

# *Online Dispute Resolution* (ODR): Mediação de Conflitos *On-line* Rumo à Singularidade Tecnológica?

## **Andrea Maia**

Advogada, Mediadora e sócia fundadora da Mediar360 – Gestão de Conflitos e da Mediar360 Training. Vice Presidente de Mediação do CBMA – Centro Brasileiro de Mediação e Arbitragem. Membro do Conselho de Administração da AB2L – Associação Brasileira de Lawtechs e Legaltechs. E-mail: andrea@mediar360.com.br. ORCID: 0009-0004-3029-0384.

## **Ricardo Amorim Flório**

Graduando em Direito pela Universidade Candido Mendes (Campus Ipanema). Mestre em Educação pela Universidade Federal Fluminense. Vencedor do XIII Concurso Nacional de Monografia Jurídica “Orlando di Giacomio Filho” (2020), promovido pelo SINSA/CESA-SP. E-mail: rickflorio@gmail.com. ORCID Id: 0000-0001-9227-2799.

---

**Resumo:** Neste artigo exploramos as intersecções entre o instituto da Mediação, o sistema ODR (*Online Dispute Resolution*) e os sistemas de Inteligência Artificial, essencialmente quanto às possibilidades, cada vez mais concretas de automação do processo de resolução consensual de conflitos, permitindo-nos tecer considerações sobre uma futura e utópica “singularidade” tecnológica (?). Assim, ao analisarmos a evolução deste processo remoto de solução pacífica ao lado das tecnologias de IA, necessário se faz avaliar suas repercussões quanto aos aspectos culturais, éticos e mesmo aqueles que envolvem a necessária *accountability* do sistema.

**Palavras-chave:** Mediação. ODR (*Online Dispute Resolution*). Inteligência Artificial. Princípios éticos.

**Sumário:** **1** Breve Estado da Arte – Situando a Mediação no Contexto do *Online Dispute Resolution* (ODR) – **2** Inteligência Artificial (IA) e *Online Dispute Resolution* (ODR): Rumo à Singularidade Tecnológica? – **3** Discursos sobre Princípios Éticos que Envolvem a IA no Contexto do ODR – Referências

---

## **1** Breve Estado da Arte – Situando a Mediação no Contexto do *Online Dispute Resolution* (ODR)

A mediação tal como conhecemos hoje é resultado de um árduo e longo percurso no contexto das soluções alternativas de conflitos, culminando com uma lei própria, de forma a propor a solução de controvérsias entre particulares, bem

como a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública,<sup>1</sup> qual seja, a Lei nº 13.140/2005.<sup>2</sup>

O parágrafo único do art. 1º da Lei da Mediação apresenta a mediação como uma “atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar e desenvolver soluções consensuais para a controvérsia”.

Nesta trajetória, com vistas à necessidade de consolidação de uma política pública permanente de incentivo e aperfeiçoamento dos mecanismos consensuais de solução de litígios, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ) nos acena com a Resolução nº 125/2010, de forma que instituem a conciliação e a mediação como instrumentos efetivos de pacificação social, solução e prevenção de litígios.

Neste passo evolutivo de fomento dos mecanismos consensuais de resolução de conflitos, outros foram os dispositivos legais que ampliaram o escopo de aplicação da mediação, como aqueles elencados no código processualista civil (arts. 3º, §§2º e 3º; 165 a 175, 319, VII e 334 da Lei nº 13.105/2015) e leis específicas, como a Licitações e Contratos Administrativos (Lei nº 14.133/2021).

Outro passo importante na direção da maior celeridade da prestação jurisdicional foi a entrada em vigor da Resolução nº 358/2020, que passa disponibilizar sistema informatizado para resolução de conflitos por meio da conciliação e mediação, ratificando as diretrizes elencadas na Lei nº 13.140/2015.

A mediação privada, portanto, é fruto da evolução dos dispositivos que ampliaram e normatizaram a aplicação desse método em âmbito público, propiciado pela Lei nº 13.140/2015.<sup>3</sup> Trata-se, assim, de um método autocompositivo que se utiliza de uma terceira parte imparcial, sem poder decisório, que atua de forma a auxiliar e estimular soluções consensuais sobre controvérsias verificadas entre duas ou mais partes.

A resolução de conflitos que se realizava na esfera judicial objetivava conter a crescente litigiosidade, sendo que a tecnologia veio trazer novas possibilidades, e mesmo um novo espectro para o quadro em questão (MAIA; GOUVÊA NETO, 2020).

