

## A resolução de conflitos na era digital: impactos da internet nos métodos autocompositivos

Conflict resolution in the digital age: impacts of the internet on self-compositional methods

Barbara Brenda Pereira Peixoto Rocha<sup>1</sup>  
Dieiny Kessia do Nascimento Silva<sup>2</sup>  
Kathleen Sousa Silva<sup>3</sup>  
Larice Rodrigues Vieira<sup>4</sup>  
Maria Eduarda de Oliveira Rosa<sup>5</sup>  
Natalia Alves Nunes<sup>6</sup>  
Stefanny Santos da Silva<sup>7</sup>  
Thauane Duarte de Almeida<sup>8</sup>  
Rafael Rodrigues Alves<sup>9</sup>

### RESUMO

A revolução digital transformou as relações sociais e jurídicas, exigindo a modernização dos métodos de pacificação social. Nesse contexto, os métodos autocompositivos, como a mediação e a conciliação, passaram a ser aplicados também no ambiente virtual, por meio das

<sup>1</sup>Discente, Curso de Direito, Universidade Evangélica de Goiás Campus Ceres-UniEVANGELICA. Email: [barbarabrendapeixoto@hotmail.com](mailto:barbarabrendapeixoto@hotmail.com)

<sup>2</sup>Discente, Curso de Direito, Universidade Evangélica de Goiás Campus Ceres-UniEVANGELICA. Email: [dieinyascimento@gmail.com](mailto:dieinyascimento@gmail.com)

<sup>3</sup>Discente, Curso de Direito, Universidade Evangélica de Goiás Campus Ceres-UniEVANGELICA. Email: [kathleensousasilva2@gmail.com](mailto:kathleensousasilva2@gmail.com)

<sup>4</sup>Discente, Curso de Direito, Universidade Evangélica de Goiás Campus Ceres-UniEVANGELICA. Email: [laricerodriguesvieira57@gmail.com](mailto:laricerodriguesvieira57@gmail.com)

<sup>5</sup>Discente, Curso de Direito, Universidade Evangélica de Goiás Campus Ceres-UniEVANGELICA. Email: [dudamariahti@gmail.com](mailto:dudamariahti@gmail.com)

<sup>6</sup>Discente, Curso de Direito, Universidade Evangélica de Goiás Campus Ceres-UniEVANGELICA. Email: [nataliaalvesnunes213@gmail.com](mailto:nataliaalvesnunes213@gmail.com)

<sup>7</sup>Discente, Curso de Direito, Universidade Evangélica de Goiás Campus Ceres-UniEVANGELICA. Email: [stefanny12310@gmail.com](mailto:stefanny12310@gmail.com)

<sup>8</sup>Discente, Curso de Direito, Universidade Evangélica de Goiás Campus Ceres-UniEVANGELICA. Email: [thauaneduarte33@hotmail.com](mailto:thauaneduarte33@hotmail.com)

<sup>9</sup>Docente, Curso de Direito, Universidade Evangélica de Goiás Campus Ceres-UniEVANGELICA. Email: [rafael.alves@docente.unievangelica.edu.br](mailto:rafael.alves@docente.unievangelica.edu.br)

plataformas de Online Dispute Resolution (ODR), especialmente após o Código de Processo Civil de 2015 e a Lei de Mediação. O presente estudo tem como objetivo analisar a transição e a consolidação da autocomposição digital no ordenamento jurídico brasileiro, avaliando os impactos da internet sobre os princípios da confidencialidade, imparcialidade e autonomia da vontade das partes. A pesquisa possui abordagem qualitativa, exploratória e descritiva, desenvolvida pelo método dedutivo, com revisão bibliográfica e documental da legislação, da Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça e de artigos científicos sobre audiências virtuais, ODR e inteligência artificial aplicada à resolução de disputas. Os resultados indicam que a virtualização contribui para a celeridade, redução de custos e ampliação do acesso à justiça, especialmente em conflitos marcados por distâncias geográficas. Contudo, persistem desafios ligados à exclusão digital, à impessoalidade do ambiente virtual e à preservação do sigilo. Conclui-se que a autocomposição digital é tendência consolidada, desde que preservadas as garantias fundamentais das partes.

