



REALIZAÇÃO  
**UNISC**  
UNIVERSIDADE DE SANTA CRUZ DO SUL  
Mestrado e Doutorado

**22**  
e  
**23**  
**MAIO**  
**2025**  
**UNISC**

ISSN: 2358-3010

## TENDÊNCIAS E INOVAÇÕES DA AUTOCOMPOSIÇÃO NAS RELAÇÕES EMPRESARIAIS

### TRENDS AND INNOVATIONS IN SELF-COMPOSITION IN BUSINESS RELATIONS

Isabeau Lobo Muniz Santos Gomes<sup>1</sup>

#### **Resumo:**

No âmbito empresarial, a gestão eficiente de conflitos apresenta-se como o segredo para a manutenção e crescimento dos negócios. Por destacar-se enquanto meio de solução de conflito menos custoso e mais eficiente em comparação à via adjudicatória tradicional, a autocomposição ganhou maior destaque nos últimos anos no setor empresarial do Brasil. Com a incorporação de tecnologias as suas técnicas tradicionais e o desenvolvimento de novos meios de resolução consensual de conflitos a partir dessa integração, o uso da autocomposição pelas empresas ganhou nova roupagem e perspectivas. Diante disso, a presente pesquisa propõe-se a analisar as principais tendências e inovações da autocomposição tecnológica nas relações empresariais, apresentando a seguinte indagação central: quais são as principais tendências da autocomposição tecnológica nas relações empresariais? A hipótese é de que a incorporação de novas tecnologias ao processo de resolução de conflitos autocompositivo tecnológico consolidou-se no âmbito empresarial e vem adquirindo cada vez mais espaço nesse meio em virtude dos seus benefícios. Para verificar a validade do objeto proposto utilizar-se-á do método monográfico, de abordagem dedutiva, por meio de revisão bibliográfica, partindo de premissas gerais acerca da autocomposição e da incorporação da tecnologia a esses meios, para premissas específicas sobre as tendências e impactos da incorporação da tecnologia às vias consensuais no meio empresarial.

**Palavras-chave:** Autocomposição Tecnológica. Relações Empresariais. Resolução de Conflitos. Tecnologia. Tendências.

#### **Abstract:**

In the business world, efficient conflict management is the secret to maintaining and growing businesses. Because it stands out as a less costly and more efficient means of resolving conflicts compared to the traditional adjudicatory route, self-composition has gained greater prominence in recent years in the business sector in Brazil. With the incorporation of technologies into its traditional techniques and the development of new means of consensual conflict resolution based on this integration, the use of technological self-composition by companies has gained new guise and perspectives. In view of this, this research aims to analyze the main trends and innovations of self-composition in business relations, presenting the following central question: what are the main trends of technological self-composition in business relations? The hypothesis is that the incorporation of new technologies into the self-composition conflict resolution process has consolidated itself in the business world and has been gaining more and more space in this environment due to its benefits. To verify the validity of the proposed object,

<sup>1</sup> Doutoranda em direito na Universidade de Santa Cruz do Sul (UNISC); Mestre em direito negocial pela Universidade Estadual de Londrina (UEL); Graduada em direito pela Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUC/PR); Email: isabeau.lobo@gmail.com



the monographic method will be used, with a deductive approach, through a bibliographic review, starting from general premises about technological self-composition and the incorporation of technology into these means, to specific premises about the trends and impacts of the incorporation of technology into consensual pathways in the business environment.

**Keywords:** Business Relations. Conflict Resolution. Technological Self-composition. Trends. Technology.

## INTRODUÇÃO

Os conflitos são considerados construções sociais que ocorrem naturalmente na sociedade em todos seus segmentos e fazem parte das relações humanas. Como resolve-los e gerencia-los consiste em desafio constante, que integra o cotidiano dos indivíduos. Na seara empresarial, cujas relações são plurais – aqui compreendida enquanto varia, de múltiplas interações - e de práticas diversas, têm-se um cenário fértil ao desenvolvimento de disputas. Em sendo assim, a administração hábil desses conflitos representa parte importante para a vida longeva das empresas.

Diante disso, a autocomposição revela-se como via de grande expansão no setor justamente por viabilizar a resolução dos conflitos de forma mais eficiente em comparação ao litigio judicial, que tende a ser mais custoso, lento e burocrático. Nos últimos anos, a incorporação da tecnologia junto aos meios autocompositivos trouxe ainda mais dinamismo e inovação em suas práticas, ampliando o rol de possibilidades de soluções e gerenciamento de conflitos nas relações empresariais, como a criação de plataformas digitais voltadas a solução de disputas entre consumidores e empresas, o uso de *chat bots*, de ferramentas de inteligência artificial, da mediação online nos conflitos de interempresariais, etc.