<sup>1</sup> Sobre mediação coletiva envolvendo a administração pública no Brasil vide FERREIRA, Daniel B; SEVERO, Luciana. Multiparty Mediation as Solution for Urban Conflicts: A case analysis from Brazil. *BRICS Law Journal*, v. VIII, n. 3, p. 5-29, 2021. DOI: <https://doi.org/10.21684/2412-2343-2021-8-3-5-29>.

<sup>2</sup> Vide AWAD, Dora R. Mediação de conflitos no Brasil: atividade ou profissão. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, v. 2, n. 4, p. 57-66, 2020. Vide também FARIAS, Bianca O. Mediação de conflitos em ambientes educacionais: um horizonte com novas perspectivas. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, v. 2, n. 3, pp. 157-194, 2020.

<sup>3</sup> Vide BRAGANÇA, Fernanda; NETTO, Fernando G. M. O protocolo familiar e a mediação: instrumentos de prevenção de conflitos nas empresas familiares. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, v. 2, n. 3, pp. 217-230, 2020.

A partir dos anos 1990, os softwares e redes de computadores se tornaram mais sofisticados e difundidos no cotidiano das pessoas, criando um complexo mundo *on-line*. Segundo Katsh (1996), as pessoas iriam se engajar e interagir umas com as outras, bem como com um rol variado de instituições, fazendo surgir, assim, o ciberespaço como conhecemos hoje.

Com o crescente aumento populacional do mundo digital,<sup>4</sup> assim como no mundo físico (*off-line*), fez surgir um conjunto de demandas nos mais variados setores da vida humana, particularmente, o comercial. O que fez com que fossem criados instrumentos e aparatos tecnológicos digitais capazes de promover soluções alternativas para as tensões identificadas nas relações, como, por exemplo, entre fornecedor (empresa) e usuário (consumidor).

A evolução das ferramentas da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) trouxe novos horizontes para as então denominadas *ADR (Alternative Dispute Resolution)*<sup>5</sup> e, nesse compasso de otimização das ferramentas e técnicas voltadas para o apaziguamento dos conflitos *on-line*, deu origem à *ODR (Online Dispute Resolution)*.

Em suma, o *ODR* é a aplicação da tecnologia da informação e comunicação na prevenção, gestão e resolução de conflitos (KATSH; RULE, 2016). Daniel Arbix (2017) a define como resolução de controvérsias em que as TICs possibilitam às partes em conflito ambientes e procedimentos ausentes nos mecanismos tradicionais de resolução de disputas.

Sem dúvida, a tecnologia persuasiva da *ODR* ganhou maior campo de atuação quando da crise pandêmica do vírus covid-19, momento em que muitas novas disputas foram resolvidas, prevenindo, dessa forma, o contato presencial entre as pessoas, de forma a evitar o contágio do vírus de potencial letalidade.

O sistema *ODR* ganhou significativa atenção nos EUA neste período pandêmico, pois conflitos como os de ordem comercial e familiar foram resolvidos através da mediação e gerenciamento dos casos, conforme resultados identificados no mapeamento de 70 organizações que se identificaram como provedores de *ODR* (SCHMITZ; MARTINEZ, 2021).

A experiência internacional nos mostra que o *ODR* se apresenta em constante evolução, com fóruns próprios de discussão, movimentando, sobretudo, as cortes judiciais dos países envolvidos (especialmente EUA), assim como associações de advogados que vislumbram a institucionalização dos *ODRs* a partir

<sup>4</sup> Vide VLADIMIROVICH, M. A.; SERGEEVICH, E. K. Alternative dispute resolution in digital government. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, v. 4, n. 7, p. 119-146, 2022. DOI: 10.52028/rbadr.v4i7.8.

<sup>5</sup> Vide FERREIRA, D. B., GIOVANNINI, C., GROMOVA, E., SCHMIDT, G. R: Arbitration Chambers and trust in technology provider: Impacts of trust in technology intermediated dispute resolution proceedings. *Technology in Society*, v. 68, 2022, 101872.

do desenvolvimento de padrões e melhores práticas relacionadas à ferramenta (SCHMITZ; MARTINEZ, 2021).

De forma a situar o sistema *ODR* no contexto brasileiro, este tem seu nascedouro nos conflitos identificados no comércio eletrônico, a exemplo do que ocorreu nos países centrais da economia. Atualmente, tem ampliado seu escopo para outros campos da vida humana, sejam essas demandas iniciadas *on-line* ou mesmo *off-line*.

