

CAPÍTULO 3

A INTELIGÊNCIAS EMOCIONAL E ARTIFICIAL NO TRATAMENTO DE CONFLITOS COMO FERRAMENTAS DE ACESSO À JUSTIÇA

Jamile Gonçalves Serra Azul

Doutoranda em processo civil pela Universidade de Coimbra

Marisa Sandra Luccas

Doutoranda em Função Social do Direito pela Faculdade Autônoma de Direito.

RESUMO

Em razão do grande número de processos que atinge o sistema de justiça de inúmeros países, a exemplo de Portugal e Brasil, novas abordagens de tratamento de conflitos passaram a ser utilizadas a fim de reduzir a demanda processual, que hoje são denominadas de meios adequados (ou alternativos) de tratamento de conflitos. Este trabalho se propõe analisar aspectos gerais do sistema multiportas de acesso à justiça, da inteligência emocional e da inteligência artificial. Exemplifica atuações que julga exitosas de conjunção da inteligência artificial com a emocional na solução dos conflitos jurídicos. Ainda, questiona até onde a inteligência artificial deve substituir as atividades humanas e o que busca e a quem interessa esta substituição. Por fim, sugere que uma atuação conjunta da inteligência emocional com a inteligência artificial requer que o agente humano e o agente de software, atuem dentro das suas expertises, mas sempre lembrando que a máquina deve servir a humanidade, nunca o contrário.

PALAVRAS-CHAVE: inteligência artificial; humanidade; tratamento de conflitos; ética.

INTRODUÇÃO

Em razão do grande número de processos que atinge o sistema de justiça de inúmeros países a exemplo de Portugal e Brasil, novas abordagens de tratamento de conflito passaram a ser utilizadas a fim de reduzir a demanda processual, que hoje são denominadas de meios adequados ou alternativos² de tratamentos de conflitos.

Neste cenário surge o sistema de justiça multiportas de acesso à justiça, proposto pelo professor Frank Sander, professor da Universidade de Harvard, que defendeu a ideia da criação de um tribunal multiportas em que diversamente do sistema clássico, o qual antevê a atividade jurisdicional estatal como a única capaz de solver conflitos, o Sistema de Justiça Multiportas remete a uma estruturação que conta com diferentes mecanismos de tutela de direitos.

O sistema multiportas, por sua vez, casa com a natureza

transdisciplinar dos conflitos que muitas vezes tem pano de fundo bem distinto da área jurídica e possibilita a utilização de abordagens diversas diante da complexidade do ser humano. Assim, a inteligência emocional, expressão muito difundida nos anos 90, que estaria vinculada ao conhecimento e controle das próprias emoções, bem como ao reconhecimento das emoções alheias (sensibilidade aos sinais não verbais das outras pessoas) e ao controle das relações sociais, passa a ser essencial para o terceiro imparcial que se propõe a intermediar conflitos jurídicos.

Não obstante, o direito vem passando por mais uma revolução que é a promovida pela inteligência artificial que traz inúmeros benefícios como maior eficiência, celeridade, precisão de dados, entre outros. Por outro lado, muitos profissionais se preocupam com substituição das suas atividades por agentes de software e a pergunta que esta geração deve responder é: até que ponto é interessante para a espécie humana a inserção da inteligência artificial em todas as áreas e atividades?

Este trabalho se propõe a apresentar possibilidades de atuação conjunta da inteligência artificial, juntamente com a inteligência emocional, eminentemente humana, no tratamento de conflitos jurídicos, ressaltando sempre que os agentes de software foram desenvolvidos para auxiliar a atividade humana, não o contrário.

O Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução nº125/2010 criou a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário, a fim de estabelecer uma alternativa para lidar com os conflitos de forma não litigiosa, o que vai ao encontro do que foi referendado pelo Novo Código de Processo Civil (NCPC) e demonstra que a forma tradicional de solucionar as demandas não está gerando um resultado positivo. Ele publicou a Portaria nº 16/2015 (CNJ, 2015) que potencializa as medidas de desjudicialização e compartilha com a sociedade o tratamento dos conflitos. A lei que regulamenta a mediação foi promulgada no Brasil de nº 13140/2015 nesse contexto.

Antes disso a própria Constituição Federal de 1988, no preâmbulo, já incentivava e autorizava os mecanismos adequados de solução de controvérsias; depreende-se que todos os poderes da República são igualmente responsáveis pela harmonia social. A Constituição Federal institui no artigo 4º, inciso VII, a solução pacífica dos conflitos como um princípio que rege as suas relações internacionais. Os meios extrajudiciais podem ser inseridos entre os mecanismos legítimos de acesso à justiça, previsto no seu quinto artigo.

Nessa esteira, foi feita pesquisa bibliográfica com foco em quatro eixos: o sistema multiportas e teoria do conflito; os aspectos gerais da inteligência emocional; breves considerações acerca da inteligência artificial e, por fim, são apresentadas possibilidades de utilização conjunta da inteligência artificial com a inteligência emocional no tratamento adequado de conflitos.

SISTEMA MULTIPORTAS DE ACESSO À JUSTIÇA E TEORIA DO CONFLITO

Por muito tempo a justiça era tema restrito à esfera privada. Posteriormente, o Estado passou a monopolizá-la, especialmente, por meio da instituição do Poder Judiciário. Entretanto, o aumento da desigualdade social e, conseqüentemente, a necessidade de ter acesso a direitos fundamentais como saúde e moradia fizeram com que no Brasil em 2019 estivessem tramitando 78,7 milhões processos, conforme dados colhidos no mesmo ano pelo Conselho Nacional de Justiça.

Gouveia¹ afirma que o surgimento dos meios de resolução alternativa de conflito em Portugal e no mundo tem a ver com a crise de identificação do direito com a lei e com a justiça surgindo a ideia de que o direito vem de várias fontes (pluralismo) e que portanto, necessita de instâncias diversificadas de aplicação das soluções jurídicas, bem como no crescente desejo do cidadão em participar da resolução dos seus conflitos.

A resolução alternativa dos litígios surge nos EUA, nos anos 60, a partir de um movimento crítico da Lei, conhecido como Critical Legal Studies (CLS), com origem essencialmente política, vale dizer, que surgiu da constatação de que o Direito não era um saber natural (como a Física ou a Matemática), mas carregado de ideologia e programa. Era a expressão de uma vontade – todas opções jurídicas constituíam escolhas políticas.²

Em 1976, em uma conferência sobre administração da justiça, Frank Sander, professor da Universidade de Harvard, defendeu a ideia da criação de um tribunal multiportas em que diversamente do sistema clássico, que antevê a atividade jurisdicional estatal como a única capaz de solver conflitos, o Sistema de Justiça Multiportas remete a uma estruturação que conta com diferentes mecanismos de tutela de direitos, sendo cada método adequado para determinado tipo de disputa. A jurisdição estatal, nessa senda, passa a ser apenas mais uma dentre as diversas técnicas disponíveis.³

Assim, passa-se a reconhecer a insuficiência dos meios oficiais de aplicação do Direito para tratamento de litígios emergentes e promove-se o conhecimento e reintegração de mecanismos comunitários de justiça. A autocomposição dos litígios e os meios para alcançá-la são analisados e valorizados procurando igualdade com os meios de justiça tradicionais. Este movimento ganhou adeptos nos EUA, América e Europa, sendo que em Portugal o movimento chegou mais recentemente.⁴

Neste sentido, o Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução nº 125/2010 criou a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses a fim de estabelecer uma alternativa para lidar com os conflitos de forma não litigiosa, o que vai ao encontro do

¹ GOUVEIA, M. F. **Curso de Resolução Alternativa de Litígios**. Almedina, Coimbra, 2014.

