

## MEDIADOR ROBÔ? A (in)aplicabilidade da inteligência artificial na mediação de conflitos

### MEDIADOR ROBÔ? A (in)aplicabilidade da inteligência artificial na mediação de conflitos

Lucas Luciano Kuhn<sup>1</sup>; Jessica Gonçalves<sup>2</sup>

---

#### Resumo

O presente artigo visa estudar a (in)aplicabilidade da inteligência artificial (IA) na mediação de conflitos. Sabe-se que a tecnologia cada vez mais se expande na sociedade, de modo que o direito, sobretudo os meios de tratamento dos conflitos, não fica alheio a essa transformação social. O sistema jurídico brasileiro também incorpora medidas tecnológicas, como por exemplos, as audiências virtuais e o processo eletrônico em si, como maneiras de tornar o acesso à justiça mais próximo do cidadão. Inclusive, já é possível verificar projetos no âmbito do Conselho Nacional de Justiça com vistas a “substituir” a função do magistrado na prolação das sentenças, tornando a máquina uma aliada no processo de celeridade, duração razoável do processo e eficiência. O objetivo do artigo é verificar se a mesma lógica – que permite ao juiz ser substituído por robôs – pode ser implementada na mediação com vistas a suceder o papel do mediador. Conclui-se que, em razão do *déficit* cognitivo da máquina, não é possível se implementar um mediador robô, porque a ele faltará exatamente aquilo que dá “vida” à mediação de conflitos; que é saber lidar com a lide sociológica entre os envolvidos. Por meio do método de abordagem dedutivo e do procedimento monográfico, com uma técnica de pesquisa bibliográfica, o trabalho confirma a hipótese inicial de inaplicabilidade da IA na mediação de conflitos.

#### Palavras-chave

Mediação de Conflitos; Inteligência Artificial; Mediador Robô; Tecnologia.

#### Abstract

This article aims to study the (in)applicability of artificial intelligence (AI) in conflict mediation. It is known that technology is increasingly expanding in society, so that law, especially the means of dealing with conflicts, is not oblivious to this social transformation. The Brazilian legal system also incorporates technological measures, such as virtual hearings and the electronic process itself, as ways to make access to justice closer to the citizen. It is even possible to verify projects within the scope of the National Council of Justice with a

---

<sup>1</sup> Especialista em Direito Processual Penal Uniamérica, Brasil. E-mail: lucaslkuhn@gmail.com

<sup>2</sup> Pós-doutorado em Direito, UFSC, Brasil. E-mail: dra.jessicagoncalves@gmail.com

view to “replacing” the function of the magistrate in the delivery of sentences, making the machine an ally in the process of speed, reasonable duration of the process and efficiency. The objective of the article is to verify if the same logic – which allows the judge to be replaced by robots – can be implemented in mediation with a view to succeeding the role of the mediator. It is concluded that, due to the cognitive deficit of the machine, it is not possible to implement a robot mediator, because it will lack exactly what gives “life” to conflict mediation; which is knowing how to deal with the sociological struggle between those involved. Through the deductive method of approach and the monographic procedure, with a bibliographic research technique, the work confirms the initial hypothesis of inapplicability of AI in the mediation of conflicts.

### **Keywords**

Conflict Mediation; Artificial Intelligence; Robot Mediator; Technology.

## **1 Introdução**

A sociedade atual se encontra inteiramente conectada pela tecnologia de forma que a esmagadora maioria das interações humana se concentram no âmbito digital. No “mundo” jurídico, tal situação não é diferente. O processo judicial se modernizou, as novas tratativas são feitas, geralmente, de maneira online, e a utilização dos meios virtuais simplifica e agiliza o acesso à justiça.

Junto com todo o avanço tecnológico, surgiu a Inteligência Artificial – IA, que já integra boa parte da vida humana, sem que necessariamente seja percebida, como por exemplo, as mais famosas assistentes digitais “Siri” e “Alexa” ou, ainda, mais recentemente, por meio do polêmico, “Chat GPT”. Mais uma vez, o sistema jurídico passa a “beber” desta fonte e diversos são os debates em torno dos profissionais do direito sendo substituídos por máquina.

No Poder Judiciário em si, algumas tecnologias de IA vem sendo utilizadas, dentre eles o Projeto Victor, utilizado pelo Supremo Tribunal Federal. Ele é uma inteligência artificial que foi criada pela Universidade de Brasília – UnB em parceria com o STF, que utiliza o *deep learning* para aprender. Assim, por meio de redes neurais, tem o objetivo principal de identificar padrões similares em processos, permitindo uma melhor e mais ágil detecção de temas de repercussão geral (DE ANDRADE; et. al., 2020, p. 11).

Assim como o STF, o Superior Tribunal de Justiça possui dois sistemas que utilização a inteligência artificial: o Sócrates, um sistema de inteligência artificial que auxilia os Ministros da Corte para identificação de demandas repetitivas, e o Athos, que tem o condão de “(...) identificar, mesmo antes da distribuição aos ministros, processos que possam ser submetidos à afetação para julgamento sob o rito dos recursos repetitivos” (LAGE, 2021, p. 176).

Daí surge o problema do presente trabalho: é possível afirmar que IA pode fazer “sucessão” ao trabalho do mediador, isto é, pode a IA ser aplicada na mediação de conflito, substituindo a função do facilitador? Por meio da criação do termo “mediador robô”, o presente artigo parte da hipótese inicial negativa, ou seja, filia-se à noção de impossibilidade de, nos tempos atuais, utilizar-se a inteligência artificial nos procedimentos de mediação, sobretudo, da IA como fonte substituidora do auxiliar do juízo, denominado mediador. Para confirmar ou refutar a hipótese inicialmente proposta, o presente trabalho será desenvolvido em três seções.

