

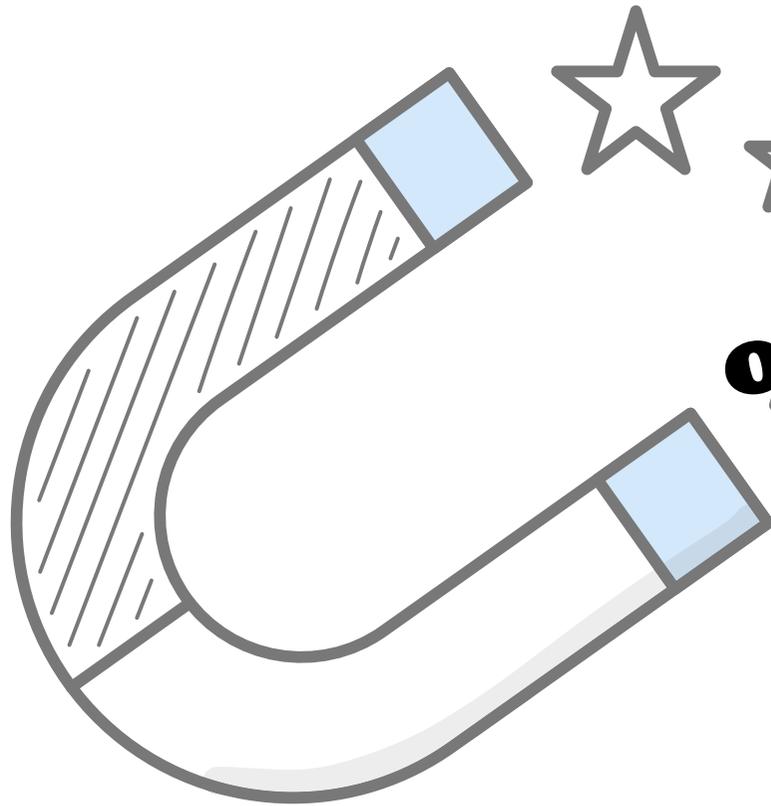
# **Oficina de Design Thinking**

(relato de experiência)

