

Desafios à aplicação dos métodos autocompositivos nas demandas de saúde suplementar: construindo novos caminhos de acesso à justiça

*Gabriela Silva Sady**

*Henrique Costa Princhak***

*Lucas Macedo Silva****

Resumo: O presente artigo se propõe a examinar a aplicação dos métodos autocompositivos, como caminho eficaz para garantir acesso à justiça nas demandas de saúde suplementar. Com o fito de compreender a profundidade temática, é realizada uma análise acerca dos impactos positivos da consensualidade, bem como, do atual cenário brasileiro, no qual predomina a cultura do litígio, examinando os desafios sociais e institucionais para a sua aplicação. Ademais, busca investigar quais as dificuldades existentes da aplicabilidade, destas técnicas de resolução de conflito, no âmbito dos litígios que envolvem as operadoras de saúde e os usuários do serviço. Por fim, impende delinear uma nova visão de acesso à justiça nas demandas de saúde suplementar no ordenamento jurídicos brasileiro.

Palavras-chave: Métodos autocompositivos; consensualidade; cultura do litígio; acesso à justiça; saúde suplementar.

*. Advogada. Pós-graduada em Direito Público pelo CEJAS. Pós-graduanda em Direito Médico e Hospitalar pelo CPJUR. Integra a Comissão Especial de Direito Médico e da Saúde da OAB/BA. Coordenadora executiva do Grupo de Pesquisa “Diálogos sobre Advocacia Consensual em Direito Médico” promovido pela OAB/BA.

**.. Advogado. Graduado em Direito pela Faculdade Baiana de Direito (2020). Pós-graduando em Direito Médico, da Saúde e Bioética pela Faculdade Baiana de Direito. Membro do grupo de pesquisa “Diálogos sobre Advocacia Consensual em Direito Médico” promovido pela OAB/BA.

***. Advogado. Pós-graduado em Direito Público pela Faculdade Baiana de Direito e pós-graduando em Direito Processual Civil pela Faculdade Damásio. Integra a Comissão Especial de Direito Médico e da Saúde da OAB/BA. Coordenador acadêmico do Grupo de Pesquisa “Diálogos sobre Advocacia Consensual em Direito Médico” promovido pela OAB/BA. Autor de artigos científicos publicados.

1. INTRODUÇÃO

Há uma inegável crise no Poder Judiciário causada pelo excesso no número de demandas e pela carência de recursos humanos e materiais para uma prestação jurisdicional mais eficiente. Nesse contexto, o crescente ajuizamento de processos judiciais decorrentes de relações de saúde criou o fenômeno denominado de “judicialização da saúde”. A excessiva busca ao Judiciário para dirimir questões de saúde atinge tanto o setor da saúde pública, quanto o segmento privado da saúde suplementar, sendo este último o objeto de melhor análise do presente trabalho.

Nesta senda, o Judiciário tem encontrado dificuldade em responder adequada e tempestivamente as demandas envolvendo operadoras de planos de saúde e seus consumidores, que vão desde pleitos de coberturas de procedimentos a revisões de reajustes considerados abusivos. As relações de saúde lidam com bens jurídicos com especial proteção constitucional, tais como a vida e a integridade física e emocional. O cenário atual de asoerboamento de processos tem dificultado o acesso à justiça por parte do usuário do plano, o que, potencialmente, pode causar danos irreparáveis.

Acredita-se que os métodos autocompositivos, que promovem a resolução da controvérsia pelas próprias partes interessadas, podem ser um caminho interessante para a redução da quantidade de processos judiciais e, ao mesmo tempo, garantir o acesso à justiça à população. Apesar de o sistema jurídico pátrio já se preocupar com o fomento à via consensual, como se observa exemplificativamente pela Resolução nº 125/2010 do CNJ e pelo Código de Processo Civil de 2015, ainda são notados desafios à implementação dos métodos consensuais nos Tribunais de Justiça pátrios.

Partindo-se desse problema, o presente trabalho tem como objetivo central analisar os impactos positivos que os meios consensuais podem acarretar ao Judiciário e os eventuais obstáculos que são encontrados para a sua efetivação. A relevância do trabalho é indubitável, considerando a necessidade de se buscar alternativas para a crise do Poder Judiciário, sobretudo no que diz respeito à judicialização da saúde. O trabalho utiliza o método hipotético-dedutivo, uma vez que parte de fundamentos teóricos e práticos de forma genérica para alcançar a solução específica. Foram utilizadas referências bibliográficas nacionais, levando em consideração trabalhos reconhecidos na área para verticalizar a discussão pertinente objetivo proposto. Apesar de não ter a intenção de esgotar o debate, este trabalho pretende enriquecer o debate no sentido de posicionar os métodos de autocomposição como um caminho sólido e interessante para o acesso à justiça.

