



## Solução para conciliação online no trânsito



**Aurora**  
Laboratório de Inovação

PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO  
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO  
DISTRITO FEDERAL E DOS TERRITÓRIOS

**TJDFT**

*“O presente exige inovação.”*

Desembargadora Sandra de Santis se referindo aos avanços tecnológicos necessários para o Tribunal seguir prestando serviços de excelência a distância.

*“O TJDFT é o primeiro Tribunal a disponibilizar esse tipo de serviço. A ideia é resolver sem necessidade de processo judicial, é desjudicializar, deixar as pessoas satisfeitas com a conciliação virtual.”*

Juíza Caroline Lima, ex-coordenadora do Cejusc-Itinerante.

# ÍNDICE

<b>Introdução</b> .....	<b>4</b>
<b>Plano de ação</b> .....	<b>5</b>
<b>Descrição das técnicas</b> .....	<b>6</b>
<b>Equipes</b> .....	<b>8</b>
<b>Produto</b> .....	<b>9</b>
<b>Acesso ao Justiça de Trânsito</b> .....	<b>10</b>
<b>Fluxo do atendimento</b> .....	<b>11</b>
<b>Melhoria Contínua</b> .....	<b>12</b>

# INTRODUÇÃO

O Laboratório de Inovação Aurora do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e dos Territórios (TJDFT) recebeu o desafio de redesenhar o serviço de atendimento a envolvidos em acidentes de trânsito do Centro Judiciário de Solução de Conflitos e Cidadania Itinerante – CEJUSCITI.

O serviço existe no Tribunal desde 1999, mas foi suspenso em 2020 por causa da pandemia da COVID-19.

O atendimento era prestado no interior de vans adaptadas para conciliação, mas deixou de ser uma opção frente aos necessários protocolos de saúde.

Assim, foi proposta a seguinte questão:

**Como podemos retomar o serviço de conciliação no trânsito e garantir a saúde e a segurança de todos?**



## PLANO DE AÇÃO

Para responder o desafio e transformar o serviço de conciliação no trânsito, o Aurora aliou as tecnologias que já existiam no Tribunal com as recém criadas para o Balcão Virtual.

Para fazer o trabalho, o Laboratório usou técnicas de Design de Experiência do Usuário (UX Design). O primeiro passo foi definir a jornada dos envolvidos em acidentes de trânsito e suas necessidades.

Também foram adotadas práticas de Interface do Usuário (UI), de Linguagem Simples e de escrita adaptada para a internet (Webwriting).

Tudo foi feito para oferecer ao cidadão uma navegação fácil, agradável e rápida para a solução do seu problema.

**1**

**Aproveitar conhecimento experiências anteriores para melhorar a experiência do usuário;**

**2**

**Agregar novas técnicas como design de Interface do Usuário (UI), Linguagem Simples e escrita para internet (Webwriting).**

**3**

**Desenhar um fluxo de atendimento simples, intuitivo e de fácil navegação.**

## DESCRIÇÃO DAS TÉCNICAS

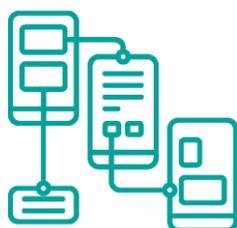


### Design de Experiência do Usuário (UX Design)

O Design de Experiência do Usuário, também conhecido como UX Design, é uma disciplina que se concentra em criar produtos e serviços, como aplicativos ou sites, que sejam fáceis de usar, agradáveis e que atendam às necessidades das pessoas usuárias.

Isso significa que designers precisam entender quem são as pessoas usuárias, o que elas esperam dos serviços e como elas provavelmente irão interagir com ele.

**Palavras-chave:** experiência do usuário; necessidades; interação



### Design de Interface do Usuário (UI)

É uma área do design que se concentra em criar a aparência visual de um produto ou serviço digital, como um aplicativo ou site, e como os elementos são organizados na tela.

O objetivo é tornar a interface atraente, intuitiva e fácil de usar. Isso envolve trabalhar com organização das informações, cores, tipografia (tipos de letras), ícones, imagens e outros elementos visuais para facilitar a compreensão e a navegação do usuário para garantir uma experiência agradável e coesa.