A incorporação das tecnologias digitais junto aos meios consensuais de solução de conflitos, tem incentivado um novo paradigma na seara da autocomposição tecnológica aplicada junto aos conflitos das relações empresariais. Neste espectro o presente artigo propõe-se a analisar a autocomposição tecnológica aplicada as relações empresariais a partir da seguinte indagação central: quais são as principais tendências da autocomposição tecnológica empresarial? A hipótese suscitada é de que a incorporação de novas tecnologias ao processo de resolução de conflitos autocompositivo consolidou-se no âmbito empresarial e vem adquirindo cada vez mais espaço nesse meio em virtude de seus benefícios.

Para tanto, dividir-se-á o desenvolvimento do artigo em dois capítulos de conteúdo, sendo o primeiro deles sobre as diferentes formas de funcionamento das tecnologias nos meios



autocompositivos de solução de conflitos na seara empresarial, onde será traçado o uso da autocomposição tecnológica na seara empresarial tanto pelo setor público quanto pelo setor privado. Em um segundo momento, discutir-se-á acerca das principais tendências desses meios pelas empresas.

No que tange ao procedimento adotado para a realização do presente artigo optou-se pela via monográfica de método dedutivo, partindo de premissas gerais sobre autocomposição tecnológica, partindo para os argumentos específicos sobre as tendências e impactos do uso da dos meios autocompositivos tecnológicos no meio empresarial.

## 1 MODELOS DE AUTOCOMPOSIÇÃO TECNOLÓGICA NAS RELAÇÕES EMPRESARIAIS

As relações empresariais são diversificadas, abrangendo uma pluralidade de vínculos internos (entre funcionários, sócios, prestadores de serviço eventuais, etc.) e externos (entre clientes, outras empresas, governo, etc.), de forma que os conflitos que delas emergem, apresentam diferentes níveis de complexidade demandando, consequentemente, por meios de solucioná-los adequadamente as suas particularidades. Neste contexto de variedade de empasses, a autocomposição vem ganhando aderência no setor empresarial, sobretudo quando associada às tecnologias digitais, justamente por suas funcionalidades, que serão exploradas no presente tópico, juntamente com as diferentes formas de atuação das tecnologias aplicadas aos métodos autocompositivos nas relações das empresas ao longo do tempo.

Estima-se que as empresas demandam de 30% a 42% de seu tempo para resolverem conflitos em geral, originados de suas múltiplas relações (entre sócios, consumidores, funcionários, ambiental, transações financeiras, etc.) (Martins; Volpato, 2022, p. 158). A escolha por mecanismos que promovam a resolução desses problemas de forma célere, econômica, autônoma e efetiva é a saída “[...] para os empresários que desejam otimizar suas operações [...]” (Tartuce, 2020, p. 374).

No que tange aos conflitos de relações *Business-to-Consumer (B2C)*<sup>2</sup>, o uso da autocomposição tecnológica consiste na forma mais usual de resolução de disputas (Fernandes et al., 2018, p. 23). A origem do uso desses meios, que integram o extenso rol das *Online*

<sup>2</sup> Tradução das autoras: relações entre empresas e consumidores.



*Dispute Resolution* (ODR), teve início em meados da década de 1990 em disputas no âmbito acadêmico das universidades nos Estados Unidos (Suriani, 2022a, p. 184), mas foi a partir<sup>3</sup> das controvérsias entre empresas e consumidores originadas no meio online (Eckschmidt; Magalhães; Muhr, 2016, p. 76), quando a internet ganhou<sup>4</sup> mais espaço no cotidiano da sociedade civil (por volta de 1998), que esses meios passaram a ser vinculados às demandas comerciais e ganharam também mais notoriedade enquanto instrumentos de resolução de conflitos.

Inicialmente, os mecanismos autocompositivos de solução online de controvérsias disponibilizados eram inspirados nos modelos típicos de *Alternative Dispute Resolution* (ADR), de modo que aplicavam às estruturas já consolidadas de ADR (mediação, conciliação e negociação) ao ambiente virtual (Suriani, 2022, p. 196). Atualmente, com o avanço das tecnologias da comunicação, são inúmeras as possibilidades de solucionar conflitos no cyber-espacó, de tal modo que os meios online de solução de disputas têm se beneficiado significativamente com essa evolução digital (Schwantes; Spengler, 2024, p. 196).

Dentre os diferentes modelos de autocomposição tecnológica entre empresas e consumidores, destacam-se as plataformas iniciativas públicas e privadas. A título de exemplo, a plataforma Consumidor.gov.br<sup>5</sup> destaca-se enquanto uma das principais iniciativas de meio online de resolução de disputas, voltada a solução de controvérsias *B2C*, disponibilizada pelo

<sup>3</sup> De acordo com Ethan Katsh e Janet Rifkin (2001, p. 45-48), o desenvolvimento dos Meios Online de Solução de Disputas é dividido em três períodos: o primeiro – entre 1990 a 1995 – conhecido como fase amadora, as soluções online de conflito davam-se por meio da troca de mensagens entre os participantes das listas de e-mails; o segundo – entre 1995 a 1998 – conhecido por fase experimental, surgiu do reconhecimento dos novos conflitos originados das relações virtuais, que demandavam por locais onlines voltados a solução deles (exemplo: Virtual Magistrate, Online Ombudsman Office, etc.); e por último tem-se o período empreendedor – entre 1998 a 2002 – em que governos e empresas, em virtude do crescimento do comércio eletrônico, passaram a investir em soluções de conflitos online.