As características do *ODR*, segundo Maia e Gouvêa Neto (2020), são aquelas que: a) permitem o acesso à Justiça; b) ajudam na prevenção de disputas de quaisquer naturezas, c) que fazem uso das TICs, d) permitem a economia de recursos, que proporcionam o fim das barreiras geográficas, e) se utilizam de volume massivo de dados (*Big Data*) de forma a estruturar a prevenção de disputas, f) podem ser especializadas segundo suas naturezas e contextos; g) flexíveis de forma que se amoldem às necessidades das partes envolvidas; h) tenham poder de persuasão, com base nas técnicas de resolução mediada de controvérsias.

No tocante à normatização da utilização e aplicação do *ODR* a partir do território brasileiro, ao contrário do que acontece na comunidade europeia, que estabeleceu diretiva<sup>6</sup> e regulamento<sup>7</sup> para tal tecnologia, não há regulamentação específica, mas encontra amparo em algumas normas, em especial, do Código de Processo Civil (CPC), que permite a realização de alguns atos judiciais através dos meios eletrônicos, em especial os constantes dos arts. 193 e 236, §3º.

Outra demanda que as ações de mediação pelo sistema *ODR* impõem ao caso brasileiro é a sua disseminação tanto mais democrática, que inclua no seu contexto parte da população vulnerável<sup>8</sup> que não possui os recursos e ferramentas da comunicação digital, devendo haver, em nosso sentir, maior articulação entre os entes públicos e as câmaras privadas.

A democratização da negociação como um procedimento de resolução de disputas e que vem sendo um *case* de sucesso é a plataforma digital “consumidor.gov”, cuja gratuidade do serviço permite que consumidores e empresas interajam para solução consensual das variadas demandas decorrentes das relações de consumo.

Enfim, percebe-se que o panorama apresentado sobre o *ODR*, tanto contexto internacional como nacional, encontra-se neste compasso de contínua evolução e,

<sup>6</sup> Diretiva UE nº 23/2011 (Resolução Alternativa de Conflitos de Consumo).

<sup>7</sup> Regulamento nº 524/2013 (Resolução de Litígios de Consumo *On-line*).

<sup>8</sup> Segundo Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD), o percentual de domicílios que utilizavam a internet no Brasil aumentou para 82,7% em 2019.

como todas as TICs, está incluída no contexto de disrupção digital, notadamente, pelo ingresso crescente das ferramentas de inteligência artificial.

## 2 Inteligência Artificial (IA) e *Online Dispute Resolution* (ODR): Rumo à Singularidade Tecnológica?

O termo Inteligência Artificial (IA) foi primeiramente cunhado em 1956, durante a Conferência de Dartmouth, pelo pesquisador da Universidade de Stanford, John McCarthy (2006), que considerava que todo aspecto do aprendizado ou qualquer outra característica relacionada à inteligência humana, poderia, *a priori*, ser tão precisamente descrita que uma máquina poderia simulá-la.

Outro ponto de vista também é atribuído ao pesquisador, qual seja, “tão logo a IA comece a funcionar, ninguém mais a chamará de IA”. Ocorre que em nosso cotidiano convivemos com diversos artefatos que envolvem a IA, sendo que boa parte das pessoas sequer concebe sua presença.

Outro fato que tem sido fonte de discussão é se a IA é mesmo “artificial”, pois, conforme o relatório da corte judicial australiana – “*AI Decision-Making and the Courts*” (2022), a IA não é artificial, pois que é feita de recursos naturais e humanos, os quais dependem de estruturas sociais e políticas mais amplas para sua implementação. Desta feita, o termo “inteligência complementar” seria mais apropriado para descrever um fenômeno que consiste em criar sistemas que possam resolver problemas humanos, mais do que duplicar a inteligência humana.

De fato, a definição de IA, como nos informa Alessa (2022), somente será precisa durante curto período de tempo, já que as tecnologias em torno da mesma seguem em constante desenvolvimento. Além do mais o autor afirma que, “enquanto o futuro é incerto, ainda é possível examinar as tendências atuais em IA e ODR para discutir o que poderá ocorrer no futuro” (ALESSA, p. 323).

O contexto histórico de desenvolvimento da IA tem se caracterizado por avanços e retrocessos, pois, desde meados dos anos 1950, à vista do que se dispunha em termos de poder de computação e dados, é o que traduzia o avanço técnico nesta área, pois, segundo Lee (2019), os dados treinam o programa para reconhecer padrões, fornecendo muitos exemplos, e o poder computacional permite que o programa analise esses exemplos em alta velocidade.

