

VIII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

Todos os direitos reservados e protegidos. Nenhuma parte destes anais poderá ser reproduzida ou transmitida sejam quais forem os meios empregados sem prévia autorização dos editores.

Diretoria - CONPEDI

Presidente - Profa. Dra. Samyra Haydêe Dal Farra Napolini - FMU - São Paulo

Diretor Executivo - Prof. Dr. Orides Mezzaroba - UFSC - Santa Catarina

Vice-presidente Norte - Prof. Dr. Jean Carlos Dias - Cesupa - Pará

Vice-presidente Centro-Oeste - Prof. Dr. José Querino Tavares Neto - UFG - Goiás

Vice-presidente Sul - Prof. Dr. Leonel Severo Rocha - Unisinos - Rio Grande do Sul

Vice-presidente Sudeste - Profa. Dra. Rosângela Lunardelli Cavallazzi - UFRJ/PUCRio - Rio de Janeiro

Vice-presidente Nordeste - Prof. Dr. Raymundo Juliano Feitosa - UNICAP - Pernambuco

Representante Discente: Prof. Dr. Abner da Silva Jaques - UPM/UNIGRAN - Mato Grosso do Sul

Conselho Fiscal:

Prof. Dr. José Filomeno de Moraes Filho - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Caio Augusto Souza Lara - SKEMA/ESDHC/UFMG - Minas Gerais

Prof. Dr. Valter Moura do Carmo - UFERSA - Rio Grande do Norte

Prof. Dr. Fernando Passos - UNIARA - São Paulo

Prof. Dr. Edinilson Donisete Machado - UNIVEM/UENP - São Paulo

Secretarias

Relações Institucionais:

Prof. Dra. Claudia Maria Barbosa - PUCPR - Paraná

Prof. Dr. Heron José de Santana Gordilho - UFBA - Bahia

Profa. Dra. Daniela Marques de Moraes - UNB - Distrito Federal

Comunicação:

Prof. Dr. Robison Tramontina - UNOESC - Santa Catarina

Prof. Dr. Liton Lanes Pilau Sobrinho - UPF/Univali - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Lucas Gonçalves da Silva - UFS - Sergipe

Relações Internacionais para o Continente Americano:

Prof. Dr. Jerônimo Siqueira Tybusch - UFSM - Rio Grande do Sul

Prof. Dr. Paulo Roberto Barbosa Ramos - UFMA - Maranhão

Prof. Dr. Felipe Chiarello de Souza Pinto - UPM - São Paulo

Relações Internacionais para os demais Continentes:

Profa. Dra. Gina Vidal Marcilio Pompeu - UNIFOR - Ceará

Profa. Dra. Sandra Regina Martini - UNIRITTER / UFRGS - Rio Grande do Sul

Profa. Dra. Maria Claudia da Silva Antunes de Souza - UNIVALI - Santa Catarina

Educação Jurídica

Profa. Dra. Viviane Coêlho de Séllos Knoerr - Unicuritiba - PR

Prof. Dr. Rubens Beçak - USP - SP

Profa. Dra. Livia Gaigher Bosio Campello - UFMS - MS

Eventos:

Prof. Dr. Yuri Nathan da Costa Lannes - FDF - São Paulo

Profa. Dra. Norma Sueli Padilha - UFSC - Santa Catarina

Prof. Dr. Juraci Mourão Lopes Filho - UNICHRISTUS - Ceará

Comissão Especial

Prof. Dr. João Marcelo de Lima Assafim - UFRJ - RJ

Profa. Dra. Maria Creusa De Araújo Borges - UFPB - PB

Prof. Dr. Antônio Carlos Diniz Murta - Fumec - MG

Prof. Dr. Rogério Borba - UNIFACVEST - SC

F723

Formas consensuais de solução de conflitos I [Recurso eletrônico on-line] organização CONPEDI

Coordenadores: Gabrielle Scola Dutra; Horácio Wanderlei Rodrigues; Luiz Fernando Bellinetti. – Florianópolis: CONPEDI, 2025.

Inclui bibliografia

ISBN: 978-65-5274-141-7

Modo de acesso: www.conpedi.org.br em publicações

Tema: Direito Governança e Políticas de Inclusão

1. Direito – Estudo e ensino (Pós-graduação) – Encontros Nacionais. 2. Formas consensuais. 3. Solução de conflitos. VIII Encontro Virtual do CONPEDI (2; 2025; Florianópolis, Brasil).

CDU: 34



VIII ENCONTRO VIRTUAL DO CONPEDI

FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I

Apresentação

Nesta edição do CONPEDI (VIII Encontro Virtual do CONPEDI), o tema central foi "Direito Governança e Políticas de Inclusão". Nesse contexto, o Grupo de Trabalho 59 – FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS I – teve seus trabalhos apresentados na tarde do dia 27 de junho de 2025, a partir das 14 horas, durante o Encontro Virtual do CONPEDI, realizado entre os dias 24 e 28 de junho de 2025.

As apresentações foram divididas em três blocos de exposições, sendo que, em cada um dos mesmos, houve, pelos autores presentes, a exposição dos respectivos artigos aprovados, em sequência, sendo, ao final de cada bloco, aberto espaço para o respectivo debate. Segue abaixo a descrição dos artigos apresentados, ressaltando-se que não fazem parte dos Anais do evento aqueles artigos direcionados diretamente à revista Direito Pesquisa e Educação Jurídica, do CONPEDI, em função de sua seleção especial para publicação na mesma:

O artigo "ODR'S E O ACESSO À JUSTIÇA: UMA ANÁLISE À LUZ DO LAW AND ECONOMICS" (Autoria: Manuela Saker Morais, Livio Augusto de Carvalho Santos) analisa as Online Dispute Resolution, a partir da análise econômica do direito, como instrumentos eficientes para solucionar os conflitos e concretização do direito fundamental de acesso à justiça. Neste contexto, a problemática é: como as ODRs são instrumentos eficientes para a concretização do direito fundamental de acesso à justiça? Para a elaboração do presente artigo, pesquisa desenvolvida foi qualitativa do tipo documental bibliográfica, o método de abordagem escolhido foi o dedutivo e como método de procedimento foi adotado o método monográfico. Os resultados alcançados foram que as online dispute resolutions solucionam as divergências de interesses de forma eficiente e desafogam o poder judiciário,

EFETIVIDADE DO ACESSO À JUSTIÇA POR MEIO DAS FORMAS CONSENSUAIS" (Autoria: Aldo Aranha de Castro) tem por escopo analisar as formas mais tradicionais de solução de conflito existentes no Brasil, como o processo judicial, a arbitragem e a autocomposição (com suas figuras mais relevantes). A partir dessa apresentação e visão geral sobre o tema, é possível avançar para aspectos mais específicos, em que serão abordados alguns desafios enfrentados pelos principais instrumentos da autocomposição, que são a mediação e a conciliação, para a garantia da efetividade e do acesso à justiça. Por fim, dessa análise geral, e dos desafios desses dois institutos, em breves linhas serão trazidas propostas e sugestões para a efetividade desses meios consensuais de solução de conflito. A pesquisa será feita pelo método hipotético-dedutivo, e adotará a revisão bibliográfica como técnica para o seu desenvolvimento, com a análise doutrinária e de artigos relevância sobre o tema, com a finalidade de se visualizar o sistema como um todo e garantir o tão almejado acesso à justiça.

