



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA PARAÍBA
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE GESTÃO PÚBLICA
CURSO DE GRADUAÇÃO EM GESTÃO PÚBLICA**

LAÍS CLAUDIA SOARES GOMES

**USO DO DESIGN THINKING NA CONSTRUÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DO
COMITÊ GESTOR LOCAL DA PRIMEIRA INFÂNCIA DO PODER JUDICIÁRIO
ESTADUAL**

JOÃO PESSOA

2024

LAÍS CLAUDIA SOARES GOMES

**USO DO DESIGN THINKING NA CONSTRUÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DO
COMITÊ GESTOR LOCAL DA PRIMEIRA INFÂNCIA DO PODER JUDICIÁRIO
ESTADUAL**

Artigo apresentado ao Curso de Gestão Pública, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Gestão Pública.

Orientador: Prof. Dr. Vanderson Gonçalves Carneiro.

JOÃO PESSOA

2024

Catálogo na publicação
Seção de Catalogação e Classificação

G633u Gomes, Lais Claudia Soares.

 Uso do Design Thinking na construção do plano de
ação do Comitê Gestor Local da Primeira Infância do
Poder Judiciário Estadual / Lais Claudia Soares Gomes.
- João Pessoa, 2024.

 29 f. : il.

 Orientação: Vanderson Gonçalves Carneiro.
TCC (Graduação) - UFPB/CCSA.

 1. Design Thinking. 2. Planejamento Estratégico. 3.
Inovação. I. Carneiro, Vanderson Gonçalves. II. Título.

UFPB/CCSA

CDU 35

LAÍS CLAUDIA SOARES GOMES

USO DO DESIGN THINKING NA CONSTRUÇÃO DO PLANO DE AÇÃO DO COMITÊ
GESTOR LOCAL DA PRIMEIRA INFÂNCIA DO PODER JUDICIÁRIO ESTADUAL

Artigo apresentado ao Curso de Gestão Pública, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal da Paraíba, como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Gestão Pública.

Aprovado em: 10 de outubro de 2024.

BANCA EXAMINADORA



Prof. Dr. Vanderson Gonçalves Carneiro (Orientador)

Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

Profa. Dra. Joseneide Souza Pessoa

Universidade Federal da Paraíba (UFPB)

A minha mãe, por todo apoio, companheirismo e amizade, DEDICO.

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente a Deus por todas as graças alcançadas até aqui e por finalizar esta graduação. Agradeço aos meus pais que nunca mediram esforços para me proporcionarem uma educação de qualidade, a qual me fez chegar até o ensino superior. Em especial, a minha mãe, sempre minha maior apoiadora a continuar na caminhada acadêmica, não foi uma jornada fácil, com pandemia e perdas familiares, distância dos meus, mas sem sua fé nada disso seria possível. Agradeço a meu irmão, irmã, meu pai, minha avó e tios por todo acolhimento. Também agradeço ao meu namorado, Antônio Neto, por toda paciência durante esse processo, por seu meu companheiro e maior incentivador. A vida acadêmica tornou-se mais leve com os amigos que fiz, logo, minha gratidão amigos, em especial, meu grupo 2LKTG, Genice, Kaio, Leonny e Tayná, vocês foram essenciais. Meu dia a dia também foi com pessoas incríveis, minhas amigas, parceiras de apartamento Andrea e Bruna, obrigada. Meu agradecimento também a todos os professores que conduziram o conhecimento até mim nesses quatro anos, em especial, meu professor orientador Vanderson Carneiro, que desde o primeiro período tem toda minha admiração e durante ministração de suas aulas, me fez despertar o tema deste trabalho e não poderia escolher outro orientador por isto. No mais, agradeço a todos que de alguma forma me incentivaram a persistir e passaram pela minha trajetória universitária com alguma contribuição para a minha vida profissional e acadêmica.

RESUMO

O Design Thinking é uma abordagem que vem sendo utilizada pelas organizações públicas e privadas como forma de aplicar técnicas de colaboração e cocriação nos processos de decisão e formulação de políticas. No setor público, a abordagem está ganhando espaço principalmente porque agrega aspectos de inovação na Administração Pública. Sendo assim, o objetivo geral desta pesquisa é descrever a aplicação do Design Thinking na construção do planejamento estratégico do Plano de Ação do Comitê Gestor Local da Primeira Infância do Poder Judiciário Estadual. Tendo como objetivos específicos: Apresentar a forma como ocorreu a condução do planejamento estratégico do Comitê, quais as limitações, e os resultados obtidos. Para isso, a metodologia trata-se de uma pesquisa qualitativa e descritiva, a qual se utilizou um estudo de caso para discussão e análise. Ademais, a observação participante e pesquisa documental também foram utilizadas. Os resultados obtidos demonstram sucesso na essência da abordagem do Design Thinking, demonstrou-se que foi possível aplicar uma metodologia de inovação que desconstrói vários estereótipos da instituição em estudo, impulsionando outras instituições a aplicarem o Design Thinking ou outras práticas que incentivem e colaborem para a inovação no setor público.