Portanto, não sendo diferente do avanço das demais tecnologias digitais, a IA dependia, sobretudo, do constante aperfeiçoamento dos artefatos e técnicas relacionadas ao maior poder de processamento computacional para que se realizassem os projetos sempre ambiciosos da IA.

Termos como rede neurais,<sup>9</sup> sistemas especialistas,<sup>10</sup> aprendizado profundo (*deep learning*) e *machine learning*<sup>11</sup> cercam a evolução dos projetos em IA, não merecendo aqui maior escrutínio, sob pena de perdermos o campo profícuo de discussão sobre as relações estabelecidas entre a IA e o ODR.

A integração da IA com o ODR, segundo Carneiro *et ali.* (2014), torna-se um campo autônomo dentro do escopo das ADR (*Alternative Dispute Resolution*), sendo que na mediação através do ODR várias alternativas para a resolução de disputas deverão ser consideradas, pois que derivam dos vários modelos e técnicas operacionalizadas pela IA.

Neste ínterim, de forma que se assumam as diversas variáveis concernentes ao processamento algorítmico da IA na resolução de disputas pela mediação, prudente que se considere todos os elementos envolvidos, quais sejam, as duas partes em disputa (mediandos: requerente e requerido), a terceira parte (mediador), a quarta parte (elementos tecnológicos), conforme descreve Katsh e Rifkin (2001).

Ainda, para Austin (2017), alguns autores sugerem, ainda, a existência da “quinta parte” (provedores de tecnologia), que produz e entrega a quarta parte (tecnologia). Ora, qual o motivo de elencarmos tais partes no contexto de integração entre ODR e IA?

Uma resposta simples para um tema de grande complexidade, é que, cada parte envolve um processamento algorítmico que pode revelar automaticidades vinculadas às visões de mundo ou pontos de vistas próprios dos profissionais envolvidos nesta construção (advogados, profissionais da computação etc.), o que, de certa forma, obriga a tecnologia do ODR à necessária *accountability* com vistas à permanente neutralidade das inferências sobre as ações de mediação *on-line*.

Dessa forma, como realizar a efetiva *accountability* da ODR, de modo que possam ser aplicados procedimentos de neutralidade<sup>12</sup> para consecução dos objetivos das resoluções de disputas *on-line* pela mediação?

<sup>9</sup> Redes neurais refletem o comportamento do cérebro humano, permitindo que programas de computador reconheçam padrões e resolvam problemas comuns nos campos de IA, *machine learning* e *deep learning* (IBM Cloud Education 2020)

<sup>10</sup> São ferramentas de apoio à decisão, capazes de reproduzir o modo de raciocínio de uma ou mais especialistas, em domínios específicos da área de conhecimento. A partir desta visão dos Sistemas Especialistas, passou-se a difundir a ideia de que a IA iria revolucionar o apoio à decisão, através do uso de novos conceitos, de novas tecnologias e aplicações (TRAHAND; HOPPEN, 1988)

<sup>11</sup> *Deep learning* (aprendizado profundo) é um ramo de aprendizado de máquina (*Machine Learning*) baseado em um conjunto de algoritmos que tentam modelar abstrações de alto nível de dados usando um grafo profundo com várias camadas de processamento, composta de várias transformações lineares e não lineares (DENG; YU, 2014).

<sup>12</sup> Alguns autores são reticentes quanto à possível neutralidade da tecnologia, dentre eles Veraszto *et al.* (2008) que critica tal concepção asseverando que “sabemos que a tecnologia não é neutra; um artefato aparentemente inócuo pode estar carregado de interesses políticos (e/ou outros). Sela (2018)

Tal como a evolução tecnológica dos dispositivos vinculados à IA, tem se ampliado o debate sobre a aplicação algorítmica no sistema *ODR* de segunda geração,<sup>13</sup> pois que, segundo Alessa (2022),

estão preocupados com os efeitos negativos que os processos de *ODR* podem render, incluindo a falta de supervisão adequada ou excesso de confiança em procedimentos automatizados de decisão, levando à aderência prejudicial a quaisquer decisões proferidas. Tais afirmações são, sem dúvida, feitas pelos já mencionados defensores da IA como quarta parte, que sustentam a criação de outra parte (quinta parte – grifo nosso) no processo de resolução de disputas, além das duas originais, provavelmente será prejudicial ao resultado, especialmente se essa parte apresentar características não humanas. Há, portanto, uma falta de consenso relevante na literatura sobre os efeitos que o *ODR* baseada em IA pode ter. No entanto, a literatura destaca alguns problemas que podem surgir como resultado da implementação da IA e fornece um terreno fértil para análise adicional. (p. 325 – tradução livre)

Provavelmente, o exemplo mais paradigmático de um sistema *ODR*, é o *EBay Resolution Center*, uma das maiores plataformas de *e-commerce* dos EUA, pois se utiliza de um “questionário baseado em um sistema de expertise algorítmica que desempenha o papel de um mediador que coleta os fatos, identifica as preferências e sugere opções para resolução do conflito” (SELA, 2018).

