

Justiça Móvel Digital: Diagnóstico e Propostas de Aperfeiçoamento para a Conciliação em Acidentes de Trânsito sem Vítimas

João Paulo Braga Cavalcante, ESMEC

Ulisses Duarte Monteiro, TJCE

Flavianne Damasceno Maia, TJCE

Leonel Gois Lima Oliveira ESMEC

Francisco Ubiratan Castro Viana Júnior, TJCE

Tema de interesse: Inovações, inteligência artificial e tecnologias de informação e comunicação em Sistemas de Justiça

RESUMO

Este relatório técnico analisa a evolução do serviço de conciliação para acidentes de trânsito do Tribunal de Justiça do Ceará (TJCE), partindo de um diagnóstico que revela as ineficiências do modelo presencial e as limitações estruturais do aplicativo digital de primeira geração. A análise demonstra que a arquitetura de fluxo síncrona do sistema atual inviabiliza o registro em casos de evasão e impõe alta carga cognitiva ao usuário, comprometendo a geração de valor público. Utilizando uma metodologia que combina análise de conteúdo e avaliação heurística de interface (UI/UX), fundamentada em referenciais teóricos da área, o estudo avalia o protótipo SOTJUS como a proposta de correção para essas falhas. Destacam-se inovações como a arquitetura de fluxo assíncrono, o design centrado no usuário, a preparação para integração com bases de dados governamentais e a introdução de um Termo de Compromisso digital com força de título executivo, que permite a desobstrução do trânsito e uma negociação posterior. Conclui-se que o protótipo SOTJUS, embora não testado, corrige eficazmente as falhas do modelo anterior e representa uma evolução alinhada aos princípios do Programa Justiça 4.0, oferecendo um guia para um serviço mais acessível, eficiente e juridicamente seguro, com potencial para desafogar o judiciário.

Palavras-chave: Valor público digital; Conciliação online; E-government

 <p>Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB</p>	 <p>INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS</p>	 <p>Universidade de Brasília</p>	 <p>PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA</p>	 <p>Universidade Potiguar</p>
 <p>IESB Centro Universitário</p>	 <p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA</p>	 <p>DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA</p>	 <p>Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar</p>	 <p>AJUS Administração da Justiça</p>
 <p>1 GPJus Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário</p>	 <p>GEJUD Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário</p>	 <p>InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade</p>	 <p>LIOrg LIGAÇÃO, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES</p>	

1. Introdução

A transformação digital tornou-se um imperativo para o setor público em escala global, impulsionando governos e instituições a reavaliarem seus processos para oferecer serviços mais eficientes, acessíveis e centrados no cidadão. Este movimento não se resume à mera informatização de procedimentos, mas representa uma mudança de paradigma na forma como o Estado interage com a sociedade, buscando a geração de **valor público digital**. No contexto do Judiciário brasileiro, essa tendência se materializa em iniciativas estratégicas, como o Programa Justiça 4.0, que visam modernizar a prestação de serviços jurisdicionais por meio da tecnologia e da inovação.

É nesse cenário que o Tribunal de Justiça do Estado do Ceará (TJCE) se destacou, ao desenvolver de forma pioneira o aplicativo "Juizado Móvel Online" para a formalização digital de acordos em acidentes de trânsito sem vítimas. A iniciativa representou um avanço institucional significativo. Contudo, a primeira geração de sistemas digitais frequentemente revela, após a implementação, gargalos operacionais e de usabilidade que limitam seu potencial transformador.

Este trabalho tem por objetivo analisar o protótipo "SOTJUS" (Sistema de Ocorrência de Trânsito), uma solução proposta para superar as deficiências críticas identificadas no modelo atual do Juizado Móvel. A análise avalia a eficácia do protótipo em corrigir as falhas legadas, sua aderência a princípios de transformação digital e seu potencial para entregar um serviço de maior valor público, alinhado às necessidades reais dos cidadãos em momentos de estresse e vulnerabilidade.

1.1. Contexto do Problema: O Pioneirismo e as Limitações do "Juizado Móvel Online" do TJCE

O aplicativo "Juizado Móvel Online", desenvolvido pelo TJCE, foi um marco na digitalização dos serviços judiciários, possibilitando uma economia anual superior a R\$ 1 milhão. Apesar do sucesso inicial, sua efetividade prática é hoje comprometida por limitações funcionais e operacionais críticas que fragmentam a experiência do usuário. Essas limitações são particularmente notáveis pois a concepção original para a digitalização do serviço, detalhada em um relatório de melhorias de 2019, previa um sistema muito mais abrangente e funcional.

As principais deficiências do sistema em operação podem ser sintetizadas nos seguintes pontos:

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília	 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO PPGD	 Universidade Potiguar
 Centro Universitário	 1 2 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
2  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 LIGAÇÃO, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	

- Arquitetura de Fluxo Rígida e Síncrona: O sistema exige que todas as partes envolvidas no acidente preencham seus dados de forma simultânea, no mesmo dispositivo e em uma sequência de telas predeterminada. Essa rigidez torna o processo inflexível e inviável em situações comuns, como a evasão de uma das partes ou ocorrências com múltiplos veículos, onde o fluxo precisa ser repetido sucessivamente, tornando-se moroso e contraproducente.
- Coleta de Dados Manual e Descontextualizada: A plataforma demanda o preenchimento manual completo de todos os campos, forçando a replicação de dados em ambientes adversos. O sistema não utiliza recursos de autocompletar, geolocalização automática ou integração com bases de dados públicas (como DETRAN), o que aumenta a probabilidade de erros e o tempo de preenchimento em um momento de alto estresse para os envolvidos.
- Dependência de Conectividade: O funcionamento do aplicativo depende de uma conexão estável e contínua com a internet. Essa característica inviabiliza seu uso em áreas com cobertura de rede limitada ou instável, como vias urbanas periféricas e rodovias, locais onde o serviço é igualmente necessário.

Este conjunto de deficiências caracteriza um sistema que, embora conceitualmente inovador, falha em se adaptar ao contexto real de uso, limitando seu alcance e comprometendo a geração de valor público ao não atender plenamente às necessidades de simplicidade, autonomia e adaptabilidade dos cidadãos.

1.2. A Solução Proposta: O Protótipo SOTJUS como Evolução Necessária

Em resposta direta às críticas e limitações funcionais do modelo anterior, foi concebido o protótipo "SOTJUS" (Sistema de Ocorrências do TICE). Este sistema representa uma resposta visual e funcional concreta, projetada para operacionalizar as diretrizes de aperfeiçoamento e redefinir a experiência do cidadão no registro e resolução digital de ocorrências de trânsito.

Desenvolvido como uma plataforma moderna, o SOTJUS foi arquitetado para evoluir de um sistema meramente digitalizado para uma ferramenta verdadeiramente transformadora, com três pilares centrais:

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília	 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO DA PÚBLICA	 Universidade Potiguar
 Centro Universitário	 1 2 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 Administração da Justiça
 3 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 LIGAÇÃO, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	

- Foco na Experiência do Cidadão: A nova arquitetura é centrada nas necessidades do usuário, reconhecendo o contexto de estresse e as dificuldades práticas no local de um acidente. O design prioriza a simplicidade, a autonomia e a usabilidade.
- Alinhamento com a Transformação Digital: A solução incorpora princípios fundamentais da transformação digital no setor público, como a integração de sistemas, a automação de tarefas e a utilização de dados para simplificar processos.
- Garantia de Segurança Jurídica e Institucional: Desde a tela inicial, o protótipo foi desenhado para comunicar clareza, confiança e legitimidade, apresentando a chancela oficial do Tribunal de Justiça e a certificação digital ICP-Brasil como garantias de validade jurídica plena.

O SOTJUS foi projetado para corrigir as falhas estruturais do sistema anterior ao introduzir um fluxo de registro flexível e assíncrono. Isso permite que uma parte inicie o registro da ocorrência de forma autônoma, sem a presença simultânea das outras partes, resolvendo o gargalo em casos de evasão ou de múltiplos envolvidos. De modo complementar, sua interface foi desenhada com campos estruturados (Placa, RENAVAM, CPF, CNH), preparando o sistema para a futura integração com APIs de bases de dados governamentais, o que viabilizará o preenchimento automático de informações, reduzindo o tempo de registro e a incidência de erros.

Dessa forma, o SOTJUS não se apresenta apenas como uma atualização tecnológica, mas como uma mudança de filosofia no atendimento público digital, com o objetivo de oferecer um serviço mais resiliente, inteligente e adaptado às condições reais de uso.

1.3 Objetivos da Pesquisa

O objetivo geral desta pesquisa é avaliar o protótipo SOTJUS como ferramenta digital de apoio à conciliação em acidentes de trânsito sem vítimas, verificando sua aderência aos princípios de usabilidade, design centrado no usuário e validade jurídica.