² CEBOLA, C. M. **La mediación**; Marcial Pons, Madrid, 2013.

³ GOUVEIA, M. F. **Curso de Resolução Alternativa de Litígios**. Almedina, Coimbra, 2014.

⁴ *Idem*.

que foi referendado pelo Novo Código de Processo Civil (NCPC) e demonstra que a forma tradicional de solucionar as demandas não está gerando um resultado positivo.

No anseio de reforçar sua posição de vanguarda, o Conselho Nacional de Justiça publicou a Portaria nº 16/2015 (CNJ, 2015) que potencializa as medidas de desjudicialização e compartilha com a sociedade o tratamento dos conflitos e é neste contexto que é promulgada a lei que regulamenta a mediação no Brasil de nº 13140/2015. Antes disto, a própria Constituição Federal já incentivava e autorizava os mecanismos adequados de solução de controvérsias, ao afirmar que o Estado Democrático está destinado a assegurar à sociedade a justiça comprometida, inclusive, com a solução pacífica das controvérsias em seu preâmbulo. Depreende-se que todos os Poderes da República são igualmente responsáveis pela harmonia social.

Na sequência, o texto constitucional institui no art. 4º, inciso VII, a solução pacífica dos conflitos como um princípio que rege as suas relações internacionais. Os meios extrajudiciais podem ser inseridos entre os mecanismos legítimos de acesso à justiça, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal do Brasil, na medida em que resolve a controvérsia de maneira adequada e, portanto, mais justa. Tratam-se, pois, de instrumentos capazes de solucionar conflitos de forma apropriada, de reduzir o número de processos judiciais e possibilita uma leitura contemporânea do acesso à justiça, em que os próprios envolvidos são protagonistas das suas escolhas.

A 'Resolução Alternativa de Disputas' (ou RADs) inclui uma série de métodos capazes de solucionar conflitos e atualmente, tem se adotado, com mais frequência, a expressão Resolução 'Adequada' (ou mesmo 'Amigável') de Disputas para denotar uma escolha consciente de um processo ou método de resolução de conflitos, entre vários possíveis, considerando o contexto fático da disputa.⁵ Tais métodos oferecem, de acordo com suas respectivas peculiaridades, opções para se chegar a um consenso, a um entendimento provisório, à paz ou apenas a um acordo – dependendo do propósito para o qual o processo de resolução de disputas foi concebido ou 'desenhado'. Existem outras denominações para estas alternativas extrajudiciais, tais como "informalização da justiça", "deslegalização" ou "justiça comunitária"⁶. Ainda, há quem a chame de "justiça de proximidade".⁷

Considerando que o conflito pode ser definido como um processo ou estado em que duas ou mais pessoas divergem em razão de metas, interesses ou objetivos individuais percebidos como mutuamente

⁵ AZEVEDO, A. G. **Fatores de efetividade de processos de resolução de disputas**: uma análise sob a perspectiva construtivista. In: CASELLA, P.; SOUZA, L. (Coord.). *Mediação de conflitos – novo paradigma de acesso à justiça*. Belo Horizonte: Ed. Fórum, 2009.

⁶ CHUMBINHO, J. **Julgados de Paz na prática processual civil**: Meio alternativo de resolução de conflitos: Mediação, Conciliação, Arbitragem e negociação, Lisboa, Quid Iuris Sociedade Editora, 2007.

⁷ GOUVEIA, M. F. **Curso de Resolução Alternativa de Litígios**. Almedina, Coimbra, 2014.

incompatíveis⁸, é compreensível que a natureza do conflito seja transdisciplinar, vez que tudo que vemos não é propício para a diferenciação intencional e problematicamente tão específica do direito, vez que se nos revela como o próprio contrário de sua possibilidade.⁹

Em relação a conflitos, tem-se que os processos de tratamento de situações em disputas podem ser construtivos ou destrutivos. Um processo destrutivo se caracteriza pelo enfraquecimento ou rompimento da relação social preexistente à disputa em razão da forma pela qual esta é conduzida. Em processos destrutivos, há a tendência de o conflito se expandir ou tornar-se mais acentuado no desenvolvimento da relação processual. Como resultado, tal conflito frequentemente torna-se “independente de suas causas iniciais”, assumindo feições competitivas nas quais cada parte busca “vencer” a disputa e decorre da percepção, muitas vezes errônea, de que os interesses das partes não podem coexistir. As pessoas em processos destrutivos em situação de disputas concluem tal relação processual com esmaecimento da relação social preexistente à disputa e acentuação da animosidade decorrente da ineficiente forma de endereçar o conflito.¹⁰

Processos construtivos, segundo Deutsch, seriam aqueles em razão dos quais as partes concluiriam a relação processual com um fortalecimento da relação social preexistente à disputa. Para esse professor, processos construtivos caracterizam-se: i) pela capacidade de estimular as partes a desenvolverem soluções criativas que permitam a compatibilização dos interesses aparentemente contrapostos; ii) pela capacidade de as partes ou do condutor do processo (e.g. magistrado ou mediador) motivarem todos os envolvidos para que *prospectivamente* resolvam as questões sem atribuição de culpa; iii) pelo desenvolvimento de condições que permitam a reformulação das questões diante de eventuais impasses; iv) pela disposição de as partes ou do condutor do processo abordar, além das questões juridicamente tuteladas, todas e quaisquer questões que estejam influenciando a relação (social) das partes.¹¹

Ury¹² alega que pessoas em conflito procuram negar ou temê-lo ao carregar consigo sentimentos e situações desagradáveis como competição, discordância e desarmonia. Também pode ser evitado por não saber como lidar com ele, contudo ele pode ser reconhecido como uma situação positiva ao trazer um redimensionamento das questões e em consequência, uma mudança satisfatória no relacionamento e no comportamento.

⁸ YARN, D. H. **Dictionary of Conflict Resolution**. São Francisco: Ed. Jossey Bass, 1999.

⁹ NEVES, A. C. **O direito interrogado pelo tempo presente na perspectiva do futuro**. In: NUNES, António Avelãs; COUTINHO, Jacinto Nelson de Miranda (coord). *O direito e o futuro – o futuro do direito*. Coimbra: Ed. Almedina, 2007.

¹⁰ DEUTSCH, M. **The resolution of conflict: constructive and destructive processes**. New Haven and London: Yale University Press, 1973.

¹¹ ALMEIDA, M.M. **Os Julgados de Paz**, Dissertação apresentada à Faculdade de Direito de Coimbra, Coimbra, 2010 e TEIXEIRA S.A. **A competência dos Julgados de Paz: a alternativa consensual**, *Cadernos de Direito Privado*, nº22 de Abril/Junho, 2008.

¹² URY, W.. **O poder do não positivo**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2007.

