

LABORATÓRIO

DE INOVAÇÃO



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

iLAB  
DPRJ

# NOSSO TIME



**Débora de Lima**

Formada em  
Administração



**Jane Silva**

Formada em Direito



**Virgínia Conte**

Formada em Administração e  
Coordenadora do Laboratório  
de Inovação



De onde  
partimos?

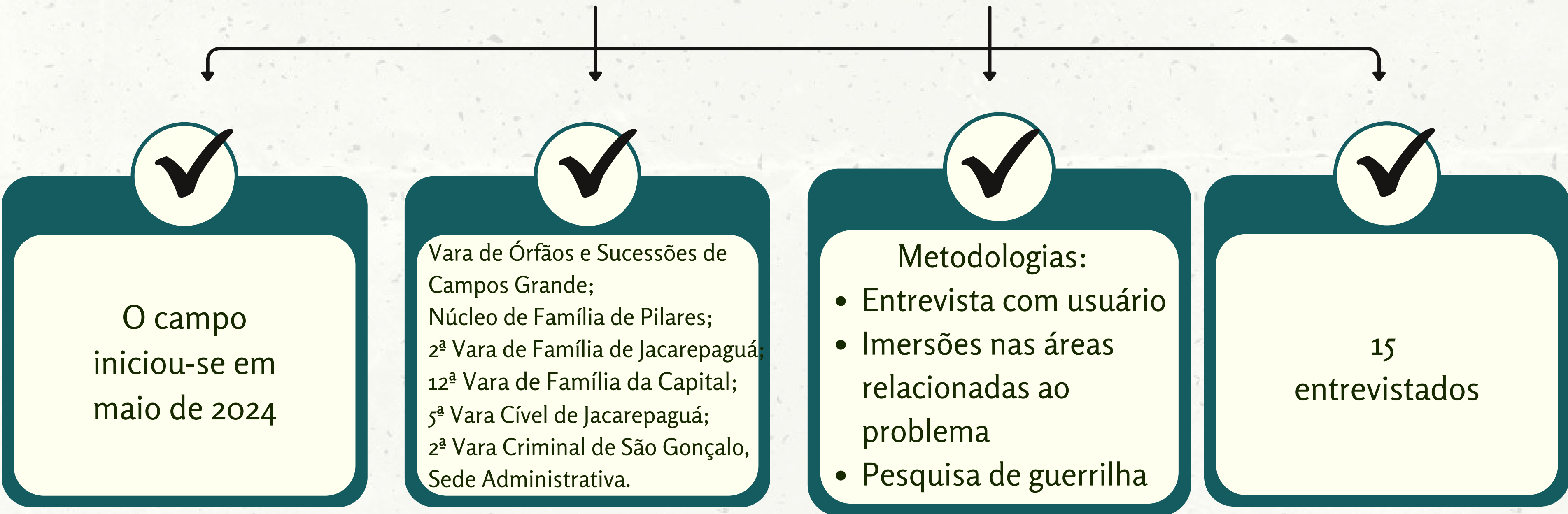
# Problema inicial



Assistidos não agendados vão aos órgãos sanar dúvidas mesmo com a possibilidade de trabalho remoto

