DOI: 10.33242/rbdc.2025.02.013

APLICAÇÃO DA INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL GENERATIVA COMO MEDIADORA DE CONFLITOS FAMILIARES: UMA POSSIBILIDADE?

APPLICATION OF GENERATIVE ARTIFICIAL INTELLIGENCE AS A MEDIATOR IN FAMILY CONFLICTS: A POSSIBILITY?

Adriana Timoteo dos Santos

Doutora em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná – PUCPR. Graduada em Direito pela Universidade Estadual de Ponta Grossa. Mestre em Direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná. Atualmente é Diretora do Setor de Ciências Jurídicas da UEPG eleita para o mandato 2023-2027. Coordenadora do projeto de extensão NPJ POLO AVANÇADO DO CEJUSC. Professora da Universidade Estadual de Ponta Grossa em regime de dedicação exclusiva na Graduação e Pós-Graduação (Mestrado profissionalizante) em Direito junto a UEPG. Facilitadora/mediadora perante o CEJUSC em Ponta Grossa/PR. Orcid: https://orcid.org/0000-0003-1788-0748 *E-mail*: adtsantos@uepg.br

Larissa Cimarelli Velloso

Mestranda em Direito na Universidade Estadual de Ponta Grossa. Bacharela em Direito pela Universidade Estadual de Ponta Grossa-PR (UEPG) com formação em nível médio e técnico em administração pela ETEC de Itararé. Advogada. Orcid: https://orcid.org/0009-0006-6770-3087 *E-mail*: larissacimarelli2@gmail.com

Resumo: A evolução da Inteligência Artificial tem impactado diversas áreas, especialmente o Direito, incluindo sua aplicação na mediação de conflitos. Este artigo analisa a viabilidade da Inteligência Artificial generativa como mediadora em conflitos familiares, considerando desafios técnicos, éticos e emocionais. A pesquisa baseia-se em revisão bibliográfica sobre Inteligência Artificial, mediação e direito de família. Os resultados indicam que, embora a Inteligência Artificial automatize processos e organize dados, ela não compreende as nuances emocionais, inviabilizando sua substituição completa ao mediador humano. Conclui-se que a mediação familiar exige empatia, escuta ativa e compreensão contextual, habilidades ainda inatingíveis para as máquinas. Portanto, a Inteligência Artificial deve ser vista como recurso complementar e não um substituto na mediação de conflitos familiares.

Palavras-chave: Inteligência Artificial. Mediação de conflitos. Direito de família.

Substract: The evolution of Artificial Intelligence has impacted various areas, especially Law, including its application in conflict mediation. This article analyzes the feasibility of generative Artificial Intelligence as a mediator in family conflicts, considering technical, ethical, and emotional challenges. The research is based on a literature review on Artificial Intelligence, mediation, and family law. The results indicate that, although Artificial Intelligence automates processes and organizes data, it does not understand emotional nuances, making its complete replacement of the human mediator unfeasible. It is concluded that family mediation requires empathy, active listening, and contextual understanding–skills still unattainable by machines. Therefore, Artificial Intelligence should be seen as a complementary resource, not a substitute, in family conflict mediation.

Keywords: Artificial Intelligence. Conflict mediation. Family law.

Table of Contents: **1** Introduction – **2** Digital Society and Artificial Intelligence – **3** Generative Artificial Intelligence and human labor – **4** Mediation in the digital era – **5** (Im)Possibility of Artificial Intelligence as a mediator in family law conflicts – **6** Conclusion – References

Sumário: **1** Introdução – **2** Sociedade digital e inteligência artificial – **3** Inteligência Artificial Generativa e o trabalho humano – **4** A mediação na era digital – **5** (Im)Possibilidade da Inteligência Artificial como mediadora de conflitos no âmbito do Direito de Família – **6** Conclusão – Referências

1 Introdução

A evolução tecnológica tem transformado profundamente a sociedade, especialmente a partir da Quarta Revolução Industrial, na qual a relação entre humanos e máquinas tornou-se cada vez mais integrada. No centro desse avanço está a inteligência artificial (IA), uma ferramenta que não apenas automatiza processos, mas também aprende, analisa e toma decisões com base em grandes volumes de dados. Essas capacidades têm gerado debates sobre o impacto da IA em diversas áreas, incluindo as profissões tradicionalmente dependentes da interação humana, como a mediação de conflitos. Tal cenário levanta questionamentos sobre os limites éticos, técnicos e sociais do uso da IA, especialmente em contextos delicados como o direito de família.

Nesse contexto, a substituição do trabalho humano por IA não é apenas uma possibilidade, mas uma realidade em muitos setores. Ferramentas baseadas em IA já desempenham tarefas que envolvem desde diagnósticos médicos até análises jurídicas complexas. Contudo, a aplicação dessas tecnologias em atividades que demandam habilidades interpessoais e emocionais, como a mediação de conflitos familiares, apresenta desafios únicos. O tema, portanto, é de grande relevância, pois envolve a discussão sobre a capacidade da IA de replicar a empatia, a intuição e a compreensão emocional humana, elementos essenciais para a resolução pacífica e eficaz de disputas familiares.

O presente estudo adota o método dedutivo, baseando-se em uma revisão bibliográfica sobre inteligência artificial (IA), mediação de conflitos e direito de família, com o objetivo geral de analisar a possibilidade da IA substituir o mediador humano em conflitos familiares. A pesquisa busca compreender as implicações tecnológicas, éticas e práticas dessa substituição, considerando as particularidades emocionais e jurídicas envolvidas nesses conflitos.

Os objetivos específicos incluem: apresentar o desenvolvimento da IA no contexto da sociedade digital e suas aplicações no Direito; examinar as características da mediação, com foco na sua aplicação no âmbito do direito de família; investigar os impactos da substituição do trabalho humano pela inteligência artificial; discutir os avanços e limitações da inteligência artificial generativa – IAG no desempenho de funções que demandam interação emocional e tomada de decisão contextual; avaliar criticamente a viabilidade e as limitações éticas da substituição do mediador humano pela IA em contextos familiares.

Para estruturar a abordagem, o texto está dividido em seções que exploram, primeiramente, o conceito de IA generativa e seu impacto no trabalho humano. Em seguida, a mediação é analisada sob o prisma do direito de família, destacando sua evolução na era digital. Por fim, discute-se a possibilidade e as restrições da utilização da IA como mediadora nesses conflitos, evidenciando as razões pelas quais o contato humano permanece essencial no contexto familiar.

2 Sociedade digital e inteligência artificial

O avanço tecnológico observado nas últimas décadas tem redefinido profundamente a interação entre os indivíduos e a tecnologia, levando à consolidação da chamada "Era Digital" ou sociedade digital. Nesse contexto, a relação entre o mundo físico e o cibernético tornou-se cada vez mais interconectada, impulsionada pela Quarta Revolução Industrial. De acordo com Rossetti e Angeluci,[1] essa revolução promoveu uma integração intensa entre homem e máquina, resultando em transformações significativas em todos os setores da sociedade.

A crescente digitalização tem impactado diversos aspectos da vida cotidiana, proporcionando maior agilidade na execução de tarefas e criando novas oportunidades de trabalho. Nesse cenário de transformação, a Inteligência Artificial (IA) surge como uma das mais promissoras inovações tecnológicas, com origens que

[1] ROSSETTI, Regina; ANGELUCI, Alan. Ética algorítmica: questões e desafios éticos do avanço tecnológico da sociedade da informação. *Galáxia*, São Paulo, n. 46, p. 1-18, 2021. Disponível em: https://www.scielo.br/j/gal/a/R9F45HyqFZMpQp9BGTfZnyr/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 15 jan. 2025.

remontam à década de 1950. Sichman[2] destaca que a IA foi concebida com o propósito de desenvolver sistemas capazes de solucionar problemas complexos e executar tarefas sem uma solução algorítmica convencional.

A influência da IA pode ser percebida em diversas áreas, desde o setor industrial até o cotidiano das pessoas, demonstrando sua capacidade de transformar processos e otimizar resultados. Irigary e Stocker[3] exemplificam essa aplicação ao mencionar ferramentas como o ChatGPT, que, apesar de suas limitações, é capaz de interagir de forma humanizada, elaborar textos complexos e revisar códigos de programação. Palis[4] cita o aplicativo "Lensa", que edita avatares a partir de fotos, conquistando grande popularidade em redes sociais como o TikTok.

No desenvolvimento econômico, a Inteligência Artificial também se mostra bastante relevante, estimulando investimentos e trazendo aumento na taxa de inovação no mercado de trabalho, o que, de acordo com Baily e Korinek,[5] ocasiona o estabelecimento de bases para uma aceleração significativa no que diz respeito ao crescimento econômico. Ana Cristina Müller e Lilian Ghitnick Arcalii,[6] em texto para o *site* Exame, reforçam a ideia anterior, asseverando que as tecnologias relacionadas à inteligência artificial impulsionam colaborações, alianças e aquisições em variados setores na sociedade. A crescente aplicação das IAs no setor econômico torna-a um dos pilares de inovação na atualidade.

