

RELATÓRIO - Formulário de Pré Atermação do Juizado Especial em Linguagem Simples

SETOR

UAILab - Unidade Avançada de Inovação em Laboratório

LABORATORISTAS RESPONSÁVEIS

Eduarda Perdigão
Izabela Acorroni
Júlia Vieira

CONTEXTUALIZAÇÃO

O Tribunal de Justiça de Minas Gerais vem empreendendo esforços para se adaptar aos novos tempos e dar respostas mais efetivas à sociedade, uma vez que o Poder Judiciário vem sendo cada vez mais desafiado a se modernizar, inovar e lidar com novas realidades tecnológicas e disruptivas. Neste processo de inovação surge como facilitador o UAILab, Unidade Avançada de Inovação em Laboratório do TJMG, buscando contribuir para a construção de um serviço público de excelência, que seja inovador, incentivando projetos e ideias que transformem as atividades do Judiciário em todos os segmentos: tecnológico, organizacional, de gestão administrativa e de pessoas, entre outros.

O UAILab atua em diversas frentes com temas voltados à inovação. Através de seu programa de Direito Visual (Visual Law) e Linguagem Simples, chamado TJMG aproxima, o Laboratório desenvolve projetos usando dessas técnicas para modificar documentos institucionais, com objetivo de aproximar o Tribunal de seus jurisdicionados e ampliar o acesso da sociedade à Justiça por meio de comunicações mais claras, acessíveis e inclusivas. Importante ressaltar que tais projetos mantêm a formalidade exigida do Poder Judiciário, porém simplificando a sua comunicação, tornando-a mais acessível.

Como surgiu o projeto

Nesse cenário, o Laboratório está sempre em busca ativa de parceiros para seus projetos sobre este tema, assim, a primeira fase sempre consiste em pesquisa e seleção da unidade para execução do projeto. O laboratório procurava um local estratégico onde houvesse fluxo constante de pessoas (o que seria crucial para a pesquisa de satisfação), e que trabalhasse com documentos entregues diretamente à população. O setor de Atermação do Juizado Especial foi selecionado justamente por cumprir estes requisitos e pela característica única de ser um local onde o jurisdicionado comparece sem auxílio de um advogado.

METODOLOGIA

Como metodologia de projeto, a equipe desenvolveu um diagnóstico com base no Design Thinking.

O Design Thinking é uma abordagem centrada no ser humano para a inovação que se baseia em dados qualitativos para integrar necessidades das pessoas, possibilidades da tecnologia e requisitos para o sucesso dos negócios.

Fase de Imersão

A **imersão** é a primeira fase do Design Thinking e se dá através da coleta de dados, de forma a enxergar os desafios pelos olhos de quem os vivencia diariamente. Imergir no contexto garante que as soluções desenvolvidas possam trazer valor para a realidade e não para o que se acredita ser melhor para o serviço.

Inicialmente, com o objetivo de apresentar o projeto, escutar e entender a perspectiva de cada pessoa que trabalha no serviço do setor de Atermação e seus desafios atuais, foi feita uma entrevista online coletiva semiestruturada, de aproximadamente 30-45min, com as coordenadoras do setor de Atermação. Este formato de roteiro tem um objetivo, mas deixa espaço para a exploração de outros assuntos que venham a emergir, permitindo que a entrevista seja co-construída em torno dos assuntos que ambos, entrevistador e entrevistado, achem pertinentes.

Pesquisa Exploratória - "Desk Research"

Em paralelo à coleta de dados primária foi feita também uma **pesquisa exploratória**, procurando informações, artigos e pesquisas já publicadas sobre aplicação de linguagem simples e direito visual nos Juizados Especiais.

Fase de (re)definição do Problema

Uma vez realizada a imersão e mapeamento de problemas do setor, chega a hora de decidir o que será tratado na oficina. Neste momento, o desafio é analisado profundamente, passamos a conhecer verdadeiramente o problema e a detectar onde residem suas causas.

Nesta fase utilizamos da entrevista em profundidade, o que permite que o entrevistado compartilhe informações relevantes a respeito de sua experiência. Fizemos a entrevista online e focamos em entender quais as maiores dificuldades dos usuários em relação à documentação usada pelo setor de Atermação do Juizado Especial, momento em que o formulário de Pré Atermação foi escolhido para ser trabalhado.

