



Prêmio CNJ de Qualidade

Relatório de Informações sobre Projetos
Art. 5, inciso XV – Gestão da Inovação,
alínea “c”

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE

Data: 08/08/2023



ORIENTAÇÕES GERAIS

Este modelo de relatório deverá ser utilizado pelos órgãos participantes do Prêmio CNJ de Qualidade para fins de comprovação de projetos no qual tenha sido utilizada a abordagem do design thinking, comprovando a representatividade no design da solução mediante participação dos atores impactados ou envolvidos no problema.

Os projetos deverão ser consolidados em relatório único por item da Portaria, cabendo observar que todas as seções deste Relatório são de preenchimento obrigatório. Portanto, o tribunal deverá encaminhar apenas um Relatório por item, em formato “pdf”.

Ressalta-se a importância do preenchimento de todos os campos pelo tribunal. Caso não seja possível o preenchimento completo, deve-se justificar a ausência no campo “Observações”.

A ausência de informações e/ou documentos comprobatórios poderá acarretar perda de pontos ou, até mesmo, em não pontuação do item.

PROJETO

Liste os projetos, no qual tenha sido utilizada a abordagem do Design Thinking, comprovando a representatividade no design da solução mediante participação dos atores impactados ou envolvidos no problema.

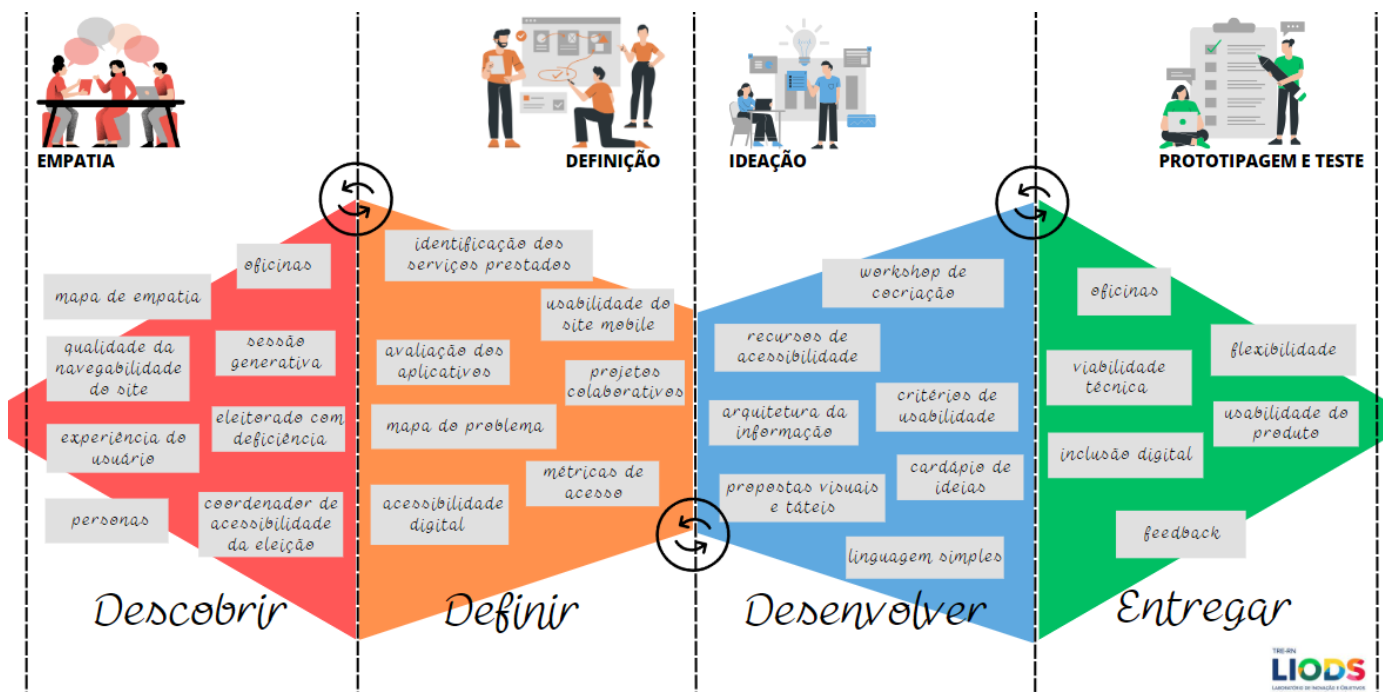
Projeto 1: PORTAL ACESSÍVEL DE SERVIÇOS AO ELEITOR

DESCREVA A METODOLOGIA E ETAPAS DO PROJETO DE INOVAÇÃO

Foi utilizada a metodologia do *Design Thinking* (DT), com base no conceito do duplo diamante, na busca por uma solução inovadora objetivando a melhoria do acesso do eleitor aos serviços prestados pelo TRE-RN e disponibilizados no site da Internet.