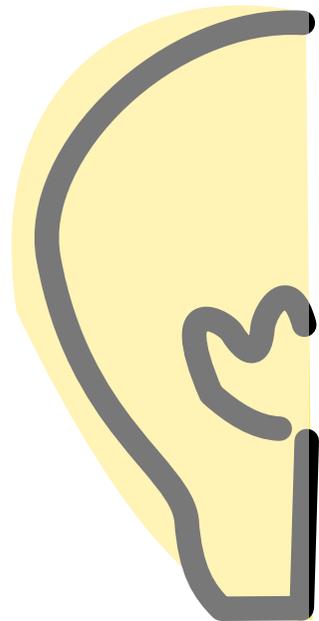
**Fortaleza, 10 de fevereiro de 2023**



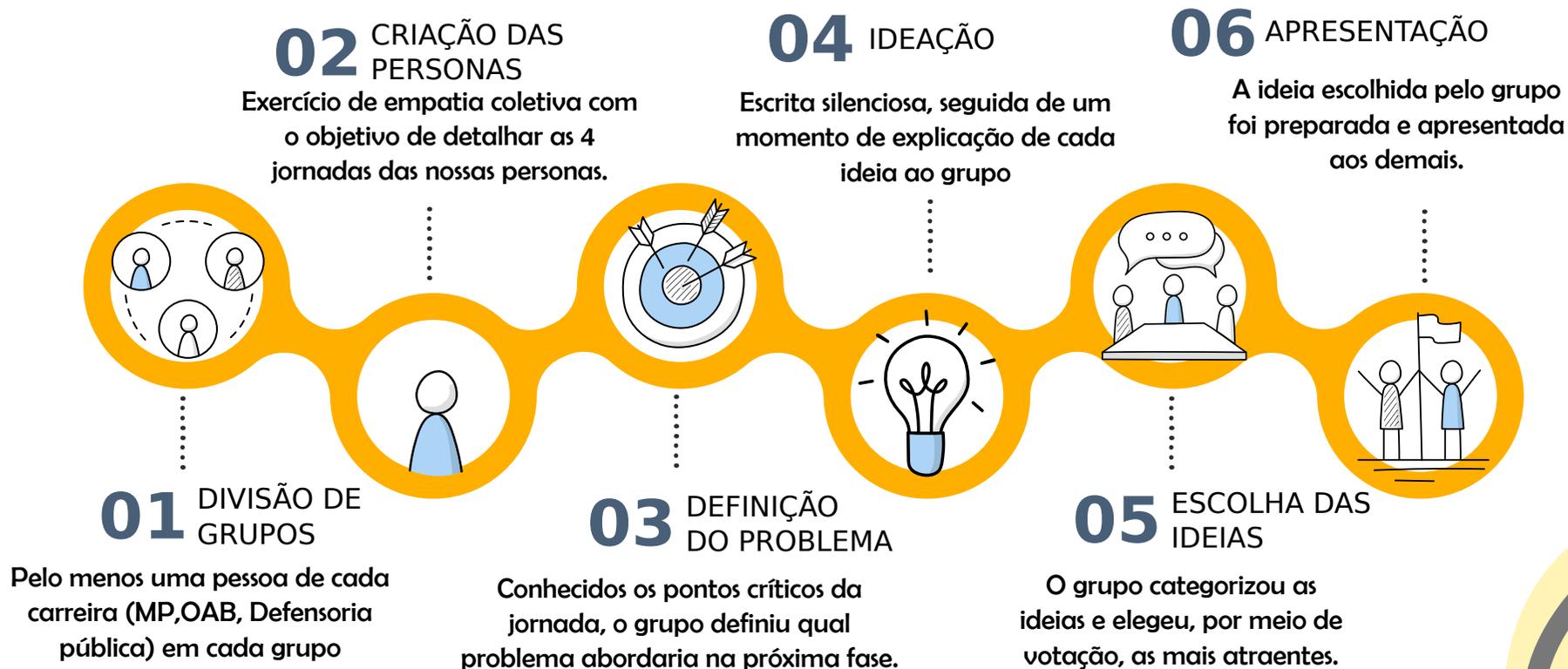
**Desafio proposto**



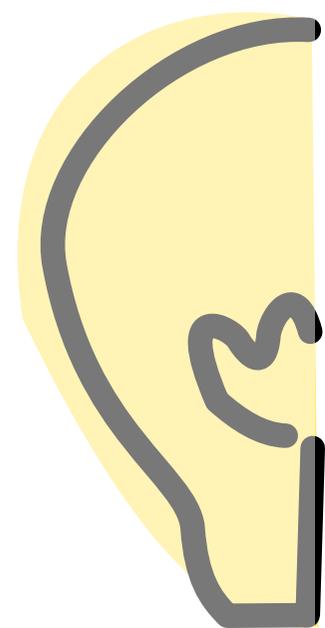
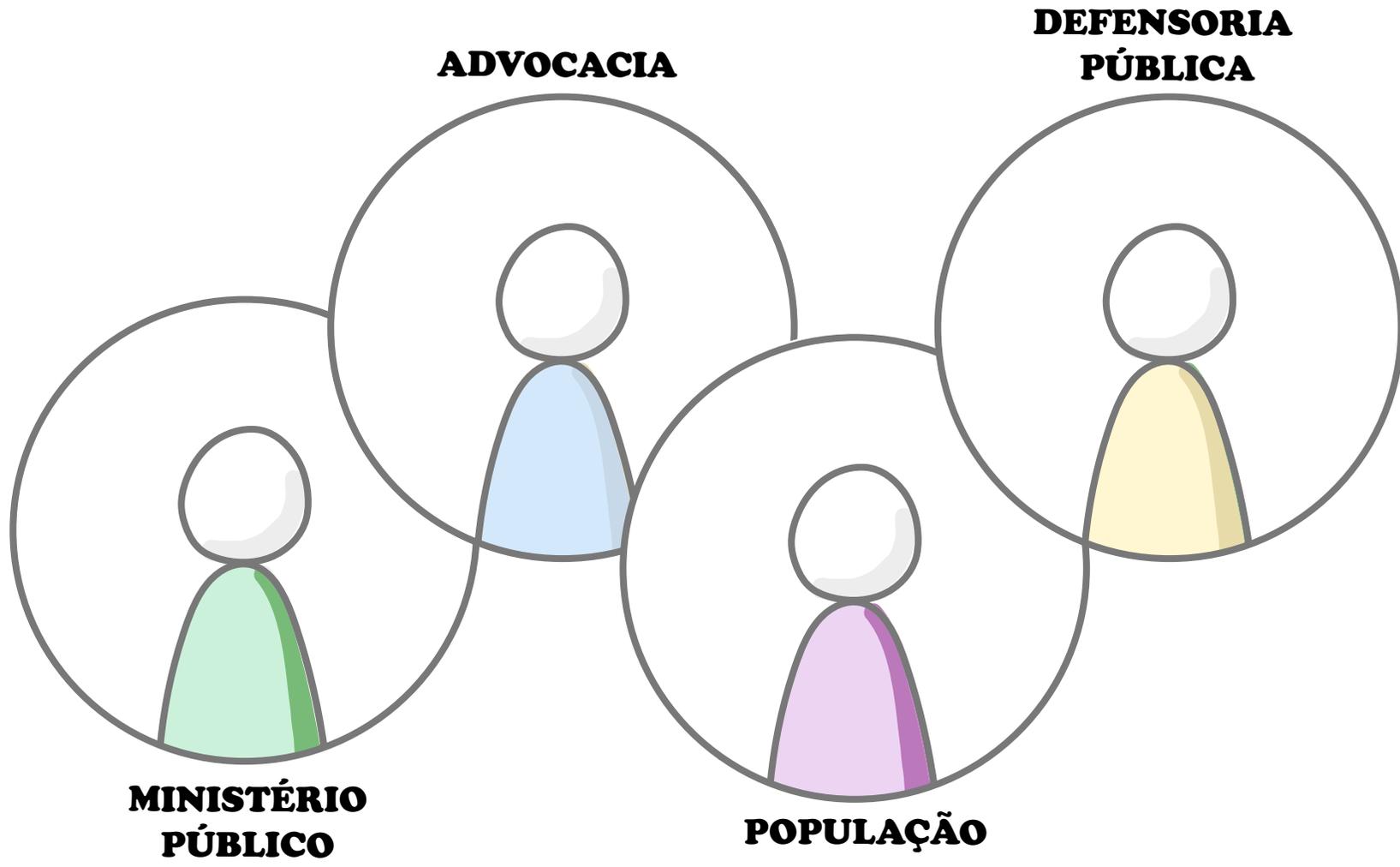
**Como tornar  
o aplicativo do TJCE  
mais útil  
e atraente  
ao seu usuário?**