<sup>4</sup> Antes da década de 1990, “a Internet restringia-se a um pequeno número de pessoas vinculadas a instituições militares e acadêmicas” (Amorim, 2017, p. 517). Com sua abertura para o uso da sociedade em geral, as relações comerciais passaram a funcionar também na via online (mudança das relações comerciais locais para o comércio eletrônico) (Suriani, 2022b, p. RB-11.1). Esse movimento representa o entendimento de Thomas Eckschmidt, Mario E.S. Magalhães e Diana Muhr acerca das inovações tecnológicas, quando dizem que elas “[...] mudam aspectos sociais das pessoas, assim como as maneiras como alguns conflitos são abordados. As novas tecnologias trazem também formas novas de solucionar conflitos. [...]” (2016, p. 72).

<sup>5</sup> A plataforma Consumidor.gov.br foi desenvolvida pelo próprio Poder público e lançada em meados do ano de 2014, diferentemente dos demais serviços gratuitos (Reclame Aqui, Proteste, etc.) que são gerenciadas e desenvolvidas por iniciativas privadas de fornecimento de serviços de solução de conflitos online (Albornoz, 2019, p. 45), esse mecanismo possui um status de serviço público (Alves; Andrade, 2024, p. 101) e apresenta enquanto objetivos a ampliação do atendimento aos consumidores; o incentivo a competitividade pela melhoria da qualidade de produtos, serviços e do relacionamento entre consumidores e empresas; o aprimoramento das políticas de prevenção de condutas que violem os direitos do consumidor; e o fortalecimento da transparência nas relações de consumo (BRASIL, [s.d.], online).



Poder público brasileiro (Alves; Andrade, 2024, p. 101) cuja adesão tem crescido significativamente entre empresa e consumidores.

De acordo com o último Boletim Consumidor.gov.br, durante o ano de 2023 mais de 1.385.840 reclamações foram atendidas e finalizadas, e desde seu lançamento no ano de 2014, a plataforma já recebeu mais 7,7 milhões de reclamações (Brasil, 2023, p. 07). Estima-se que mais de mil e trezentas empresas tenham cadastro junto aos serviços da Consumidor.gov.br evidenciando que o uso da autocomposição tecnológica nas relações *Business to Consumer* (*B2C*) veio para ficar e já é realidade entre essas relações.

O modelo de funcionamento da plataforma Consumidor.gov consiste no formato de *E-negotiation* – a forma de autocomposição tecnológica mais aplicada aos conflitos oriundos das relações de *E-commerce* (Fernandes et al., 2018, p. 25) - realizado exclusivamente online e sem a presença de um terceiro neutro (Cortes, 2007, p. 07). Assim com às demais plataformas gratuitas – Reclame aqui, Proteste e as disponibilizadas pelos próprios sites de compras - o consumidor faz a reclamação junto à plataforma consumidor.gov, a empresa reclamada recebe a queixa e propõe uma solução em um curto espaço de tempo.

Para além do Consumidor.gov, o Poder Público por meio da atuação do Judiciário, também viabiliza a resolução de empasses *B2C* por meio da autocomposição tecnológica nos Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUSCs) temáticos<sup>6</sup>, como é o caso<sup>7</sup> do Centro Judiciário de Soluções de Conflitos e Cidadania em Matéria Consumerista (Cejascom e CEJUSC Pocon respectivamente) dos Tribunais Justiça dos estados de São Paulo e da Paraíba (TJSP, 2024, online; Ribeiro, 2018, online), onde o uso da conciliação e mediação online<sup>8</sup> são disponibilizadas para as partes resolverem suas disputas.

No setor privado, o uso da autocomposição tecnológica dá-se por meio de *Lawtechs* e *Legaltechs*, que consistem em empresas voltadas ao fornecimento de serviços de Resolução de

<sup>6</sup> Os CEJUSC's temáticos, diferentemente dos centros comuns, têm sua atuação voltada para áreas específicas do direito e para conflitos de natureza especializada, com o atendimento de equipes e metodologias adaptadas as relações conflitivas típicas de cada matéria (TJPR, 2025, p. 24)

<sup>7</sup> Os CEJUSC's temáticos abordados são meramente exemplificativos. Para além deles, os demais Tribunais de Justiça do país também desenvolveram centros especializados em matérias consumeristas e outras mais.

<sup>8</sup> O funcionamento das modalidades autocompositivas – conciliação e mediação – online, diferentemente das vias tradicionais que ocorrem de forma presencial em uma sala física e as partes comunicam-se face-a-face, a conciliação e a mediação digital, na grande maioria das vezes, promovem a comunicação entre disputantes por meio de videoconferência e o repasse das informações e troca de mensagens, durante as sessões tem o auxilio de um agente tecnológico para gerenciar e facilitar o desenvolvimento do procedimento (Rosas; Mourão, 2017, p. 126). Apesar da disponibilização das práticas autocompositivas online, faz-se imperioso esclarecer que os centros realizam a autocomposição na modalidade presencial enquanto regra, de modo que a via online se apresenta como uma alternativa das partes (Montenegro, 2022, online).