Outra notável tecnologia *ODR*, de origem canadense, é o *Smartsettle*, que otimiza o processo de mediação através da superação dos problemas relativos às trocas de informações em ambiente não colaborativo. As partes definem, em conjunto, os temas controvertidos e, confidencialmente, elegem suas preferências relativas a cada tema e, por sua vez, o sistema automaticamente gera um “pacote de propostas” mais suscetíveis de serem aceitas pelas partes envolvidas. Tal procedimento é repetido até que se alcance uma solução que resulte no *status* em que as partes envolvidas tenham ganho mútuos (método ganha-ganha).<sup>14</sup>

Percebe-se que com a evolução dos dispositivos da IA e da programação algorítmica, se vislumbra a tendência cada vez maior de fusão entre a terceira

---

nos informa que a “forma que um software é projetado e programado para operar não é neutro, mas sim reflete e promove valores particulares que afetam a forma como atende seus usuários (tradução livre).

<sup>13</sup> *ODR* de segunda geração vai além de permitir a comunicação e o acesso à informação pelas partes (primeira geração), este sistema emprega inteligência artificial para identificar normas e linhas de argumentação aplicáveis ao conflito, refinar interesses, objetivos e preferências das partes, sugerir soluções consensuais e apontar o resultado mais provável do litígio em um processo judicial (SELA, 2018, p. 100).

<sup>14</sup> Termo foi inicialmente apresentado por Cohen (2005) em 1963, em um curso de negociação de três semanas patrocinado pela *Allstate Insurance Company*. São negociações conhecidas pelo seu resultado que atribui ganhos aos dois lados da negociação, a conhecida negociação “ganha-ganha” (MARTINELLI; ALMEIDA, 2020).

parte (advogados, mediadores etc.) e a quarta parte (tecnologia), conforme análise de Maia e Gouvêa Neto (2020).

O que está em jogo nesta fusão é como o campo do *machine learning* será capaz de propiciar formatos cada vez mais autônomos de comportamentos concernentes à resolução de problemas, à aquisição e reconhecimento de novos padrões de acordo. Ainda que alguns sistemas *ODRs* ofereçam resoluções a partir de suas capacidades automatizadas, o modelo híbrido ainda subsiste, começando pela instrumentalidade humana com transição para a automatização da IA e vice-versa.

Pelo exposto, a questão que se coloca é: qual a perspectiva futura de singularidade<sup>15</sup> tecnológica envolvendo o sistema *ODR* e a IA? Magrani (2019, p. 264) nos informa que “com a tecnologia passando de simples ferramenta a agente influenciador e tomador de decisões, o direito deve reconstruir-se no mundo tecnorregulado, incorporando estes actantes a partir de um viés ‘meta’ (como uma metatecnologia), construindo as bases normativas para uma regulação ética das novas tecnologias do *design*”.

Alguns especialistas como Katsh e Rule (2016) destacam que, eventualmente, o sistema *ODR* poderá ser a maneira de resolver a maioria dos problemas em nossas vidas, com abordagens algorítmicas mais confiáveis do que as resoluções realizadas pelos humanos. A questão reside em que tempo isso irá acontecer.

A singularidade tem sido amplamente cogitada no contexto do *ODR*, todavia, algumas abordagens se concentram no *padding* entre as expectativas sobre a tecnologia e o seu efetivo desenvolvimento. Há, como analisa Alessa (2022), uma explosão de predições otimistas, seguidas por uma recalibração das expectativas em vista do que se apresenta na realidade.

O que se pode afirmar, neste momento, com relação ao escalonamento tecnológico da IA na sua relação com o sistema *ODR* é que sistemas cada vez mais aperfeiçoados serão criados, de forma a substituir a burocracia e o contencioso por um processo mais eficiente que os tradicionais modelos.

Destaque-se, ainda, que o escalonamento tecnológico da IA não ocorre sem a existência de alguma familiaridade para com seus elementos. A maioria das tecnologias são caras em suas fases iniciais de implementação, sendo que seu verdadeiro potencial não é realizado, até que seja refinado e disponível em formas mais baratas (ALESSA, 2022).