Palavras-Chave: Design Thinking; Planejamento Estratégico; Inovação no Setor Público.

ABSTRACT

Design Thinking is an approach that has been used by public and private organizations as a way of applying collaboration and co-creation techniques in decision-making and policy formulation processes. In the public sector, the approach is gaining ground mainly because it adds aspects of innovation in Public Administration. Therefore, the general objective of this research is to describe the application of Design Thinking in the construction of the strategic planning of the Action Plan of the Local Management Committee for Early Childhood of the state Judiciary. The specific objectives are: To present how the Committee's strategic planning was carried out, what the limitations were, and the results obtained. For this, the methodology is qualitative and descriptive research, which used a case study for discussion and analysis. Furthermore, participant observation and documentary research were also used. The results obtained demonstrate success in the essence of the Design Thinking approach, it was demonstrated that it was possible to apply an innovation methodology that deconstructs several stereotypes of the institution under study, encouraging other institutions to apply Design Thinking or other practices that encourage and collaborate for the innovation in the public sector.

Keywords: Design Thinking; Strategic Planning; Innovation in the Public Sector.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 – Matriz CSD	23
Figura 2 – Mapa de Atores.....	24

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

CEIIN	Centro de Inteligência e Inovação
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
DT	Design Thinking
DITEC	Direção de Tecnologia da Informação
GEPRO	Gerência de Projetos e Gestão Estratégica
PaqTcB	Fundação Parque Tecnológico
PE	Planejamento Estratégico
NAPEM	Núcleo de Apoio de Equipe Multidisciplinar
NEJURE	Núcleo de Justiça Restaurativa
TJPB	Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	14
2.1	Design Thinking	14
2.2	Planejamento Estratégico em Instituições Públicas	16
2.3	Inovação no Setor Público	17
2.4	Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba e o Comitê Gestor Local da Primeira Infância	18
3	METODOLOGIA	20
3.1	Tipo e Descrição Geral da Pesquisa	20
4	ESTUDO DE CASO	21
4.1	Contexto do Estudo de Caso	21
4.2	Etapas e processos da utilização do Design Thinking na construção do plano de ação	22
4.3	Discussão e Análise	28
	CONCLUSÃO	30
	REFERÊNCIAS	31
	ANEXO A - QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE CAMPO DO COMITÊ	33

1. INTRODUÇÃO

A República Federativa do Brasil é formada por três poderes da União, são eles, o Poder Executivo, Legislativo e Judiciário, os quais são independentes e harmônicos entre si, segundo o artigo 2º da Constituição Federal. Isso significa que todos os poderes têm suas funções típicas específicas, mas, não estão isentos de apresentarem propostas ou atuarem sob certa ótica dentre as problemáticas que não estão definitivamente como suas principais atribuições.

Nesse sentido, ressaltando o Poder Judiciário, no artigo 99º da Carta Magna, o qual estabelece que ao Poder Judiciário é assegurada autonomia administrativa e financeira. Essa autonomia faz com que o Judiciário venha ganhando destaque na garantia dos direitos individuais e coletivos, bem como na formulação de políticas públicas, o que leva a indagações de como é a atuação desse Poder além de sua função típica, e de que maneira se dá o planejamento dentro desse Poder Estatal tão conservador historicamente.

O planejamento na administração pública é primordial em qualquer área, é necessário que as ações, políticas, projetos sejam bem articulados visando eficiência e qualidade para os principais interessados, os cidadãos. Desse modo, para que o serviço prestado pelo Estado chegue na ponta com resultados positivos, a Administração Pública utiliza-se de meios e ferramentas que prezam a melhor formulação de suas práticas. Uma dessas práticas utilizadas chama-se *Design Thinking* (DT), que promove empatia e experimentação na definição de problemas, geração de ideias e busca de soluções de maneira coletiva e colaborativa (Brown, 2018).

A ferramenta do *Design Thinking* vem sendo utilizada como inovação em diversas organizações, assim como no setor público. Há uma discussão presente na administração pública de renovação das ideias, dos costumes, do modo como se faz gestão pública. A partir da busca por práticas inovadoras, o setor público apresenta essa necessidade em cada vez mais melhorar seus processos gerenciais. Nesse viés, que muitos tribunais de justiça estão compondo laboratórios de inovação na sua administração, fortemente influenciado também pelo seu órgão gerenciador, o Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Por conseguinte, o Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba (TJPB) desde o ano de 2023 segue utilizando de práticas inovadoras na formulação de seus projetos e planejamentos estratégicos. Isso surge como consequência de umas das ações do Programa i-Nova Justiça, fruto de parceria do TJPB com a Fundação Parque Tecnológico (PaqTcPB), o qual promoveu capacitação para servidores e magistrados por meio do Ciclo de Formação de Laboratoristas.