Azevedo¹³ dispõe que o mediador deveria: a) aplicar diferentes técnicas autocompositivas de acordo com a necessidade; b) escutar a exposição de uma pessoa com atenção, utilizando de determinadas técnicas de escuta ativa; c) inspirar respeito e segurança; d) administrar situações de ânimos alterados; e) estimular solução criativa; f) buscar perspectivas conciliatórias; g) motivar todos os envolvidos para que, prospectivamente, resolvam as questões sem atribuição de culpa; h) estimular o desenvolvimento de condições que permitam a reformulação das questões em impasses; i) abordar com imparcialidade além das questões juridicamente tuteladas, todas e quaisquer questões que estejam influenciando a relação (social) das partes. Por óbvio, tal rol deve ser buscado por qualquer negociador de um processo autocompositivo, já que este profissional deve ser dotado de aptidões lógico-rationais e que se inclua a inteligência emocional, sem dispensar outros instrumentos que também podem auxiliar na pacificação, como a inteligência artificial.

ASPECTOS GERAIS DA INTELIGÊNCIA EMOCIONAL

O conceito de inteligência emocional foi amplamente difundido nos anos 90 antes mesmo da famosa publicação 'Emotional Intelligence' de Daniel Goleman, professor de Harvard, em 1995, que ocasionou o "boom" da expressão.

Salovey e Mayer¹⁴ apontam que os seres humanos se distinguiriam em razão de um certo tipo de inteligência social vinculada ao conhecimento das próprias emoções (capacidade para descrever, expressar ou comunicar os próprios sentimentos), ao controle das emoções (reter as emoções, porém sem reprimi-las e canalizá-las conforme a situação e o momento mais oportuno), ao reconhecimento das emoções alheias (sensibilidade aos sinais não verbais das outras pessoas) e ao controle das relações sociais (eficácia interpessoal).

A Inteligência Emocional está intimamente ligada às habilidades do ser humano, como a automotivação e a persistência diante de dificuldades vividas; o autocontrole, expor as emoções de maneira apropriada e conseguir extrair do próximo o melhor de sua personalidade apenas com a empatia. Goleman leciona que, por muito tempo, falou-se vagamente sobre habilidades denominadas de temperamento e personalidade ou habilidades interpessoais e que, atualmente, tem-se uma compreensão mais precisa desse talento humano, nomeado de inteligência emocional.¹⁵

¹³ AZEVEDO, A. G. **Fatores de efetividade de processos de resolução de disputas**: uma análise sob a perspectiva construtivista. In: CASELLA, P.; SOUZA, L. (Coord.). *Mediação de conflitos – novo paradigma de acesso à justiça*. Belo Horizonte: Ed. Fórum, 2009.

¹⁴ SALOVEY, P.; MAYER, J. D. **Emotional intelligence**. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211, 1990.

¹⁵ FURLANETTO, T.C. **Inteligência emocional**. Escola de Educação. Disponível em <http://www.din.uem.br/ia/emocional/>. Acesso em: 12 de maio de 2025.

O termo 'inteligência emocional' apresenta estreita similitude com conceitos como "inteligências inter e intrapessoal". Gardner¹⁶ define a inteligência interpessoal como capacidade de perceber distinções como estado de ânimo, temperamentos, motivações e intenções. Ela se refere a aspectos internos, o sentimento da própria vida, à gama das próprias emoções à capacidade de diferenciar emoções e nomeá-las, sabendo usá-las para entender e gerir o próprio comportamento.

Goleman¹⁷ descreve a inteligência emocional como a capacidade de: a) Identificar e compreender os próprios sentimentos; b) Aceitar as emoções como habilidades aprendidas; c) Estabelecer o controle quando as emoções se manifestam; d) Identificar o reflexo das emoções no comportamento e na motivação; e) Gerenciar as emoções a fim de influenciar positivamente a manifestação dos sentimentos com a aplicação de técnicas, análise e direcionamento sistemático; f) Adquirir a capacidade de identificar os sentimentos dos outros para atuar no desenvolvimento efetivo e eficaz de relacionamentos com pessoas e grupos.

Não existe relação entre Quociente de Inteligência (QI) e Quociente Emocional (QE), pois eles são controlados por diferentes partes do cérebro, não há uma relação direta entre o que se entende por inteligência acadêmica e inteligência emocional, vez que uma pessoa pode ser extremamente inteligente racionalmente, mas, no entanto, é um desastre na vida pessoal, não consegue exercer o controle emocional, não conseguindo se destacar na vida pessoal. Dessa maneira, o autor destaca a importância de se utilizar as emoções de forma positiva, com o objetivo de sempre alcançar os melhores resultados.¹⁸

É importante esclarecer, contudo, que a inteligência emocional não é oposta ao Q.I, mas sim uma competência distinta, como o professor Goleman expõe: a competência é uma característica pessoal ou um conjunto de hábitos que leva a um desempenho mais eficaz ou de nível mais elevado no trabalho; no que diz respeito à competência emocional, ela é adquirida baseada na inteligência emocional, cujo miolo é composto por empatia, vale dizer, ler os sentimentos dos outros, e as habilidades sociais ao permitirem lidar com os sentimentos. As habilidades sociais estão por detrás de várias competências.¹⁹

Assim, não tem como se dissociar a inteligência emocional das abordagens de tratamento de conflito. O uso das faculdades legais mira dar fim ao conflito, decidindo sobre assuntos trazidos pelos cidadãos sob o enfoque jurídico da procedência ou não da ação, onde há um perdedor e um ganhador. Nessa ambiência não se escuta anseios, desejos, aflições, angústias e expectativas, só decide o processo, pondo fim à lide.

¹⁶ GARDNER, H. **Inteligências Múltiplas**. A teoria na prática. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

¹⁷ GOLEMAN, D. **Trabalhando com A Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.

¹⁸ *Idem*.

¹⁹ *Idem*.

Diuturnamente o sujeito está em situação que demanda inteligência emocional, seja na família, no trabalho ou internamente. O desafio que se forma não é apenas lidar consigo próprio, mas também com as emoções dos outros ²⁰.

E uma das grandes vantagens do quociente emocional em detrimento do quociente intelectual é que aquele pode ser desenvolvido ao longo da vida e com as experiências da vida é aprendermos a perceber melhor nossos estados de espírito, a lidar de forma mais apurada com as emoções aflitivas, a ouvir e ter empatia, ou seja, a ter uma melhor inteligência emocional. ²¹

Muitas vezes os profissionais que atuam como terceiro imparcial para facilitar um conflito não sabem o conceito e os elementos que compõem a inteligência emocional. Para ser um bom profissional deve-se utilizar desta inteligência, inclusive como um autocuidado, a autoconsciência e autogestão, empatia e habilidade sociais são os quatro componentes principais da inteligência emocional e que todo líder precisa da consciência interna, no Outro e externa, em abundância, em equilíbrio apropriado, com flexibilidade de exercer a consciência certa no momento certo. ²²

Além da inteligência emocional, o sistema de justiça pode contar com outras ferramentas até mesmo em sentido oposto ao quanto dito, que também tem um elevado potencial de auxiliar nos meios consensuais de tratamento de conflito, como é o caso da inteligência artificial.

