

Inovação como Elemento Facilitador do Acesso à Justiça, por meio da Comunicação de Mudanças do PJe à Sociedade

Karla Sousa da Motta

Coordenadora de Planejamento e Gestão Estratégica do TRT21-RN
Gerente do Laboratório de Inovação INOVA JT-21

Divanda Lima de Freitas Cavalcanti

Coordenadora de Apoio ao PJe do TRT21-RN

Tema: Inovações, inteligência artificial e tecnologias de informação e comunicação em sistemas de justiça

A inovação se evidencia no âmbito do Poder Judiciário desde o ano de 2019, mediante criação do Laboratório de Inovação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (LIODS) no Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e da aprovação da Meta 9 - Integrar a agenda 2030 ao Poder Judiciário em 2020, mantida nos anos seguintes. Neste contexto, foi estabelecida a Estratégia Nacional do Poder Judiciário para o ciclo 2021-2026, onde “inovação” é um dos atributos de valor. Para 2023 foi estabelecida pelo CNJ a Meta Nacional 9 - Estimular a inovação no Poder Judiciário, visando a elaboração de um projeto oriundo do laboratório de inovação, com avaliação de benefícios à sociedade e relacionado à Agenda 2030. Nesse contexto, o Laboratório de Inovação INOVA JT-21, do Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT21-RN), elaborou um projeto para melhoria da comunicação das alterações ocorridas na plataforma digital Processo Judicial eletrônico (PJe) aos seus usuários. O objetivo do presente relatório técnico é apresentar uma situação em que a inovação aberta é empregada como elemento facilitador do acesso à Justiça do Trabalho do estado do Rio Grande do Norte (RN), mediante a elaboração de uma proposta de modificações na comunicação de mudanças do PJe à sociedade, construída mediante as perspectivas de usuários internos e externos da plataforma. A discussão analisa a abordagem à gestão da inovação no Poder Judiciário, conforme a Resolução CNJ nº 395/2021, concluindo pelo êxito na elaboração do projeto da meta 9/2023, para impactar a sociedade em alinhamento aos ODS da Agenda 2030.

Palavras-chave: Poder Judiciário; acesso à Justiça; Processo Judicial Eletrônico (PJe); inovação aberta; laboratório de inovação.

Introdução

Inovação é a implementação de um produto (bem ou serviço) novo ou significativamente melhorado, ou um processo, ou um novo método de marketing, ou um novo método organizacional nas práticas de negócios, na organização do local de trabalho ou nas relações externas, segundo o Manual de Oslo (OCDE, 1997). Deste modo, sua aplicação se adequa não apenas ao ambiente empresarial, mas também ao setor público, no qual a busca pela inovação envolveu inicialmente a compreensão do próprio fenômeno em si (SANO, 2020). A inovação na gestão pública tem ocorrido, em grande medida, por meio de laboratórios de inovação

1



implantados nas organizações governamentais (SWIATEK, 2019). Segundo Sano (2020), os laboratórios de inovação, também denominado “LABs”, atuam mediante ciclos de inovação, que partem da análise do problema, seguindo por diversas etapas, dentre elas a elaboração de plano de ações inovadoras, culminando com a disseminação dos resultados obtidos. Atuando predominantemente na gestão, onde se observa a preocupação em se buscar inovações que impactem o funcionamento da máquina pública, os LABs do Poder Judiciário visam melhorar a prestação jurisdicional e os serviços públicos em geral (SANO, 2020).

Assumindo um papel de destaque no âmbito do Poder Judiciário, a inovação se formaliza e evidencia notadamente desde o ano de 2019, com a criação do Laboratório de Inovação dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (LIODS - Portaria CNJ N° 119/2019) pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), alinhado à Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU). Trata-se de uma agenda de Direitos Humanos aprovada em Assembleia Geral das Nações Unidas em 2018, nos termos da Resolução A/RES/72/279, adotada por 193 Países, inclusive o Brasil, que incorporou os 8 Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODS - Agenda 2015 – período 2000/2015), ampliando-os para os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS - Agenda 2030 – período 2016/2030). O Judiciário Brasileiro é pioneiro mundial na institucionalização da Agenda 2030, de modo que a inovação é escolhida por este Poder como caminho e suporte a um projeto mundial orientado para o desenvolvimento sustentável.