Durante esta fase foi montado um Canvas, com as seguintes informações:



Imagem 01: Excerto do Canva de Design Thinking – Mapeamento do problema

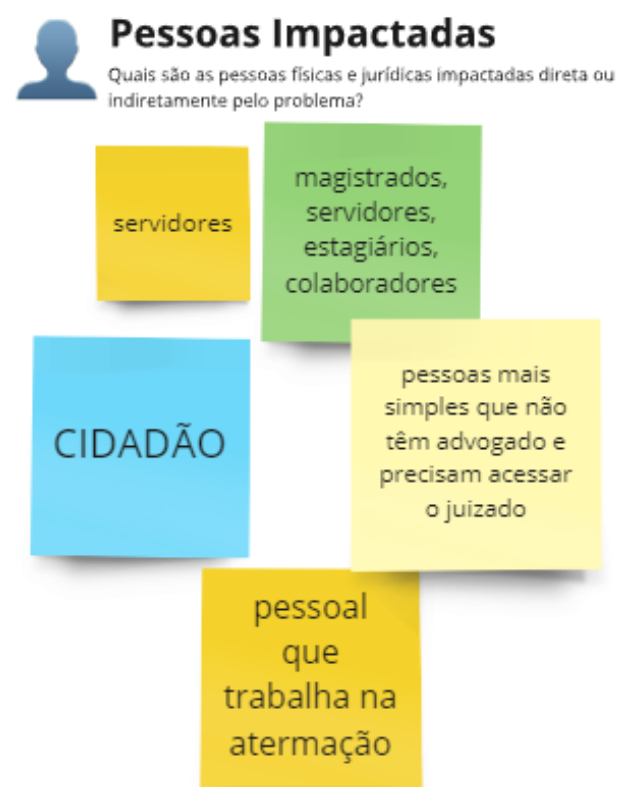


Imagem 02: Excerto do Canva de Design Thinking – Pessoas impactadas

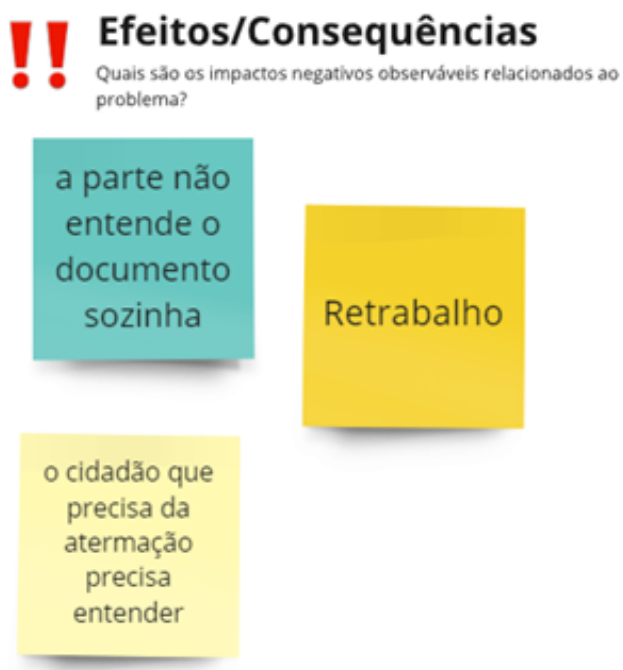


Imagem 03: Excerto do Canva de Design Thinking – Efeitos e Consequências do Problema

