

Por Antonio Penteado Mendonça



O setor de seguros tem alta taxa de litigância. Não que estatisticamente os processos envolvendo segurados e seguradoras atinjam um patamar elevado na comparação com o total de procedimentos realizados, não é por aí. Menos de 5% dos sinistros geram ações judiciais, mas, como o número de segurados é alto e os acidentes de todos os tipos acontecem regularmente, a quantidade de processos envolvendo pagamentos de indenizações também é alto.

Dando uma ordem de grandeza, apenas as operadoras de saúde privadas autorizam mais de um bilhão de procedimentos por ano. De outro lado, num universo com perto de cinquenta milhões de segurados, o número de processos contra elas não chega a cem mil por ano.

Parte dos processos do setor de seguros envolve ações em que a seguradora errou e parte envolve processo em que o segurado não tem direito à indenização. Como os processos no Brasil podem durar muitos anos, tanto faz quem tem razão, no final, como a justiça tarda, ganhe quem ganhar, todos saem perdendo.

É por isso que as soluções alternativas de conflitos estão ganhando espaço nas discussões entre segurados e seguradoras. As quatro formas clássicas de resolução extrajudicial de conflitos são, respectivamente, arbitragem, mediação e conciliação e negociação. A negociação é a primeira e a mais simples. As partes se sentam em volta de uma mesa e tentam negociar administrativamente uma solução para a divergência.

As demais são acionadas quando a negociação falha. Entre elas, a conciliação é a mais simples, mas, no setor de seguros, não é muito eficaz, até porque não difere muito da negociação, então, como esta já não deu resultados, a conciliação acaba não se prestando para o grosso das divergências.

O grande canal para resolução das divergências envolvendo seguros é, com certeza, a mediação. A mediação é realizada formalmente, através de um processo específico, em que um mediador busca levar as partes a encontrar uma solução interessante para ambas. O mediador é um profissional treinado para conduzir o processo de mediação, no qual ele não tem o dom de impor ou determinar nada. As decisões são exclusivamente das partes, que chegam a um denominador comum através da atuação do mediador, que, ouvindo as reivindicações de cada lado, busca formar um consenso que satisfaça todos os interesses. Os processos de mediação se dão em câmaras de mediação oficiais, regularmente autorizadas a funcionar, e suas decisões têm força legal.

O outro processo extrajudicial eficiente para dirimir conflitos envolvendo seguros é a arbitragem. Mas, pelas características do procedimento, começando por ser um processo caro, a arbitragem se aplica a discussões envolvendo valores elevados e temas mais complexos. Ou seja, ela é ideal para solucionar divergências envolvendo seguros para grandes riscos.

O importante é que, tanto faz qual o caminho escolhido, as soluções extrajudiciais de conflitos são mais rápidas e mais eficientes do que os processos judiciais.

Fonte: [SindSeg_SP](#), em 23.09.2022.