Esse curso foi conduzido por especialistas do Tribunal de Justiça de Pernambuco, salientando a importância dessas parcerias de colaboração para o fomento de aprendizagens entre os tribunais. A partir disso, foram formados laboratoristas com conhecimento capaz de inovar em diversas áreas do setor público por meio das metodologias apresentadas.

Diante do exposto, a Gerência de Projetos e Gestão Estratégica (GEPRO) do TJPB, que tem como uma de suas competências dirigir a elaboração, execução e gestão do planejamento estratégico, incluindo o monitoramento e a orientação para implementação de projetos, começou a alterar seu processo de trabalho na construção das demandas dos planejamentos estratégicos por meio da inovação criativa e dinâmica, tendo como um dos primeiros sujeitos a prática do *Design Thinking*, o Comitê Gestor da Primeira Infância, criado em 2023, vinculado à Presidência do TJPB, e tem o apoio da Coordenadoria da Infância e Juventude do Poder Judiciário estadual, quando surge a necessidade da formulação do seu plano estratégico.

Diante disso, o objetivo geral desta pesquisa é descrever a aplicação do *Design Thinking* na construção do planejamento estratégico do Plano de Ação do Comitê Gestor Local da Primeira Infância do Poder Judiciário estadual. Tendo como objetivos específicos: Apresentar a forma como ocorreu a condução do planejamento estratégico do Comitê, quais as limitações, e os resultados obtidos. A pesquisa trata-se de um estudo de caso, a qual por meio de pesquisa documental e observação participante, será discutida a contribuição da utilização do *design thinking* no desenvolvimento de inovações em instituições públicas.

Este trabalho justifica-se pela necessidade de cada vez mais apresentar experiências de práticas vivenciadas na Gestão Pública, para os estudantes, futuros gestores públicos. Como também, pela importância da utilização de ferramentas e metodologias alternativas para o processo de planejamento, gerenciamento e inovação na Administração Pública.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Design Thinking

Para Bason (2017), a manifestação do *Design Thinking* como prática profissional se deu após a revolução industrial, quando o DT era visto como um meio de solucionar problemas dos clientes dos produtos industriais. Os clientes passam a ser o principal ponto deste processo, a aplicação é inspirada em métodos científicos, separando-se de um pensamento raso de que se trataria apenas de uma ação cosmética e vaga.

O *Design Thinking* é uma abordagem que pode ser aplicada em diversas áreas de atuação, vem ganhando destaque na contemporaneidade, mas, como abordou Tim Brown (2010) o DT não surgiu de forma inesperada, ao contrário, é uma abordagem construída ao longo de muitos anos, baseada no conhecimento e nas habilidades adquiridas pelos designers. Essa metodologia evoluiu a partir da busca contínua por soluções que respondam às necessidades humanas, utilizando os recursos existentes de maneira eficiente.

Nesse sentido, segundo Apocalypse e Jorente (2022), o *Design Thinking* (DT) é um método de inovação centrado no ser humano, que oferece contribuições significativas para a resolução de problemas complexos. Ele busca, de forma criativa, identificar, compreender e solucionar desafios presentes em diversos contextos. É essa abordagem criativa e dinâmica que destaca o DT como uma prática inovadora.

No entanto, o *Design Thinking* para Alt (2017) não se trata de uma metodologia, em seu estudo define-se DT como uma abordagem que pode ser apresentada de diversas formas, em diferentes contextos, com base na aplicação de técnicas que focam na resolução e formulação de soluções inovadoras, o modo como se faz. Corroborando com essa ideia, os autores Cardon e Leonard (2010) também destacam a importância de se compreender o contexto em que o projeto, plano de inovação é criado, além de que ressaltaram que a ferramenta é capaz de visualizar as problemáticas e buscar soluções para elas de forma criativa.

Para que essa abordagem seja aplicada o *Design Thinking* é efetuado por meio de algumas etapas, como exemplificou o estudo de Da Costa e Barreto, (2024). São cinco etapas nesse processo de envolvimento dos grupos heterogêneos pertencentes ao processo, são elas: Empathize(empatizar) que consiste na primeira etapa e é de suma importância para compreensão do usuário, dos problemas enfrentados para entender suas necessidades; Define (definir) Nesta etapa é preciso definir o problema que se pretende resolver; Ideate(idear) Na ideação é o momento de gerar ideias, soluções para os problemas identificados; Prototype(prototipar) Etapa em que são criados os modelos, chamados protótipos das soluções criadas e Test (testar/apresentar) que compreende-se na apresentação dos protótipos para que possam ser escolhidos ou priorizados.