Um movimento do CNJ para reforço aos tribunais, no sentido de fomentar a adoção da inovação orientada para os ODS, é a publicação no ano de 2021 da Política de Gestão da Inovação no âmbito do Poder Judiciário (RESOLUÇÃO CNJ N° 395/2021). A resolução é dividida em cinco capítulos, onde o primeiro deles define conceitos como “inovação”, “prototipagem” e elenca os seguintes princípios da gestão da inovação: cultura da inovação, foco no usuário, participação, colaboração, desenvolvimento humano, acessibilidade, sustentabilidade socioambiental, desburocratização e transparência. O segundo capítulo trata, em síntese, da implementação da política da gestão de inovação, enquanto que o terceiro incentiva os tribunais a instituir seus próprios laboratórios de inovação, sejam em estruturas físicas ou virtuais. Com destacada visão sistêmica, o quarto capítulo institui a Rede de Inovação do Poder Judiciário Brasileiro (RenovaJud), com objetivo de impulsionar a gestão de inovação no âmbito do Poder Judiciário, encerrando-se a política com o quinto capítulo, que destaca que os membros do Comitê Gestor Nacional da Inovação do Poder Judiciário, do Conselho Consultivo Nacional da Inovação do Poder Judiciário e colaboradores do LIODS/CNJ vão desempenhar suas atividades em caráter honorífico e não remunerado.

Outra abordagem adotada pelo CNJ para disseminação simultânea da inovação e dos ODS nos tribunais que compõem o judiciário brasileiro é a apresentação e aprovação da Meta 9 - Integrar a agenda 2030 ao Poder Judiciário, orientada para esta temática em 2020 e nos anos que se sucederam. Seguindo uma sequência temporal que dá continuidade ao tema, foi estabelecida a Estratégia Nacional do Poder Judiciário para o ciclo 2021-2026, da qual “inovação” é um dos atributos de valor. Para o ano de 2023, foi estabelecida pelo CNJ a Meta Nacional 9 - Estimular a inovação no Poder Judiciário, cujo glossário determina a elaboração de um projeto oriundo do laboratório de inovação, com avaliação de benefícios à sociedade e relacionado à Agenda 2030.

O Laboratório de Inovação do TRT21-RN se denomina INOVA JT-21, tendo sido instituído pelo ATO TRT21- GP N° 189/2021, possuindo objetivos alinhados à Política de Gestão da Inovação no âmbito do Poder Judiciário (RESOLUÇÃO CNJ N° 395/2021) e tendo nomeado integrantes (PORTARIA TRT21- GP N° 171/2022), coordenadoras e gerente (PORTARIA TRT21-GP N° 354/2023). O INOVA JT-21 realiza oficinas de inovação conforme seu ciclo de inovação, desenvolvido com base no *Design Thinking* (BROWN, 2018), que é uma metodologia de desenvolvimento de produtos e serviços focados nas necessidades, desejos e limitações dos usuários, durante todo o projeto, a cada tomada de decisão, desde a concepção até o lançamento.

Diante da Meta 9 do CNJ para o ano de 2023, estabelecendo que o foco nos benefícios de projeto de inovação deve ser a sociedade, percebeu-se a necessidade de adotar uma metodologia que formalizasse o envolvimento de atores externos ao TRT21-RN, sendo selecionada a inovação aberta ou *open innovation* (CHESBROUGH et al, 2017). Segundo o conceito da inovação aberta, deve ocorrer a abertura das fronteiras das organizações, que permita o uso de ideias internas e externas nos processos de inovação, mediante a interação de um grande número de participantes, para analisar e compreender problemas, identificar e avaliar soluções.