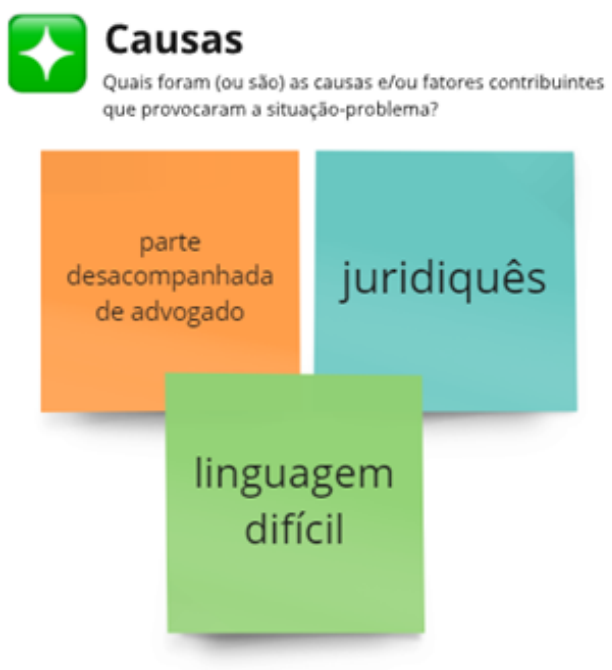


Imagem 04: Excerto do Canva de Design Thinking – Causas do problema

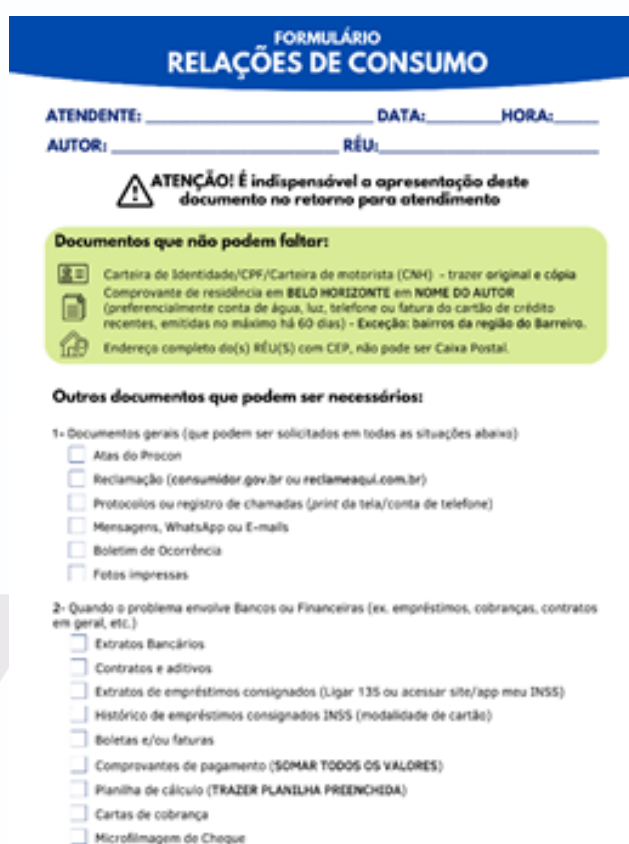
Fase de Ideação

Nessa fase o objetivo é gerar ideias que solucionem o problema, abrindo o caminho para a próxima fase de pensar o protótipo. Na **ideação** os participantes estão livres para propor o que quiserem, em um espaço igualitário e sem julgamentos. O Laboratório realizou uma sessão de ideação online, utilizando da técnica de Brainstorming.

Fase de Prototipação

Durante a fase de prototipação é construído um protótipo usando das ideias mencionadas na fase anterior. Novamente em reunião online, a equipe construiu um protótipo no site "Canva" em tempo real, ou seja, o protótipo era construído enquanto as partes envolvidas discutiam seus detalhes.

Neste sentido, foram usadas algumas técnicas de direito visual e linguagem simples para desenvolvimento do piloto que seria testado no Juizado. **Foram elaborados 6 formulários com os seguintes temas: Relações de Consumo, Acidente de Trânsito, Execução de Título Extrajudicial, Fazenda Pública, Fazenda Pública – Saúde e Demais Casos.** Incluímos ainda, em um dos formulários para testagem um QRCode que, ao ser utilizado, encaminha o usuário para uma página onde ele poderá acessar o link citado no formulário para obter uma documentação que é solicitada para o tipo de ação que ele deseja ajuizar.



**FORMULÁRIO
RELAÇÕES DE CONSUMO**

ATENDENTE: _____ DATA: _____ HORA: _____
 AUTOR: _____ RÉU: _____

ATENÇÃO! É indispensável a apresentação deste documento no retorno para atendimento

Documentos que não podem faltar:

- Carteira de Identidade/CPF/Carteira de motorista (CNH) - trazer original e cópia
- Comprovante de residência em **BELO HORIZONTE** em **NOME DO AUTOR** (preferencialmente conta de água, luz, telefone ou fatura do cartão de crédito recentes, emitidas no máximo há 60 dias) - Exceção: bairros da região do Barreiro.
- Endereço completo do(s) RÉU(S) com CEP, não pode ser Caixa Postal.