Na primeira seção, o artigo aborda sobre o “difícil” conceito de inteligência artificial, visando apresentar um panorama sobre o que é necessário para seu funcionamento. No segundo momento, apresenta os processos de aprendizagem da IA explicando-se como a tecnologia aprende e como ela se comunica com o ser humano.

Feita a abordagem inicial sobre a IA, analisa-se o conceito de mediação de conflitos e do modelo autocompositivo, este como forma oposta à lógica tradicional “sentença”. Ainda, na segunda seção, esclarece-se o impacto da tecnologia no Poder Judiciário, em especial na mediação, apresentando as plataformas digitais e on-line disponíveis pelo Conselho Nacional de Justiça.

Por fim, na terceira seção, discute-se a chamada figura do “mediador robô”, momento em que o trabalho responderá acerca da implementação ou não de tal tecnologia no método autocompositivo como forma vantajosa de acesso à justiça.

Para isso, o artigo utiliza o método de abordagem dedutivo e o método de procedimento monográfico. A técnica é essencialmente bibliográfica indireta, por meio da consulta a livros e outros artigos científicos que versem sobre a temática.

## 2 “Conceito” de IA e algoritmos

Conceituar a Inteligência artificial (IA) não é uma “unanimidade”, isso porque não há um consenso entre os estudiosos quanto ao seu significado. Além de existirem conceitos diferentes, há também uma série de elementos que podem se manifestar de maneira diferenciada quando de seu uso, bem como suas interpretações correlacionadas com os mecanismos usados pela mente humana (MEDEIROS, 2018, p. 19).

Inicialmente, para uma melhor compreensão, parte-se do pressuposto que a inteligência artificial não se confunde com automação de algo, haja vista que neste não há aprendizagem ou capacidade de aprender por parte do sistema que a executa, característica chave naquele (FREITAS; FREITAS, 2020, p. 27).

Norvig e Russel (2013, p. 25) consideram que há quatro grupos/categorias principais em que se poderia definir o que é IA considerando suas vertentes de estudos: a) sistemas que pensam como humanos; b) sistemas que pensam racionalmente; c) sistemas que agem como seres humanos; e d) sistemas que agem racionalmente. Por meio dessa classificação, as vertentes “a” e “c” são consideradas empíricas, já as vertentes “b” e “d” envolvem profundo conhecimento de matemática e engenharia para quem as estuda.

Um conceito mais sintético sobre IA é o apresentado por George F. Luger (2013, p. 01), que diz que a Inteligência Artificial pode ser definida como “[...] o ramo da ciência da computação que se ocupa da automação do comportamento inteligente.” Tal conceito endossa o já defendido por Margaret A. Boden, no sentido que a “AI is the study of how to build or program computers to enable them to do what minds can do” (1996, p. 15).

Com isso em mente, faz-se necessário compreender o que é essencial para o funcionamento da IA, no caso, os algoritmos e os dados que a “alimenta”.

A palavra algoritmo tem origem na matemática antiga, pelo autor persa Abu Ja'far Mohamed ibn Musa al Khowarizmi que cunhou em um de seus livros o termo aqui estudado, sendo que para Horowitz e Sahni (1978, p. 01), um algoritmo é composto por uma organização

finita de “passos” ou operações, onde cada um deles pode conter uma ou mais operações pré-programadas (tradução do autor)<sup>3</sup>.

Pode-se dizer que o objetivo principal de um algoritmo é, após concluir todos seus “passos”, obter uma saída determinada, resolvendo um problema específico apresentado por alguém com uma sequência de passos e informações (LAGE, 2021, p. 37). Em síntese: o algoritmo, que nada mais é que um programa de computador, é criado para encontrar uma resposta lógica a um problema apresentado, com base naquilo que ele foi programado para resolver.

Acontece que para apresentar uma resposta, o algoritmo necessita ser alimentado com algo, no caso, os “dados”, que numa perspectiva simples podem ser definidos como um conjunto de informações às quais foi atribuída um sentido (BOEING; ROSA, 2020, p. 13).

Os dados podem ser classificados em diversas “classes”, como: estruturados (armazenados e organizados, como por exemplo um conjunto de endereços), não estruturados (aqueles não formatados, como por exemplo imagens) ou, ainda, semiestruturados (constituem uma forma híbrida entre os dois anteriores), entre outros (TUALLI, 2020, pp. 39/41).

Há, ainda, os “dados pessoais” que, na literalidade da lei nº 13.709/2018 (a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD, art. 4º, I e II), que o conceitua singularmente, é a “informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável”, enquanto o “dado pessoal sensível” é aquele que trata “sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural”.

Tendo a breve introdução sobre um “conceito” de inteligência artificial e o que é necessário para seu funcionamento, cabe, então, discorrer sobre os processos de aprendizagem da IA.

### 3 Inteligência artificial e seus processos de aprendizagem

Antes de analisar os modelos de aprendizado de máquina, faz-se necessário, num primeiro momento, compreender o que significa o Processamento de Linguagem Natural – PLN (ou, no original, “Natural Language Processing – NLP”), que é, basicamente, a forma com que a máquina se comunicará com o ser humano.

É através da PLN que as informações são recebidas pelo sistema em linguagem humana (por exemplo em inglês), convertidas em dados e então processadas pelos algoritmos para, ao final, fazer o sistema reverso, convertendo a “resposta” em dados para a linguagem pela qual foi “alimentada” (DIAZ; et al, 2018, pp. 04/07).

Com isso em mente, pode-se, então, iniciar-se a análise sobre os processos de aprendizagem de máquina.