Trindade e Oliveira apontam que tecnologias baseadas em IA trazem a possibilidades e benefícios em diferentes campos profissionais, como:

> a) Saúde: diagnosticar e prever doenças; b) Justiça: elaborar petições legais e prever de sentenças; c) Telecomunicações: analisar e propor melhorias de redes; d) Biblioteconomia: informação e referência (bibliotecas podem usar chatbots nos serviços de atendimento

[2] SICHMAN, Jaime Simão. Inteligência artificial e sociedade: avanços e riscos. *Estudos Avançados*, jan./abr. 2021. Disponível em: https://www.scielo.br/j/ea/a/c4sqqrthGMS3ngdBhGWtKhh/?format=pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

[3] IRIGARY, Hélio Arthur Reis; STOCKER, Fabricio. ChatGPT: um museu de grandes novidades. *Cadernos EBAPE.BR*, Rio de Janeiro, v. 21, n. 1, p. 34-46, jan./fev. 2023. Disponível em: https://www.scielo.br/j/cebape/a/FHBLtCcQndXVLGSZhQqnmWn/?lang=pt#. Acesso em: 15 jan. 2025.

[4] PALIS, André. Inteligência artificial é a bola da vez para 2023. *TecMundo*. Disponível em: https://www.tecmundo.com.br/mercado/259355-inteligencia-artificial-bola-vez-2023.htm. Acesso em: 15 jan. 2025.

[5] BAILY, Martin Neil; KORINEK, Anton. Machines of mind: the case for an AI-powered productivity boom. *Brookings*, 2023. Disponível em: https://www.brookings.edu/articles/machines-of-mind-the-case-for-an-ai-powered-productivity-boom/. Acesso em: 15 jan. 2025.

[6] MÜLLER, Ana Cristina; ARCALJI, Lilian Ghitnick. O impacto da inteligência artificial no aquecimento da economia mundial. *Exame*, 2022. Disponível em: https://exame.com/bussola/o-impacto-da-inteligencia-artificial-no-aquecimento-da-economia-mundial/. Acesso em: 15 jan. 2025.

> aos usuários, por exemplo) e tratamento descritivo de recursos (ferramentas tecnológicas podem produzir/gerar metadados descritivos) e outras. (2024, p. 2)[7]

Vale mencionar que as relações sociais também são influenciadas pela evolução tecnológica e acabam sendo moldadas nesse cenário, conformando novas formas de interação e comunicação. Segundo Lévy,[8] o ciberespaço se tornou uma plataforma essencial para o desenvolvimento da realidade humana, evoluindo à medida que novas tecnologias são incorporadas ao cotidiano.

Dessa forma, o desenvolvimento tecnológico não se restringe apenas ao âmbito das máquinas e computadores, mas reflete diretamente no meio social. Tais inovações redimensionaram a posição do ser humano na sociedade, que agora é reorganizada a partir da informação como novo elemento estruturante.[9]

No entanto, o avanço da Inteligência Artificial levanta questionamentos sobre os limites éticos e jurídicos de sua aplicação. Figueira, Renzetti Filho e Luca[10] destacam o caso do comercial da Volkswagen que utilizou IA para recriar digitalmente a imagem da cantora Elis Regina, falecida em 1982, em um dueto com sua filha Maria Rita. O caso gerou debates sobre os direitos de imagem de pessoas falecidas e resultou na proposição de novas legislações para regulamentar esse uso, além de um processo ético junto ao Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária (CONAR).

Em suma, a sociedade digital tem sido profundamente influenciada pela IA, a qual transforma a maneira como interagimos com a tecnologia e a informação. À medida que essa evolução prossegue, torna-se fundamental o desenvolvimento de regulamentações adequadas para garantir que seus benefícios sejam amplamente aproveitados sem comprometer princípios éticos e sociais.

2.1 Aplicações no âmbito do Direito

Assim como ocorre em outros setores da sociedade, o Direito tem sido impactado pelo avanço da Inteligência Artificial (IA), exigindo adaptação tanto em

---

7 TRINDADE, Alessandra Stefane Cândido Elias da; OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de. Inteligência artificial (IA) generativa e competência em informação: Habilidades informacionais necessárias ao uso de ferramentas de IA Generativa em demandas informacionais de natureza acadêmica-científica. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 29, 2024.

8 LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.

9 BIONI, Bruno Ricardo. *Proteção de dados pessoais*: a função e os limites do consentimento. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

10 FIGUEIRA, Hector Luiz Martins; RENZETTI FILHO, Rogério Nascimento; LUCA, Guilherme Domingos De. Herança digital e o caso Elis Regina: implicações jurídicas no uso da imagem de pessoas mortas pela inteligência artificial. *Revista Jurídica*, v. 3, n. 75, p. 527-545, ago. 2023. ISSN 2316-753X. Disponível em: https://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/6421. Acesso em: 15 jan. 2025.

termos de regulamentação quanto na utilização dessas ferramentas nas práticas jurídicas. Segundo Sá, Feitosa e Caminha (2022), uma das aplicações mais relevantes da IA no Direito é a jurimetria, que consiste na coleta e análise de dados para descrever problemas jurídicos e sugerir soluções. A jurimetria é considerada uma ciência humana, causal e estocástica, pois busca controlar a incerteza, sem eliminá-la por completo.[11]

No sistema judicial, a IA tem sido aplicada em diversas áreas, como a análise de documentos legais, a triagem de casos e a automatização de tarefas repetitivas. Entre as principais iniciativas do Judiciário brasileiro, destacam-se os programas de IA adotados pelo Supremo Tribunal Federal (STF) e pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ), como o "Victor", que identifica temas de repercussão geral em processos judiciais, e o "Athos", que realiza o agrupamento de acórdãos e identifica questões relevantes.[12] Além disso, o programa "Sócrates" é responsável por agrupar processos similares, enquanto o "E-Juris" classifica referências legislativas e jurisprudenciais.

A IA também tem sido aplicada na criação de assistentes digitais para magistrados, promotores e procuradores, permitindo a automatização de tarefas, a elaboração de peças processuais e a busca de precedentes sem a necessidade de intervenção humana direta.[13] Outro exemplo de inovação é o projeto "Dra. Luiza", uma advogada robô desenvolvida pela *startup* Legal Labs, capaz de analisar processos e sugerir soluções.[14]

Embora as aplicações da IA no Direito sejam promissoras, desafios significativos ainda precisam ser enfrentados, principalmente em relação à transparência dos algoritmos e à preservação dos direitos fundamentais. Regulamentações adequadas são necessárias para garantir o uso ético e responsável dessas tecnologias, assegurando que a IA complemente a atuação humana sem comprometer a imparcialidade e a equidade no sistema jurídico.

---

[11] NUNES, Marcelo Guedes. *Jurimetria*: como a estatística pode reinventar o direito. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

[12] SALOMÃO, Luis Felipe. *Inteligência artificial*: tecnologia aplicada à gestão dos conflitos no âmbito do Poder Judiciário brasileiro. Brasília: FGV, 2020. Disponível em: https://bdjur.stj.jus.br/handle/2011/156490. Acesso em: 15 jan. 2025.

[13] PILÓ, Xenofontes Curvelo; BRASIL, Deilton Ribeiro. A utilização da inteligência artificial no direito penal e seus reflexos nas garantias e direitos fundamentais. *Revista EJEF*, Belo Horizonte, ano 1, n. 1, jul./dez. 2022. Disponível em: https://bd.tjmg.jus.br/server/api/core/bitstreams/d1bcf894-04df-44dc-a7a3-2e5333c056c8/content. Acesso em: 15 jan. 2025.

[14] SALES, Ana Débora Rocha; COUTINHO, Carlos Marden Cabral; PARAISO, Leticia Vasconcelos. Inteligência artificial e decisão judicial: (im)possibilidade do uso de máquinas no processo de tomada de decisão. *Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça*, Encontro Virtual, v. 7, n. 1, p. 34-54, jan./jul. 2021. Disponível em: https://pdfs.semanticscholar.org/9e2a/eeb08d395d353e7ca12da3e760deec19faf9.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

3 Inteligência Artificial Generativa e o trabalho humano

A crescente evolução da Inteligência Artificial Generativa (IAG) tem transformado profundamente o mercado de trabalho, trazendo tanto desafios quanto oportunidades. Essas tecnologias, baseadas em aprendizado profundo e análise de grandes volumes de dados, têm a capacidade de automatizar tarefas complexas e gerar conteúdo original, aproximando-se cada vez mais da cognição humana.