2. A APLICABILIDADE DOS MÉTODOS AUTOCOMPOSITIVOS NO PODER JUDICIÁRIO

A intervenção do Poder Judiciário, durante muitos anos, figurou como único modo de efetivação de direitos e deveres dos cidadãos, não apenas na visão dos leigos como também para grande parte dos juristas (MARQUES, 2020). De fato, o Magistrado, através da análise dos autos e da formação do seu convencimento pessoal, possui competência para decidir quem possui razão em cada aspecto da disputa. Esse conteúdo decisório não apenas coloca fim a um impasse, mas também é considerado como um dos mais importantes papéis exercidos pelo Poder Judiciário: o método tradicional de solução dos conflitos, potencial promotor da paz social (FIORELLI; MANGINI, 2017).

Diante desse entendimento, passou-se a compreender o Judiciário como o singular meio de se concretizar o direito ao acesso à justiça, nos termos do direito fundamental à inafastabilidade do Poder Judiciário, previsto no art. 5º, XXXV, da Constituição Federal de 1988. A compreensão do acesso à justiça como uma prestação predominantemente prestacional do Estado fez com que se buscassem caminhos para concretização dessa garantia constitucional. A partir daí, emergiu a Lei Federal nº 9099/95 que instituiu os Juizados Especiais e Criminais no âmbito da justiça comum, com o intuito de promover a celeridade e a economia processual nas demandas de menor complexidade e com valores econômicos abaixo de quarenta vezes o salário mínimo.

No entanto, essa mentalidade litigante gerou, em pouco tempo, uma enxurrada de processos judiciais, assoberbando o Poder Judiciário com questões das mais variadas áreas. Sem orçamento, estrutura de material e de mão de obra, o esgotamento do sistema judicial foi um caminho inevitável. Diante disso, não se apresenta razoável enxergar o processo como a única forma de se buscar a resolução de um determinado conflito (NALINI, 2017). Nesse contexto, os métodos autocompositivos emergem enquanto caminhos alternativos, e, por vezes, mais adequados, à via tradicional de solução dos conflitos. Entende-se por autocompositivos os métodos pelos quais ambas ou uma das partes da controvérsia, dispondo livremente sobre o seu direito, relativizam alguns de seus interesses de maneira unilateral ou bilateral, total ou parcial em prol do desfecho do conflito.

Em 2010, o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, publicou a Resolução nº 125/2010, a qual instituiu o tratamento adequado dos conflitos como uma política pública do Poder Judiciário nacional. A partir disso, foi

incluído como dever dos órgãos judiciários a disponibilização de meios consensuais de solução de controvérsias, além de promover atendimento e ampla divulgação e orientação dos cidadãos sobre as vantagens dessas outras vias. Desde então, foram realizados diversos atos afirmativos, tais como a formação e treinamento dos servidores, conciliadores e mediadores, auxílio aos tribunais regionais na implantação e gerenciamento dos núcleos consensuais, dentre outros (CUNHA; LESSA NETO, 2016).

O Código de Processo Civil de 2015 consolidou a mudança do paradigma tradicional, que entendia a jurisdição estatal como porta única de resolução de conflitos, para um sistema de justiça multiportas. Pelo diploma legislativo processual, não há hierarquização entre a utilização da via judicial para as demais formas de soluções de controvérsias, ficando a escolha a cargo dos interessados no exercício da sua autonomia privada, salvo algumas exceções (DIDIER JR.; ZANETI JR., 2017). O CPC de 2015, em seu art. 3º, dispõe que todos os agentes do Judiciário devem estimular a conciliação, a mediação os demais métodos de solução consensual de conflitos. Os métodos consensuais deixam de ser um caminho alternativo para ser integrado ao próprio sistema de resolução de conflitos, incluindo todo o sistema de justiça na empreitada de promover a consensualidade sempre que for possível e adequado (CUNHA; LESSA NETO, 2016).