Outros documentos que podem ser necessários:

1- Documentos gerais (que podem ser solicitados em todas as situações abaixo)

- Atas do Procon
- Reclamação (consumidor.gov.br ou reclameaqui.com.br)
- Protocolos ou registro de chamadas (print da tela/conta de telefone)
- Mensagens, WhatsApp ou E-mails
- Boletim de Ocorrência
- Fotos impressas

2- Quando o problema envolve Bancos ou Financeiras (ex. empréstimos, cobranças, contratos em geral, etc.)

- Extratos Bancários
- Contratos e aditivos
- Extratos de empréstimos consignados (Ligar 135 ou acessar site/app meu INSS)
- Histórico de empréstimos consignados INSS (modalidade de cartão)
- Boletins e/ou faturas
- Comprovantes de pagamento (**SOMAR TODOS OS VALORES**)
- Planilha de cálculo (**TRAZER PLANILHA PREENCHIDA**)
- Cartas de cobrança
- Microfilmagem de Cheque

Imagem 05: Exemplo protótipo – Formulário Relações de Consumo

A aplicação do documento funciona da seguinte forma: quando um usuário procura o setor de atermção para ajuizar uma ação, ele é encaminhado, primeiro, ao setor de triagem (Pré-atermação), onde os atendentes conversam com o interessado e identificam a matéria de direito na qual se encaixa sua narrativa.

Assim, durante a conversa e de acordo com a matéria identificada, o atendente lista em um formulário todos os documentos que o usuário precisará trazer no seu retorno para ajuizamento da ação.

Nesse formulário também é registrada a data e hora do agendamento do retorno à atermção. O usuário leva o formulário para casa, para servir de guia sobre os documentos que precisará reunir e para manter um lembrete da data em que precisará comparecer novamente no setor.

Fase de Teste

A fase de teste é a última fase do Design Thinking. É o momento em que se coloca o protótipo à prova, incluindo ciclos de verificação da solução e de abordagens alternativas.

O Laboratório **formalizou no processo SEI nº 0616968-53.2022.8.13.0000 o pedido de autorização para testagem do protótipo durante três meses** no setor de atermção do Juizado Especial de Belo Horizonte.

O pedido foi encaminhado ao Corregedor-Geral de Justiça do Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais, à Juíza Coordenadora dos Juizados Especiais do Estado de Minas Gerais, e ao Coordenador dos Juizados Especiais do Estado de Minas Gerais.

Após obter todas as autorizações formais necessárias, o laboratório iniciou a testagem do protótipo, período em que foram realizadas entrevistas com os usuários, com os atendentes da atermção e demais atores necessários, para avaliar de perto o desenvolvimento e aceitação da nova documentação.



Imagem 06: Equipe do Juizado Especial e Laboratório de Inovação no dia do início dos testes com o protótipo

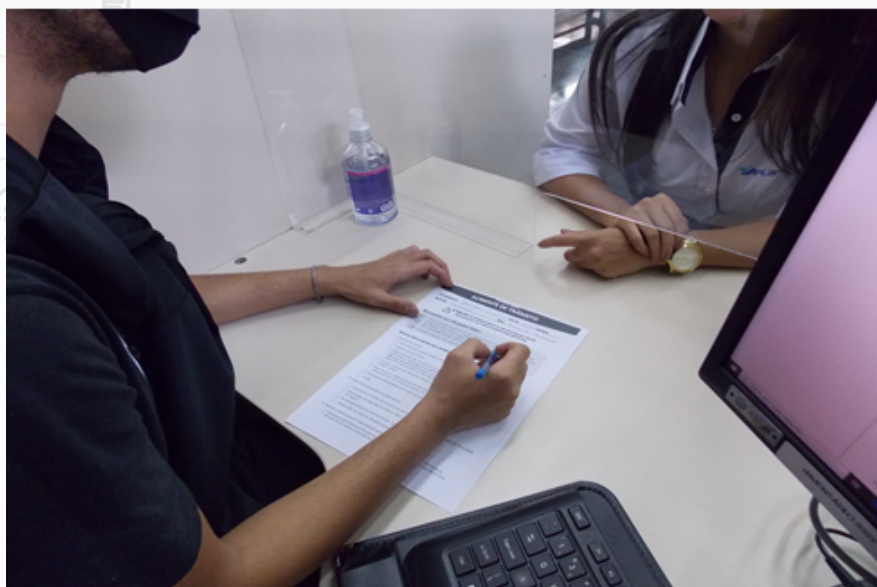


Imagem 07: Registro de um atendimento no setor de Pré Atermação utilizando o protótipo do Formulário