O objetivo do presente relatório técnico é apresentar uma situação em que a inovação aberta é empregada como elemento facilitador do acesso à Justiça do Trabalho do estado do Rio Grande do Norte (RN), mediante a elaboração de uma proposta de modificações na comunicação de mudanças do PJe à sociedade, construída mediante as perspectivas de usuários internos e externos da plataforma. Para tanto, apresenta a experiência de implementação das etapas do ciclo de inovação do laboratório INOVA JT-21, desenvolvido em consonância com a metodologia do *Design Thinking* ((BROWN, 2018), aliado ao conceito da inovação aberta (CHESBROUGH et al, 2017) na elaboração do projeto da Meta Nacional 9 em 2023.

Caracterização da boa prática, mudança e inovação

Para elaborar o projeto “PJe de Hoje”, dirigido ao cumprimento da meta 9 em 2023, o Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região (TRT21-RN) seguiu uma boa prática de gestão, buscando seu alinhamento interinstitucional, ao considerar o Macrodesafio do Poder Judiciário “Fortalecimento da relação institucional do judiciário com a sociedade” (Resolução CNJ n. 325/2020) e o Objetivo Estratégico da Justiça do Trabalho "Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais” (Ato CSJT.GP.SG N° 34/2021).

No âmbito do estudo aqui relatado, foi tomada como referência a verificação do atendimento ao que determina a Resolução CNJ n° 395 de 2021, que institui a Política de Gestão da Inovação no âmbito do Poder Judiciário. O Art. 1º da referida política determina que a mesma visa “ao aprimoramento das atividades dos órgãos judiciários, por meio da difusão da cultura da inovação, com a modernização de métodos e técnicas de desenvolvimento do serviço judiciário, de forma coletiva e em parceria, com ênfase na proteção dos Direitos e Garantias Fundamentais previstos na Constituição Federal”. Deste modo, o trabalho desenvolvido se alinha à política do CNJ, ao empregar a técnica da inovação aberta para

modernizar o serviço judiciário, ao aprimorar a disseminação das mudanças do PJe para seus usuários, disseminando também a cultura da inovação.

Considerou-se ainda que, no contexto do sistema de justiça, o Poder Judiciário brasileiro implementou uma inovação disruptiva no ano de 2009, caracterizada pela informatização do processo judicial, ao adotar a plataforma digital Processo Judicial eletrônico (PJe) como meio para tramitação processual (Cartaxo, 2018). Dessa maneira, o TRT21-RN dirigiu o referido projeto da Meta Nacional 9 em 2023 à melhoria da comunicação das alterações ocorridas no PJe aos seus usuários. Mediante tal foco, observa-se a contribuição do projeto para o ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes.

Oriundo do laboratório de inovação INOVA JT-21, o projeto “PJe de Hoje” foi elaborado mediante utilização da principiologia da gestão de inovação, especificamente por meio da metodologia de inovação aberta ou *open innovation*, que contempla a participação ativa de atores externos à organização, que utilizem o produto ou serviço em desenvolvimento, para a elaboração da sua proposta ou projeto. Para tanto, foi empregada a abordagem do *design thinking*, seguindo as seis etapas do ciclo de inovação do INOVA JT-21 (Figura 1).

Figura 1 - Ciclo de Inovação do LAB INOVA JT-21



Uma vez estabelecidos referenciais teóricos e marcos legais, iniciou-se a construção e implementação da solução, conforme segue descrita.

Planejamento, desenvolvimento e implementação

Foi buscado o alcance dos objetivos da gestão da inovação, no âmbito do Poder Judiciário, conforme instituída pela Resolução CNJ nº 395 de 2021, a qual define conceitos como “inovação” e “prototipagem” e elenca os princípios da gestão da inovação: cultura da inovação; foco no usuário; participação; colaboração; desenvolvimento humano; acessibilidade; sustentabilidade socioambiental; desburocratização; e transparência.