**Palavras-chave:** usabilidade; organização; coerência visual

## DESCRIÇÃO DAS TÉCNICAS



### Linguagem Simples

A linguagem simples é uma forma de comunicação que busca tornar as comunicações mais claras, objetivas e acessíveis para um público amplo. É um estilo de comunicação que evita o uso de termos técnicos, jargões e frases complexas.

O objetivo é permitir que qualquer pessoa, independente da sua escolaridade ou conhecimento prévio sobre o assunto, consiga compreender a mensagem transmitida. independente da sua escolaridade ou conhecimento prévio sobre o assunto, consiga compreender a mensagem transmitida.

**Palavras-chave:** acessibilidade; clareza; compreensão



### Webwriting

Webwriting é a prática de escrever conteúdo específico para a web. É um estilo de escrita adaptado às características e demandas da internet.

O objetivo do webwriting é produzir textos que sejam fáceis de ler e compreender em um ambiente online. Isso inclui usar técnicas de escaneabilidade no texto, tendo em vista que as pessoas tendem a ler de forma diferente em telas em comparação com a leitura de materiais impressos.

**Palavras-chave:** escrita para web; escaneabilidade; leitura

## EQUIPES

Para tirar a ideia do papel, o Aurora contou com o apoio técnico de equipes da área da Tecnologia da Informação, como:

- **Coordenadoria de Inovação e Desenvolvimento de Software (COSOFT)**, que realizou modificações no Canal Conciliar;
- **Núcleo de Gestão da Comunicação e Padronização de Tecnologia da Informação (NUGCOM)**, que adaptou o site do TJDFT para receber o serviço; e
- **Assessoria de Soluções em Sistemas Administrativos da Secretaria-Geral (ASIS)**, que promoveu alterações no sistema do Balcão Virtual.

## PRODUTO

Todo o esforço conjunto resultou no lançamento do Justiça de Trânsito. O projeto proporciona uma experiência interativa e de acesso on-line à conciliação às pessoas usuárias.

Cada um de seu celular, motoristas podem acessar o ambiente do Balcão Virtual do CEJUSCITI, onde terão contato com o conciliador. Este profissional vai mediar a conversa entre os interessados.

O projeto relaciona-se ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável - ODS 16, mais precisamente à sua meta 16.3, que pretende promover o Estado de Direito, em nível nacional e internacional, e garantir a igualdade de acesso à justiça para todos.



## ACESSO AO JUSTIÇA DE TRÂNSITO

A conciliação é uma forma **mais rápida, barata, eficaz e pacificadora** para a resolução dos conflitos. As partes envolvidas buscam chegar a um acordo e, para isso, contam com a ajuda de uma pessoa neutra - conciliador ou conciliadora - que fará o atendimento online.

O serviço está disponível para toda a população do Distrito Federal no site do TJDFT: <http://www.tjdft.jus.br>.

O caminho para solicitar atendimento é: **Outros serviços > Justiça de Trânsito**.

O vídeo com o fluxo de acesso ao serviço está disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=-Tqp9OwGGos>.