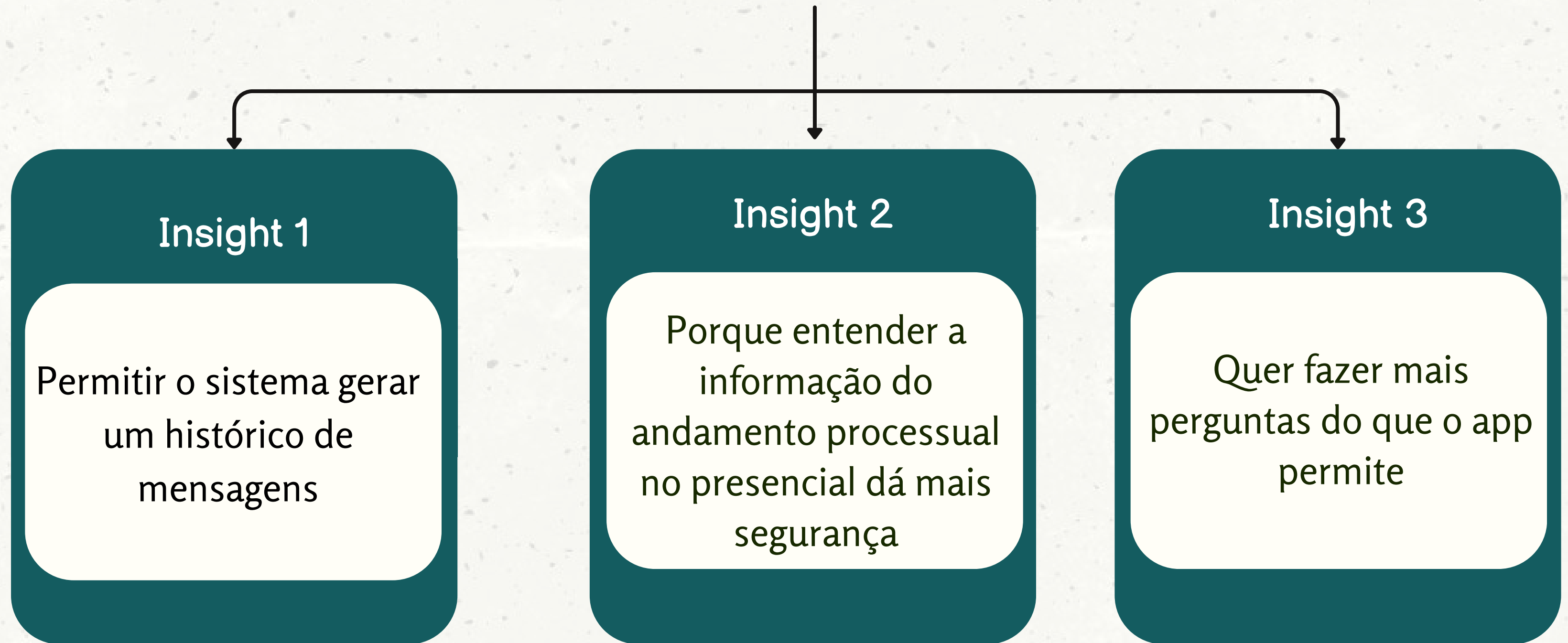


# Pesquisa



# Pesquisa

## Principais sacadas



Como  
podemos?