O relato técnico aqui apresentado foi elaborado com base na experiência profissional e prática da Coordenadora de Apoio ao PJe do TRT21-RN e da Coordenadora de Planejamento e Gestão Estratégica do TRT21-RN, que atuaram na atividade relatada enquanto laboratoristas do Laboratório de Inovação INOVA JT-21.

Para atingir o objetivo de apresentar uma situação em que a inovação aberta é empregada como elemento facilitador do acesso à Justiça do Trabalho do estado do Rio Grande do Norte (RN), mediante a elaboração de uma proposta de modificações na comunicação de mudanças do PJe à sociedade, foi necessária a participação de usuários e usuárias da plataforma nos ambientes interno e externo ao tribunal.

Considerou-se que internamente, no âmbito do tribunal, o PJe é utilizado por desembargadores e desembargadoras, juízes e juízas, servidores e servidoras atuantes no Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania (CEJUC), como também em varas, gabinetes, divisões de inteligência e de precatórios, tendo sido convidadas a participarem do desenvolvimento do trabalho pessoas representantes destas unidades. Como o tema se refere à atividade de comunicação, participaram também profissionais atuantes na unidade de comunicação social do tribunal. Quanto ao ambiente externo, foram considerados como principais usuários e usuárias do PJe profissionais atuantes nas atividades de advocacia e perícia. Uma vez definidos os atores do projeto, realizou-se o agendamento, convite e realização das oficinas de inovação, mediante as etapas do ciclo de inovação adotado pelo laboratório de inovação INOVA JT-21, as quais seguem descritas, em consonância com sua aplicação no presente relato:

Etapa 1 - Recepção de demandas: elaboração de um projeto de inovação para propor uma resposta inovadora para a melhoria da comunicação das mudanças do PJe, detectada como necessária devido à quantidade de chamados técnicos dos públicos interno e externo pela Coordenadoria do PJe no tribunal, que foi de 4.176 em 2022 e de 1.654 até abril de 2023;

Etapa 2 - Geração de idéias: realização de oficinas de inovação com usuários internos do tribunal, e de inovação aberta com usuários externos, sendo eles representantes da Associação Norte Riograndense dos Advogados Trabalhistas – Anatra, Comissão de Advogados Trabalhistas – OAB/RN e dos Peritos Judiciais. Nas oficinas foram elaboradas os canvas das personas dos usuários internos (Figura 2) e externos (Figura 3), assim como os respectivos mapas de problemas, com apoio da ferramenta Jamboard;