Como objetivos específicos, destacam-se:

- Identificar as limitações do sistema atual (Juizado Móvel Online) e como o protótipo as corrige;

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília	 Programa de Pós-Graduação em Administração da Justiça	 Universidade Potiguar
 Centro Universitário	 1 2 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 Administração da Justiça
4  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 LIGAÇÃO, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	

- Avaliar a interface do usuário (UI/UX) à luz de heurísticas de usabilidade consagradas;
- Verificar se os fluxos de dados e telas asseguram clareza, simplicidade e redução da carga cognitiva para o cidadão;
- Examinar se o protótipo garante a coleta de informações essenciais para a formação de acordos com validade de título executivo extrajudicial;
- Analisar como o modelo contribui para a ampliação da acessibilidade, da confiança e da legitimidade institucional no acesso à justiça digital.

1.4. Metodologia Aplicada

A metodologia empregada para a avaliação do protótipo SOTJUS adota uma abordagem híbrida que combina a análise de conteúdo com uma avaliação heurística de interface (UI/UX), prática reconhecida como essencial para antecipar a usabilidade de aplicações digitais (Ramadhanti, Budiyanto, & Yuana, 2023). Parte-se da premissa de que a interface é a “ponte” que conecta o cidadão ao sistema, cuja eficácia depende da aplicação de princípios consolidados de design. Para isso, o framework de avaliação se apoia em obras de referência da área de usabilidade e design centrado no usuário.

A análise não se limitou a mockups estáticos, mas recaiu sobre um protótipo de alta fidelidade (Hi-Fi) e navegável. Isso permitiu avaliar não apenas a estética, mas a resposta do sistema (feedback) e o fluxo lógico, estruturando a avaliação em três critérios principais:

- 1. Correção de Deficiências (avaliação heurística):** Utilizando como guia as dez heurísticas de usabilidade de Nielsen (1994), esta etapa avalia como o design do protótipo corrige falhas do sistema anterior. Destacam-se, por exemplo, os critérios de *flexibilidade e eficiência de uso* (ao permitir um fluxo assíncrono), *prevenção de erros* (com campos estruturados e validações claras) e *design estético e minimalista* (focando na simplicidade em um ambiente de estresse).
- 2. Implementação de Inovações (design centrado no usuário):** Fundamentado na perspectiva de Norman (2013), o critério examina se a nova interface apresenta *affordances* (pistas visuais sobre sua função) e *feedback* claros e imediatos, permitindo que o usuário compreenda intuitivamente como interagir com o sistema.
- 3. Validação Jurídica (análise de conteúdo e clareza):** Verifica-se se o fluxo e os campos de dados garantem a coleta das informações essenciais para a formação de

 PPGA <small>Programa de Pós-Graduação em Administração</small> <small>UFPB</small>	 IBEPES <small>INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS</small>	 Universidade de Brasília	 PPGD <small>PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO DA POLÍTICA PÚBLICA</small>	 UP <small>Universidade Potiguar</small>
 IESB <small>Centro Universitário</small>	 1 2 9 0 <small>FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA</small>	 DGpj <small>DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA</small>	 Iluris <small>Instituto de Investigação Interdisciplinar</small>	 AJUS <small>Administração da Justiça</small>
 GPJus <small>Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário</small>	 GEJUD <small>Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário</small>	 InfoJus <small>Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade</small>	 LIOrg <small>CONSELHO DE INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES</small>	

acordos com validade de título executivo extrajudicial (CPC, art. 784, III). A clareza e a objetividade das informações são avaliadas à luz da Primeira Lei da Usabilidade de Krug (2014): "Não me faça pensar!". Essa diretriz é crucial, pois, como o autor explica, cada vez que o usuário precisa parar para pensar sobre algo que não seja seu objetivo principal, a carga cognitiva aumenta e a confiança no sistema diminui (Krug, 2014), um efeito especialmente prejudicial em um momento de vulnerabilidade.

Essa abordagem metodológica multidimensional, que articula usabilidade, clareza jurídica e inovação institucional, assegura que a avaliação transcenda aspectos estéticos e se aprofunde na capacidade da solução de gerar eficácia operacional, segurança jurídica e, sobretudo, valor público.

2. Fundamentação Teórica: Inovação e Valor Público no Judiciário

A avaliação de uma inovação como o protótipo SOTJUS requer um sólido embasamento teórico que permita contextualizar sua relevância e mensurar seu impacto potencial. A análise exclusiva de funcionalidades, embora necessária, é insuficiente para capturar a complexidade da transição de um serviço público para um ambiente digital eficaz e confiável. Esta seção, portanto, estabelece os pilares conceituais que orientam a análise, demonstrando como a solução proposta se alinha às melhores práticas e aos debates contemporâneos sobre a modernização da justiça. A discussão desenvolve os conceitos de transformação digital, valor público, segurança jurídica e validade de acordos digitais.

2.1. A Transformação Digital no Setor Público e o Programa Justiça 4.0

A transformação digital no setor público transcende a simples adoção de tecnologia; trata-se de uma reimaginação estrutural dos serviços governamentais, orientada pela eficiência, transparência e, sobretudo, pela geração de valor público. Moore (1995) define valor público como o resultado que a sociedade reconhece como valioso, produzido a partir dos recursos e da autoridade conferidos às instituições públicas. Trazendo este conceito para o contexto digital, Lopes, Luciano e Macadar (2018) argumentam que o valor público se manifesta na percepção de melhorias efetivas na vida do cidadão, englobando não apenas eficiência, mas também confiança, acessibilidade e a qualidade da experiência do usuário. Em um contexto

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília	 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA	 Universidade Potiguar
 Centro Universitário	 1 2 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 Admistração do Juízo
6  Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário	 GEJUD Grupo de Pesquisa em Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário	 InfoJus Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade	 LIOrg LIGAÇÃO, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	

digital, isso significa criar serviços que não apenas otimizam processos internos, mas que também são percebidos pelos cidadãos como úteis, acessíveis e eficazes na resolução de problemas reais.

A evolução do “governo eletrônico” (e-government), centrado na digitalização de serviços já existentes, para um “governo transformacional” (t-government) ilustra esse movimento. Pedersen (2018) destaca que a transformação governamental baseada em TI busca organizações públicas mais centradas no cidadão e financeiramente sustentáveis. Complementarmente, Cordella e Bonina (2012) argumentam que o valor público em reformas digitais não se limita à eficiência, mas envolve legitimidade, confiança e responsividade institucional. O desenvolvimento do SOTJUS se insere nessa lógica, ao propor não apenas a informatização do registro de ocorrências, mas uma reestruturação do processo, tornando-o mais resiliente e adaptado ao contexto do usuário.

No Brasil, o **Programa Justiça 4.0**, instituído pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ) em parceria com o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD) e o Conselho da Justiça Federal (CJF), representa essa busca por inovação. A Resolução CNJ nº 385/2021 formaliza diretrizes do programa, que tem como objetivos ampliar o acesso à justiça por meio de novas tecnologias, promover interoperabilidade entre sistemas, automatizar rotinas e utilizar dados para apoiar a tomada de decisões. A proposta do SOTJUS, com arquitetura preparada para integração com bases governamentais e foco na experiência do usuário, materializa os objetivos do Justiça 4.0 em uma aplicação prática com potencial de impacto social significativo.

2.2. Segurança Jurídica e Legitimidade Institucional em Sistemas Digitais

A transição de serviços públicos para plataformas digitais impõe um desafio que vai além da eficiência tecnológica: a necessidade de construir e manter a confiança do cidadão. Para que um sistema como o SOTJUS seja amplamente adotado e percebido como legítimo, ele deve assentar-se sobre dois pilares interdependentes: a **segurança jurídica** de seus atos e a **legitimidade institucional** que ele representa. A ausência desses elementos cria uma barreira de desconfiança que pode inviabilizar a iniciativa, independentemente de sua usabilidade.

O sistema anterior, "Juizado Móvel Online", apresentava uma deficiência crítica neste aspecto, pois carecia de "elementos visuais claros que comunicassem robustez jurídica e confiabilidade institucional", aspectos fundamentais para a aceitação do serviço. A percepção

 PPGA <small>Programa de Pós-Graduação em Administração</small> <small>UFPB</small>	 IBEPES <small>INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS</small>	 Universidade de Brasília	 PPGD <small>PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA</small>	 UP Universidade Potiguar
 IESB <small>Centro Universitário</small>	 1 2 9 0 <small>FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA</small>	 DGpj <small>DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA</small>	 Iluris <small>Instituto de Investigação Interdisciplinar</small>	 AJUS <small>Administração da Justiça</small>
 GPJus <small>Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário</small>	 GEJUD <small>Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário</small>	 InfoJus <small>Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade</small>	 LIOrg <small>CONSELHO, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES</small>	

de insegurança jurídica é um atrito significativo que desestimula o uso e compromete a validade dos acordos firmados.