O primeiro modelo a ser estudado é o machine learning (aprendizado de máquina), que é um dos assuntos centrais do ramo da IA e que vem ganhando grande crescimento, tanto de uma perspectiva tecnológica, quanto numa visão prática. Fabiano Hartmann e Roberta Zumblick (2019, p. 89) definem a expressão (machine learning) como “[...] a habilidade de sistemas de IA de adquirir conhecimento próprio ao extrair padrões de dados não processados”. Por outro lado, Kevin Murphy (2012, p. 02) define machine learning como um conjunto de

<sup>3</sup> No original: An algorithm is composed of a finite set of steps, each of which may require one or more operations.

métodos que tem o poder de detectar padrões em banco de dados, sendo capaz de usar esses padrões descobertos como base para prever resultados prováveis ou diminuir a incerteza para tomada de determinadas decisões (tradução do autor).

A capacidade de aprendizado de uma máquina está basicamente ligada a três bases: experiência (E), tarefa (T) e performance (P). Em síntese, ao sistema é apresentado uma série de tarefas (“tasks”), que serão solucionadas pelo sistema, onde durante a solução apresentará uma performance; essa performance tem o objetivo de ser melhorada por meio da experiência (“experience”) da máquina na solução desses problemas, por meio de seu aprendizado, daí o termo machine learning (MITCHELL, 1997, pp. 02/04).

Assim, a inteligência, ou melhor, as habilidades de uma máquina “[...] depende de uma análise quantitativa de sua performance” (PEIXOTO; SILVA, 2019, p. 89). Essa habilidade deve ser mensurada com base na precisão em que o algoritmo apresentará as saídas (“outputs”) corretamente, ou seja, com base nas respostas corretas apresentadas pelo algoritmo, de acordo com o que o programador espera, é que será possível mensurar a habilidade de um sistema de IA (BENGIO; COURVILLE; GOODFELLOW, 2016, pp. 101/102).

O aprendizado de máquina pode ser dividido em três tipos: supervisionado (“supervised learning”), onde há a presença de um supervisor (humano ou não, pois pode ser uma outra IA) que ajuda o sistema na classificação dos dados analisados (FREITAS; FREITAS, 2020, p. 31); por reforço (“reinforcement learning”), em que não há a presença de um supervisor, como o próprio nome sugere, devendo o algoritmo estudar o banco de dados para identificar eventuais padrões (LAGE, 2021, p. 77); ou não supervisionado (“unsupervised learning”), que é quando a IA irá interagir com o ambiente ao seu redor por meio de tentativas e erros que darão um feedback sobre as melhores respostas que poderiam ser alcançadas para determinado problema.

Outra forma de aprendizado máquina é o chamado deep learning (ou em tradução livre “aprendizado profundo”) é uma subárea da machine learning, definida por Fabiano Hartmann e Roberta Zumblick (2019, p. 99) como sendo “[...] uma forma específica de machine learning, que envolve o treinamento de redes neurais com muitas camadas de unidades”.

Redes neurais – RNs ou RNAs (Redes Neurais Artificiais) são um sistema computacional que é organizado em várias camadas, sendo cada camada composta por “neurônios” matemáticos responsáveis pelo processamento de dados.

Compreendendo o que são as RNs, tem-se que o aprendizado profundo é justamente uma estrutura formada por algoritmos, estes que tentam reproduzir/emular uma cadeia de neurônios humana, e que tem a capacidade de aprender e tomar decisões por conta própria (MEDEIROS, 2018, p. 127).

Nesse tipo de aprendizado, a IA tem o poder de compreender representações de dados em diversos níveis de abstração, pois ela realiza um aprendizado complexo e completo, recebe uma quantidade de dados e uma tarefa que precisa ser executada, e aprende como fazer isso automaticamente, dando as “outputs” esperadas (FREITAS; FREITAS, 2020, p. 32).

Inclusive, é apenas graças aos dados que a IA teve uma grande “propulsão” lá pelos anos 2000, haja vista que eles são utilizados pela tecnologia como seu “combustível” (KUHN; GONÇALVES, 2023, p. 26).

Eles são, num conceito simplificado, um conjunto de informações que tiveram atribuídas algum sentido (BOEING, 2020, p. 13), e podem ser classificados em: estruturados, que são aqueles armazenados em um banco de dados ou uma planilha, os quais normalmente tendem a ser mais facilmente tratados (como por exemplo: números de telefone, endereços, informações sobre produtos), não estruturados, que, em síntese, são as informações não formatadas, que em razão da necessidade de formatação dificultam o tratamento (por exemplo: imagens, vídeos, arquivos de áudio) e os chamados dados semiestruturados, que são uma forma híbrida entre dados estruturados e não estruturados (por exemplo o JavaScript Object Notation – JSON) (TUALLI, 2020, pp. 39/40).

Com o advento da internet, o fluxo de informações, e, portanto, dados, tomou dimensões gigantescas. Assim, principalmente em razão dessa crescente tecnológica e sua quantidade massiva de dados, deu-se origem ao chamado *Big Data*, que não possui um conceito próprio definido, mas pode ser conhecido pelas seguintes características: volume, variedade e velocidade em que os dados são criados. Assim, por serem informações, os dados geralmente são armazenados em bancos de dados.

E, portanto, pela grande quantidade de informações e massiva quantidade de “inputs” é que os sistemas de IA criados ao longo dos anos vem se desenvolvendo a níveis exponenciais.

Feita a introdução na temática, cabe, então, compreender a mediação de conflitos e a ciência que a envolve.

## 4 Mediação de conflitos

A noção da mediação, enquanto dividir ao meio, repartir em duas partes iguais, assume uma pluralidade de sentidos, podendo ser associada à ideia de intervenção social em diversos setores (campo de aplicação), como: escolar, comunitário, institucional e de conflito. O sentido de mediação abordada neste trabalho remete, sobretudo, para a noção de mediação de conflitos civis que trata uma intervenção que visa o tratamento das controvérsias que tenha ocorrido entre uma ou mais pessoas no âmbito cível para o fim de recuperar as suas relações interpessoais ou para o objetivo de chegarem a um acordo.