Disputas Online (ODR) para o Judiciário e para outras empresas em geral (Rosa; Spaler, 2018, p. 03), como o caso das plataformas online da Projuris, por exemplo, que fornecem serviços digitais de acordos entre empresas e seus consumidores, por meio de um software que canaliza todas as comunicações e realiza o monitoramento das reclamações dos clientes junto aos sites do Procon e demais órgãos de defesa do consumidor, bem como referente às disputas judicializadas, para tentar solucioná-las a partir da propositura de acordos (Projuris, s.d.A, online; Fachini, 2023, online), de acordo com as imagens abaixo compulsadas.

**Figura 1:** Modelo de funcionamento da comunicação entre disputantes disponibilizado pelo software de acordos da empresa Projuris

**Fonte:** Projuris, [s.d]b, online.

**Figura 2:** Modelo de funcionamento do monitoramento de disputas disponível no software de acordos da empresa Projuris



Fonte: Projuris, [s.d]b, online.

Quanto as relações entre empresas, também conhecidas como *Business-to-Business* (B2B), o uso da autocomposição tecnológica apresentou crescimento nos últimos anos, especialmente na modalidade da mediação online, em virtude<sup>9</sup> da eficácia apresentada na realização das práticas de mediações tradicionais provenientes dos processos de recuperação judicial (Loss, 2022, p. 360), pela necessidade de isolamento social proveniente das medidas sanitárias de COVID-19<sup>10</sup> (Spengler; Costa, 2021, p. 497; Tartuce, 2021, p. 443) e também pela expansão de negócios transfronteiriços (Fernandes et al., 2017, p. 113).

Acerca do aumento pela procura da autocomposição tecnológica nas relações entre empresas, a pesquisa realizada por Daniela Monteiro Gabbay e Vera Cecília Monteiro de Barros (2023, p. 46) revela que mesmo após a pandemia, todas as 7 (sete) câmaras privadas de mediação e arbitragem empresarial, analisadas pela pesquisa, mantiveram o uso da mediação online<sup>11</sup> como técnica consolidada e não apenas enquanto recurso disponível pelas circunstâncias emergenciais do período pandêmico.

<sup>9</sup> Para além dos bons frutos da mediação tradicional, durante a pandemia de Covid-19, o poder público lançou mão de uma vasta gama de diplomas legislativos voltados a realização das práticas autocompositivas relacionadas às relações B2B em sede de recuperação judicial (Spengler; Costa, 2021, p. 180-182)

<sup>10</sup> Vale ressaltar que durante o ano de 2020, a jurisdição – oferecida tanto pelo Poder Público e quanto pela esfera privada – passou a oferecer a autocomposição tecnológica enquanto saída para a resolução das demandas no período de isolamento social.

<sup>11</sup> O funcionamento das práticas de mediação online vale-se de “[...] diversos instrumentos tecnológicos disponíveis na atualidade [...]” (Mesquita; Spengler, 2023, p. 64) para a aproximação das partes, que estão geograficamente distantes entre si, por meio de um espaço online capaz de viabilizar o diálogo entre disputantes a partir da gestão do terceiro neutro.



Para além disso, as plataformas online, disponibilizadas por *lawtechs* e *legaltechs*, também oferecem serviços de autocomposição tecnológica como forma de resolução de disputas entre empresas. A título de exemplo, o banco Itaú-Unibanco, utilizando dos serviços da Plataforma MOL – Mediação Online – renegociou dívidas com empresas devedoras de crédito por meio da mediação digital (Gava, 2022, p. 67-69).

No que diz respeito ao Poder Público, apesar da existência da possibilidade de autocomposição tecnológica para realização de conflitos em geral, conforme previsto no artigo 46 da Lei de Mediação (Lei n. 13.140/2015), faz-se imperioso destacar que o Poder Público vem incentivando o uso das soluções consensuais online nas relações entre empresas, especificamente, e isso é percebido a partir da edição da Recomendação n. 71, de 05 de agosto de 2020, do Conselho Nacional de Justiça que dispôs sobre a criação dos CEJUSC's voltados aos interesses empresariais (CNJ, 2020, online), haja vista que a norma foi publicada durante o período pandêmico que tinha como regra naquele momento o uso da autocomposição digital. Outra importante iniciativa foi a inclusão<sup>12</sup> do artigo 20-D, na Lei n. 11.101/05 (Lei de Recuperação Judicial), que dispõe acerca da possibilidade de “[...] realização por meio virtual das sessões de conciliação e de mediação [...]” (Spengler; Dutra, 2021, p. 185).

Ante ao que foi exposto no presente tópico, infere-se que são inúmeras as formas de funcionamento da autocomposição tecnológica nos conflitos originados por relações empresariais, restando ainda a indagação acerca das principais tendências dos mecanismos autocompositivos digitais nas relações ora analisadas.

