

Na busca pela implantação da Política Judiciária Nacional de Tratamento Adequado dos Conflitos, prevista pela Resolução CNJ nº 125, muitos tribunais brasileiros passaram a fazer mutirões para promover acordos entre usuários e empresas.

Com mais de 30 mil processos em tramitação no País, a operadora de planos de saúde Amil decidiu procurar as unidades judiciais e propor mutirões para colocar em pauta ações em que figura como ré.

Desde maio, ao menos três tribunais estaduais fizeram audiências com objetivo de solucionar demandas relacionadas à cobertura, cancelamentos, reajustes de mensalidade de clientes da operadora.

O Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA) foi um dos primeiros a realizar ação com pauta específica da empresa. Em julho, houve a realização de 152 audiências, o que movimentou mais de R\$ 230 mil em negociações.

Coordenador do Núcleo Permanente de Solução de Conflitos (Nupemec) do TJMA, o juiz Alexandre Abreu, destaca que iniciativas como esta ajudam a consolidar uma mudança cultural. “O volume das demandas envolviam a Amil era grande e, com o mutirão, foi possível oferecer uma solução satisfatória para as partes”, afirma.

O magistrado explica que o trabalho é feito também com o objetivo de incentivar que as empresas abram cada vez mais canais de diálogo com o consumidor e assim minimizem os conflitos.

“Buscamos conscientizar as empresas para que percebam como a decisão negociada é vantajosa e boa para todos”, afirma. De acordo com o Alexandre Abreu, o Nupemec mantém contato permanente com empresas de diversos segmentos com o objetivo de promover audiências de conciliação, entre elas construtoras, companhias públicas de serviços essenciais (como energia e água) e faculdades.

## **Programa**

Com ideia semelhante, o Tribunal de Justiça de São Paulo (TJSP) criou, em 2015, o programa Empresa e Municípios Amigos da Justiça, que estabelece compromissos de redução das ações judiciais. Cadastrada no projeto, em julho, a Amil participou de uma ação com pauta específica da empresa. Em julho, foram realizadas 46 audiências com processos nas varas cíveis do Fórum João Mendes Júnior e fechados 27 acordos.

Coordenador do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (Cejusc) do TJSP, o juiz Ricardo Pereira Júnior destaca a importância da iniciativa. “Ao trazer prepostos bem preparados e com amplos poderes para negociar, o mutirão alcança bons resultados”, afirma. A Amil é uma das empresas cadastradas no programa Empresa e Municípios Amigos da Justiça, criado pelo tribunal em 2015 que estabelece compromissos de redução das ações judiciais.

Atualmente, mais de 25 organizações são parceiras da iniciativa, como entidades bancárias, seguradoras, laboratórios farmacêuticos, empresas aéreas, entre outras. O acervo processual do tribunal paulista supera as 20 milhões de ações.

## **Parcerias**

O Nupemec e os Cejusc do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) também mantém contato permanente com empresas para propor mutirões de conciliação. Desde 2010, o tribunal adotou um projeto de pauta concentrada nas conciliações, que reúne instituições interessadas em avaliar propostas de acordo com consumidores. Mas, em alguns casos, são as

próprias empresas que procuram o TJDFT, como aconteceu com a Amil.

Em outubro, o Cejusc de Brasília agendou 130 audiências, na primeira iniciativa realizada com planos de saúde, e garantiu taxa de sucesso superior a 80%. Foram feitos acordos em ações nas mais variadas fases, de varas cíveis e juizados especiais e também da 2<sup>a</sup> instância, independentemente de decisões anteriores favoráveis ou contrárias à empresa. “Conseguimos excelentes resultados em processos que estavam parados há anos”, diz a juíza Camille Gonçalves Javarine Ferreira, coordenadora do Cejusc de Brasília.

A magistrada destaca a importância da mudança de cultura de empresas e de consumidores na busca pela solução de conflitos por meio de acordo. “As pessoas percebem que conseguem resultados de maneira mais rápida. Como política pública, a conciliação é muito pedagógica”.

### **Mudança**

Foi justamente essa nova perspectiva que motivou a Amil a mudar a forma de dialogar com os seus associados. Responsável pelo projeto, o advogado do Jurídico Interno da empresa Gilson Matta explica que, diante do desafio de melhorar a comunicação com os clientes, a operadora institucionalizou a conciliação. “Começamos por mapear onde estavam as ações e, em seguida, estabelecemos contato com os tribunais para propor a possibilidade dos mutirões.”

Iniciado em maio, o projeto apresenta resultados expressivos, com redução do estoque de 32.618 processos para 25.536. “Os índices de acordos mostram que estamos no caminho certo. Trata-se de um meio mais econômico e em que ninguém perde”, afirma Gilson Matta. Além da busca da solução por meio da conciliação, a empresa oferece cursos de capacitação para os funcionários que tratam diretamente com o público.

O reconhecimento da efetividade da prática gerou convites de tribunais de cinco unidades da Federação – Minas Gerais, Rio Grande do Norte, Rio de Janeiro, São Paulo, Paraná e Distrito Federal – para participação na XII Semana Nacional da Conciliação. Serão realizadas audiências com clientes da Amil nas capitais de 27 de novembro a 1º de dezembro.

**Fonte:** CNJ, em 17.11.2017.