



Oficina de
Design

Thinking

02/02/2024



Laboratório de Inovação
do Tribunal de Justiça do
Estado do Ceará

Apresentação

Como esta oficina funciona?

A oficina **IDEALIZA: Design Thinking** foi realizada durante o evento de comemoração dos 150 anos do Tribunal Judiciário do Estado do Ceará (TJCE) pelo Laboratório de Inovação do TJCE (LabLuz), com o objetivo de coletar ideias e buscar melhorias para o ambiente interno do Tribunal.

O que é Design Thinking?

É uma abordagem empática de solução de problemas centrada no ser humano. Seu foco é criar um ambiente onde os seus participantes, público alvo da temática imposta pela oficina, reflitam sobre suas próprias dificuldades e procurem meios de solucioná-las, que serão posteriormente coletados para o uso em projetos de inovação.

Essa metodologia envolve uma série de etapas onde o grupo deve desenvolver uma persona (um tipo de personagem imaginário que esteja passado pelos problemas em questão) e, em um exercício de empatia, considerar as suas necessidades e desejos, para então desenvolver

soluções que sejam verdadeiramente úteis e significativas. Mas qual é esse ritual criativo do Design Thinking? Que etapas seguiremos?



Tema da vez:

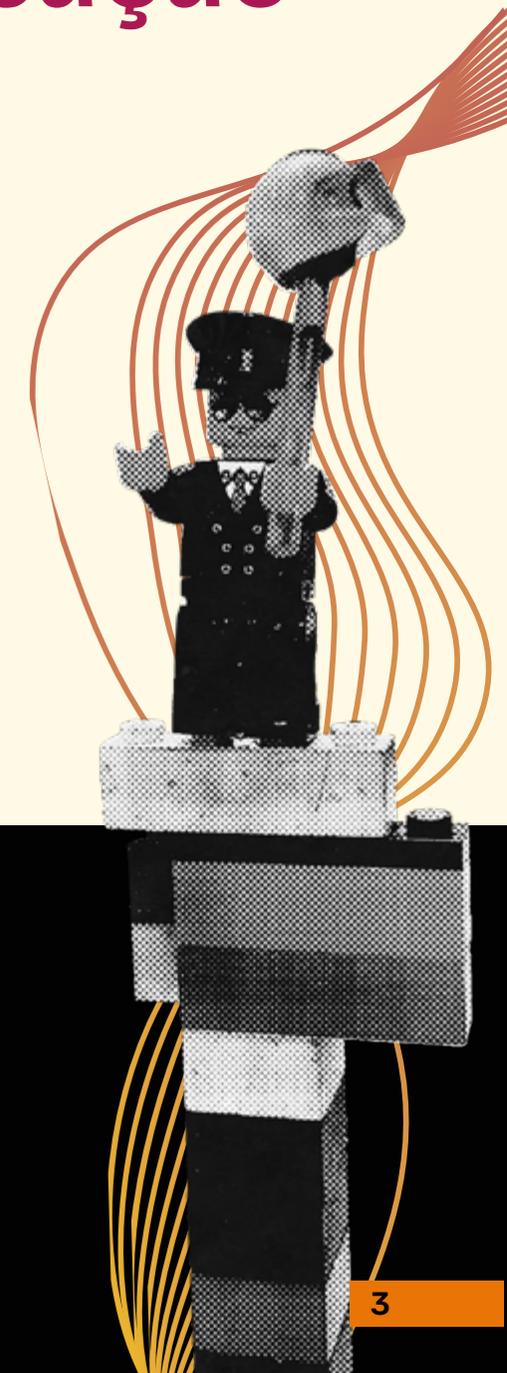
Cultura de comunicação

Com o objetivo de desenvolver a comunicabilidade e o vínculo entre os agentes do Tribunal, o tema desta oficina foi: **“Como podemos promover uma cultura de comunicação aberta e transparente, reduzindo as barreiras que inibem a troca de informações?”**

É de senso comum que o cultivo de boas habilidades sociais, como **comunicar-se efetivamente e compreender os outros**, são alguns dos elementos essenciais na construção de relacionamentos saudáveis. No ambiente profissional, essa aptidão é ainda mais valiosa, uma vez que contribui em fatores como a transmissão de ideias, resolução de conflitos, persuasão e construção de relacionamentos mais sólidos no ambiente de trabalho. Entretanto, algumas dessas adversidades podem não ser facilmente solucionadas por uma só pessoa, sendo necessário **pensar em conjunto e inovar** para desenvolver a saída ideal.