## Roteiro



**Construção de personas**



MARTA, 40 ANOS  
PROMOTORA

**O QUE OUVE?**

AGENTE TRANSFORMADOR  
RESOLUTIVIDADE

**O QUE VÊ?**  
INDIFERENÇA  
COMPARTIMENTALIZAÇÃO DE PROBLEMAS

**O QUE FALA?**  
IMPOTÊNCIA  
APROXIMAÇÃO COM A SOCIEDADE

**O QUE SENTE?**  
AGILIDADE DE RESPOSTA  
FALTA DE CAPACITAÇÃO  
COMUNICAÇÃO INEFICIENTE  
SER ÓRGÃO DE ACUSAÇÃO  
CONHECIMENTO DA ATUAÇÃO  
INCOMPRENSÃO DE SEU PAPEL  
DESEQUILÍBRIO NAS SOLUÇÕES  
PROMOVE MUDANÇAS RELEVANTES  
ATENÇÃO ÀS TUTELAS COLETIVAS

**DORES**

DISTANCIAMENTO DO USUÁRIO  
NÃO RESOLUÇÃO DAS DEMANDAS  
COMUNICAÇÃO DEFICIENTE  
FALTA DE COOPERAÇÃO  
INCOMPRENSÃO DO PAPEL DO MP

**GANHOS**

AGENDA DOS ATOS  
CANAL DE COMUNICAÇÃO(AUDIÊNCIAS)  
POLÍTICAS PÚBLICAS  
TRANSPARÊNCIA NA DURAÇÃO DOS PROCESSOS  
TRANSFORMAÇÃO SOCIAL