O protótipo SOTJUS se propõe a corrigir essa falha de forma fundamental e deliberada. Sua tela inicial foi projetada para resolver essa crítica de maneira explícita:

- 1. Legitimidade Institucional:** A presença proeminente da **chancela oficial do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará** estabelece, de imediato, a oficialidade do serviço. Esse selo visual funciona como um sinal de confiança, comunicando ao cidadão que ele não está interagindo com uma aplicação genérica, mas com uma extensão oficial do Poder Judiciário.
- 2. Segurança Jurídica:** A declaração explícita de "**validade jurídica plena e certificação digital ICP-Brasil**" comunica, de forma inequívoca, a conformidade do sistema com os mais altos padrões de certificação digital brasileiros. A menção à Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) não é meramente informativa; ela garante a autenticidade, a integridade e o não repúdio dos documentos e acordos gerados na plataforma, conferindo-lhes a mesma validade legal de um documento físico assinado manualmente.

Juntos, esses elementos demonstram uma aderência aos marcos legais da conciliação e da transformação digital, posicionando a ferramenta não apenas como um facilitador de processos, mas como um ambiente seguro e confiável para a resolução de conflitos, o que é indispensável para a criação de valor público no setor de justiça.

2.3. Validade Jurídica de Acordos Extrajudiciais Digitais e o Padrão ICP-Brasil

A eficácia de um sistema de resolução de conflitos digitais não reside apenas em sua usabilidade, mas, fundamentalmente, na validade jurídica dos atos que ele produz. Alinhada à forte inclinação do Código de Processo Civil de 2015 para a valorização de métodos autocompositivos (Silva, 2017), a eficácia de um sistema de resolução de conflitos digitais não reside apenas em sua usabilidade, mas, fundamentalmente, na validade jurídica dos atos que ele produz. Um acordo extrajudicial celebrado digitalmente precisa ser juridicamente vinculante e, idealmente, constituir um título executivo extrajudicial para que tenha valor

 Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS		 PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA	 Universidade Potiguar
 Centro Universitário	 1 2 9 0 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Instituto de Investigação Interdisciplinar	 Administração do Juízo
8  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 LIGAÇÃO, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	

prático para o cidadão e para o sistema de justiça. A viabilidade jurídica de plataformas como o SOTJUS, portanto, depende da observância de princípios como a boa-fé, a autonomia da vontade e, crucialmente, a segurança jurídica proporcionada pela tecnologia (A Responsabilidade Jurídica dos Usuários, 2025).

O ordenamento jurídico brasileiro oferece um arcabouço robusto para garantir essa validade. O alicerce para a segurança das transações eletrônicas foi estabelecido pela **Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001**, que instituiu a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil). Em seu artigo 10º, a norma estabelece que os documentos eletrônicos assinados digitalmente com certificados emitidos no âmbito da ICP-Brasil têm a mesma validade jurídica que os documentos em papel com assinaturas manuscritas (Brasil, 2001). Esta disposição confere presunção de veracidade, integridade e autenticidade aos acordos firmados na plataforma.

Posteriormente, a **Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020**, que dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, aprimorou essa regulamentação ao definir três níveis de assinatura: simples, avançada e qualificada. Para a finalidade de um acordo extrajudicial em matéria de trânsito, a **assinatura qualificada** — aquela que utiliza um certificado digital ICP-Brasil — é a modalidade recomendada, pois oferece o mais alto nível de segurança e garantias, sendo legalmente equivalente a uma assinatura manuscrita com reconhecimento de firma (Brasil, 2020).

A força executiva desses acordos digitais é assegurada pelo **Código de Processo Civil (Lei nº 13.105/2015)**. O artigo 784, inciso III, reconhece como título executivo extrajudicial o "documento particular assinado pelo devedor e por 2 (duas) testemunhas". A assinatura digital qualificada pela ICP-Brasil cumpre a função da assinatura manuscrita para todos os fins legais, conferindo ao termo de acordo gerado pelo SOTJUS a força necessária para que, em caso de descumprimento, a parte lesada possa ingressar diretamente com a execução, sem a necessidade de um processo de conhecimento prévio.

Conceitualmente, portanto, ao aliar uma interface focada no usuário (UX) com a segurança tecnológica e o respaldo jurídico da certificação ICP-Brasil, o protótipo SOTJUS não apenas simula a modernização de um serviço, mas o faz sobre uma base legal sólida. Ele serve como uma prova de conceito visual que demonstra ser plenamente possível garantir que os acordos firmados digitalmente sejam válidos, eficazes e executáveis, desde que a engenharia de dados e os testes de usabilidade em ambiente real, etapas futuras e necessárias, preservem essa conformidade.

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

3. Análise e Diagnóstico do Modelo Anterior

Para compreender a relevância e o design do protótipo SOTJUS, é imperativo realizar um diagnóstico aprofundado dos modelos que o precederam. A evolução do serviço de Justiça Móvel em Fortaleza pode ser segmentada em duas fases distintas, cada uma com seus próprios desafios operacionais e de usabilidade. A análise a seguir detalha as ineficiências do modelo presencial e as lacunas críticas da primeira geração do aplicativo digital, que conjuntamente justificam a necessidade de uma solução redesenhada.

3.1. O Legado do Modelo Presencial: Ineficiência Sistêmica e Experiência Fragmentada

Antes da primeira iniciativa de digitalização, o Juizado Móvel de Fortaleza operava em um modelo exclusivamente presencial, intensivo em recursos humanos e logísticos. A complexidade e os desafios da conciliação nos juizados da capital já eram, à época, objeto de análise acadêmica, com estudos como o de Feitosa (2013) apontando para a necessidade de aprimorar os instrumentos de mediação para acompanhar a dinâmica social e tecnológica. A estrutura, que contava com uma equipe de 32 servidores (incluindo oficiais de justiça, analistas e técnicos) e uma frota de vans para operar em regime 24/7, gerava desafios sistêmicos que o tornavam insustentável e ineficiente, conforme diagnosticado e proposto em relatório de melhoria do serviço elaborado em maio de 2019 por um dos autores deste trabalho, à época lotado na Secretaria de Planejamento do Tribunal de Justiça do Estado do Ceará. O referido relatório foi o documento precursor que lançou as bases e a viabilidade técnica para a primeira digitalização do serviço.

Do ponto de vista da gestão e da experiência do cidadão, os principais pontos de atrito eram:

- **Custo Operacional Elevado e Desproporcional:** Com um custo médio por atendimento variando entre R\$ 1.800 a R\$ 1.800, o modelo apresentava um elevado ônus financeiro. Esse valor era inflado pela necessidade de um quadro excessivo de servidores para cobrir a escala 24/7 e pelos custos de locação e manutenção das vans.
- **Ausência de Controle e Gestão de Dados:** A operação era marcada pela "inexistência de controle adequado dos atendimentos e solicitações". Não havia uma central de atendimento unificada; o serviço era acionado por quatro números de celular, e a alocação das equipes dependia "total da proatividade e organização dos servidores". Esse modelo descentralizado e informal impedia a geração de dados estatísticos

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

confiáveis, impossibilitando uma gestão baseada em evidências para otimizar rotas, horários ou alocação de pessoal.

- **Jornada do Cidadão Imprevisível e Ineficiente:** Para o cidadão, a "dificuldade na solicitação do serviço" era uma barreira primária. Sem uma central integrada, o acesso ao serviço era incerto. Além disso, a "**dependência do atendimento físico**" limitava a conciliação a locais e horários específicos, prejudicando a eficiência e criando longas esperas, em total desalinhamento com a celeridade esperada de um juizado móvel.

Esses gargalos econômicos, gerenciais e operacionais não apenas comprometiam a sustentabilidade do serviço, mas também criavam uma experiência fragmentada e de baixo valor para o cidadão, estabelecendo a necessidade urgente de migrar para um modelo digital que pudesse oferecer maior eficiência, previsibilidade e acessibilidade.

3.2. O Aplicativo Atual (Primeira Geração): Digitalização Incompleta e Limitações Estruturais

Lançado em março de 2023, o aplicativo "Juizado Móvel" representou a primeira iniciativa de digitalização do atendimento presencial. Contudo, uma análise aprofundada de sua arquitetura revela que ele se configura como uma implementação parcial e limitada da visão original proposta no relatório de melhorias de 2019. Enquanto o relatório precursor projetava um sistema completo para registro de evasão, conciliação assíncrona e integração com bases de dados, a solução implementada focou-se quase exclusivamente na homologação de acordos já firmados.

