

# 4º Congresso Latino-Americano de Casos de Open Innovation

11 A 15 | AGO

RIO DE JANEIRO

oiweek  
open innovation week  
LATAM

REALIZAÇÃO:



## Projeto “Generali Facilità”

Legal Design como instrumento de inclusão, simplificação, prevenção e desjudicialização dos conflitos

Autor: Gustavo Esteves Natal

Coautores: Patrícia Kalache, Erik Nybo e Lorena Cardoso

### RESUMO

No universo dos seguros, é comum que o cliente se depare com documentos longos, repletos de termos técnicos e estruturas complexas. Embora essenciais, esses materiais nem sempre são fáceis de compreender. Muitas vezes, essa dificuldade na comunicação cria ruídos que, com o tempo, podem evoluir para conflitos mais sérios. Sem a clareza necessária, a relação entre segurado e seguradora se fragiliza, e situações que poderiam ser resolvidas de forma simples acabam sendo levadas ao Poder Judiciário, que já convive com um volume expressivo de processos. Além disso, o próprio Judiciário, com sua linguagem formal e processos lentos, acaba por prolongar ainda mais a resolução dessas questões.

Os ruídos na comunicação entre seguradoras e clientes não surgem por acaso, são fruto de uma combinação de fatores que, somados, tornam a jornada do segurado mais difícil do que deveria ser. Muitas vezes, o primeiro obstáculo está na diferença de repertório: o cliente, sem formação técnica na área, encontra dificuldades para compreender os termos específicos utilizados nas apólices. Além disso, usa-se uma linguagem excessivamente complexa, carregada de formalismos, apresentada em formatos pouco atrativos e, por vezes, inacessíveis. O resultado é uma comunicação que tende a gerar dúvidas e incertezas nos clientes.

Mesmo no Judiciário, em que todos dominam a linguagem técnica, a comunicação falha. O excesso de formalismo e a falta de clareza ajudam a prolongar processos que poderiam ser resolvidos mais rápido.

O projeto Generali Facilità, a partir de técnicas de Legal Design, UX Writing e linguagem B1, chega para transformar por completo a forma de se comunicar com seu cliente, seja ele externo ou interno, de forma administrativa ou judicial, para garantir que a informação seja transmitida de forma clara, acessível e inclusiva.

Essa inovação, ainda que incremental, representa uma transformação significativa na experiência do cliente. Ela vai além da simples reformulação das apólices: alcança todas as etapas da jornada, desde a apresentação das cláusulas até o atendimento em momentos críticos, como o acionamento e a regulação dos sinistros. Ao tornar a comunicação mais acessível e assertiva, o projeto facilita a tomada de decisões e simplifica processos, contribuindo de forma concreta para reduzirmos a judicialização de demandas.

Trata-se também de um compromisso com os princípios ESG. Ao respeitar e acolher a diversidade de perfis dos usuários, essa abordagem promove inclusão, equidade e acesso à informação. Com isso, prevenimos litígios, reduzimos burocracias e otimizamos a gestão de conflitos. O resultado é um impacto positivo não apenas para os segurados, mas também para o próprio sistema de Justiça.

#### **PALAVRAS CHAVE:**

Legal Design; acessibilidade; documentos jurídicos; seguros; experiência do cliente.

<b>NOME DO ATOR</b>	<b>PAPEL NO ECOSSISTEMA</b>
<b>GENERALI</b>	Corporação
<b>BITS</b>	Startup

## 1. SITUAÇÃO PROBLEMA DE OPEN INNOVATION

No Brasil, o número de ações judiciais relacionadas a seguros aumentou 20% nos últimos cinco anos. Hoje, existem mais de 80 milhões de processos em andamento, com uma taxa de congestionamento de 80%. Uma nova ação é ajuizada a cada 5 segundos. Em sua grande maioria, esses conflitos são gerados por falhas de comunicação entre seguradoras e segurados. O uso de linguagem técnica e documentos complexos dificulta a compreensão dos direitos e deveres previstos nas apólices.

