

4º Congresso Latino-Americano de Casos de Open Innovation

11 A 15 | AGO

RIO DE JANEIRO

oiweek
open innovation week
LATAM

REALIZAÇÃO:



MAIOR AUTONOMIA DAS ÁREAS INTERNAS, COM REDUÇÃO DE 79% NO PRAZO MÉDIO DE CONCLUSÃO DOS CONTRATOS: UM CASE DE SUCESSO NA LIBBS, COM A PARCERIA DO NETLEX

Ana Miranda¹; João Belo²; Isabela Angeloni³;
Thais Barbosa Cabral⁴; Ana Cecilia⁵; Fernanda Garcia Petenate⁶

RESUMO

O netLex é uma solução especializada na gestão do ciclo de vida de documentos, oferecendo uma solução tecnológica que automatiza e padroniza processos como a criação, revisão, aprovação e assinatura de contratos. Diante desses diferenciais, a startup foi procurada pela Libbs em busca de uma solução capaz de transformar a forma como conduzia seu processo de revisão contratual.

A Libbs é uma empresa farmacêutica brasileira e reconhecida por seu investimento contínuo em inovação. Atuando em um ambiente altamente regulado, em que agilidade, rastreabilidade e conformidade são fundamentais, a companhia identificou a necessidade de transformar a maneira de conduzir o processo de revisão de contratos.

A Libbs conta com um time jurídico interno para análise de contratos e identificou que a falta de um processo bem delineado de acompanhamento das atividades, com minutas padrão atualizadas em tempo real para companhia e possibilidade de centralização das aprovações e demandas em um só canal, gerava demandas operacionais repetitivas, comprometiam a eficiência do processo de revisão contratual e limitavam a possibilidade da área jurídica atuar em demandas estratégicas.

Com essa dor mapeada, o time jurídico enxergou no Linna, programa de inovação aberta da Libbs, que conecta a companhia a startups e tecnologias inovadoras, uma oportunidade concreta de buscar soluções externas com potencial para resolver esse desafio.

Foi nesse contexto que surgiu a parceria com o netLex. Selecionado pelo Linna para um projeto-piloto, o netLex foi responsável por cocriar com a equipe da Libbs uma solução capaz de estruturar o fluxo de revisões contratuais, promovendo ganhos de eficiência, controle e escalabilidade.

¹ netLex.ana.miranda@netlex.com.br

² netLex.joao.belo@netlex.com.br

³ netLex.isabela.camargo@libbs.com.br

⁴ Libbs.thais.cabral@libbs.com.br

⁵ Libbs.ana.cecilia@libbs.com.br

⁶ Libbs.fernanda.petenate@libbs.com.br

Antes da adoção de uma solução estruturada, a demanda contratual da Libbs enfrentava um conjunto de desafios operacionais que impactavam a eficiência da área e, por consequência, a fluidez dos processos de negócio. O time jurídico especializado em Contratos, era responsável por lidar com um volume elevado de contratos e solicitações de diferentes naturezas, que chegavam por diversos canais, como e-mail, mensagens e ligações, sem padronização de processo ou controle centralizado.

Grande parte do tempo era consumido por atividades operacionais repetitivas, e pouco estratégicas, o que dificultava a atuação do time especializado na antecipação das demandas do negócio ou na contribuição consultiva para decisões da companhia. Além disso, as áreas solicitantes não tinham autonomia para avançar com as tratativas contratuais de forma independente, necessitando da validação do Jurídico em todos os documentos, ainda que estivessem utilizando minutas padrão, sobrecarregando todo o time.

A ausência de um sistema que centralizasse as solicitações, bem como o versionamento dos arquivos revisados, impedia o controle eficiente sobre os documentos. Os contratos circulavam entre as áreas por e-mail, com múltiplas versões salvas em locais diferentes e sem histórico rastreável das alterações realizadas.

Outro ponto crítico era a ausência de dados estruturados. Sem indicadores confiáveis sobre o volume de demandas, tempo médio de atendimento, número de retrabalhos ou gargalos por tipo de contrato, o Jurídico não conseguia mensurar sua própria performance nem justificar a necessidade de melhorias nos processos ou reforços de equipe. Embora houvesse SLA's de atendimentos já definidos, a ausência de uma ferramenta de gestão das atividades inviabilizava uma atuação orientada por dados, tornando a rotina da área menos previsível e menos integrada ao planejamento estratégico da companhia.

Diante desse cenário, a Libbs deu início à sua jornada de transformação da gestão jurídica. O primeiro passo foi o mapeamento detalhado das dores operacionais e a definição dos principais indicadores de desempenho (KPIs) que deveriam ser monitorados para garantir que a nova solução trouxesse os resultados esperados. Com esse diagnóstico, iniciou-se a construção, em parceria com o netLex, de um projeto-piloto desenhado para refletir a realidade da operação da empresa e validar, em pequena escala, os ganhos de eficiência pretendidos.