Isso resultou em um paradoxo: embora digital, o serviço comprometeu a agilidade em cenários cruciais e permaneceu funcionalmente restrito a Fortaleza, não aproveitando o potencial da tecnologia para expandir o acesso à justiça. As lacunas estruturais a seguir detalham esse desalinhamento.

A falha mais crítica do aplicativo reside em sua arquitetura de fluxo síncrona, que exige o cadastro simultâneo de todas as partes para o registro do acordo. Essa decisão de design viola diretamente a heurística de usabilidade de "Flexibilidade e Eficiência de Uso" (Nielsen, 1994; Laubheimer, 2020) e, mais grave, inviabiliza o acesso à justiça no momento em que ele é mais urgente: a evasão de uma das partes. O cidadão de boa-fé fica impossibilitado de dar qualquer andamento ao seu caso (ver Figura 3.1).

 PPGA <small>Programa de Pós-Graduação em Administração</small> <small>UFPB</small>	 IBEPES <small>INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS</small>	 Universidade de Brasília	 PPGD <small>PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO DA PÚBLICA</small>	 UP <small>Universidade Potiguar</small>
 IESB <small>Centro Universitário</small>	 1 2 9 0 <small>FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA</small>	 DGpj <small>DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA</small>	 Iluris <small>Instituto de Investigação Interdisciplinar</small>	 AJUS <small>Administração da Justiça</small>
<small>11</small>  GPJus <small>Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário</small>	 GEJUD <small>Grupo de Pesquisa em Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário</small>	 InfoJus <small>Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade</small>	 LIOrg <small>CONSELHO DE INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES</small>	

Figuras 3.1 e 3.2: Telas do app Justiça Móvel Online do TJCE

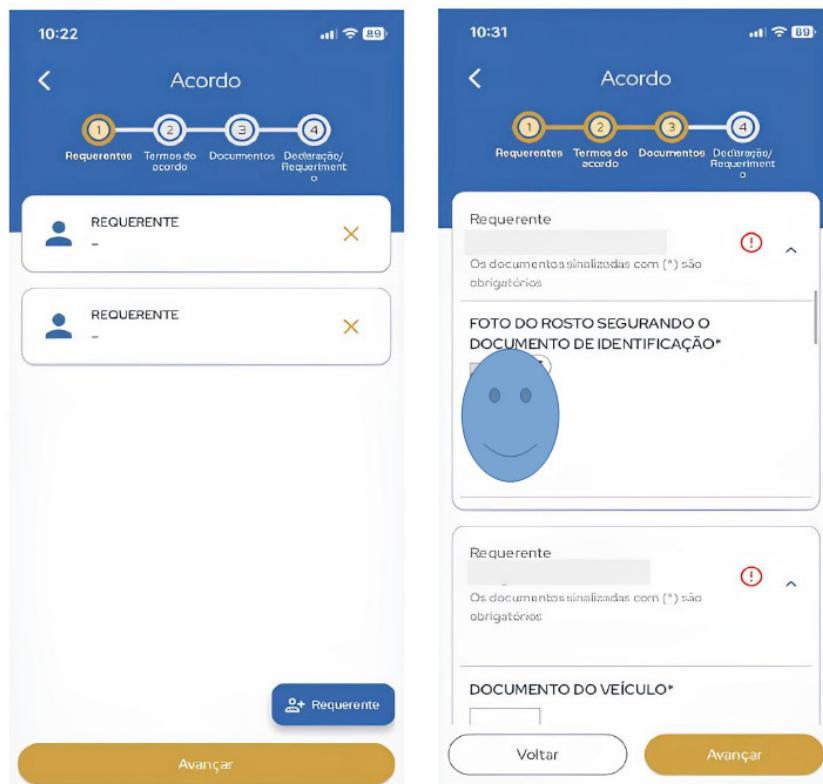


Imagen 1: Tela inicial do fluxo de acordo, que exige a identificação de todas as partes para avançar, violando a flexibilidade do sistema e excluindo casos de evasão.

Imagen 2: Exemplo de solicitação de comprovação fotográfica que aumenta a carga de trabalho e a fricção na jornada do usuário.

A jornada do usuário é marcada por pontos de atrito que oneram o cidadão. A exigência de preenchimento manual de dados em diferentes telas, sem persistência ou reutilização, ignora princípios básicos de design de interação (Pontes, 2022) e a heurística de 'minimizar a carga de memória do usuário'.

Somado a isso, solicitações como a 'foto do rosto segurando o documento' (Figura 3.2) exemplificam um design que desconsidera o contexto de uso (Norman, 2013), criando barreiras em situações adversas como locais perigosos ou condições climáticas ruins.

Essa arquitetura impõe uma carga cognitiva elevada não pela irrelevância dos dados, mas pela ineficiência do fluxo. Ao exigir a redigitação de informações que poderiam ser automatizadas via integrações ou cadastro prévio, o sistema viola a heurística de 'Flexibilidade e Eficiência de Uso' (Nielsen, 1994). Isso transfere ao cidadão uma tarefa burocrática desnecessária, agravando o esforço mental em um momento crítico de estresse, conforme alertam Camargo & Farina (2024).

Por fim, a **ausência de integração** com bases de dados externas (DETRAN, seguradoras) representa sua maior defasagem técnica. A falta de autopreenchimento viola a Lei de Jakob (Yablonski, 2020), posicionando o aplicativo como uma ferramenta antiquada que ignora a expectativa moderna de que sistemas pré-preencham dados sempre que possível, poupando tempo e evitando erros do usuário.

Esse conjunto de deficiências funcionais e de usabilidade demonstra que, embora o aplicativo atual seja um avanço em relação ao modelo presencial, ele ainda representa uma solução incompleta e de baixo valor percebido. Torna-se evidente a necessidade de uma reengenharia completa do serviço, que não apenas corrija essas falhas, mas que re imagine a interação do cidadão com a justiça digital desde o seu primeiro contato. É precisamente essa reimaginação que o protótipo SOTJUS propõe, começando pela construção de um portal que comunica, antes de tudo, confiança e legitimidade.

4. O Protótipo SOTJUS: Uma Nova Arquitetura de Fluxo e Dados

O protótipo SOTJUS foi concebido como uma resposta direta às falhas do aplicativo anterior, representando uma proposta de reengenharia completa do serviço. Sua arquitetura visual e funcional materializa as soluções propostas no relatório de melhorias de 2019/2025, corrigindo as lacunas estruturais por meio de inovações centradas na experiência do usuário e na geração de valor público.

4.1. Tela Inicial: Estabelecendo Confiança e Legitimidade Institucional

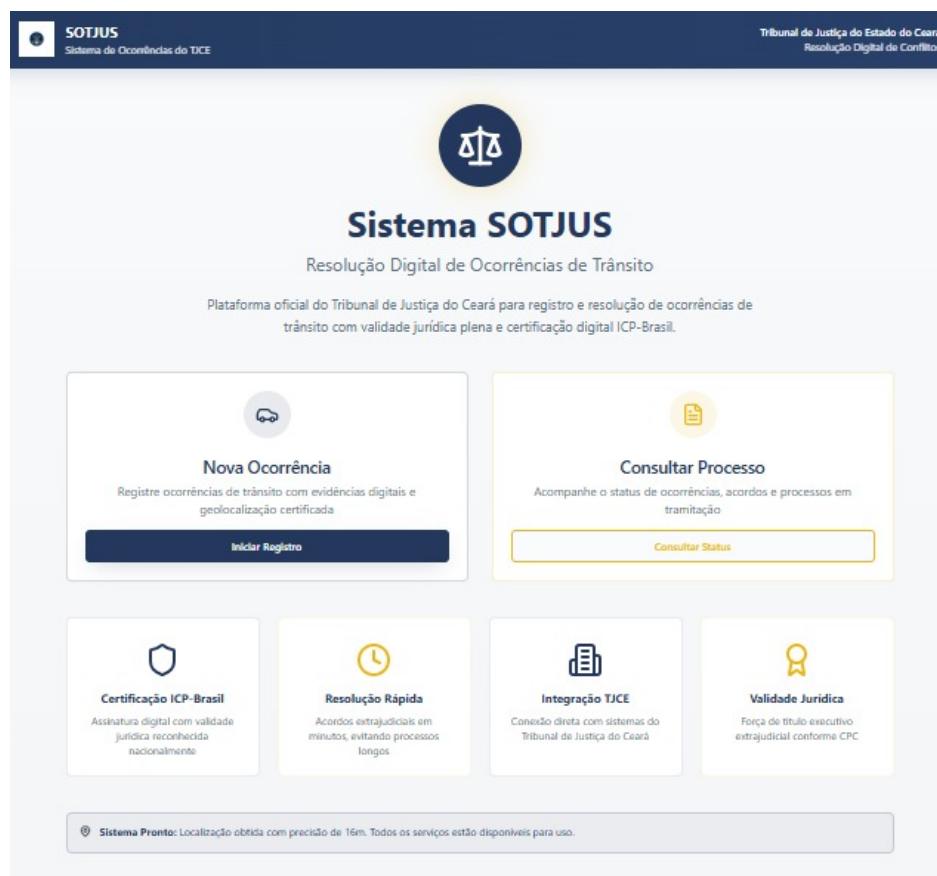
A primeira e mais fundamental correção do SOTJUS aborda a lacuna de legitimidade identificada na versão anterior. A tela inicial do protótipoⁱ foi projetada para estabelecer, de imediato, um ambiente de confiança e autoridade estatal.