**Palavras-chave:** Autocomposição; Online Dispute Resolution; Direito Digital; Mediação.

## **ABSTRACT**

The digital revolution has transformed social and legal relations, demanding the modernization of social pacification methods. In this context, self-compositional methods, such as mediation and conciliation, have also been applied in virtual environments through Online Dispute Resolution (ODR) platforms, especially following the 2015 Code of Civil Procedure and the Mediation Act. This study aims to analyze the transition and consolidation of digital self-composition in the Brazilian legal system, assessing the impacts of the internet on the principles of confidentiality, impartiality, and party autonomy. The research adopts a qualitative, exploratory, and descriptive approach, developed through the deductive method, with a bibliographic and documentary review of legislation, Resolution No. 125/2010 of the National Council of Justice, and scientific articles on virtual hearings, ODR, and artificial intelligence applied to dispute resolution. The results indicate that virtualization contributes to greater speed, cost reduction, and expanded access to justice, especially in conflicts marked by geographical distances. However, challenges persist related to digital exclusion, the impersonal nature of the virtual environment, and the preservation of confidentiality. It is concluded that digital self-composition is a consolidated trend, provided that the fundamental guarantees of the parties are preserved.

**Keywords:** Self-composition; Online Dispute Resolution; Digital Law; Mediation.

## **1 INTRODUÇÃO**

A digitalização das relações sociais reconfigurou a forma como conflitos são gerados e solucionados, repercutindo diretamente sobre o sistema jurídico. Diante da crônica sobrecarga do Judiciário brasileiro, a Resolução nº 125/2010 do Conselho Nacional de Justiça instituiu a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos, consolidando a cultura da pacificação social e o estímulo aos métodos autocompositivos, posteriormente reforçados pela Lei nº 13.105/2015 (Código de Processo Civil) e pela Lei nº 13.140/2015 (Lei de Mediação).

A transição da chamada cultura da sentença para a cultura da pacificação social, conforme destacam Grinover, Watanabe e Lagrasta Neto (2007), coloca a autocomposição no centro do tratamento adequado de controvérsias, valorizando o protagonismo das partes e o diálogo como caminho para a solução do litígio. Esse movimento dialoga com as ondas renovatórias do acesso à justiça propostas por Cappelletti e Garth (1988), nas quais a busca por mecanismos consensuais e mais acessíveis de resolução de conflitos figura como expressão substancial da efetividade dos direitos.

A inserção das tecnologias digitais nesses procedimentos originou o fenômeno do Online Dispute Resolution (ODR), que utiliza videoconferências, plataformas eletrônicas e algoritmos de inteligência artificial para mediar conflitos sem presença física, sendo a tecnologia descrita por parte da doutrina como uma “quarta parte” do procedimento. O problema central da pesquisa consiste em identificar as principais vantagens e desafios da utilização dessas ferramentas e em que medida a virtualização interfere na preservação dos princípios da confidencialidade, imparcialidade e autonomia da vontade das partes.

## **2 MATERIAIS E MÉTODOS**

A pesquisa adota o método dedutivo, com abordagem qualitativa, de natureza exploratória e descritiva, desenvolvida por meio de revisão bibliográfica e documental. O referencial teórico contempla doutrina especializada em Direito Processual Civil, Métodos Consensuais de Solução de Conflitos e Direito Digital, com destaque para Cappelletti e Garth, Grinover, Watanabe, Tartuce e Theodoro Júnior. A análise legislativa centra-se na Lei nº 13.105/2015, na Lei nº 13.140/2015 e na Resolução nº 125/2010 do CNJ, complementadas por artigos científicos sobre audiências virtuais, plataformas de ODR e o uso de inteligência artificial na gestão de disputas.

### **3 RESULTADOS**

A revisão da literatura permitiu organizar os achados em três categorias analíticas: vantagens da virtualização, desafios e limitações, e preservação dos princípios fundamentais.

Quanto às vantagens, a inserção das tecnologias digitais amplia o acesso à justiça, em consonância com as ondas renovatórias propostas por Cappelletti e Garth (1988), proporcionando celeridade, redução de custos e superação de barreiras geográficas. Estudos como os de Wrasse e Spengler (2023) e Marques (2022) apontam que audiências por videoconferência podem reduzir o tempo médio de resolução e ampliar o índice de acordos, sobretudo em conflitos consumeristas e de menor complexidade.

