

## **Projeto Agilità**

### **Uso de IA, Analytics e boas práticas na Resolução Antecipada das Ações Judiciais**

- Criando um modelo disruptivo para a solução ágil dos conflitos

Gustavo E. Natal<sup>1</sup>, Patrícia Kalache<sup>2</sup>, Danielle Gomes<sup>3</sup> e Nathalia Rodrigues<sup>4</sup>

#### **RESUMO**

O presente Projeto, pensado e desenhado em Agosto de 2021 e implementado ultimo trimestre daquele ano, tem como finalidade agilizar o trâmite processual das ações judiciais do ramo vida, mediante a utilização de ferramenta de Inteligência Artificial (IA), legal analytics (startup Deep Legal) e adoção de boas práticas, inovadoras sob o ponto de vista processual, com a realização de atos que possibilitem a solução mais rápida das demandas, com uso de Legal Design (Startup Bits) e mediação on-line (startup MediarSeg).

As demandas elegíveis são aquelas que envolvem a necessidade de realização de perícias médicas, que representam a maioria das ações do ramo vida, em que os Segurados perseguem indenizações por invalidez negadas e/ou concedidas em patamares distintos dos pretendidos. Mediante a iniciativa inovadora da Seguradora, tais processos e respectivos peritos oficiais dos TJs são

<sup>1</sup> Generali Brasil Seguros – [gustavo\\_esteves@generali.com.br](mailto:gustavo_esteves@generali.com.br)

<sup>2</sup> Generali Brasil Seguros – [patricia\\_kalache@generali.com.br](mailto:patricia_kalache@generali.com.br)

<sup>3</sup> Generali Brasil Seguros – [danielle\\_gomes@generali.com.br](mailto:danielle_gomes@generali.com.br)

<sup>4</sup> Generali Brasil Seguros – [nathalia\\_rodrigues@generali.com.br](mailto:nathalia_rodrigues@generali.com.br)

identificados e mapeados por Inteligência Artificial (IA) e legal analytics contando com a participação dos personagens processuais (partes, advogados, peritos do juízo e magistrados).

A partir deste ponto, estabelece-se um fluxo próprio de atos processuais a serem praticados (negócio jurídico/calendário processual), além de uma espécie de mutirão de perícias (cronograma antecipado), que permitem, em tempo recorde, a identificação do percentual de invalidez do caso concreto e finalização do processo.

Isto porque, em ambas as hipóteses, após contato com os Segurados e demais personagens do processo, são apresentadas petições formalizando a antecipação das perícias e/ou o negócio jurídico/calendário processual a ser utilizado naquela determinada ação judicial, sendo todo o acompanhamento do Projeto monitorado também por Inteligência Artificial (IA), ferramentas de *legal analytics* e *machine learning*, com dashboards *on-time* de acompanhamento destas ações judiciais.

Com ampla aceitação pelos magistrados, que enxergam a iniciativa como grande contribuição à atividade jurisdicional, o que se vê como resultado é uma grande simplificação do processo judicial, com a eliminação de vários gargalos procedimentais e de prazos, otimizando o trabalho das partes e do tribunal.

Em razão desta reconfiguração processual trazida pelo Projeto Agilità, os processos judiciais, que teriam ainda um longo caminho a percorrer, têm seu tempo de tramitação reduzido em cerca de 72%, tempo este que gera a redução da angústia e desgaste do Segurado, desasfixia os tribunais e reduz o impacto financeiro e custo operacional de todos, com economia para a empresa de cerca de 76% sobre a provisão, só de juros e correção.

**PALAVRAS-CHAVE:** Inteligência Artificial, Analytics, ODR, economia e antecipação.

NOME DO ATOR	PAPEL NO ECOSSISTEMA
Generali Brasil	Corporação
Bits	Startup
Deep Legal	Startup
MediarSeg	Startup

Nota: caso seja necessário ocultar algum nome de instituição, sugerimos que seja colocado somente a área da instituição. Exemplo: Empresa do Agronegócio.