 PPGA <small>Programa de Pós-Graduação em Administração</small> <small>UFPB</small>	 IBEPES <small>INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS</small>	 Universidade de Brasília	 PPGD <small>PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO</small> <small>EM DIREITO</small>	 UP Universidade Potiguar
 IESB <small>Centro Universitário</small>	 1 2 9 0 <small>FACULDADE DE DIREITO</small> <small>UNIVERSIDADE DE COIMBRA</small>	 DGpj <small>DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA</small>	 Iluris <small>Instituto de Investigação Interdisciplinar</small>	 AJUS <small>Administração da Justiça</small>
<small>13</small>  GPJus <small>Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário</small>	 GEJUD <small>Grupo de Pesquisa</small> <small>Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário</small>	 InfoJus <small>Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade</small>	 LIOrg <small>CONSELHO DE INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES</small>	

A hierarquia visual prioriza a identidade institucional: a presença destacada da chancela oficial do Tribunal de Justiça do Ceará no cabeçalho e a menção explícita à "validade jurídica plena e certificação digital ICP-Brasil"ⁱⁱ comunicam ao cidadão que ele não está em um ambiente administrativo informal, mas sob a tutela jurisdicional do Estado.

Em complemento, a interface utiliza elementos de reforço de credibilidade na parte inferior (ícones de "Certificação", "Integração TJCE" e "Validade Jurídica"), que atuam como nudges de segurança, mitigando a incerteza do usuário quanto à eficácia legal do procedimento digital realizado via smartphone.

Figura 4.1: Tela inicial do SOTJUS, comunicando a chancela do TJCE e sugerindo a certificação ICP-Brasil para garantir legitimidade e segurança jurídica.

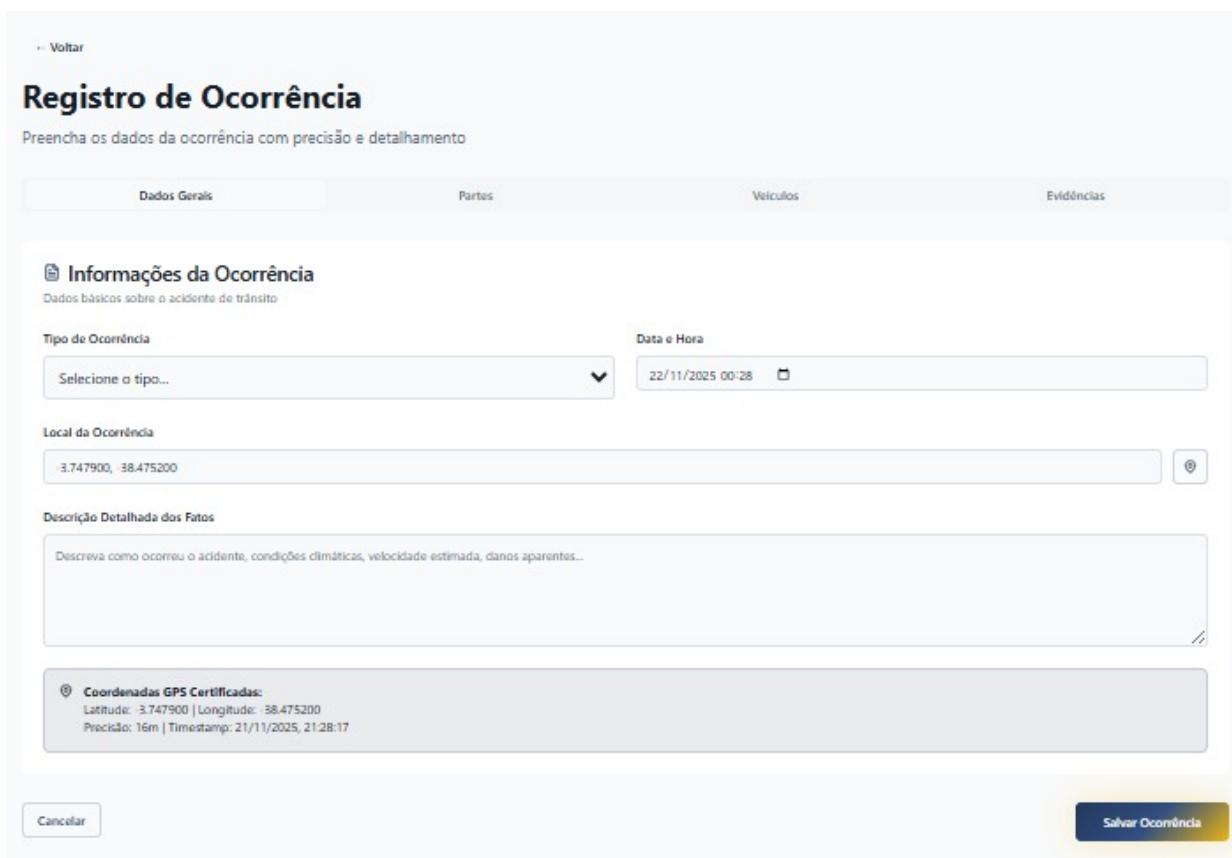


4.2. Novo Fluxo de Registro: Flexibilidade, Assincronia e Redução de Carga Cognitiva

O SOTJUS introduz um fluxo de registro sequencial, organizado por abas (Dados Gerais > Partes > Veículos > Evidências), que guia o usuário de forma intuitiva. A tela de "Dados Gerais" já apresenta melhorias de acessibilidade, como a possibilidade de registrar a descrição dos fatos por áudio, ideal para o contexto adverso de um acidente (Figura 4.2).

A mudança mais significativa está na gestão das partes envolvidas. A funcionalidade "Adicionar Pessoa" permite que um único usuário inicie o registro de forma autônoma facilitada. Isso quebra a rigidez síncrona do sistema anterior, tornando possível o registro em casos de evasão (Figura 4.3).

Figura 4.2: Interface de registro de ocorrência com fluxo sequencial por abas, simplificando o processo e oferecendo opções como a gravação de áudio e geolocalização.



Superada a etapa inicial de contextualização do evento — onde o foco é reduzir o esforço de input sobre "onde" e "quando" o fato ocorreu —, o fluxo direciona o usuário para a gestão dos atores envolvidos. É neste momento crucial que a nova arquitetura se diferencia radicalmente do modelo anterior. Reconhecendo a complexidade das relações interpessoais no local do acidente (que podem variar da cooperação total à hostilidade ou evasão), o sistema abandona a exigência de requerente simultâneo e habilita uma construção progressiva e flexível do cadastro, conforme demonstrado a seguir.

Figura 4.3: Tela de partes envolvidas com a funcionalidade "Adicionar Pessoa", que permite o registro assíncrono e prepara o sistema para o autocompletamento de dados via CNH.