Feedbacks da Fase de Teste

Considerando que a fase de teste de um protótipo é o momento ideal para aperfeiçoamento e refinamento da solução, foram aplicados dois questionários de feedback sobre o protótipo: um para a equipe interna do Juizado (equipe da Pré Atermação) e um para os jurisdicionados que fossem atendidos.

Nos questionários foi utilizada **metodologia qualitativa**, que tem como base análise relacionada ao comportamento, entorno, experiência, conhecimentos, entre outros fatores. Foram aplicadas cinco perguntas fechadas e uma pergunta aberta.

As perguntas fechadas do formulário aplicado à equipe interna usam a técnica da **escala Likert**, que costuma ser apresentada como uma tabela de classificação. A cada afirmativa apresentada, o respondente deve emitir o seu grau de concordância com aquela frase, marcando na escala, a resposta que mais traduz sua opinião. Utilizamos neste caso a escala original de cinco pontos com as opções: concordo totalmente, concordo, indiferente, discordo e discordo totalmente.



Em relação ao formulário aplicado à equipe interna, este foi o resultado obtido:

A readequação dos formulários da triagem do setor de Atermação correspondeu às suas expectativas.

21 respostas

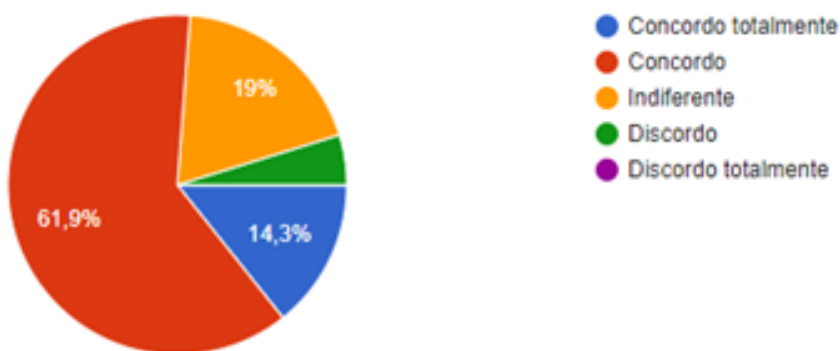


Imagem 07: Respostas pergunta 01 – Questionário público interno

As mudanças realizadas nos formulários contribuíram para a redução das dúvidas dos jurisdicionados.

21 respostas

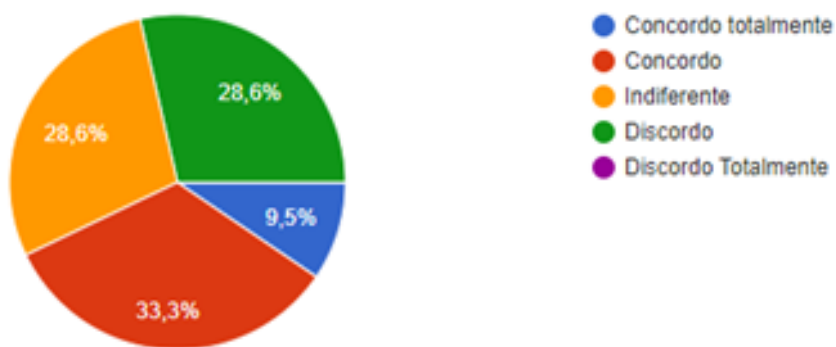


Imagem 08: Respostas pergunta 02 – Questionário público interno

A readequação dos formulários reduziu o retorno dos jurisdicionados que não traziam documentação completa.