## 1. SITUAÇÃO PROBLEMA DE OPEN INNOVATION

Os anos de 2021 e 2022 marcaram a retomada de parte dos serviços presenciais do Poder Judiciário após período em que as atividades da Justiça foram exercidas quase que totalmente de forma remota em função da pandemia da Covid-19. Nesse cenário, verificouse que em 2021 o acervo alcançou patamares próximos ao de 2019, em que se constatou um número recorde de demandas.

Como já apontado, de acordo com o último levantamento do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), temos atualmente cerca de 80 milhões de ações judiciais, número que não para de crescer em razão da alta judicialização dos conflitos, sendo ajuizadas, só no ano passado, 26.7 milhões de novas ações para discussões de natureza securitária.

O mesmo CNJ apurou ainda que, a taxa de congestionamento, só nas varas cíveis, é de aproximadamente 80%, dado que demonstra o quão o Poder Judiciário está sobrecarregado de processos judiciais. Ademais, os novos casos ingressados no Judiciário que envolvem matéria cível -onde está alocado o contrato de seguro- representam o percentual de 71% de todas as entradas nos Tribunais de Justiça.

Esta sobrecarga de trabalho do Poder Judiciário traz como reflexo direto o excessivo tempo de duração das demandas, que perduram anos a fio até uma solução definitiva e, neste sentido, especialmente nos processos do ramo vida, a morosidade é ainda maior, seja para a verificação dos danos, seja para a delimitação da respectiva extensão e responsabilidade, de acordo com o que foi contratado na apólice, colocando em lados opostos, Seguradora e Segurado.

Em razão da excessiva demora na resolução dos conflitos, existente na maioria dos tribunais, pensou-se sobre métodos para a diminuição dessa judicialização demasiada e perversa sob o ponto de vista financeiro, de imagem e social, de forma ainda a mitigar os respectivos malefícios oriundos desta cultura enraizada do conflito.

E por isso, o Projeto está diretamente inserido nos cenários empresarial e socioeconômico nacionais, por promover não só benefício econômico da Seguradora e melhoria de imagem perante o seu cliente. Traz consigo o benefício à coletividade social, pela aceleração recorde da resolução de demandas que se arrastariam na justiça. O Projeto busca abreviar a solução de conflitos, e, com isso, contribuir com o Poder Judiciário para alcançar a paz social nos litígios e, por fim, pacificar a relação entre Seguradora e Segurado, por meio da satisfação do interesse deste último.

## 2. INTERVENÇÃO

O Projeto Agilità rompe com o modelo tradicional ao adotar novas tecnologias e boas práticas que contribuem para a desjudicialização e solução antecipada de conflitos.

O primeiro passo foi utilizar Inteligência Artificial (IA) e legal analytics para identificar processos com potencial de adesão, mesmo antes da citação da Seguradora. Isso permitiu uma atuação precoce e assertiva.

As demandas com potencial de perícia foram mapeadas em todo o país, priorizando comarcas com alta concentração de ações e peritos. Para esses casos, foi criada uma estratégia proativa: aplicação de negócio jurídico processual e mutirões de perícia, com cronograma antecipado.

A companhia contactou peritos judiciais propondo a antecipação das perícias. Com o aceite, passou-se ao contato com os advogados dos autores, que, em sua totalidade, aderiram ao projeto pela evidente vantagem de celeridade.

Com isso, foi possível formalizar uma petição conjunta, onde as partes manifestam ao juiz: a) intenção de antecipar a perícia; b) definição do perito e seus honorários; c) data da perícia previamente acordada; d) quesitos unificados; e) cronograma comum de atos subsequentes até a sentença, dispensando memoriais.

Essa estrutura reduz drasticamente a duração do processo, concentrando atos em uma única petição e eliminando a morosidade decorrente de prazos sucessivos.

Após a perícia, o laudo é apresentado em até 15 dias. Quando há conclusão desfavorável à Cia, inicia-se a mediação on-line (ODR), visando a rápida solução e encerramento da demanda.