Dessa forma, conclui-se que esses problemas têm ligação com:

- Falta de informação
- Comunicação desigual
- Falha na comunicação de objetivos e expectativas
- Canais de comunicação inadequados
- Feedback insuficiente
- Rumores e fofocas
- Cultura de não comunicação
- Barreiras linguísticas ou culturais



Fase 1

Introdução

▪ **Abertura (15min)**

Os participantes da oficina devem se dividir de maneira que sejam formados agrupamentos diversos (MP, OAB, Defensoria Pública e população).

▪ **Explicação do roteiro (25min)**

É apresentado o roteiro da oficina para todos.

Fase 2

Empatia

▪ **Divisão de grupos (10min)**

Os participantes da oficina devem se dividir de maneira que sejam formados agrupamentos diversos (MP, OAB, Defensoria Pública e população).

▪ **Construir a persona (25min)**

Exercício de empatia coletiva.

Deve-se identificar o problema a ser resolvido a partir da jornada de uma persona.

▪ **Apresentar persona (15min)**

Breve apresentação da persona de cada grupo a todos os participantes da oficina.

Fase 3

Definição

▪ **Pensando no problema (10min)**

Com a persona formada e suas dificuldades e vontades em mente, o grupo deve definir qual dos problemas

que devem distinguir e trabalhar em ideias de soluções durante a próxima fase.

Fase 4

Ideação

▪ **Silencio criativo (10min) e explicação das ideias (15min)**

Será dado um período de silencio para o grupo pensar em soluções diversas ao problema estipulado, que depois será apresentado ao outros espectadores oficina.

▪ **Categorização (10min)**

As ideias previamente criadas serão agora separadas em categorias específicas definidas pelo próprio grupo.

▪ **Votação (5min) e classificação interna (15min)**

Após as categorização, o grupo vota pelas suas favoritas, levando em conta as distinções: "obrigatório", "importante", "desejável" e "dispensável."