BREVES APONTAMENTOS SOBRE O USO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL

O Conselho Nacional de Justiça por meio da Resolução nº 615, publicada em 11 de março de 2025²³, estabeleceu diretrizes, princípios e requisitos para o desenvolvimento, utilização, governança, auditoria, monitoramento e uso responsável de soluções baseadas em inteligência artificial no âmbito do Judiciário. Essa regulamentação atualiza e aprofunda as normas já existentes, como a Resolução CNJ nº 332/2020²⁴, refletindo a evolução tecnológica e as discussões nacionais e internacionais sobre o tema. A pergunta que fica, contudo, é se a inteligência artificial pode também atuar nos meios extrajudiciais de tratamento de conflito, um âmbito

²⁰ URY, W. **O poder do não positivo**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2007.

²¹ GOLEMAN, D. **Trabalhando com A Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.

²² *Idem*.

²³ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 615, de 11 de março de 2025. Estabelece diretrizes, princípios e requisitos para o desenvolvimento, utilização, governança, auditoria, monitoramento e uso responsável de soluções de inteligência artificial no âmbito do Poder Judiciário. Diário da Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 12 mar. 2025. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/XXXX>. Acesso em: 11 jun. 2025.

²⁴ BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. Resolução nº 332, de 21 de agosto de 2020. Estabelece princípios e diretrizes para o uso de inteligência artificial no Poder Judiciário. Diário da Justiça Eletrônico, Brasília, DF, 25 ago. 2020. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3646>. Acesso em: 11 jun. 2025.

de especial atuação da inteligência emocional.

Entendemos que as novas tecnologias têm muito a colaborar principalmente nas atividades do ramo jurídico mais simples, burocráticas e repetitivas. É importante saber que assim como as atividades desempenhadas por um ser humano, aquelas realizadas com o auxílio de soluções tecnológicas possuem também uma margem de erro, um risco, que pode ser maior ou menor, a depender das premissas em que são fundadas.

O que cabe à comunidade jurídica nesse momento é, sobretudo, avaliar, quanto a cada iniciativa, (i) o que deve e o que não deve ser (ou tentar que seja) automatizado; e (ii) quais os riscos de se fazê-lo ou não. Algumas respostas serão dadas no campo da ética profissional, se necessário, mas a maioria delas deverá se dar no âmbito da política pública, mormente para se decidir se, na linha de Harry Surden, as aproximações trazidas pela tecnologia são ou não aceitáveis em cada atividade específica²⁵.

O termo "inteligência artificial" (IA) nasceu em 1956 no famoso encontro de Dartmouth. No final dos anos 50 e início dos anos 60, os cientistas Newell, Simon, e J. C. Shaw tentaram construir sistemas que manipulassem símbolos. A abordagem era poderosa e foi fundamental para muitos trabalhos posteriores. Desde então, as diferentes correntes de pensamento em IA têm estudado formas de estabelecer comportamentos "inteligentes" nas máquinas. Como fazer as máquinas compreenderem as coisas? ²⁶

A inteligência artificial inclui as capacidades de novas tecnologias até mesmo de aprender com experiências passadas para descobrir padrões, identificar tendências e, assim, fazer previsões mais precisas do que poderá ocorrer em situações semelhantes. No âmbito do Direito, o uso de tecnologia – e, dentro dela, também da inteligência artificial – tem dado origem a ferramentas com focos, por exemplo, em a) automação e gestão de documentos; b) monitoramento e extração de dados; c) analytics e jurimetria; d) resolução de conflitos on-line (ODR – Online Dispute Resolution), entre outros.²⁷

No Direito as IAs cumprem um papel virtuoso, entre outros, de compilação de casos passados, a permitir aos litigantes, advogados e julgadores uma melhor compreensão de como os tribunais vêm decidindo ao ofertar uma publicidade plena e estruturada dos julgamentos (do leading case até o mais atual) que favoreça a coerência, integridade e estabilidade,

²⁵ MARQUES, R. D. **Inteligência artificial e direito**: o uso da tecnologia na gestão do processo no sistema brasileiro de precedentes. Revista de Direito e as Novas Tecnologias. vol. 3/2019. Abr/Jun. DTR-2019-35395. 2019.

²⁶ MINSKY, M. **Semantic information processing**. Cambridge: The MIT Press, 1968.

²⁷ MARQUES, R. D. **Inteligência artificial e direito**: o uso da tecnologia na gestão do processo no sistema brasileiro de precedentes. Revista de Direito e as Novas Tecnologias. vol. 3/2019. Abr/Jun. DTR-2019-35395. 2019.

permita catalogar desde a propositura os casos repetitivos (e de onde provêm) e diminuir o déficit brasileiro no manejo de precedentes judiciais.

Alguns autores dividem os sistemas de ODR em primeira geração, que são aqueles já razoavelmente aplicados, com o ser humano sendo o elemento central no processo de planejamento e de tomada de decisão. São exemplos desta tecnologia os aplicativos de videoconferência, videochamada, chats. Na segunda geração os sistemas já são utilizados para pensar em soluções, fazer sugestões e os humanos deixam de ter o papel principal.²⁸

A segunda geração de ODR, por sua vez, seria quando o ser humano seria coadjuvante de um cenário em que o agente de software seria o ator principal, propondo medidas, soluções como é o caso dos sistemas multi-agentes que emergiram de uma combinação entre Inteligência Artificial e Modelos Computacionais Distribuídos, gerando a inteligência artificial distribuída em que os objetivos são atingidos através da cooperação entre “agentes” que argumentam debatem, defendem, havendo uma verdadeira substituição do ser humano pelo agente de software.²⁹

Entretanto, nos parece muito perigoso o deslocamento da função estritamente decisória às máquinas, especialmente pela ausência de percepção dos vieses algorítmicos cada vez mais negligenciados, bem como a intermediação de um conflito jurídico, a exemplo do que seria um mediador, conciliador artificial, tendo em vista a complexidade das relações humanas que faz até mesmo o Poder judiciário se tornar insuficiente e abrir outras portas, como o denominado sistema multiportas, o que é resumido por Dworkin³⁰ na frase “[não] existe procedimento mecânico para demonstrar quais são os direitos das partes em casos difíceis.”

Neves³¹ expõe que já não é o ser solipsista, encerrado sobre si mesmo, mas o ser que se realiza na relação comunicativa com o seu semelhante e que tem no encontro, que obtém o seu “sentido último no encontro primeiro do homem com a Transcendência, verdadeiramente com Deus”. Já Miranda Barbosa³² afirma que a pessoa não é só objetivação de capacidades corporais e mentais, mas um todo complexo vivificado pela alma, pelo que a tentativa de sobrevivência computadorizada não representa mais do que a degradação do ser humano, ainda que signifique a melhoria das condições neuronais de memória e conhecimento e o controle absoluto da vontade.

É bastante relevante que a sociedade tome iniciativa na construção

²⁸ANDRADE, F. C. P.; CARNEIRO, D.; NOVAIS, P. **A inteligência artificial na linha de resolução de conflitos em linha**. Scientia Iuridica – Tomo LIX, 2010. n.º 321.

²⁹*Idem*.

³⁰DWORKIN, R. **Taking rights seriously**. Cambridge, MA: Harvard University Press. 1977.

³¹NEVES, A. C. **Uma reflexão filosófica sobre o direito** – o deserto está a crescer ou a recuperação da filosofia do direito? Digesta – escritos acerca do direito, do pensamento jurídico, da sua metodologia e outros, vol. III, Coimbra Editora, Coimbra, 2008.