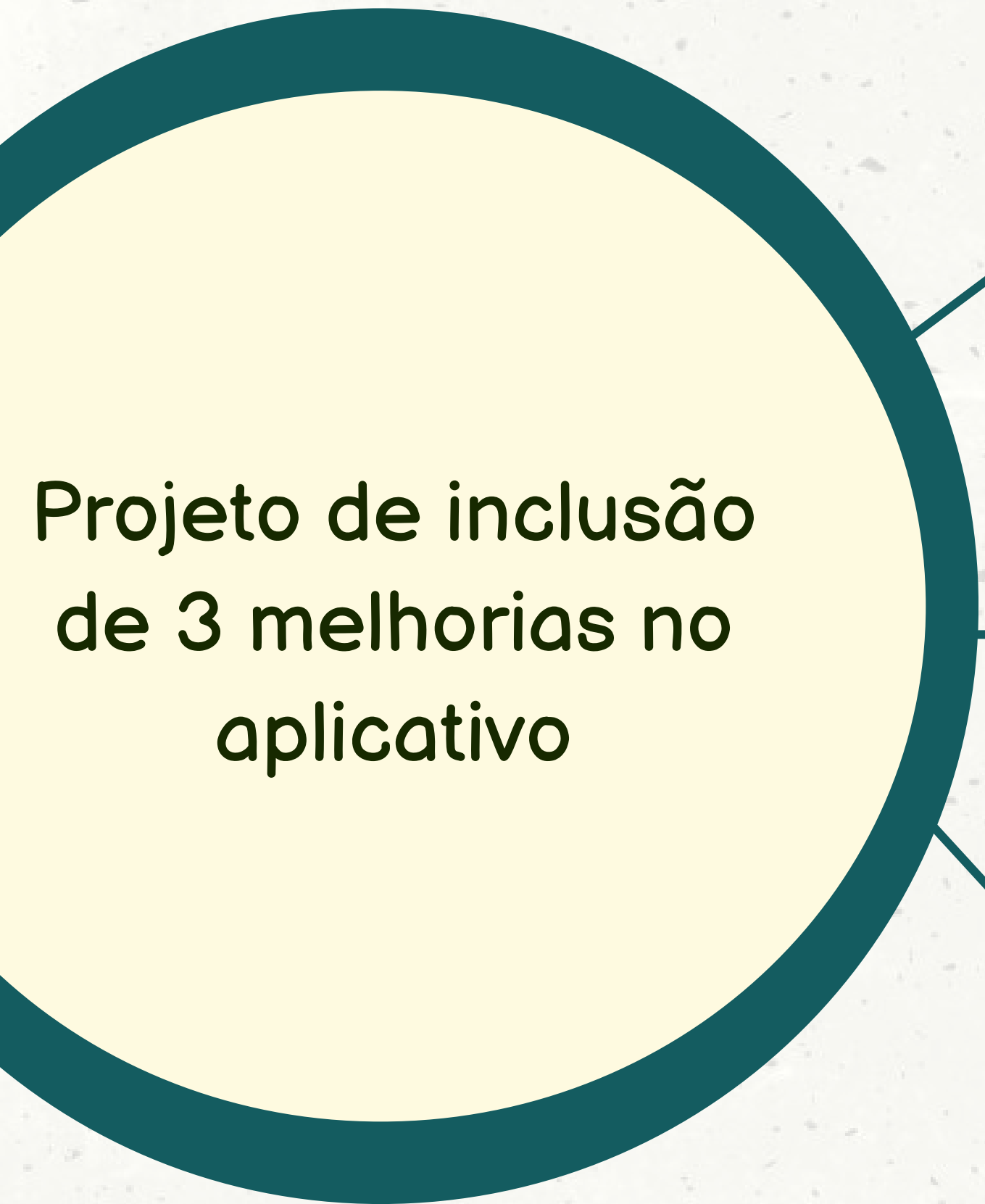
# Como podemos

Como podemos repensar a experiência do usuário no atendimento remoto para que eles compareçam aos órgãos somente quando necessário?