O grande óbice à efetivação dessas vias consensuais recai na cultura do litígio, fortemente enraizada na cultura brasileira, o que gerou a crise judiciária exposta anteriormente. Revela-se fundamental o fomento aos métodos de autocomposição, no sentido de estimular que os interessados tentem, entre si, resolver as suas próprias controvérsias. Desse modo, só se recorreria ao Judiciário quando do esgotamento das tentativas amigáveis de solução, de modo que a justiça estatal é que se tornaria o caminho alternativo (CUNHA; LESSA NETO, 2016).

Feita essa análise em relação à ascensão dos métodos alternativos de resolução de conflito no ordenamento jurídico brasileiro, mostra-se evidente o entendimento do legislador pátrio acerca da relevância de serem pensados novos caminhos para a promoção do acesso à justiça, não só do ponto de vista prestacional, mas também enquanto valor social a ser defendido. Nesse cenário de crescente valorização da consensualidade, cumpre analisar, de forma mais detida, os impactos positivos da consensualidade no contexto da cultura de excessiva litigância que ainda domina no território brasileiro.

2.1. A CULTURA DO LITÍGIO: DESAFIOS SOCIAIS E INSTITUCIONAIS

Parte-se da premissa de que o conflito é algo inerente a condição humana. A convivência em sociedade faria surgir, inevitavelmente, conflitos das mais diversas ordens e níveis de complexidade. Nos casos de menor complexidade, acredita-se que não seria necessária uma intervenção do Poder Judiciário (TRIGO *et al*, 2017). É relevante acrescentar que os conflitos não devem ser vistos apenas com o viés negativo. Se, por um lado, os conflitos tendem a indicar que algo está errado ou podem ensejar consequências indesejadas. Por outro, eles também permitem uma maior consciência de organização, capacidade de lidar com problemas futuros, fortalecimento da relação, além de serem prenúncios de uma necessidade de mudança e adaptação (LEWICKI; SAUNDERS; BARRYS, 2014).

A cultura do litígio, aqui entendida como a busca ao Judiciário de forma excessiva e para a resolução de todo e qualquer conflito, está enraizada na sociedade brasileira. Essa forma de pensar, que se sobrepõe a mentalidade do consenso, ignora diversas possibilidades que poderiam dar fim àquele determinado conflito de maneira mais eficiente, célere e menos custosa (TRIGO *et al*, 2017). Como consequência, o fenômeno da judicialização é notado quando conflitos de grande repercussão social ou política passam a ser decididos pelo Poder Judiciário, ao invés de pelas instâncias tradicionalmente políticas, a saber: o Congresso Nacional e o Poder Executivo (BARROSO, 2010).

Em verdade, esta não é uma realidade exclusiva do Brasil. A litigância excessiva também tem estado presente no contexto latino-americano, notadamente após o período da redemocratização dos países latinos com o consequente retorno da prestação jurisdicional. No entanto, o demasiado número de processos judiciais acaba por ensejar, dentre outros prejuízos sociais, a instabilidade e insegurança jurídicas no sistema judicial estatal. Uma solução às incertezas do Judiciário seria a utilização dos métodos alternativos de resolução de conflito, como a mediação e a conciliação (BRAGANÇA, 2020).

Cabe ressaltar o compromisso assumido pelo Poder Judiciário Brasileiro na I Reunião de Cúpula Ibero-Americana de Presidentes dos Tribunais de Justiça e dos Supremos Tribunais Federais, em 1998, de promoção de mecanismos alternativos de solução de conflitos, com o fito de que garantir o acesso dos cidadãos à justiça (FERNANDES, 2017). Embora exista este compromisso, inclusive com a Resolução nº 125/2010 do CNJ, ainda não

se verifica, na prática, uma aplicação que contemple, de forma satisfatória e eficaz, os métodos autocompositivos no âmbito dos tribunais estaduais. O Tribunal de Justiça do Estado da Bahia já iniciou a implementação das práticas alternativas de resolução de conflitos. Nesse contexto da campanha nacional promovida pelo CNJ, foram instalados os Centros Judiciais de Solução Consensual de Conflitos – CEJUSC, vinculado às Varas Cíveis e de Consumo de Salvador.

