Sentar à mesa de negociação, conversar, ouvir as alegações das partes, chegar a uma solução satisfatória e encerrar o processo judicial. Estes foram os caminhos percorridos por autores de ações contra a Amil Assistência Médica que participaram, no dia 16 de junho, de mais um mutirão de mediação promovido pelo Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec) do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro. As sessões foram realizadas no novo endereço do núcleo e do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania, que desde o mês de maio funcionam na Lâmina V do TJRJ, no Beco da Música, 121 - térreo.

A seguradora trouxe 84 processos para as sessões de mediação. O índice de acordos foi de 80.48%. A maioria das ações está relacionada à impossibilidade de atendimento durante o período de carência de 180 dias. Este era o caso da segurada Kaêssa Lorrany Costa Alves. Em dezembro de 2011, com três meses de contrato, ela precisou de internação em virtude de uma suspeita de apendicite. A Amil realizou o atendimento ambulatorial, mas não autorizou a internação. Kaêssa Lorrany procurou o Plantão Judiciário do TJRJ e conseguiu uma liminar para o procedimento médico. O processo foi encaminhado, em seguida, para a 1ª Vara Cível de Queimados, na Baixada Fluminense e, na mediação de hoje, a ação judicial chegou ao fim com o acordo firmado entre as partes no valor de R\$ 3.700.

Segundo a equipe de mediadores do TJRJ, o objetivo da mediação é fazer com que as partes cheguem a uma solução que seja melhor para todos. “A essência é ouvir, falar, se expor, proporcionar a oportunidade de cada um se colocar”, afirmou a mediadora Andréa Gadelha.

Para a empresa, a parceria com o TJRJ também é positiva. A advogada Fabíola Costa Serrano, representante da Amil do Escritório Van Erven Serrano Advogados, disse que a seguradora já participou de quatro mutirões de mediação. Em 2013, foram convocados 172 segurados, com a participação de 89 nas sessões de mediação. Deste total, foram realizados 71 acordos, correspondentes ao valor total de R\$ 206.526,53. Cada segurado recebeu, em média, R\$ 2.900.

“Nós procuramos o TJRJ para fazer esta semana de mediação e, a partir de então, começamos a fazer uma parceria com o Nupemec. É importante para demonstrar para o TJ e para os clientes que a operadora também está querendo conciliar, chegar a um término e não prolongar estas questões judiciais. É até uma questão de boa vontade da empresa, que quer solucionar todos os conflitos da melhor forma possível. Não vamos medir esforços para chegarmos a um percentual de 100%”, afirmou a advogada.

Mediação: diálogo, troca e solução

O [Tribunal de Justiça do Estado do Rio](#), em ação inovadora, proporciona a todos aqueles que vivenciam ou pretendem evitar uma situação conflituosa a alternativa de alcançar um entendimento satisfatório e célere através da mediação, tudo sem a necessidade de submeter-se ao desgaste financeiro e emocional de um processo judicial. A mediação pode ser utilizada em quase todas as questões controvertidas, especialmente naquelas em que há, entre os envolvidos, uma ligação interpessoal duradoura, tais como nas questões familiares, de vizinhança e contratuais.

Fonte: [TJRJ](#), em 24.06.2014.