O eleitor é o principal cliente da Justiça Eleitoral e para ele se direcionam os principais serviços prestados pelo órgão. O DT é a metodologia que melhor se adequa ao projeto, por abranger um conjunto de características que propiciam a geração de valor para uma questão considerada complexa para o TRE, a partir da perspectiva do próprio usuário. No processo de construção do projeto também foram avaliadas algumas soluções inovadoras desenvolvidas no Judiciário com foco em serviços.

Etapas do projeto de inovação



1. EMPATIA (Concluída)

Na etapa inicial, foi realizada no mês de maio (17) uma oficina de trabalho, nas dependências do TRE, utilizando-se a técnica de sessão generativa, com a participação de usuários externos (eleitores sem deficiência e com deficiência auditiva) e atores internos envolvidos com o problema (servidores das áreas de comunicação, de acessibilidade e de atendimento ao público), convidados a compartilhar suas experiências no acesso aos serviços ao eleitor disponibilizados no site do TRE, identificar pontos fortes e fracos, e, conjuntamente, debater aspectos que demandariam melhorias (*brainstorming*).

Durante a dinâmica de 1h30, foram trabalhados momentos de empatia e de definição, na exploração das seguintes perspectivas (questões apresentadas):

Painel generativo

Questão	Pontos positivos	Pontos negativos	Observações/Sugestões
Foi fácil encontrar os serviços?	<p>Sim, logo no início encontrei</p> <p>Sim, variedade</p> <p>certidão de quitação validar documentos situação eleitoral</p> <p>Sim, pois o mesmo encontrasse na página inicial</p>	<p>Porém a questão de horários de atendimentos precisam ser mais claras e autoexplicativas</p> <p>localização do menu foco nas notícias não atendimento por atendente/tirar remoto</p> <p>foco nas notícias e não nos serviços</p> <p>Múltiplos caminhos para o mesmo serviço</p> <p>o site na real sempre trava para o eleitor resolver algo...tem como isso acontecer menos?</p>	<p>possibilidade de escolher com que perfil se deseja ver o site</p> <p>o autoatendimento necessita de ferramentas autoexplicativas</p>
Foi possível entender os serviços oferecidos e como funcionam? As instruções são claras? Senti falta de alguma opção?	<p>Foi sim, tudo claro</p> <p>A uma gama de serviços de modo claro e direto</p> <p>Sim, estão presentes, mas precisam de devido destaque mais elementos gráficos interativos</p>	<p>A quantidade de informações em relação ao título precisam ser mais rápida e clara</p> <p>Falta de elementos visuais na página de entrada</p> <p>Termos como NOME SOCIAL e TÍTULO CANCELADO/SUSPENSO não compreendidos</p>	<p>É necessário pensar que o acesso ao site precisa ser mais nítido do que se tem no Google e Bing</p> <p>não há forma simples de acompanhar uma solicitação</p> <p>permitir registrar dúvidas e reclamações por meio de assistente virtual</p>
Houve dificuldade de visualização em algum momento?	<p>Visualização boa</p> <p>Pouco destaque e cuidado visual nos serviços ao eleitor</p>	<p>Pouco destaque e cuidado visual nos serviços ao eleitor</p> <p>tem coisa demais!</p> <p>poluição visual nos serviços</p>	
Houve dificuldade de audição?	<p>tudo bom</p>		
Os serviços de acessibilidade são suficientes?	<p>até agora sim</p> <p>Infelizmente não porque algumas escolas, não estão preparados pra receber</p>	<p>É melhor pessoa humana, mas falta expressão facial (Rybená). Como o surdocego?</p> <p>Poucos elementos visuais e poucas cores</p> <p>Serviço de acessibilidade pequeno e não permite a visualização adequada da tradução de Libras</p>	<p>chamar deficientes visuais ou baixa capacidade visual para avaliar</p>