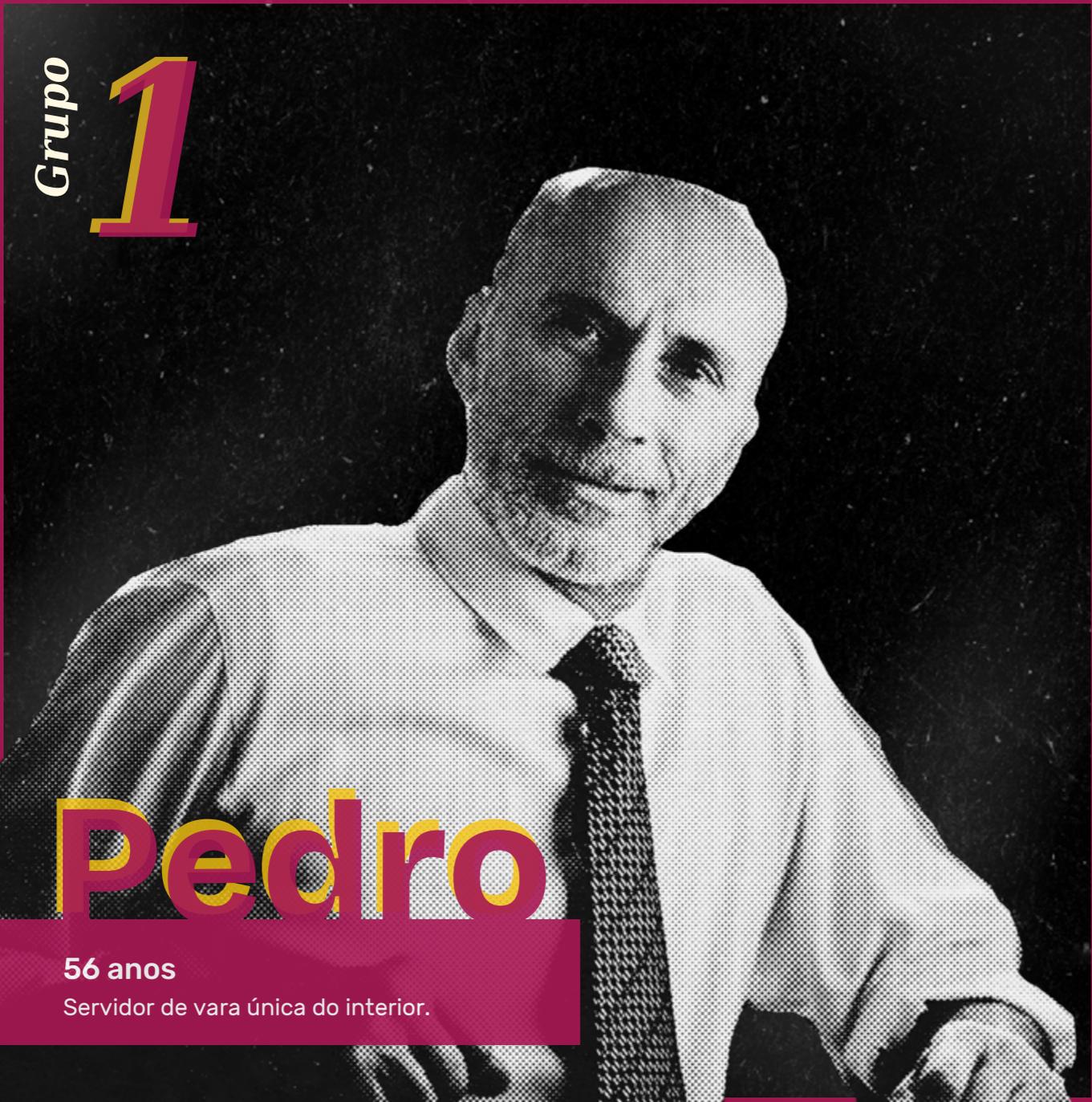
Fase 5

Apresentação

▪ **Pensando no problema (10min)**

O grupo fará uma rápida síntese de como foi seu processo na oficina e da categorização final escolhida, explicando o porquê de suas escolhas.





Pedro

56 anos

Servidor de vara única do interior.

O que pensa/sente?

- “Tenho medo de perder avisos importantes”;
- “Quando vou ter tempo para fazer tudo”;
- “Estou sobrecarregado”;
- “Não vou dar conta”.

O que escuta?

- “Muitos avisos só chegam para mim através de conversas informais com colegas”;
- Reclamações da comunicação do tribunal;
- Promessas de uma melhoria de problemas;
- “Vocês precisam atingir as metas!”;
- “Porque esse processo não anda?”;
- “Para quando ficará minha audiência?”.

O que vê?

- “Muitas mensagens que não me interessam chegam por email”;
- Demora nos processos;
- Juiz em respondência (apenas 1x por semana);
- Usuários insatisfeitos;
- Falta de treinamento para usar o sistema.

O que fala/faz?

- “Só leio o WhatsApp no fim do dia”;
- “Gente, porque não divulgaram isso melhor?”;
- “A estrutura não é suficiente para tudo”.

Fraquezas

- Fica sabendo dos eventos de Fortaleza em cima da hora;
- Falta de informação;
- Problemas com internet;
- Orçamento para melhorias;
- Dificuldade em participar dos eventos em Fortaleza;
- Problemas com os sistemas.

Benefícios

- Ganhar tempo ao descobrir o que preciso (TLDR!);
- Melhorar a comunicação no Tribunal.