Assim, é possível inferir que o limiar da singularidade tecnológica está intrinsecamente relacionado ao crescente poder de difusão da própria “cultura” da

<sup>15</sup> Para Kurzweil (2018), singularidade é um período futuro em que o ritmo da mudança tecnológica será tão rápido, seu impacto tão profundo, que a vida humana sofrerá mudanças irreversíveis. Significa dizer que a inteligência artificial das máquinas irá suplantar a inteligência humana (biológica).

IA pelas camadas da sociedade, pois, na medida em que o seu aperfeiçoamento estiver atrelado à maior distribuição de seus elementos e acesso facilitado por parte dos indivíduos, conseqüentemente, se articularão novos regramentos e *designs* éticos.

### 3 Discursos sobre Princípios Éticos que Envolvem a IA no Contexto do ODR

Ao se cogitar a ética no atual cenário de disrupção tecnológica, devemos ter cautela e levar em consideração os “vários parâmetros que norteiam a nossa sociedade cada vez mais moldada pela tecnologia” (MAGRANI, 2019).

Não se pretende nas poucas linhas deste trabalho aprofundar análises filosóficas sobre o conceito de “ética”, mas sim situá-lo neste mundo de constante transformação, cuja contemporaneidade informacional nos remete à constante renovação dos padrões de conduta da sociedade. Queremos dizer que as transformações oriundas das revoluções técnico-científicas-informacionais<sup>16</sup> têm o condão de modificar as relações sociais, econômicas, políticas e culturais das sociedades.

Portanto, as concepções sobre ética também evoluem no tempo e no espaço, não devendo, decerto, subverter os ideais de preservação da vida e cultura humana. As regulamentações e regulações sobre o uso das tecnologias por parte das nações, por si só, são vozes representativas que impõem limites éticos, os quais emanam de tratativas entre os mais diversos entes da comunidade global.

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) elaborou importante documento, *Recommendation of Council on Artificial Intelligence*, de forma que todos os membros e partes interessadas adotem formas de promover o crescimento inclusivo, desenvolvimento sustentável e bem-estar, valores e justiça centrados no ser humano, transferência e explicabilidade, robustez, segurança, proteção e responsabilidade (*accountability*) no contexto do sistema de IA.

Já no contexto dos sistemas ODRs, uma Comissão da Organização das Nações Unidas (ONU), em 2017, elaborou um importante documento composto de Notas Técnicas sobre ODR (UNCITRAL 71/138),<sup>17</sup> que deve balizar a resolução de disputas *on-line* no âmbito do comércio internacional, de forma a viabilizar a progressiva harmonização e unificação da lei sobre comércio internacional, reconhecendo, desta feita, o crescente volume e importância das transações comerciais transfronteiriças.

<sup>16</sup> Milton Santos, geógrafo, cunhou o termo “meio técnico-científico-informacional” que é um meio geográfico onde o território inclui obrigatoriamente ciência, tecnologia e informação (1998).

<sup>17</sup> Disponível em [uncitral 71-138 notas técnicas sobre ODR.pdf](#)

Outros estágios são propostos pela UNCITRAL, estas que se concentram na negociação, acordo facilitado e a participação de um elemento neutro/imparcial que aproxime as partes para a resolução da disputa no curso do procedimento.

Com o fito de prover assistência e segurança de todas as partes envolvidas nos *ODRs*, a Comissão da ONU sugeriu alguns princípios que devem sustentar a tecnologia *ODR*, quais sejam, justiça imparcial, transparência, devido processo legal e responsabilidade.

Nos EUA, o The National Institute of Standards and Technology começou a identificar padrões éticos sobre o uso de IA que podem ser úteis no suporte de decisões do sistema *ODR*. Nesse tocante, segundo Schmitz e Zeleznikow (2022), existem vieses potencialmente prejudiciais na IA, bem como preocupações acerca da confiança, precisão, explicação, interpretação, privacidade, robustez, segurança e proteção.

Ainda, os autores (SCHMITZ; ZELEZNIKOW, 2022, p. 10) destacam que três estágios que podem ser úteis no *ODR*, os quais devem decorrer da interação entre as partes interessadas (grupos, gerenciamento de risco e desenvolvimento de padrões), a seguir:

1. *pré-projeto*, onde a tecnologia é desenvolvida e aperfeiçoada;
2. *design e desenvolvimento*, onde a tecnologia é construída;
3. *implantação*, onde a tecnologia é aplicada a vários indivíduos ou grupos.

Quanto mais complexos os temas levados à resolução no sistema *ODR*, maiores são os desafios do processamento algorítmico no contexto da IA integrada ao *ODR*. Questões éticas emergem com maior profusão quando os temas se relacionam às disputas na seara da família e da vida privada, por exemplo.