← Voltar

Registro de Ocorrência

Preencha os dados de ocorrência com precisão e detalhamento

Dados Gerais Partes Veículos Evidências

Partes Envolvidas
 Informações de todas as pessoas envolvidas no acidente

Nome Completo <input type="text" value="Nome da pessoa envolvida"/>	CPF <input type="text" value="000.000.000-00"/>
Telefone <input type="text" value="00) 00000-0000"/>	E-mail <input type="text" value="email@example.com"/>
Número da CNH <input type="text" value="Número da Carteira Nacional de Habilitação"/>	
<input type="button" value="Adicionar Pessoa"/> <input type="checkbox"/> Registrar Evasão/Recusa de Negociação	
Inserir Código via SMS Inserir Código via SMS Validar	
<input type="checkbox"/> Esta opção sinaliza que a parte evadiu-se ou recusou negociar, e preencherá seus dados via intimação judicial. Salvar Ocorrência	

4.3. Coleta Estruturada e Inteligente de Dados de Veículos

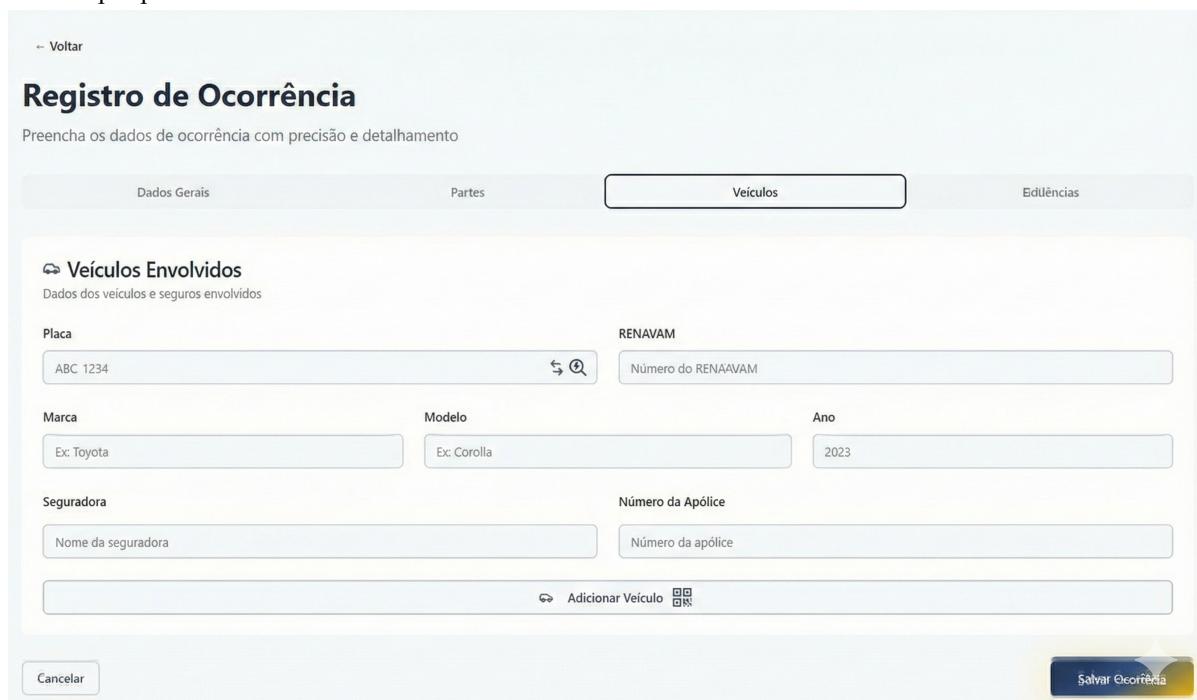
A coleta de dados dos veículos foi redesenhada para ser eficiente e adaptável. O design prevê múltiplos cenários de uso para minimizar o esforço do cidadão:

 PPGA Programa de Pós-Graduação em Administração UFPB	 IBEPES INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS	 Universidade de Brasília	 PPGD PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO DA PÚBLICA	 Universidade Potiguar
 IESB Centro Universitário	 1290 FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA	 DGPD DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA	 Iluris Instituto de Investigação Interdisciplinar	 AJUS Administração da Justiça
GPJus 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 LIGAÇÃO, INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES	

- **Veículo Pré-cadastrado:** O usuário que já possui o aplicativo pode ter seus veículos previamente cadastrados, selecionando-os com um único clique.
- **Compartilhamento via QR Code:** Se a outra parte também possui o app, ela pode gerar um QR Code com os dados de seu veículo, permitindo que o requerente os adicione instantaneamente, dentre outras possibilidades (abrir uma versão web do app, por exemplo).
- **Registro de Evasão:** Em caso de fuga, o usuário pode tirar uma foto da placa e digitar o dado em campo específico, permitindo a identificação do veículo via integração com o DETRAN.

Este fluxo inteligente, somado à proposta para uma arquitetura de dados estruturados, fornece a base fundamental para a implementação de um cadastro único prévio do usuário, onde dados pessoais, de endereço e de veículo seriam persistidos, eliminando definitivamente a redundância que onerado o cidadão no aplicativo anterior.

Figura 4.4: Tela de veículos com funcionalidades que permitem adicionar veículos pré-cadastrados, por QR Code ou por placa em caso de evasão.



← Voltar

Registro de Ocorrência

Preencha os dados de ocorrência com precisão e detalhamento

Dados Gerais **Partes** **Veículos** **Edilícias**

Veículos Envolvidos
Dados dos veículos e seguros envolvidos

Placa **RENAVAM**
ABC 1234  Número do RENAVAM

Marca **Modelo** **Ano**
Ex: Toyota Ex: Corolla 2023

Seguradora **Número da Apólice**
Nome da seguradora Número da apólice

 **Adicionar Veículo** 

CANCELAR **Salvar Ocorrência**

4.4. Coleta de Evidências Digitais: A Co-produção da Prova em um Ecossistema Colaborativo

A etapa final do registro, ilustrada na Figura 4.5, representa um ponto de inflexão na relação entre o cidadão, o Judiciário e os demais órgãos de trânsito e segurança. Sob a ótica da Lógica de Serviço Público (Public Service Logic - PSL), proposta por Osborne (2021), o serviço público não é um produto estático entregue pelo Estado, mas um processo onde o valor é co-criado no momento do uso (value-in-use).

Nesta tela, o SOTJUS instrumentaliza essa co-produção ao transferir para o cidadão a capacidade técnica de capturar a realidade dos fatos. A funcionalidade de "Certificação Automática" aplica timestamp, geolocalização e hash criptográfico às mídias, garantindo integridade e autenticidade.

Contudo, a co-produção não elimina a expertise estatal; ela a potencializa. A arquitetura do sistema prevê a integração interinstitucional, permitindo que agentes com fé pública e capacidade técnica (como peritos de órgãos de trânsito ou policiais) acessem remotamente os dados estruturados pelos envolvidos. Dessa forma, esses profissionais podem validar as evidências e emitir pareceres ou laudos técnicos à distância, sem a necessidade de deslocamento físico imediato.

O SOTJUS, portanto, transcende a definição de um simples aplicativo do Poder Judiciário. Ele se posiciona como uma plataforma de solução colaborativa dentro de um ecossistema de serviço público (Osborne, 2021), orquestrando a atuação de diferentes órgãos que, embora possuam responsabilidades distintas, compartilham o interesse comum na resolução célere e técnica do conflito.

Essa abordagem não apenas agiliza a tramitação de eventuais processos, mas também fortalece a cidadania ativa. Ao ser dotado de ferramentas que antes eram exclusivas do Estado, o usuário percebe que sua participação é valorizada e essencial para a justiça. A tecnologia atua, assim, como um equalizador, garantindo que a qualidade da prova técnica e, consequentemente, a solidez do direito pleiteado não dependa da sofisticação tecnológica individual, mas seja um atributo intrínseco do serviço público ofertado.

Figura 4.5: Tela de coleta de evidências com certificação digital automática, garantindo a integridade e a validade jurídica das provas.

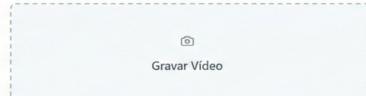
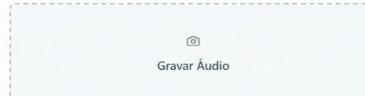
-- Voltar

Registro de Ocorrência

Preencha os dados da ocorrência com precisão e detalhamento

[Dados Gerais](#) [Partes](#) [Veículos](#) [Evidências](#)

 **Evidências Digitais**
Capture fotos, vídeos e áudios com certificação digital

 Capturar Fotos  Gravar Vídeo  Gravar Áudio

 **Certificação Automática:** Todas as evidências são automaticamente assinadas digitalmente com timestamp, geolocalização e hash criptográfico para garantir autenticidade e integridade.

[Cancelar](#) [Salvar Ocorrência](#)

4.5. Da Negociação à Judicialização: Fluidez no Ecossistema de Serviço

A etapa conclusiva do fluxo do SOTJUS, ilustrada nas Figuras 4.6 e 4.7, materializa a integração crítica entre a tentativa de autocomposição e o acesso à justiça estatal. O design desta etapa foi concebido para eliminar a fragmentação típica dos serviços públicos, criando o que a PSL descreve como um ecossistema de serviço integrado (Osborne, 2021). Em vez de sistemas isolados, o protótipo conecta a negociação privada e a tutela jurisdicional em um continuum digital.

A interface de "Acordo Extrajudicial" (Figura 4.6) utiliza a arquitetura de escolha para apresentar, lado a lado, a opção de "Propor Acordo" e as informações sobre o rito judicial (como prazos estimados e competência). Isso oferece feedback imediato sobre as consequências de cada caminho, permitindo uma decisão racional e informada. O sistema reconhece que o valor público (a resolução do conflito) pode ser alcançado tanto pela via negociada quanto pela adjudicada, e facilita o trânsito entre ambas sem atrito burocrático.