O artigo **"A IMPORTÂNCIA DA MUDANÇA DA CULTURA E DA MENTALIDADE PARA A EVOLUÇÃO DAS FORMAS CONSENSUAIS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS"** (Autoria: Albino Gabriel Turbay Junior, Larissa Ramos Prates) analisa a mudança cultural legislativa e de mentalidade sobre as formas consensuais de solução de conflitos. A metodologia escolhida para esta pesquisa foi a pesquisa teórica e exploratória, usando como técnica a pesquisa bibliográfica, além do método hermenêutico. Na construção do artigo primeiro foram analisados aspectos da cultura, mudança cultural e o direito como objeto cultural, concluindo que o direito é objeto cultural e deve acompanhar as dinâmicas sociais, sendo produto e produtor de cultura. Na sequência houve a abordagem sobre a evolução da legislação em relação às formas consensuais de solução de conflitos. Ainda, foi analisada a necessária mudança de mentalidade para a concretização das formas consensuais e de seus métodos autocompositivos. O resultado desta pesquisa aponta que houve uma evolução legislativa e de mentalidade em relação às formas consensuais de solução de conflitos, porém, ainda há mudanças e reflexões necessárias para que o desejado resultado das formas consensuais se concretize na realidade social.

práticas restaurativas, baseadas em escuta ativa e círculos de diálogo, fortalecem a convivência escolar, criando espaços de mediação e pertencimento. Para Rosenberg, a comunicação empática é essencial para prevenir conflitos e promover relações respeitosas. Já Wallon destaca que o vínculo afetivo entre educadores e alunos é fundamental para o aprendizado e o desenvolvimento emocional. A Base Nacional Comum Curricular (BNCC) também valoriza uma educação integral, que considera as dimensões cognitivas e afetivas dos estudantes. Assim, integrar práticas restaurativas ao cotidiano escolar é um passo importante para formar indivíduos críticos, colaborativos e responsáveis. Através da metodologia de Revisão Bibliográfica este artigo busca analisar quais os principais aspectos acerca de ações positivas para a efetividade da inclusão escolar em ambientes subdesenvolvidos. Por fim, um ambiente escolar que une práticas restaurativas, comunicação não violenta e acolhimento afetivo contribui para a construção de uma sociedade mais justa, democrática e inclusiva.

O artigo "UM DEBATE NECESSÁRIO: JUSTIÇA RESTAURATIVA E O AMBIENTE ESCOLAR" (Autoria: Rubia Spirandelli Rodrigues) aborda que as práticas da justiça restaurativa trazem uma abordagem diferente para lidar com conflitos e questões disciplinares no contexto educacional por meio do diálogo e do acolhimento, buscando a mudança de uma cultura de violência para uma cultura de paz, com o olhar voltado para as necessidades e os sentimentos que cercam as partes envolvidas nos conflitos existentes nesse ambiente. Promover o diálogo, o acolhimento e a responsabilização, visando a restauração das relações prejudicadas e assim a construção de um ambiente escolar mais harmonioso, é um dos caminhos para a educação do futuro, onde seja possível o olhar de cada um para o próximo transformando e formando cidadãos. Neste artigo, foi explorado a interdisciplinaridade entre a educação o direito e a justiça, propondo um encontro com novos saberes para tornar possível o renovar dos ambientes e buscar um encontro com novas possibilidades, novas formas de aplicar e descobrir o conhecimento, trazendo crescimento aos atores desse contexto, com a busca de benefícios potenciais e a implementação dessas novas práticas nas escolas. A abordagem desta investigação é qualitativa usando no

do Estado do Maranhão na mediação de conflitos possessórios, com foco na experiência da Comissão Estadual de Prevenção à Violência no Campo e na Cidade (COECV), política pública voltada à resolução dialogada de litígios fundiários em contextos urbanos e rurais. Partindo do reconhecimento da complexidade da questão agrária no estado, marcada por desigualdades estruturais, violência institucional e fragilidade das políticas de regularização fundiária, a pesquisa tem por objetivo compreender os fatores que perpetuam os conflitos e avaliar a efetividade dos mecanismos de mediação adotados. A abordagem metodológica é qualitativa, de natureza dedutivo-analítica, com base em estudo de caso instrumental e análise de conteúdo aplicada a documentos normativos, registros institucionais e dados consolidados de mais de mil processos acompanhados pela COECV entre 2015 e 2024. A observação participante complementa a análise empírica. Os resultados apontam para a relevância da mediação institucional como estratégia de contenção de violência, proteção de direitos fundamentais e articulação interinstitucional. Contudo, a recente Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI nº 0800260-59.2021.8.10.0000), proposta pela OAB/MA, que questiona a legalidade da comunicação prévia à COECV antes de execuções possessórias, levanta preocupações sobre o futuro da política pública. Conclui-se que a institucionalização da mediação fundiária requer equilíbrio entre a independência judicial e a proteção de grupos vulneráveis, reforçando a mediação como prática de governança democrática e efetiva.

O artigo "VIOLÊNCIA SEXUAL INTRAFAMILIAR: LIMITAÇÕES DO SISTEMA DE JUSTIÇA CRIMINAL BRASILEIRO E PERSPECTIVAS RESTAURATIVAS" (Autoria: Pedro Guilherme Paludo da Silva) discute que a violência sexual intrafamiliar constitui uma questão grave e frequentemente silenciada, com consequências profundas para as vítimas e origens enraizadas nas dinâmicas familiares, atravessadas por padrões relacionais e traumas de natureza transgeracional. Esta pesquisa, ao destacar o caráter familiar e transgeracional dessa forma de violência, busca compreender as limitações do sistema de justiça criminal brasileiro diante de sua complexidade. Parte-se do reconhecimento de que as intervenções tradicionais, ancoradas na lógica punitiva e na prisão, revelam-se ineficazes por abordarem o delito de forma simplista e descontextualizada. Nesse cenário, volta-se o olhar para as

comprometidos com a reparação, a prevenção e a escuta do sofrimento transgeracional. A pesquisa se insere, portanto, no esforço crítico de repensar as possibilidades de justiça para além da punição.

O artigo "JUSTIÇA RESTAURATIVA: UM CAMINHO PARA O ENFRENTAMENTO A VIOLÊNCIA INTRAFAMILIAR E DE EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS A INTEGRIDADE FÍSICO-PSÍQUICA DE SUAS VÍTIMAS" (Autoria: Renan De Freitas Fantinelli, Andréa Carla de Moraes Pereira Lago) estabelece a premissa de que a criminalidade e a violência fazem parte do cotidiano da sociedade brasileira. As causas da violência são multifacetadas, os tipos diversificados e os espaços sociais em que ocorrem variados, incluindo, inclusive, o ambiente denominado lar. Neste contexto, a presente pesquisa tem por objetivo analisar as violações sofridas e praticadas entre aqueles que compõem o espaço social do lar e averiguar se a justiça restaurativa pode ser considerada um instrumento de enfrentamento e combate à violência intrafamiliar e de efetivação dos direitos a integridade físico-psíquica de suas vítimas. Para tanto, analisar-se-á inicialmente os direitos da personalidade dos membros da família e os impactos ante a violência intrafamiliar, na sequência investigar-se-á o instituto da justiça restaurativa: conceito, princípios, elementos e características, e, por fim, averiguar-se-á as potencialidades das práticas restaurativas no contexto da violência intrafamiliar. Para isso, o presente estudo valer-se-á do método de abordagem dedutivo, fundamentado na pesquisa bibliográfica nacional e estrangeira. Por fim, espera-se concluir que a justiça restaurativa apresenta significativo potencial para o enfrentamento à violência intrafamiliar porque oferece um espaço dialógico de escuta, de responsabilização intrassubjetiva, de reparação de danos e de reconstrução do vínculo afetivo-familiar, e com isso, de efetivação dos direitos da personalidade da comunidade familiar.

O artigo "MEDIAÇÃO FAMILIAR EM UM CONTEXTO INTERNACIONAL E A APLICAÇÃO DA TEORIA DO SISTEMA" (Autoria: Leandro Akira Matsuoka, Samara Sena Sousa Vega) aborda a ideia de que a mediação familiar busca solucionar disputas por meio da participação ativa das partes, promovendo diálogo e entendimento mútuo. Este

ineficácia à luz da Teoria dos Sistemas e examinando a execução dos acordos obtidos. A pesquisa adota uma abordagem qualitativa, com revisão bibliográfica de Luhmann e outros autores, além da análise de textos acadêmicos e relatórios internacionais. Os resultados indicam que a confiança é essencial para reduzir a complexidade e melhorar a operação dos sistemas jurídicos. A aplicação da Teoria dos Sistemas sugere que a efetividade da mediação pode ser aprimorada ao fortalecer a interdependência e a comunicação entre os subsistemas sociais, promovendo justiça e estabilidade global.