³²MIRANDA BARBOSA, M. **Inteligência Artificial, E-Persons e Direito: Desafios e Perspectivas**. Revista Jurídica Luso-Brasileira Ano 3 (2017). Lisboa. ISSN:2183-539X. Nº6 .

da “Inteligência Artificial Positiva”³³ devendo a ética ter um papel importante na fixação da regulamentação jurídica do potencial positivo desta tecnologia. Deve-se levar em conta, inclusive, que a ética baseada no agente moral individual e consciente já não é plausível, tendo em vista que estas tecnologias resultam em inúmeras interações entre atores como designers, programadores, utilizadores, software, redes, empresas, Estados. A inteligência artificial deva ser limitada de forma a não sobrepujar as atividades humanas, juntamente com a inteligência emocional, com auxílio no tratamento de conflitos a partir de catalogação, separação de casos, entre outros.

POSSIBILIDADES DE UTILIZAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL COM A INTELIGÊNCIA EMOCIONAL NO ADEQUADO TRATAMENTO DE CONFLITOS

A inteligência artificial promove maior eficiência no tratamento dos processos já em andamento, mas por outro lado, ela não diminui a propositura das demandas, pois privilegia os litigantes habituais com maior poder aquisitivo para adquirir aparatos tecnológicos que auxiliem a litigância.

Nunes e Medeiros ³⁴sugerem que o emprego, por exemplo, de Analytics para previsão de resultados de caso, mediante a nominada análise preditiva, promova o reforço das vantagens dos litigantes habituais. Advogados aconselham clientes a tomar atitudes baseado em suas intuições e limitado à sua experiência direta ou indireta do direito em casos anteriores. Ele alerta que já é possível promover essa análise jurídica mediante a estruturação de informações mediante algoritmos, os quais trabalham com padrões de fatos, julgados e precedentes para prever o resultado de um processo numa infinidade de decisores e órgãos jurisdicionais. Uma das potencialidades da inteligência artificial é a de lidar com big data em bancos de dados desestruturados e deles extrair subsídios decisórios. A vantagem da análise preditiva é que ela fornece um mecanismo para acessar uma vasta quantidade de informações e sistematizá-las de modo a extrair um resultado provável do caso em questão.

A simples utilização da inteligência artificial não resolve os graves problemas que afetam o sistema de justiça, mas se a mesma for utilizada juntamente com a inteligência emocional é possível ser uma excelente

³³GOUVEIA, S. **O Problema da Lacuna da Responsabilidade na Inteligência Artificial**. In: Curado M, Pereira AD, Ferreira AE (orgs.). *Vanguardas da Responsabilidade: Direito, Neurociências e Inteligência Artificial*. (Col. Centro de Direito Biomédico, 27). Coimbra: Petrony, 2019.

³⁴ NUNES, D.;MEDEIROS, N. **Inteligência artificial – litigantes habituais e eventuais**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-nov-20/opiniaao-tecnologia-direito-litigantes-habituais-eventuais>. Acesso em: 09 de abril de 2025.

ferramenta de Resolução de Conflitos Online (ODR).

A ODR vem a alargar substancialmente as possibilidades de intervenção dos sistemas alternativos de tratamento de conflitos e, através da introdução de mecanismos mais sofisticados como os sistemas periciais, a potenciar a geração de respostas e possíveis, soluções para as necessidades e aspirações das partes em litígio.

As Legal tech/lawtech (LT) podem otimizar o processo por meio da autocomposição on- line. Existem plataformas na atualidade que criam formas de interação entre os sujeitos processuais, visando viabilizar a composição, por vezes antes mesmo da audiência de conciliação, ou até antes da propositura da demanda judicial. Essas LTs propõem o contato direto entre partes, ou mesmo por intermédio de seus advogados, para que, negociando, consigam atingir um acordo benéfico a todos. O contato entre partes, promovido pela IA, pode ocorrer durante o curso do processo judicial e também de modo preventivo à própria ação judicial, ou mesmo posteriormente à propositura da demanda, mas antes da citação da parte ré. Isso porque alguns sistemas são desenvolvidos para captar, nos sites de um dado tribunal, processos distribuídos contra a empresa contratante. Já não há necessidade nem sequer de adotar um sistema de publicações, pois a IA o faz de forma integrada.³⁵

Os benefícios de utilização do tratamento de conflitos *on line* nas formas alternativas ao processo judicial, como mediação, arbitragem e negociação de acordos, são inegáveis. Tendo em vista que conciliações estão sendo designadas para datas longínquas, oportunizar a composição antes mesmo da citação é, em tese, benéfico.

Assim como a lei 9099/1995 fracassou parcialmente nos seus intentos de pacificação, ampliação do acesso à Justiça e de criar meios adequados ao tratamento de conflitos, antes do provimento estatal- no mesmo sentido, é possível caminhar as tentativas de composição promovidas por IAs. Ora, a contratação desses sistemas certamente será feita por empresas detentoras do maior capital. Nas relações de consumo, em especial, a parte demandante ficará a mercê dos desígnios da demandada, já que ao ser contactada para fazer um acordo, se não tiver condições de constituir um advogado ou acionar a Defensoria Pública, poderá sair prejudicado, sendo que IA mais atrapalharia do que ajudaria neste caso.³⁶

A ODR pode fazer inúmeras contribuições na medida em que representa um processo mais flexível e menos formal de tratamento de conflitos, podendo ser facilitador, consultivo/recomendador ou determinativo, e a tecnologia opera aqui essencialmente como meio de

³⁵ MARQUES, R. D. **Inteligência artificial e direito**: o uso da tecnologia na gestão do processo no sistema brasileiro de precedentes. Revista de Direito e as Novas Tecnologias. vol. 3/2019. Abr/Jun. DTR-2019-35395. 2019.

³⁶ MARQUES, R. D. **Inteligência artificial e direito**: o uso da tecnologia na gestão do processo no sistema brasileiro de precedentes. Revista de Direito e as Novas Tecnologias. vol. 3/2019. Abr/Jun. DTR-2019-35395. 2019.

comunicação, em que as partes em litígio poderão estar em diferentes e distanciam-se localizações físicas, tal como um eventual mediador ou árbitro, mas todos eles podem comunicar através de redes telemáticas. Em razão da pandemia de covid-19, a importância da utilização dos recursos tecnológicos ficara ainda mais evidenciada, pois sem eles, o sistema de justiça ficaria completamente parado em razão da crise sanitária.

Outra possibilidade de aplicação da ODR é a de atuar como assistente de um mediador ou árbitro no que toca à planificação da estratégia correta ou tomada de decisão certa. Este, inclusive, seria o ponto em que o terceiro mediador, conciliador, árbitro utiliza a inteligência emocional porque os algoritmos podem conter os preconceitos presentes nos criadores do algoritmo ou nos dados que foram usados para treinar o algoritmo. O desempenho dos algoritmos depende muito dos dados utilizados para desenvolvê-los. Tais desvios, intencionais ou não, podem ser inerentes aos dados, como também oriundos do próprio desenvolvedor do algoritmo. Isso pode ter efeitos tão ruins como os vícios que eles pretendiam eliminar.