A utilização da tecnologia *ODR* para resolução de disputas envolvendo a “família” tem sido comumente aplicada em países, como por exemplo, a Austrália,<sup>18</sup> apoiado pelo governo local, cujo *design* e desenvolvimento das ferramentas de IA geram predições a partir do processamento de algoritmos específicos, tendo resultados bastante satisfatórios.

Neste contexto de disputas que cercam as questões familiares, a depender do país, os custos de litígio são bastante elevados, sendo que no caso específico da Austrália, o governo oferece auxílio para as famílias com poucos recursos para que se habilitem ao programa e promovam a resolução de suas demandas da forma mais consensual possível.

<sup>18</sup> Na Austrália existe um tipo de *ODR* denominado AMÍCA - [www.amica.gov.au](http://www.amica.gov.au) voltado para resolução de disputas envolvendo divórcio, divisão de bens, pensão alimentícia e outras demandas da vida privada. Sugere um procedimento passo a passo que envolve formulários de questões em as partes em conflito devem se engajar para ao final se alcançar a resolução da demanda.

Com a crise pandêmica da covid-19, que criou o “novo normal”, as pessoas aprenderam a resolver seus problemas de forma remota, através das tecnologias disponíveis e outras que, forçosamente, tiveram que se adaptar às situações emergenciais, não sendo mais possível esperar processos burocráticos do mundo analógico, ainda que sob o jugo da pandemia.

O panorama de hiperconectividade,<sup>19</sup> em comento, reforça a premissa de como a inovação tecnológica influencia nossas vidas e de como novos parâmetros relativos aos hábitos, costumes e culturas são moldados pela célere transformação digital.

Dessa forma, segundo Schmitz e Wing (2021), não é surpresa que os divórcios possam ser realizados *on-line* e que os pais separados também possam, colaborativamente, construir um plano de parentalidade para os filhos. Trata-se de um exemplo de ambiente mediação remota da tecnologia ODR, respeitadas as regras e padrões éticos indicados pelo International Center for Online Dispute Resolution (ICODR).

Segundo Wing (2016), os princípios éticos para resolução de disputas *on-line*, já mencionados anteriormente, são projetados para melhorar a qualidade, eficácia e escopo dos processos, particularmente no contexto de incrementação da IA.

A construção desses princípios pode fornecer uma “pedra de toque” para as melhores práticas, padrões, regras, qualificações e esforços de certificação na área de resolução de disputas *on-line* (WING, 2016).

De todo o exposto, compreendemos que a rápida expansão dos ODRs reforça a necessidade de consolidação de diretrizes e práticas que envolvam princípios éticos integrais, sobretudo, quando tecnologias convergentes como a IA apresentem novas e complexas perspectivas, desafiando a todos sobre o que nos aguarda no futuro próximo.

---

**Abstract:** This article aims to explore the intersections among Mediation, ODR (*Online Dispute Resolution*) and AI systems with emphasis on the increasingly concrete possibilities of automation of the process of consensual conflict resolution, thus allowing us to consider potential future e utopian technological “singularity” (?). Therefore, by analyzing the evolution of this remote process of consensual resolution and AI technologies, it is necessary to evaluate consequences in terms of cultural, ethical aspects and mainly those involving the necessary accountability of the system.

**Keywords:** Mediation. ODR (*Online Dispute Resolution*). Artificial intelligence. Ethical principles.

---

<sup>19</sup> O termo hiperconectividade encontra-se hoje atrelado às comunicações entre indivíduos (*person-to-person - P2P*), indivíduos e máquinas (*human-to-machine - H2M*) e entre máquinas (*machine-to-machine - M2M*) valendo-se, para tanto, de diferentes meios de comunicação. Há, neste contexto, um fluxo contínuo de informações e uma massiva produção de dados (MAGRANI, 2019).