Diante desse cenário, torna-se essencial compreender como a IAG pode impactar o trabalho humano e quais medidas podem ser adotadas para garantir um equilíbrio entre inovação tecnológica e a preservação de empregos.

Valle, Gasó e Ajus[15] explicam que no início dos estudos, o método de programação das IAs se traduzia em fornecimento de um estoque de informações e de orientações para que um resultado pudesse ser alcançado. Contudo, esse método não se mostra suficiente na execução de tarefas mais complexas e, dessa forma, a partir do *machine learning,* o pensamento humano e o pensamento das máquinas puderam ser estreitados, na busca pela eficiência.

De acordo com Campos[16] o *machine learning* consiste em um desenvolvimento e treinamento de tecnologias de IA, processo pelo qual os mecanismos se familiarizam com uma situação e tornam-se capazes de reagir de maneira adequada, com a finalidade de atingir um objetivo específico. Durante esse processo de treinamento, são utilizados dados, modelos estatísticos e algoritmos simples, e a depender da natureza do agente, esse processo de aprendizado assume formatos diferenciados que se encaixam no objetivo final.[17]

Nesse contexto, os modelos de aprendizagem dos mecanismos de IA também passaram por intensos desenvolvimentos. Atualmente, tem-se o que pode ser denominado como "deep learning", ou aprendizado profundo em tradução livre, modelo em que se utiliza sistemas computacionais inspirados na estrutura do cérebro humano,[18] que é utilizado no que se entende por Inteligência Artificial Generativa (IAG).

---

[15] VALLE, Vivian Cristina Lima López; FUENTES I GASÓ, Josep Ramón; AJUS, Attílio Martins. Decisão judicial assistida por inteligência artificial e o Sistema Victor do Supremo Tribunal Federal. *Revista de Investigações Constitucionais*, [s.l.], v. 10, n. 2, p. e252, 2023.

[16] CAMPOS, Rafael Saraiva. Desmistificando a inteligência artificial: uma breve introdução conceitual ao aprendizado de máquina. *Aoristo: International Journal of Phenomenology, Hermeneutics and Metaphysics*. v. 3, n. 1, p. 106-123, 2020. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/341281206_Desmistificando_a_inteligencia_artificial_Uma_breve_introducao_conceitual_ao_aprendizado_de_maquina. Acesso em: 15 jan. 2025.

[17] RUSSEL, Stuart; NORVIG, Peter. *Inteligência artificial*. Tradução de Regina Célia Simille de Macedo. 3. ed. São Paulo: Elsevier, 2013.

[18] CHAGAS, Edgar Thiago de Oliveira. Deep learning e suas aplicações na atualidade. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, ano 4, ed. 5, v. 4, p. 5-26, maio 2019. ISSN 2448-0959. Disponível em: https://www.nucleodoconhecimento.com.br/wp-content/uploads/2019/05/deep-learning.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

Referido modelo contém camadas de neurônios artificiais que processam as informações e aprendem padrões complexos a partir de um grande volume de dados. É por meio deste modelo que a inteligência artificial torna-se capaz de realizar tarefas sofisticadas, como reconhecimento de imagem.[19]

No que tange à IAG, trata-se de uma ramificação dos estudos da IA, sendo que a partir da análise dos dados e da identificação de padrões, aquela é capaz de gerar conteúdos originais.[20] Portanto, utiliza-se do modelo de aprendizagem profundo.

Bittencourt[21] ainda explica que esse modelo aprende a relação entre conceitos e quais são suas implicações contextuais durante o treinamento. Assim, o autor cita como exemplo o processamento do art. 186 do Código Civil brasileiro: na realização dessa análise, o LLM vai identificar e apreender as relações entre as condutas e consequência jurídica, permitindo posteriormente que o LLM (*Large Language Models*, ou seja, grandes modelos de linguagem em tradução livre), também utilizado junto ao sistema de redes neurais, aplique esse conhecimento adquirido em outros contextos.

Os exemplos citados anteriormente das ferramentas do ChatGPT e propaganda da Volkswagen, demonstram que o sistema de inteligência artificial utilizado passou pelo aprendizado profundo, considerando a complexidade de tarefas que tais mecanismos realizam ou realizaram.

Outro exemplo prático da incorporação da IAG ao ambiente de trabalho está nos *chatbots* e assistentes virtuais, que já desempenham funções antes ocupadas por atendentes humanos. Morais e Branco[22] (2023) apontam que esses sistemas são capazes de simular uma interação humana eficiente, fornecendo respostas personalizadas e aprendendo com interações anteriores para melhorar sua

[19] BITTENCOURT, Rafael de Oliveira. *Aplicações e limitações de inteligência artificial generativa no direito*: um estudo de caso do Tribunal de Contas da União e a análise da utilidade de assistentes jurídicos de IA criados no ChatGPT. 2024. Monografia (Bacharelado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2024.

[20] BITTENCOURT, Rafael de Oliveira. *Aplicações e limitações de inteligência artificial generativa no direito*: um estudo de caso do Tribunal de Contas da União e a análise da utilidade de assistentes jurídicos de IA criados no ChatGPT. 2024. Monografia (Bacharelado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2024.

[21] BITTENCOURT, Rafael de Oliveira. *Aplicações e limitações de inteligência artificial generativa no direito*: um estudo de caso do Tribunal de Contas da União e a análise da utilidade de assistentes jurídicos de IA criados no ChatGPT. 2024. Monografia (Bacharelado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2024.

[22] MORAIS, Flávio Daniel Borges de; BRANCO, Valdec Romero Castelo. *A Inteligência Artificial*: conceitos, aplicações e controvérsias. Artigo apresentado no XX Simpósio Internacional de Ciências Integradas da UNAERP – Universidade de Ribeirão Preto Campus Guarujá. Realizado em outubro de 2023. Disponível em: https://www.unaerp.br/documentos/5528-a-inteligencia-artificial-conceitos-aplicacoes-econtroversias/file. Acesso em: 15 jan. 2025.

precisão. Apesar disso, ainda carecem da capacidade de compreender plenamente as emoções e as nuances da comunicação humana.

Pode-se concluir que a IAG, como parte dos estudos e desenvolvimento da IA no geral, possui um modelo de aprendizagem mais complexo, visto que se utiliza do aprendizado profundo pelo uso das redes neurais, em conjunto com outros modelos de aprendizagem, chegando a resultados mais próximos do que a inteligência humana seria capaz de produzir.

Trata-se, portanto, de um mecanismo de IA que, através de um complexo treinamento com a utilização de LLMs e análises de grande volume de dados, gera como resultado algo novo, original, como imagens e áudios. Essa dinâmica, portanto, permite que a inteligência artificial seja capaz de realizar tarefas que, em situações normais, os humanos executariam.

Nesse cenário, a inteligência artificial traz um novo paradigma no ambiente de trabalho, visto que, por meio dela, muitas atividades são executadas de maneira mais ágil e eficaz se comparadas à execução de um humano. Isso retrata a evolução da IA, mas também reflete os impactos que podem atingir os trabalhadores, considerando que muitos podem acabar sendo substituídos.[23]

Amado[24] (p. 260) destaca que "o fantástico e imparável progresso da robótica traz consigo o inevitável declínio do trabalho humano", sendo que aos poucos, as máquinas tornam o trabalho do homem dispensável. O autor cita como exemplo o caso do Henn-na Hotel, no Japão, em que robôs fazem a gestão de uma cadeia de hotéis, bem como da condução automatizada, da automatização das tarefas repetitivas e que também será possível a substituição do humano pelos mecanismos de IA em tarefas mais complexas e criativas, como a de professores e advogados.

Assim, como aponta Amado[25] (p. 260): "Como alguém escreveu, e adaptando o velho ditado, nada na vida é certo, exceto a morte, os impostos… e o processo inexorável de usurpação de funções humanas pelos robôs".

---

[23] OLIVEIRA, Maria Aparecida Rodrigues; COSTA, Ivana Vieira; SILVA, Luciano Patente. O impacto da inteligência artificial no mundo do trabalho. *Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro*, v. 12, 2023. ISSN 2178-6925. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/375133055_O_IMPACTO_DA_INTELIGENCIA_ARTIFICIAL_NO_MUNDO_DO_TRABALHO. Acesso em: 15 jan. 2025.

[24] AMADO, João Leal. Inteligência artificial, plataformas digitais e robotização: que futuro para o (direito do) trabalho humano? *Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região*, Belo Horizonte, v. 104, p. 239-265, jul./dez. 2021. Disponível em: https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/210079/2021_amado_joao_inteligencia_artificial.pdf?sequence=1. Acesso em: 15 jan. 2025.