A falta de clareza nas apólices e nos processos de regulação de sinistros é um dos principais fatores que contribuem para o aumento das ações judiciais no Brasil. O uso excessivo de termos técnicos dificulta a compreensão por parte dos clientes, gera ruídos na comunicação entre seguradora e segurado e acaba transformando dúvidas simples em conflitos e disputas judiciais.

Além disso, pessoas com baixa escolaridade, idosos, pessoas com deficiência visual ou neurodivergentes enfrentam ainda mais barreiras. O excesso de formalismo, letras pequenas e blocos densos de texto dificultam o acesso à informação do produto que contrataram.

Mesmo diante desse cenário, algumas seguradoras começaram, ainda de forma tímida, a revisar sua comunicação com o cliente. No entanto, grande parte dessas iniciativas segue voltada para o público interno ou para propostas comerciais. Quando aplicam elementos visuais aos clausulados, muitas vezes limitam-se a uma apresentação mais atrativa, sem revisar a linguagem. O resultado são textos ainda técnicos e complexos, apenas com uma aparência mais amigável, mas que não facilitam de fato a compreensão.

O Generali Facilità segue por um caminho diferente. Em vez de apenas ajustar a forma, o projeto repensa toda a experiência do segurado. A proposta é redesenhar, de ponta a ponta, os canais de comunicação, as informações e os documentos que o cliente tem acesso, desde o conteúdo das apólices até os atendimentos, processos de sinistro e até mesmo os materiais utilizados em ações judiciais.

## 2. INTERVENÇÃO

Em decorrência no cenário descrito, criou-se o projeto Generali Facilità com intuito de transformar a comunicação da seguradora com o cliente, em todas as etapas de sua jornada. Trata-se de uma iniciativa que beneficia não apenas o usuário final, mas também a sociedade, as seguradoras e o próprio Poder Judiciário.

O primeiro passo na aplicação do Projeto consiste na identificação das áreas de potencial impacto e seus respectivos documentos. Nesta fase, são realizadas reuniões para o diagnóstico da realidade presente e definição dos objetivos a alcançar, qualitativos e quantitativos.

Em seguida, os documentos e fluxos são classificados por prioridade para então se realizar uma reunião de alinhamento com as equipes UX Writing e Design. Nesse momento, estrutura-se o plano de ação em plataforma de projetos (Monday), com a indicação prazos de entrega e inclusão dos documentos selecionados.



Na reunião de alinhamento, define-se de forma macro todas as melhorias que serão implementadas no documento, de acordo com público-alvo. Segue, então, com a revisão do texto a partir de aplicação de técnicas de Ux Writing e Linguagem B1.

Após a etapa de reescrita do texto, as áreas relacionadas são chamadas para avaliação e testes sobre o documento modificado. Após a aprovação do texto, ao mesmo tempo em que é iniciado o trabalho de design, outro documento da fila é inserido na esteira para a revisão textual, de forma contínua.

Na etapa de design, aplica-se diversos elementos visuais para facilitar a compreensão do documento. Assim, a depender do tipo de informação, esfera e destinatário da informação, são aplicados diferentes recursos de design, como infográficos, sumários navegáveis, recursos interativos, gamificação, vídeos e áudios. Após a elaboração, encaminha-se o documento para realização de testes e feedbacks das áreas antes da entrega final.



**Exemplos Apólices: Antes**



**Exemplos Apólices: Depois**



**Exemplos docs. regulação adm./jud.: Antes**



**Exemplos docs. regulação Adm./Jud: Depois**

A aplicação do Legal Design torna a informação clara, objetiva e compreensível de forma universal a diferentes públicos. Ao levar em consideração as características e dificuldades do leitor em compreender o documento, tem-se um resultado final ainda mais assertivo e que amplia o acesso desse público à informação.

