



A Avaliação dos Atributos de Qualidade da Transformação Digital Ocorrida no Atendimento do Juizado Móvel de Fortaleza entre os Anos de 2017 e 2024

Leonel Gois Lima Oliveira (Esmec/TJCE), Manuella Maia Ribeiro (Nic.Br)

Outros temas relacionados à Administração da Justiça

RESUMO

A utilização de serviços públicos prestados de forma eletrônica ou em plataforma móvel tem sido cada vez mais recorrente dado os avanços do governo eletrônico. Além disso, os cidadãos brasileiros estão cada vez mais adaptados ao mundo digital. Há uma transformação digital em curso que reflete nos investimentos dos governos em recursos para uma digitalização dos serviços públicos prestados de forma eletrônica (Lafuente, Leite, Porrúa, & Valenti, 2021). Nesse contexto, o presente estudo tem por objetivo caracterizar as reformulações ocorridas no Juizado Móvel com o uso de ferramentas digitais para o registro de sinistros no trânsito municipal em Fortaleza (CE) entre os anos 2017 e 2024. Procura-se desenvolver um olhar exploratório para que em termos teóricos possa subsidiar uma adoção futura de avaliação dos atributos de qualidade (qualidade da informação; eficiência técnica; confiabilidade e segurança; e comunicação) dos serviços prestados (Janita & Miranda, 2020). Com relação aos aspectos práticos, buscou-se avaliar as dimensões que possibilitem uma integração dos serviços prestados. Enquanto isso, a cidade de Fortaleza passou por transformações estruturais na engenharia de trânsito que ocasionaram a diminuição dos acidentes a partir da segunda metade da década de 2010. O Juizado Especial Móvel é vinculado à 10ª Unidade do Juizado Especial Cível e Criminal, foi criado em 1996, e consiste num serviço que tem o objetivo de fazer a conciliação entre as partes envolvidas em acidentes de trânsito que não apresentem vítimas (motorista ou pedestres), ficando restrito aos danos materiais envolvidos no acidente. A iniciativa foi vista como inovadora por facilitar o acesso ao Judiciário. O atendimento é realizado direto no local de ocorrência do acidente e, portanto, tornando-se mais próximo ao cidadão. Portanto, o serviço prestado tem um maior potencial de efetividade e celeridade ao buscar a conciliação entre as partes envolvidas diretamente no local (Ponte, 2013). O Juizado Móvel já possui mais de duas décadas de serviços prestados para os cidadãos de Fortaleza, tendo vivenciado o uso de diversas ferramentas tecnológicas para a realização de suas atividades, embora a sistemática de atendimento se mantive semelhante durante esse período (TJCE, 2020). O caráter da mobilidade esteve sempre presente, fazendo com que a equipe de trabalho tenha o diferencial de realizar o atendimento próximo da ocorrência do sinistro, atuando na conciliação entre os envolvidos e a avaliação dos danos materiais causados pelo



acidente. Os motoristas de Fortaleza passaram a ter acesso a diferentes formatos de serviços do Juizado Móvel, saindo de um modelo presencial para a oferta de serviços digitais, reforçados pela necessidade de isolamento social da pandemia da Covid-19. O estudo possui um enfoque exploratório e descritivo, tendo por base a avaliação das dimensões de utilização de serviços públicos em formato digital. Foram coletados os dados de ocorrências de sinistros do Juizado Móvel para os anos de 2017 a 2024, além da realização de três entrevistas com prestadores relacionados aos serviços. Os dados foram analisados por estatística descritiva. As informações foram apresentadas em tabelas, sendo calculados a média anual, os valores mínimo e máximo obtidos em cada um dos anos e a amplitude comparada entre os anos. O roteiro de entrevista foi estruturado conforme o protocolo de McCracken (1988): uma pergunta aberta e não direcionada (grand tour) e de quatro perguntas pré-planejadas (planned prompt) que serviam para aprofundar alguns temas que não foram plenamente abordados na resposta da primeira pergunta. Houve espaço também para perguntas flutuantes (floating prompt), caso o pesquisador tivesse dúvidas sobre o que foi dito ou nos momentos em que necessitava aprofundar uma questão abordada pelo entrevistado. Adotou-se também uma triangulação de métodos, pois a pesquisa documental e bibliográfica proporcionou muitos dados divulgados pelo Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) que foram consolidados e serviram para corroborar evidências observadas a partir das entrevistas. Os resultados apontaram que a pandemia da Covid-19 fez que o serviço do Juizado Móvel se adaptasse para um formato 100% digital, promovendo uma transformação digital repentina que impactaram nos principais atributos de prestação dos serviços no modo tradicional. Inicialmente, com a necessidade de isolamento social rígido devido a pandemia da Covid-19, o atendimento ao Juizado Móvel foi realizado via plataforma de comunicação instantânea WhatsApp, promovendo uma interação com a equipe de atendimento em um dos aplicativos mais conhecidos, acessados e utilizados pelos brasileiros. Em seguida, visualizou-se a mudança de formato para a realização do atendimento dentro do aplicativo oficial do TJCE. Possibilitaram-se os registros dos sinistros e os acompanhamentos das etapas dentro de uma plataforma própria, fornecendo mais confiabilidade, segurança e indicando um protocolo do processo judicial gerado permitindo vincular aos demais serviços digitais disponibilizados pelo tribunal. As análises demonstraram um declínio dos registros de sinistros no Juizado Móvel ao longo dos anos de 2017 a 2024, possibilitando a segmentação por fases que coincidem com o isolamento da pandemia e com as mudanças de plataformas. Observou-se, também, a ocorrência de adaptações na prestação de serviço particular que utiliza de forma intermediária o serviço público avaliado, sugerindo uma mudança de preferência no atendimento por parte dos motoristas envolvidos em sinistros sem vítimas.

Palavras-Chave: Juizado móvel; serviços públicos; qualidade; trânsito municipal; aplicativos.



Referências

Janita, M. S., & Miranda, F. J. (2018). Quality in e-Government services: a proposal of dimensions from the perspective of public sector employees. *Telematics and Informatics*, 35 (2), 457-469.

McCracken, G. D. (1998). *The long interview*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Lafuente, M., Leite, R., Porrúa, M., & Valenti, P. (2021). Transformação digital dos governos brasileiros: satisfação dos cidadãos com os serviços públicos digitais. Brasília: Banco Interamericano de Desenvolvimento. Recuperado em 28 de maio de 2025, de <<https://dx.doi.org/10.18235/0003058>>

Ponte, M. D. (2013). Os avanços tecnológicos no âmbito da ciência do direito e as parcerias da Universidade de Fortaleza junto ao poder público. *Panorama*, 7 (12), 53-67.

TJCE – Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. (2020). Tribunal de Justiça adequa funcionamento do Juizado Móvel para priorizar atendimento online. 26 de junho de 2020. Recuperado em 28 de maio de 2025, de <https://www.tjce.jus.br/noticias/tribunal-de-justica-adequa-funcionamento-do-juizado-movel-para-priorizar-atendimento-online/>

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília	 Programa de Pós-Graduação em Direito PPGD PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO INSTITUTO UNIVERSITÁRIO DA JUSTIÇA	 Universidade Potiguar
	 1 2 1 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
 Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário	 GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LINGUAGEM, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	

