

RESUMO EXPANDIDO

CRIAÇÃO DE PROJETO PILOTO DA CONCILIAÇÃO PRÉ-PROCESSUAL NA ÁREA DA SAÚDE SUPLEMENTAR NO JUIZADO ESPECIAL CÍVEL DE BELO HORIZONTE-MG

Ana Kelly Amaral Arantes*

1 INTRODUÇÃO

De acordo com dados levantados pelo Conselho Nacional de Justiça, no período compreendido entre os anos de 2015 a 2021, foi registrada uma média anual de 400 mil novos processos relacionados à temática da saúde no país. Desses, 130 mil foram relativos a planos de saúde e seguros-saúde (Agência CNJ de Notícias, 2022). Acrescenta-se, ainda, que no âmbito da saúde suplementar, houve 149.047 demandas ajuizadas contra os planos de saúde somente no ano de 2020, demonstrando a crescente distribuição de ações judiciais relacionadas ao tema da saúde.

Diante do número crescente de demandas relacionadas ao tema da saúde, faz-se de grande relevância o desenvolvimento de medidas alternativas efetivas que permitam evitar a necessidade de judicialização dessas demandas.

A proposta de implantação da conciliação pré-processual no Juizado Especial Cível de Belo Horizonte advém, portanto, da necessidade de criação de meios consensuais de solução de conflitos no âmbito da saúde suplementar. A finalidade de tal medida é evitar o aumento exponencial da distribuição de novas ações judiciais e possibilitar atendimento célere ao usuário do plano de saúde, sem ônus para o Tribunal de Justiça, para a operadora ou para o usuário.

Outro ponto de fundamental importância é a busca constante pela prestação de atendimento rápido ao usuário do plano de saúde e fornecimento de informações,

* Graduação em Direito na Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais. Especialização em Direito Penal pela Faculdade Fadvia/MG. Atuou na Advocacia Cível e Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais. Juíza de Direito do Juizado Especial Cível e Criminal da Comarca de Varginha-MG. Juíza da Vara de Fazenda Pública e Autarquias da Comarca de Divinópolis-MG, com competência Estadual e Federal. Juíza Titular da 2ª UJ do Juizado Especial Cível de Belo Horizonte/MG. Membro do Comitê Estadual de Saúde que integra o Fórum Nacional do Judiciário (Fonajus/CNJ). *E-mail*: anakelly@tjmg.jus.br.

esclarecimentos e solução da sua reclamação e questionamentos, considerando a urgência que perpassa a maioria das questões que envolvem o tema saúde.

Dentro desse contexto, a Resolução nº 530 do Conselho Nacional de Justiça de 10 de setembro de 2023, que institui a Política Judiciária de Resolução Adequada das Demandas de Assistência à Saúde, estabelece diretrizes para o planejamento de ações no âmbito do Fórum Nacional do Judiciário para a Saúde (Fonajus) e o seu respectivo Plano Nacional (2024 – 2029), e dispõe em seu artigo 3º:

Art. 3º: São objetivos da Política Judiciária de Resolução Adequada das Demandas de Assistência à Saúde, sem prejuízo de outros a serem firmados no âmbito do Fonajus:

I – *estimular a adoção de métodos consensuais de solução de conflitos* em demandas que versem sobre o direito à saúde;

II – *qualificar e prevenir a judicialização de conflitos de assistência à saúde*;

III – *aperfeiçoar rotinas processuais, a organização e a estruturação de unidades judiciárias especializadas*;

IV – *estabelecer programa de capacitação continuada de atores do Poder Judiciário, e cooperar, no que couber, para a capacitação de atores externos, do sistema de justiça e da área de saúde, para prestação de apoio à atividade judicial*;

V – *cooperar com os órgãos ou entidades públicas ou privadas competentes para promoção da resolução de conflitos, da desjudicialização e do aprimoramento da prestação de serviços de saúde* (Brasil, 2023, grifos nosso).

Dessa forma, a proposta em questão observa exatamente os objetivos da Resolução supracitados.

Na tese intitulada “Direito à saúde baseada em evidências”, Melo (2022) traz dados que comprovam o aumento significativo da judicialização na área da saúde, no qual constam números de processos distribuídos por ano, referentes aos planos de saúde: 293.449 processos em 2015, 427.267 em 2016 e 564.090 em 2018.

Os dados do Quadro 7 mostram que o número total de processos no relatório 2017 (ano-base 2016) foi 49% maior em relação aos dados dos mesmos tipos de processos no relatório de 2016 (ano-base 2015). O número de demandas judiciais relativas à saúde aumentou 130% entre 2008 e 2017, enquanto o número total de processos cresceu 50% (Brasil, 2019).