### 3. RESULTADOS ALCANÇADOS E ESPERADOS

O Projeto Generali Facilità redesenhou a experiência do cliente em todos os pontos de contato com a seguradora. Como resultado, melhorou significativamente a compreensão e a acessibilidade de documentos jurídicos e da comunicação institucional. Entre os principais benefícios já alcançados, destacam-se:

a) **Melhoria da comunicação:** Após a aplicação do projeto, os documentos jurídicos já transformados são bem mais fáceis de entender, reduzindo de forma significativa erros de interpretação e mal-entendidos.

b) **Aumento da produtividade:** Com o Projeto, colaboradores de diversas áreas gastam menos tempo na compreensão documentos jurídicos complexos, o que aumenta a eficiência do atendimento ao cliente nos diferentes canais.

c) **Aumento da satisfação do segurado:** é notável que nossos clientes/segurados, em sua pluralidade de diversidade, agora se sentem mais confiantes e capacitados para tomar decisões e conversar com a Seguradora sem qualquer tipo de ruído.

d) **Melhoria de imagem:** A Seguradora passa a ser cada vez mais reconhecida por seu cuidado e transparência com todos os seus clientes, de forma acessível e inclusiva.

e) **Atendimento a princípios ESG:** O projeto gera impacto social positivo não somente por promover a equidade e garantir o acesso à informação clara a todos os tipos de pessoas, incluindo aquelas com algum grau de limitação, idosos, baixa escolaridade, diferentes culturas e condição social, como também por reduzir os conflitos e contribuir para a desjudicialização das disputas no Poder Judiciário.

f) **Redução da sobrecarga do Poder Judiciário:** Com a reconfiguração completa dos documentos processuais, com foco na simplificação e otimização dos procedimentos, a Seguradora passa a contribuir de forma efetiva e relevante com os juízes e tribunais, de forma a viabilizar que estes tomem decisões mais ágeis, justas e eficientes, proporcionando a otimização dos conflitos judicializados.

Antes da aplicação do design, os processos judiciais eram longos, complexos e pouco eficientes. O tempo médio para resolução era de 5 anos, com cerca de 150 prazos e aproximadamente 500 páginas por ação. Além disso, apenas 11% dos casos resultavam em acordos. Após a aplicação de design centrado no usuário, o cenário mudou drasticamente. O tempo médio caiu para 8 meses, os prazos foram reduzidos para 25 e o volume documental para cerca de 50 páginas. O índice de acordos saltou para 85%. Com linguagem clara, estrutura visual e acessibilidade, o projeto tornou os processos mais ágeis, objetivos e resolutivos para todas as partes envolvidas.

Por ser um projeto de inovação com resultados concretos, a Seguradora tem como objetivo expandir e escalar essa solução para novos canais, ampliando ainda mais a melhoria da experiência dos seus clientes.

#### 4. CONTRIBUIÇÕES

O projeto **Generali Facilità** contribui diretamente para a sociedade ao tornar a comunicação mais clara e acessível a todos os clientes, independente do seu perfil e nível de escolaridade. O projeto responde a três grandes desafios: a crescente complexidade das leis, a necessidade de uma comunicação mais clara nas organizações e a importância de garantir acessibilidade a todos.

Ao reduzir ruídos de informação e simplificar os processos, o projeto ajuda a prevenir conflitos e facilita a resolução dos casos quando há judicialização. Isso fortalece a atuação do Poder Judiciário e promove relações mais equilibradas entre seguradora e segurado, com foco na satisfação do cliente.

No ambiente empresarial, o projeto transforma a forma como documentos técnicos e jurídicos são compreendidos. Com isso, reduzimos os custos, aumentamos a produtividade dos colaboradores e

melhoramos a experiência de clientes e parceiros. Consequentemente, a imagem da seguradora também se fortalece no mercado.

A comunicação entre advogados e clientes se torna mais clara, permitindo que o cliente entenda seus direitos e deveres com segurança, facilitando decisões mais informadas.

Além disso, o projeto cumpre um papel educativo, pois ajuda a democratizar o acesso ao conteúdo jurídico, promovendo inclusão e justiça social, especialmente para pessoas com deficiência, baixa renda ou pouca familiaridade com o vocabulário jurídico.

Com isso, o Generali Facilità entrega resultados tanto para o negócio quanto para a sociedade, promovendo eficiência, inclusão e clareza na forma como a seguradora se comunica com quem mais importa: o cliente.