Durante essa etapa, foram desenvolvidos dois fluxos principais de trabalho. O primeiro foi o fluxo de contratos padrão, destinado à formalização de documentos que seguem um modelo previamente validado pelo time jurídico da Libbs. Esses contratos costumavam ser elaborados internamente, com base em cláusulas já padronizadas, e aplicados a tipos de contratação recorrentes, como prestação de serviços, fornecimento de insumos ou consultorias com escopo definido. Para o piloto, foi escolhido um desses modelos padrão como referência para a automação do fluxo, desde a solicitação até a assinatura.

O segundo fluxo contemplou os chamados contratos externos, recebidos diretamente de fornecedores ou terceiros. Esses contratos exigem análise jurídica mais cuidadosa, pois envolvem a validação de condições sugeridas por terceiros e precisam estar alinhadas as políticas internas. Além disso, em muitos casos é necessário o envolvimento de outras áreas como compliance, áreas técnicas e suprimentos. A construção desse segundo fluxo buscou garantir rastreabilidade, versionamento e controle das etapas de revisão e aprovação, mesmo em documentos originados fora do ambiente da empresa.

Com os dois fluxos estruturados na plataforma do netLex, teve início a fase de validação do piloto, em que os modelos foram testados com usuários reais e casos concretos. Ao

longo dessa etapa, foram coletados feedbacks das áreas envolvidas, analisados os indicadores de eficiência (como tempo médio de ciclo, número de interações por contrato e pontos de retrabalho) e feitas adaptações conforme as necessidades identificadas no uso prático.

Diante da avaliação positiva e da aderência da solução à realidade da companhia, a decisão foi de avançar com a expansão e consolidação do projeto, ampliando o número de fluxos automatizados e levando o novo modelo de solicitações de Contrato às áreas da Libbs.

Os resultados do projeto, cuja estrutura final foi consolidada em 2023, são expressivos. A possibilidade de acompanhar, ao longo do tempo, a evolução das métricas de eficiência da área jurídica comprova não apenas o sucesso da iniciativa, mas também a maturidade do novo modelo operacional.

Desde então, foi possível identificar as seguintes métricas de evolução do projeto:

O volume de documentos gerados através da plataforma, seja por meio de minutas externas ou minutas padrão, aumentou em 146%, considerando o primeiro trimestre de 2023, início do projeto, e o período atual, primeiro trimestre de 2025. Esse aumento não representa apenas um maior número de demandas, reflexo do crescimento da companhia, mas sim um sinal claro de engajamento entre os clientes internos e a equipe jurídica, com mais processos sendo formalizados de forma estruturada, segura e rastreável.

Apesar do aumento no volume de documentos gerados ou incluídos na plataforma, a automatização de minutas padrão permitiu à equipe jurídica concentrar seus esforços em casos mais complexos e estratégicos. Um dado que evidencia o ganho de autonomia das áreas de negócios é que no primeiro trimestre de 2025, dos documentos gerados através da plataforma, 52% foram iniciados e concluídos sem atuação direta da equipe jurídica. Este número não representa uma redução nas atividades da equipe, mas sim, a realocação do time para demandas de maior complexidade, ao passo que as áreas passaram a contar com modelos previamente validados, seguros e aderentes às diretrizes da companhia.

A automação permitiu também a redução de 79% no tempo médio de conclusão dos contratos, passando de 53 dias úteis no primeiro trimestre de 2023, início do projeto, para 11 dias úteis no segundo trimestre de 2025.

Um dos maiores ganhos qualitativos para o departamento Jurídico da Libbs foi a visibilidade sobre a operação, proporcionada pelo acompanhamento contínuo de métricas como tempo médio por fase de avaliação contratual, volume de solicitações por área e SLAs. Essa camada de dados permitiu aos gestores identificarem com precisão eventuais gargalos do processo, alocar recursos de forma mais eficiente e tomar decisões baseadas em evidências. Isso significa que o Jurídico da Libbs passou a operar com mais previsibilidade, controle e capacidade de intervenção.

Do ponto de vista da inovação aberta, esse case exemplifica como uma grande organização pode construir, em parceria com uma startup, soluções escaláveis, sob medida e com resultados concretos. A parceria com o netLex permitiu que a Libbs não apenas reduzisse problemas operacionais relevantes da área jurídica, mas também permitiu que a equipe pudesse atuar de forma mais estratégica, apoiada por dados, tecnologia e visão de futuro.

