

Por Renata Furtado (*)



Em janeiro, tive a oportunidade de participar de uma imersão promovida pela Escola de Negócios e Seguros (ENS) na Itália, que incluiu uma visita ao IVASS – Istituto per la Vigilanza sulle Assicurazioni, autoridade responsável pela supervisão do mercado de seguros italiano.

A visita ocorreu em um momento particularmente interessante. A Itália estava colocando em funcionamento o Arbitro Assicurativo (AAS), mecanismo especializado de resolução extrajudicial de controvérsias securitárias.

Conhecer mais de perto essa experiência e, sobretudo, compreender a lógica institucional que levou à sua criação me fez voltar ao debate brasileiro com uma pergunta.

A regulamentação do art. 129 da Lei nº 15.040/2024 colocou uma questão importante na agenda do mercado segurador brasileiro: como conferir transparência aos mecanismos alternativos de solução de controvérsias sem comprometer justamente as características que fazem esses mecanismos funcionar?

À luz do que pude conhecer durante a imersão da ENS e a visita ao IVASS, acredito que talvez exista uma pergunta anterior:

em vez de discutir quais árbitros, mediadores e conciliadores devem ser credenciados pela SUSEP, não deveríamos discutir a criação de uma verdadeira instância especializada de resolução extrajudicial de conflitos securitários?

A diferença entre as duas abordagens é significativa.

O que realmente determina o art. 129?

O art. 129 da nova Lei de Seguros admite expressamente a utilização de meios alternativos de resolução de litígios.

Seu parágrafo único determina que:

“A autoridade fiscalizadora disciplinará a divulgação obrigatória dos conflitos e das decisões respectivas, sem identificações particulares, em repositório de fácil acesso aos interessados.”

A preocupação do legislador com a transparência é compreensível.

Existe hoje enorme quantidade de conhecimento sobre controvérsias securitárias dispersa em arbitragens, procedimentos privados e outros mecanismos de solução de conflitos.

Grande parte desse conhecimento não chega ao mercado.

Um repositório adequadamente estruturado poderia permitir a identificação de temas recorrentes, melhorar a previsibilidade jurídica e fornecer informações valiosas para seguradoras, segurados, corretores, advogados e para a própria SUSEP.

O problema começa quando se pretende caminhar da obrigação de divulgação para um sistema de credenciamento prévio dos agentes responsáveis pela solução dos conflitos.

São coisas diferentes.

Credenciar árbitros é realmente necessário?

Na arbitragem, a liberdade de escolha dos julgadores não é um detalhe.

É uma das características fundamentais do instituto.

A Lei nº 9.307/1996 estabelece que pode ser árbitro qualquer pessoa capaz que tenha a confiança das partes.

Isso é particularmente relevante no mercado de seguros.

Controvérsias envolvendo grandes riscos, resseguros, contratos internacionais, riscos de engenharia, energia, infraestrutura, D&O, cyber e outras modalidades sofisticadas podem exigir especialistas com conhecimentos extremamente específicos.

Em determinados casos, o profissional mais adequado poderá estar fora do Brasil.

Faria sentido impedir sua nomeação porque ele não realizou previamente um cadastro perante a SUSEP?

E mais: qual seria exatamente a finalidade desse credenciamento?

Se o objetivo é garantir que determinadas informações sejam enviadas ao regulador, parece existir uma solução muito menos invasiva: regular o reporte, e não quem pode ser escolhido pelas partes.

Nas arbitragens institucionais, por exemplo, a própria câmara poderia ser responsável pelo envio das informações exigidas.

Nas arbitragens ad hoc, a obrigação poderia ser atribuída ao árbitro único ou ao presidente do tribunal arbitral.

Nenhuma dessas soluções exige transformar o cadastro perante a SUSEP em condição para o exercício da função de árbitro.

Mediação não produz jurisprudência

A questão torna-se ainda mais delicada quando mediação e conciliação são colocadas dentro da mesma lógica.

O mediador não decide a controvérsia.

O conciliador tampouco produz uma sentença.

Quem constrói a solução são as próprias partes.

Uma seguradora pode aceitar determinado pagamento por conveniência comercial sem reconhecer juridicamente a cobertura. Um segurado pode aceitar valor inferior ao inicialmente pretendido porque prefere encerrar rapidamente a controvérsia.