[25] AMADO, João Leal. Inteligência artificial, plataformas digitais e robotização: que futuro para o (direito do) trabalho humano? *Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região*, Belo Horizonte, v. 104, p. 239-265, jul./dez. 2021. Disponível em: https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/210079/2021_amado_joao_inteligencia_artificial.pdf?sequence=1. Acesso em: 15 jan. 2025.

Em conclusão, a IAG representa um avanço notável na automação de processos e na busca por maior produtividade e eficiência. Contudo, essa evolução também impõe desafios significativos, especialmente no que se refere à substituição de trabalhadores humanos em diversas áreas.

4 A mediação na era digital

A mediação está regulamentada no ordenamento jurídico brasileiro pelas Leis nº 13.105, de 16 de março de 2015 que dispõe sobre o Código de Processo Civil e nº 13.140, de 26 de junho de 2015 que dispõe sobre a mediação entre particulares como meio de solução de controvérsias. Estas Leis corporificam no sistema judiciário brasileiro as normativas que a Resolução nº 125/2010 do CNJ trouxe ao instituir uma política judiciária de tratamento de conflitos de interesses.

Ao buscar fortalecer a cultura da solução consensual e pré-processual de conflitos, o legislador busca conferir maior celeridade e efetividade ao sistema, trazendo meios mais adequados de pacificação para os diferentes tipos de controvérsias. Porém, após o advento dessas leis, com a contínua evolução das tecnologias e a popularização da *internet*, as práticas jurídicas acabam precisando se alinhar à nova realidade, a fim de que os direitos continuem sendo resguardados e acompanhem a rapidez da sociedade digital. Não apenas as relações passam por transformações nesse cenário, como também a forma como se resolvem os eventuais conflitos.

Mesmo antes da regulamentação legal no Brasil, já emergiam as resoluções de conflitos *on-line*, também denominadas de ODR. O conceito de ODR (do termo em inglês *online dispute resolution*) surgiu em 1996, tendo ganhado mais espaço nos últimos anos, a partir da propulsão da *internet*. Trata-se de uma plataforma *on-line* que permite a resolução de litígios por meio da mediação e arbitragem.[26]

Referida ferramenta surgiu com o crescimento do comércio eletrônico, sendo que era utilizada prioritariamente em conflitos envolvendo contratos de consumo em larga escala. O *eBay* criou um sistema *on-line* que permitia que seus usuários passassem por uma mediação de conflitos *on-line*, sendo pioneira nesse sentido. O resultado foi extremamente positivo, pois promoveu a solução de 60 milhões de disputas até o ano de 2010. A partir disso, várias empresas notaram a eficiência da mediação online e fizeram uso destas plataformas.[27]

[26] SCHWANTES, Helena; SPENGLER, Fabiana Marion. Limites e possibilidades da mediação de conflitos online no Brasil. *Revista da AGU*, Brasília-DF, v. 23, n. 02, p. 188-211, jun. 2024.

[27] SCHWANTES, Helena; SPENGLER, Fabiana Marion. Limites e possibilidades da mediação de conflitos online no Brasil. *Revista da AGU*, Brasília-DF, v. 23, n. 02, p. 188-211, jun. 2024.

No contexto do crescimento do comércio eletrônico e da *internet*, as ferramentas de ODR passam a ser utilizadas através da tecnologia. Nessas plataformas é possível a aplicação dos tradicionais métodos de solução de conflitos, como a arbitragem, conciliação e a mediação.[28]

Dessa forma, a ODR adota uma variedade de ferramentas a fim de alcançar resultados mais eficazes às partes envolvidas, facilitando a comunicação entre elas e um mediador e, também, ao incorporar a inteligência artificial para intervir ativamente. Ainda, essas plataformas podem ser vistas como uma forma de aumentar o acesso à justiça.[29]

Nesse cenário de avanços na tecnologia e intensificação de uso das ODRs, especialmente após a pandemia da Covid-19, é que a mediação *on-line* tem se mostrado uma opção no sistema de justiça brasileiro.[30]

A mediação é um meio alternativo de solução de conflitos em que as partes envolvidas são conduzidas por um terceiro imparcial, o mediador, a chegar em uma solução ao seu impasse de forma autônoma e consensual. Trata-se de um método que prima pela autocomposição e pelo diálogo entre as partes.[31]

De maneira virtual, a mediação não perde a essência de seu conceito e funcionamento. De acordo com Silva e Silva[32] (p. 69), a mediação *on-line* "surge com a finalidade de tornar o processo da mediação mais ágil e menos formal através da utilização da tecnologia. Possui as mesmas definições da mediação, contudo, todo o processo é realizado no ambiente virtual".

Apesar de apresentar alguns desafios, a mediação *on-line* possui os mesmos objetivos do procedimento presencial, o que inclui o acesso à justiça. Spengler e Pinho[33] (p. 241-242) afirmam, nesse sentido, que "sem sombra de dúvidas, a

[28] COSTA, Rosalina Moitta Pinto da. Os novos paradigmas da mediação on-line. *Revista de Direito Brasileira*, Florianópolis, v. 28, n. 11, p. 367-386, jan./abr. 2021. Disponível em: https://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/6203. Acesso em: 15 jan. 2025.

[29] SCHWANTES, Helena; SPENGLER, Fabiana Marion. Limites e possibilidades da mediação de conflitos online no Brasil. *Revista da AGU*, Brasília-DF, v. 23, n. 02, p. 188-211, jun. 2024.

[30] SCHWANTES, Helena; SPENGLER, Fabiana Marion. Limites e possibilidades da mediação de conflitos online no Brasil. *Revista da AGU*, Brasília-DF, v. 23, n. 02, p. 188-211, jun. 2024

[31] SILVA, Lucas Jeronimo Ribeiro da; SILVA, Michael Cesar. Formas tecnológicas de solução de conflitos I. *In*: Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial, 1, 2020, Belo Horizonte. *Anais*. Belo Horizonte: Skema Business School, 2020. Disponível em: https://site.conpedi.org.br/publicacoes/x2c7701f/5u1c411w/Xq2V3687GxvWUB7t.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

[32] SILVA, Lucas Jeronimo Ribeiro da; SILVA, Michael Cesar. Formas tecnológicas de solução de conflitos I. *In*: Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial, 1, 2020, Belo Horizonte. *Anais*. Belo Horizonte: Skema Business School, 2020. Disponível em: https://site.conpedi.org.br/publicacoes/x2c7701f/5u1c411w/Xq2V3687GxvWUB7t.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

[33] SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. *Revista da Faculdade de Direito da UFMG*, Belo Horizonte, n. 72, p. 219-257, jan./jun. 2018. Disponível em: https://www.academia.edu/40214001/A_MEDIACAO_DIGITAL_DE_CONFLITOS_COMO_POLITICA_JUDICIARIA_DE_ACESSO_A_JUSTICA_NO_BRASIL. Acesso em: 15 jan. 2025.

mediação digital ou on-line é um avanço significativo na utilização de novas tecnologias para lidar com os conflitos. Oferece mais possibilidade de rapidez e eficácia na resposta, além da visível economia monetária".

Spengler e Pinho[34] ainda apontam que esse sistema de mediação *on-line* promove a conexão de participantes de diversos locais, os quais poderão encontrar uma solução satisfatória ao seu conflito de forma rápida e econômica.

Além disso, Pessoa e Lima[35] explicam que a realização de atos processuais à distância quando existe dificuldade de locomoção, a exemplo dos portadores de deficiência física, é uma maneira de garantir até mesmo a dignidade da pessoa humana, ao permitir que esses atos sejam realizados no ambiente de conforto que é adaptado à realidade do indivíduo. Nesse contexto, o princípio da igualdade também é prestigiado, visto que é permitido o tratamento dos desiguais na medida de sua desigualdade.

Complementando, Schwantes e Spengler (p. 205) destacam que:

> A mediação e conciliação realizadas de forma on-line provaram ser extremamente úteis e funcionais para facilitar a resolução de conflitos, e as plataformas digitais têm se adaptado constantemente para oferecer recursos e modelos mais intuitivos, independentemente do nível de conhecimento tecnológico do usuário.[36]

Nesse sentido, a Startup "MOL – Mediação Online" é um exemplo de plataforma que viabiliza a mediação virtual no Brasil. Surgiu em 2015, sendo a pioneira nesse segmento e é especializada na resolução de conflitos, e as sessões são realizadas totalmente *on-line*.[37]

---

[34] SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. *Revista da Faculdade de Direito da UFMG*, Belo Horizonte, n. 72, p. 219-257, jan./jun. 2018. Disponível em: https://www.academia.edu/40214001/A_MEDIACAO_DIGITAL_DE_CONFLITOS_COMO_POLITICA_JUDICIARIA_DE_ACESSO_A_JUSTICA_NO_BRASIL. Acesso em: 15 jan. 2025.