É a partir destas etapas que é possível entender os problemas e seu contexto, pela análise das pessoas envolvidas e suas perspectivas de forma empática. São organizados os dados levantados, analisados e classificados pelos critérios estabelecidos pelo grupo. Daí então, ideias são formuladas para minimizar, explicar os problemas, com criatividade e sem pré-requisitos. Depois é preciso prototipar essas ideias, com a devida importância para o ambiente lúdico, logo em seguida devem ser defendidas pelos grupos criadores, bem como apresentados os feedbacks.

Nessa direção, Cavalcante et al. (2022) também destaca os princípios do *Design Thinking*. Os autores compreendem que os princípios são complementares entre si, Esses princípios conversam com as etapas do DT, dividindo-os em três linhas, i) foco no ser humano; há uma melhor compreensão do público de acordo com suas necessidades; ii) cocriação de soluções orientadas para geração de possibilidade; estimulando a participação colaborativa, e iii) experimentação, neste princípio destaca-se a finalidade de testar as ideias e políticas, como forma de poder identificar os acertos e as possíveis melhorias.

Portanto, o *Design Thinking* é uma abordagem que busca resolver problemas, criar soluções com foco no ser humano, é aplicada em diversos contextos, não havendo uma fórmula. O *Design Thinking* se adapta a necessidade em que é posto, aplicando diversas metodologias definidas pela equipe gestora ou gestor, para alcançar o objetivo que foi traçado.

2.2 Planejamento Estratégico em Instituições Públicas

Segundo Chiavenato (2004) o Planejamento Estratégico é um processo no qual a instituição define o que se espera do seu futuro e as formas eficientes de fazê-lo com sucesso de forma contínua. E para que ocorra a implementação de um plano estratégico com bons resultados deve-se obedecer a certos estágios, é preciso que haja compreensão da situação atual por parte da organização, reconhecimento de suas metas, as ações que serão necessárias para alcançar tais objetivos e os efeitos das suas ações no ambiente organizacional (Dos Santos et al., 2023).

Como afirmou Meyer (2013), ao final do planejamento, traça-se uma estratégia, a qual tem a capacidade de oferecer vantagens competitivas futuras que se baseiam nas características atuais da organização, além das projeções do ambiente externo, ambas em direção aos objetivos institucionais.

Posto isso, Toni (2021) exemplificou que o Planejamento Estratégico (PE), diferencia-se do planejamento institucional ou organizacional, pois não visa apenas mudanças internas, o PE é entendido como a capacidade de governar. Essa capacidade concretiza-se na forte ligação entre o planejamento estratégico e a formulação de políticas públicas, aumentando a governabilidade, melhorando a capacidade dos gestores públicos de identificarem os problemas e pensarem em estratégias, reduzindo as falhas na implementação de políticas.

Bandeira e Amorim (2020) apresentaram que essa incorporação do planejamento estratégico se tornou mais introduzido na administração pública, principalmente como resultante da mudança do modelo de gestão tradicional para o modelo gerencial, que enfatiza

princípios como eficiência, eficácia e efetividade, uma vez que a metodologia de PE permite a comparação e avaliação dos resultados, bem como a correção do desempenho.

Nesse sentido, as transformações ocasionadas pelo modelo de Administração Pública Gerencial vão de acordo com o estudo da ENAP (2019), o qual identifica que as metodologias ágeis são aquelas metodologias que levam em consideração as necessidades de mudanças no planejamento, o aprendizado interativo, os riscos e o dinamismo dos projetos, com o intuito de mudar o planejamento com agilidade para alcançar o melhor resultado possível na entrega dos serviços prestados.

Como exemplo dessa constante mudança, conforme levantamento por Tassarolo et al. (2021), o governo do Estado do Ceará no seu Plano Ceará 2050, utilizou-se de ferramentas de design estratégico para sua construção, com a participação da população e servidores a fim de definirem objetivos, metas, por meio de um ambiente descontraído e dinâmico. Ainda, de acordo com a Plataforma Ceará 2050 utilizar-se deste método para o planejamento é “mais adequado para ambientes dinâmicos e dotados de algum grau de incerteza, aleatoriedade e contradições”. Evidenciando-se assim, uma solução para quando o planejamento parte de uma certa insegurança, buscando diferentes percepções e principalmente com foco nos beneficiários.

2.3. Inovação no Setor Público

A Inovação no Setor Público vem ocupando progressivamente espaço na Administração Pública. De acordo com Sano (2020), desde o ano de 2010, por exemplo, houve maior propagação desta iniciativa no mundo como meio de propor interação e participação da sociedade com o setor público, quebrando assim certos padrões até então existentes, com objetivo de obter respostas aos problemas sociais complexos, acarretando resultados e propostas governamentais mais eficientes.

A inovação também surge como estratégia governamental para atuar em situações em que o setor público comete as chamadas falhas de governo (Winston, 2006). Isso surge como a necessidade em que o setor público tem de reduzir impactos ou recursos que seriam utilizados pelo governo, mas que há tendência em gerar mais problemas, do que solucioná-los (Cavalcante et al. 2017).