Acordo não significa precedente.

Muito menos jurisprudência.

Além disso, a eficácia da mediação depende fortemente da liberdade das partes para formular propostas, testar alternativas e fazer concessões sem receio de que essas manifestações sejam posteriormente utilizadas fora daquele ambiente.

Por isso, qualquer regulamentação destinada a criar transparência precisa distinguir cuidadosamente decisão de composição.

E foi justamente ao conhecer a experiência italiana que essa distinção me pareceu ainda mais relevante.

O que a Itália fez — e o que pude conhecer no IVASS

Durante a imersão da ENS na Itália, a visita ao IVASS permitiu conhecer mais de perto a estrutura de supervisão do mercado segurador italiano e o contexto no qual foi desenvolvido o Arbitro Assicurativo.

A Itália escolheu um caminho institucional particularmente interessante.

Em vez de transformar sua autoridade supervisora em órgão responsável por credenciar individualmente todos os profissionais que possam atuar na resolução privada de conflitos securitários, foi estruturado um mecanismo específico para determinadas controvérsias: o AAS.

Apesar do nome, é importante fazer uma ressalva.

O Arbitro Assicurativo não corresponde exatamente à arbitragem privada brasileira disciplinada pela Lei nº 9.307/1996.

Trata-se de um mecanismo institucional de Alternative Dispute Resolution – ADR, especializado em seguros.

E justamente por isso a experiência merece atenção no Brasil.

O cliente deve primeiro apresentar reclamação à seguradora ou ao intermediário. Não resolvida a questão, poderá recorrer ao AAS, observados os requisitos de competência do sistema.

O procedimento é predominantemente digital, possui baixo custo e não exige a contratação de advogado.

As controvérsias são analisadas por colegiados especializados.

Há, portanto, uma estrutura concebida especificamente para resolver disputas securitárias.

Mas existe outro aspecto particularmente relevante para o debate brasileiro:

as decisões são publicadas.

Começa a ser construída, dessa maneira, uma base pública de decisões especializadas em seguros.

Informação para o mercado e informação para o regulador

Talvez esse seja um dos aspectos mais interessantes da experiência que conhecemos na Itália.

Um sistema como o AAS não serve apenas para resolver conflitos individuais.

Ele também produz informação.

Imagine milhares de controvérsias classificadas por ramo de seguro, tipo de cobertura, cláusula contratual discutida, fundamento da controvérsia e resultado.

Depois de algum tempo, padrões começam a aparecer.

Se centenas de conflitos estiverem relacionados à interpretação de determinada cláusula, existe ali uma informação regulatória relevante.

Se determinado motivo de negativa de cobertura aparecer repetidamente e for sistematicamente afastado nas decisões, há outra informação importante.

O sistema de resolução de conflitos passa, portanto, a funcionar também como instrumento de inteligência regulatória.

Para a SUSEP, uma base dessa natureza poderia ser extremamente valiosa.

Permitiria identificar problemas antes que eles necessariamente se transformassem em milhares de processos judiciais.

E se o Brasil tivesse um “Arbitro de Seguros”?

Foi justamente essa experiência no IVASS que me levou a pensar se o debate brasileiro não poderia ir além da discussão sobre credenciamento.

Poderíamos discutir a criação de uma instância especializada de resolução extrajudicial de controvérsias securitárias.

Não se trata de simplesmente importar o modelo italiano.

Modelos regulatórios não são peças que podem ser retiradas de um ordenamento jurídico e encaixadas em outro. Brasil e Itália possuem mercados, sistemas jurídicos, estruturas institucionais e mecanismos de proteção ao consumidor distintos.

Mas experiências comparadas podem provocar boas perguntas.

Um eventual modelo brasileiro poderia prever reclamação prévia perante a seguradora.

Não solucionado o conflito, determinadas controvérsias poderiam ser submetidas eletronicamente à instância especializada.

O procedimento poderia ser predominantemente documental, com custos reduzidos e prazos curtos.

Os julgadores seriam especialistas independentes, selecionados segundo critérios técnicos e submetidos a regras rigorosas de conflito de interesses.

As decisões seriam fundamentadas.

E, principalmente, seriam publicadas de forma anonimizada em um banco de dados aberto e pesquisável.

