

Tribunal de Justiça de Alagoas quer convencer outras empresas muito demandadas na Justiça a integrar a ferramenta

Convidada pelo Judiciário de Alagoas, a Unimed Maceió passa agora a integrar o rol de empresas que respondem reclamações de seus clientes por meio do portal consumidor.gov.br. A plataforma é mantida pela Secretaria Nacional do Consumidor (Senacon) do Ministério da Justiça.

A adesão ocorre após solicitação do juiz Bruno Acioli Araújo, coordenador da área de grandes litigantes do Núcleo Permanente de Métodos Consensuais de Solução de Conflitos (Nupemec), e foi anunciada nesta segunda-feira (30) em reunião com o presidente do Tribunal de Justiça de Alagoas, Tutmés Airan.

O Tribunal assinou em 2017 termo de cooperação técnica com a Senacon comprometendo-se a divulgar a plataforma. Para o presidente da Corte, a ferramenta beneficia Judiciário, empresa e consumidores.

“É uma coisa que nos entusiasma muito porque é o melhor caminho para resolver demandas de massa. A expectativa é trazer outras empresas, de qualquer área, que tenham um nível de demanda agudo”, comentou Tutmés Airan.

A população de baixa renda pode ter assistência da Defensoria Pública para usar a plataforma, na Câmara de Mediação Digital instalada pelo TJAL na Faculdade Estácio, no bairro Jatiúca, em Maceió. No entanto, qualquer pessoa pode usar o serviço sem sair de casa.

“O usuário entra dentro dessa plataforma, faz um cadastro simples, redige e reclamação, a empresa vai ter um prazo de 10 dias pra responder. Ao final ele vai classificar a demanda como resolvida ou não resolvida e dar uma nota para a empresa”, explica o juiz Bruno Acioli.

Daniel de Macedo Veras, diretor-presidente da Unimed Maceió, afirma que a adesão está alinhada com a intenção da empresa de melhorar a comunicação com os segurados. “Isso para a gente é importante. Existem questões, às vezes simples, a serem esclarecidas antes que se transformem numa ação judicial, onde às vezes você tem mais embates”.

“Na Justiça, o cliente da saúde já vem muito angustiado com seus problemas”, complementa a gestora jurídica da Unimed, Katherine Toledo. “Administrativamente, a gente otimiza o tempo e promove uma satisfação mais célere”.

[Assista aqui ao vídeo.](#)

Fonte: TJAL, em 30.09.2019