Figura 2 - Canvas da Persona do Usuário Interno do PJe

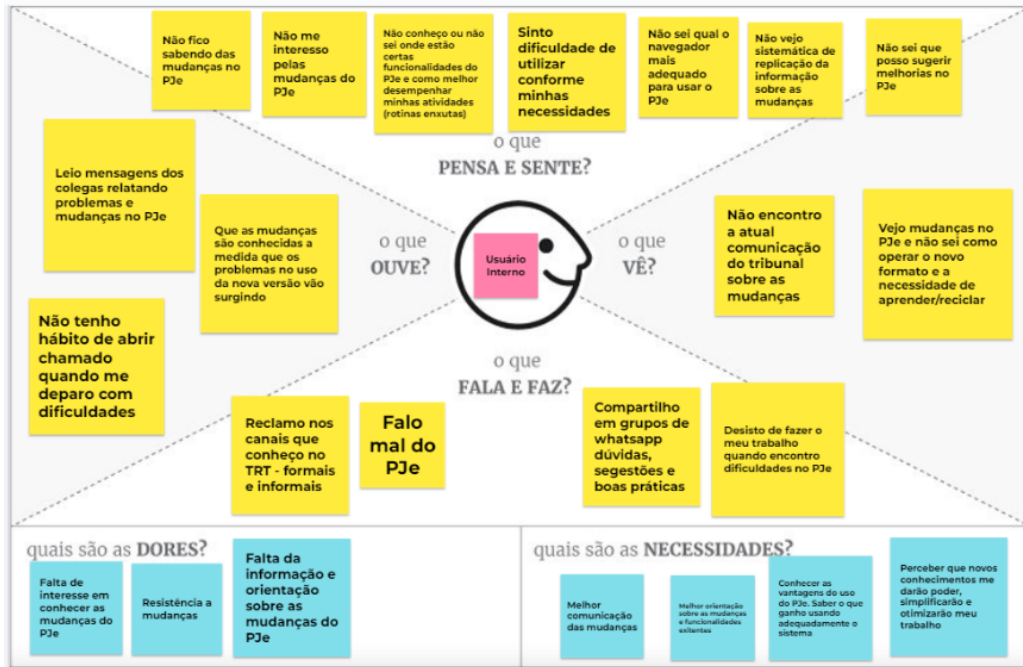
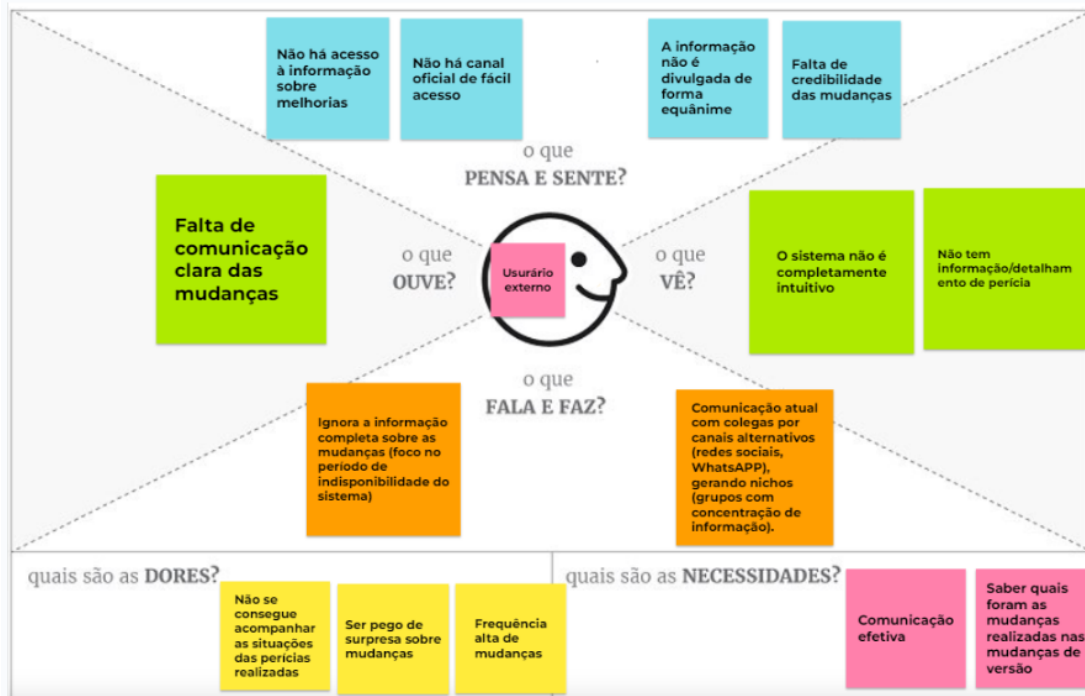
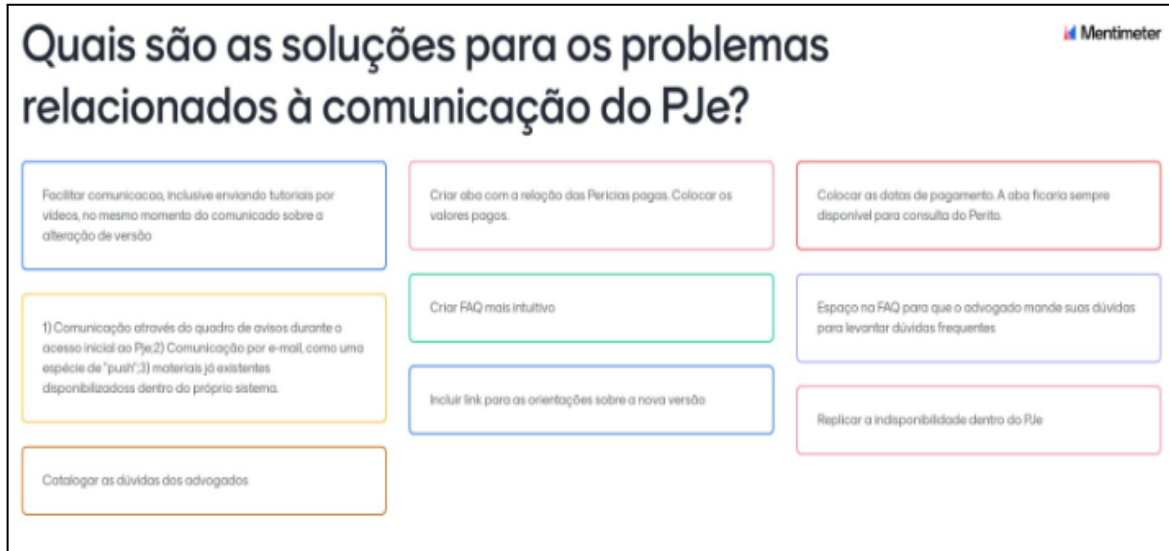