Ademais, destaca-se que o Código de Ética e Disciplina da Ordem dos Advogados do Brasil estabelece como dever do advogado “estimular a conciliação entre os litigantes, prevenindo, sempre que possível, a instauração de litígios”. Nesse sentido, ressalta-se o papel da OAB de incentivar, divulgar e fomentar os métodos consensuais de resolução de conflitos. Observa-se que a Advocacia Geral da União, nos últimos anos, vem realizando um trabalho de incentivo aos métodos alternativos de resolução de conflitos, com a criação da Câmara de Conciliação e Arbitragem Federal (FERNANDES, 2017).

Há que se notar um avanço do Legislativo no reconhecimento da importância dos métodos autocompositivos, o que se observa por meio da edição de normas específicas, tais como o Código de Processo Civil de 2015 e a Lei Federal nº 13.140/2015, proporcionando a participação de outros agentes na composição dos conflitos (TRIGO *et al*, 2017). Contudo, revela-se fundamental também uma atuação do Executivo, no sentido de promoção de políticas públicas efetivas para incentivar a consensualidade. É preciso que se inclua a própria sociedade nos debates críticos, por meio de audiências públicas, por exemplo, para que os indivíduos possam compreender as vantagens da consensualidade e evitar recorrer ao Judiciário para demandas que podem ser resolvidas amigavelmente (VASCONCELOS, 2012).

Observa-se que o ordenamento jurídico atribui a todos que compõem o sistema jurídico e político nacional o dever de promover os meios consensuais para se garantir o acesso à justiça e a consecução dos direitos fundamentais constitucionalmente previstos. No entanto, quando no âmbito do Judiciário, há certa carência de estrutura institucional que, na realidade fática, transforma as tentativas conciliatórias em mero cumprimento formal, não havendo preparo para conseguir realizar uma efetiva autocomposição entre as partes.

2.2. O IMPACTO POSITIVO DA CONSENSUALIDADE

No contexto de crise do Poder Judiciário, diversos aspectos prejudicam o acesso à justiça por parte dos cidadãos. O contexto de excessiva judicialização descortina o atraso na prestação jurisdicional, o arcaísmo das estruturas de administração judicial, os custos processuais elevados, a desigualdade de tratamento aos jurisdicionados, a imprevisibilidade da justiça, dentre outras situações. A premente necessidade de resolução dos processos dá causa à estandardização das decisões judiciais, as quais acabam se constituindo como modelos pré-fixados e desconexos da realidade (BARBOSA; MENEZES, 2013). Vê-se que o foco é na finalização do processo, e não na resolução material do conflito entre as partes.

Nesta senda, o estímulo à consensualidade é uma alternativa para mitigar as dificuldades encontradas na justiça estatal, apresentando uma via menos custosa, mais célere e mais eficiente para ambas as partes. Além disso, a autocomposição tende a propiciar maior sensação de justiça para os interessados, o que resulta em agilidade no cumprimento das obrigações pactuadas (FERNANDES, 2017).

Cumprir salientar que a Resolução nº 125/10 do Conselho Nacional de Justiça estabelece, como princípios fundamentais norteadores dos conciliadores e mediadores judiciais, a “confidencialidade, decisão informada, competência, imparcialidade, independência e autonomia, respeito à ordem pública e às leis vigentes, empoderamento e validação”. Desta forma, tais princípios devem balizar a conduta dos agentes consensuais para que seja possível promover o diálogo entre as partes e, conseqüentemente, proporcionar a conciliação de interesses.

Diversas são as técnicas de resolução extrajudicial de conflitos. No âmbito do Judiciário, as mais usuais são a conciliação e a mediação, as quais tentam possibilitar que as partes encontrem juntas uma solução pacífica ao conflito, antes de a matéria ser decidida pelo terceiro imparcial. Privilegia-se então a comunicação entre os interessados e se faculta à possibilidade de eles mesmos construírem o caminho que entendem mais justo (MAGALHÃES, 2020).

Neste sentido, pode-se defender que um acordo, fruto da autocomposição de interesses, tende a ser mais eficaz para a solução do conflito do que uma decisão judicial. Isto porque as partes tendem a cumprir voluntariamente as suas obrigações, considerando que estas foram instituídas no âmbito da autonomia privada. Ademais, nos métodos autocompositivos,

permite-se uma maior proximidade com a vontade das partes conflitantes, o que costuma gerar empatia e compreensão. Por ser uma solução conjunta, o cumprimento do acordo tende a ocorrer de maneira espontânea (FALCÃO, 2006).