## Referências

- AUSTIN, C. *Online dispute resolution: An introduction to online dispute resolution (ODR), and its benefits and drawbacks*. 2017.
- AWAD, Dora R. Mediação de conflitos no Brasil: atividade ou profissão. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, v. 2, n. 4, p. 57-66, 2020.
- BELL, F. *et al. AI Decision-Making and the Courts: A Guide for Judges, Tribunal Members and Court Administrators*. Australasian Institute of Judicial Administration, 2022.
- BRAGANÇA, Fernanda; NETTO, Fernando G. M. O protocolo familiar e a mediação: instrumentos de prevenção de conflitos nas empresas familiares. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, vol. 2, nº 3, pp. 217-230, 2020.
- CHUNG, Y. Artificial intelligence and the virtual multi-door ODR platform for small value cross-border e-commerce disputes. *J. Arb. Stud.*, v. 29, p. 99, 2019.
- Deng, L.; Yu, D. *Deep Learning: Methods and Applications*. Foundations and Trends in Signal Processing. 7 (3-4): 1–199, 2014. Disponível em: <https://www.microsoft.com/en-us/research/publication/deep-learning-methods-and-applications/?from=http%3A%2F%2Fresearch.microsoft.com%2Fpubs%2F209355%2Fdeeplearning-nowpublishing-vol7-sig-039.pdf>.
- FARIAS, Bianca O. Mediação de conflitos em ambientes educacionais: um horizonte com novas perspectivas. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, vol. 2, nº 3, pp. 157-194, 2020.
- FERREIRA, Daniel B; SEVERO, Luciana. Multiparty Mediation as Solution for Urban Conflicts: A case analysis from Brazil. *BRICS Law Journal*, v. VIII, n. 3, p. 5-29, 2021. DOI: <https://doi.org/10.21684/2412-2343-2021-8-3-5-29>.
- FERREIRA, D. B., GIOVANNINI, C., GROMOVA, E., SCHMIDT, G. R: Arbitration Chambers and trust in technology provider: Impacts of trust in technology intermediated dispute resolution proceedings. *Technology in Society*, v. 68, 2022, 101872.
- KATSH, M.E. Dispute resolution in cyberspace. *Conn. L. Rev.*, v. 28, p. 953, 1995.
- KURZWEIL, R. *A singularidade está próxima: quando os humanos transcendem a biologia*. Itaú Cultural, São Paulo, Iluminuras, 2018.
- McCARTHY, J. *et al. A proposal for the Dartmouth summer research project on artificial intelligence (1955)*. Reprinted online at <http://www-formal.stanford.edu/jmc/history/dartmouth/dartmouth.html>, 2018.
- MAGRANI, E. *Entre dados e robôs: ética e privacidade na era da hiperconectividade*. 2. ed. Porto Alegre: Arquipélago Editorial, 2019.
- MAIA, A; GOUVÊA NETO, F. E-Book: *Online Dispute Resolution (ODR)*. Disponível em: <file:///C:/Users/rickf/Desktop/artigo%20-%20inteligencia%20artificial%20e%20ODR/e-book%20ODR%20mediar%20360%20-%20andrea%20maia.pdf>.
- MARTINELLI, D. P.; ALMEIDA, A. de. *Negociação e solução de conflitos: do impasse ao ganha-ganha através do melhor estilo*. 2. ed., São Paulo: Atlas, 2020.
- SANTOS, M. *Técnica, espaço, tempo: globalização e meio técnico-científico-informacional*. EDUSP, 1998.
- SCHMITZ, A.J.; WING, L. Beneficial and ethical ODR for family issues. *Family Court Review*, v. 59, n. 2, p. 250-267, 2021. Disponível em: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3561872](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3561872).

SCHMITZ, A.J.; ZELEZNIKOW, J. Intelligent Legal Tech to Empower Self-Represented Litigants. *Colum. Sci. & Tech. L. Rev.*, v. 23, p. 142, 2021. Disponível em: <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/cstlr23&div=5&id=&page=>.

SELA, A. Can computers be fair? How automated and human-powered online dispute resolution affect procedural justice in mediation and arbitration. *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, v. 33, n. 1, p. 91-148, 2018.

VERASZTO, E. V. *et al.* Tecnologia: buscando uma definição para o conceito. *Prisma.com*, n. 8, p. 19-46, 2009.

VLADIMIROVICH, M. A; SERGEEVICH, E. K. Alternative dispute resolution in digital government, *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, v. 4, n. 7 pp. 119-146, 2022. DOI: 10.52028/rbadr.v4i7.8.

WING, L. Ethical principles for online dispute resolution: a GPS device for the field. *IJODR*, v. 3, p. 12, 2016.

---

Informação bibliográfica deste texto, conforme a NBR 6023:2018 da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT):

MAIA, Andrea; FLÓRIO, Ricardo Amorim. *Online Dispute Resolution (ODR): mediação de conflitos on-line rumo à singularidade tecnológica?*. *Revista Brasileira de Alternative Dispute Resolution – RBADR*, Belo Horizonte, ano 05, n. 10, p. 39-51, jul./dez. 2023. DOI: 10.52028/rbadr.v5i10.ART02.BR.

---