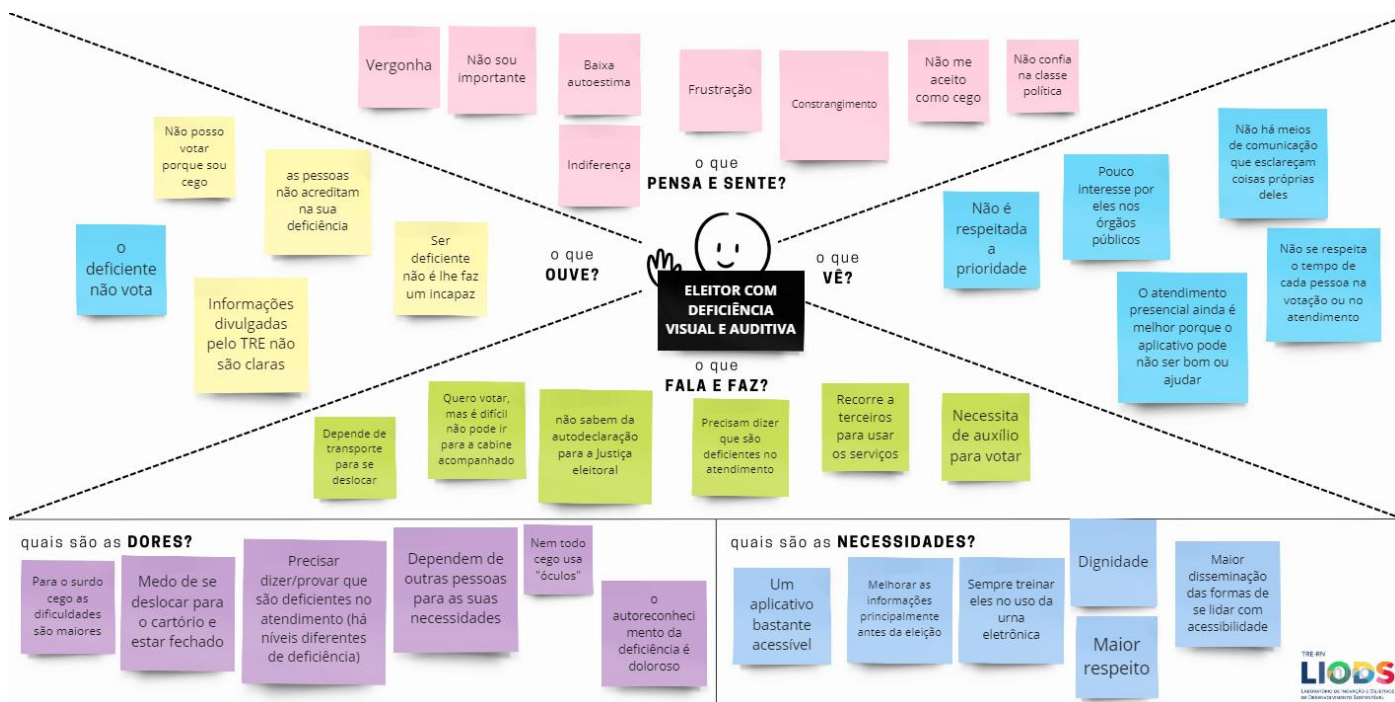
• Registros da oficina:



Constatou-se que as dificuldades de acesso aos serviços são potencializadas para o eleitor com deficiência visual e auditiva, definindo-se então que esses seriam as personas do projeto. Foi dada continuidade a essa primeira etapa, em julho (27), com uma segunda oficina de trabalho, realizada no Instituto de Educação e Reabilitação dos Cegos (IERC), tendo como participantes eleitores deficientes – surdo, cego, surdocego – convidados pelo LIODS.