**EDUARDO, 36 ANOS  
ADVOGADO**

**O QUE OUVE?**

PODCASTS  
SESSÕES DE JULGAMENTO  
REDES SOCIAIS

**O QUE FALA?**

PEÇO, RECLAMO  
E CHAMO A OAB

**O QUE SENTE?**

SOU DESPRESTIGIADO  
ESTOU PERDIDO  
HÁ MUITA ATIVIDADE MANUAL  
O ATENDIMENTO É DIFÍCIL  
SINTO-ME FRUSTRADO

**O QUE VÊ?**

DIÁRIO DA JUSTIÇA  
JULGAMENTOS NO YOUTUBE  
PORTAL DOS SISTEMAS JUDICIAIS  
FALTA DE INTEGRAÇÃO OUVIDORIA/CGJ  
INSTAGRAM DE CONTEÚDO RELEVANTE

**DORES**

VARIEDADE DE SISTEMAS  
FALTA DE INTEGRAÇÃO ENTRE ELES  
ATENDIMENTO  
ACESSO

AGENDA DE COMPROMISSOS  
PUBLICAÇÕES DOS ATOS PROCESSUAIS  
INTIMAÇÕES E CITAÇÕES ELETRÔNICAS  
TRANSPARÊNCIA NO TRATO DAS DEMANDAS  
CANAL DE ATENDIMENTO EFICIENTE  
DIVULGAÇÃO DE FUNCIONALIDADES  
TRANSPARÊNCIA NO ATENDIMENTO  
RASTREAMENTO  
PROMOVER JUSTIÇA

**GANHOS**



MARIA, 35 ANOS  
POPULAÇÃO



### O QUE OUVE?

LENTO, CARO,  
DIFICULDADE DE INFORMAÇÃO  
FAVORECIMENTO DE  
CONHECIDOS  
DIFICULDADE DE  
ATENDIMENTO



### O QUE FALA?

CRITICO, DESACREDITO,  
ME INCOMODO DE TER QUE  
DELEGAR A OUTROS A RESOLUÇÃO  
DOS MEUS PROBLEMAS.

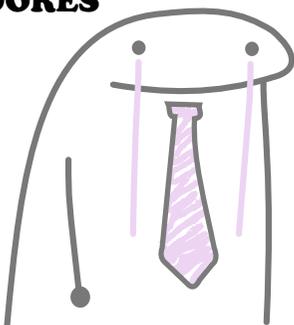
### O QUE SENTE?

LENTIDÃO  
MEDO  
ISOLAMENTO  
DESCONFIANÇA  
COMPLICAÇÃO

### O QUE VÊ?

INDIFERENÇA  
FORMALIDADE  
INCOMPRENSÃO  
DISTANCIAMENTO  
LINGUAGEM DIFÍCIL  
FALTA DE ACESSIBILIDADE

## DORES



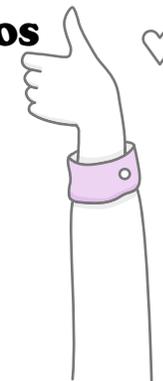
### COMUNICAÇÃO

ESCUA  
BUROCRACIA  
ACESSO  
ACOLHIMENTO  
LENTO  
ACESSO TECNOLÓGICO



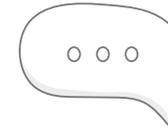
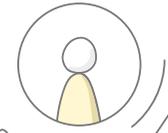
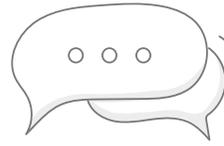
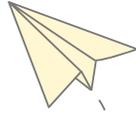
ESCUA  
EFICIÊNCIA  
CREDIBILIDADE  
REDUÇÃO DE CUSTOS  
COMPREENSÃO  
PROXIMIDADE

## GANHOS





**RODRIGO, 35 ANOS**  
**DEFENSOR PÚBLICO**



**O QUE VÊ?**

**DISPARIDADE DE MEIOS**  
**ALTO VOLUME DE DEMANDA**  
**ESTRUTURA DESPROPORCIONAL**  
**POUCAS PESSOAS PARA ATENDER**

**O QUE OUVE?**

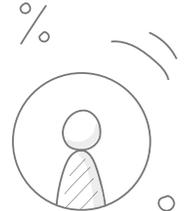
**ANSEIO POR CELERIDADE**  
**INCOMPREENSÃO**  
**LINGUAGEM INACESSÍVEL**  
**CARÊNCIA**

**O QUE FALA?**

**ORIENTO A POPULAÇÃO,**  
**RECLAMO, PROVOCO.**  
**FORMAS DE ADMINISTRAR**  
**PRAZOS, ATENDIMENTOS**  
**E AUDIÊNCIAS**