O que se acredita é que uma decisão imposta às partes pelo magistrado, terceiro alheio à realidade do problema, acaba ensejando desvantagens para todos os interessados. A construção dialógica reduz a sensação de desconfiança e evita maior desgaste na relação havida. Observa-se a busca pela ampliação do acesso à justiça, tentando encontrar e solucionar o problema em si e não somente o processo. Além disso, há que se ter em mente que uma estrutura sólida que contemple os métodos consensuais de resolução de conflitos melhoraria também a atividade dos magistrados, uma vez que estes poderiam dispender mais tempo e atenção para casos mais complexos que dependam inevitavelmente de sua apreciação.

3. A AUTOCOMPOSIÇÃO COMO CAMINHO PARA O ACESSO À JUSTIÇA NAS DEMANDAS DE SAÚDE SUPLEMENTAR

A saúde suplementar, aqui compreendida como atividade econômica em sentido estrito, regida por regras e princípios de direito privado, possui permissivo legal no ordenamento jurídico brasileiro assegurado pelo artigo 197 da Constituição Federal de 1988 (FREITAS, 2018). Nessa modalidade de assistência à saúde, como são estabelecidas regras e orientações filiadas aos princípios da livre iniciativa e concorrência, o Legislador considerou importante resguardar ao Poder Público a competência para regulamentar, fiscalizar e controlar este setor, notadamente no intuito de evitar a mercantilização da saúde e impor limites à excessiva busca por lucro, naturalizada pelas empresas (LOBATO, 2010).

Hodiernamente, o setor de saúde suplementar brasileiro é considerado um dos maiores sistemas privados do mundo e a atividade das operadoras de planos de saúde revela-se imprescindível ao acesso à saúde (FREITAS, 2018). Contudo, ainda assim, sua regulamentação só foi objeto de legislação específica em 1998, com o advento da Lei Federal nº 9.656/98, em resposta às necessidades mercadológicas e contratuais advindas dos conflitos e instabilidades decorrentes do longo período sem regulamentação (LAVECCHIA, 2019). Ato contínuo, no ano de 2000, por intermédio da Lei Federal nº 9.961/00, foi criada a agência reguladora específica para resguardar a atividade do setor, a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS).

É importante perceber a existência de dois momentos regulatórios distintos, que contribuíram juntos para o surgimento de um expressivo número de conflitos entre operadoras e seus usuários. No primeiro cenário, havia ausência total de normas de regulamentação e, posteriormente, mesmo com a criação da ANS, esta exercia a função regulatória de forma insuficiente, chegando a ratificar práticas abusivas até então cometidas livremente pelas operadoras. Com isso, aos usuários não restou alternativa senão buscar o Judiciário para ver efetivados os direitos que entendiam possuir. Desde então, o fenômeno da judicialização no setor da saúde suplementar passou a ser uma realidade e, até hoje, as demandas judiciais aumentam ano a ano e se concentram principalmente em questões relacionadas a coberturas e reajustes (TRETTEL, 2009).

Outro fator que contribui de forma significativa para a crescente judicialização do setor descansa nas características de vulnerabilidade e hipossuficiência dos beneficiários. De fato, grande parte dos consumidores sequer compreende os termos do que contrata com as operadoras, de modo que apenas com o surgimento do imbróglio decorrente de eventual negativa de cobertura ou majoração do valor da mensalidade é que a temática passa a ganhar especial atenção. Desse modo, como na maioria dos casos as operadoras também não se mostram interessadas em prestar efetivos esclarecimentos aos consumidores nas tratativas que precedem a contratação, tampouco em oferecer soluções extrajudiciais para os conflitos eventualmente advindos, o litígio novamente se apresenta como inevitável.

Contudo, como já visto, a resposta oferecida pelo Estado-Juiz, através do conteúdo decisório, nem sempre se mostra como medida mais eficaz ao asseguramento do acesso à saúde e da garantia ao correspondente direito fundamental. Não são raras as situações de descumprimento a decisões judiciais, provisórias ou definitivas, que, por versarem sobre bens jurídicos inestimáveis – saúde e vida – acabam sendo esvaziadas pela ir-reparabilidade dos danos advindos, é o que ocorre, exemplificativamente, nos casos em que o beneficiário vai a óbito antes do cumprimento da ordem judicial. É nesse cenário que os métodos autocompositivos – notadamente por ensejarem menor número de descumprimento do que os preceitos judiciais – revelam-se enquanto alternativa potencialmente capaz de reduzir essa disparidade de armas e viabilizar o alcance de soluções mais efetivas (RIBEIRO, 2018).