Definição

Problemas com os sistemas

Ideação e Categorização de ideias

Comunicação:

- ▶ Criar canais para ouvir os usuários do sistema (1 voto);
- ▶ Divulgar com rapidez melhorias no sistema;
- ▶ Avisos melhores de novas funcionalidades e arquivamento de avisos antigos;
- ▶ Divulgar as atualizações de forma detalhada;
- ▶ Diminuir interferências na comunicação entre o pessoal de TI e o pessoal que está na ponta (varas) (1 voto);
- ▶ Informar erros do sistema de forma mais clara e com linguagem uniforme e simples entre sistemas;
- ▶ Explicação melhor dos erros que acontece;
- ▶ Comunicação prévia na pag. Inicial do sistema quando ocorrer indisponibilidade;
- ▶ Divulgação de melhorias implementadas;
- ▶ Melhor manual de como fazer o cadastro de usuários externos pelos juizados;
- ▶ Divulgação sobre a ocorrência de erros repetitivos;
- ▶ Ter melhor suporte com o CATI de problemas frequentes;
- ▶ Comunicar pelos mais acessível, erros verificados no sistema e prazo para solução;
- ▶ Simplificação de telas que complicam a comunicação;
- ▶ Atendimento remoto célere;
- ▶ Maior acessibilidade para visual comum para navegação sem mouse.

Infraestrutura:

- ▶ Manutenção frequente das redes de internet;
- ▶ Aumentar a capacidade do sistema;
- ▶ Investir em inteligência artificial;
- ▶ Diminuir o número de sistemas (1 voto);
- ▶ Melhorar a infraestrutura de TI do TJCE (1 voto);
- ▶ Possibilitar a criação de tarefas e filas pela unidade usuária do sistema;
- ▶ Agregar ferramentas de automação no sistema;
- ▶ Padronizar usabilidade de um sistema para outro;
- ▶ Encontrar uma maneira de operações em lote;
- ▶ Corrigir os dados do sistema;
- ▶ Divulgação sobre a ocorrência de erros repetitivos;
- ▶ Ter melhor suporte com o CATI de problemas frequentes.



Treinamento:

- ➔ Treinamento focado em cada unidade (1 voto);
- ➔ Treinar melhor os técnicos (1 voto);
- ➔ Informar mudanças nos sistemas dentro do próprio sistema ao abrir (2 votos);
- ➔ Capacitação dos cedidos;
- ➔ Capacitação para os servidores para usar os sistemas (1 voto);
- ➔ Capacitar os advogados para uso do sistema;
- ➔ Orientação p/ os advogados realizarem o correto cadastro processual;
- ➔ Disponibilização de vídeos orientação como atualizar o sistema;
- ➔ Colocar manuais em vídeos fáceis de filtrar e encontrar na central do conhecimento;
- ➔ Coletar informações de novas leis para melhorar o sistema;
- ➔ Demonstrar, comparativamente, um sistema com outro (Funcionalidades).

Obrigatório

Ouvir mais os usuários sobre suas necessidades em relação ao sistema.
(5 Votos)



Importante

Treinar melhor os usuários.
(5 Votos)



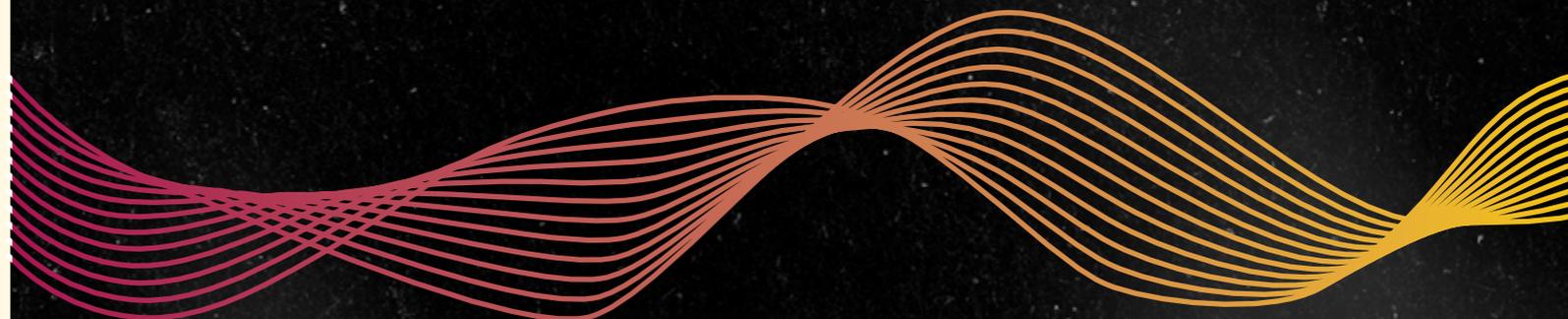
Desejável

Melhoria da VX em certas telas ficando mais claras, deixar sistemas fáceis de usar também pelo celular, para que notificações seja tratada na hora. (2 votos)



Dispensável

Ter maior agilidade na solução das dificuldades.
(2 Votos)



Grupo

2



Mariana

51 anos

Juíza criminal - Capital.