O artigo "A SAÚDE SUPLEMENTAR NO BRASIL E A MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE FRENTE AOS CONFLITOS ENTRE AS OPERADORAS DE PLANO DE SAÚDE E SEUS BENEFICIÁRIOS" (Autoria: Bruno Ferrarese Pegino, Andréa Carla de Moraes Pereira Lago) tem por objetivo averiguar se a mediação é um instrumento capaz de solucionar, de modo mais adequado e efetivo, os conflitos entre os beneficiários e as operadoras de planos de saúde, bem como um instrumento de efetivação do direito à saúde de seus segurados. Para isso, investigar-se-á a saúde suplementar no Brasil, os tipos de operadoras de saúde, os contratos de saúde e suas legislações. Ainda, analisar-se-á os direitos da personalidade sob a perspectiva civil-constitucional, a fim de compreender se o direito à saúde é um direito da personalidade. Por fim, examinar-se-á o instituto da mediação: conceito, princípios e características, com escopo de averiguar as vantagens na aplicação desse instrumento nas relações contratuais entre os segurados e as operadoras de saúde. Para tanto, o presente estudo valer-se-á do método de abordagem dedutivo, fundamentado na pesquisa bibliográfica nacional e estrangeira. Por fim, espera-se concluir, que o mecanismo da mediação, por sua natureza dialógica e consensual e pela sua informalidade, celeridade e modicidade, contribui significativamente com a tutela dos direitos dos beneficiários de saúde complementar, promove a pacificação social e proporciona o direito à saúde como valor essencial da personalidade humana.

O artigo "REFLEXÕES SOBRE INQUÉRITO CIVIL E A ATUAÇÃO EXTRAJUDICIAL

bibliográfica, incluindo artigos, livros, legislação e pesquisas online. Ao longo do texto, observa-se a relevância da autocomposição para a celeridade na resolução de conflitos ambientais e a importância de se promover a participação dos envolvidos na construção das soluções consensuais.

O artigo "A MEDIAÇÃO COMPULSÓRIA NAS AÇÕES POSSESSÓRIAS COLETIVAS COMO INSTRUMENTO DE ACESSO À JUSTIÇA E TUTELA JURÍDICA DO DIREITO FUNDAMENTAL À MORADIA" (Autoria: Milton Ricardo Luso Calado, Marcio Aleandro Correia Teixeira) estabelece a premissa de que o Código de Processo Civil de 2015 instituiu disciplina normativa própria para os litígios possessórios de natureza coletiva, prevendo a compulsoriedade da mediação judicial nas hipóteses que tratam das chamadas ações de “força velha” e daquelas em que, deferida a medida liminar, não houver sido executada no prazo de 01 (um) ano a contar da distribuição da ação. Referida alteração processual, em alinhamento com a ordem civil material, representou um relativo abrandamento da visão individualista que foi a tônica do diploma de ritos revogado. Partindo-se dessa premissa, o presente estudo tem como objetivo verificar se a mediação judicial compulsória nos conflitos possessórios coletivos representa instrumento de acesso à justiça e de proteção de indivíduos e grupos em estado de vulnerabilidade habitacional. Para viabilizar o presente estudo utilizou-se do método indutivo, através de uma pesquisa bibliográfica abrangente, revisitando estudos e publicações relevantes sobre a temática, em especial artigos científicos, livros, trabalhos acadêmicos, sites e revistas especializadas.

O artigo "DISPUTE BOARD E OS DESAFIOS PARA SUA CONSOLIDAÇÃO NO DIREITO BRASILEIRO" (Autoria: Thiago Firmino Silvano, Maurício da Cunha Savino Filó, Filipe De Souza Teixeira) analisa o mecanismo do Dispute Board e os seus desafios à consolidação no direito brasileiro. O objetivo geral é analisar os desafios à consolidação do Dispute Board no direito brasileiro, com ênfase nos efeitos da declaração de inconstitucionalidade da regra prevista no artigo 4º da Lei n. 12.235/20, do Município de Sorocaba/SP, em julgamento de ação direta de inconstitucionalidade pelo Tribunal de Justiça

linhas gerais que a decisão da Corte Estadual paulista desestimula soluções extrajudiciais e impõe um desafio adicional à consolidação do Dispute Board no direito brasileiro.

Após mais aproximadamente quatro horas de apresentações e debates profícuos, foram encerrados os trabalhos do grupo, com congratulações recíprocas.

Desejamos a todos e todas uma ótima leitura!

Dr.^a Gabrielle Scola Dutra

Universidade Regional do Noroeste do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUÍ)

Dr. Horácio Wanderlei Rodrigues

Universidade Federal do Rio Grande (FURG)

Dr. Luiz Fernando Bellinetti

Universidade Estadual de Londrina (UEL)

A SAÚDE SUPLEMENTAR NO BRASIL E A MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE EFETIVAÇÃO DOS DIREITOS DA PERSONALIDADE FRENTE AOS CONFLITOS ENTRE AS OPERADORAS DE PLANO DE SAÚDE E SEUS BENEFICIÁRIOS

SUPPLEMENTARY HEALTH CARE IN BRAZIL AND MEDIATION AS AN INSTRUMENT FOR THE REALIZATION OF PERSONALITY RIGHTS IN THE FACE OF CONFLICTS BETWEEN HEALTH PLAN OPERATORS AND THEIR BENEFICIARIES

Bruno Ferrarese Pegino ¹

Andréa Carla de Moraes Pereira Lago ²

Resumo

O presente artigo tem por objetivo averiguar se a mediação é um instrumento capaz de solucionar, de modo mais adequado e efetivo, os conflitos entre os beneficiários e as operadoras de planos de saúde, bem como um instrumento de efetivação do direito à saúde de seus segurados. Para isso, investigar-se-á a saúde suplementar no Brasil, os tipos de operadoras de saúde, os contratos de saúde e suas legislações. Ainda, analisar-se-á os direitos da personalidade sob a perspectiva civil-constitucional, a fim de compreender se o direito à saúde é um direito da personalidade. Por fim, examinar-se-á o instituto da mediação: conceito, princípios e características, com escopo de averiguar as vantagens na aplicação desse instrumento nas relações contratuais entre os segurados e as operadoras de saúde. Para tanto, o presente estudo valer-se-á do método de abordagem dedutivo, fundamentado na pesquisa bibliográfica nacional e estrangeira. Por fim, espera-se concluir, que o mecanismo da mediação, por sua natureza dialógica e consensual e pela sua informalidade, celeridade e modicidade, contribui significativamente com a tutela dos direitos dos beneficiários de saúde complementar, promove a pacificação social e proporciona o direito à saúde como valor essencial da personalidade humana.

Palavras-chave: Direito à saúde, Direitos da personalidade, Saúde suplementar, Conflitos, Mediação

healthcare providers, healthcare contracts and their legislation. Personality rights will also be analyzed from a civil-constitutional perspective in order to understand whether the right to health is a personality right. Finally, the institute of mediation will be examined: its concept, principles and characteristics, with a view to ascertaining the advantages of applying this instrument in contractual relations between insured persons and health insurance companies. To this end, this study will use the deductive approach, based on national and foreign bibliographical research. Finally, it is hoped to conclude that the mechanism of mediation, due to its dialogical and consensual nature and its informality, speed and modicity, contributes significantly to protecting the rights of complementary health beneficiaries, promotes social pacification and promotes the right to health as an essential value of the human personality.

Keywords/Palabras-claves/Mots-clés: Right to health, Rights of personality, Supplementary health, Conflicts, Mediation

1. INTRODUÇÃO

Diante do crescente aumento do número de beneficiários de planos de saúde privados e da judicialização contra esses planos, a implementação de alternativas para resolução dessas controvérsias se faz necessária, não somente como forma de desafogar o Poder Judiciário, mas especialmente, como forma de garantir uma solução adequada, célere, módica e eficaz para os segurados desses planos de saúde.

Para isso, analisar-se-á no presente artigo a saúde suplementar no Brasil: conceito, tipos, objetos de atuação, legislações pertinentes e segmentações de seus contratos.

Ainda, examinar-se-á os direitos da personalidade sob a perspectiva civil-constitucional e averiguar-se-á a possibilidade de sua ampliação, para o fim de reconhecer o direito à saúde como um de seus desdobramentos, levando-se em consideração que esses direitos enunciados na Constituição Federal de 1988 e na legislação civil são exemplificativos e, portanto, admitem ampliação, pois têm por escopo fundamental a dignidade da pessoa humana.

Por fim, investigar-se-á o instituto da mediação: conceito, princípios e características, com o objetivo de compreender se se trata de um instrumento, para além dos tradicionais existentes, mais adequado à resolução das controvérsias entre os beneficiários e os planos de saúde suplementar, bem como averiguar-se-á se existem instrumentos implementados pela Agência Nacional de Saúde (ANS) com atuação mediadora, como a notificação de intermediação preliminar (NIP), que tem oportunizado soluções consensuadas e humanizadas aos segurados dos planos de saúde suplementar.