21 respostas

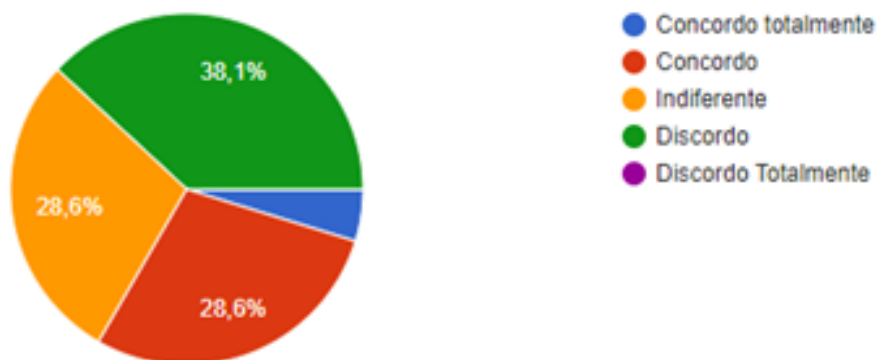


Imagem 09: Respostas pergunta 03 – Questionário público interno

As mudanças realizadas nos formulários contribuíram para a redução de ligações para esclarecimento de dúvidas.

21 respostas

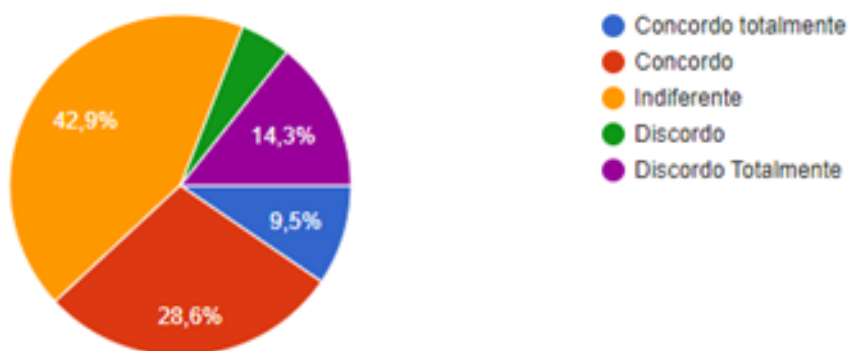


Imagem 10: Respostas pergunta 04 – Questionário público interno



A readequação dos formulários contribuiu para a promoção de uma maior inclusão e aproximação do judiciário para com a sociedade.

21 respostas

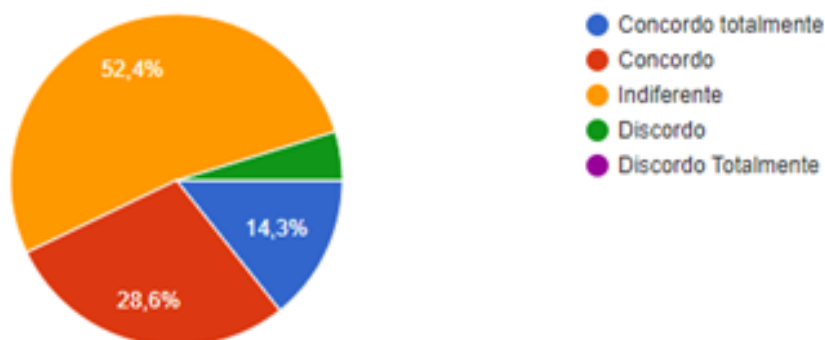


Imagem 11: Respostas pergunta 05 – Questionário público interno

Quanto ao questionário aplicado ao público externo, as três primeiras perguntas fechadas seguiram o **padrão dicotômico**, com opção de sim ou não para as respostas. Essa técnica foi escolhida, principalmente, por ser de fácil entendimento, sendo particularmente útil quando aplicada a um grande público alvo com diversos níveis de habilidade de compreensão, o que se aplica ao perfil do público atendido pelo setor de Pré Atermação do Juizado Especial.

A última pergunta fechada, que aborda o grau de satisfação com a organização das informações do protótipo a técnica da **escala Likert, em escala de quatro pontos**.

Em relação ao formulário aplicado à equipe interna, este foi o resultado obtido:

É a primeira vez que você procura o Juizado Especial para entrar com uma ação?