**O QUE SENTE?**

**ISOLAMENTO**  
**COOPERAÇÃO**  
**INFORMAÇÃO**  
**AUSÊNCIA DE COMUNICAÇÃO**  
**DIFICULDADE DE ADMINISTRAR**  
**A ALTA DEMANDA**



**DORES**



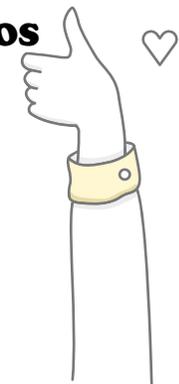
**VOLUME**  
**ORGANIZAÇÃO DA PAUTA**  
**COBRANÇA DO ASSISTIDO**  
**DIFICULDADE DE ATENDER A DEMANDA**



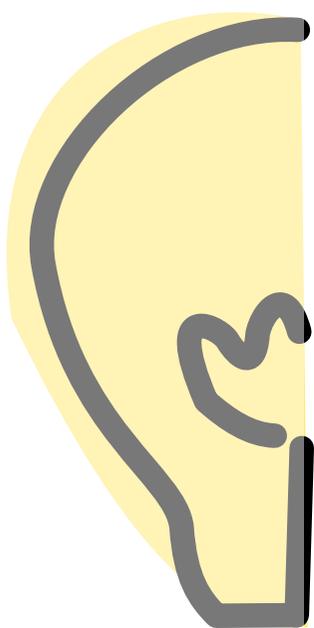
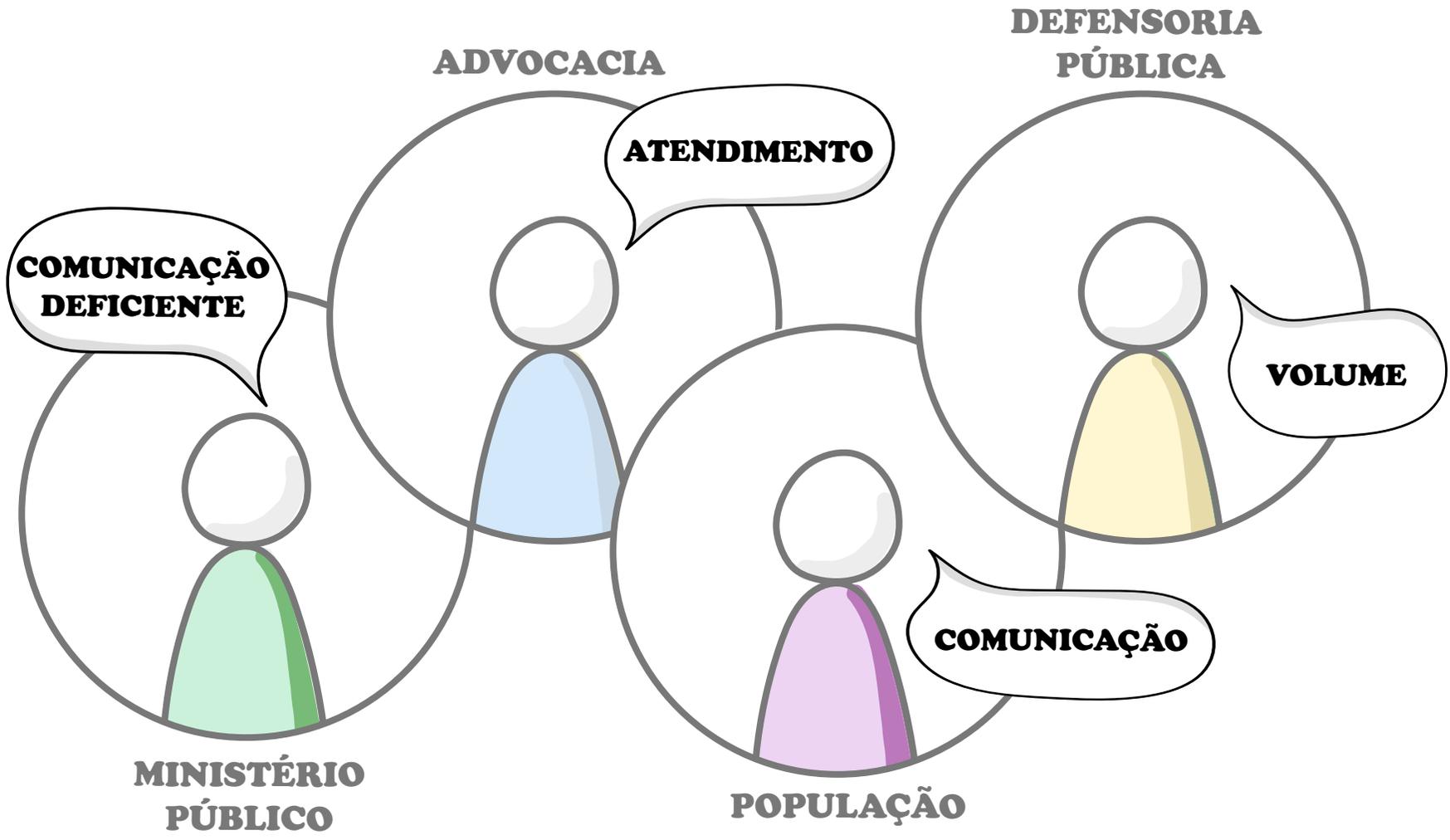
**LabLuz**