Apesar dos avanços, persistem obstáculos importantes, já que muitas pessoas ainda não têm internet de qualidade nem familiaridade com recursos digitais, o que as deixa de fora desse novo formato de justiça. Além disso, conversar por uma tela nem sempre permite captar olhares, silêncios e gestos que costumam ser decisivos no diálogo entre as partes, e a circulação de dados sensíveis pela rede exige cuidado redobrado com segurança e privacidade.

Quanto à preservação dos princípios autocompositivos, observou-se que a confidencialidade exige plataformas com criptografia robusta; a imparcialidade do facilitador permanece sustentada nos parâmetros da Lei nº 13.140/2015, embora possa ser afetada pelo uso de sistemas algorítmicos opacos; e a autonomia da vontade requer atenção redobrada, pois desigualdades tecnológicas entre as partes podem comprometer a paridade no diálogo.

Conforme apontam Siqueira e Zanferdini (2021), a inteligência artificial apresenta potencial significativo como ferramenta de apoio à decisão consensual, desde que observe parâmetros éticos e regulatórios claros. De Rezende e Tárrega (2022) destacam que o rompimento de padrões culturais tradicionais é uma condição necessária para a efetiva consolidação da resolução online de conflitos no Brasil.

### **4 CONCLUSÃO**

A pesquisa evidenciou que a transposição dos métodos autocompositivos para o ambiente digital constitui tendência consolidada no sistema de justiça brasileiro, impulsionada pelo Código de Processo Civil de 2015, pela Lei de Mediação e pela Política Judiciária Nacional do CNJ. As ferramentas tecnológicas demonstraram capacidade de promover celeridade, redução de custos e ampliação do acesso à justiça, embora a virtualização

apresente desafios como a exclusão digital, a impessoalidade do meio e os riscos à segurança da informação.

Conclui-se que a autocomposição digital representa uma evolução necessária do sistema de justiça, desde que observadas as garantias fundamentais dos envolvidos. Recomenda-se o aprofundamento de estudos empíricos sobre a eficácia das plataformas brasileiras de ODR, bem como a elaboração de regulamentação específica que assegure a integridade ética e jurídica dos procedimentos autocompositivos virtuais, garantindo que a inovação tecnológica resulte em uma justiça mais humana, democrática e acessível.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Institui a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário. Brasília, DF: CNJ, 2010. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/156>. Acesso em: 1 mar. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Brasília, DF: Presidência da República, 2015a. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113105.htm). Acesso em: 1 mar. 2026.

BRASIL. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. Brasília, DF: Presidência da República, 2015b. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm). Acesso em: 1 mar. 2026.

CAPPELLETTI, Mauro; GARTH, Bryant. **Acesso à justiça**. Porto Alegre: Fabris, 1988.

DE REZENDE, Damaris Tuzino; TÁRREGA, Maria Cristina Vidotte Blanco. Rompimento de padrões culturais e a resolução online de conflitos: desafios e perspectivas na era digital. **Revista Internacional Consinter de Direito**, p. 183-196, 2022.

GRINOVER, Ada Pellegrini; WATANABE, Kazuo; NETO, Caetano Lagrasta. **Mediação e gerenciamento do processo**: revolução na prestação jurisdicional. Rio de Janeiro: Atlas, 2007.

MARQUES, Ricardo Tadeu Dalmaso. **A tecnologia e o processo**: os impactos dos métodos online de resolução de conflitos (ODR) sobre o acesso à justiça e o devido processo legal. 2022. Tese (Doutorado em Direito) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2022.

SIQUEIRA, Oniye Nashara; ZANFERDINI, Flávia de Almeida Montingelli. Online Dispute Resolution e inteligência artificial: a influência tecnológica na resolução de conflitos. **Revista Eletrônica Direito e Sociedade – REDES**, v. 9, n. 2, p. 87-104, 2021.

TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos conflitos civis**. São Paulo: Grupo Editorial Nacional, 2008.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Curso de direito processual civil**. 59. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2024. v. 2.

WRASSE, Helena Pacheco; SPENGLER, Fabiana Marion. Os mecanismos online de resolução de conflitos (Online Dispute Resolution) no direito brasileiro. **Revista Direitos Fundamentais & Democracia**, v. 28, n. 2, p. 223-248, 2023.