O diferencial do referido projeto está fundamentado no estabelecimento de parceria e cooperação entre o Tribunal de Justiça de Minas Gerais - Juizado Especial Cível e a operadora de saúde Unimed BH, sem ônus ou custos adicionais para as partes.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 Objetivo Geral

Discutir a implementação um programa piloto de conciliação pré-processual na área da saúde suplementar, que visa um atendimento rápido, adequado e eficaz ao usuário do plano de saúde, reduzindo, assim, a judicialização e estimulando a resolução consensual de demandas dentro desta temática.

2.2 Objetivos Específicos

Argumentar para (i) o estabelecimento de convênio ou parceria entre o Tribunal de Justiça de Minas Gerais e a maior operadora de plano de saúde da cidade de Belo Horizonte, no caso, a Unimed BH, sem qualquer custo ou encargos para qualquer das partes; (ii) a expansão posterior do projeto para as demais operadoras de planos de saúde dentro do território de Belo Horizonte; (iii) a expansão, em um segundo momento, do projeto para outras cidades do Estado de Minas Gerais.

2.3 Justificativa

A elaboração desse projeto de intervenção justifica-se pelo fato de que cabe ao Estado garantir o direito a saúde de forma objetiva e, dentro desse panorama, compete ao Poder Judiciário assegurar a facilitação do acesso, pelo cidadão, aos produtos e serviços que materializam esse direito à saúde.

Além disso, o projeto permite dar aplicabilidade ao Enunciado nº 106 do Fonajus, à Recomendação nº 146 do Conselho Nacional de Justiça e à Resolução nº 530 do Conselho Nacional de Justiça (Brasil, 2019, 2023a, 2023b), que servem de baliza para a atuação do Poder Judiciário na elaboração de um plano de ação nesse sentido.

Destarte, o projeto também se justifica pela necessidade de reduzir a quantidade de processos judiciais no âmbito da saúde, trazendo benefícios reais da

conciliação pré-processual para os envolvidos, quais sejam, os usuários (pacientes), a operadora de plano de saúde e o Poder Judiciário.

Destaca-se aqui a importância da criação da conciliação pré-processual como método eficiente para a resolução consensual de conflitos de modo satisfatório, célere e eficaz, principalmente na área da saúde, que geralmente envolve demandas de urgência e em momento normalmente delicado da vida do usuário, no qual a demora ou espera pela tramitação regular do processo pode acentuar o risco de dano.

2.4 Metodologia

Para a implementação do projeto de intervenção ora apresentado, serão adotadas estratégias de divulgação e sensibilização dos envolvidos para fomentar a adesão à conciliação pré-processual. Ressalta-se que já foram realizadas 2 (duas) reuniões com representantes do Tribunal de Justiça de Minas Gerais e representantes e procuradores da Unimed BH, nas quais foram discutidas questões operacionais para implantação do projeto.

O projeto-piloto atenderá inicialmente os usuários de plano de saúde da Unimed BH que comparecerem, desacompanhados de advogados, ao Juizado Especial Cível de Belo Horizonte.

O projeto será implantado na sede do Juizado Especial Cível de Belo Horizonte, que abriga o Projeto Multiportas - Cejusc/Jesp (Centros Judiciários de Solução de Conflitos e Cidadania e Juizados Especiais), e utilizada a já existente estrutura física do local (setor de atendimento e salas de conciliação) incluindo o pessoal ali lotado (1 assistente de apoio; 4 estagiários de atendimento do pré-processual; 10 estagiários da conciliação pré-processual). Será, ainda, criado um *link* exclusivo para realização das audiências virtuais da área da saúde.

A Unimed BH disponibilizou 2 (dois) *e-mails*; 2 (dois) números de telefone; 1 (um) contato via aplicativo WhatsApp para envio das solicitações e documentos.

As funcionárias da Unimed BH compareceram à sede do Juizado Especial Cível, visitaram os setores envolvidos no atendimento e na conciliação pré-processual, para uma melhor descrição do processo de atendimento ao usuário e o estabelecimento de comunicação próxima e facilitada entre a operadora de plano de

saúde e o setor de atendimento prévio do Juizado Especial Cível, com utilização dos canais virtuais de comunicação.