O projeto ainda conta com monitoramento contínuo, feito por IA, legal analytics, o que garante a adequada provisão de valores e o direcionamento dinâmico das ações à mediação ou à defesa, conforme o resultado da perícia.

Essa atuação coordenada, não apenas acelera a resolução de conflitos, mas também eleva o padrão de qualidade do serviço prestado tanto pela seguradora quanto pelo sistema judiciário. É um modelo inovador que fortalece a confiança nas instituições e contribui com o bem-estar do consumidor, que se vê amparado de forma eficiente, transparente e célere. Com base nesses pilares, o Projeto Agilità vem se consolidando como uma referência de transformação digital no setor jurídico-securitário.

Além disso, a proposta do Agilità promove uma mudança de mentalidade na gestão de processos judiciais. Ao invés de aguardar passivamente o desenrolar dos autos, a seguradora adota postura ativa, estratégica e colaborativa. A antecipação das perícias não apenas reduz prazos, mas também demonstra respeito ao consumidor e às instituições envolvidas, reforçando a credibilidade da empresa.

Outro ponto relevante é a sinergia entre as áreas jurídica, de sinistros e TI, que atuam em conjunto para garantir a implementação do fluxo. Isso reforça a cultura de inovação dentro da organização e permite replicar a metodologia em outros ramos do seguro.

Por fim, o Agilità fortalece a imagem institucional da empresa como parceira da justiça, comprometida com soluções céleres, eficazes e baseadas em dados, o que amplia sua reputação perante o mercado e a sociedade.

### **3. RESULTADOS**

O Agilità alcança o universo de 2.038 ações judiciais. Considerando que o tempo médio de duração deste tipo de processo, de natureza securitária, de acordo com o CNJ, é de 50 meses, nos casos em que o Agilità é implementado, é previsto o encerramento destas demandas no tempo médio de 14 meses.

Desta forma, com o Agilità, conseguimos identificar e mensurar que as ações/iniciativas descritas no tópico anterior acarretam, na prática, na redução de até 72% de tempo médio de processo, significando expressiva economia de tempo da ação judicial.

Como desdobramento direto, sobre o montante elegível, houve uma redução de 76 milhões de reais na provisão, sendo 52 milhões de saving alcançado. Além disso, em decorrência da redução de tempo processual obtida de 72%, a economia projetada de mais de 60 milhões, só a título de juros e correção monetária.

Os custos processuais são igualmente reduzidos pelo Agilità, uma vez que, apenas com relação aos honorários periciais, o valor médio pago no Projeto (em torno de R\$ 500,00 por perícia) equivale a 1/5 daquele comumente estabelecido no curso normal dos processos judiciais (sem a aplicação da iniciativa), o que representa uma economia expressiva para a Seguradora, em torno de 4 milhões a título de honorários periciais.

Isto porque, é convencionado com o Perito Judicial que o mesmo realizará as perícias em curto espaço de tempo e em dias específicos, o que torna o seu trabalho mais produtivo e eficaz, sendo tal celeridade benéfica a todos os envolvidos, e, em razão disso, este acaba pactuando

honorários diferenciados em razão do “mutirão” a ser realizado.

Para o Segurado, o resultado também é extremamente benéfico, já que a redução drástica do tempo de tramitação da ação judicial em 72% promove, como consequência direta, a redução do seu desgaste emocional e financeiro, decorrentes da excessiva morosidade dos processos judiciais, ora mitigada pelo Projeto Agilità, que consegue, de forma antecipada, trazer a pacificação do conflito e satisfação do cliente/Segurado.

Há também importante contribuição para a melhoria da imagem da Seguradora junto ao seu cliente e ao próprio Poder Judiciário que, por sua vez e cada vez mais, passa a enxergar a Generali Brasil Seguros como uma empresa parceira da Justiça, que busca colaborar através da busca da inovação e desjudicialização dos conflitos.

