

No intuito de evitar a judicialização dos conflitos com seus beneficiários, a Geap - Autogestão em Saúde viu na plataforma de conciliação e mediação on-line Vamos Conciliar a solução para resolver os problemas dos seus clientes.

O servidor público Hamilton Feijó de Araújo Paiva, morador de Olinda - PE possuía um débito com a empresa, o que impedia o usuário de utilizar o plano. A Geap fez uma proposta de conciliação para o beneficiário por meio da Vamos Conciliar. Com o acordo firmado pela plataforma, além de pagar suas prestações, o beneficiário pode solicitar o retorno ao plano de saúde e, assim, evitar uma negatificação no nome e possíveis ações de cobrança.

O caso estava pendente há alguns meses e poderia demorar muito mais se fosse levado ao Judiciário, mas por meio da conciliação on-line, foi solucionado em duas semanas. “Essas novas ferramentas trazem uma alternativa boa e ágil para solucionar questões do dia a dia,” ressalta Hamilton.

Além da agilidade na demanda, as duas partes foram favorecidas na ação. Para o conciliador da Vamos Conciliar, que atuou no caso, Pedro Martins, com a conciliação foi possível estabelecer uma solução de maneira simples e ágil que proporcionou vantagens mútuas.

### **Vamos Conciliar**

Para usar o serviço, basta ter um computador ou um smartphone e acessar o site. Tudo começa no link “Iniciar a conciliação”, onde o consumidor ou a empresa vão pontuar a demanda a ser resolvida e preencher os dados que serão encaminhados para um conciliador. Em seguida, haverá um diálogo via chat, oportunidade em que o cliente irá expor suas questões e seus interesses. O conciliador auxilia as partes na construção do acordo. Se as partes chegarem a um consenso durante o “chat” será emitida uma declaração de acordo.

**Fonte:** [Vamos Conciliar](#), em 10.07.2017.