Título:	**INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL E AUTOCOMPOSIÇÃO: TECNOLOGIA COMO INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA NO CONSUMIDOR.GOV.BR**		
Autores:	Isadora Laura Facco Spanevello Prof.ª Dra. Fabiana Marion Spengler		
Área	[ ] Humanas [X] Sociais Aplicadas [ ] Biológicas e da Saúde [ ] Exatas, da Terra e Engenharias	Dimensão:	[ ] Ensino [X] Pesquisa [ ] Extensão [ ] Inovação

As transformações digitais das relações sociais e jurídicas têm possibilitado o desenvolvimento de novos mecanismos de resolução de conflitos, especialmente aqueles baseados na autocomposição e no uso de plataformas digitais. Nesse contexto, o Consumidor.gov.br constitui um relevante meio adequado de solução de controvérsias (MASC), permitindo a comunicação direta entre cidadãos e empresas. Entretanto, o volume massivo de reclamações e a concentração de demandas em setores específicos geram desafios operacionais estratégicos que podem comprometer a celeridade e a efetividade do atendimento. A partir dessa problemática, faz-se necessário refletir: de que maneira a utilização de tecnologias de inteligência artificial pode contribuir para o aprimoramento da autocomposição digital no Consumidor.gov.br e para a ampliação do acesso à Justiça, articulando-se à Meta 16.3 do ODS 16 da Organização das Nações Unidas (ONU)? O presente estudo busca, portanto, analisar o potencial da IA na triagem, organização e apoio à construção de acordos na referida plataforma. Os objetivos específicos são delimitados em: examinar dados do Boletim Consumidor.gov.br 2025, para identificar os gargalos operacionais; investigar como algoritmos podem otimizar a triagem e o apoio às soluções consensuais; e refletir sobre as implicações éticas e de proteção de dados associados aos usuários e às empresas cadastradas. Metodologicamente, a pesquisa vincula-se à matriz hipotético-dedutiva, utilizando uma abordagem quali-quantitativa. Quanto aos procedimentos, empregou-se a pesquisa bibliográfica e a análise documental de dados secundários. Os resultados indicam que, em 2025 registraram-se 2.328.863 reclamações finalizadas, com índice médio de solução de 81,43% e prazo de resposta de 6 dias, destacando-se a alta demanda no setor Bancos e Cartões (42,84% das reclamações) e no tema Cobrança/Contestação (52,14%). Essa forte concentração em temas específicos demonstra a presença de demandas padronizadas e repetitivas, cenário ideal para o treinamento de modelos de Aprendizado de Máquina (*Machine Learning*) e triagem automatizada. Assim, os dados justificam a aplicação da IA comprovando que a automação pode otimizar o fluxo de atendimento de demandas massificadas e acelerar procedimentos. Contudo, exige-se observância à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD – Lei nº 13.709/2018) e à governança algorítmica, garantindo transparência, preservação da autonomia das partes e efetivo acesso à Justiça (Meta 16.3).

BRASIL. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018**. Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). Brasília,

DF: Presidência da República, [2018]. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/lei/l13709.htm. Acesso em: 24 ago. 2026.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. **Consumidor.gov.br.** Brasília, DF: MJSP, [s.d.]. Disponível em: https://www.consumidor.gov.br//. Acesso em: 18 ago. 2026.

NAÇÕES UNIDAS BRASIL. **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**. Brasília, DF: ONU Brasil, [s.d.]. Disponível em: https://brasil.un.org/pt-br/sdgs. Acesso em: 20 ago. 2026.

Link do Vídeo:
https://drive.google.com/drive/folders/1XGZ0hB2hPH7gMxfhRGNMLPOuQwAn3p99.