# Solução



1

Possibilidade do usuário fazer 5 perguntas sequenciais

2

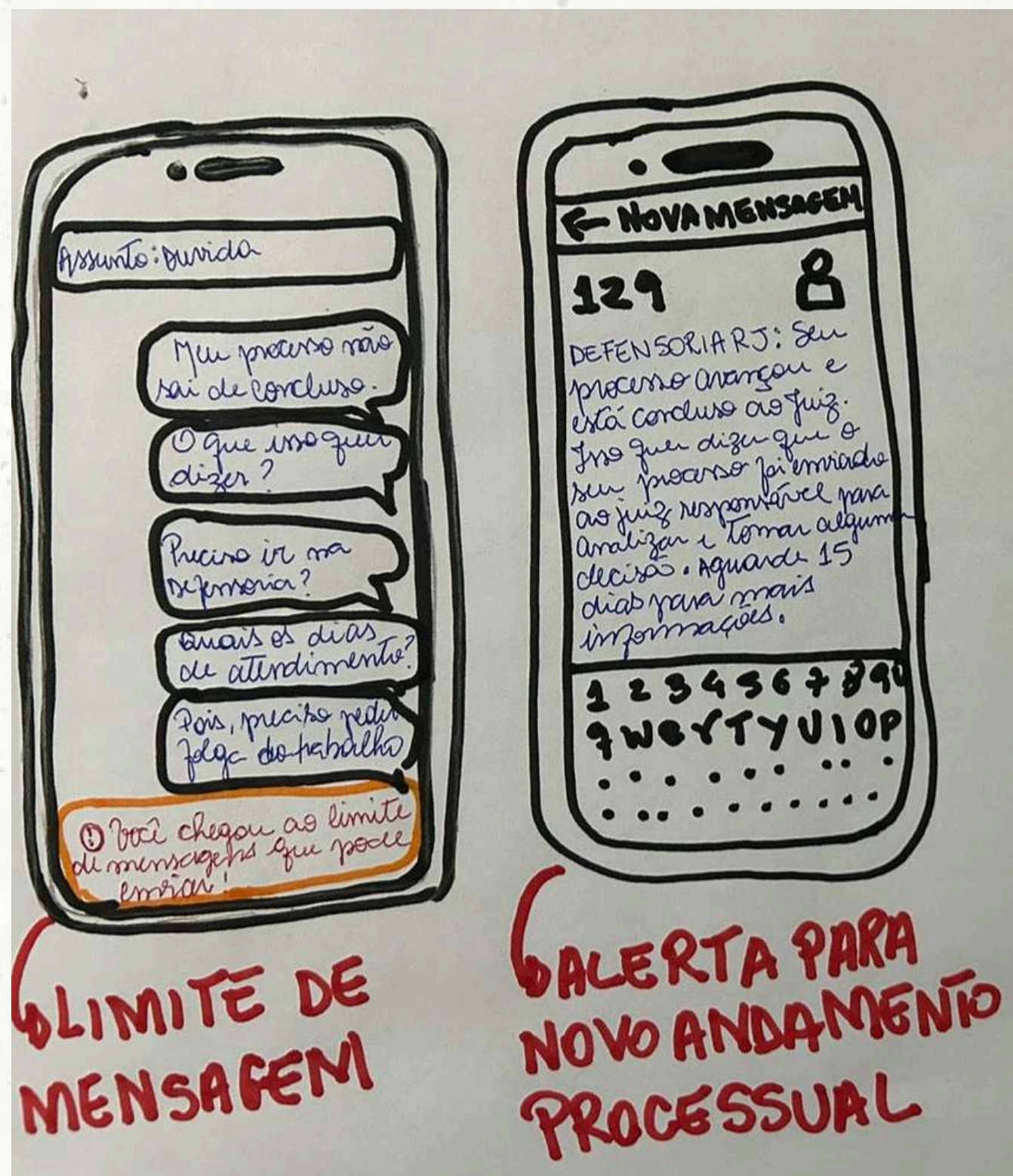
Receber mensagens atualizadas sobre o andamento do seu processo

3

Orientações sobre o envio de suas dúvidas com o objetivo de esclarecimento de dúvidas de forma remota, a fim de evitar filas.