Nesse sentido, a prática de mediar conflitos não é invenção, mas sim a adaptação do que já existiu em outras épocas e raízes culturais. Segundo Schnitman (1999, p. 23) “[...] culturas judaicas, cristãs, islâmicas, hinduístas, budistas, confucionistas e indígenas tem longa e efetiva tradição no uso da mediação, tendo em vista que se trata do exercício de intervenção humana nos conflitos entre partes”.

Aliás, certas culturas, por exemplo, a brasileira, são nutridas pelo pensamento cartesiano da “binariedade”, ou seja, as realidades são “isto ou aquilo”, ao passo que em outras, como a oriental chinesa, exprimem-se mais em uma mescla, as realidades são “isto e aquilo”, ao mesmo tempo, e, por isso, a abordagem da mediação representa o mecanismo de tratamento dos conflitos adotados por tais culturas, na medida em que entre seus cidadãos não há certo ou errado, mas somente indivíduos que reconhecem o sentido do seu próprio valor e aceitam com respeito e empatia o problema alheio que, se registre, passa a ser também seu.

No entanto, a mediação de conflitos mais antiga, documentada e conservada até hoje “[...] tem quatro mil anos e é originária da Mesopotâmia, referindo-se a um governador sumério que conseguiu evitar uma guerra pelo litígio de certos territórios” (TORREMORELL, 2008, p. 65). Já a história contemporânea da mediação de conflitos é recente, uma vez que só a

partir dos anos 60 e 70 do século XX é que houve um aumento exponencial da conflitualidade e de fatores constitucionais que levaram os cidadãos a recorrerem cada vez mais à tutela judicial, impondo-se, como consequência, à necessidade de se criarem meios de resolução alternativas de disputa. É bastante ilustrativo o desenvolvimento da mediação nos Estados Unidos da América (EUA) – onde se verifica, a partir da década de 1970, uma emergência dos modelos autocompositivos, em especial os meios de resolução adequada de conflitos, designados por ADR (Alternative Dispute Resolution), que abrangem a negociação, a arbitragem, a conciliação e a mediação.

Os meios alternativos de disputas também são denominados como MASCS (Meios Alternativos de Resolução de Controvérsias), embora a palavra “alternativos” dê uma conotação pejorativa de resolução “fora” do Poder Judiciário, enquanto tais abordagens são autônomas existindo tanto dentro quanto fora do órgão judicial, razão pela qual se prefere empregar o termo meios “adequados” a serem indicados conforme a natureza da disputa apresentada. A par desses clássicos da ADR, existem hoje, sobretudo nos países anglo-saxônicos, outros procedimentos de resolução não adjudicatórios como a avaliação prévia independente, o tribunal multiportas, o mini julgamento, a peritagem e o ombudsman– todos eles como formas distintas de traduzir o papel do terceiro neutro na condução do procedimento entre as partes.

Tanto é assim que, mais tarde, o movimento conhecido como ADR elegeram como objetivos: possuir características e técnicas próprias (distintas da justiça estatal); envolver as partes no encontro das soluções bem mais aptas à natureza do conflito; facilitar o acesso à justiça; proporcionar maior efetividade aos diferentes tipos de contendas. Inclusive, a legitimidade dos meios adequados de disputas não é conferida pelo rigor das autoridades nos tribunais, mas sim pela informalidade e pela busca pelo consenso por meio de um tribunal multiportas.

Vale ressaltar que o sistema multiportas de solução de conflitos (multidoor courthouse) foi apresentado em 1976 no discurso de Frank Sander, quando então esse juiz discorreu que, ao invés de uma única porta direcionada à corte do Poder Judiciário, as partes passariam por uma antessala localizada no centro de solução de conflitos que, mediante a ajuda de uma filtragem ou triagem (screening clerk) considerando a natureza do conflito, a relação continuada ou não entre as partes, os custos da demanda, a urgência na decisão, ofereceria diversas portas (mediação, conciliação, processo judicial, arbitragem, entre outras) para que os indivíduos acessassem as distintas formas de tratamento dos conflitos.

O centro de solução de conflitos ficaria responsável por tratar tanto demandas que já tivessem sido judicializadas quanto aquelas ainda na fase pré-processual. Ao invés de uma única porta que direcionaria o cidadão a um processo judicial convencional, um tribunal multiportas ofereceria várias dimensões para a solução do conflito como forma de ampliar as portas de acesso aos serviços judiciais, e não como maneira de diminuir os processos.

Entre os mecanismos existentes na “justiça” multiportas, é possível destacar a mediação. A mediação de conflitos é uma técnica; um método; uma abordagem; na qual um terceiro imparcial, sem poder decisório, auxilia e estimula os participantes a identificarem ou desenvolverem soluções consensuais para as controvérsias. Todavia, o que torna ou faz a mediação se apresentar como uma abordagem diferente dos outros métodos de tratamento dos conflitos, inclusive das demais técnicas como arbitragem e a conciliação? É que na mediação de conflitos admite-se consagrar o ser humano em sua inteireza (vontades e sentidos) e, ainda, reconhecer o seu papel de agente protagonista, ou seja, é “[...] um processo que faz ênfase a própria responsabilidade dos participantes em tomar decisões que influenciam suas vidas” (SANDOVAL, 2017, P. 241).

Dessa forma, para mediar é preciso (re)conhecer o ser humano como um vivente complexo e, ainda, refazer o processo endógeno do ser humano como protagonista da sua própria história. A mediação reconhece o homem. E, ao fazê-lo, ela: a) dinamiza a autodeterminação das pessoas; b) incentiva o diálogo; c) resgata a alteridade; d) potencializa a carga dinâmica afetiva do cidadão como um ser vivente e complexo.

A mediação é uma abordagem cujo desenvolvimento admite trabalhar o ser humano em todas as suas questões, interesses e sentimentos, ou seja, examiná-lo em sua inteireza conflituosa para buscar um acordo ou para dar sustentabilidade às suas relações sociais.