Sano (2020) trouxe para discussão que também é possível classificar as inovações conforme o tipo, sintetizando as tipologias assim definidas por vários autores: 1) Processos administrativos, são as inovações voltadas para novas práticas e formas de trabalho e gestão; 2) Processos tecnológicos, com a utilização de novas tecnologias; 3) Serviços, inovação voltada

para nova formulação ou adaptação dos serviços públicos; 4) Conceitual, busca novas visões de mundo; 5) Governança, abrange as novas formas de tomada de decisão nas relações internas ou externas da organização; e 6) Políticas Públicas, promove transformações nas políticas públicas.

Como exemplo prático da inovação no setor público surgem os Laboratórios de Inovação em governo, estes são as principais instituições que utilizam as metodologias ágeis, vale destacar o *design thinking*, para inovação dos processos e resultados dos serviços públicos com olhar na experiência do cidadão ao utilizar os serviços prestados pelo Estado (ENAP, 2019).

Associada à perspectiva da inovação aberta, os últimos anos testemunharam a popularização dos laboratórios de inovação no setor público em todo o mundo (Tõnurist et.al. 2017). Essa popularização trata-se da tendência à ruptura do padrão histórico de funcionamento da burocracia estatal, insulada e pouco dinâmica. Os laboratórios, considerados como unidades de inovações governamentais procuram fomentar a cultura de inovação no setor público, por meio do investimento em capacidades de conexões, sobretudo entre Estado e sociedade (Cavalcante e Cunha, 2017). Desse modo, os laboratórios vêm se destacando como produtor de inovações no setor público.

2.4 Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba e o Comitê da Primeira Infância

O Tribunal de Justiça do Estado da Paraíba tem como missão: Concretizar a Justiça, por meio de uma prestação jurisdicional acessível, célere e efetiva. Sua visão é alcançar o grau de excelência na prestação de seus serviços e ser reconhecido pela sociedade como uma instituição confiável, acessível e justa, na garantia do exercício pleno da cidadania e promoção da paz social.

O histórico é formado por duas fases. A Primeira Fase com a Instalação do Tribunal Criado a 30 de setembro de 1891, pelo Decreto nº. 69, o Superior Tribunal de Justiça, pelo mesmo decreto foi designado o dia 15 de outubro daquele ano para sua instalação. No dia 9 de outubro, o Governador Venâncio Neiva nomeava os Desembargadores e demais integrantes da Magistratura paraibana. Em seguida, alguns acontecimentos tornaram-se parte desse primeiro momento da história do TJPB, como o Golpe de Floriano, posteriormente o Desembargador Fonseca é deposto.

Já na segunda fase, o Tribunal de Justiça da Paraíba foi reinstalado após dissolução. Nesta fase o Tribunal já implementou mais critérios organizacionais, estabelecendo número de

Comarcas (território em que o juiz de 1º grau exerce suas funções, pode abarcar mais de um município, a depender do número de habitantes, eleitores e outros fatores), e total de desembargadores. A Lei Estadual nº. 8, de 15 de dezembro de 1892, estabeleceu a Organização Judiciária do Estado.

Atualmente, o TJPB após mais de um século de sua fundação é formado por um aparato administrativo organizacional bem definido em sua Presidência, Diretorias, Coordenadorias, Núcleos e Grupos, além das Comissões e Comitês. Um de seus viés mais interessantes e em que se aplica muito além da prática jurisdicional, são as atividades e projetos desenvolvidos pelas comissões e comitês.

O Comitê Gestor da Primeira Infância é um desses que tem por objetivo aperfeiçoar, com absoluta prioridade, o acesso à justiça para a primeira infância (crianças de 0 a 6 anos) e seus familiares ou responsáveis, por meio da estruturação do atendimento no judiciário, da promoção de soluções consensuais, da prevenção de litígios, de ações formativas e de sensibilização, da cooperação com o sistema de garantia de direitos e outras iniciativas correlatas, até fevereiro de 2027.

Ele surge também como meio de atender a Resolução nº 470, de 31 de agosto de 2022, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que institui a “Política Judiciária Nacional para a Primeira Infância”, que tem por objetivo assegurar, com absoluta prioridade, os direitos fundamentais das crianças de 0 (zero) a 6 (seis) anos de idade no âmbito do Poder Judiciário, e estabeleceu em seu art. 12, § 1º competir aos tribunais instituir e designar o respectivo Comitê Gestor da Política Judiciária para a Primeira Infância;

Em consonância a essa resolução, é criado pelo Ato da Presidência Nº 61 /2023, O Comitê Gestor Local da Primeira Infância, formado por: Juiz Coordenador indicado pela Presidência; Juíza Auxiliar da Presidência e membro do Grupo de Monitoramento e Fiscalização do Sistema Carcerário e Socioeducativo - GMF; Juíza Auxiliar da Corregedoria-Geral de Justiça; Desembargador Coordenador da Infância e Juventude; Juíza Coordenadora da Mulher em situação de Violência Doméstica e Familiar contra a Mulher; Juíza representante do Núcleo de Justiça Restaurativa - NEJURE; Juíza Titular da 2ª Vara Mista da comarca de Santa Rita; Juíza Titular da 7ª Vara Mista da Comarca de Patos; Diretor de Tecnologia da Informação – DITEC; Servidoras Servidora do Núcleo de Apoio de Equipe Multidisciplinar - NAPEM, indicadas pelo Coordenador e Assessora indicada pelo Coordenador para secretariar os trabalhos do Comitê Gestor Local.