Em termos de impacto mais amplo, a transformação na Libbs vai além do ganho interno. Ao adotar uma postura ativa de inovação e colaboração, a empresa se consolida como referência no setor farmacêutico, inspirando outras organizações a investir em soluções

modernas e a integrar startups em seus processos. A jornada da Libbs com o netLex mostra que, com abertura, estrutura e foco no problema certo, a inovação aberta pode ser uma ferramenta poderosa de transformação profunda e sustentável.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão-contratual. Eficiência. Governança. Automação. Controle-operacional.

NOME DO ATOR	PAPEL NO ECOSSISTEMA
Libbs	Corporação
netLex	Scale up

1. SITUAÇÃO PROBLEMA DE OPEN INNOVATION

A Libbs, uma das principais farmacêuticas brasileiras, atua em um setor altamente regulado, no qual agilidade, rastreabilidade e conformidade são fatores essenciais. A empresa enfrentava desafios significativos no fluxo de revisões contratuais, que comprometiam a eficiência do departamento jurídico e impactavam diretamente a operação do negócio.

O time jurídico da Libbs é pequeno, e atua com um volume elevado de solicitações contratuais. Essas solicitações chegavam por diferentes canais, como e-mails, mensagens e ligações, sem qualquer padrão ou controle centralizado. Isso tornava a atuação da equipe altamente reativa, consumindo tempo com tarefas repetitivas e dificultando a atuação estratégica.

Além disso, faltavam indicadores de desempenho, possibilidade de acompanhamento do atendimento dos SLA's, bem como, um local único para acompanhamento das aprovações dos documentos.

Com o objetivo de transformar essa realidade, a Libbs buscou uma solução inovadora para estruturar seus fluxos contratuais, aumentar a eficiência do jurídico e trazer mais autonomia para as áreas de negócio.

Foi nesse contexto que a empresa recorreu ao Linna, seu programa de inovação aberta, em busca de soluções externas capazes de atender a esse desafio. A decisão por adotar um modelo de open innovation foi motivada pela necessidade de acelerar a transformação da área jurídica com o apoio de tecnologias já existentes no ecossistema de inovação. O objetivo era encontrar um parceiro que pudesse cocriar uma solução sob medida, com agilidade e aderência às necessidades da operação.

Essa abertura à inovação externa permitiu à Libbs acessar competências tecnológicas especializadas, reduzir riscos de desenvolvimento interno e acelerar a entrega de valor para o negócio. Assim, a situação-problema enfrentada pela empresa, a dificuldade de gestão das demandas contratuais à equipe jurídico, bem como o controle de versionamento, foram os os gatilhos para a adoção de uma abordagem de inovação aberta, com foco na cocriação de uma solução digital, escalável e orientada por dados.

2. INTERVENÇÃO

A solução desenvolvida pela Libbs, em parceria com o netLex, teve como objetivo transformar estruturalmente a forma como o fluxo solicitações de formalização de contratos eram recebidas pelo time jurídico. A proposta consistia em cocriar, por meio do programa de inovação aberta Linna, uma plataforma digital capaz de centralizar, automatizar e padronizar os fluxos contratuais da empresa, reduzindo atividades operacionais, mitigando riscos e tornando o jurídico uma área mais estratégica.

O projeto começou com o mapeamento detalhado das dores da operação e a definição dos KPIs que deveriam ser monitorados para garantir que a nova solução trouxesse os resultados esperados. Com esses dados, foi desenvolvido um projeto-piloto em duas frentes: (1) fluxo para contratos padrão, destinado à formalização de documentos que seguem um modelo previamente validado pelo time jurídico da Libbs, e (2) contratos externos, aqueles recebidos diretamente de fornecedores ou terceiros..

Para os contratos padrão, o foco foi na automação completa do fluxo, desde a solicitação até a assinatura. Já no fluxo de contratos externos, o desafio era garantir rastreabilidade, controle de versões, aprovações e visibilidade das etapas de revisão, mesmo

em documentos mais complexos. Ambos os fluxos foram integrados à plataforma netLex, oferecendo funcionalidades como notificações automáticas, versionamento controlado, templates padronizados e painéis de acompanhamento de métricas.

Durante a fase de validação, usuários testaram os fluxos em casos concretos. A coleta contínua de feedbacks permitiu ajustes finos para garantir aderência à realidade da Libbs. O sucesso dessa fase foi decisivo para a expansão da solução, que passou a abranger outras áreas e fluxos contratuais da companhia.

A intervenção exigiu colaboração intensa entre a equipe jurídica da Libbs, o time de implantação do netLex e stakeholders internos da Libbs. Também foi necessário capacitar os usuários internos para garantir a adoção da nova ferramenta. O projeto foi conduzido com metodologias ágeis, garantindo entregas incrementais e adaptabilidade ao longo do processo.