O Poder Judiciário, aliás, é beneficiado diretamente pelos resultados do Projeto, uma vez que o modelo proposto pelo Agilità garante enorme redução do esforço da atividade jurisdicional pelos magistrados e demais servidores dos tribunais, pois, de forma antecipada, é obtida a pacificação do conflito e o encerramento da demanda, desafogando os tribunais.

O Projeto Agilità, não obstante os números expressivos citados, tende a crescer cada vez mais, a partir da inclusão de novas demandas elegíveis, através de ferramentas de captura antecipada de novas distribuições aliadas às soluções de mapeamento e monitoramento por Inteligência Artificial (IA), *legal analytics* e *machine learning*, com ampla aderência dos personagens processuais e espírito de colaboração com o Poder Judiciário.

#### **4. CONTRIBUIÇÕES**

Ao aplicar Inteligência Artificial (IA), *legal analytics* e técnicas de gestão colaborativa de conflitos, o Projeto torna possível resolver processos que durariam anos em questão de meses, com destaque para a antecipação das perícias médicas e o uso de mediação on-line (ODR).

Esse novo modelo se destaca por ser inédito no mercado segurador, funcionando como uma esteira contínua de resoluções antecipadas. A proposta se fortalece conforme mais juízes, peritos e advogados aderem voluntariamente ao fluxo otimizado, o que reforça seu caráter institucional e colaborativo.

O impacto social é evidente. Clientes que antes enfrentavam longos litígios por invalidez agora conseguem resolver suas demandas em menos de um ano. Isso reduz o sofrimento psicológico, os custos com honorários e deslocamentos, e melhora a percepção sobre o sistema de justiça.

No campo empresarial, o Agilità promove uma redução substancial do passivo judicial, dos custos operacionais e da provisão técnica. Com isso, a empresa ganha eficiência e melhora seus indicadores financeiros, o que é percebido positivamente por acionistas e stakeholders.

O Projeto também contribui diretamente com o Poder Judiciário, pois libera recursos e atenção de magistrados e servidores para outros casos sensíveis, contribuindo para o equilíbrio do sistema como um todo.

Além disso, ele se alinha a uma pauta estratégica de responsabilidade social e governança corporativa (ASG): promove pacificação social, respeita o consumidor e melhora a governança interna da empresa. A presença de árbitros e peritos no processo confere ainda mais legitimidade e transparência à iniciativa.

Entre os principais beneficiados, destacam-se: Poder Judiciário, Segurados, Sociedade e Executivos de seguradoras. O engajamento de todos esses atores reforça a viabilidade e sustentabilidade do projeto a longo prazo.

O Agilità não é apenas uma iniciativa pontual, mas uma nova forma de atuar no mercado segurador. Ele demonstra que a inovação é possível mesmo em ambientes altamente regulados e complexos, desde que haja visão estratégica, uso inteligente da tecnologia e uma cultura voltada à solução de conflitos de forma célere e empática.

Dessa forma, o Projeto se consolida como uma política institucional transformadora e com forte capacidade de inspirar outras empresas do setor a adotar práticas mais modernas, colaborativas e eficientes na resolução de litígios.

Ao considerar o impacto coletivo, o Agilità também ajuda a consolidar um ecossistema mais saudável para o seguro de vida, reduzindo o passivo estrutural do setor e fortalecendo a confiança nas seguradoras. Isso pode levar, inclusive, a condições mais competitivas para o consumidor final.

Além disso, o projeto cria precedentes positivos que influenciam políticas públicas e regulatórias. A experiência concreta com legal design, ODR e calendário processual reforça a importância de práticas inovadoras na administração da justiça e pode inspirar outras iniciativas no Judiciário e no setor privado.

Por meio dessa prática, a empresa demonstra que é possível aplicar os princípios da justiça 4.0 na prática, mesmo em setores tradicionalmente burocráticos e adversariais. O Agilità é, portanto, um exemplo de como inovação e propósito podem caminhar juntos, impactando positivamente o cliente, o sistema de justiça e a sociedade como um todo.