O que pensa/sente?

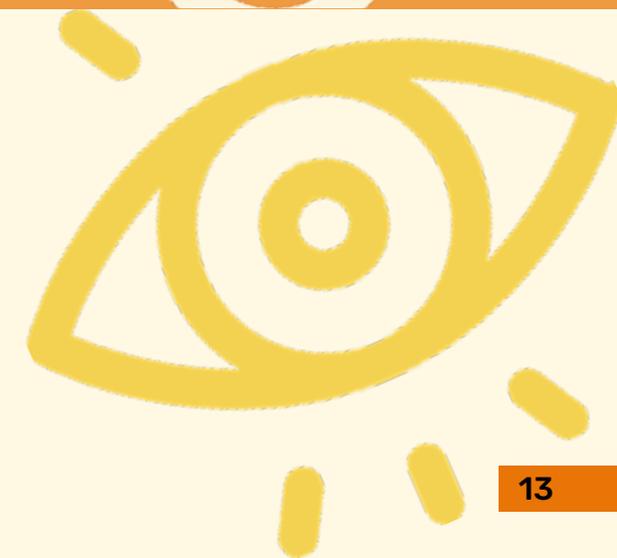
- As informações e comunicações partem de muitas fontes;
- “E agora mais um ‘teams’? não basta WhatsApp?”.

O que escuta?

- “Como assim você não soube?”;
- “Sério, isso ? Eu não fazia ideia”.

O que vê?

- Redes sociais e sites jurídicos.



O que fala/faz?

- “Não acredito que não TJ tem isso!”;
- Prefere teletrabalho.



Fraquezas

- Só sei das coisas quando já é tarde (14 votos);
- “Acabo por não ler email, pois muitos não são para mim!”.



Benefícios

- Ser inserida na cadeia de informações (6 votos).



Definição

Só sei das coisas quando já é tarde

Ideação e Categorização de ideias

Encontros:

- ▶ Participar de eventos promovidos pela instituição;
- ▶ Participar de capacitações promovidos pela instituição;
- ▶ Quinzenalmente realizar reuniões de trabalho com supervisores;
- ▶ Cafezinho com o chefe 1x por semana;
- ▶ Realizar encontros regionais frequentes para apresentação de projetos e construção de soluções;
- ▶ Realizar Workshops multidisciplinares para resolução de problemas;
- ▶ Divulgar as ações que estão sendo estudadas com antecedência;
- ▶ Sensibilizar as lideranças para disseminação das informações estratégicas;
- ▶ Calendário de informações com 1 mês de antes da implantação;
- ▶ Pessoas de áreas diferentes para construir as ações, aumentando a participação.

Novos canais de comunicação:

- ▶ Criar fóruns virtuais para interações e discussões temáticas (1 voto);
- ▶ Focar as mudanças com cards de impacto na intranet;
- ▶ Projetos de comunicação pensando no destinatário;
- ▶ Criar uma página de notícia destinadas aos juízes;
- ▶ Criar um programa que envia SMS c/ alertas de proximidade do final do prazo;
- ▶ Criar um grupo de WhatsApp e adicionar todos os juízes da capital;
- ▶ Grupo de WhatsApp sobre as novidades;
- ▶ Diagnosticar comunicação interna (ex: quais os canais preferidos?).

Treinamento:

- ➔ Criar fóruns virtuais para interações e discussões temáticas (1 voto);
- ➔ Focar as mudanças com cards de impacto na intranet;
- ➔ Projetos de comunicação pensando no destinatário;
- ➔ Criar uma página de notícia destinadas aos juízes;
- ➔ Criar um programa que envia SMS com alertas de proximidade do final do prazo;
- ➔ Criar um grupo de WhatsApp e adicionar todos os juízes da capital;
- ➔ Grupo de WhatsApp sobre as novidades;
- ➔ Diagnosticar comunicação interna (ex: quais os canais preferidos?).