Nesse mesmo ato segundo o artigo 2º é de atribuição do Comitê fomentar a governança colaborativa tanto no âmbito do Tribunal quanto do Sistema de Garantia de Direitos para

alcance dos objetivos da Política Judiciária para a Primeira Infância, conforme dispõe o caput, do art. 13, da Resolução nº 470/2022 do Conselho Nacional de Justiça.

Nesse sentido, como forma de aplicar a governança colaborativa, o Comitê já tem seu planejamento de ações pautado por ela, desde sua implantação. É nessa linha que o plano de ações foi construído com base em ferramentas de colaboração e cocriação por meio da mediação da Gerência de Projetos e Gestão Estratégica. A GEPRO, ligada a Diretoria Especial, por sua vez, exerce como uma de suas competências definir as estratégias e a programação dos projetos e atividades a serem desenvolvidos para cumprimento das políticas, diretrizes e metas estratégicas.

3. METODOLOGIA

3.1 Tipo e Descrição Geral da Pesquisa

Esta pesquisa tem como objetivo apresentar a aplicação do *Design Thinking* como inovação em instituições públicas, um estudo de caso do Comitê Gestor Local da Primeira Infância do Poder Judiciário Estadual. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, a qual para Ferreira (2015) a análise qualitativa é essencial para o entendimento da realidade humana, das dificuldades vivenciadas, das atitudes e dos comportamentos dos sujeitos envolvidos, constituindo-se um suporte teórico essencial. Nesse sentido, a pesquisa segue a abordagem qualitativa e descritiva, compreendendo os diferentes entendimentos da problemática, as variáveis perspectivas, bem como a observação participante como importante direção da pesquisa.

Outrossim, utilizou-se da observação participante, nesta metodologia o observador não é apenas um espectador. O pesquisador se une a cultura estudada para registrar ações, interações ou eventos que ocorrem, permitindo não só que os fenômenos sejam estudados à medida que surgem, mas também oferecendo ao pesquisador a oportunidade de obter informações por meio da experiência dos fenômenos por si mesmos Ritchie (2003).

Diante disso, a observação participante se deu enquanto eu era estagiária da Gerência de Projetos e Gestão Estratégica, pude participar do planejamento das atividades que seriam aplicadas ao Comitê Gestor da Primeira Infância, pois toda equipe da GEPRO participava do alinhamento do que seria desenvolvido, criação de formulários, dinâmicas, organização das técnicas e ferramentas utilizadas. Além de que, foi possível compreender a mudança que houve

no momento em que surgiu o DT como inovação no setor, identificar a transição de um processo tradicional de quando era solicitado um planejamento estratégico, elaborado anteriormente com reuniões e decisões apenas nas perspectivas dos servidores envolvidos, sem agregar os atores principais.

Durante as oficinas minha função era observar e auxiliar nas atividades que estavam sendo desenvolvidas pelos membros, isso contribuiu para uma análise concreta não só apenas do momento da realização das oficinas, mas também todo o contexto de como era e como se tornou a abordagem do setor por meio do *design thinking* na construção desse planejamento. É nessa perspectiva também que a observação participante se destaca, pois pude perceber situações e captar insights que por meio de uma entrevista comum, por exemplo, não conseguiria identificar.

Ademais, a pesquisa documental teve como base o site eletrônico do Tribunal de Justiça da Paraíba, o qual contém informações institucionais, bem como notícias, resoluções, e atos normativos utilizados para este trabalho. Juntamente a isso, utilizou-se o Relatório Final do Planejamento das Ações 2024-2026 do Comitê Gestor Local da Primeira Infância, fruto do trabalho realizado, disponibilizado pela Gerência de Projetos e Gestão Estratégica do TJPB.

4. ESTUDO DE CASO

4.1 Contexto do Estudo de Caso

A Gerência de Projetos e Gestão Estratégica responsável por gerenciar estratégias e projetos da presidência, dar apoio aos comitês e comissões do Tribunal de Justiça da Paraíba, como parte das suas atividades de trabalho, recebia as demandas dos projetos e ela mesmo organizava como se daria as ações com base na sua instrução interna institucional do gestor de cada projeto, no caso do Tribunal, os juízes responsáveis.