A presente pesquisa valer-se-á do método de abordagem dedutivo, de procedimento histórico e comparativo e método jurídico interpretativo, exegético, sistemático e crítico. A técnica do estudo fundamentar-se-á na pesquisa bibliográfica nacional e estrangeira, bem como documental.

Espera-se concluir que a notificação de intermediação preliminar (NIP) da Agência Nacional de Saúde (ANS) tem uma atuação consensual, assim como a mediação, e que pela sua informalidade, celeridade e modicidade, contribui significativamente com a tutela dos direitos dos beneficiários de saúde suplementar, promove a pacificação social e proporciona o direito à saúde como valor essencial da personalidade humana.

2 A SAÚDE SUPLEMENTAR NO BRASIL

A Constituição da República Federativa do Brasil, em seu art. 6º, reconhece o direito à saúde como direito social fundamental. Já o art. 196 da Carta Magna dispõe que a saúde é direito de todos e dever do Estado. Esse dever é desempenhado pelo Sistema Único de Saúde (SUS), regulado pelo art. 198 da Constituição e pela Lei nº 8.080/1990.

Apesar disso, a própria Constituição autoriza a atuação paralela da iniciativa privada na prestação de serviços de saúde, nos termos de seu art. 199, de maneira complementar ao poder público. Nesse sentido, ensinam Paim et al que o sistema de saúde brasileiro pode ser dividido em três subsetores, a saber, o público, o privado e o de saúde suplementar, que podem ser assim explicados:

O sistema de saúde tem três subsetores: o subsetor público, no qual os serviços são financiados e providos pelo Estado nos níveis federal, estadual e municipal, incluindo os serviços de saúde militares; o subsetor privado (com fins lucrativos ou não), no qual os serviços são financiados de diversas maneiras com recursos públicos ou privados; e, por último, o subsetor de saúde suplementar, com diferentes tipos de planos privados de saúde e de apólices de seguro, além de subsídios fiscais (PAIM et al, 2013, p. 9).

Assim, entende-se por saúde suplementar as atividades de assistência à saúde prestadas pelas operadoras de planos e seguros de saúde, que são disciplinadas pela Lei nº 9.656/1998. Nos termos do art. 1º, inciso II, da referida Lei, consideram-se operadoras de planos de saúde as pessoas jurídicas – civis, comerciais, cooperativas ou de autogestão – que operem plano privado de assistência à saúde, que é assim definido pelo inciso I do mesmo dispositivo:

[...] prestação continuada de serviços ou cobertura de custos assistenciais a preço pré ou pós estabelecido, por prazo indeterminado, com a finalidade de garantir, sem limite financeiro, a assistência à saúde, pela faculdade de acesso e atendimento por profissionais ou serviços de saúde, livremente escolhidos, integrantes ou não de rede credenciada, contratada ou referenciada, visando a assistência médica, hospitalar e odontológica, a ser paga integral ou parcialmente às expensas da operadora contratada, mediante reembolso ou pagamento direto ao prestador, por conta e ordem do consumidor;

A mesma Lei instituiu ainda a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) como reguladora das operadoras de saúde, mas sua efetiva criação somente ocorreu com a promulgação da Lei nº 9.961/2000. Nos termos do art. 1º da Lei nº 9.961/2000, a ANS se trata de autarquia sob o regime especial, vinculada ao Ministério da Saúde, tendo por finalidade, nos termos do art. 3º, “promover a defesa do interesse público na assistência suplementar à saúde, regulando as operadoras setoriais, inclusive quanto às suas relações com prestadores e consumidores”.

Utilizando-se de tais atribuições, a ANS editou a Resolução de Diretoria Colegiada (RDC) nº 39/2000 para o fim de trazer uma definição e classificação das operadoras de planos de assistência à saúde. A norma ampliou o conceito das operadoras de planos de saúde trazido pela Lei nº 9.656/1998, dispondo em seu art. 1º, parágrafo único, que a expressão “operar” deve ser compreendida como as “atividades de administração, comercialização ou disponibilização dos planos”, de modo que mesmo as instituições que somente administrem planos de saúde também são consideradas operadoras, ainda que não prestem diretamente o serviço de assistência médica.

Segundo o art. 10 da Resolução, as operadoras podem ser classificadas em sete modalidades, a saber: a) administradora de benefícios¹; b) cooperativa médica; c) cooperativa odontológica; d) autogestão; e) medicina de grupo; f) odontologia de grupo; e g) filantropia. Posteriormente, a norma foi revogada e substituída por diversas Resoluções que regulam e trazem uma definição para cada uma dessas modalidades.

Por sua vez, as modalidades de contratação de planos de saúde podem ser classificadas, nos termos do art. 16, inciso VII, da Lei nº 9.656/1998, em: a) individual ou familiar; b) coletivo empresarial; ou c) coletivo por adesão. A primeira se refere a contrato celebrado diretamente por pessoa física (com ou sem grupo familiar) com a operadora do plano de saúde. Já as demais são intermediadas por uma pessoa jurídica, denominada estipulante, diferenciando-se uma da outra em razão da natureza da intermediadora (Trettel, 2014). Os contratos coletivos empresariais têm por estipulante pessoa jurídica com o objetivo de oferecer cobertura a um grupo vinculado por relação empregatícia ou estatutária, podendo, ainda, ser contratado por empresário individual. Já os coletivos por adesão são contratados por entidades de caráter profissional, classista ou setorial. As modalidades dos contratos são regulados pela Resolução Normativa nº 557/2022.

Os planos de saúde também se diferenciam quanto à segmentação da cobertura contratada, isto é, o tipo de assistência de cobertura contratada, que poderá ser: a) ambulatorial; b) hospitalar com obstetrícia; c) hospitalar sem obstetrícia; d) odontológica; ou e) referenciada. Nada impede, porém, que um mesmo plano combine mais de uma segmentação, pois:

É possível a contratação de um ou mais segmentos – independente da modalidade do plano de saúde, individual/familiar ou coletivo. Nesse sentido, as operadoras poderão oferecer combinações de diferentes segmentos, como, por exemplo: plano com cobertura ambulatorial e hospitalar com obstetrícia ou plano com cobertura ambulatorial e odontológica (ANS, 2021, p. 24).

¹ Originalmente, a modalidade era denominada somente “administradora”. A terminologia “administradora de benefícios” foi introduzida por meio da Resolução Normativa nº 196/2009.

Qualquer que seja a modalidade da contratação, todos os planos privados de assistência à saúde devem obrigatoriamente garantir uma cobertura mínima de procedimentos de acordo com a segmentação contratada. Essa cobertura mínima é determinada pela ANS, nos termos do art. 10, § 4º, da Lei nº 9.656/1998, por meio do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde, que é periodicamente atualizado pela autarquia por meio de Resoluções Normativas. Importante inovação legislativa foi a Lei nº 14.454/2022, que acrescentou ao art. 10 da Lei nº 9.656/1998 os §§ 12 e 13, tornando exemplificativo o rol da ANS e determinando a obrigatoriedade de cobertura de procedimentos não previstos no rol em casos que existam comprovada eficácia ou recomendações de órgãos técnicos da área.

Apesar dos regulamentos trazidos pela Lei e pela ANS, a judicialização dos planos de saúde tem crescido cada vez mais. Com efeito, segundo o *Jornal o Globo*, as ações judiciais voltadas contra planos de saúde duplicaram nos últimos três anos (*O Globo*, 2025), ultrapassando a marca de trezentos e trinta mil processos em todo o país no ano de 2024 (CNJ, 2024), versando as demandas principalmente sobre negativas de cobertura e reajustes considerados abusivos pelos beneficiários.

A adoção de alternativas para solução desses casos, nesse passo, mostra-se essencial, não somente com o objetivo de “desafogar” o Poder Judiciário, mas também como forma de efetivamente garantir o acesso do beneficiário a seus direitos, primando-se, ainda, pela celeridade da resolução de tais conflitos, mormente porque, conforme se verá no próximo capítulo, o direito à saúde deve ser entendido como efetivo direito da personalidade, sendo essencial, pois, para que seu titular se desenvolva enquanto pessoa.