Em uma definição jurídica de tratamento dos conflitos, a mediação representa uma técnica em que o terceiro neutro (mediador), sem poder para impor sua decisão, auxilia as partes a alcançarem o acordo mutuamente aceitável, cuja formulação incorpora o caráter consensual e a voluntariedade na disputa. Para que isso aconteça, o estabelecimento de canais de comunicação e linguagem não violentas é uma condição indispensável para encontrar soluções que satisfaçam os interesses de ambas as partes.

Com o escopo de dar cientificidade ao mecanismo da mediação de conflitos, Egger (2008, p. 51) salienta que a mediação constitui um recurso eficaz na solução dos conflitos originados de situações que envolvam diversos tipos de interesses, pois “[...] trata-se de um procedimento confidencial e voluntário, em que a responsabilidade pela construção das divisões cabe as partes envolvidas”. A mediação se encontra em um processo de comunicação entre as partes com a ajuda de um mediador imparcial, procurando que as pessoas envolvidas em uma disputa possam obter, por si, um acordo que permita restaurar o bom relacionamento e dar por acabado, ou pelo menos atenuado, o conflito.

A mediação como modalidade de intervenção de terceiros no tratamento de situações ligadas a direitos disponíveis (que podem ser negociados livremente pelo titular) pode ocorrer no interior de uma instituição (mediação judicial ou institucionalizada) ou no bojo de uma comunidade (mediação extrajudicial ou comunitária) escalada em diversas áreas (cível, trabalhista, penal, empresarial, entre outras), mas sempre com vistas a refazer os laços sociais em nível interindividual (micromediação) e em nível social (macromediação).

## **5 Mediação de conflitos online**

As mudanças decorrentes do avanço da tecnologia são notórias. A ressignificação da distância, das informações, da dinâmica de relações gerou um impacto na sociedade e, com isto, há o avanço no desenvolvimento de ferramentas que integrem a tecnologia e as necessidades da atualidade.

O Código de Processo Civil em seus arts. 193 a 199 positivou os atos processuais em meios eletrônicos, bem como por meio de videoconferência ou outro recurso que permita a transmissão de sons e imagens em tempo real. O art. 334, também do Código de Processo Civil, permite que a audiência de conciliação ou de mediação seja realizada por meio eletrônico.

O Conselho Nacional de Justiça estabeleceu, por meio da Resolução nº 335 de 2020, a política pública para a gestão do processo judicial por meio eletrônico, assim para a criação da Plataforma Digital do Poder Judiciário Brasileiro – PDPJ-Br, buscando a substituição da tramitação dos autos físicos pelos de meio eletrônico, como instrumento de celeridade e maior qualidade na prestação jurisdicional.

Com o advento do procedimento online, ocorreu o surgimento das plataformas digitais para a resolução de conflitos, fornecendo um ambiente que permita a mediação digital, cada vez mais reforçadas pelo momento mundial de pandemia causada pela COVID.

Albuquerque e Ribas (2021, p. 06), por sua vez, aditam que no contexto de transição da era analógica para a digital, a mediação por meio de videoconferência se apresenta como uma proposta inovadora, visando maior facilidade e agilidade no processo de solução de conflitos. Entretanto, difere em alguns pontos da mediação presencial. Destaca-se como principal diferença o fato de ser operacionalizada a mediação virtual através de uma plataforma online, apresentando-se como uma modalidade mais prática e mais célere. A modalidade virtual é ressaltada pelos autores como uma modalidade com custo financeiro reduzido, visto que, com custos fixos e mais acessíveis, permite-se que os usuários tenham uma pré-visualização dos gastos e, por fim, é destacada a maior agilidade na condução dos métodos de resolução de conflitos, por não haver o deslocamento das partes. Ainda, é frisado que em ambas as modalidades, tanto a mediação presencial quanto a mediação online por videoconferência, os princípios aplicados são os mesmos.

Em suma, a busca pelo consenso tratado na Lei de Mediação e no Código de Processo Civil, concretizado pela Resolução nº 358 do Conselho Nacional de Justiça, permite que a mediação seja realizada em ambiente virtual como forma de se adequar e facilitar as mudanças decorrentes da virtualização global e do judiciário. A mediação na sua modalidade virtual, por meio de plataformas que permitam e se enquadrem nas temáticas abordadas, apresentam diversas qualidades e facilidades para as partes que desejam solucionar os seus conflitos, principalmente por haver a possibilidade de solução virtual tanto por meio de videoconferência quanto por meios escritos.

## **6 Plataformas virtuais previstas pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ**

O Conselho Nacional de Justiça (CNJ) dispôs em sua Resolução nº 358 de 02/12/2020 uma regulamentação para a criação e a adoção de soluções tecnológicas para os conflitos de mediação e conciliação, especificamente.

O Conselho, por meio dessa resolução, se torna responsável por fiscalizar e acompanhar a implementação dos sistemas informatizados para a resolução dos conflitos por meio da conciliação e da mediação nos tribunais, ficando estes sistemas sujeitos a eventuais auditorias de controle a fim de garantir a imparcialidade, independência, transparência e segurança dos dados cadastrados em suas bases.

De acordo com o CNJ, o sistema disponibilizado deve adotar requisitos mínimos para que seja desenvolvida ou contratada, como o cadastro das partes, a integração com o cadastro nacional de mediadores e conciliadores, cadastro de casos extrajudiciais, o acoplamento com o sistema processual eletrônico do respectivo tribunal, sincronização das agendas do tribunal e possibilidade de geração de atas e termos automatizados.