Figura 3 - Canvas da Persona do Usuário Externo do PJe



Etapa 3 - Desenvolvimento de propostas: foram propostas soluções para os problemas relacionados ao PJE pelos atores internos e externos (Figura 4), nas respectivas oficinas de inovação, com o uso do Mentimeter;

Figura 4 - Soluções Propostas pelos Usuários do PJe



Etapa 4 - Implementação de projetos: a implementação da Meta Nacional 9/2023 tem foco em quatro entregas principais, quais sejam: (1) a definição do problema, (2) a regulamentação da comunicação das mudanças do PJe para usuários internos e externos, (3) a definição do padrão do conteúdo das postagens e (4) tutoriais de vídeos para acompanhar a comunicação sobre a alteração da versão;

Etapa 5 - Avaliação de projetos: o projeto se encontra em fase de implementação e será avaliado mediante avaliação da satisfação com a clareza da comunicação das mudanças no PJE pelos usuários internos e externos do PJE que participaram das oficinas de inovação que geraram o projeto PJE Hoje;

Etapa 6 - Disseminação de aprendizados: os resultados do projeto serão disseminados no portal RENOVAJUD e do TRT21, assim como mediante submissão ao Portal de Boas Práticas do CNJ;

O Tribunal Regional do Trabalho da 21ª Região cadastrou na plataforma RenovaJud o projeto "PJE de Hoje", relacionado à Agenda 2030, especificamente referente ao ODS 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes.

Resultados alcançados e previstos

No que se refere ao ciclo da inovação, observou-se sua aplicabilidade à inovação aberta e a efetividade do seu uso para a construção de soluções dirigidas à sociedade. Foi possível aplicar as ferramentas virtuais para apoiar a metodologia do *design thinking* em cada uma das etapas do ciclo, como evidenciava-se nas figuras apresentadas no presente relatório, mediante participação de atores externos.