3. O DIREITO À SAÚDE COMO DIREITO DA PERSONALIDADE

Os direitos da personalidade são aqueles inerentes à pessoa, decorrentes do simples fato de ser do indivíduo, não sendo necessária qualquer ação para que ele venha a ser titular desses direitos. A propósito, ensina Carlos Alberto Bittar:

Consideram-se da personalidade os direitos reconhecidos à pessoa humana tomada em si mesma e em suas projeções na sociedade, previstos no ordenamento jurídico exatamente para a defesa de valores inatos no homem, como a vida, a higidez física, a intimidade, o segredo, o respeito, a honra, a intelectualidade e outros tantos (Bittar, 2015, p. 27).

Como ressalva Felipe Arady Miranda, porém, a personalidade em si não é um direito, mas é dela que esses direitos decorrem (Miranda, 2013). Pode-se afirmar, em suma, que os direitos da personalidade são aqueles que são essenciais para que seu titular se desenvolva enquanto pessoa. Desses mesmos direitos nascem ainda o dever dos demais – tanto particulares quanto entes públicos – de não prejudicar esse desenvolvimento. Nesse sentido, ensina Rabindranath Capelo de Sousa:

Daqui resultam quer poderes jurídicos, para o respectivo titular, de afirmar e de promover o desenvolvimento da sua concreta personalidade (não apenas face aos demais homens e às pessoas colectivas privadas, nas relações jurídicas privadas, mas também face ao Estado e aos outros entes públicos, no que concerne aos seus direitos ou interesses subjectivos públicos [...]) quer deveres jurídicos de abstenção, para os demais homens e pessoas colectivas privadas ou públicas, de impedir, de dificultar, de perturbar ou, por qualquer modo, de prejudicar tal desenvolvimento da personalidade (Sousa, 1993, p. 353):

No ordenamento pátrio, o Código Civil de 2002 dispõe sobre os direitos da personalidade em seus arts. 11 a 21. A partir desses dispositivos é possível extrair as seguintes características dos direitos da personalidade: são intransmissíveis, irrenunciáveis, indisponíveis e oponíveis *erga omnes*. Pode-se acrescentar, ainda, que eles são inatos, vitalícios, necessários e impenhoráveis, como ensina Carlos Alberto Bittar:

Com efeito, esses direitos são dotados de caracteres especiais, para uma proteção eficaz à pessoa humana, em função de possuírem, como objeto, os bens mais elevados da pessoa humana. Por isso é que o ordenamento jurídico não pode consentir que deles se despoje o titular, emprestando-lhes caráter essencial. Daí, são, de início, direitos intransmissíveis e indispensáveis, restringindo-se à pessoa do titular e manifestando-se desde o nascimento (Código Civil de 2002, art. 2º). [...] em suas características gerais e principiológicas são direitos inatos (originários), absolutos, extrapatrimoniais, intransmissíveis, imprescritíveis, impenhoráveis, vitalícios, necessários e oponíveis *erga omnes*, como tem assentado a melhor doutrina, como leciona, aliás, o art. 11 do novo Código (Bittar, 2015, p 50).

Se interpretada de forma estrita e literal, ter-se-ia que a legislação não admitiria qualquer forma de restrição aos direitos da personalidade. Todavia, tanto doutrina quanto a jurisprudência têm reconhecido a possibilidade de disponibilidade parcial dos direitos da personalidade, até porque mesmo a própria dignidade da pessoa humana pode vir a sofrer restrição (Cantali, 2009).

Fernanda Borghetti Cantali defende que há em verdade uma esfera passível de disponibilidade dos direitos da personalidade, cuja limitação é definida justamente pelo núcleo essencial desses direitos, que é a dignidade humana:

Na medida em que é intangível o núcleo essencial desses direitos, consubstanciado na proteção da dignidade da pessoa humana, não é contraditório considerar os direitos da personalidade como essencialmente indisponíveis, mas que em determinadas situações podem ser legítimos atos de disposição que impliquem renúncia ou limitação, inclusive totais e permanentes. O titular dos direitos de personalidade, na esfera de exercício destes direitos, tem reconhecido um poder de disposição, mesmo sobre os direitos estritamente ligados à pessoa, por ato de vontade que decorre de sua autonomia ou mesmo do direito de autodeterminação pessoal que é substrato da sua própria dignidade (Cantali, 2009, p. 156).

Bem por isso é que Luiz Edson Fachin ressalva a necessidade de se analisar o estudo do Direito Civil sob uma ótica civil-constitucional, na medida em que a Constituição da República conta com cláusula geral de proteção dos direitos da personalidade ao prever direitos fundamentais e a proteção à dignidade humana:

Sem embargo da disciplina infraconstitucional e verticalizada dos direitos da personalidade pelo Código Civil de 2002, não se pode olvidar da existência, na Constituição, da cláusula geral de proteção dos direitos da personalidade na interseção do fundamento da dignidade com os direitos fundamentais, o que, na prática, propicia uma mobilidade necessária para o intérprete (Fachin, 2007, p. 20).

Conclui o autor ser necessária uma hermenêutica constitucional para análise dos direitos da personalidade, tendo-se por fundamento a dignidade da pessoa humana:

Para dar início a esta caminhada da efetivação prática desses direitos é imperativo que se parta de uma hermenêutica constitucional que efetivamente coloque a constituição como centro real do ordenamento, buscando, assim, uma aplicabilidade direta das normas e princípios constitucionais. Destarte, é sob as lentes da dignidade da pessoa humana que esta problematização deve ser focada enquanto escopo e fundamento necessários e presentes no núcleo dos direitos da personalidade (Fachin, 2007, p. 21).

Em sua obra *Direito Civil: Sentidos, transformações e fim*, Luiz Edson Fachin pondera ainda que, do contrário, ter-se-ia um sistema fechado que se limitaria a aplicar a norma ao caso concreto sem a possibilidade de reconhecimento de novos direitos e, o que é pior, abrindo margem para violação de direitos fundamentais:

Numa oração: a racionalidade codificadora que permeia o Código Civil em tela é ainda formada pela lógica binária do reducionismo entre inclusão e exclusão, em que pesem, em termos pontualmente positivos, as janelas abertas pelas cláusulas. A exclusão é proceder que pode gerar ofensa a direitos fundamentais decorrentes da cega aplicação da "solução" positivada no modelo ou, mesmo, da ausência de modelos, excluindo a possibilidade de reconhecimento de direitos onde estes se fazem necessários. É um dos modos pelos quais o próprio Direito pode provocar vítimas, afastando-se de uma direção emancipatória. [...] São as exclusões que ainda marcam o final do século XIX, perduram no século pretérito, e vinculam a racionalidade codificadora assim inspirada. Essa leitura se reflete na solução de casos concretos: ao invés de uma problematização tópica que busque, na ordem principiológica constitucional, a melhor solução à luz dos direitos fundamentais, não raro aí se labora

pela via mecanicista de subsunção do fato à solução preestabelecida pelo modelo de relação jurídica (Fachin, 2015, p. 52).

Destarte, deve-se reconhecer que os direitos da personalidade são dotados de atributos que reforçam sua adaptabilidade interpretativa, sendo possível expandir sua abrangência. Nesse sentido, ensina Maria Celina Bodin de Moraes:

A propósito dos direitos da personalidade, um de seus aspectos mais interessantes, e problemáticos, consiste no fato de que se evidenciam sempre novas instâncias concernentes à personalidade do sujeito, não previstas nem previsíveis pelo legislador, de modo que estes interesses precisam ser tidos como uma categoria aberta. De fato, à uma identificação taxativa dos direitos da personalidade opõe-se a consideração de que a pessoa humana – e, portanto, sua personalidade – configura-se como um valor unitário, daí decorrendo o reconhecimento pelo ordenamento jurídico de uma cláusula geral a consagrar a proteção integral da sua personalidade, isto é, a pessoa globalmente considerada. O conceito é, então, elástico, abrangendo um número ilimitado de hipóteses; e somente encontra os limites postos na tutela do interesse de outras personalidades (Moraes, 2007, p. 5).