Também é relatado na resolução que é recomendável, mesmo que sem prejuízo de eventual implementação, mas que poderão se tornar requisitos adicionais pelos tribunais, a negociação por meio de troca de mensagens síncronas ou assíncronas, possibilidade de propostas de aceite e assinatura deste, relatórios detalhados dos requerimentos das partes respeitando a Lei nº 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados e a integração de serviços modulares

para os tribunais e para as empresas que poderão ser disponibilizados de forma onerosa aos litigantes.

O Conselho Nacional de Justiça apresentou ultimamente uma nova plataforma integrando os tribunais estaduais, federais e as instituições financeiras a fim de facilitar as demandas judiciais de consumidores tanto de demandas novas quanto com conflitos com processos já em andamento na justiça.

Nesta plataforma as partes ingressantes devem realizar um cadastro e assinar um Termo de Compromisso de uso, no qual é relatado o problema, e a empresa tem o prazo de 15 dias corridos para obter a resposta, destacando que o sistema não permite que sejam utilizadas palavras hostis para relatar o caso ocorrido. Empresa e cidadão avaliam os argumentos e elaboram um acordo, ou não; quando aprovado o acordo pelas partes, este é assinado; caso não se obtenha acordo, o cidadão poderá negociar novamente ou escolher por solicitar uma audiência de mediação presencial por meio da própria plataforma. Os acordos obtidos são encaminhados para um juiz caso desejarem para que seja homologado em sentença.

Entretanto, atualmente, esta plataforma encontra-se suspensa para reformulações, para que a ferramenta seja mais segura e eficiente, com alterações, inclusive, em que nos casos que ocorram descumprimento do acordo, mesmo que não homologado em juízo, a outra parte possa ingressar com ação judicial para executar os seus termos.

Há, no ambiente virtual do Tribunal de Justiça de Santa Catarina, um ambiente denominado CEJUSC Virtual, em que se apresenta a ferramenta de atendimento virtual a fim de que sejam realizadas sessões de conciliação e mediação de todo o estado catarinense através de videoconferência e WhatsApp. O CEJUSC Virtual abrange as áreas de recuperação judicial, locação, saúde, educação, consumidor, bancária e de família.

Uma das plataformas existentes é a Mediação Online – MOL, sendo a primeira empresa brasileira a criar uma ferramenta de mediação 100% digital. A possibilidade dos Tribunais de Justiça adotarem uma plataforma que se enquadrem nos requisitos apresentados pela Resolução nº 358 do CNJ, que obedeçam os requisitos de consolidar em um único sistema o agendamento, notificação, a audiência e o acordo a plataforma Mediação Online – MOL, é adotada como sistema de diversos Tribunais de Justiça e defensorias públicas, dentre eles o Tribunal Regional Federal da 5ª Região, Tribunal de Justiça do Amazonas, do Mato Grosso, de Minas Gerais, do Paraná, de São Paulo, de Goiás, do Espírito Santo, da Defensoria Pública do Mato Grosso do Sul e da Defensoria Pública do Distrito Federal.

Diversas outras plataformas online possuem destaque no âmbito da mediação online, como a ITKOS – Mediação Inteligente, que é uma empresa de conciliação e de mediação que oferece o serviço de mediações online através de sua plataforma. Seguindo a mesma logística das plataformas da Mediação Online – MOL e do Conselho Nacional de Justiça, as partes incluem seus conflitos na plataforma e esta informa se o tema é passível de mediação ou não. Com prazos mais curtos que as demais, a plataforma ITKOS oferece às partes o prazo de dois dias úteis para aceitarem participar da mediação, cinco dias úteis para escolherem o mediador ou os mediadores para o caso dentro do rol apresentado pela plataforma e dentro de sete dias úteis inicia-se a Mediação, seguindo o disposto no Código de Ética para Mediadores do Conselho Nacional das Instituições de Mediação e Arbitragem. Havendo um

acordo entre as partes, é elaborado um Termo de Acordo e todos assinam conjuntamente com duas testemunhas, sem informar como proceder caso não ocorra um acordo.

Outra plataforma existente é a Leegol. Originada pela plataforma Reclame Aqui, a Leegol é uma startup que associa na mesma plataforma mediadores e conciliadores, podendo a sessão de mediação ser realizada via videoconferência, chat ou ligação telefônica com a plataforma servindo de base para envio dos conflitos, chamamento da outra parte, indicação do mediador, diferentes ambientes para a sessão de mediação, criação e assinatura do acordo digitalmente.

Nesse sentido, a mediação online tem abrangido diversas startups que buscam a desjudicialização, a manutenção da relação continuada independente da matéria do conflito apresentado, indicando a busca pela autonomia das partes na solução de suas demandas.

## 7 Mediador robô?

A mediação como método baseado no consenso, diferentemente do processo judicial, não deve “[...] concluir nem decidir nada, deve somente fazer com que as partes conflitantes estejam em condições de recomeçar a comunicação” (SPENGLER, 2007, p. 317/318). As partes devem estar dispostas a permitir que o terceiro entre na disputa para reestabelecer a comunicação interrompida entre elas, de modo que a aceitabilidade da qual envolve a consideração da presença do mediador e a voluntariedade, que dispõe a participação livre no acordo, são características inerentes ao método.

Da aceitabilidade, conjugada com o voluntarismo, a mediação devolve ao particular a responsabilidade pela gestão do conflito, fugindo das decisões prolatadas pelos juízes, por meio do código binário ganhador x perdedor e permitindo aos litigantes o comprometimento com o outro mediante a elaboração de acordos participativos.

Além disso, a figura do mediador, que não é um juiz, porque não se posiciona acima das partes, tampouco julga, é de um agente neutro, que tem o poder outorgado pelas partes para se encontrar no meio, partilhando de espaço comum e participativo voltado para construção do consenso.