Ao se tentar colocar em prática a autocomposição como método de solução de conflitos nas demandas envolvendo planos de saúde, revela-se, de início, uma latente dificuldade a ser superada, qual seja: a usual indisponibilidade das operadoras de se mostrarem dispostas à consensualidade. Isso porque, na qualidade de grandes empresas, estas estão acostumadas com a logística estrutural de priorizar o lucro, persistindo, em muitos casos, a dificuldade de compreender o serviço ofertado como um serviço não apenas de caráter essencial, mas principalmente, que tem por objeto bens indisponíveis, como a vida, e inestimáveis, como a saúde.

Por essa razão é que a relação travada entre as operadoras de planos de saúde e os seus usuários não pode ser encarada e interpretada exclusivamente como consumerista ou mercantil, notadamente quando se tem em mente que, desde a formação do vínculo, o contratante já está em uma posição de vulnerabilidade técnica. Isto porque a maioria dos contratos firmados pelas operadoras de saúde possuem o caráter adesivo, de modo que o consumidor não possui a prerrogativa de se insurgir contra cláusulas que entenda desfavoráveis ou abusivas. Essa vulnerabilidade inicial é posteriormente acentuada quando há a tentativa de efetiva utilização do serviço e a operadora de saúde nega ou cria os mais diversos tipos de óbices ao cumprimento do contrato (LAVECCHIA, 2019).

No aspecto extrajudicial, exemplificativamente, a prática descortina que a grande maioria das operadoras de planos de saúde não se mostra disponível a negociar ou, minimamente, buscar soluções consensuais para os conflitos, retomando a antiga e tradicional premissa de necessidade de intervenção judicial para resolução dos litígios. Impende registrar, aliás, que mesmo com a propositura da demanda judicial, que, nos moldes atuais, implica na necessária realização de audiência de conciliação, as empresas de plano de saúde se mostram bastante resistentes à tentativa de autocomposição, não se dispondo sequer a apresentar propostas de acordo.

Apesar do esforço do legislador em incluir os métodos de autocomposição na realidade do Judiciário, o que se tem encontrado é a preocupação em cumprir apenas o requisito formal da conciliação. É o que sustentam Baptista e Amorim (2014) quando apontam:

O movimento em favor da conciliação, de início tido como inovador não se consagra em mais de uma década e meia e surge na atualidade uma nova onda em favor da mediação, tal qual aconteceu em passado com a conciliação. As esperanças seriam de que a conciliação

mostrasse a necessidade de mudanças eficazes, que introduzissem uma justiça de aproximação entre o direito e os cidadãos, bastante distinta da concedida pela prática advinda da legislação processual tradicional. Mas, ao contrário, esta tradição ainda exerce predomínio sobre as inovações, a exemplo do que aconteceu após a introdução da “conciliação intraprocessual” nos juizados especiais, pois neles o formato concebido como “conciliação” não vingou.

Desse modo, torna-se possível afirmar que a simples introdução da conciliação como um ato processual formal e obrigatório, sem uma efetiva educação que possibilitasse a mudança de mentalidade, não se mostra eficaz (BAPTISTA; AMORIM, 2014).

O estudo estatístico realizado por Lavecchia (2019) no âmbito do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo demonstra que o percentual de decisões favoráveis às pretensões dos consumidores é altíssimo, de modo que, na grande maioria dos casos, as operadoras de saúde acabam sendo compelidas a reconhecerem o direito dos segurados. Diante disso, vê-se que a operadora de saúde, mesmo tendo ciência das suas obrigações, decide cumprir apenas após determinação judicial, o que agrava os índices de judicialização.

Para que os métodos autocompositivos possam ser consolidados no âmbito da saúde suplementar, é necessário que, em um primeiro momento, o Judiciário exija e condene pedagogicamente às operadoras de saúde por litigância de má-fé, por causarem a sobreutilização da máquina judiciária. A partir disso, deve-se construir institucionalmente um modelo de consensualidade que permita o efetivo diálogo entre as partes, no sentido de se promover a conciliação de interesses. Como visto, nos casos envolvendo saúde suplementar, os consumidores encontram-se em uma situação ainda mais vulnerável por terem a sua vida e integridade física ou psíquica expostas, motivo pelo qual a autocomposição se apresenta como o melhor caminho para uma solução célere, eficaz e justa.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao final da pesquisa, percebe-se que a implementação de métodos autocompositivos nas demandas que têm por objeto conflitos decorrentes da relação contratual existente entre as operadoras de planos de saúde e seus usuários representa uma alternativa interessante para reduzir o fenômeno da judicialização da saúde suplementar. Em primeiro plano, tendo em vista que a consensualidade reduz de forma significativa os índices