[35] PESSOA, Flávia Moreira Guimarães; LIMA, Lívia Maria Mattos Melo. Acesso à justiça e tecnologia: uma análise à luz dos objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) da Agenda 2030. *Revista Magister de Direito do Trabalho*, n. 104, p. 174-190, set./out. 2021. Disponível em: https://www.magisteronline.com.br/biblioteca/revistas/trabalhista/TRAB104_9_90a94ab2.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

[36] SCHWANTES, Helena; SPENGLER, Fabiana Marion. Limites e possibilidades da mediação de conflitos on-line no Brasil. *Revista da AGU*, Brasília-DF, v. 23, n. 02, p. 188-211, jun. 2024.

[37] SILVA, Lucas Jeronimo Ribeiro da; SILVA, Michael Cesar. Formas tecnológicas de solução de conflitos I. *In*: Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial, 1, 2020, Belo Horizonte. *Anais*. Belo Horizonte: Skema Business School, 2020. Disponível em: https://site.conpedi.org.br/publicacoes/x2c7701f/5u1c411w/Xq2V3687GxvWUB7t.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

Diante desse novo cenário, a capacitação dos mediadores precisa observar as mudanças advindas do avanço das tecnologias. Pinho[38] alerta que os referidos profissionais devem possuir habilidades para a realização das sessões virtuais, bem como precisam estar familiarizados com o ambiente online.

Entende-se que essa adaptação dos profissionais se faz necessária para que os princípios da mediação sejam observados, bem como que o diálogo entre as partes seja proporcionado na mesma excelência e eficiência que teria se o procedimento fosse realizado de maneira presencial. Os profissionais, portanto, devem estar preparados para os possíveis desafios que o ambiente virtual promove.

Por fim, Silva e Silva[39] destacam que a mediação *on-line* também contribui para a diminuição de números de ações judiciais antes mesmo de elas iniciarem, trazendo benefícios ao Judiciário brasileiro, para além das próprias partes envolvidas.

5 (Im)Possibilidade da Inteligência Artificial como mediador de conflitos no âmbito do Direito de Família

A mediação configura-se como um método adequado de solução de conflitos que visa garantir o acesso à justiça de maneira mais dialógica e colaborativa. Esse procedimento permite que as partes envolvidas, com o auxílio de um terceiro imparcial devidamente capacitado, possam construir conjuntamente uma solução satisfatória para suas controvérsias. Nesse sentido, o mediador atua como facilitador da comunicação, assegurando que as decisões sejam tomadas pelos próprios interessados, sem interferências diretas na formulação da solução.[40]

Tartuce[41] corrobora essa visão ao afirmar que mediar é promover a comunicação entre as partes envolvidas, possibilitando uma compreensão mais aprofundada

[38] PINHO, Humberto Dalla Bernardina. Mediação online em tempos de virtualização forçada das ferramentas de resolução de conflitos: algumas considerações sobre a experiência brasileira. *In*: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coord.). *Tecnologia e justiça multiportas*. Indaiatuba, SP: Foco, 2021.p. 443-454. Disponível em: https://vlex.com.br/vid/mediacao-online-em-tempos-875981296. Acesso em: 15 jan. 2025.

[39] SILVA, Lucas Jeronimo Ribeiro da; SILVA, Michael Cesar. Formas tecnológicas de solução de conflitos I. *In*: Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial, 1, 2020, Belo Horizonte. *Anais*. Belo Horizonte: Skema Business School, 2020. Disponível em: https://site.conpedi.org.br/publicacoes/x2c7701f/5u1c411w/Xq2V3687GxvWUB7t.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

[40] SALES, Lilia Maia de Morais; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Mediação e conciliação judicial: a importância da capacitação e de seus desafios. *Sequência*, Florianópolis, n. 69, p. 255-280, dez. 2014. Disponível em: https://www.scielo.br/j/seq/a/99rC4BwcCsr5tyYjjfqcYHR/?format=pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

[41] TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis* [recurso eletrônico]. 7. ed. rev. atual. e reformulada. Rio de Janeiro: Método, 2024.

dos aspectos da controvérsia e, caso assim desejem, construir conjuntamente soluções para as questões essenciais relacionadas ao conflito.

A mediação é caracterizada por sua flexibilidade e adaptabilidade, podendo ser moldada conforme as peculiaridades de cada caso, não sendo um procedimento estático e rigoroso. Marodin[42] destaca que o mediador deve estar atento à diversidade de abordagens e intervenções possíveis, escolhendo aquela que melhor se adapta às necessidades das partes envolvidas.

Para garantir a eficiência e legitimidade do procedimento, o mediador deve atuar em consonância com princípios fundamentais como imparcialidade, confidencialidade, autonomia das partes e busca pelo consenso. O profissional tem o papel de condutor e propulsor do diálogo, apenas intervindo com o objetivo de pacificar os conflitantes (Braga Neto, 2019).[43]

Dessa forma, a partir da livre escolha das partes pela sessão de mediação, elas devem ter oportunidades iguais de falar e de serem ouvidas, sem haver qualquer espécie de favoritismo às partes durante o procedimento. Ainda, os participantes devem ter a segurança de que o que foi dito e exposto na mediação não será usado contra eles em oportunidade diversa.[44]

Não obrigatoriamente a mediação resultará em um acordo, visto que o principal objetivo é restabelecer o diálogo entre os mediandos. O mediador faz a condução do procedimento de forma que as partes findem o conflito de forma satisfatória. E, assim, aquele deve apoiar as partes na busca de uma solução colaborativa através da comunicação pacífica.[45]

A partir desse método, o conflito se resolve também no plano dos sentimentos e emoções, restabelecendo vínculos e fazendo a manutenção das relações, não existindo parte vencedora ou perdedora. Para isso, as partes envolvidas devem ter o poder de decisão durante as sessões e, por esse motivo, o mediador apenas conduz a conversa como um terceiro imparcial.[46]

---

[42] MARODIN, Marilene. Modelos de mediação: negocial, avaliativa, transformativa, circular – narrativa e emancipadora e responsável. *In*: PEREIRA, Rodrigo da Cunha; DIAS, Maria Berenice (Coord.). *Manual de mediação interdisciplinar no direito de família e sucessões*. Belo Horizonte: IBDFam, 2024.

[43] BRAGA NETO, Adolfo. *Mediação*: uma experiência brasileira. São Paulo: CLA Cultural, 2019.

[44] RIBEIRO, Elizângela Abigail Sócio. *Mediação como procedimento para resolução de conflitos familiares de guarda e convivência*: do efetivo acesso à justiça. 2024. Dissertação (Mestrado em Direito Negocial) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2024. Disponível em: https://repositorio.uel.br/srv-c0003-s01/api/core/bitstreams/b3f7d187-c41e-4360-8ed7-f56d62487c8c/content. Acesso em: 15 jan. 2025.

[45] RIBEIRO, Elizângela Abigail Sócio. *Mediação como procedimento para resolução de conflitos familiares de guarda e convivência*: do efetivo acesso à justiça. 2024. Dissertação (Mestrado em Direito Negocial) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2024. Disponível em: https://repositorio.uel.br/srv-c0003-s01/api/core/bitstreams/b3f7d187-c41e-4360-8ed7-f56d62487c8c/content. Acesso em: 15 jan. 2025.

[46] SALES, Lilia Maia de Morais; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Mediação e conciliação judicial: a importância da capacitação e de seus desafios. *Sequência*, Florianópolis, n. 69, p. 255-280, dez. 2014. Disponível em: https://www.scielo.br/j/seq/a/99rC4BwcCsr5tyYjjfqcYHR/?format=pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

Neste contexto, faz-se necessária a utilização de um método que proporcione aos envolvidos o espaço para o diálogo. Fernanda Tartuce explica que:

> Em um conflito familiar, que traz em si muita carga emocional, a controvérsia pode ser apenas deslocada, surgindo depois em um novo formato. A conciliação, apesar de encerrar oficialmente a causa, acaba por fazer criar outras demandas judiciais decorrentes do mesmo conflito, ainda que sob diferentes aspectos. A mediação, diferentemente, promove uma abordagem mais profunda da controvérsia, e funciona como um acompanhamento das partes para que possam gerir seus conflitos e formular uma decisão célere, ponderada, eficaz e satisfatória em relação à controvérsia instalada (p. 362).[47]

Souza[48] complementa que, por meio da mediação, as partes encontram um espaço adequado para a escuta ativa e o diálogo, permitindo que compreendam melhor suas necessidades e expectativas. Assim, a mediação se revela uma ferramenta eficaz para a reconstrução de vínculos e a solução pacífica dos conflitos familiares, contribuindo para a manutenção das relações e para o bem-estar emocional dos envolvidos.