O terceiro imparcial a atuar como facilitador ou julgador do conflito, deve ter plena ciência de parâmetros utilizados e do responsável pelo programador dos dados, como ensina Goleman³⁷: a) Identificar e compreender os próprios sentimentos; b) Aceitar as emoções como habilidades aprendidas; c) Estabelecer o controle quando as emoções se manifestam; d) Identificar o reflexo das emoções no comportamento e na motivação; e) Gerenciar as emoções a fim de influenciar positivamente a manifestação dos sentimentos com a aplicação de técnicas, análise e direcionamento sistemático; f) Adquirir a capacidade de identificar os sentimentos dos outros para atuar no desenvolvimento efetivo e eficaz de relacionamentos com pessoas e grupos, componentes da inteligência emocional já mencionados, pois apesar de se tratar de conflitos auxiliados pela inteligência artificial, tratam-se de relações humanas com suas inúmeras peculiaridades levadas em conta pelo terceiro facilitador.

Ainda que haja expectativa de agentes inteligentes de software com capacidade para executar tarefas complexas de modo inteligente a atingir um nível mais elevado de desenvolvimento e evolução e que venham a ser capazes de mediar conflitos autonomamente, discorda-se dessa suposição, tendo em vista os atributos de natureza eminentemente humana que um facilitador de conflitos apresente, a exemplo da capacidade de escutar a exposição de uma pessoa com atenção, utilizando-se de determinadas técnicas de escuta ativa (ou escuta dinâmica), já que faltaria à máquina, bem como o acolhimento empático- não é concordar- senão validar sentimentos.

A autonomia pré-programada que os robots nos apresentam não passa de uma combinação algorítmica que é fornecida ao software, à máquina, nunca se tratando aqui de uma ação ética, ou espiritual, ou de

³⁷ GOLEMAN, D. **Trabalhando com A Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998.

cuidado com o outro, nem existindo aqui a pessoalidade e a inerente dignidade. A autonomia dos robôs é tecnológica e longe do agir ético humano, falta-lhes a pressuposição ética em cada tomada de decisão, falta a relação de cuidado com a outra pessoa até porque muitas vezes ela pode se mostrar incompatível com a eficiência na base da programação computacional. A pessoalidade e a dignidade não existem na máquina.³⁸

Ferreira³⁹ afirma que o cuidado é o aspecto mais basilar da moralidade, o que nos convida a refletir sobre nosso comportamento e rever posturas. Depreende-se que o senso de autopreservação humana faz com que o cérebro se importe. Percebe-se que a inteligência artificial visa cada vez mais se aproximar de um cérebro humano. Destarte, dever-se-ia entender que o valor maior que estará fundamentando suas decisões é a própria preservação do agente de software e que isto talvez não seja tão interessante para a espécie humana.

Outro ponto que se entende ser dificilmente substituível por uma ODR é a capacidade de administrar situações em que os ânimos estejam acirrados; estimular as partes a desenvolverem soluções criativas que permitam a compatibilização dos interesses aparentemente contrapostos; examinar os fatos sob uma ótica que afaste as perspectivas judicantes ou substituí-las por perspectivas conciliatórias; motivar todos os envolvidos para que, prospectivamente, resolvam as questões sem atribuição de culpa; estimular o desenvolvimento de condições que permitam a reformulação das questões diante de eventuais impasses, abordar com imparcialidade além das questões juridicamente tuteladas, todas e quaisquer questões que estejam influenciando a relação (social) das partes que são atributos diretamente relacionados à construção de vínculo, emoção, características, até então eminentemente humanas.

Até o momento há relatos de robôs com inteligência artificial, a exemplo do desenvolvido no Japão que seriam capazes de ter “emoção bidimensional”, definida como uma transição emocional, capaz de ser interpretada por meio da fala: a partir daí o agente tecnológico conseguiria capturar a dinâmica do tempo do estado emocional de um locutor e ajustar sua forma de interação e conteúdo em tempo real.⁴⁰

Em 2020 foi lançado o Moxie, desenvolvido pela Embodied, uma empresa de robótica com sede em Pasadena, na Califórnia, nos Estados Unidos e o mais paradoxal é que segundo o desenvolvedor da máquina, este teria a função de auxiliar as crianças a desenvolverem inteligência

³⁸ MIRANDA BARBOSA, M. **inteligência Artificial, E-Persons e Direito**: Desafios e Perspectivas. Revista Jurídica Luso-Brasileira Ano 3 (2017). Lisboa. ISSN:2183-539X. Nº6.

³⁹ FERREIRA, A. E. **Da neuroética ao neurodireito**: vanguardas da responsabilidade. In: Curado M, Pereira AD, Ferreira AE (orgs.). Vanguardas da Responsabilidade: Direito, Neurociências e Inteligência Artificial. (Col. Centro de Direito Biomédico, 27). Coimbra: Petrony, 2019.

⁴⁰ REVOLUTION. **Japoneses desenvolvem robô com inteligência emocional**. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/conheca-moxie-um-robo-projetado-para-ajudar-no-desenvolvimento-social-de-criancas/> Acesso em: 06 de jun. de 2025.

emocional e para isto estaria equipado com microfones, câmera e sensores a partir da experiência de tecnólogos, especialistas em desenvolvimento infantil e contadores de histórias como Disney e Jim Henson Company.⁴¹

Questionam-se a legitimidade e capacidade de uma máquina de ensinar a um ser humano o desenvolvimento desta habilidade. Em segundo lugar, questiona-se a necessidade de uma máquina ensinar algo que as crianças deveriam aprender com os seus pais, mães, guardiões, comunidade que os rodeiam, tendo em vista a natural capacidade que a humanidade tem de expressar sentimentos e emoções. Seria a delegação, por praticidade ou comodidade, também desta tarefa a um agente tecnológico? Será que as histórias de Disney e Jim Henson Company se aplicam aos contextos culturais de crianças que vivem no oriente ou em países da África?

Face às limitações vivenciadas por humanos, preocupa-se com o esforço envidado para formar agentes tecnológicos capazes de realizar uma atividade que pertence a natureza humana e que com menos dinheiro e esforço pode-se capacitar humanos para formar humanos com a devida inteligência emocional. Destaca-se a fala do filósofo Miguel Benasayag de que reduzir a complexidade de um ser vivo a um código de computador é um erro, assim como a ideia de que máquinas podem substituir humanos é absurda.⁴²

Benasayag ensina que a inteligência viva não é uma máquina de cálculos, mas um processo a articular a afetividade, a corporalidade e os erros. Ao se referir a seres humanos, aponta que é tanto o desejo como a consciência estão presentes na própria história e que não é concebível que a inteligência esteja separada dos processos cerebrais e corporais, vez que apresenta a capacidade de dar sentido. A ideia de a máquina substituir humanos torna-se absurda porque a máquina não cria significado. Ademais, afirma que os pesquisadores de IA entendem que a diferença entre inteligência viva e artificial repousa na quantidade desta, e na qualidade daquela.

O Parlamento europeu editou a Resolução (2015/2103 (INL) em 2017 e aponta pontos reflexivos como a proteção do ser humano contra riscos de instrumentalização por um robô e que a inteligência artificial deve existir para servir a humanidade. Andrade, Carneiro e Novais⁴³ sugerem a possibilidade do agente tecnológico funcionar como representante das partes. Nesta perspectiva, já não serão as partes a terem o papel principal (ou mais ativo)

⁴¹ THAM, Dan. **Conheça Moxie um robô projetado para ajudar no desenvolvimento social de crianças**. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/conheca-moxie-um-roboto-projetado-para-ajudar-no-desenvolvimento-social-de-criancas/>. Acesso em 03 de maio de 2025.