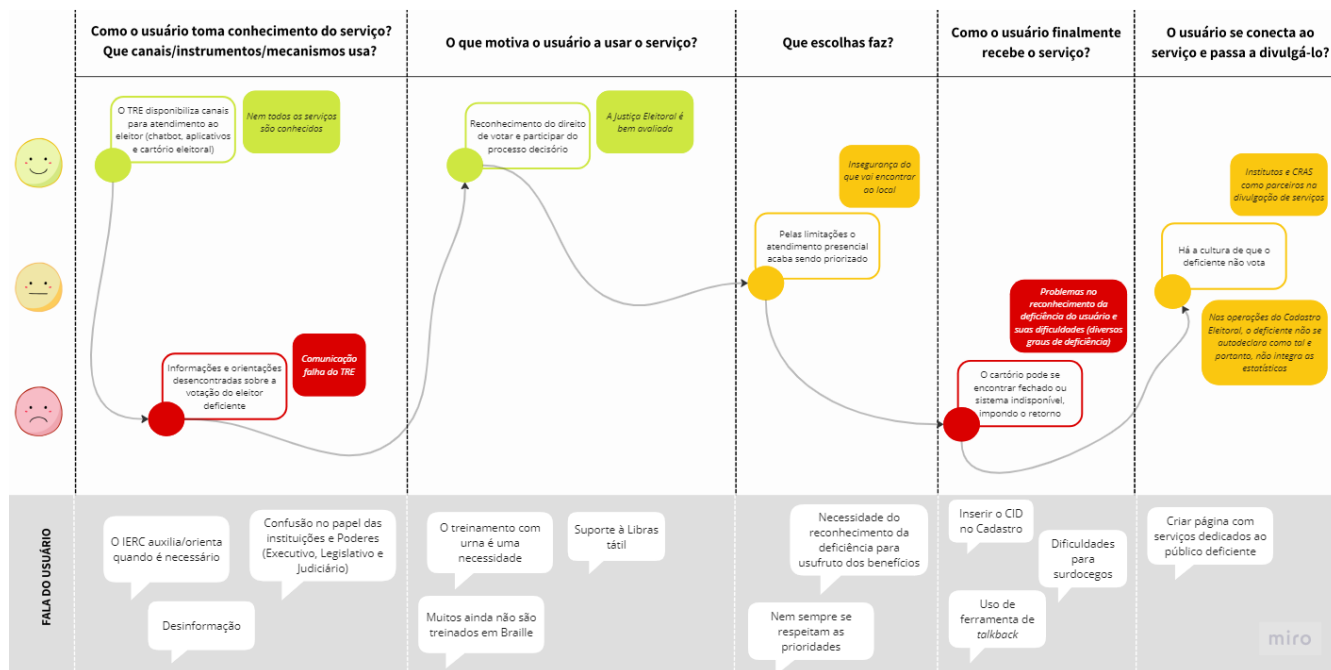
Nesse momento, foram aplicadas as técnicas/ferramentas Mapa da Empatia e Jornada do Usuário, para, respectivamente, ter uma maior percepção desse público e entender como ele se relaciona com os serviços mais específicos prestados pelo Tribunal. Foram convidados para a oficina, como observadores, integrantes da Comissão de Acessibilidade e Inclusão do TRE (CACESS).

Mapa da empatia



Durante a exploração da jornada do usuário, os participantes apresentaram respostas para algumas questões predefinidas, associadas a quatro etapas –

(i)aprendizado/descoberta, (ii)consideração da solução, (iii)decisão, (iv)reconhecimento do problema e (v)retenção/fidelização – visando levantar informações quanto às ações realizadas pelo usuário para utilização dos serviços prestados pelo TRE, às suas expectativas ao buscar os serviços e aos canais disponibilizados pelo órgão para se comunicar com o eleitor. Os dados coletados traçaram a experiência do usuário, no caso o/a eleitor/a cego/a e surdo/a, e o quão satisfeito/a ou não ele/a está com os serviços prestados.



• Registros da oficina:



2. DEFINIÇÃO (Concluída)

O resultado das oficinas apontou que há uma comunicação falha do TRE-RN com o eleitor com deficiência, não havendo meios nem formas de informação adequadas sobre serviços destinados a essa parcela do eleitorado. Foram identificados os pontos críticos que devem ser melhorados e considerados como base na construção de uma solução acessível e que atenda às suas necessidades específicas.

A principal entrega dessa etapa foi o Mapa do Problema, elaborado pelo LIODS a partir das informações extraídas dos debates com os usuários externos e internos.