de descumprimento do pactuado e homologado quando em comparação com as decisões judiciais, mas também por garantir aos envolvidos na controvérsia a possibilidade de alcançar soluções mais justas e eficazes para ambas as partes. O desafio inicial é enfrentar não apenas a forte predominância da cultura do litígio, que inegavelmente tem impactado a relação entre as operadoras e os beneficiários, mas também a falta de incentivo à consensualidade, seja por parte da reguladora, seja por parte das grandes empresas do setor.

Além disso, através de uma efetiva e adequada implementação dos métodos autocompositivos nas demandas de saúde suplementar certamente seria alcançada, em consequência, uma significativa redução do abarrotamento do Poder Judiciário, devolvendo-o o papel de *ultima ratio* como pacificador social. Para que isso efetivamente se concretize, faz-se imperiosa uma transformação de mentalidade por parte das operadoras, dos usuários, dos seus representantes e do próprio Poder Judiciário, para que este último deixe de ser visto e compreendido exclusivamente como solucionador de litígios e passe a ser encarado como verdadeiro centro de harmonização e pacificação social.

REFERÊNCIAS

- BAPTISTA, Bárbara Gomes Lupetti; AMORIM, Maria Stella de. Quando direitos alternativos viram obrigatórios: Burocracia e tutela na administração de conflitos. In: **Revista Antropolítica**, nº 37, Niterói, 2. sem. 2014.
- BARBOSA, Cássio Modenesi; MENEZES, Daniel Francisco Nagão. Jurimetria: buscando um referencial teórico. **Revista Intellectus**. Ano IV, nº 24, 2013. Disponível em: Acesso em 05 nov. de 2020.
- BARROSO, Luis Roberto. Judicialização. Ativismo judicial e legitimidade democrática. **Revista da EMARF**. Cadernos Temáticos, dez. 2010. Disponível em: www.trf2.gov.br/emarf/documents/revistaemarfseminario.pdf. Acesso em 05 nov. de 2020.
- BRAGANÇA, Fernanda. Da cultura do litígio para ADR: os verdadeiros bastidores dessa mudança. **Revista de Formas Consensuais e Resolução de Conflitos**, v. 06, nº 01. 2020. Disponível em: <https://indexlaw.org/index.php/revistasolucoesconflitos/article/view/6385>. Acesso em 05 nov. de 2020.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Disponível em: <www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm>. Acesso em: 15 nov. 2020.
- _____. **Lei nº 13.105, de 16 de março de 2015**. Institui o Código de Processo Civil. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 17 março 2015. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13105.htm. Acesso em 05 nov. de 2020.