Obrigatório

Criar podcasts breves para esclarecer políticas, projetos etc.
(6 Votos)

Importante

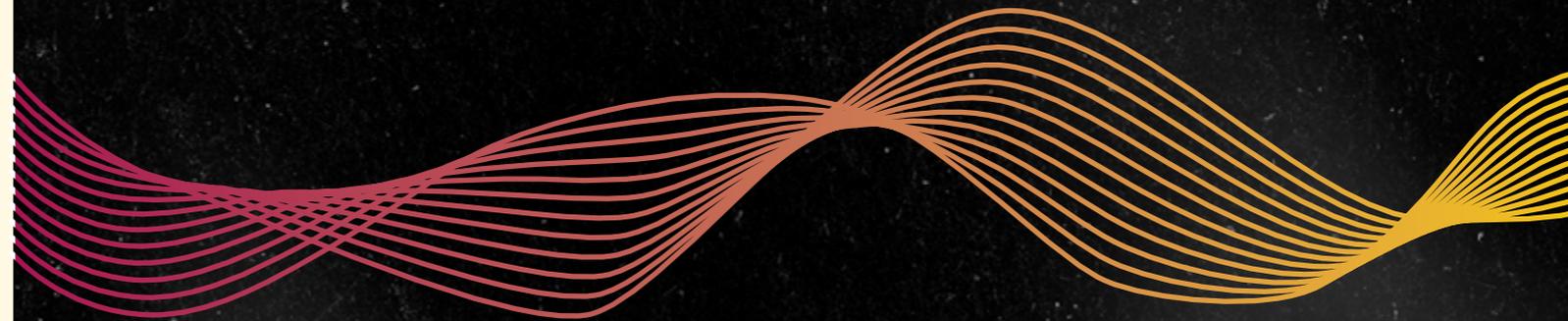
Utilizar linguagem mais interativa nas comunicações.
(3 Votos)

Desejável

Realizar encontros presenciais dos magistrados com a presidência de forma periódica.
(3 votos)

Dispensável

Mensagens automáticas assim que ligarmos o computador.
(3 Votos)



Grupo

3

Renato

38 anos

SEADI - Gerente de projeto estratégico.

O que pensa/sente?

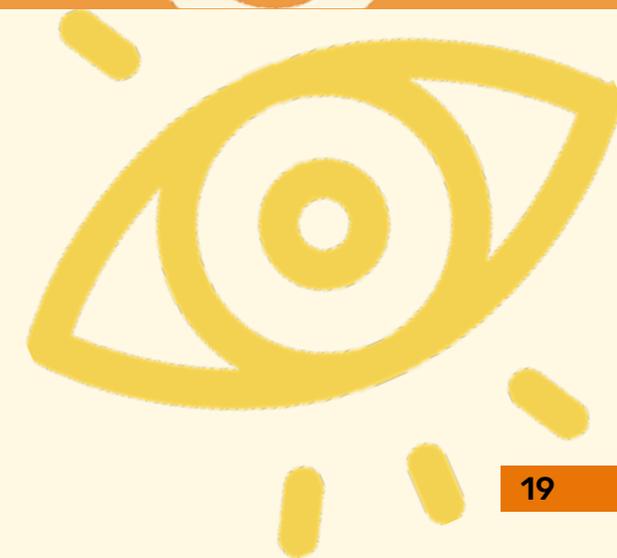
- "Preciso manter todos informados sobre os próximos passos do projeto";
- "Muito ruído e eu tenho que garimpar o que tem relevância".

O que escuta?

- Burburinho;
- "Ah! Você não ficou sabendo?".

O que vê?

- Intranet TJCE;
- DJ.



O que fala/faz?

- Reuniões com partes interessadas;
- Relatórios de acompanhamento.



Fraquezas

- Descobrir problemas de infra, pois não sabem onde informar (6 votos);
- A quantidade de informações vira ruído (6 votos).



Benefícios

- Classificar informações por interesses (6 Votos);
- Uma curadoria de informações relevantes (2 votos).