2.4.1 Passo a passo das medidas a serem adotadas

O usuário comparecerá ao setor de atendimento do Juizado Especial Cível de Belo Horizonte. Em seguida, será feito um atendimento da sua reclamação e a conferência da documentação necessária ao prévio cadastro. Uma vez cadastrada, a reclamação será encaminhada à operadora do plano de saúde via *e-mail*, WhatsApp ou por telefone, a depender da urgência do caso. A operadora do plano de saúde responderá a reclamação no prazo de 30 minutos. Caso seja atendida a solicitação ou se houver necessidade apenas de esclarecimentos ao usuário, a reclamação será arquivada. Caso contrário, será designada audiência virtual e fornecido o *link* previamente criado para acesso à sala de audiência. Inicialmente, as audiências virtuais pré-processuais serão realizadas todas as sextas-feiras. Caso não haja acordo e, se após a realização da audiência o usuário ainda permanecer insatisfeito com as informações trazidas pela empresa, seu pedido será atermado e distribuída à ação judicial.

2.5 RESULTADOS ESPERADOS

Com a implementação desse projeto de intervenção, espera-se a redução do número de processos judiciais distribuídos acerca do tema da saúde suplementar, a redução de pedidos liminares de urgência, a diminuição da necessidade de fixação de multas “astreinte”, por eventual descumprimento das medidas liminares de urgência, e por fim a redução de sentenças condenatórias em indenização por danos morais.

Com isso, busca-se uma maior agilidade e eficácia no acesso à justiça para os usuários do sistema de saúde suplementar e, conseqüentemente, o fortalecimento da cultura da conciliação na área da saúde suplementar.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se pelo exposto que esse projeto de intervenção pretende gerar um impacto positivo no que se refere à sua existência e avaliação, pela comunidade de Belo Horizonte, como meio efetivo e consensual de resolução de demandas na área da saúde suplementar.

Além disso, objetiva impactar favoravelmente no sistema judiciário com a redução de custos e melhoria da imagem da instituição diante da prestação de serviço mais célere e eficiente aos jurisdicionados. A expectativa é, pois, de que esse projeto seja positivo para todos os envolvidos, possa ter continuidade, ampliação e aprimoramento ao longo do tempo.

Os benefícios a serem alcançados são inúmeros para todos os interessados, em especial para o Tribunal de Justiça, que terá como benefício direto a redução do número de feitos distribuídos. Além disso, haverá inúmeros benefícios indiretos, tais como a redução de custos e a melhoria da imagem institucional do TJMG perante o público. Já em relação à operadora de saúde Unimed BH, haverá a redução de demandas judiciais e dos custos advindos da judicialização, melhoria na imagem da empresa em razão da satisfação dos seus usuários; e, para o consumidor/usuário do plano de saúde, haverá o acesso a um atendimento fácil, sem custo e com retorno célere sobre seus questionamentos, reclamações e pedidos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Enunciados da I, II e III jornadas de direito da saúde do Conselho Nacional de Justiça*. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2019. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/wp-content/uploads/2019/03/e8661c101b2d80ec95593d03dc1f1d3e.pdf>.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Relatório Judicialização e Sociedade: Ações para acesso à saúde pública de qualidade*. Brasília, DF: 2021. Disponível em:

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Resolução n° 530, de 10 de novembro de 2023*. Institui a Política Judiciária de Resolução Adequada das Demandas de Assistência à Saúde, que estabelece diretrizes para o planejamento de ações no âmbito do Fórum Nacional do Judiciário para a Saúde (Fonajus) e o seu respectivo Plano Nacional (2024 – 2029). Brasília, DF: Diário Oficial da União, 2023. Disponível em <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5330>.

BRASIL. Conselho Nacional de Justiça. *Recomendação n° 146, de 28 de novembro de 2023*. Dispõe sobre estratégias para o cumprimento adequado das decisões



judiciais nas demandas de saúde pública. Brasília, DF: Conselho Nacional de Justiça, 2023a. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/5360>.

MELO, Jeferson. Saúde suplementar responde por 130 mil demandas judiciais anualmente. *Agência CNJ de Notícias*, 28 abr. 2022. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/saude-suplementar-responde-por-130-mil-demandas-judiciais-anualmente/#:~:text=Sa%C3%BAde%20suplementar%20responde%20por%20130%20mil%20demandas%20judiciais%20anualmente,-28%20de%20abril&text=No%20per%C3%ADodo%20compreendido%20entre%202015,a%20planos%20e%20seguros%20sa%C3%BAde>.

MELO, José Renan da Cunha. *Direito à saúde baseada em evidências*. 2022. Tese (Doutorado em Direito). Faculdade de Direito, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2022.