## 2 PRINCIPAIS TENDÊNCIAS OBSERVADAS DA AUTOCOMPOSIÇÃO TECNOLÓGICA NAS RELAÇÕES DAS EMPRESAS

A autocomposição na seara empresarial passou por diversas mudanças com incorporação das tecnologias. No entanto, é fato que o uso de técnicas negociais sempre esteve presente nesse contexto, seja por meio da internet, seja pelas vias tradicionais, como a conciliação, a mediação e a negociação direta. O que se verificou, de fato, foi um aumento das formas de resolução de conflitos por meio da autocomposição tecnológica. Diante do vasto

<sup>12</sup> A Lei 14.112, de 2020, trouxe significativo avanço no fomento da utilização da autocomposição na Lei de Recuperação Judicial a partir da expressa menção do uso dos mecanismos autocompositivos durante o processo (Spengler; Costa, 2021, p. 187)



campo de oportunidades, o presente tópico abordará sobre as principais tendências das soluções consensuais tecnológicas nas relações empresariais.

Para cada tipo de relação empresarial prevalece uma forma de resolução autocompositiva tecnológica, e como já apontado anteriormente, os relacionamentos do setor ora analisado, são variados, portanto, o uso das vias consensuais tecnológicas dá-se de maneira distinta de acordo com o vínculo estabelecido entre as partes. Quando o conflito versa entre empresas e clientes—especialmente na seara consumerista envolvendo e-commerce—o uso de plataformas online voltadas a cyber-negociação, apresenta-se<sup>13</sup> enquanto método de solução de conflitos consolidado entre os vínculos *Business-to-Consumer (B2C)* (Albornoz; Martín, 2012, p. 50).

Essas plataformas, também conhecidas por *E-negotiation* ou de negociação automatizada, funcionam a partir da disponibilização de um canal virtual/online de comunicação entre consumidores/clientes e o e-commerce/empresa, que atua enquanto um espaço neutro de coordenação de ofertas, onde as partes consumidoras registram suas reclamações e tentam encontrar uma solução consensual entre as partes, por meio de troca de mensagens, e-mails e outras formas de comunicação online (Goodman, 2003, p. 02).

Faz-se imperioso destacar que o modelo acima apresentado e utilizado pelo e-commerce brasileiro, integra os sistemas de ODR de primeira geração, em que a tecnologia é utilizada como equipamento de auxílio na aproximação das partes e da disponibilização mais ágil de informações, sem autonomia ou papel decisivo no processo de resolutivo (Carneiro et al., 2014, p. 215), mas isso não significa que a situação assim permanecerá.

Com o avanço das tecnologias da informação e comunicação, a *E-negotiation* nos conflitos entre empresas e consumidores caminha para incorporar ainda mais o uso da Inteligência Artificial (IA) junto às plataformas de ODR (Alessa, 2022, p. 320), acompanhando o movimento observado em nível global. De acordo com Juliana Loss de Andrade, Fernanda Bragança e Maria Fernanda Dyma (2020, p. 168) a inclusão de inteligência artificial nesses mecanismos já é capaz de oferecer assistência na elaboração de argumentos e minutas de acordo, de modo que a perspectiva da IA caminha para um maior protagonismo “[...] seja para

<sup>13</sup> Isto se deu graças aos avanços legislativos como aqueles provenientes do Novo Código de Processo Civil (Lei n. 13.105/2015) e da Lei de Mediação (Lei n.13.140/2015), que explicitaram a aceitabilidade do uso de tecnologia e de ambientes virtuais como meios de realizar práticas de solução de conflitos, bem como em virtude da expansão dos e-commerce e demais formas de transações de consumo online para além das fronteiras do país (Fernandes et al., 2018, p. 23).



auxiliar o facilitador na condução do procedimento, oferecendo suporte e subsídios para a sua atuação como uma quarta parte, ou mesmo para atuar enquanto um terceiro facilitador [...]” (Andrade; Bragança; Dyma, 2020, p. 168).

O uso de plataformas online de segunda geração, compreendidas enquanto a IA usada para geração de ideias, planejamento, definição de estratégias e tomada de decisões (Carneiro et al., 2014, p. 215) faz-se presente nas soluções de conflitos entre relações empresariais (B2B), como no caso da Facility, modelo desenvolvido no processo de recuperação judicial da ‘OI’ (empresa de telefonia), que promoveu negociação automatizada entre as partes, em que [...] o próprio sistema permite o acesso às opções de negociação previamente definidas de acordo com os parâmetros estabelecidos para a autocomposição [...]” (Cury, 2022, p. 155). Para além do uso da Inteligência Artificial, o caso acima mencionado evidencia a tendência de parcerias do Poder Público com plataformas privadas na resolução dos conflitos empresariais de grande porte (Cury, 2022, p. 155).