**CELERIDADE**  
**PAUTA DE AUDIÊNCIA CONCENTRADA**  
**ACESSIBILIDADE**  
**INTERFACE COLABORATIVA**  
**CONTATO DIRETO COM A VARA (APP MSG)**  
**INFORMAÇÕES CLARAS E EM TEMPO REAL**  
**ATUALIZAÇÕES CONSTANTES**

**GANHOS**

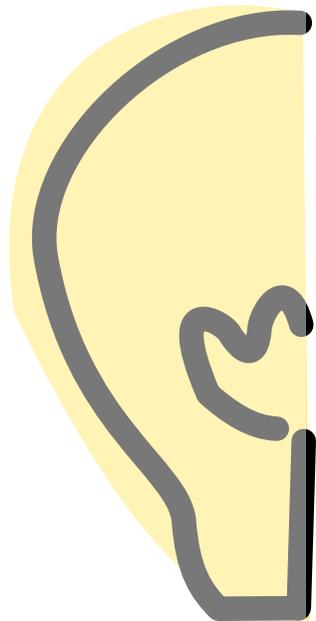
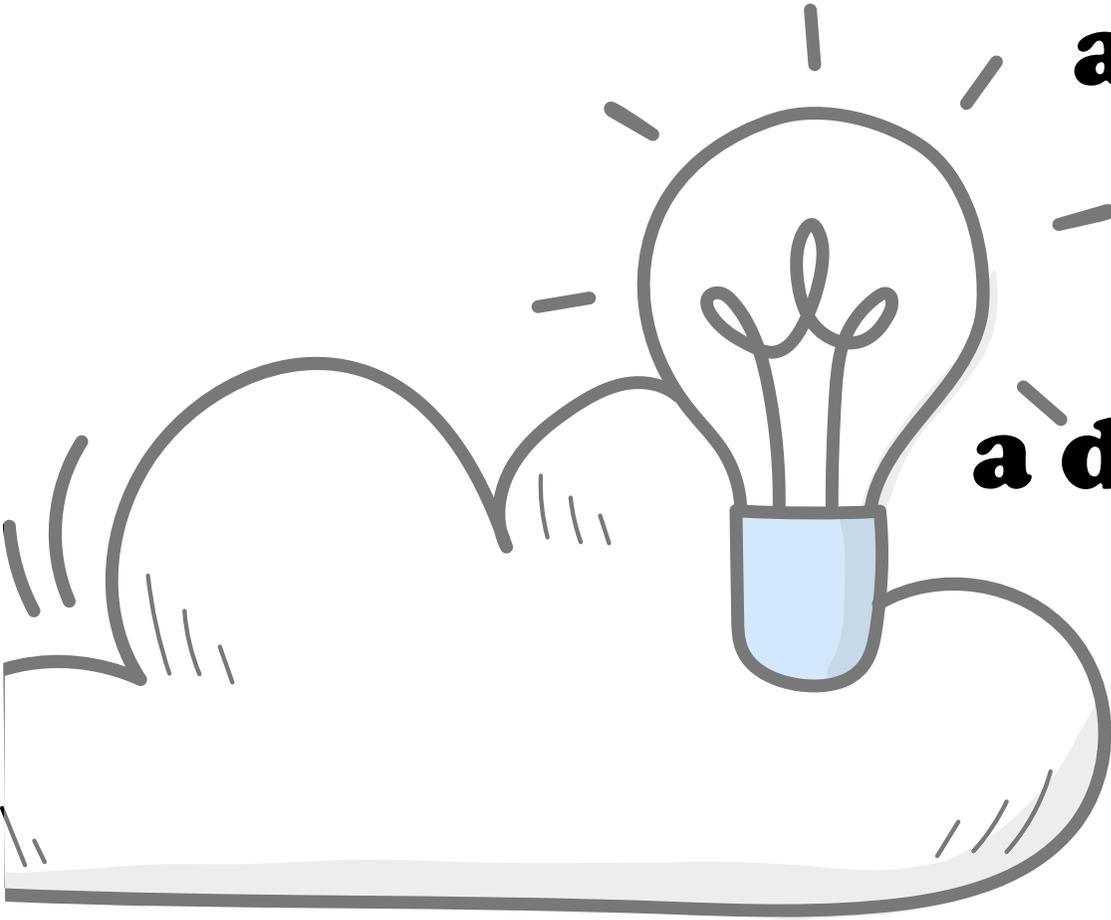