Mapa do problema



3. IDEAÇÃO (Iniciada – em andamento)

A terceira etapa do projeto tem por objetivo a elaboração prévia do Mapa da Solução (em desenvolvimento) e a realização de oficinas de trabalho, no período de 31/07 a 25/09, para o desenho do arcabouço inicial da solução de inovação. Tendo em vista que se destina a um público específico, com limitações de variados níveis, o LIODS contará com o apoio da CACESS, como consultores internos especializados, além da colaboração contínua do Instituto de Educação e Reabilitação dos Cegos (IERC) e da Associação de Surdos de Natal (ASNAT) neste processo.

4. PROTOTIPAGEM E TESTE (Não iniciada)



A última etapa do projeto focará no aspecto técnico das especificações e tecnologias assistivas consideradas viáveis para a solução, com participação da área de TIC do TRE-RN.

O protótipo será concluído após a avaliação da área quanto à viabilidade técnica e econômica, além da testagem dos eleitores com deficiência participantes das oficinas iniciais quanto à usabilidade, acessibilidade, inclusão, respeito às diferenças de gênero e sustentabilidade.

Não contempla o escopo do projeto de inovação a sua implantação, que fica condicionada à aprovação das instâncias decisórias do TRE-RN, para, em caso positivo, ser incluído no Plano de Transformação Digital (PTD/PDTIC).

Cronograma Ideação e Prototipagem/Testes

Fase	Atividade	Status	Técnicas/Ferramentas	Início	Final
Planejamento 5º. Marco LIODS	Reunião de alinhamento para a fase de Idealização	Não iniciado	Brainstorming, registro e definições	31.07.2023	31.07.2023
Planejamento 1. Idealizar	Oficina 4 – Exploração e primeiras ideias (foco na experiência visual)	Não iniciado	Cardápio de ideias Workshop de <u>co-criação</u>	08.08.2023	15.08.2023
Planejamento 1. Definir	Oficina 5 – Apresentação e validação da ideia inicial (experiência do usuário: <u>PCDs</u>)	Não iniciado	Compilação de informações e dados <u>Brainstorming</u>	02.09.2023	06.10.2023
Planejamento 6º. Marco LIODS	Reunião de alinhamento para a fase de Prototipação	Não iniciado	Brainstorming, registro e definições	09.10.2023	09.10.2023
Prototipação 1. Elaborar	Elaboração de desenho do hot site com todo o <u>knowhow</u> adquirido com as leituras e oficinas	Não iniciado	Protótipo de serviços Maquete Encenação Fluxograma Impressão 3D	11.10.2023	24.1.2023
Prototipação 2. Testar	Apresentação dos protótipos para teste	Não iniciado	Jornada do usuário	27.11.2023	04.12.2023
Prototipação 3. Adequar, validar e entregar	Ajustes dos protótipos após <u>feedback</u>	Não iniciado	Matriz SWOT Matriz de <u>feedback</u> Testes de usabilidade	05.12.2023	18.12.2023
Encerramento	Reunião para registro de lições aprendidas	Não iniciado	Brainstorming e registro	10.01.2024	31.01.2024

RELACIONE OS PARTICIPANTES, COM RESPECTIVOS CARGOS E FUNÇÕES QUE PARTICIPARAM DE CADA ETAPA

Etapa 1: EMPATIA

• Oficina 1

Equipe do LIODS-RN

1. Ana Paula Vasconcelos do Amaral e Silva Araújo, servidora do TRE-RN, responsável pelo Núcleo do Centro de Memória/SJ, laboratorista e coordenadora da oficina
2. Iaperi Gabor Damasceno Árbocz, servidor do TRE-RN, responsável pelo Escritório de Processos Organizacionais e Riscos/AGE, laboratorista observador



3. Maria Ruth Bezerra Maia de Hollanda, servidora do TRE-RN, Assessora de apoio à governança e gestão estratégica, laboratorista e responsável pela gerência do LIODS-RN
4. Thompson de Oliveira Souza, servidor do TRE-RN, assistente do Gabinete da STIE, laboratorista e coordenador da oficina