A utilização de IA pelas formas autocompositivas tecnológicas fornecidas pelo Poder Público também se apresenta enquanto tendência. Apesar de ser uma iniciativa incipiente, alguns Tribunais pelo país, também em parceria com Lawtechs/Legaltechs, instituíram plataformas de acordos com uso de inteligência artificial, como o caso do Tribunal de Justiça do estado do Rio de Janeiro e a +Acordo (Convergência Digital, 2024, online), disponível no portal do próprio tribunal.

Diante das exposições acima, percebe-se que o uso da autocomposição tecnológica nas relações empresariais caminha rumo a incorporação do uso de Inteligência artificial tanto nas plataformas oferecidas pelo setor público, quanto nas dos setores privados.

### 3 CONCLUSÃO

O presente artigo realizou a análise acerca das diferentes formas de funcionamento de autocomposição tecnológica nas relações empresariais e as principais tendências desses meios, apresentando enquanto hipótese que as tecnologias aliadas ao processo de resolução de conflitos autocompositivo na seara empresarial vem adquirindo cada vez mais espaço. Essa hipótese foi confirmada à medida que tanto o Poder Público quanto o setor Privado vêm incorporando junto aos seus funcionamentos o uso de Inteligências Artificiais e demais tecnologias facilitadoras disponíveis.



A partir da elaboração da pesquisa, verificou-se que nas relações B2C, o uso de plataformas de cyber-negociação integra o cotidiano da resolução de conflitos, sobretudo em demandas oriundas do comércio eletrônico. Iniciativas Públicas, como a plataforma Consumidor.gov, bem como às de âmbito privado, como a Projuris, evidenciam a consolidação da autocomposição tecnológica nas relações Business-to-Consumer (B2C). No que diz respeito às relações entre empresas – B2B – foi possível observar crescimento do uso da mediação online, especialmente nas câmaras privadas de mediação e arbitragem voltadas à resolução de disputas empresariais.

Para além disso, foi possível constatar que o Poder Público apresentou nos últimos anos incentivos legislativos voltadas ao incentivo da autocomposição tecnológica nas relações empresariais, como a Recomendação n. 71/2020 do Conselho Nacional de Justiça que determina a criação dos CEJUSC's empresariais e a Lei n. 14.112/2020 que viabilizou o uso de autocomposição online nos processos de recuperação judicial, além de acrescentar vários outros dispositivos na Lei já existente (Lei n. 11.101/05 – Lei de recuperação Judicial) acerca da promoção de soluções consensuais, inclusive em ambiente virtual.

Dito isto, conclui-se que o uso da autocomposição tecnológica, nos empasses de relações empresariais, seja ainda mais presente tanto no setor público quanto no privado, abrindo espaço para a incorporação de tecnologias como o uso de Inteligência Artificial que auxiliam na elaboração de acordos em um futuro próximo.

## REFERÊNCIAS

ALBORNOZ, María Mercedes; MARTÍN, Nuria González. Feasibility Analysis of Online Dispute Resolution in Developing Countries. **Inter-American Law Review**, Miami, v. 44, n. 1, p. 39-61, 2012. Acesso em: <https://repository.law.miami.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1110&context=umialr>. Acesso em: 17 abr. 2025.

ALBORNOZ, María Mercedes. Online Dispute Resolution (ODR) para o comércio eletrônico em termos brasileiros. **Direito.UnB - Revista de Direito da Universidade de Brasília**, [S. l.], v. 3, n. 1, p. 25–51, 2019. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistadenedireitounb/article/view/28192>. Acesso em: 18 abr. 2025.

ALESSA, Hibah. The role of Artificial Intelligence in Online Dispute Resolution: A brief and critical overview. **Information & Communications Technology Law**, [S. l.], v. 31, [S. n], p. 319–342, 2022. DOI <https://doi.org/10.1080/13600834.2022.2088060>. Disponível em:



<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/13600834.2022.2088060#abstract>. Acesso em: 18 abr. 2025.

ALVES, Marco Antônio Sousa; ANDRADE, Otávio Morato de. Aplicando a Online Dispute Resolution para Prevenir e Solucionar conflitos entre Empresas e Clientes: um estudo de caso do Consumidor.Gov.Br. **Direito.UnB - Revista de Direito da Universidade de Brasília**, [S. l.], v. 8, n. 1, p. 87–116, 2024. DOI: 10.26512/2357-80092024e47290. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/revistadecitounb/article/view/47290>. Acesso em: 18 abr. 2025.

AMORIM, Fernando Sérgio Tenório de. A resolução online de litígios (odr) de baixa intensidade: perspectivas para a ordem jurídica brasileira. **Pensar**, Fortaleza, v. 22, n. 2, p. 514-539, mai./ago. 2017. DOI: 10.5020/2317-2150.2017v22n2p514. e-ISSN: 2317-2150.

ANDRADE, Juliana Loss de; BRAGANÇA, Fernanda; DYMA, Maria Fernanda. Mediação Online: Evolução, Tecnologia e Desafios de Acessibilidade. In: VIEIRA, Amanda de Lima et al. **Estudos sobre Mediação no Brasil e no Exterior**: Volume 3. Santa Cruz do Sul: Essere nel Mondo, 2020.