De igual forma é a lição de Felipe Arady Miranda, que ressalta ainda que delimitar taxativamente os direitos da personalidade implicaria restringir também o desenvolvimento da personalidade:

Ressalta-se a princípio o entendimento de que não é possível definir de forma taxativa os limites que a proteção do direito impõe à personalidade, posto que isso já seria uma forma de restringi-la. Restringir o âmbito de abrangência do conceito seria limitar o espaço em que a personalidade poderia se desenvolver, o que não coaduna com um preceito de desenvolvimento livre (Miranda, 2013, p. 11176),

Portanto, os direitos elencados tanto no Código Civil quanto na Constituição da República devem ser entendidos como exemplificativos, podendo-se reconhecer direitos que não estejam especificamente previstos no ordenamento, tendo-se por base sempre o princípio da dignidade humana. Afinal, a sociedade está sempre em constante desenvolvimento, sendo possível, pois, que novos direitos surjam em decorrência de mudanças tecnológicas, econômicas e sociais. Em razão disso, costuma a doutrina classificar os direitos da personalidade em uma ou mais categorias das quais outros direitos podem se desdobrar. A classificação, naturalmente, varia de autor para autor. Nas lições de Elimar Szaniawski:

Os direitos da personalidade costumam ser divididos segundo o ponto de vista adotado pela doutrina em direito geral de personalidade, quando esta categoria jurídica é visualizada como consistente de modo unitária, como um único direito que emana da personalidade humana. Outros fracionam e tipificam esta categoria jurídica em diversos direitos, de acordo com as diversas manifestações ou atributos da personalidade do indivíduo. Estes últimos, costumam, ainda, dividir os direitos da

personalidade em dois grandes grupos de acordo com a clássica dicotomia dos ramos do Direito em direitos de personalidade públicos e direitos de personalidade privados. Outros autores ainda acrescentam a esses dois ramos de direitos de personalidade um terceiro ramo, constituído pelos direitos de personalidades sociais (Szaniawski, 1993, p. 50).

Como pontuam Dirceu Siqueira e Bruna Souza (2003, p. 19) porém, uma constante nessas classificações é a tricotomia corpo/mente/espírito, encontrando-se entre os direitos protegidos “o direito à vida, à integridade física, psíquica e moral”. A partir disso, é bem possível extrair o direito à saúde como direito da personalidade, seja em razão da proteção à vida, seja em razão da proteção à integridade psicofísica. Ademais entendem os autores que:

O direito à saúde, para além de apenas figurar como um direito social, também possui precípua ligação com os direitos da personalidade, seja no que se refere à salvaguarda da própria vida, da integridade física, da proteção do corpo e identidade de cada ser humano, bem como no que se refere a viabilidade da construção do projeto de vida dos indivíduos, vez que a saúde é elemento pressuposto para que seja possível o desenvolvimento, livre e eficaz, da personalidade de cada pessoa (Siqueira *et al*; 2023, p. 31).

Dessa forma, diante de sua vinculação direta com a preservação da vida e da integridade psicofísica, bem como de sua essencialidade à dignidade humana, deve-se reconhecer o direito à saúde como um verdadeiro direito da personalidade, na medida em que a saúde é basilar para que o titular dos direitos possa desenvolver sua personalidade.

Por outro lado, a efetiva proteção desses direitos impõe, no plano prático, a adoção de mecanismos céleres, eficazes e humanizados de resolução dos conflitos dele decorrentes, propondo-se no presente artigo que ela se dê, ao menos nas relações envolvendo beneficiários e operadoras de planos de saúde, por meio da mediação.

4 A MEDIAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE EFETIVAÇÃO DO DIREITO À SAÚDE

Reconhecido o direito à saúde como direito da personalidade, impõe-se refletir sobre os meios mais adequados para sua efetiva proteção. No contexto da saúde suplementar, os conflitos entre beneficiários e operadoras de planos de saúde têm se tornado cada vez mais frequentes, versando, em sua maioria, sobre negativas de cobertura, limitações contratuais abusivas, reajustes indevidos ou desassistência no fornecimento de tratamentos essenciais, segundo notícia publicada pelo Consultor Jurídico (Conjur, 2025).

A resolução judicial desses conflitos, embora por vezes necessária, nem sempre se revela como o meio mais eficaz ou adequado, sobretudo em razão da complexidade e da urgência que envolvem muitos desses casos. Diante disso, mostra-se prudente a adoção de

mecanismos alternativos para solução desses conflitos, ganhando aqui especial destaque a mediação.

Nas lições de Kazuo Watanabe, a solução dada pelo juiz por meio de sentença é uma mera solução do conflito, mas não uma pacificação das partes. Quando se está a tratar de relações continuadas – como é o caso do segurado e a operadora do plano de saúde, já que em regra os contratos tendem a durar anos e a cobertura é solicitada em mais de uma ocasião – é muito provável que, sem a pacificação, as partes voltem a apresentar o mesmo conflito ao Judiciário:

Se as partes não forem pacificadas, se não se convencerem de que elas devem encontrar uma solução de convivência, isto é, se a técnica não for a da pacificação dos conflitantes, e sim da solução dos conflitos, as mesmas partes retornarão ao tribunal outras vezes. Então, existe diferença no tratamento de conflitos entre duas pessoas em contato permanente e entre aquelas que não se conhecem. Numa batida de carro numa esquina qualquer, por exemplo, o problema, muitas vezes, resolve-se no pagamento de uma indenização; nessa hipótese, a solução do conflito resolve o problema, mas em outras nas quais as partes necessitem de uma convivência futura, continuada, há necessidade muito mais de pacificação do que de solução de conflito (Watanabe, 2019, p. 60)

Destaca ainda o eminente autor que o conceito de acesso à justiça não deve ser compreendido apenas como acesso ao Poder Judiciário, mas sim como o acesso a uma ordem jurídica justa. Diante disso, a mediação se revela como meio adequado não somente para resolver conflitos advindos da relação entre operadores de plano de saúde e consumidor, mas de pacificar as partes para continuação do relacionamento contratual. Assim, conceitua Roberto Portugal Bacellar a mediação:

[...] além de processo, é arte e técnica de resolução de conflitos intermediada por um terceiro mediador (agente público ou privado) – que tem por objetivo solucionar pacificamente as divergências entre pessoas, fortalecendo suas relações (no mínimo, sem qualquer desgaste ou com o menor desgaste possível), preservando os laços de confiança e os compromissos recíprocos que os vinculam (Bacellar, 2016, p. 217).

Trata-se, portanto, de método pacífico e consensual da solução de um conflito, com o objetivo de preservar o relacionamento das partes. Ao contrário do que ocorre no processo judicial, não haverá perdedor ou vencedor do conflito, mas um consenso atingido pelas partes.

Acrescenta Fernanda Tartuce que

Suas finalidades são o restabelecimento da comunicação entre as partes, a possibilidade de preservação do relacionamento entre elas em bases satisfatórias (caso tal manutenção seja necessária e/ou desejada), a prevenção de conflitos, a inclusão dos cidadãos e a pacificação social. A retomada da comunicação é a finalidade maior da mediação (Tartuce, 2013, p. 44).

E conclui Roberto Portugal Bacellar:

Não há, na mediação, foco no alcance de um acordo nem restrição da discussão ao objeto controvertido e, sim, permissão, de maneira ampla, para que todos os pontos levantados como questões sejam apreciados. Embora conste como um de seus princípios a busca do consenso, isso não significa que o foco da mediação seja, ao final, a busca de um acordo entre as partes. Reafirma-se que a busca do consenso na mediação não deve ser focada no acordo (Bacellar, 2016, p. 228)

Nota-se, portanto, que a função do mediador não é exatamente propor uma solução para o conflito que se apresenta, mas sim criar uma ponte de diálogo entre as partes para que elas mesmas consigam chegar a um consenso. Trata-se, portanto, de um mecanismo que pode facilitar a comunicação do segurado com a operadora do plano de saúde, de modo que ele possa expor exatamente o problema que lhe acomete, garantindo que ele seja ouvido pela operadora.

No ordenamento pátrio, a mediação se encontra disciplinada pela Lei nº 13.140/2015. Seu art. 1º, parágrafo único, assim a define:

Considera-se mediação a atividade técnica exercida por terceiro imparcial sem poder decisório, que, escolhido ou aceito pelas partes, as auxilia e estimula a identificar ou desenvolver soluções consensuais para a controvérsia.

Prossegue o art. 2º que a mediação deverá ser orientada pelos princípios da imparcialidade do mediador, isonomia entre as partes, oralidade, informalidade, autonomia da vontade das partes, busca do consenso, confidencialidade e boa-fé.