Ao longo dos anos, o Brasil poderia construir algo que hoje não possui de forma organizada:

uma jurisprudência extrajudicial securitária especializada.

Mas isso poderia ser criado pela SUSEP por resolução?

Aqui é necessário estabelecer um limite importante.

Provavelmente não com fundamento apenas no art. 129.

Uma coisa é a SUSEP regulamentar a obrigação expressamente prevista pelo legislador de divulgação dos conflitos e decisões.

Outra, muito diferente, é criar uma nova estrutura institucional de julgamento de controvérsias privadas.

Um modelo brasileiro inspirado no AAS exigiria discussão jurídica mais profunda sobre

competência, independência, composição, financiamento, natureza das decisões, relação com o Poder Judiciário e compatibilidade com os mecanismos de proteção do consumidor já existentes.

Possivelmente exigiria também intervenção legislativa.

Mas reconhecer essa limitação não diminui a importância da experiência italiana.

Ao contrário.

Ela ajuda a separar duas discussões.

O que fazer agora e o que discutir para o futuro

No curto prazo, a regulamentação do art. 129 poderia concentrar-se exatamente naquilo que a lei determinou: transparência.

Nas arbitragens, seria possível estabelecer regras objetivas de reporte e anonimização, sem limitar a liberdade das partes para escolher seus árbitros.

Na mediação e conciliação, deveriam prevalecer regras compatíveis com a natureza consensual e confidencial desses mecanismos, privilegiando informações estatísticas e evitando a divulgação do conteúdo das negociações.

Paralelamente, o mercado poderia iniciar uma discussão mais ambiciosa sobre a conveniência de criar uma instância especializada brasileira de resolução de controvérsias securitárias.

Uma discussão não depende da outra.

Regular menos os árbitros e aprender mais com os conflitos

Ao voltar da imersão da ENS na Itália, uma das reflexões que ficaram da visita ao IVASS foi justamente sobre a importância de observar a arquitetura institucional, e não apenas instrumentos regulatórios isolados.

O AAS não deve ser simplesmente copiado pelo Brasil.

Mas sua lógica merece ser estudada.

O regulador não precisa necessariamente conhecer previamente quem poderá julgar cada conflito.

Pode ser muito mais relevante conhecer quais conflitos estão ocorrendo, por que estão ocorrendo e como estão sendo solucionados.

Essa mudança aparentemente pequena de perspectiva altera profundamente o desenho regulatório.

Em vez de controlar a entrada dos profissionais, regula-se o fluxo de informações.

Em vez de transformar mediadores em produtores involuntários de precedentes, preserva-se a confidencialidade das negociações.

Em vez de criar novas barreiras à arbitragem, utiliza-se a informação produzida pelos conflitos para melhorar a supervisão do mercado.

E, em paralelo, pode-se discutir a criação de uma verdadeira instância especializada para aquelas controvérsias que se beneficiariam de uma solução rápida, acessível e tecnicamente qualificada.

A regulamentação do art. 129 é, portanto, uma oportunidade maior do que parece.

A pergunta talvez não seja:

“Quem a SUSEP deve credenciar para resolver conflitos de seguros?”

Depois da experiência que tive na Itália, acrescentaria uma segunda pergunta, que me parece ainda mais relevante:

“Que sistema de resolução de conflitos queremos construir para o mercado brasileiro de seguros?”

A experiência italiana não oferece uma resposta pronta para o Brasil.

Mas oferece algo talvez mais valioso: um bom exemplo para começarmos a fazer as perguntas certas

(*) **Renata Furtado** é Sócia Fundadora e Gestora da Euds Advogados, é graduada em Direito pela Universidade Santa Úrsula, com MBA em Direito da Economia e da Empresa pela FGV. Possui especialização e formação internacional nas áreas de Direito Empresarial, Mercado de Seguros e Gestão de Mútuas. Atua como Presidente do Grupo de Trabalho de Direito Regulatório da AIDA, é membro do CEAE, CESA, Grupo de Pesquisa sobre Seguros e Inovação da ENS e Acadêmica da ANSP. Professora e Coordenadora de Cursos na ENS e Professora Convidada da FGV Rio. Vem sendo reconhecida como Advogada Admirada pela Revista Análise por vários anos. No escritório, é responsável pelas áreas de Direito Societário, Controladoria Jurídica e Contratos.

(13.10.2026)