BRASIL. **Conheça o Consumidor.gov.br. Consumidor.gov.br**, [s.d.]. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 18 abr. 2025.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional do Consumidor. **Boletim Consumidor.gov.br 2023**. Brasília, DF: SENACON, 2023. Disponível em: <https://www.consumidor.gov.br/pages/conteudo/publico/1>. Acesso em: 18 abr. 2025.

CARNEIRO, Davide et al. Online Dispute Resolution: an Artificial Intelligence Perspective. **Artificial Intelligence Review**, [S.l], v. 41, [s.n], p. 211–240, 2014. DOI <https://doi.org/10.1007/s10462-011-9305-z>. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10462-011-9305-z#citeas>. Acesso em: 18 abr. 2025.

[CNJ] CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **Recomendação Nº 71 de 05/08/2020**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3434>. Acesso em: 07 mai. 2025.

CONVERGÊNCIA DIGITAL. **Justiça do Rio de Janeiro media acordos com uso da inteligência artificial**. [S.l.]: [s.d.]. Disponível em: <https://convergenciadigital.com.br/inovacao/justica-do-rio-de-janeiro-media-acordos-com-uso-da-inteligencia-artificial/>. Acesso em: 7 mai. 2025.

CORTES, Pablo. The Potential of Online Dispute Resolution as a Consumer Redress Mechanism. **SSRN Electronic Journal**. 2007. Disponível em: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=998865](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=998865). Acesso em: 17 abr. 2025.

CURY, César. O processo de recuperação judicial na sistemática autocompositiva do CPC/2015: O Caso da Oi. In: LOSS, Juliana; ARBIX, Daniel (Orgs.). **Resolução Online de Disputas: Casos Brasileiros**. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2022.



ECKSCHMIDT, Thomas; MAGALHÃES, Mario E. S.; MUHR, Diana. **Do conflito ao acordo na era digital:** meios eletrônicos para solução de conflitos – MESC. Curitiba: Doyen, 2016. E-book.

FACHINI, Tiago. **Mediação Empresarial:** O que é, com funciona e como implantar. PROJURIS, [s.l], 13 out. 2023. Disponível em: <https://www.projuris.com.br/blog/mediacao-empresarial/>. Acesso em: 05 mai. 2025

FERNANDES, Ricardo Vieira de Carvalho *et al.* The Expansion of Online Dispute Resolution in Brazil. **International Journal for Court Administration**, [S.l], v. 9, n. 2, p. 20-30, 2018. DOI 10.18352/ijca.255. ISSN 2156-7964. Disponível em: <https://iacajournal.org/articles/255/files/submission/proof/255-1-933-1-10-20180724.pdf>. Acesso em: 17 abr. 2025.

GABBAY, Daniela Monteiro; BARROS, Vera Cecília Monteiro de. **Mediação em Números:** 10 anos – 2012 a 2022. FGV Direito SP e Canal Arbitragem: São Paulo, 2023. Disponível em: [https://canalarbitragem.com.br/wp-content/uploads/2023/05/Mediacao-em-Numeros\\_RelatorioPesquisa.pdf](https://canalarbitragem.com.br/wp-content/uploads/2023/05/Mediacao-em-Numeros_RelatorioPesquisa.pdf). Acesso em: 06 mai. 2025.

GAVA, Melissa. Mediação Online & Itaú-Unibanco: relato de caso vencedor do prêmio do Conselho Nacional de Justiça “Conciliar é Legal” 2018 (categoria mediação extrajudicial). In: LOSS, Juliana; ARBIX, Daniel (Orgs.). **Resolução Online de Disputas:** Casos Brasileiros. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2022.

GOODMAN, Joseph W. The Pros and Cons of Online Dispute Resolution: An Assessment of Cyber-Mediation Websites. **Duke Law & Technology Review**, [S.l], v. 2, n. 1, p. 1-16, 2003. Disponível em: <https://scholarship.law.duke.edu/dltr/vol2/iss1/2>. Acesso em: 17 abr. 2025.

KATSH, Ethan; RIFKIN, Janet. **Online Dispute Resolution:** Resolving Conflicts in Cyberspace. San Francisco: Jossey-Bass, 2001.

LOSS, Juliana. A mediação na recuperação de empresas no Brasil. In: BRAGA, Adolfo Neto (Org.). **Mediação Empresarial:** Experiências Brasileiras II. São Paulo: Editora CLA Cultural, 2022.

MARTINS, Danilo Ribeiro Miranda; VOLPATO, Karina. Disputas entre empresas e consumidores: ODR, mediação assíncrona e a experiência nacional. In: BRAGA, Adolfo Neto (Org.). **Mediação Empresarial:** Experiências Brasileiras II. São Paulo: Editora CLA Cultural, 2022.

MESQUITA, Jordana Schmidt; SPENGLER, Fabiana Marion. Um Novo Paradigma de Acesso à Justiça na era Digital. **Revista de Estudos Jurídicos da UNESP**, Franca, v. 26, n. 43, 2023. DOI: 10.22171/rej.v26i43.3650. Disponível em: <https://seer.franca.unesp.br/index.php/estudosjuridicosunesp/article/view/3650>. Acesso em: 7 mai. 2025.