# Definição do problema



Ideação

**Que mudanças no  
aplicativo podem  
- ajudar a  
resolver  
a dor da sua persona?**



**Melhor e mais clara divulgação dos contatos**

**Perfil dos usuários com dados para contato**

**Chat para contato direto do MP com o Judiciário**

**Divulgação**

**Buscar resultados propositivos**

**Atuação ativa da ouvidoria**

**Alertas e notificações**

**Possibilidade de movimentar processos**

**Criar novos atendimentos**

**Consultas às pautas das sessões de julgamento**

**Atendimentos concludentes**

**Encaminhar atendimentos/processos**

**Utilizar tags para categorizar demandas e status**

**Procedimentos**

**Avaliação da resolutividade**

**Informações compartilhadas**

**Canal único de comunicação**

**Consulta à escala de plantonistas e seus contatos**

**Integração com outras instituições para atualização de status**

**Consulta ao DJE com filtros de pesquisa**

**Melhor disposição de informações no site/app**

**Wifi nos prédios do Poder Judiciário**

**Informações sobre plantões, lista de promotores, núcleos e magistrados**



**Unificação de procedimentos**

**Divulgação das funcionalidades**

**Encaminhamento automático de informações**

**Ominicanal**

**Previsão de prazo para a prática de atos**

**Sistema push publicações**

**Cadastramento ativo de advogados**

**Automação de procedimentos**

**Localização das unidades**

**Recolhimento de custas**

**Atendimento virtual direto com a vara**

**Andamento processual**

**Agenda pública**

**Interface de acompanhamento de atendimento**

**Consulta de processos**

**app fácil e claro**

**Priorizar a apresentação segundo a demanda**

**Informação visual, simples e didática do andamento processual**

**ChatBot**

**Agendamento de atendimento**



**Dicionário Jurídico**

**Linguagem acessível**

**Vídeos informativos explicando decisões**

**Descrição dos expedientes**

**Previsão de prazo para a prática de atos**

**Envio de mensagens com explicações simples das movimentações processuais**

**Vídeos curtos com etapas previstas dos processos**

**Lista de documentos para cada ação**

**Textos curtos e objetivos**

**API integrando ChatGPT**

**Visual Law**

**Personalização do aplicativo de acordo com o papel e a necessidade do usuário**

**Comunicação visual amigável com ícones de fácil identificação e linguagem simples**



**Chat com envio e recebimento de documentos**

**Acesso à pauta de audiências**

**Notificação de movimentação processual**

**Solicitação de informações**

**Acesso a PJE / ESAJ**

**Aviso das movimentações processuais por SMS ou MSG**

**Pagamento dos emolumentos necessários**

**Avaliação cadastral**

**Link direto para whatsapp business da DP**

**Divulgação da pauta de audiências**

**Núcleos**

**Distribuição de demandas**

**Agendamento com réu preso (unidade prisional)**

**Controle de prazos por defensor por unidade**

**Melhorar a visualização dos processos com carga**

**Utilização de Whatsapp e SMS**

**Pauta de audiências integradas com calendário do Google**

**Uso de IA para sugerir peças para peticionar**

**Linguagem simples**

**Perfis segmentados por interesse**

**Chatbot de dúvidas frequentes**

**Central única de atendimento**