Entende-se, portanto, que a partir da mediação as partes em conflito familiar podem encontrar melhores e mais adequadas soluções aos seus impasses. Isso ocorre pois, no procedimento, há espaço para o diálogo, que pode não existir a depender do nível de desgaste das relações.

Dessa forma, a mediação no âmbito do Direito de Família representa uma abordagem eficiente e humanizada para a resolução de conflitos, promovendo a restauração das relações familiares por meio do diálogo e do consenso.

Com o avanço das tecnologias, algumas atividades, especialmente aquelas de caráter repetitivo, já estão sendo amplamente automatizadas pela inteligência artificial (IA). Esse progresso tem gerado questionamentos sobre a possibilidade de substituição de profissionais em tarefas mais complexas, como a de professores e advogados. Assim, faz-se relevante o questionamento: poderão os mediadores no âmbito do direito de família serem substituídos pela IA?

Pelo que até aqui fora explorado, sabe-se que a inteligência artificial generativa é capaz de aprender e gerar algo novo a partir de um grande volume de dados. Assim, torna-se possível que uma IAG aprenda o procedimento da mediação e seja

[47] TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 6. ed. Rio de Janeiro: Método, 2020.

[48] SOUZA, Danielle Paula de Jesus de. A mediação como solução de conflitos familiares. *Revista OABRJ Ordem dos Advogados do Brasil*. 2018. Disponível em: https://revistaeletronica.oabrj.org.br/artigo/a-mediacao-como-solucao-de-conflitos-familiares/. Acesso em: 15 jan. 2025.

capaz de replicá-lo a partir das análises dos conteúdos de cursos de mediação, legislações e afins.

No entanto, existem algumas peculiaridades quando se pensa na mediação em direito de família. A mediação de conflitos familiares é conduzida por um mediador, um terceiro imparcial devidamente qualificado, cuja função principal é facilitar o diálogo entre as partes. Esse profissional não apenas detém conhecimentos técnicos, mas também possui habilidades interpessoais e emocionais necessárias para lidar com as especificidades desse tipo de conflito.

A inteligência emocional é essencial para o mediador, pois permite lidar com emoções intensas durante as sessões de mediação. Os mediadores aplicam essa habilidade ao escutar atentamente, falar com equilíbrio e, quando necessário, acalmar os ânimos. Dessa forma, conseguem manter o controle emocional, compreender as emoções das partes envolvidas e intervir de maneira eficaz para criar um ambiente de confiança e facilitar a resolução do conflito.[49]

Embora a IA seja capaz de aprender como um perfil cooperativo opera, há uma diferença substancial entre reproduzir comportamentos e interagir com as nuances humanas. Aspectos como a intuição e a capacidade de ponderar situações sob a influência de fatores emocionais, culturais e sociais continuam sendo exclusivos do ser humano.

Valle, Gasó e Ajus[50] destacam que, enquanto o raciocínio humano integra diversos elementos do entorno, a IA baseia-se unicamente em proposições lógicas derivadas de dados e algoritmos. Essa limitação compromete sua habilidade de atuar de forma plenamente eficaz em situações de alta carga emocional.

Os conflitos familiares exigem do mediador a capacidade de analisar e responder ao contexto emocional das partes envolvidas, conduzindo o diálogo de maneira a restabelecer o entendimento e a comunicação. Tartuce[51] afirma que, ao desempenhar suas funções, o mediador deve ultrapassar barreiras pessoais e ajudar as partes a se afastarem de visões radicais do conflito, reduzindo o antagonismo existente. Nesse cenário, os mediadores devem focar em três aspectos principais: concentrar as discussões nos problemas em vez das pessoas, explorar

[49] VINCENSI, Aline Cristina de Oliveira. *A mediação aliada à inteligência emocional como instrumento de resolução de conflitos aplicadas às ações de guarda no Rio Grande do Sul*. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) - Faculdade de Direito da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2020. Disponível em:https://www.pucrs.br/direito/wpcontent/uploads/sites/11/2021/01/aline_oliveira_ v2.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

[50] VALLE, Vivian Cristina Lima López; FUENTES I GASÓ, Josep Ramón; AJUS, Attílio Martins. Decisão judicial assistida por inteligência artificial e o Sistema Victor do Supremo Tribunal Federal. *Revista de Investigações Constitucionais*, [S. l.], v. 10, n. 2, p. e252, 2023.

[51] TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. São Paulo: GEN, 2008.

os interesses evitando posições inflexíveis e observar atentamente as emoções das partes.

A condução do procedimento exige, portanto, o cuidado do mediador com as emoções. Lopes e Duque-Pereira ensinam que:

> Os seres humanos são os únicos seres capazes de demonstrar consciência emocional, ou seja, podemos reconhecer nossas próprias emoções e também identificar e distinguir as emoções de outras pessoas. Essas habilidades são essenciais, pois nos permitem controlar nossas emoções, especialmente em contextos sociais, e também desenvolver sentimentos como empatia, altruísmo e solidariedade (p. 28).[52]

Essas capacidades mencionadas pelos autores supracitados, intrínsecas à natureza humana, são indispensáveis na mediação de conflitos familiares, uma vez que promovem o entendimento e a pacificação das relações.

Pensar a IAG no contexto das emoções ainda se mostra algo muito complexo. Embora aquela possa ser treinada para identificar sentimentos textuais e realizar análises de dados emocionais, como aponta Damásio,[53] a ligação das emoções humanas com ideias, valores e julgamentos permanece além de sua capacidade de compreensão. Lopes e Pereira (2024) reforçam essa ideia ao destacar que a interpretação de interações humanas complexas, que envolvem componentes visuais e sonoros e variam conforme contextos socioculturais, desafia as capacidades atuais da IA.

No mesmo sentido, ainda afirma Pires (p. 42):

> A incapacidade atual dos sistemas cibernéticos em simular, de forma integral, o processo decisório, incluindo a influência das emoções humanas, é outra limitação que precisa ser apontada, já que, conforme demonstrado, elas participam de forma indissociável tanto da formação dos critérios fundamentais de qualquer processo decisório, quanto como regulador na interação dos demais processos psicológicos como memória, percepção, pensamento, linguagem, etc.[54]

---

52 LOPES, Alessandra Hypolita Valle Silva; DUQUE-PEREIRA, Ives da Silva. A Intersecção da Neurociência e Inteligência Artificial Generativa. *Revista GEMInIS*. v. 15, n. 1, p. 21-43, 2024. Disponível em: https://www.revistageminis.ufscar.br/index.php/geminis/article/view/805/535. Acesso em: 15 jan. 2025.

53 DAMÁSIO, António. *O erro de Descartes*: emoção, razão e o cérebro humano. Tradução de Dora Vicente e Georgina Segurado. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2006.

54 PIRES, Sérgio Fernandes Senna. *Inteligência artificial e emoções*: quais são as próximas decisões cibernéticas das humanas? A sociedade do conhecimento e suas tecnologias: estudos em ciências exatas e engenharias. São Paulo: Dialética, 2023. p. 37. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/370024864_Inteligencia_artificial_e_emocoes_quao_proximas_estao_as_decisoes_ciberneticas_das_humanas. Acesso em 15 jan. 2025.

Não é viável, portanto, a utilização da IAG como mediadora, seja em sessões realizadas de forma *on-line* ou presencial. Apesar de avanços notáveis, a IA ainda não detém a capacidade de interpretar as emoções humanas ao interagir visual e auditivamente com as partes. Dada a natureza profundamente emocional dos conflitos familiares, é imprescindível que o mediador humano conduza o diálogo observando esses aspectos, com o objetivo de promover a comunicação, o entendimento e a busca por soluções.

Os conflitos familiares não envolvem apenas a resolução de litígios, mas também a pacificação e o fortalecimento das relações entre os participantes. Assim, apenas o profissional humano se mostra apto a lidar com as particularidades e sutilezas emocionais que caracterizam esses casos, reafirmando que cada situação é única e exige uma abordagem empática e personalizada.

6 Conclusão

A análise desenvolvida ao longo deste estudo revela que, embora a inteligência artificial generativa represente um avanço significativo no campo tecnológico, sua aplicação na mediação de conflitos familiares enfrenta limitações técnicas, éticas e práticas que impedem sua total substituição ao mediador humano. Apesar das capacidades sofisticadas da IA, como a análise de grandes volumes de dados e a aprendizagem de padrões, sua incapacidade de compreender e lidar com as complexidades emocionais e subjetivas inerentes aos conflitos familiares a torna inadequada para desempenhar plenamente esse papel.