44 respostas

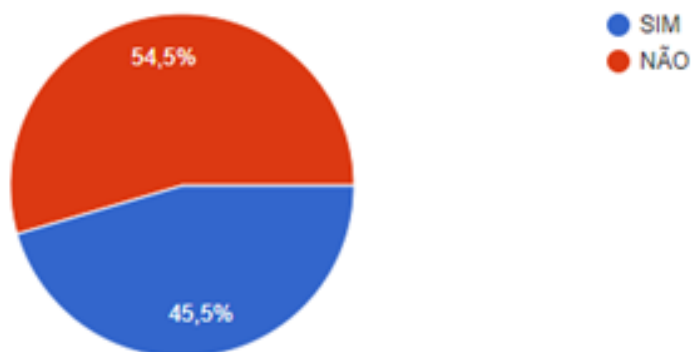


Imagem 12: Respostas pergunta 01 – Questionário público externo



Você consegue entender todas as informações solicitadas no formulário que foi entregue?

44 respostas

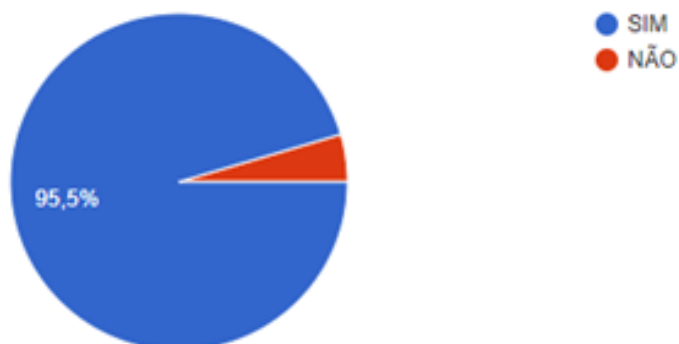


Imagem 13: Respostas pergunta 02 – Questionário público externo

Você considera que esse formulário tem uma linguagem acessível e de fácil compreensão?

44 respostas

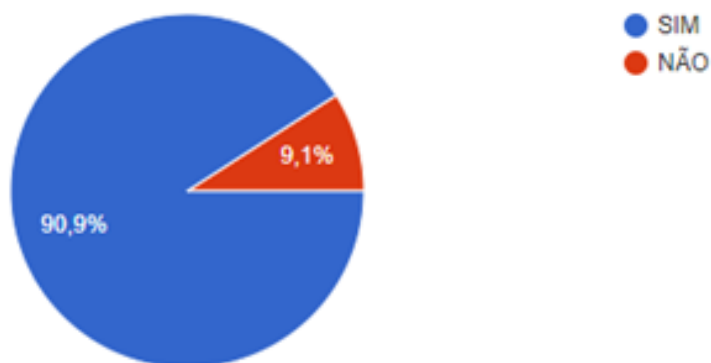


Imagem 14: Respostas pergunta 03 – Questionário público externo



O quão satisfeito (a) você ficou com a organização das informações do formulário?

44 respostas

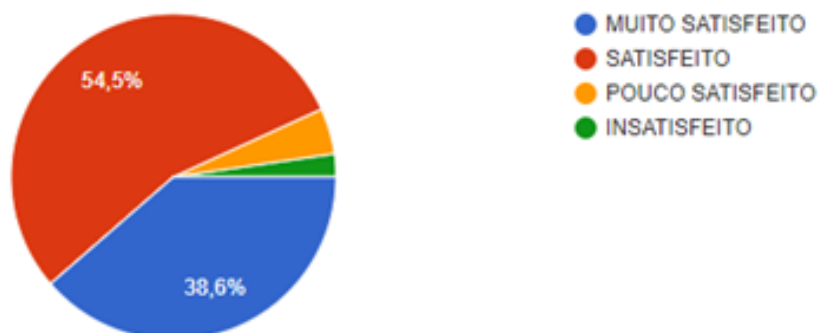


Imagem 15: Respostas pergunta 04 – Questionário público externo

A equipe do Laboratório alocada neste projeto analisou os dados obtidos com as respostas do questionário do público interno e externo e percebeu necessidade de intervenção junto à equipe de Pré Atermação.

Durante a fase de teste do protótipo, é muito importante retomar a fase de empatia, podendo-se aplicar novamente ferramentas utilizadas anteriormente, adicionar dinâmicas de aperfeiçoamento, retestar uma solução, concebendo a possibilidade até de se refazer todo o ciclo de Design Thinking quando preciso, pivotando o protótipo inicial.