Figura 4.6: Interface de Acordo Extrajudicial, integrando opções de autocomposição e heterocomposição em um único ecossistema de decisão.

Acordo Extrajudicial

Resolva a ocorrência através de acordo entre as partes

 **Propor Acordo**
Faça uma proposta de acordo para resolução amigável

Valor do Acordo (R\$)

Forma de Pagamento

Condições do Acordo

Enviar Proposta

 **Encaminhar para Juizado**
Caso não haja acordo, encaminhe para processo judicial

Processo Automático: O encaminhamento para o Juizado Especial será automático caso não haja acordo em 30 dias ou por solicitação das partes.

Informações do Processo:

Competência: Juizado Especial Cível
Valor estimado: Até R\$ 40.000,00
Prazo médio: 60-90 dias
Custas: Isentas em 1º Instância

Encaminhar para Juizado

Resumo da Ocorrência
Protocolo: PROT-LY0AOGFOT

Tipo: Não Informado	Data/Hora: 22/11/2025, 00:28:00	Local: -3.747900, -38.475200
------------------------	------------------------------------	---------------------------------

Caso a negociação não prospere, o SOTJUS inova ao operacionalizar a atermação online automática (Figura 4.7). O sistema converte os dados estruturados já coletados nas etapas anteriores (qualificação das partes, fatos e evidências certificadas) em uma petição inicial, sem necessidade de redigitação.

Essa automação é um exemplo prático de como a tecnologia pode reduzir a distância e o "peso" do Estado sobre o cidadão. Ao entregar imediatamente o número do processo e a vara competente, o sistema gera valor de uso instantâneo, eliminando a necessidade de o cidadão "peregrinar" fisicamente até o fórum para reduzir sua queixa a termo. O Judiciário deixa de ser uma entidade distante para se tornar um serviço acessível e responsável, restaurando a confiança na eficiência da tutela jurisdicional.

Figura 4.7: Tela de confirmação de distribuição automática, concretizando a atermação online e garantindo acesso imediato à justiça.



4.6. Inovações e Geração de Valor Público sob a Ótica da Public Service Logic

O conjunto de correções e inovações simuladas no protótipo SOTJUS materializa uma proposta para uma nova filosofia de atendimento público digital, voltada especificamente para acidentes de trânsito sem vítimas. A solução articula, de forma integrada, duas perspectivas teóricas fundamentais para a modernização do Judiciário. Sob a ótica da Estratégia de Valor Público (Moore, 1995), o sistema busca fortalecer o “triângulo estratégico” da gestão: amplia a legitimidade institucional ao oferecer uma resposta estatal efetiva para problemas cotidianos, como a evasão; otimiza a capacidade operacional ao automatizar fluxos burocráticos; e entrega valor público substantivo ao garantir que a norma jurídica seja

 PPGA <small>Programa de Pós-Graduação em Administração</small> <small>UFPB</small>	 IBEPES <small>INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS</small>	 Universidade de Brasília	 PPGD <small>PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO</small>	 UP Universidade Potiguar
 IESB <small>Centro Universitário</small>	 1 2 9 0 <small>FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA</small>	 DGpj <small>DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA</small>	 Iluris <small>Instituto de Investigação Interdisciplinar</small>	 AJUS <small>Administração da Justiça</small>
21  GPJus <small>Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário</small>	 GEJUD <small>Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário</small>	 InfoJus <small>Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade</small>	 LIOrg <small>CONSELHO DE INSTITUIÇÕES E ORGANIZAÇÕES</small>	

cumprida na prática, e não apenas no papel. Essa diretriz estratégica é operacionalizada por meio da Lógica de Serviço Público (*Public Service Logic - PSL*), proposta por Osborne (2021), que supera a visão de entrega unidirecional do Estado para adotar uma dinâmica em que o valor é co-criado pelo cidadão no momento do uso (*value-in-use*).

Para viabilizar essa abordagem teórica, o artefato desenvolvido constitui, tecnicamente, um MVP do *front-end* com lógica mínima (*client-side only*). Diferente de uma simples representação visual estática, ele opera como um sistema funcional utilizando APIs nativas do navegador (câmera, geolocalização e inputs reais). Embora não possua, nesta fase de prototipagem, integração com o *back-end* institucional (bancos de dados e camadas de segurança legada), cumpre a função estratégica de uma “especificação viva” (*blueprint*). Essa característica permite validar a experiência de co-criação do usuário e a viabilidade técnica do fluxo antes do investimento massivo em engenharia de software, mitigando riscos de implementação.

A seguir, detalham-se as inovações propostas e seu impacto na geração de valor público:

- Flexibilização do Acordo e Co-Produção Jurídica (O Cidadão como Agente):** Uma das propostas mais significativas é a separação entre o registro da ocorrência e a negociação dos danos. A interface prevê que as partes possam, no local do acidente, assinar digitalmente um Termo de Compromisso. Sob a ótica da PSL, isso transforma o cidadão, antes um solicitante passivo, em co-produtor de valor jurídico. Conceitualmente, esse termo — se implementado com certificação ICP-Brasil — foi projetado para ter força de título executivo extrajudicial (Art. 784, III, do CPC). No contexto de acidentes sem vítimas, essa força executiva é crucial para garantir uma reparação civil célere, permitindo desobstruir o trânsito imediatamente e transferir a negociação complexa para um momento posterior, reduzindo fricções burocráticas.
- Resiliência do Serviço e Acesso à Justiça (Fluxo Assíncrono):** A arquitetura de fluxo proposta rompe a rigidez da sincronicidade presente no sistema atual. O SOTJUS permite o registro assíncrono, garantindo que o direito de formalizar a ocorrência não seja inviabilizado pela ausência, recusa ou baixa proficiência digital da outra parte. Isso reforça a universalidade do acesso à justiça, cobrindo cenários comuns em ocorrências sem vítimas, como a falta de colaboração no local, e

assegurando que o serviço público permaneça funcional mesmo em contextos adversos.

- **Enfrentamento à Evasão e Efetividade da Norma (Art. 305 do CTB):** A funcionalidade de “Registro de Evasão” (seção 4.3) transcende a conveniência tecnológica; ela atua como ferramenta de enforcement da lei, aumentando a legitimidade do Estado (Moore, 1995). Ainda que o Art. 305 do Código de Trânsito Brasileiro (CTB) tipifique a fuga para evitar responsabilização penal ou civil, no escopo deste projeto sua relevância é instrumentalizar a reparação de danos materiais. A captura imediata da placa, aliada à integração prevista com o DETRAN, reduz a assimetria de informações e o espaço para impunidade. Ao fornecer meios para identificar o causador do dano que se evadiu, o sistema restaura a confiança no serviço público digital. Vale ressaltar que, nesta fase de protótipo, demonstra-se a viabilidade lógica e de fluxo dessa responsabilização, indicando os pontos de integração necessários para sua plena eficácia.
- **Preparação para Automação e Inteligência (Ecossistema de Dados):** A concepção da arquitetura de dados estruturados visa preparar o sistema para futuras integrações com APIs e o uso de Inteligência Artificial. Embora seja uma camada não implementada nesta fase, ela desenha um horizonte evolutivo coerente com a transformação digital, possibilitando recursos como triagem inteligente e análise automatizada de danos, alinhando o TJCE às fronteiras da eficiência administrativa.
- **Alinhamento com Marcos Legais e Segurança Institucional:** O design do protótipo demonstra plena aderência conceitual aos objetivos do Programa Justiça 4.0 (Resolução CNJ nº 385/2021) e à Lei nº 14.063/2020 (assinaturas eletrônicas). A coleta de dados foi estruturada seguindo princípios de privacy by design, visando à futura conformidade com a LGPD. A priorização da interoperabilidade (com DETRAN e bases do CNJ) está embutida na concepção como requisito fundamental, aguardando o desenvolvimento do back-end para ser plenamente realizada.