A escolha por uma solução de open innovation se mostrou fundamental para viabilizar uma transformação robusta em pouco tempo, com alto nível de personalização e base tecnológica consolidada. A cocriação entre empresa e startup, aliada à governança do programa Linna, garantiu foco nos resultados e velocidade na implementação.

3. RESULTADOS

Os resultados obtidos com a parceria entre Libbs e netLex foram expressivos e multidimensionais, impactando diretamente a produtividade, o posicionamento estratégico do jurídico e a maturidade digital da companhia.

O volume de documentos gerados através da plataforma, seja por meio de minutas externas ou minutas padrão, aumentou em 146%, considerando o primeiro trimestre de 2023, início do projeto, e o período atual, primeiro trimestre de 2025. Esse aumento não representa apenas um maior número de demandas, reflexo do crescimento da companhia, mas sim um sinal claro de engajamento entre os clientes internos e a equipe jurídica, com mais processos sendo formalizados de forma estruturada, segura e rastreável.

Apesar do aumento no volume de documentos gerados ou incluídos na plataforma, a automatização de minutas padrão permitiu à equipe jurídica concentrar seus esforços em casos mais complexos e estratégicos. Um dado que evidencia o ganho de autonomia das áreas de negócios é que no primeiro trimestre de 2025, dos documentos gerados através da plataforma, 52% foram iniciados e concluídos sem atuação direta da equipe jurídica. Este número não representa uma redução nas atividades da equipe, mas sim, a realocação do time para demandas de maior complexidade, ao passo que as áreas passaram a contar com modelos previamente validados, seguros e aderentes às diretrizes da companhia.

A automação permitiu também a redução de 79% no tempo médio de conclusão dos contratos, passando de 53 dias úteis no primeiro trimestre de 2023, início do projeto, para 11 dias úteis no segundo trimestre de 2025.

Um dos maiores ganhos qualitativos para o departamento Jurídico da Libbs foi a visibilidade sobre a operação, proporcionada pelo acompanhamento contínuo de métricas como tempo médio por fase de avaliação contratual, volume de solicitações por área e SLAs. Essa camada de dados permitiu aos gestores identificarem com precisão os gargalos do processo, alocar recursos de forma mais eficiente e tomar decisões baseadas em evidências. Isso significa que a Libbs passou a operar com mais previsibilidade, controle e capacidade de intervenção.

Os resultados também extrapolaram os dois atores principais (Libbs e netLex). Internamente, diferentes áreas passaram a se beneficiar de processos mais ágeis e seguros. Além disso, o sucesso da iniciativa fortaleceu o programa Linna como um motor de inovação dentro da Libbs, gerando aprendizados replicáveis para outros desafios organizacionais. O case demonstra que inovação aberta, quando bem estruturada, pode gerar resultados concretos e duradouros.

4. CONTRIBUIÇÕES

A iniciativa gerou diversas contribuições relevantes, com impactos econômicos, tecnológicos e gerenciais, consolidando-se como um exemplo de sucesso em open innovation no setor farmacêutico.

Do ponto de vista econômico, a redução de 79% no tempo médio do ciclo dos contratos representa um ganho significativo de eficiência operacional, com impacto direto nos prazos de contratação de serviços, aquisição de insumos e liberação de projetos. A autonomia das áreas em 55,5% das solicitações também representa economia de recursos, ao otimizar a alocação de uma equipe enxuta e altamente especializada.

No aspecto tecnológico, a implantação da plataforma netLex impulsionou a transformação digital da área jurídica, promovendo a automação de fluxos, versionamento controlado, gestão de prazos de SLA's e centralização de dados. A adoção de indicadores operacionais como parte da rotina do jurídico também representou uma evolução importante na maturidade de dados da companhia.

Em termos práticos-gerenciais, a solução permitiu que a equipe jurídica passasse a operar com foco estratégico, orientada por métricas. A possibilidade de visualizar gargalos, medir a produtividade e acompanhar SLA's em tempo real trouxe previsibilidade à gestão jurídica. As áreas solicitantes, por sua vez, ganharam autonomia e fluidez em seus processos, o que melhora a experiência dos usuários internos.

Do ponto de vista social, o projeto fortaleceu a cultura de colaboração entre departamentos e estimulou a cocriação entre grandes empresas e startups, gerando aprendizado e valorizando a inovação no ambiente corporativo. A capacitação dos usuários, a abertura ao feedback contínuo e o fortalecimento da cultura de dados também geraram impacto na formação profissional dos envolvidos.

Por fim, a principal contribuição reside na prova concreta de que áreas jurídicas podem ser protagonistas na transformação digital das empresas. O case reposiciona o jurídico como parceiro estratégico do negócio e inspira outras organizações a utilizarem a inovação aberta como alavanca para mudanças profundas e sustentáveis.