O mediador é um facilitador judicial ou extrajudicial que, sem decidir entre quem está certo e errado, conduz o procedimento aplicando técnicas e ferramentas da comunicação, em uma linguagem não violenta, com o objetivo de fazer com que as partes envolvidas participem ativamente na busca das soluções – afinal, ninguém melhor do que os próprios participantes do conflito para saberem decidir por si. Conforme recorda Vezzulla (1995, pp. 44/45), na mediação, como tudo deve acontecer entre as partes, o mediador é apenas a “[...] parteira que ajuda a dar à luz aos reais interesses que possibilitarão ao acordo ou transformação das relações”.

Enquanto no processo judicial tudo se orienta em torno da figura do juiz, que tem o dever de decidir quem ganha e quem perde a causa, na mediação, o movimento gravita entre os conflitantes que tratam as suas próprias demandas, ficando o mediador como um “ator” coadjuvante da história.

Pensar que a inteligência artificial, atualmente, pode assumir o papel de mediador é algo, ainda, inviável.

Primeiro, porque a retirada da administração da justiça do “poder” central da figura do juiz ou do facilitador, pode gerar o enfraquecimento do Estado, sem mencionar ainda na falta de controle e transparência da atividade. A utilização da chamada “quarta parte”, que se trata da tecnologia empregada para a solução dos conflitos online, não se mostra eficaz por não haver o contato entre os envolvidos. A mediação, em sua essência, visa trabalhar com questões alheias a racionalidade humana, tal qual preconizada pela IA. Os sentimentos, as questões e os interesses que emergem na mesa de mediação não são “controláveis” por humanos, quiçá por humanos que controlam máquinas. A arte da mediação consiste exatamente em deixar fluir a comunicação entre os participantes e permitir a transformação das relações humanas.

Portanto, falta à máquina o elemento imprescindível para compreender o conflito enquanto facilitador da mediação: a cognição que nos torna humanos. Há um latente impedimento também por parte da tecnologia no uso da IA: ela não é capaz de formar um processo cognitivo.

A inteligência artificial como conhecemos hoje é “fraca”, ou seja, ela apenas é capaz de simular uma mente humana aparentando e comportando-se como inteligente, mas sem necessariamente compreender as respostas (as “saídas”) dadas aos problemas apresentados. Em linhas gerais, a IA necessitaria efetivamente ter uma “mente”, uma “consciência”, algo ainda não alcançado na tecnologia atual (NEAPOLITAN; JIANG, 2018, pp. 03/04).

Na prática da mediação onde os “inputs” não são preestabelecidos ou, sequer, previsíveis, não há como a IA atuar diretamente na solução de lides por tal técnica autocompositiva, haja vista que na mediação, nem sempre as respostas apresentadas pelo mediador guardam lógica engessada com as falas (as “entradas”) apresentadas pelas partes.

Isso significa dizer que a IA, atualmente, possui limitações, não conseguindo executar tarefas além dessas limitações, ou seja, ela não possui capacidade de exercer qualquer função para além da que foi programada (KUHN; GONÇALVES, 2023, p. 101).

Para que fosse possível uma atuação efetiva de um “robô mediador” a inteligência artificial precisaria ser “forte”, ou seja, necessitaria compreender e identificar os problemas e entraves que estariam impedindo a autocomposição, formando um processo cognitivo que pudesse realmente auxiliar as partes.

A mediação está muito mais próxima da “ciência da cognição”, que é aquela que estuda a mente humana e seus processamentos, do que com a ciência que estuda a inteligência artificial propriamente dita, esta que possui um foco maior na criação tecnológica de uma “mente consciente”.

Portanto, a figura do “mediador robô” é ainda distante, de certa forma<sup>4</sup>, de ser implementada no Poder Judiciário.

Mesmo que se programasse a IA “fraca” para buscar realizar uma mediação, caso questões novas ou diferentes surjam durante o processo de autocomposição, pontos estes para o qual a tecnologia não foi programada, ela não forneceria respostas lógicas à demanda, algo que o mediador humano poderia contornar.

Por outro lado, caso a tecnologia alcance, finalmente, a IA “forte”, questionamento pertinente é se ela poderia ser utilizada como mediadora. Sem se aprofundar nessa temática

---

<sup>4</sup> Não se desconhece a velocidade exponencial de aprimoramento da tecnologia, contudo, a ideia de uma IA forte ainda aparenta ser distante.

específica, em um primeiro momento, não se visualiza qualquer óbice à participação daquela tecnologia no processo de mediação, visto que este possui como alvo principal a autocomposição do conflito.

Por fim, cabe apontar que mesmo a inteligência artificial que se conhece atualmente pode ser, de algum mínimo modo, útil ao processo de mediação, ao passo que pode auxiliar o mediador (humano) a compreender temáticas levadas na sessão de mediação que desconhece (como por exemplo um litígio envolvendo criptomoedas, onde há a possibilidade de o condutor da sessão desconhecer a fundo a matéria), ou, até mesmo, a apresentar indícios de soluções que passam despercebidas pelo profissional que conduz a mediação.

## 8 Conclusão

O presente artigo teve como objetivo geral discutir a (in)aplicabilidade da IA na mediação de conflitos. Para isso foi apresentado que a IA é exteriorizada por meio do conceito de algoritmos que são operações que dependem de “dados” que as alimente. Os modelos de aprendizagem da máquina, isto é, a capacidade de aprendizado de um robô está basicamente ligada a três bases: experiência (E), tarefa (T) e performance (P).

Além disso, a mediação foi conceituada como uma forma de tratamento judicial ou extrajudicial dos conflitos apresentados pelas partes, cuja principal característica está na função do mediador em reconectar a comunicação interrompida entre as pessoas. A mediação, diferentemente de outros métodos, visa lidar com questões, interesses e sentimentos das pessoas, devendo existir, por parte do mediador, uma habilidade para sensibilidade.