Definição

Quantidade de informações vira ruído

Ideação e Categorização de ideias

Tira dúvidas:

- Manter um canal de comunicação para sanar dúvidas;
- Divulgar Far;
- Rotina de tira dúvidas;
- Encontros c/ as diversas áreas.

Reuniões:

- Reuniões rotineiras;
- Estabelecer período periódico para realizar reuniões entre servidores (1 voto);
- Reuniões de alinhamento com a equipe (3 votos).

Canal oficial:

- Canal oficial para informar;
- Canal de comunicação único e amplo;
- Concentrar/utilizar teams;
- Utilizar a plataforma teams como meio de comunicação (2 votos);
- Ter um canal oficial para divulgar as informações/ com histórico;
- Concentrar as informações;
- Utilizar as ferramentas disponibilizada para facilitar a troca de informações.

Diversificar:

- ➔ Divulgar as informações em vários canais;
- ➔ Criar pastas compartilhadas com informações do setor;
- ➔ Transparência nas informações;
- ➔ Informar o necessário;
- ➔ Evitar informações “ em cima da hora”;
- ➔ Diversificar os meios para informar.

Classificar:

- ➔ Maior transparência;
- ➔ Categorizar assuntos no email;
- ➔ Seletividade.

Obrigatório

Estabelecer canal único de informações dentro do TJ.
(5 Votos)

Importante

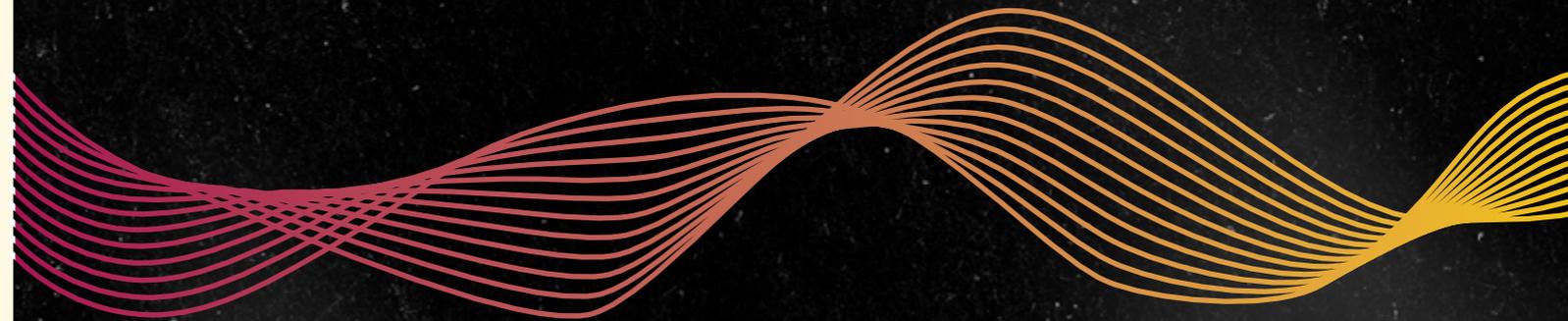
Canal “tira dúvidas”.
(3 Votos)

Desejável

Utilizar linguagem simples e objetiva.
(3 votos)

Dispensável

Classificar as informações por tema/interessados para direcioná-las.
(3 Votos)



Por último...

Encerramento

Com isso, encerramos esta edição da oficina IDEALIZA: Design Thinking. Agradecemos a participação de todos os em mais uma de nossas ações. Com a ajuda de suas ideias, conseguimos realizar projetos de inovação de forma mais produtiva, procurando sempre ajudá-los.

Além disso, também somos gratos à Escola Superior da Magistratura do Estado do Ceará (Esmecc) por ter cedido o seu ambiente para nossa oficina durante a comemoração dos 150 anos do TJCE.

Por fim, nossos profundos agradecimentos ao Tribunal por ter nos dado a chance de mostrar nossos projetos e permitir a pesquisa de usuários para o futura criação de novas propostas inovadoras através das ideias desenvolvidas durante esta oficina.

Esperamos que nossa parceria com todos possa continuar a crescer e evoluir e que possamos colaborar novamente no futuro em favor do serviço público.