⁴² UNESCO. **São os humanos e não máquinas que criam significado**. Disponível em: <https://pt.unesco.org/courier/2018-3/sao-os-humanos-nao-maquinas-que-criam-significado>. Acesso em: 06 de jun. de 2025.

⁴³ ANDRADE, F. C. P.; CARNEIRO, D.; NOVAIS, P. **A inteligência artificial na linha de resolução de conflitos em linha**. Scientia Iuridica – Tomo LIX, 2010. n.º 321.

no desenrolar do processo de resolução do litígio, já que elas utilizarão agentes de software que as “representarão” ou que atuarão em seu lugar. Neste domínio, pode-se encontrar sistemas automatizados e sistemas inteligentes. Estes sistemas conhecerão os objetivos da parte em benefício da qual atuam e terão a capacidade de definir a estratégia a seguir, de modo a alcançar os objetivos em vista. A

proposta parece plausível em litígios que tratem de causa de pedir objetivas: relação de consumo, contratos civis. Em relações duradouras, como as de família, de direitos personalíssimo, seria inviável e não recomendável pela indisponibilidade dos direitos em julgamento e pela coisificação que os recursos tecnológicos tendem a fazer dos conflitos, tendendo a racionalizar tudo, inclusive sentimentos.

Ainda assim, os agentes de software necessitarão também de ter boa capacidade de comunicação que lhes permitam dialogar com ambas as partes. Do ponto de vista da Inteligência Artificial, isto implicará muito mais capacidades do que a princípio se imaginaria. Implica que o agente de software possua um mecanismo de representação do conhecimento capaz de armazenar os dados recolhidos durante todas as fases do processo e que o agente de software possua capacidades cognitivas avançadas para processar toda a informação, retirar conclusões, escolher estratégias, aconselhar as partes. Se o agente de software comunicar com as partes pessoalmente, terá que ter capacidade para compreender a nossa linguagem natural, ou até poderão ser eles próprios mediadores ou árbitros replicando o comportamento dos peritos humanos.

Outras possibilidades de atuação da inteligência artificial no tratamento de conflitos são os sistemas de apoio à decisão, com uso em qualquer ambiente e de grande utilidade quando as partes não se sentem à vontade com determinado tipo de informação ou quando existe demasiada informação que necessita de ser processada e resumida para uma melhor compreensão. Melhora a eficiência pessoal, acelera o tratamento da questão em xequê, potencia o controle organizacional e facilita a comunicação.⁴⁴

É possível que a inteligência artificial auxilie nos conflitos jurídicos por meio de sistemas que, com base nas informações disponíveis, analisam as probabilidades das decisões serem boas ou não, por meio de heurísticas. Para que funcionem, é obrigatório um conhecimento o mais aprofundado possível do oponente, bem como sobre as suas intenções e desejos e ainda sobre o valor das questões ou artigos em disputa. As Interfaces Inteligentes podem ser usadas nas ODRs como tutores que fornecem informação às partes relativamente a temas ou tópicos específicos, como seja a indicação das normas legais aplicáveis a uma determinada situação concreta e até mesmo como aquele Tribunal ou juiz tem decidido em casos similares, por meio de porcentagens, por exemplo, possibilitando as partes terem dados

⁴⁴ *Idem.*

objetivos que sustentem a sua posição de celebrar ou não um acordo.

Muitos são os problemas do uso indiscriminado da IA. Um dos desafios mais prementes reside no viés algorítmico e no risco de discriminação. Os sistemas de IA são treinados com base em grandes volumes de dados, que podem refletir e perpetuar vieses sociais e históricos existentes. O uso de dados enviesados no treinamento de algoritmos pode levar a decisões discriminatórias, comprometer a imparcialidade e a equidade do sistema judicial⁴⁵. A opacidade de alguns algoritmos dificulta a identificação e correção desses vieses, tornando essencial a busca por transparência e explicabilidade nos sistemas de IA aplicados ao Direito ⁴⁶.

Uma limitação significativa é a incapacidade da IA de compreender plenamente o contexto e realizar juízos de valor. Embora as ferramentas de IA sejam proficientes em analisar padrões e processar informações textuais, elas operam com base em modelos estatísticos, sem a capacidade de compreender as nuances, o contexto social e as implicações éticas de um caso jurídico. O Direito não se resume à aplicação fria da lei: ele envolve interpretação, ponderação de princípios, análise de intenções e a consideração de fatores humanos que a IA não consegue replicar. Ela não substitui a avaliação humana, em decisões que exigem discricionariedade e sensibilidade ética.

Percebe-se que há um amplo campo de atuação para a inteligência artificial no âmbito do tratamento de conflitos, sendo que é possível compatibilizar os recursos tecnológicos, juntamente com a atividade humana, cada um utilizando as suas expertises para auxiliar uma boa composição. Isto porque, ainda que a inteligência artificial possa se desenvolver a ponto de adentrarmos na segunda geração, em que esta tenha até mesmo inteligência emocional, nos resta um conflito ético, que nossa geração atual desde agora tem que responder: para quem interessa os seres humanos serem completamente substituídos pela inteligência artificial? Com certeza, a resposta passa por grandes empresas, grandes interesses políticos, mas também por dados, cada vez maiores, de massa de desempregados, de pessoas com transtornos mentais, entre outros, que colocam em xeque se a máquina deve servir a humanidade ou se esta deve servir aquela.

CONCLUSÃO

Em razão do grande número de processos que atinge o sistema de justiça de inúmeros países, novas abordagens de tratamento de conflito passaram a ser utilizadas como acesso à justiça, a fim de reduzir a demanda

⁴⁵ Migalhas. Tecnologia e Justiça: O papel da IA no Direito e seus limites. Disponível em: <https://www.migalhas.com.br/depeso/424168/tecnologia-e-justica-o-papel-da-ia-no-direito-e-seus-limites>.

⁴⁶ Galicia Educação. Inteligência Artificial no Direito: Desafios e Oportunidades. Disponível em: <https://www.galiciaeducacao.com.br/blog/inteligencia-artificial-no-direito-desafios-oportunidades/>

processual, que atualmente são denominadas de meios adequados (ou alternativos) de tratamento de conflito. Neste contexto, surge o sistema multiportas que possibilita que várias abordagens sejam utilizadas para lidar com os conflitos jurídicos a exemplo da conciliação, mediação, justiça restaurativa, reconhecendo a natureza transdisciplinar dos conflitos.

Diante da complexidade dos conflitos, o terceiro imparcial que irá mediar os litígios deve desenvolver uma boa inteligência emocional, que tem como principais elementos a autoconsciência, autogestão, empatia e habilidades sociais. Portanto, mesmo que a expressão inteligência emocional seja desconhecida para o facilitador de conflitos, estes elementos são essenciais para o desenvolvimento saudável da sua função.

Por outro lado, além da inteligência emocional o sistema de justiça pode contar com outras ferramentas até mesmo em sentido oposto ao quanto dito, mas que também tem um elevado potencial de auxiliar nos meios consensuais de tratamento de conflito, como é o caso da inteligência artificial. Estas ferramentas de inteligência artificial podem atuar facilitando a comunicação das partes por meio de plataformas virtuais, por compêndio de dados, por agentes de software que atuam como representantes, entre outros.