Com o objetivo de melhorar o processo de trabalho da Gerência de Projetos e Gestão Estratégica e colocar em prática os aprendizados dos servidores que participaram do curso de Inovação promovido pelo Centro de Inteligência e Inovação do TJPB, a GEPRO decidiu aplicar no seu processo de gerenciamento de projetos a abordagem do Design *Thinking*, assim que o setor recebeu a missão de conduzir o plano de ação do Comitê Gestor Local da Primeira Infância.

Conforme ATO DA PRESIDÊNCIA Nº 61 /2023 do Tribunal de Justiça da Paraíba, artigo 2, inciso I; o Comitê deve elaborar, juntamente com setores estratégicos do Poder

Judiciário da Paraíba (PJPB) e com apoio de outros tribunais, o plano de ação para o período de 2023 a 2030, respeitando as premissas definidas na Política Judiciária Nacional para a Primeira Infância, a ser instituído em normativo próprio no prazo de 6 (meses) meses.

4.2 Etapas e processos da utilização do Design Thinking na construção do plano de ação

Nesta seção serão dispostos os achados da pesquisa documental e observação participante, todo o processo de utilização do *design thinking* e suas etapas, ferramentas e técnicas utilizadas.

Com a formação do Comitê e a designação de seus membros, o Centro de Inteligência e Inovação do TJPB (CEIIN) foi solicitado para auxiliar na criação do Plano de Ação para a implementação da Política, com a participação dos laboratoristas do Centro, pertencentes à Gerência de Projetos e Gestão Estratégica (GEPRO). Foi elaborado um cronograma de atividades detalhando as etapas para alcançar o objetivo. Essas etapas incluem o levantamento de informações junto aos membros do Comitê, a realização de oficinas e a análise dos resultados.

Visando uma abordagem com foco nas necessidades, anseios e limitações do usuário, neste caso, as crianças de 0 a 6 anos de idade, a GEPRO aplicou o *Design Thinking*. Assim, para que os atores: familiares das crianças, rede de apoio e magistrados e servidores estivessem presentes de algum modo no processo foi preciso envolvê-los no levantamento das informações (Pesquisa de campo) de modo a apresentar aos membros do Comitê o olhar deles sobre todas as questões inerentes à Política.

Desse modo, foram definidas as etapas a serem seguidas pela Gerência de Projetos, estas foram: Matriz Certezas, Suposições e Dúvidas (CSD) e Mapa de Atores, Pesquisa de Campo, Oficinas e Resultados, descritas a seguir.

Etapa 1 - Matriz CSD e Mapa de Atores:

Na Matriz CSD são definidas as Certezas, Suposições e Dúvidas sobre a temática que a ferramenta está sendo utilizada. Segundo De Carvalho Santos et al. (2021) a Matriz CSD organiza o conhecimento prévio da equipe sobre o tema, desmembrando o assunto com o intuito de direcionar a busca por respostas que venham fundamentar as decisões a serem tomadas pelo grupo. Nesse sentido, identifica-se a primeira fase do Design Thinking, a de Empatia, a qual é necessário que a perspectiva do usuário seja posta em evidência e compreendida pelos formuladores da política.

Nesta etapa buscou-se definir e observar junto aos membros do Comitê Gestor as suas compreensões quanto à temática. Para isto foram levantadas, por meio do Google Forms, as certezas que os participantes dos membros já sabiam, as suposições que são informações que precisam ser confirmadas e as dúvidas que os membros possuem para a partir delas serem questionadas. Dessa maneira, alinha-se às informações e percepções de cada membro, conforme a figura 1.

O formulário preenchido pelos membros dos comitês apresenta os seguintes enunciados:

- Indique 3 ou mais Certezas que você tem em relação a esse desafio (Política Judiciária para a Primeira Infância).
- Indique de 2 a 5 Suposições que você tenha em relação a esse desafio (Política Judiciária para a Primeira Infância).
- Indique 2 a 5 Dúvidas que você tenha em relação a esse desafio (Política Judiciária para a Primeira Infância).

Figura 1. Matriz CSD



Fonte: Relatório do Planejamento das Ações 2024 - 2026 do Comitê Gestor Local da Primeira Infância