Quanto aos resultados alcançados com a aplicação do ciclo da inovação, obteve-se a definição do problema pelos usuários, possibilitando promover senso de pertencimento e obter clareza na compreensão da situação problemática. No que se refere à regulamentação da comunicação das mudanças do PJe para usuários internos e externos, visa-se estabelecer e implementar um padrão sistemático de comunicação efetiva entre o tribunal e os usuários do PJe, com redução da interação humana e liberação de horas de trabalho, simultânea à elevação do nível de serviços prestados. Ao realizar a definição do padrão do conteúdo das postagens, possibilita-se o fenômeno da personalização em massa, caracterizada pela padronização de uma estrutura replicável, com conteúdos variáveis. Por sua vez, os tutoriais de vídeos serão disponibilizados para promover o acompanhamento simplificado da comunicação sobre a alteração da versão pelos usuários internos e externos.

Conclusões e recomendações

Conclui-se que o objetivo do presente relatório técnico foi alcançado, uma vez que relata uma situação em que a inovação aberta é empregada como elemento facilitador do acesso à Justiça do Trabalho do estado do Rio Grande do Norte (RN), mediante a elaboração de uma proposta de modificações na comunicação de mudanças do PJe à sociedade, construída mediante as perspectivas de usuários internos e externos da plataforma. Para tanto, apresenta a experiência de implementação das etapas do ciclo de inovação do laboratório INOVA JT-21 na elaboração do projeto da Meta Nacional 9 em 2023.

Quanto às implicações práticas, a discussão analisa o alcance dos objetivos da gestão da inovação, no âmbito do Poder Judiciário, conforme instituída pela Resolução CNJ nº 395 de 2021. No tocante aos resultados alcançados, o estudo contribui para o avanço do conhecimento, ao concluir o êxito da meta 9 de 2023 em promover o apoio da Alta Administração do TT21-RN às iniciativas oriundas do seu laboratório de inovação INOVA JT-21, por meio do fomento à materialização de ideias que impactem a sociedade e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030 da ONU.

Recomenda-se que seja acompanhada a implementação das ações planejadas e mensurado o seu impacto na satisfação dos usuários internos e externos do PJe, mediante pesquisa qualitativa, e também do monitoramento da evolução quantitativa dos chamados técnicos dos públicos interno e externo pela Coordenadoria do PJe no tribunal.

Referências

Biancolino, C. A., Kniess, C. T., Maccari, E. A., & Rabechini Jr., R. (2012). Protocolo para Elaboração de Relatos de Produção Técnica. *Revista De Gestão E Projetos*, 3(2), 294–307. <https://doi.org/10.5585/gep.v3i2.121>.

Brown, T. (2018). *Design Thinking: Uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias*. Alta Books.

Cherbrough, H., Vanhaverbeke, W., West, J. (2017). *Novas Fronteiras em Inovação Aberta*. Editora Blucher.

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. Resolução CNJ nº 395 de 2021. (2021). Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/files/original1259312021060960c0bb3333a4f.pdf>

CNJ. Conselho Nacional de Justiça. Resolução CNJ nº 325 de 2020. (2020). Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3365>

CSJT. Conselho Superior da Justiça do Trabalho. Plano Estratégico da Justiça do Trabalho. Disponível em <https://www.csjt.jus.br/documents/5625802/0/PE+JT+2021-2026+%281%29.pdf/bb1161b5-ffe2-6031-70af-78789e765d3a?t=1623433797571>

OECD. Organização para Cooperação Econômica e Desenvolvimento (1997). Manual de Oslo: Proposta de Diretrizes para Coleta e Interpretação de Dados sobre Inovação Tecnológica. Disponível em http://www.finep.gov.br/images/a-finep/biblioteca/manual_de_oslo.pdf

Sano, H. (2020). Laboratórios de inovação no setor público: mapeamento e diagnóstico de experiências nacionais. Enap. Disponível em https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/5112/1/69_Laboratorios_inovacao_governo_completo_final_23062020.pdf

Swiatek, D. C. (2019). Inovando na relação da administração pública com Tecnologia: o mobilab e a contratação de startups pela prefeitura de São Paulo. In. CAVALCANTE, P. et al. (Orgs.). Inovação e políticas: superando o mito da ideia. Brasília: Ipea, p. 296-312, 2019.