Não obstante, o que não se pode olvidar é que, apesar das tecnologias estarem em uma constante de desenvolvimento, a ponto de supostamente existirem agentes de software com empatia, entendemos que tentar substituir todas as atividades humanas pela inteligência artificial é desdignificante para o ser humano e, inclusive, nos cabe questionar a quem ou ao que interessa esta desdignificação, que inclusive vai de encontro a Resolução do parlamento europeu 2015/2103 (INL) sobre o tema. Por outro lado, a inteligência emocional, exercida por seres humanos, tem muito a colaborar com o sistema de justiça ao ser aplicada juntamente com os recursos tecnológicos, sempre olhando para este como um meio para servir a humanidade, nunca o contrário.

REFERÊNCIAS

ANDRADE, Francisco Carneiro Pacheco; CARNEIRO, Davide; NOVAIS, Paulo. **A inteligência artificial na linha de resolução de conflitos em linha**. Scientia Iuridica – Tomo LIX, 2010. n.º 321.

AZEVEDO, André Gomma de. **Fatores de efetividade de processos de resolução de disputas**: uma análise sob a perspectiva construtivista. In: CASELLA, P.; SOUZA, L. (Coord.). **Mediação de conflitos – novo paradigma de acesso à justiça**. Belo Horizonte: Ed. Fórum, 2009.

CEBOLA, Cátia Marques. **La mediación**. Marcial Pons, Madrid, 2013.
CHUMBINHO, João. **Julgados de Paz na prática processual civil**: Meio alternativo de resolução de conflitos: Mediação, Conciliação, Arbitragem e negociação, Lisboa, Quid Iuris Sociedade Editora, 2007.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125 de 29/11/2010**. Dispõe sobre a Política Judiciária Nacional de tratamento adequado dos conflitos de interesses no âmbito do Poder Judiciário e dá outras providências. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/atos-normativos?documento=156>. Acesso em: 15 maio de 2025.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. **Portaria nº 16 de 26/02/2015**. Dispõe sobre as diretrizes de gestão da Presidência do Conselho Nacional de Justiça para o biênio 2015- 2016. Disponível em: <http://www.cnj.jus.br/busca-atos-adm?documento=2855>. Acesso em: 29 maio de 2025.

DEUTSCH, Morton. **The resolution of conflict**: constructive and destructive processes. New Haven and London: Yale University Press, 1973.

DWORKIN, Ronald. **Taking rights seriously**. Cambridge, MA: Harvard University Press. 1977.

ELIAS, Paulo Sá. **Algoritmos, inteligência artificial e direito**. Disponível em: conjur.com.br/dl/algoritmos-inteligencia-artificial.pdf Acesso em 09 de maio de 2025. KATSCH, Ethan e RIFKIN J. **Online Dispute Resolution, Resolving Conflicts in Cyberspace**, Jossey-Bass Wiley Company, San Francisco, 2001, pp. 93 e segs.

FERREIRA, Ana Elisabete. **Da neuroética ao neurodireito**: vanguardas da responsabilidade. In: Curado M, Pereira AD, Ferreira AE (orgs.). Vanguardas da Responsabilidade: Direito, Neurociências e Inteligência Artificial. (Col. Centro de Direito Biomédico, 27). Coimbra: Petrony, 2019.

FURLANETTO, TEREZINHA CASTILHO. **Inteligência emocional**. Escola de Educação. Disponível em <http://www.din.uem.br/ia/emocional/>. Acesso em: 12 de maio de 2025.

GARDNER, Howard. **Inteligências Múltiplas**. A teoria na prática. Porto Alegre: Artes Médicas, 1995.

GOLEMAN, Daniel. **Trabalhando com A Inteligência Emocional**. Rio de Janeiro: Objetiva, 1998

GOUVEIA, Mariana França. **Curso de Resolução Alternativa de Litígios**. Almedina, Coimbra, 2014.

GOUVEIA, Steven. **O Problema da Lacuna da Responsabilidade na Inteligência Artificial**. In: Curado M, Pereira AD, Ferreira AE (orgs.). Vanguardas da Responsabilidade: Direito, Neurociências e Inteligência Artificial. (Col. Centro de Direito Biomédico, 27). Coimbra: Petrony, 2019.

MARQUES, Ricardo Dalmaso. **Inteligência artificial e direito**: o uso da tecnologia na gestão do processo no sistema brasileiro de precedentes. Revista de Direito e as Novas Tecnologias. vol. 3/2019. Abr/Jun. DTR-2019-35395. 2019.

MINSKY, M. (editor). **Semantic information processing**. Cambridge: The MIT Press, 1968.

MIRANDA BARBOSA, Mafalda. **inteligência Artificial, E-Persons e Direito: Desafios e Perspectivas**. Revista Jurídica Luso-Brasileira Ano 3 (2017). Lisboa. ISSN:2183-539X. Nº6 .

NEVES, Antonio Castanheira. **O direito interrogado pelo tempo presente na perspectiva do futuro**. In: NUNES, António Avelãs; COUTINHO, Jacinto Nelson de Miranda (coord). O direito e o futuro – o futuro do direito.Coimbra: Ed. Almedina, 2007.

NEVES, Antonio Castanheira..**Uma reflexão filosófica sobre o direito** – o deserto está a crescer ou a recuperação da filosofia do direito? Digesta – escritos acerca do direito, do pensamento jurídico, da sua metodologia e outros, vol. III, Coimbra Editora, Coimbra, 2008.

NUNES, Dierle e MEDEIROS, Nathalia. **Inteligência artificial – litigantes habituais e eventuais**. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2018-nov-20/opiniao- tecnologia- direito-litigantes-habituais-eventuais>. Acesso em: 09 de abril de 2025.

REVOLUTION. **Japoneses desenvolvem robô com inteligência emocional**. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/conheca-moxie-um-robo-projetado-para-ajudar-no- desenvolvimento-social-de-criancas/> Acesso em: 06 de jun. de 2025.

SALOVEY, Peter; MAYER, John D. **Emotional intelligence**. Imagination, Cognition and Personality, 9, 185-211, 1990.

SURDEN, Harry. **Machine Learning and Law**. Washington Law Review, v. 89, n. 1,

p. 88, 2014.Disponível em: [<https://ssrn.com/abstract=2417415>]. Acesso em: 02 de maio de 2025.

THAM, Dan. **Conheça Moxie um robô projetado para ajudar no desenvolvimento social de crianças**. Disponível em: <https://www.cnnbrasil.com.br/tecnologia/conheca-moxie-um-robo-projetado-para-ajudar-no-desenvolvimento-social-de-criancas/> Acesso em 03 de maio de 2025.

UNESCO. **São os humanos e não máquinas que criam significado**. Disponível em: <https://pt.unesco.org/courier/2018-3/sao-os-humanos-nao-maquinas-que-criam- significado>. Acesso em: 06 de jun. de 2025.

URY, William. **O poder do não positivo**. Rio de Janeiro: Campus-Elsevier, 2007. p. 3. YARN, Douglas H. **Dictionary of Conflict Resolution**. São Francisco: Ed. Jossey Bass, 1999. p. 113.