Para os relacionamentos envolvendo planos de saúde, merecem importante destaque os princípios da informalidade e da confidencialidade. O primeiro porque o consumidor, em regra, é tecnicamente hipossuficiente, de modo que um ambiente informal e a assistência do mediador podem auxiliá-lo a melhor expor sua reclamação e compreender adequadamente a solução proposta pela operadora.

Já a vantagem da confidencialidade é evidente: em regra, está-se a tratar de conflitos que envolvem informações médicas do segurado, de modo que naturalmente é preferível que elas fiquem circunscritas às partes e ao mediador.

Portanto, tem-se na mediação uma excelente alternativa para uma solução não somente mais célere dos conflitos envolvendo plano de saúde e consumidor, mas que preservará a intimidade do segurado e possibilitará uma comunicação direta com a operadora do plano.

Todavia, para que a mediação seja efetivamente incorporada à dinâmica da saúde suplementar, é indispensável a existência de estruturas institucionais adequadas, bem como de políticas públicas que estimulem sua adoção e consolidem sua aplicação prática. Nesse cenário, destacam-se os esforços empreendidos pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS),

que tem atuado de forma articulada na promoção de meios autocompositivos por meio de mecanismos como as Notificações de Intermediação Preliminar (NIPs) e acordos de cooperação técnica com o Poder Judiciário.

Com o aumento exponencial de reclamações e da judicialização das relações entre beneficiários e operadoras de planos de saúde – conforme já exposto no início deste trabalho –, a ANS passou a desenvolver iniciativas voltadas à prevenção e à resolução extrajudicial de conflitos. Nesse contexto, destaca-se a criação da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) – mecanismo inovador que inaugura uma atuação mediadora da própria autarquia.

Nascida inicialmente por meio de um projeto piloto em 2008, ela foi definitivamente implementada em 2010 por meio da Resolução Normativa nº 226 da ANS. A partir dela, é possível ao consumidor realizar reclamação ou esclarecer dúvidas por meio de contato telefônico gratuito (Disque ANS: 08007019656), pela plataforma digital providenciada pela ANS (disponível em: <https://www.ans.gov.br/nip_solicitante/>) ou diretamente pelas ouvidorias dos planos de saúde (disponível em: <<https://www.ans.gov.br/aans/ouvidoria/ouvidorias-dos-planos-de-saude>>).

Trata-se de um procedimento que ocorre em fase pré-processual que possibilita à autarquia mediar ativamente conflitos envolvendo beneficiários e operadoras de planos de saúde, garantindo maior celeridade em sua resolução (MIRALDO, 2016, p. 48). Nos termos do art. 7º da Resolução Normativa nº 226/2010 da ANS, a NIP é dividida pelas seguintes fases: a) recebimento de demanda; b) contato com o consumidor ou interlocutor; c) notificação da operadora; d) recebimento e processamento da resposta; e e) elaboração de parecer pela ANS.

Já o procedimento é assim explicado pela ANS:

Pelos canais de atendimento da ANS, é possível esclarecer dúvidas e fazer reclamações sobre o setor de planos de saúde. Quando uma reclamação é registrada na ANS, uma notificação é enviada automaticamente à operadora relacionada ao fato. A partir desse momento, a empresa tem até cinco dias úteis para responder ao demandante nos casos de demandas de natureza assistencial e até dez dias úteis em casos de demandas de natureza não assistencial (contratos e regulamentos, mensalidades e reajustes, por exemplo). Após a resposta da operadora, o consumidor recebe um e-mail ou contato por telefone para manifestação sobre a resolução do conflito, envolvendo-o mais no processo de mediação. Esse processo recebe o nome de Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) e resolve, com agilidade, cerca de 90% das demandas registradas na Agência (ANS, 2025):

Caso a reclamação não seja resolvida, ela é então encaminhada para os Núcleos da ANS para abertura de processo administrativo, em que a autarquia passará a desempenhar papel fiscalizatório (MIRALDO, 2016, p. 52). No entanto, merece especial atenção o elevado índice de sucesso da NIP, conforme noticiado pela própria ANS: cerca de 90% das demandas

registradas são solucionadas de forma célere e eficaz. Isso quer dizer que uma parcela significativa das reclamações apresentadas pelos consumidores é resolvida sem a necessidade de judicialização da questão.

E o número de reclamações não é pouco: de 2020 até fevereiro de 2025, houve um total de 1.208.996 (um milhão, duzentos e oito mil novecentos e noventa e seis) de NIPs registrados junto à ANS, uma média de cerca de 24.180 (vinte e quatro mil cento e oitenta) reclamações mensais (ANS, 2025).

Portanto, deve-se reconhecer na NIP um excelente instrumento de mediação entre os planos de saúde e o consumidor. O mecanismo proporciona uma via acessível, informal, célere e eficaz entre os usuários e a operadora, contando com intermediação direta da ANS para solução dos conflitos emergentes dos relacionamentos entre consumidor e plano de saúde.

Trata-se, portanto, de um mecanismo que concretiza, de modo inequívoco, a mediação como instrumento de promoção do direito à saúde, transparência regulatória, resguardando os direitos da personalidade do consumidor, reafirmando a importância do fortalecimento de mecanismos autocompositivos no setor da saúde suplementar.

Em suma, é possível observar que a atuação da ANS por meio da NIP representa uma efetiva consolidação da mediação como instrumento de garantia de direitos fundamentais no âmbito da saúde suplementar. A NIP não apenas soluciona conflitos de forma célere, informal e eficaz, como também resgata a comunicação entre consumidor e operadora, evitando o desgaste do processo judicial e contribuindo para a pacificação social.

Essa experiência comprova que a mediação, enquanto método autocompositivo, pode — e deve — ser incorporada de forma mais ampla às políticas públicas de saúde. O CNJ também está atento a esta realidade, sendo que a recente aproximação institucional com a ANS sinaliza um novo paradigma de cooperação interinstitucional, voltado à construção de estratégias para enfrentar os conflitos no setor por meio de métodos consensuais.

Nesse contexto, reforça-se que a mediação representa um caminho seguro e promissor para a efetivação dos direitos da personalidade, sobretudo o direito à saúde, viabilizando soluções mais humanas, justas e sustentáveis nas relações entre beneficiários e planos de saúde.

5 CONCLUSÕES

A crescente judicialização dos conflitos envolvendo a saúde suplementar revela a limitação do modelo tradicional adversarial de resolução de conflitos. Nesse contexto, a

mediação se mostra como alternativa mais humana, eficiente e dialógica, especialmente em se tratando da proteção de direitos da personalidade, como o direito à saúde.

Ao longo deste artigo, demonstrou-se que a mediação, entendida não como simples técnica, mas como instrumento efetivador dos direitos da personalidade, revela-se como o meio mais adequado para solução dos conflitos derivados das relações entre beneficiários e operadora de planos de saúde. Grande exemplo disso é a prática administrativa adotada pela ANS por meio da NIP que, com notável índice de resolutividade (cerca de 90% das demandas) comprova a eficácia da mediação na promoção de respostas céleres às necessidades dos beneficiários.

Diante disso, conclui-se que a mediação não apenas contribui para o desafogamento do Judiciário, mas sobretudo representa um caminho legítimo e promissor para a concretização da dignidade da pessoa humana no âmbito da saúde suplementar. Sua ampliação como política pública é desejável e sua adoção ampla poderá representar um marco de transição para um modelo mais justo, participativo e eficaz de proteção dos direitos fundamentais dos usuários de planos de saúde.

6 REFERÊNCIAS

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS). **Histórico**. Governo Federal, [s.d.]. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/acesso-a-informacao/institucional/quem-somos-1/historico>. Acesso em: 3 abr. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS). **Manual de tópicos da saúde suplementar para o programa parceiros da cidadania: uma abordagem sob a perspectiva regulatória**. Rio de Janeiro: ANS, 2021. Disponível em: https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/noticias/sobre-ans/ans-lanca-publicacao-sobre-regras-do-setor-de-planos-de-saude/copy5_of_ManualdeTpicosdaSadeSuplementar.pdf. Acesso em: 11 abr. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS). **Notificação de Intermediação Preliminar (NIP) – Portal do Solicitante**. Disponível em: https://www.ans.gov.br/nip_solicitante/. Acesso em: 3 abr. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS). **Resolução Normativa nº 226, de 5 de agosto de 2010**. Dispõe sobre a mediação de conflitos entre operadoras de planos de saúde e prestadores de serviços. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 6

ago. 2010. Disponível em:

https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/ans/2010/res0226_05_08_2010.html. Acesso em: 4 abr. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR (ANS). **Tutorial da Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)**. Rio de Janeiro: ANS, 2023. Disponível em:

<https://www.gov.br/ans/pt-br/assuntos/consumidor/nip/tutorial-nip.pdf>. Acesso em: 03 abr. 2025.