Os conflitos familiares, marcados por intensa carga emocional e vínculos afetivos profundos, demandam mais do que conhecimento técnico e habilidade analítica. A mediação é um processo que prioriza o diálogo, a compreensão mútua e o restabelecimento das relações interpessoais. Nesse contexto, o mediador humano desempenha um papel fundamental ao criar um espaço de confiança e empatia, possibilitando que as partes expressem suas emoções, interesses e necessidades de maneira acolhedora. Elementos como intuição, escuta ativa, leitura de linguagem corporal e sensibilidade cultural, essenciais ao processo de mediação, ainda não podem ser replicados pela IA.

Embora o trabalho humano esteja sendo substituído pela IA em diversos setores, como o jurídico, a saúde e a logística, o contexto da mediação de conflitos familiares apresenta características que tornam a substituição mais complexa. A IA tem se mostrado eficiente em tarefas automatizadas, como análises de documentos, diagnósticos e otimizações operacionais, mas as atividades que exigem interações interpessoais profundas ainda encontram barreiras significativas para

serem desempenhadas de forma totalmente automatizada. Mesmo em áreas que envolvem decisões complexas, a presença humana ainda é necessária para interpretar nuances emocionais e culturais que a tecnologia não consegue captar.

Dessa forma, a utilização da IA como mediadora deve ser vista, no máximo, como um recurso complementar. Ferramentas tecnológicas podem contribuir para aumentar a eficiência do processo, auxiliando, por exemplo, na organização de informações, na triagem de casos ou na proposição de possíveis abordagens. Contudo, o papel central de conduzir o diálogo, interpretar emoções e promover a reconciliação de maneira humana e empática continua sendo insubstituível.

Conclui-se que, embora a IA tenha o potencial de transformar diversas áreas de trabalho e ser integrada de forma útil na mediação, o contato humano permanece essencial para assegurar que o processo respeite a complexidade das relações familiares. O avanço da tecnologia deve ser utilizado de forma equilibrada, ampliando as capacidades humanas sem desconsiderar a singularidade e a profundidade das interações interpessoais que apenas o mediador humano pode oferecer.

Referências

AMADO, João Leal. Inteligência artificial, plataformas digitais e robotização: que futuro para o (direito do) trabalho humano? *Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região*, Belo Horizonte, v. 104, p. 239-265, jul./dez. 2021. Disponível em: https://juslaboris.tst.jus.br/bitstream/handle/20.500.12178/210079/2021_amado_joao_inteligencia_artificial.pdf?sequence=1. Acesso em: 15 jan. 2025.

ANGELI, Pedro Henrique de; COLODETTE, Leonardo; OLIVEIRA, Pedro Henrique Sabino de; SILVA, André Bessa da. A evolução da inteligência artificial e a substituição do trabalho humano. *Revista Ambiente Acadêmico*, v. 1, jan./jun. 2019. ISSN 2447-7273 (impressão), ISSN 2526-0286 (*on-line*). Disponível em: https://multivix.edu.br/wp-content/uploads/2019/10/revista-ambiente-academico-v05-n01-artigo01.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

AWAD, Dora Rocha. Mediação de conflitos no Brasil: atividade ou profissão? *Revista Brasileira de Resolução Alternativa de Disputas*, v. 2, n. 4, jul./dez. 2020. Disponível em: https://rbadr.emnuvens.com.br/rbadr/article/view/84. Acesso em: 15 jan. 2025.

BAILY, Martin Neil; KORINEK, Anton. *Machines of mind*: the case for an AI-powered productivity boom. Brookings, 2023. Disponível em: https://www.brookings.edu/articles/machines-of-mind-the-case-for-an-ai-powered-productivity-boom/. Acesso em: 15 jan. 2025.

BIONI, Bruno Ricardo. *Proteção de dados pessoais*: a função e os limites do consentimento. Rio de Janeiro: Forense, 2019.

BITTENCOURT, Rafael de Oliveira. *Aplicações e limitações de inteligência artificial generativa no direito*: um estudo de caso do Tribunal de Contas da União e a análise da utilidade de assistentes jurídicos de IA criados no ChatGPT. 2024. Monografia (Bacharelado em Direito) – Faculdade de Direito, Universidade de Brasília, Brasília, 2024.

BRAGA NETO, Adolfo. *Mediação*: uma experiência brasileira. São Paulo: CLA Cultural, 2019.

CAMPOS, Rafael Saraiva. Desmistificando a inteligência artificial: uma breve introdução conceitual ao aprendizado de máquina. *Aoristo*: *International Journal of Phenomenology, Hermeneutics and Metaphysics*. v. 3, n. 1, p. 106-123, 2020. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/341281206_Desmistificando_a_inteligencia_artificial_Uma_breve_introducao_conceitual_ao_aprendizado_de_maquina. Acesso em: 15 jan. 2025.

CHAGAS, Edgar Thiago de Oliveira. Deep learning e suas aplicações na atualidade. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*, ano 4, ed. 5, v. 4, p. 5-26, maio 2019. ISSN 2448-0959. Disponível em: https://www.nucleodoconhecimento.com.br/wp-content/uploads/2019/05/deep-learning.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

CONGRESSO INTERNACIONAL DE DIREITO E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL, I., 2020, Belo Horizonte. *Formas Tecnológicas de Solução de Conflitos I*. Belo Horizonte: Skema Business School, 2020. Disponível em: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://site.conpedi.org.br/publicacoes/x2c7701f/5u1c411w/Xq2V3687GxvWUB7t.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

COSTA, Rosalina Moitta Pinto da. Os novos paradigmas da mediação on-line. *Revista de Direito Brasileira*, Florianópolis, v. 28, n. 11, p. 367-386, jan./abr. 2021. Disponível em: https://www.indexlaw.org/index.php/rdb/article/view/6203. Acesso em: 15 jan. 2025.

DAMÁSIO, António. *O erro de Descartes*: emoção, razão e o cérebro humano. Tradução de Dora Vicente e Georgina Segurado. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2006.

FIGUEIRA, Hector Luiz Martins; RENZETTI FILHO, Rogério Nascimento; LUCA, Guilherme Domingos de. Herança digital e o caso Elis Regina: implicações jurídicas no uso da imagem de pessoas mortas pela inteligência artificial. *Revista Jurídica*, v. 3, n. 75, p. 527-545, ago. 2023. ISSN 2316-753X. Disponível em: https://revista.unicuritiba.edu.br/index.php/RevJur/article/view/6421. Acesso em: 15 jan. 2025.

IRIGARY, Hélio Arthur Reis; STOCKER, Fabricio. ChatGPT: um museu de grandes novidades. *Cadernos EBAPE.BR*, Rio de Janeiro, v. 21, n. 1, p. 34-46, jan./fev. 2023. Disponível em: https://www.scielo.br/j/cebape/a/FHBLtCcQndXVLGSZhQqnmWn/?lang=pt#. Acesso em: 15 jan. 2025.

LÉVY, Pierre. *Cibercultura*. Tradução de Carlos Irineu da Costa. São Paulo: Editora 34, 1999.

LOPES, Alessandra Hypolita Valle Silva; DUQUE-PEREIRA, Ives da Silva. A Intersecção Da Neurociência E Inteligência Artificial Generativa. *Revista GEMInIS*. v. 15, n. 1, p. 21-43, 2024. Disponível em: https://www.revistageminis.ufscar.br/index.php/geminis/article/view/805/535. Acesso em: 15 jan. 2025.

MARODIN, Marilene. Modelos de mediação: negocial, avaliativa, transformativa, circular – narrativa e emancipadora e responsável. *In*: PEREIRA, Rodrigo da Cunha; DIAS, Maria Berenice (Coord.). *Manual de mediação interdisciplinar no direito de família e sucessões*. Belo Horizonte: IBDFam, 2024.

MORAIS, Flávio Daniel Borges de; BRANCO, Valdec Romero Castelo. *A Inteligência Artificial*: conceitos, aplicações e controvérsias. Artigo apresentado no XX Simpósio Internacional de Ciências Integradas da UNAERP – Universidade de Ribeirão Preto Campus Guarujá. Realizado em outubro de 2023. Disponível em: https://www.unaerp.br/documentos/5528-a-inteligencia-artificial-conceitos-aplicacoes-econtroversias/file. Acesso em: 15 jan. 2025.

MÜLLER, Ana Cristina; ARCALJI, Lilian Ghitnick. O impacto da inteligência artificial no aquecimento da economia mundial. *Exame*, 2022. Disponível em: https://exame.com/bussola/o-impacto-da-inteligencia-artificial-no-aquecimento-da-economia-mundial/. Acesso em: 15 jan. 2025.

NUNES, Marcelo Guedes. *Jurimetria*: como a estatística pode reinventar o direito. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2020.

OLIVEIRA, Maria Aparecida Rodrigues; COSTA, Ivana Vieira; SILVA, Luciano Patente. O impacto da inteligência artificial no mundo do trabalho. *Revista Multidisciplinar do Nordeste Mineiro*, v. 12, 2023. ISSN 2178-6925. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/375133055_O_IMPACTO_DA_INTELIGENCIA_ARTIFICIAL_NO_MUNDO_DO_TRABALHO. Acesso em: 15 jan. 2025.