Participantes convidados

1. Fernanda Gabriela Oliveira de Figueiredo Gomes (servidora do TRE-RN, lotada na Assessoria de Comunicação Social e Cerimonial/PRES)
2. Arleide Bezerra Cabral (colaboradora terceirizada do TRE-RN, lotada na Copa da Sede)
3. Geísa Valentim da Silva (colaboradora terceirizada do TRE-RN, lotada na Seção de Documentação e Protocolo/CGI/SJ)
4. Thiago Borges dos Santos (colaborador terceirizado do TRE-RN, lotado na Recepção da Sede)
5. Adenilton de Araújo Nascimento (estagiário do TRE-RN, lotado no Núcleo do Centro do Memória/SJ)
6. Adriana de Vasconcelos Torres (eleitora com deficiência auditiva)
7. Maria de Fátima de Vasconcelos Torres (eleitora)
8. Juliana Vieira Costa de Aguiar (servidora do TRE-RN, lotada no Núcleo de Acessibilidade e Inclusão/AGE/PRES)

• **Oficina 2**

Equipe do LIODS-RN

1. Ana Paula Barbosa dos Santos Araújo Nunes, juíza eleitoral (44ª ZE), laboratorista e mediadora da oficina
2. Iaperi Gabor Damasceno Árbocz, servidor do TRE-RN, responsável pelo Escritório de Processos Organizacionais e Riscos/AGE, laboratorista observador
3. Maria Ruth Bezerra Maia de Hollanda, servidora do TRE-RN, assessora de apoio à governança e gestão estratégica, laboratorista responsável pela gerência do LIODS-RN e mediadora da oficina
4. Thompson de Oliveira Souza, servidor do TRE-RN, assistente do Gabinete da STIE, laboratorista e coordenador da oficina

Comissão de Acessibilidade e Inclusão (CACESS)

1. Juliana Vieira Costa de Aguiar, integrante da CACESS e observadora da oficina
2. Maxelli Xavier de Andrade Rebouças, integrante da CACESS, observadora e interlocutora na oficina (servidora com baixa visão)

Participantes convidados

1. Edna Maria Freitas de Melo (eleitora com cegueira total e surdez parcial)
2. José Antônio de Lima Júnior (eleitor cego e surdo)
3. Marta Maria de Lima (eleitora cega)
4. Cícera Bernardo Galdino (eleitora cega)



5. Solange Mateo (eleitora com baixa visibilidade)
6. Eriberto Simão de Abreu (eleitor cego)
7. Raiane Rocha de Oliveira (eleitora cega)
8. Francisco Leão da Silva Júnior (eleitor cego)
9. Joás Mateus Nascimento (pessoa cega acima de 18 anos, não eleitor)
10. Francisco de Assis Teodoro Galdino (eleitor cego)
11. Leonardo Cleber Lima de Souza (eleitor cego)
12. Suênia Brás Soares (eleitora cega)
13. José André da Silva (eleitor cego)
14. Gleide Dias de Medeiros (secretária administrativa do IERC e facilitadora da oficina)

Etapa 2: DEFINIÇÃO

Equipe do LIODS-RN

1. Ana Paula Vasconcelos do Amaral e Silva Araújo, servidora do TER-RN, responsável pelo Núcleo do Centro de Memória/SJ
2. Ana Paula Barbosa dos Santos Araújo Nunes, juíza eleitoral (44ª ZE)
3. Iaperi Gabor Damasceno Árbocz, servidor do TRE-RN, responsável pelo Escritório de Processos Organizacionais e Riscos/AGE
4. Maria Ruth Bezerra Maia de Hollanda, servidora do TRE-RN, assessora de apoio à governança e gestão estratégica, responsável pela gerência do LIODS-RN e mediadora da oficina
5. Thompson de Oliveira Souza, servidor do TRE-RN, assistente do Gabinete da STIE

Etapa 3: IDEIAÇÃO

Equipe do LIODS-RN

1. Ana Paula Vasconcelos do Amaral e Silva Araújo, servidora do TRE-RN, responsável pelo Núcleo do Centro de Memória/SJ
2. Ana Paula Barbosa dos Santos Araújo Nunes, juíza eleitoral (44ª ZE)
3. Iaperi Gabor Damasceno Árbocz, servidor do TRE-RN, responsável pelo Escritório de Processos Organizacionais e Riscos/AGE
4. Maria Ruth Bezerra Maia de Hollanda, servidora do TRE-RN, assessora de apoio à governança e gestão estratégica e responsável pela gerência do LIODS-RN
5. Thompson de Oliveira Souza, servidor do TRE-RN, assistente do Gabinete da STIE

Comissão de Acessibilidade e Inclusão (CACESS)