- _____. Ordem dos Advogados. **CÓDIGO DE ÉTICA E DISCIPLINA DA OAB**. Disponível em: <https://www.oab.org.br/content/pdf/legislacaooab/codigodeetica.pdf> Acesso em 05 nov. de 2020.
- _____. Conselho Nacional de Justiça. **Resolução nº 125, de 29 de novembro de 2010**. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/compilado160204202007225f1862fcc81a3.pdf> Acesso em 05 nov. de 2020.
- CUNHA, Leonardo Carneiro da; LESSA NETO, João Luiz. Mediação e conciliação no poder Judiciário e o Novo Código de Processo Civil. In: **Novo CPC: doutrina selecionada**, v. 1, parte geral; Salvador: Juspodivm, 2016.
- DIDIER JR. Fredie; ZANETI JR., Hermes. Justiça multiportas e tutela constitucional adequada: autocomposição em Direitos Coletivos. In: **Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016.
- FALCÃO, Joaquim. Movimento pela conciliação. **Revista Conjuntura Econômica**, v. 60, nº 09. Fundação Getúlio Vargas. 2006. Disponível em: <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rce/article/view/27526/26401> Acesso em 05 nov. de 2020.
- FERNANDES, Tarsila Ribeiro Marques. In: **Manual de Negociação Baseado na Teoria de Harvard**. Advocacia – Geral da União. Escola da Advocacia-Geral da União Ministro Victor Nunes Leal. Brasília, 2017. Disponível em: http://www.mpsp.mp.br/portal/page/portal/documentacao_e_divulgacao/doc_biblioteca/bibli_servicos_produtos/BibliotecaDigital/BibDigitalLivros/TodosOsLivros/Manual-de-negociacao-baseado-na-teoria-Harvard.pdf Acesso em 05 nov. de 2020.
- FILPO, Klever Paulo Leal. Redescobrimo os métodos autocompositivos de solução de conflitos em tempos de COVID-19. In: **Rev. Augustus** | ISSN: 1981-1896 | Rio de Janeiro | v. 25, nº 51, p. 183-197, jul./out. 2020.
- FIORELLI, José Osmir; MANGINI, Rosana Cathya Rangazzoni. **Psicologia jurídica**. 8ª ed. São Paulo: Atlas, 2017.
- FREITAS, Marco Antônio Barbosa de. **Tutelas Provisórias Individuais nos Contratos de Plano de Saúde**. Editora Lumen Juris, RJ, 2018.
- LEWICKI, Roy J, SAUNDERS, David M., BARRYS, Bruce. **Fundamentos de Negociação**. AMGH Editora, 5ª ed., 2014.
- MAGALHÃES NETO, Floriano Benevides de; MAGALHÃES, Lilese Barroso Benevides de. Conciliação no Brasil: análise de sua repercussão na celeridade e efetividade da Justiça. **Revista de Direito da ADVOCEF**. Porto Alegre, ADVOCEF, v. 1, n. 30, 2020. Disponível em: https://www.advocef.org.br/wp-content/uploads/2020/10/miolo_RD-30-site.pdf. Acesso em 05 nov. de 2020.
- MARQUES, Renata Grazielle Ferrão. **O papel dos métodos autocompositivos para o poder público no ordenamento jurídico brasileiro como forma de acesso à Justiça**. In: FIDES, Natal, V. 11, nº 1, jan./jun. 2020.

- NALINI, José Renato. É urgente construir alternativas à justiça. In: **Justiça Multiportas: mediação, conciliação, arbitragem e outros meios de solução adequada para conflitos**. Salvador: Juspodivm, 2016. PEDROSO, Joseane Ceolin Mariani de Andrade. **A importância da conciliação e mediação como ferramenta extrajudicial de inserção aos métodos alternativos para resolução de conflitos: relatos do núcleo de prática de mediação do curso de direito da FAMES**. 10ª Jornada de Pesquisa e 9ª Extensão do Curso de Direito. 2018. Disponível em: http://metodistacentenario.com.br/jornada-de-direito/anais/10a-jornada-de-pesquisa-e-9a-jornada-de-extensao-do-curso-de-direito/artigos/relatos-de-experiencia/nucleo-de-pratica-de-mediacao_fames.pdf Acesso em 05 nov. de 2020.
- SANTOS, Benício Fagner. **Conciliação e mediação: efetividade da autocomposição no CEJUSC das Varas de Família de Salvador – BA**. Universidade do Sul de Santa Catarina. 2019. Disponível em: <https://riuni.unisul.br/bitstream/handle/12345/7920/BEN%c3%8dCIO%20FAGNER%20DO%20SANTOS%20-%20vers%c3%a3o%20final%20ap%c3%b3s%20defesa.pdf?sequence=1&isAllowed=y> Acesso em 05 nov. de 2020.
- TRETTEL, DANIELA BATALHA. **Planos de saúde na Justiça: o direito à saúde está sendo efetivado? Estudo do posicionamento dos Tribunais Superiores na análise dos conflitos entre usuários e operadoras de planos de saúde**. 2009.
- TRIGO, Beatriz et al. Políticas públicas para mitigação da cultura do litígio no Brasil. Direito e Sociedade: **Rev. Estudos Jurídicos e Interdisciplinares**, Catanduva – SP, v. 12, nº 1, jan./dez. 2017. Disponível em: http://unifipa.com.br/site/documentos/revistas/direito/dir_2017_vol12_n1.pdf#page=72 Acesso em 05 nov. de 2020.
- VASCONCELOS, Camila. **Responsabilidade médica e judicialização na relação médico-paciente**. Revista Bioética, 2012, v. 20, n. 3, p. 389-396. Disponível em: <http://www.redalyc.org/pdf/3615/361533260002.pdf>. Acesso em 05 nov. 2020.