

Sumário

Agradecimentos	9
Apresentação	15
Prefácio	17
Prólogo	21
Lista de Abreviaturas	25
Introdução	29
1. Teoria do conflito	39
1.1. Formação e transformação de conflitos	39
1.2. Métodos de resolução de conflitos	45
1.2.1. Métodos heterocompositivos	46
1.2.2. Métodos autocompositivos	51
1.2.2.1. Negociação	52
1.2.2.2. Conciliação	56
1.2.2.3. Mediação	59
2. Método da revisão de conteúdo sobre ODR	65
2.1. Revisão sistemática de literatura sobre ODR	66
2.2. Protocolo de revisão	68
3. Resultados da revisão sistemática relativa ao ODR	77
3.1. Codificação do conteúdo	77
3.2. Conceito de ODR	81
3.2.1. Conclusões sobre a conceituação de ODR	86
3.3. Plataformas de ODR	88
3.4. Quarta parte: a tecnologia assume um papel ativo	97
3.5. Inteligência artificial aplicada ao ODR	100

3.6.	Reconfiguração regulatória da IA e impactos sobre o ODR.....	114
3.7.	Limitações no uso da inteligência artificial em ODR.....	116
3.8.	<i>User centric</i> : uma abordagem centrada no ser humano	124
4.	Impactos do ODR no comércio eletrônico e na economia latino-americana...	131
5.	Proposta de nova abordagem para a resolução de conflitos com o uso de IA em ODR.....	147
5.1.	Potencializando ainda mais o ODR: inteligência artificial generativa aplicada à resolução de disputas	154
5.2.	Evolução do ODR com o uso de inteligência artificial generativa...	159
5.3.	Limitações da inteligência artificial generativa	161
5.4.	Ampliação do acesso à justiça com o uso de ODR potencializado pela inteligência artificial	165
5.5.	Proposta de alteração legislativa.....	172
	Conclusão	177
	Referências	181