MONTENEGRO, Manuel Carlos. Retorno do Judiciário contará com audiências presenciais e telepresenciais. **Agência CNJ de Notícias**, 16 nov. 2022. Disponível em:



<https://www.cnj.jus.br/retorno-do-judiciario-contara-com-audiencias-presenciaise-telepresenciais/>. Acesso em: 05 mai. 2025.

**PROJURIS. Conheça Todas as nossas soluções de Softwares PROJURIS.** [S.I.], [S.d].a. Disponível em: <https://www.projuris.com.br/solucoes/>. Acesso em: 1 maio 2025.

**PROJURIS. Gestão de reclamações e acordos, para empresas e escritórios.** [S.I.], [S.d]b. Disponível em: <https://www.projuris.com.br/acordos/>. Acesso em: 05 mai. 2025

RIBEIRO, Anna Carla. TJPA instala CEJUSC Procon. **Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba**, 06 abr. 2018. Disponível em:  
<https://www.tjpa.jus.br/PortalExterno/imprensa/noticias/Informes/804819-TJPA-instala-Cejusc-Procon.xhtml>. Acesso em: 05 mai. 2025

ROSA, Camila da; SPALER, Mayara Guibor. Experiências Privadas de ODR no Brasil. **Revista Jurídica da Escola Superior de Advocacia da OAB-PR.** [s.l], [s.v], n. 3, p. 1-46, dez. 2018. Disponível em: [https://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/wp-content/uploads/2018/12/revista\\_esaa\\_8\\_10.pdf](https://revistajuridica.esa.oabpr.org.br/wp-content/uploads/2018/12/revista_esaa_8_10.pdf). Acesso em: 05 mai. 2025

ROSAS, Isabela Magalhães; MOURÃO, Carlos Eduardo Rabelo. Resolução on-line de Conflitos: o Caso Europeu e uma Análise do Contexto Jurídico Brasileiro. In: FERNANDES, Ricardo Vieira de Carvalho; COSTA, Henrique Vieira; CARVALHO, Angelo Gamba Prata de (coords.). **Tecnologia Jurídica e Direito Digital: I Congresso Internacional de Direito e Tecnologia – 2017.** Belo Horizonte: Fórum, 2018. p. 125-138.

SCHWANTES, Helena.; SPENGLER, Fabiana Marion. Limites e possibilidades da mediação de conflitos on-line no Brasil. **Revista Da AGU**, [S. l.], v. 23, n. 02, 2024. DOI: 10.25109/2525-328X.v.23.n.02.2024.3460. Disponível em:  
<https://revistaagu.agu.gov.br/index.php/AGU/article/view/3460>. Acesso em: 3 mai. 2025.

SPENGLER, Fabiana Marion; COSTA, Marcio Dutra da. Autocomposição de Conflitos em tempos de Pandemia: A Crise como agente catalisador de uma mudança de Paradigma. **Prim Facie**, [S. l.], v. 20, n. 43, 2021. DOI: 10.22478/ufpb.1678-2593.2021v20n43.54234. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/index.php/primafacie/article/view/54234>. Acesso em: 6 maio. 2025.

SPENGLER, Fabiana Marion; COSTA, Marcio Dutra da. Conciliação e mediação na recuperação judicial: apontamentos sobre a Lei no 14.112/2020. **Revista de Direito Empresarial**, Belo Horizonte, [S.v]. n. 2, p. 173-190, mai./ago.2021

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. Access to justice and Consumidor.gov.br case. In: LUCON, Paulo Henrique dos Santos et al. (Coord.). **Direito, Processo e Tecnologia**. São Paulo: Thomson Reuters Brasil, 2022b, p. RB-11.1- RB-11.8

SURIANI, Fernanda Mattar Furtado. **Processo Tecnologia e Acesso à Justiça**. São Paulo: Editora jus podium, 2022a.



TARTUCE, Fernanda. **Mediação nos Conflitos Civis**. São Paulo: Editora forense, 2020, Ebook.

TARTUCE, Fernanda. Reflexões sobre Resolução online de Disputas (“ODR”) em tempos de Covid-19. **Revista Eletrônica de Direito do Centro Universitário Newton Paiva**, Belo Horizonte, [S.v], n. 43, p. 442-453, jan./abr. 2021. ISSN 1678 8729

[TJSP] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO. TJSP inaugura Cejuscom, centro de conciliação especializado em Direito do Consumidor. **TJSP**, 07 out, 2024. Disponível em: <https://www.tjsp.jus.br/Noticias/Noticia?codigoNoticia=104824>. Acesso em: 05 mai. 2025

[TJPR] TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ. **Cartilha Orientativa CEJUSCs**. Curitiba: TJPR, 2025. Disponível em: <https://www.tjpr.jus.br/documents/d/2vice/cartilha-orientativa-cejusc-s-pdf>. Acesso em: 1 maio 2025.