PALIS, André. Inteligência artificial é a bola da vez para 2023. *TecMundo*. Disponível em: https://www.tecmundo.com.br/mercado/259355-inteligencia-artificial-bola-vez-2023.htm. Acesso em: 15 jan. 2025.

PESSOA, Flávia Moreira Guimarães; LIMA, Lívia Maria Mattos Melo. Acesso à justiça e tecnologia: uma análise à luz dos objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) da Agenda 2030. *Revista Magister de Direito do Trabalho*, n. 104, p. 174-190, set./out. 2021. Disponível em: https://www.magisteronline.com.br/biblioteca/revistas/trabalhista/TRAB104_9_90a94ab2.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

PILÓ, Xenofontes Curvelo; BRASIL, Deilton Ribeiro. A utilização da inteligência artificial no direito penal e seus reflexos nas garantias e direitos fundamentais. *Revista EJEF*, Belo Horizonte, ano 1, n. 1, jul./dez. 2022. Disponível em: https://bd.tjmg.jus.br/server/api/core/bitstreams/d1bcf894-04df-44dc-a7a3-2e5333c056c8/content. Acesso em: 15 jan. 2025.

PINHO, Humberto Dalla Bernardina. Mediação online em tempos de virtualização forçada das ferramentas de resolução de conflitos: algumas considerações sobre a experiência brasileira. *In*: FUX, Luiz; ÁVILA, Henrique; CABRAL, Trícia Navarro Xavier (Coord.). *Tecnologia e justiça multiportas*. Indaiatuba, SP: Foco, 2021. p. 443-454. Disponível em: https://vlex.com.br/vid/mediacao-online-em-tempos-875981296. Acesso em: 15 jan. 2025.

PIRES, Sergio Fernandes Senna. Inteligência artificial e emoções: quão próximas estão as decisões cibernéticas das humanas? *In*: ARAÚJO FILHO, Adailton Azevêdo (Org.). *A sociedade do conhecimento e suas tecnologias*: estudos em Ciências Exatas e Engenharias. São Paulo: Dialética, 2023. p. 37-46. v. 10. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/370024864_Inteligencia_artificial_e_emocoes_quao_proximas_estao_as_decisoes_ciberneticas_das_humanas. Acesso em: 15 jan. 2025.

RIBEIRO, Elizângela Abigail Sócio. *Mediação como procedimento para resolução de conflitos familiares de guarda e convivência*: do efetivo acesso à justiça. 2024. Dissertação (Mestrado em Direito Negocial) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2024. Disponível em: https://repositorio.uel.br/srv-c0003-s01/api/core/bitstreams/b3f7d187-c41e-4360-8ed7-f56d62487c8c/content. Acesso em: 15 jan. 2025.

ROSSETTI, Regina; ANGELUCI, Alan. Ética algorítmica: questões e desafios éticos do avanço tecnológico da sociedade da informação. *Galáxia*, São Paulo, n. 46, p. 1-18, 2021. Disponível em: https://www.scielo.br/j/gal/a/R9F45HyqFZMpQp9BGTfZnyr/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 15 jan. 2025.

SALES, Ana Débora Rocha; COUTINHO, Carlos Marden Cabral; PARAISO, Leticia Vasconcelos. Inteligência artificial e decisão judicial: (im)possibilidade do uso de máquinas no processo de tomada de decisão. *Revista de Processo, Jurisdição e Efetividade da Justiça*, Encontro Virtual, v. 7, n. 1, p. 34-54, jan./jul. 2021. Disponível em: https://pdfs.semanticscholar.org/9e2a/eeb08d395d353e7ca12da3e760deec19faf9.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

SALES, Lilia Maia de Morais; CHAVES, Emmanuela Carvalho Cipriano. Mediação e conciliação judicial: a importância da capacitação e de seus desafios. *Sequência*, Florianópolis, n. 69, p. 255-280, dez. 2014. Disponível em: https://www.scielo.br/j/seq/a/99rC4BwcCsr5tyYjjfqcYHR/?format=pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

SALOMÃO, Luis Felipe. *Inteligência artificial*: tecnologia aplicada à gestão dos conflitos no âmbito do Poder Judiciário brasileiro. Brasília: FGV, 2020. Disponível em: https://bdjur.stj.jus.br/handle/2011/156490. Acesso em: 15 jan. 2025.

SCHWANTES, Helena; SPENGLER, Fabiana Marion. Perspectivas e desafios da mediação on-line enquanto política pública de acesso à justiça após o período pandêmico no Brasil. *VirtuaJus*, Belo Horizonte, v. 8, n. 14, p. 189-202, 1º sem. 2023. ISSN 1678-3425. Disponível em: https://periodicos.pucminas.br/index.php/virtuajus/article/view/30437/20803. Acesso em: 15 jan. 2025.

SICHMAN, Jaime Simão. Inteligência artificial e sociedade: avanços e riscos. *Estudos Avançados*, jan./abr. 2021. Disponível em: https://www.scielo.br/j/ea/a/c4sqqrthGMS3ngdBhGWtKhh/?format=pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

SILVA, Lucas Jeronimo Ribeiro da; SILVA, Michael Cesar. Formas tecnológicas de solução de conflitos I. *In*: Congresso Internacional de Direito e Inteligência Artificial, 1, 2020, Belo Horizonte. *Anais*. Belo Horizonte: Skema Business School, 2020. Disponível em: https://site.conpedi.org.br/publicacoes/x2c7701f/5u1c411w/Xq2V3687GxvWUB7t.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

SOUZA, Danielle Paula de Jesus de. A mediação como solução de conflitos familiares. *Revista OABRJ Ordem dos Advogados do Brasil*. 2018. Disponível em: https://revistaeletronica.oabrj.org.br/artigo/a-mediacao-como-solucao-de-conflitos-familiares/. Acesso em: 15 jan. 2025.

SPENGLER, Fabiana Marion; PINHO, Humberto Dalla Bernardina de. A mediação digital de conflitos como política judiciária de acesso à justiça no Brasil. *Revista da Faculdade de Direito da UFMG*, Belo Horizonte, n. 72, p. 219-257, jan./jun. 2018. Disponível em: https://www.academia.edu/40214001/A_MEDIACAO_DIGITAL_DE_CONFLITOS_COMO_POLITICA_JUDICIARIA_DE_ACESSO_A_JUSTICA_NO_BRASIL. Acesso em: 15 jan. 2025.

TARTURCE, Fernanda. *Negociação, mediação, conciliação e arbitragem*: curso de métodos adequados de solução de controvérsias. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense, 2020.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. 6. ed. Rio de Janeiro: Método, 2020.

TARTUCE, Fernanda. *Mediação nos conflitos civis*. São Paulo: GEN, 2008.

TOLEDO, Cláudia; ALVES, Michelle. Inteligência artificial aplicada ao direito. *I Seminário do Observatório de Práticas Sociojurídicas*, jun. 2021, UFERSA. Disponível em: https://www2.ufjf.br/claudia_toledo/wp-content/uploads/sites/216/2022/09/TOLEDO-ALVES-Intelig%C3%AAncia-Artificial-aplicada-ao-Direito.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

TRINDADE, Alessandra Stefane Cândido Elias da; OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de. Inteligência artificial (IA) generativa e competência em informação: Habilidades informacionais necessárias ao uso de ferramentas de IA Generativa em demandas informacionais de natureza acadêmica-científica. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 29, 2024.

VALLE, Vivian Cristina Lima López; FUENTES I GASÓ, Josep Ramón; AJUS, Attílio Martins. Decisão judicial assistida por inteligência artificial e o Sistema Victor do Supremo Tribunal Federal. *Revista de Investigações Constitucionais*. v. 10, n. 2, p. 252, 2023.

VINCENSI, Aline Cristina de Oliveira. *A mediação aliada à inteligência emocional como instrumento de resolução de conflitos aplicadas às ações de guarda no Rio Grande do Sul*. 2020. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Direito) - Faculdade de Direito da Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2020. Disponível em: https://www.pucrs.br/direito/wpcontent/uploads/sites/11/2021/01/aline_oliveira_ v2.pdf. Acesso em: 15 jan. 2025.

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

SANTOS, Adriana Timoteo dos; VELLOSO, Larissa Cimarelli. Aplicação da inteligência artificial generativa como mediadora de conflitos familiares: uma possibilidade? *Revista Brasileira de Direito Civil – RBDCivil*, Belo Horizonte, v. 34, n. 2, p. 293-315, abr./jun. 2025. DOI: 10.33242/rbdc.2025.02.013.

Recebido em: 26.03.2025
Aprovado em: 07.08.2025