5. Considerações finais

O SOTJUS, conforme examinado neste estudo, transcende a concepção de mera atualização tecnológica do antigo Juizado Móvel, configurando uma mudança de paradigma na tutela judicial de acidentes de trânsito. Ao materializar a Lógica de Serviço Público (Osborne, 2021), a solução articula uma interface centrada no cidadão com mecanismos de validade

 PPGA <small>Programa de Pós-Graduação em Administração</small> <small>UFPB</small>	 IBEPES <small>INSTITUTO BRASILEIRO DE ESTUDOS E PESQUISAS SOCIAIS</small>	 Universidade de Brasília	 PPGD <small>PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM DIREITO UNIVERSITÁRIO</small>	 UP <small>Universidade Potiguar</small>
 IESB <small>Centro Universitário</small>	 1 2 3 9 0 <small>FACULDADE DE DIREITO UNIVERSIDADE DE COIMBRA</small>	 DGpj <small>DIREÇÃO-GERAL DA POLÍTICA DE JUSTIÇA</small>	 Iluris <small>Instituto de Investigação Interdisciplinar</small>	 AJUS <small>Administração da Justiça</small>
23  GPJus <small>Grupo de Pesquisa em Administração, Governo e Políticas Públicas do Poder Judiciário</small>	 GEJUD <small>Grupo de Pesquisa Gestão, Desempenho e Efetividade do Judiciário</small>	 InfoJus <small>Núcleo de Pesquisa em Informação, Direito e Sociedade</small>	 LIOrg <small>CONSELHO INSTITUCIONAL E ORGANIZACIONAL</small>	

jurídica para instituir uma tutela móvel, uma modalidade de ODR judicializada, na qual o valor é co-criado no momento da interação. Tal arquitetura inibe a evasão e assegura a efetividade da responsabilização civil, superando o cenário de 'impunidade prática' onde a reparação do dano restava frustrada pela ausência de identificação da contraparte. A captura da placa do veículo e o acionamento estruturado do promovido mitigam significativamente o risco de ineficácia da tutela. Embora fatores socioeconômicos possam obstar a restituição integral, a percepção de equidade é fortalecida. Em consonância com a estrutura analítica desenvolvida por Moore (2013) em *Recognizing Public Value*, o sistema não se limita à métrica de *outputs* (eficiência interna e volume de atos processuais), mas foca na geração de *outcomes* (impactos substantivos), traduzidos no fortalecimento da confiança pública e na legitimidade das instituições judiciais perante a sociedade.

Na esfera jurídica, o protótipo oferece ganhos relevantes ao prever a coleta estruturada de dados e a certificação das evidências com requisitos compatíveis com os padrões nacionais. Cabe registrar que a adoção do padrão ICP-Brasil para certificação e assinatura digital no SOTJUS é plenamente viável, apoiada no arcabouço legal e nas infraestruturas públicas existentes, garantindo a autenticidade, integridade e força probatória necessárias. Isso torna factível a formação de termos de compromisso robustos, com potencial para atuar como títulos executivos extrajudiciais, permitindo a desobstrução imediata do trânsito, a formalização segura do acordo e a redução de etapas que hoje alimentam a morosidade e sobrecarregam a execução civil.

Sob a ótica estratégica de Valor Público (Moore, 1995), os benefícios institucionais para os tribunais são evidentes. O sistema amplia a capacidade operacional ao criar um precedente capaz de descongestionar unidades judiciais e reduzir o ingresso de demandas de baixa complexidade. Simultaneamente, reforça a legitimidade dos serviços digitais do Judiciário ao assegurar ao cidadão que o procedimento realizado na plataforma possui validade jurídica e transparência, fortalecendo a confiança nas instituições.

No plano social, a solução enfrenta um problema real de cidadania: a atual jornada exaustiva do lesado, marcada por deslocamentos, incertezas e longos tempos de espera, é substituída por um fluxo mais direto, acessível e digno. Embora não elimine limitações estruturais relacionadas à capacidade econômica dos envolvidos, o SOTJUS reduz de maneira expressiva os obstáculos procedimentais que hoje impedem a efetivação do direito à reparação.

Por fim, recomenda-se avançar para uma fase piloto controlada. Nesse contexto, o artefato aqui apresentado cumpre sua função primordial não apenas como software, mas como uma

“especificação viva” (*blueprint*) de requisitos, entregando à TI institucional um roteiro validado para mitigar riscos de desenvolvimento (implementação e retrabalho). Alinhado às políticas de governança e aos marcos legais vigentes, o SOTJUS tem potencial para inaugurar um precedente institucional de justiça digital ágil e socialmente eficaz. Destaca-se, ainda, que a arquitetura da solução foi concebida sob a lógica da replicabilidadeⁱⁱⁱ, estando o modelo disponível para cooperação interinstitucional com outros tribunais da federação, visando fomentar uma rede colaborativa de modernização do Judiciário nacional.

Referências

- Brasil. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm
- Brasil. (1995). *Lei nº 9.099, de 26 de setembro de 1995: Dispõe sobre os Juizados Especiais Cíveis e Criminais e dá outras providências*. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19099.htm
- Brasil. (1997). *Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997: Código de Trânsito Brasileiro*. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9503.htm
- Brasil. (2001). *Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001: Institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil*. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/mpv/antigas_2001/2200-2.htm
- Brasil. (2002). *Lei nº 10.406, de 10 de janeiro de 2002: Código Civil*. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10406.htm
- Brasil. (2014). *Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014: Marco Civil da Internet*. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2014/lei/l12965.htm
- Brasil. (2015). *Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015: Dispõe sobre a mediação*. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13140.htm
- Brasil. (2018). *Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)*. http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm

Brasil. (2020). *Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020: Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos.* http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14063.htm

Camargo, J. H. A., & Farina, R. M. (2024). A importância da usabilidade, UX e UI design em sistemas e suas implicações. *Revista FT*, 29(141), 1-??. <https://doi.org/10.69849/revistaft/fa10202412161647>

Concilio Online. (s.d.). *Plataforma digital nos tribunais.* Acesso em 4 de junho de 2025, de <https://concilio.com.br/plataformadigitaltribunal/>

Conselho Nacional de Trânsito. (s.d.). *Resoluções.* Acesso em 4 de junho de 2025, de <https://www.gov.br/transportes/pt-br/assuntos/transito/conteudo-Senatran/resolucoes-contran>

Cordella, A., & Bonina, C. M. (2012). A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. *Government Information Quarterly*, 29(4), 512–520. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.03.004>

Feitosa, P. R. M. (2013). *A conciliação nos juizados especiais cíveis na comarca de Fortaleza: O caso da 10ª unidade do Juizado Especial Cível* (Monografia de graduação). Universidade Federal do Ceará. <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/27357>

Krug, S. (2014). *Don't make me think: A common sense approach to web usability* (3rd ed.). New Riders.

Laubheimer, P. (2020). *Flexibility and efficiency of use.* Nielsen Norman Group.

Lopes, K. M. G., Luciano, E. M., & Macadar, M. A. (2018). Criando valor público em serviços digitais: Uma proposta de conceito. *Revista Gestão.Org*, 16(Esp.), 207–221. <https://doi.org/10.21714/1679-18272018v16Ed.p207-221>

Moore, M. H. (1995). *Creating public value: Strategic management in government.* Harvard University Press.

Moore, M. H. (2013). *Recognizing Public Value.* Harvard University Press.

Nielsen, J. (1994). *Usability engineering.* Morgan Kaufmann.

Norman, D. A. (2002). *The design of everyday things.* Basic Books.

Norman, D. A. (2013). *The design of everyday things: Revised and expanded edition*. Basic Books.

Osborne, S. P. (2021). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery*. Routledge.

Pedersen, K. (2018). E-government transformations: Challenges and strategies. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 12(1), 1–20.

Pontes, A. L. N. (2022). *Design de interação: Fundamentos e práticas*. Blucher.

Silva, A. C. (2017). *Conciliação e mediação no novo CPC: Teoria e prática* (3^a ed.). Revista dos Tribunais.

Verifact. (s.d.). *Posso usar prints de WhatsApp como prova na justiça?* Acesso em 4 de maio de 2025, de <https://www.verifact.com.br/posso-usar-prints-de-whatsapp-como-prof/>

- i As telas apresentadas neste estudo estão formatadas para visualização em desktop apenas para demonstrar a arquitetura da informação e os recursos críticos. A implementação final deve seguir a diretriz *mobile first*, adaptando-se nativamente às telas de *smartphones*. Algumas imagens precisaram ter a resolução melhorada por IA, mas são fiéis às telas desenvolvidas.
- ii A integração com a ICP-Brasil é técnica e juridicamente exequível. Contudo, o país dispõe de normas (Lei nº 14.063/2020) que permitem a graduação de níveis de segurança. Em cenários operacionais, o Tribunal pode optar por aceitar também assinaturas avançadas (níveis Prata/Ouro do gov.br), garantindo o equilíbrio entre a validade jurídica necessária e a acessibilidade do cidadão que não possui token físico.
- iii Em consonância com o princípio da inovação aberta, o código-fonte do protótipo e os ativos de design estão à inteira disposição da comunidade jurídica. Os Tribunais interessados podem solicitar o acesso diretamente aos dois primeiros autores (jpaulobc@tjce.jus.br e ulisses.monteiro@tjce.jus.br) ou utilizar as interfaces aqui documentadas como base para desenvolvimentos próprios. Ressalta-se que a proposta não é um produto estático ou fechado, mas um ponto de partida suscetível a incrementos, sejam eles decorrentes de adaptações locais por outros órgãos ou de novas descobertas advindas da experiência empírica de uso pelos cidadãos.