BACELLAR, Roberto Portugal. **Mediação e arbitragem**. São Paulo: Saraiva, 2016.

BITTAR, Carlos Alberto. **Os Direitos da Personalidade**. 8. ed. São Paulo: Saraiva, 2015. *E-book*.

_____. **Código Civil (2002). Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002**. Institui o Código Civil. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 11 jan. 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm. Acesso em: 01 abr. 2025.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Promulgada em 05 de outubro de 1988. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 15 abr. de 2025.

_____. **Decreto nº 26.042, de 17 de dezembro de 1948**. Promulga os Atos firmados em Nova York a 22 de julho de 1946, por ocasião da Conferência Internacional de Saúde. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 17 dez. 1948. Disponível em: <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1940-1949/decreto-26042-17-dezembro-1948-455751-publicacaooriginal-1-pe.html>. Acesso em: 3 abr. 2025.

_____. **Lei nº 9.656, de 3 de junho de 1998**. Dispõe sobre os planos e seguros privados de assistência à saúde. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF, 4 jun. 1998. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19656.htm. Acesso em: 4 abr. 2025.

_____. **Lei nº 9.961, de 28 de janeiro de 2000**. Cria a Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS e dá outras providências. Diário Oficial da União: seção 1, Brasília, DF,

31 jan. 2000. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19961.htm. Acesso em: 4 abr. 2025.

_____. **Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015**. Dispõe sobre a mediação como meio de solução de conflitos e sobre a autocomposição de conflitos no âmbito da administração pública. *Diário Oficial da União: seção 1*, Brasília, DF, 29 jun. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113140.htm. Acesso em: 01 abr. 2025.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Glossário Temático: saúde suplementar**. 2. ed. Brasília: Ministério da Saúde, 2012.

CANTALI, Fernanda Borghetti. **Direitos da personalidade: disponibilidade relativa, autonomia privada e dignidade humana**. 1. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado Editora, 2009.

CONJUR. **Número de ações contra planos de saúde dobra em três anos**. Consultor Jurídico, 7 fev. 2025. Disponível em: <https://www.conjur.com.br/2025-fev-07/numero-de-acoas-contr-planos-de-saude-dobra-em-tres-anos/>. Acesso em: 27 mar. 2025.

CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA. **CNJ e ANS assinam acordo para redução da judicialização da saúde suplementar**. Brasília, 19 mar. 2021. Disponível em: <https://www.cnj.jus.br/cnj-e-ans-assinam-acordo-para-reducao-da-judicializacao-da-saude-suplementar/>. Acesso em: 27 mar. 2025.

COSTA, Nilson do Rosário; RIBEIRO, José Mendes; SILVA, Pedro Luís Barros; MELO, Marcos André C. **O desenho institucional da reforma regulatória e as falhas de mercado no setor saúde**. *Revista Brasileira de Administração Pública*, Brasil, v. 35, n. 2, p. 193-228, 2001.

ESMERALDI, Renata Maria Gil da Silva Lopes; LOPES, José Fernando da Silva. **Planos de saúde no Brasil - Doutrina e Jurisprudência**. 2. ed. São Paulo: Saraiva, 2015

FACHIN, Luiz Edson. **Análise crítica, construtiva e de índole constitucional da disciplina dos direitos da personalidade no Código Civil brasileiro: fundamentos, limites e transmissibilidade**. Disponível em: <https://www.abdireitocivil.com.br/wp->

content/uploads/2013/07/An%C3%A1lise-Cr%C3%ADtica-Construtiva-e-de-%C3%8Dndole-Constitucional-da-Disciplina-dos-Direitos-da-Personalidade-no-C%C3%B3digo-Civil-Brasileiro-Fundamentos-Limites-e-Transmissibilidade.pdf Acesso em: 14 abr. 2025.

FACHIN, Luiz Edson. **Direito Civil: Sentidos, transformações e fim**. 1 ed. Rio de Janeiro: Editora Renovar, 2015.

GONÇALVES, Diogo Costa. **Pessoa e direitos de personalidade**. Lisboa: Universidade de Lisboa, Faculdade de Direito, Mestrado em Ciências Jurídico-Civilísticas, 2007.

MACHADO, Anna Catharina Fraga. **A mediação como um meio eficaz na solução do conflito**, in SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da: Mediação de conflitos. 1. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2013.

MIRALDO, Claudio de Oliveira. **A utilização de sistema de informação para gestão das demandas dos beneficiários de operadoras de saúde suplementar, como estratégia frente à regulação do setor e a Notificação de Intermediação Preliminar (NIP)**. 2016. 160 f. Dissertação (Programa de Mestrado Profissional em Administração - Gestão em Sistemas de Saúde) - Universidade Nove de Julho, São Paulo.

MIRANDA, Felipe Arady. **O direito fundamental ao livre desenvolvimento da personalidade**. Revista do Instituto do Direito Brasileiro, Lisboa, a, v. 2, p. 11175-11211, 2013.

MORAES, Maria Celina Bodin de. **Ampliando os direitos da personalidade**. Revista de Saúde Pública, v. 41, n. 5, 2007.

O GLOBO. **Planos de saúde: reajustes e falta de atendimento dobram ações na Justiça, que pesam nas contas das operadoras**. Rio de Janeiro, 7 fev. 2025. Disponível em: <https://oglobo.globo.com/economia/defesa-do-consumidor/noticia/2025/02/07/planos-de-saude-reajustes-e-falta-de-atendimento-dobram-acoes-na-justica-que-pesam-nas-contas-das-operadoras.ghtml>. Acesso em: 15 abr. 2025.

PAIM, Jairnilson et al. **O sistema de saúde brasileiro: história, avanços e desafios.**

Disponível em: https://actbr.org.br/uploads/arquivo/925_brazil1.pdf. Acesso em: 10 abr. 2025.

SALAZAR, Andrea Lazzarini; RODRIGUES, Karina; NUNES JÚNIOR, Vidal Serrano.

Assistência privada à saúde: regulamentação, posição do IDEC e reflexos no sistema público. In: BRASIL/MS. Direito sanitário e saúde pública, v. 1, 2005.

SCALERCIO, Graziela Soares; AGUIAR, Maria Rachel Jasmim de Aguiar. **Mediação de conflitos: uma resposta para a questão assistencial na saúde suplementar.** 2010.

Disponível em: <https://elosdasaude.wordpress.com/wp-content/uploads/2011/10/mediac3a7c3a3o-de-conflitos-uma-resposta-para-a-questao-assistencial-na-sac3bade-suplementar-graziela-soares-scalercio.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2025.

SIQUEIRA, Dirceu Pereira; SOUZA, Bruna Caroline Lima de. **Direito à saúde: seria um**

legítimo direito da personalidade? *Prima@Facie*, João Pessoa, v. 22, n. 49, p. 13–43, jan./abr. 2023. Disponível em: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1678-2593.2023v22n49.64177>. Acesso em: 01 abr. 2025.

SNAZIAWSKI, Elimar. **Direitos de personalidade e sua tutela.** 1. ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1993.

SOUSA, Rabindranath Capelo de. **O direito geral de personalidade.** 1. ed. Coimbra: Coimbra Editora, 1993.

TARTUCE, Fernanda. **Técnicas de mediação**, in SILVA, Luciana Aboim Machado Gonçalves da: *Mediação de conflitos*. 1. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2013.

TRETTEL, Daniela Batalha. **Manual de planos de saúde.** Coord. Juliana Pereira da Silva; Amaury Martins de Oliva. Brasília: Secretaria Nacional do Consumidor, Ministério da Justiça, 2014. Disponível em: <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/Anexos/manual-de-planos-de-saude.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2025.

WATANABE, Kazuo. **Acesso à ordem jurídica justa, processos coletivos e outros estudos.** 1. ed. Belo Horizonte: Del Rey, 2019.