1. Juliana Vieira Costa de Aguiar (representante do Núcleo de Acessibilidade e Inclusão/AGE)
2. Fernanda Gabriela Oliveira de Figueiredo Gomes (representante da Assessoria de Comunicação Social e Cerimonial/PRES)
3. Ronald José Amorim Fernandes (representante da Seção de Engenharia/SAOF)



4. Waldylécio Souza e Silva (representante da Seção de Assistência Médica e Saúde Ocupacional/SGP)
5. Sandra Regina da Silva Pegado (representante das Zonas Eleitorais – 2ª ZE)

Etapa 4: PROTIPAGEM E TESTES

Não iniciada

OBSERVAÇÕES

A problemática que deu origem ao projeto surgiu a partir de relatos de cidadãos junto aos setores do Tribunal que atendem ao público externo, registrando dificuldades de localização de informações sobre os serviços destinados ao eleitor no site do TRE-RN na Internet. Essas reclamações se estendiam ao portal mobile do órgão, acessível via celular, onde a navegação se mostra ainda mais difícil por ser uma versão de conteúdo simplificado e layout pouco amigável.

Os próprios atendentes também externavam a mesma dificuldade de localização das informações quando eram demandados pelo público. Em que pese o TRE ter um dos melhores resultados do Judiciário quanto à transparência, o grande volume de informações publicadas no portal se tornou um fator de comprometimento da qualidade e efetividade da comunicação.

As informações destinadas ao eleitor são divulgadas pelo Tribunal em múltiplos canais, sem padronização e adequação de linguagem, com gaps de atualização, deixando-o pouco instruído e refém de grupos de interesse, além de sujeito ao risco de ver cerceado o exercício de seus direitos de cidadania.

Por sua vez, de forma positiva, o órgão vem gradativamente investindo em recursos de tecnologia assistiva para assegurar a acessibilidade das pessoas com deficiência aos serviços declarados nas cartas de serviços institucionais, além de desenvolver projetos e ações inclusivas voltados a esse público. O eleitorado com deficiência corresponde a 1,24% do total registrado no banco de dados do Cadastro Eleitoral do estado, havendo, contudo, uma parcela desconhecida de eleitores inseridos nesse grupo por não ter se autodeclarado deficientes junto à Justiça Eleitoral.

Nessa linha, em recente auditoria sobre acessibilidade digital, foram identificados pontos de melhoria a serem perseguidos pelo órgão, especialmente no que tange à adequação ao Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (e-Mag). Os dados abaixo sintetizados representam o contexto organizacional, em 2022, no qual se insere o projeto, demonstrando a sua relevância para o Tribunal.

Estatísticas de atendimento da Ouvidoria Eleitoral - 2022	82% foram dúvidas sobre alterações no título de eleitor, locais de votação, biometria, voto em trânsito, quitação eleitoral, E-título, situação eleitoral, justificativas, regularização do título, transferência, alistamento, multas, certidões e mesários
---	--



Art. 5, inciso XV – Gestão da Inovação, alínea “c”

Recomendação de auditoria em acessibilidade digital (PAE 6313/2021)	(A8 - R8) Implementação de recursos de tecnologia assistiva disponíveis, adotando princípios e diretrizes internacionais de acessibilidade aplicáveis à concepção de sistemas e de conteúdos nos seus canais de comunicação na Web e nos seus serviços virtuais, visando ao cumprimento do que dispõe o art. 4º, V, da Resolução CNJ nº 401/2021.
Eleitorado do RN em 2022	2.554.727 eleitores
Eleitorado com deficiência em 2022 registrados no sistema ELO	31.763 eleitores Com deficiência visual: 6.120 Com deficiência auditiva: 4.498
Alinhamento estratégico 2021-2026	S.1 – Garantia dos direitos de cidadania S1.3. Prover a acessibilidade física e digital das instalações e dos serviços às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.
ODS relacionados	10 – Redução das desigualdades 16 – Paz, justiça e instituições eficazes
Unidades de atendimento ao público externo	60 cartórios eleitorais 16 centrais de atendimento ao cidadão Secretaria do Tribunal (Seção de Documentação e Protocolo, Recepção e Ouvidoria Eleitoral)
Carta de Serviços	https://www.tre-rn.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/acesso-a-informacao/servico-de-informacao-ao-cidadao-sic