Não se descuidou de apresentar que a mediação, hoje, é beneficiada pela tecnologia, por meio das plataformas virtuais que integram as sessões. No entanto, falar-se em substituir a figura do mediador, por um robô, esbarra na própria essência da mediação, bem como na dificuldade da máquina em saber lidar com um processo cognitivo.

A tecnologia embora avance para tornar a “justiça” mais próxima do cidadão, ainda não é capaz de substituir o papel do mediador, porque ele depende, além da interação entre as partes, da aplicação de técnicas que perpassam, quase sempre, em torno da lide sociológica, isto é, dependem da separação dos sentimentos, questões e interesses, cuja validação e reconhecimento ainda só pode ser feito por humanos.

No entanto, é inegável que, de alguma forma, a inteligência artificial pode auxiliar o mediador no exercício de seu trabalho, conduzindo as sessões de mediação, vide o vasto acervo de ferramentas que ela pode fornecer, num curtíssimo período de tempo, favorecendo, em muito, o trabalho do “humano”.

## 9 Referências

ALBUQUERQUE, Gisele Gutierrez de Oliveira; RIBAS, Lídia Maria. Acesso à justiça na era digital: a mediação on-line por videoconferência como meio adequado e sustentável de solução de conflitos em tempos da covid-19. **Revista Eletrônica do CNJ**, Mato Grosso do Sul, v. 1, n. 5, p. 160-171, 28 jun. 2021. Anual. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/ojs/index.php/revista-cnj/article/view/203>.

BENGIO, Yoshua; COURVILLE, Aaron; GOODFELLOW, Ian. **Deep Learning**. MIT Press, 2016. Disponível em: <https://www.deeplearningbook.org/>.

- BOEING, Daniel Henrique Arruda; DA ROSA, Alexandre Moraes. **Ensinando um robô a julgar:** pragmática, discricionariiedade, heurísticas e vieses no uso de aprendizado de máquina no judiciário. Florianópolis: Emais, 2020.
- DE ANDRADE, Mariana Dionísio; PINTO, Eduardo Régis Girão de Castro; DE LIMA, Isabela Braga; GALVÃO, Alex Renan de Souza. Inteligência Artificial para o rastreamento de ações com Repercussão Geral: o Projeto Victor e a realização do Princípio da Razoável Duração do Processo. **Revista Eletrônica de Direito Processual – REDP**. Rio de Janeiro, ano 14, v. 21, n. 1, pp. 312-335, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/redp/article/view/42717>.
- DIAZ, Alexandra Katiuska Ramos; et al. **Relatório Técnico PPgSI-001/2018** – Uma análise comparativa das ferramentas de pré-processamento de dados textuais: NLTK, PreText e R. Disponível em: <http://ppgsi.each.usp.br/relatorios-tecnicos-2018/>.
- FREITAS, Juarez; FREITAS, Thomas Bellini. **Direito e Inteligência Artificial:** em defesa do humano. Belo horizonte: Fórum, 2020.
- KUHN, Lucas Luciano; GONÇALVES, Jéssica. **O discurso do robô:** direito, inteligência artificial e decisão judicial. 1 ed. Florianópolis: Emais, 2023.
- LAGE, Fernanda de Carvalho. **Manual de Inteligência Artificial no Direito Brasileiro**. Salvador: JusPodivm, 2021.
- MITCHELL, Tom M. **Machine Learning**. McGraw-Hill Science/Engineering/Math: 1997.
- MURPHY, Kevin P. **Machine Learning:** a probabilistic perspective. Cambridge: MIT Press, 2012. Disponível em: <https://www.cs.ubc.ca/~murphyk/MLbook/pml-intro-22may12.pdf>.
- NEAPOLITAN, Richard E.; JIANG, Xia. **Artificial Intelligence:** With na Introduction to Machine Learning. 2ª ed. CRC Press: Florida, 2018.
- NORONHA, João Otávio de. Superior Tribunal de Justiça. **Relatório do 1º ano de gestão 2018-2019:** Ministro João Otávio de Noronha. Disponível em: <https://www.stj.jus.br/sites/portaltp/SiteAssets/documentos/noticias/Relat%C3%B3rio%20de%20gest%C3%A3o.pdf>.
- PEIXOTO, Fabiano Hartmann; DA SILVA, Roberta Zumblick Martins. **Inteligência Artificial e Direito**. 1ª ed. Curitiba: Alteridade Editora, 2019.
- PINHEIRO, Patrícia Peck. **Direito Digital**. 5 ed. rev., atual. e amp. São Paulo: Saraiva, 2013.
- SCHNITMAN, Dora Fried. Novos paradigmas na resolução dos conflitos. In: SCHNITMAN, Dora Fried; LITTLEJOHN, Stephen (org.). **Novos paradigmas em mediação**. Porto Alegre: Artmed, 1999. p. 17-27.
- SPENGLER, Fabiana Marion. **O Estado-Jurisdição em crise e a instituição do consenso:** por uma outra cultura no tratamento de conflitos. 2007. 476 f. Tese (Doutorado em Direito) – Programa de Pós-Graduação em Direito, Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo, 2007.
- TORREMORELL, Maria Carme Boqué. **Cultura de mediação e mudança social**. Tradução: Natacha Mota. Coleção Ciências da Educação Século XXI. Porto: Porto, 2008.
- \_\_\_\_\_. TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO DISTRITO FEDERAL. **Guia de formação em mediação comunitária**. Justiça comunitária: TJDFJT, sem data. Disponível em: <https://www.tjdft.jus.br/informacoes/cidadania/justica->

comunitaria/publicacoes/copy4\_of\_2017JCOMUNITARIAGuiaMediacaoComunitariaWEB2expedientefolhaafolha.pdf.

TUALLI, Tom. **Introdução à Inteligência Artificial**: uma abordagem não técnica. São Paulo: Novatec, 2020.

VEZZULLA, Juan Carlos. **Teoria e prática da mediação**. Curitiba: Instituto da Mediação, 1995.