Assim, a equipe do Laboratório planejou uma rodada de Feedback presencial e nova rodada de Ideação para o protótipo. Em formato de oficina, fizemos um feedback interativo, onde apresentamos os dados dos questionários aplicados e pedimos que a equipe nos apontasse o que acharam que deu certo e o que deu errado na testagem do protótipo.

As pessoas foram convidadas e escrever seus feedbacks em post-its em formato de ideias. Por exemplo: se perceberam que o jurisdicionado teve problemas com uma informação importante que vinha ao fim do formulário, a equipe deveria escrever no post it uma ideia para solução desse problema, como colocar a informação no início do formulário.

Foram duas horas de oficina presencial em que participaram representantes de toda a cadeia de hierarquia do setor de Pré Atermação: estagiários, colaboradores, servidoras, coordenadoras e o coordenador geral dos Juizados Especiais.

O resultado da oficina foi muito produtivo e o Laboratório pôde mapear as maiores dificuldades da equipe em relação ao protótipo inicialmente desenvolvido.



Imagem 16: Momentos da oficina presencial com a equipe do setor de Pré Atermação



Imagem 17: Momentos da oficina presencial com a equipe do setor de Pré Atermação



Imagem 18: Registro da equipe que participou da oficina presencial

As ideias levantadas na oficina com a contribuição de toda a equipe foram compiladas pelo Laboratório e estão sendo incorporadas na reformulação do protótipo.

A expectativa é que no mês de agosto do corrente ano de 2023 os novos formulários de Pré Atermação, agora reformulados, sejam disponibilizados para todos os Juizados Especiais do Estado de Minas Gerais.

PARTICIPANTES DE CADA ETAPA

Fases de Imersão, Definição do Problema, Ideação e Prototipação:

- **Cláudia Ferreira Soares:** Servidora pública – Coordenadora do setor de atermação;
- **Grazielle Vieira Rodrigues:** Servidora pública – Coordenadora do setor de atermação;
- **Paula Batista Magalhães:** Servidora pública – Coordenadora do setor de atermação;
- **Izabela Mendonça Acorroni:** Laboratorista da Unidade Avançada de Inovação em Laboratório;
- **Júlia Cândido Vieira:** Laboratorista da Unidade Avançada de Inovação em Laboratório;

Fase de teste:

Autorização da Alta administração e Gerência Juizado Especial:

- **Luiz Carlos de Azevedo Corrêa Junior** – Desembargador Corregedor-Geral de Justiça;
- **Claudia Luciene Silva Oliveira** – Juíza Coordenadora dos Juizados Especiais do Estado de Minas Gerais;
- **Leandro Filipe Silva Zolini** – Gerente dos Juizados Especiais do Estado de Minas Gerais;

Autorização da Gestão do Laboratório:

- **Rodrigo Martins Faria** – Juiz Auxiliar da Presidência e Coordenador da Unidade Avançada de Inovação em Laboratório;
- **Priscila Pereira de Souza** – Gerente do Centro de Desenvolvimento e Acompanhamento de Projetos;

Equipe operacional do Laboratório:

- **Eduarda Perdigão Coura** – Laboratorista da Unidade Avançada de Inovação em Laboratório;
- **Izabela Mendonça Acorroni** – Laboratorista da Unidade Avançada de Inovação em Laboratório;
- **Júlia Cândido Vieira** – Laboratorista da Unidade Avançada de Inovação em Laboratório;

Equipe operacional do Juizado Especial:

- **Cláudia Ferreira Soares** – Servidora pública – Coordenadora do setor de atermação;
- **Grazielle Vieira Rodrigues** – Servidora pública – Coordenadora do setor de atermação;
- **Paula Batista Magalhães** – Servidora pública – Coordenadora do setor de atermação;
- **Érika Brito Porto** – Assistente executiva na Coordenação do setor de atermação;
- **Patrick André Vieira de Oliveira** – Assistente de atendimento na Coordenação do setor de atermação;
- **Michelle Colansky Cardoso Duarte** – Recepcionista no setor de atermação;
- **Lorrayne Francielle da Silva** – Assistente administrativo no setor de triagem da atermação;
- **Paulo Henrique Cardoso Duarte** – Assistente administrativo no setor de triagem da atermação;