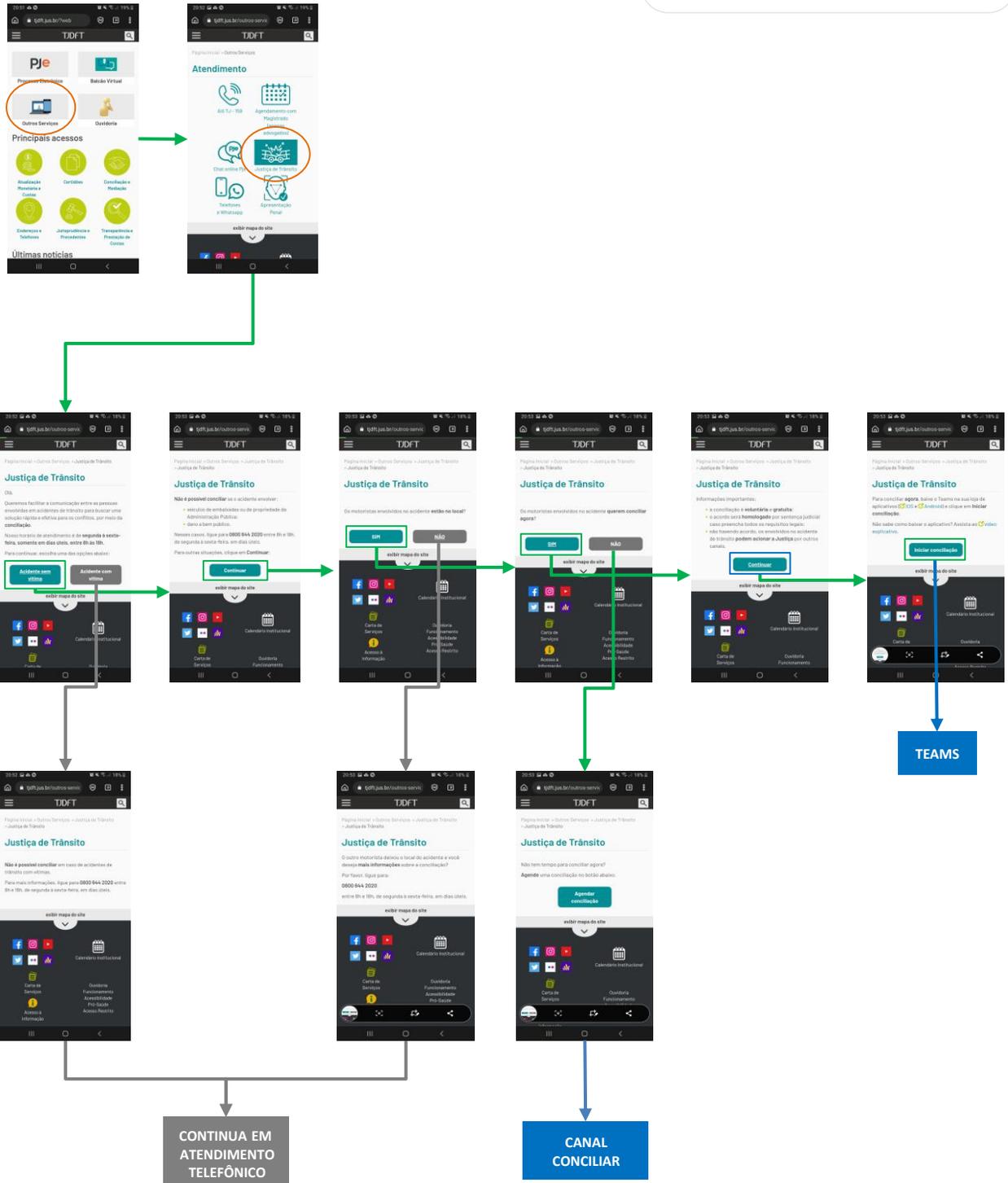
Visualização do acesso ao Justiça de Trânsito por celular. Essa é a forma mais esperada de acesso, tendo em vista que o serviço é para ser prestado ainda no trânsito, isto é, no local em que o acidente acontecer.



# FLUXO DO ATENDIMENTO

## LEGENDA

- Caminho esperado:
- Caminho alternativo:
- Entrada em novo sistema:



## MELHORIA CONTÍNUA

Como o foco dos trabalhos desenvolvidos pelo Aurora é o usuário, cujos anseios e necessidades encontram-se em constante mudança, adota-se a prática de melhoria contínua dos produtos e serviços. Assim, a questão que acompanha esse projeto é:

**Como motoristas do DF podem resolver seus conflitos de trânsito de forma ainda mais acessível e eficiente?**

Uma das melhorias já implementadas pelo CEJUSCITI foi a disponibilização do serviço também na página da [Delegacia Eletrônica da Polícia Civil do Distrito Federal](#), por meio de parceria entre o órgão e o TJDFT. Dessa forma, tornou-se possível solicitar uma conciliação para acidentes de trânsito sem vítima antes de se registrar o boletim de ocorrência.

Ademais, estudos têm sido realizados no sentido de se aumentar a inclusão e acessibilidade nos serviços digitais ofertados pelo Tribunal, além de forte preocupação com a forma de linguagem adotada na comunicação com a sociedade.

Nesse sentido, toda ideia, elogio ou crítica à experiência do Justiça de Trânsito pode ser enviada por usuários, servidores, magistrados e público em geral ao e-mail [auroralab@tjdft.jus.br](mailto:auroralab@tjdft.jus.br).



**Aurora**  
Laboratório de Inovação