# Protótipo

Público-alvo: Pessoas usuárias do Aplicativo Defensoria RJ

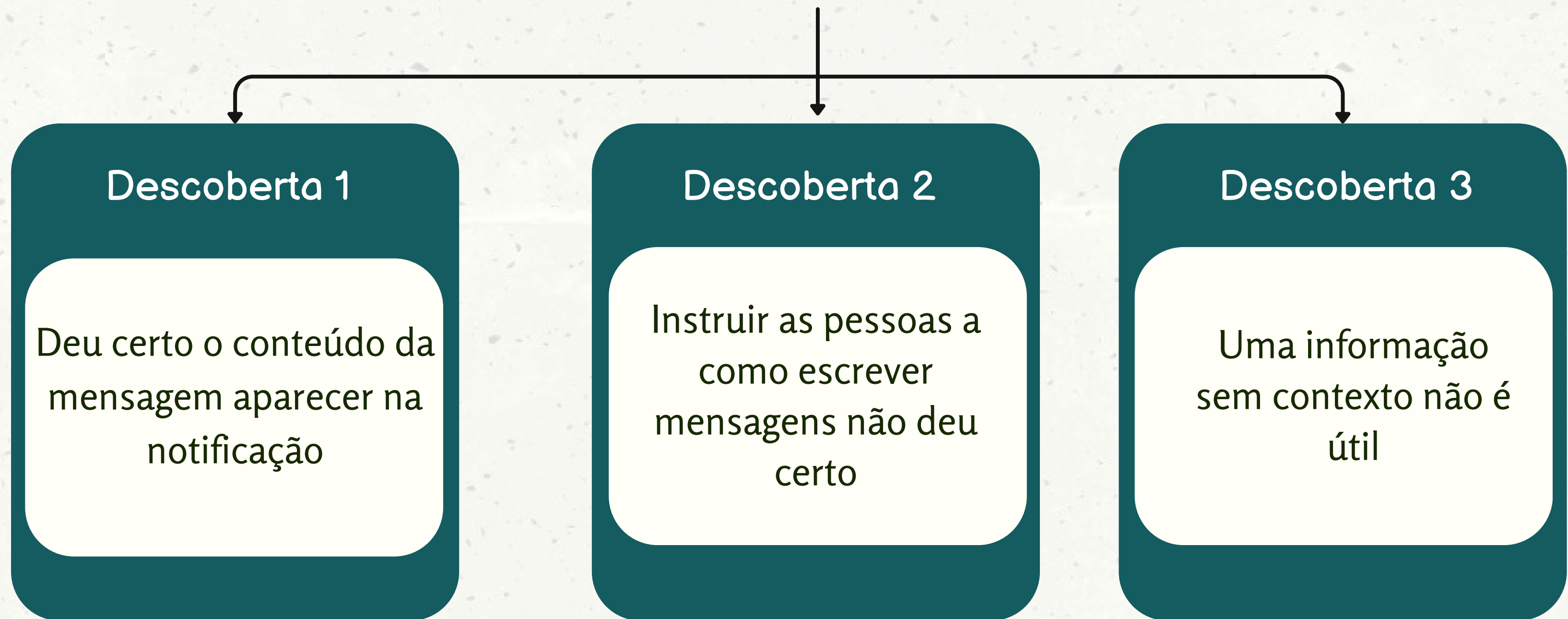


3 ideias a serem prototipadas:

- Aumentar o número de mensagens para 5. Assim que o limite fosse atingido, as pessoas receberiam um alerta;
- Pop-up de alerta de novo andamento processual na tela inicial;
- Envio de mensagens periódicas para atenuar a ansiedade das pessoas.

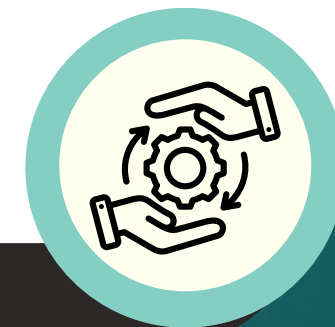
# Protótipo

## Teste 1 - principais descobertas



## Solução

- Envio de mensagens atualizadas sobre o andamento do seu processo
- Envio de mensagens periódicas para informar as pessoas que o processo está com andamento normal



# Piloto

## Objetivos e resultados-chave

**Não  
comparecer ao  
órgão sem  
necessidade**

### Resultado chave 1

Nenhuma pessoa compareceu ao órgão.

### Resultado chave 2

Foram enviadas mensagens sobre seu processo para 5 pessoas. Somente uma pessoa mandou mensagem via Aplicativo para o órgão.

# Piloto

## Objetivos e resultados-chave

**Atenuar a  
ansiedade das  
pessoas com  
relação ao  
andamento de seu  
processo**

### Resultado chave 1

Nenhuma pessoa compareceu ao órgão.

### Resultado chave 2

Foram enviadas mensagens sobre seu processo para 5 pessoas. Somente uma pessoa mandou mensagem via Aplicativo para o órgão.

# Próximos passos

- Entrevistar as pessoas com quem realizamos os testes;
- Melhorias nas mensagens sobre o andamento do processo com relação à linguagem e inserir informações complementares;
- Aumentar a escala para novos tipos de processo.

Uma iniciativa

CATÁLISE

Co  
labS

G'NOVA Uma Iniciativa  
ENAP



DEFENSORIA PÚBLICA  
DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

iLAB  
D P R J

Contatos

[coilab@defensoria.rj.def.br](mailto:coilab@defensoria.rj.def.br)

Telefone: (21) 3962-0167

Celular: (21) 99739-2296