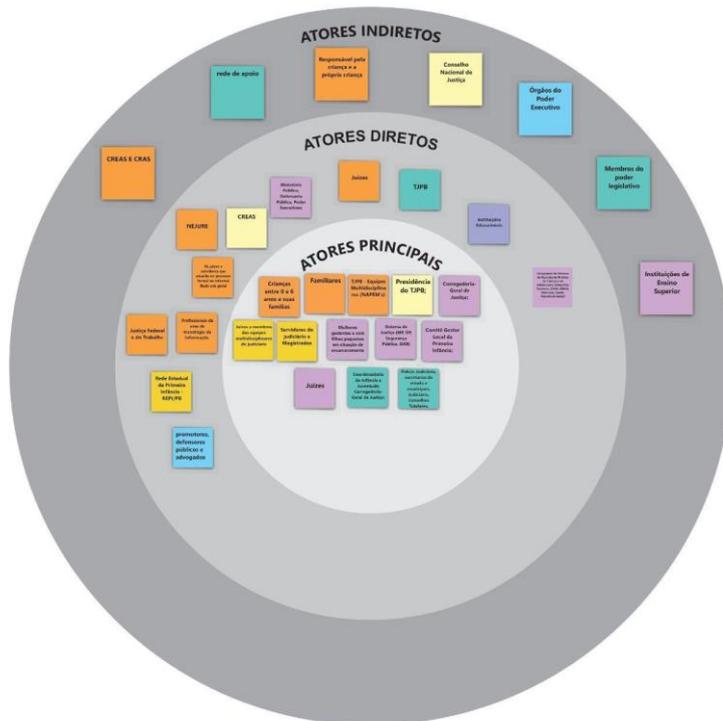
Na segunda etapa do formulário foi o momento para identificar os atores, compondo o Mapa de Atores, definido por NOVA, G. et al (2017) como uma representação visual das diversas pessoas ou grupos que se relacionam numa determinada situação. O Mapa de Atores, conforme a figura 2, ajuda a visualizar quem pode contribuir com ideias ou decisões relacionadas a um determinado assunto, e que talvez deva estar presente nas reuniões multidisciplinares.

Nessa seção do formulário foram indicados para que os membros do Comitê Gestor Local pudessem descrever os atores levando em consideração o nível de impacto e influência. Os enunciados foram:

- Atores principais (Maior impacto)
- Atores diretos (Médio impacto)
- Atores indiretos (Médio impacto)

Figura 2. Mapa de Atores

MAPA DE ATORES ————— **Plano de ação da 1ª infância**



Fonte: Relatório do Planejamento das Ações 2024 - 2026 do Comitê Gestor Local da Primeira Infância

Em seguida, com base nas suposições e dúvidas trazidas pelos resultados dos membros e definição dos atores, buscou-se essas respostas, aplicado uma pesquisa de campo com atores externos compilada pela GEPRO.

Etapa 2 - Pesquisa de Campo:

A pesquisa de campo foi realizada pelos próprios membros do comitê, de forma virtual ou presencial. Segundo Gonçalves (2001, p. 67):

A pesquisa de campo é o tipo de pesquisa que pretende buscar a informação diretamente com a população pesquisada. Ela exige do pesquisador um encontro mais direto. Nesse caso, o pesquisador precisa ir ao espaço onde o fenômeno ocorre ou ocorreu e reunir um conjunto de informações a serem documentadas [...].

Nesta etapa por meio do Google Forms a pessoa que estava respondendo a este questionário, presente no Anexo I, definiu seu perfil (Perfil Família, Perfil Rede e Perfil Magistrados e Servidores), e respondia de acordo com ele as questões que eram apresentadas.

De acordo com o Relatório Final do Plano de Ação do Comitê, foram obtidas 429 respostas, destas 325 do perfil família de crianças da Creche e ensino infantil (com filho de 0-6), (72%), 76 do perfil Rede de Proteção (Conselho tutelar, CREAS, Delegacias, Ministério Público e Defensoria Pública), (17%) e 41 do perfil Magistrados e Servidores (9%).

O período de coleta dessas respostas foi de 05 a 20 de setembro do ano de 2023. Essa etapa pode ser ligada a fase do DT que corresponde a Definição, definido os atores, coletada suas ideias, surge então o momento de aplicar o conhecimento em atividades práticas de soluções para os conflitos apresentados com base na pesquisa de campo.

Etapa 3 - Oficinas:

Em continuidade ao processo do planejamento do plano de ações do Comitê Gestor Local da Primeira Infância, foram realizadas oficinas que aconteceram em um só dia, com base nas informações e dados apurados pela pesquisa feita pelos membros do comitê. Os participantes das oficinas foram os próprios membros dos comitês e três servidoras integrantes do Núcleo de Apoio da Equipe Multidisciplinar (NAPEM) das diferentes circunscrições judiciárias do Estado.

A intermediação das oficinas era por meio da Gerência de Projetos e Gestão Estratégica que se utilizou de várias ferramentas que auxiliam o *Design Thinking*, as ferramentas são o caminho, o como o projeto deverá acontecer, conforme NOVA, G. et al (2017). Os participantes tinham que discutir a problemática em questão, analisar o que levou a este problema e qual o objetivo do Comitê diante do exposto, bem como pensar e propor soluções de maneira lúdica e

interativa, divididos em dois grupos. Foram realizadas 6 oficinas nesta etapa, conforme descritas a seguir.

Oficina 1: Objetivo

Nesta primeira oficina, os dois grupos tiveram que debater qual a razão de ser do comitê, o que eles teriam como premissa a realizar. Essa oficina ocorreu por meio da utilização de post its pelos membros, que tinham que responder as indagações: O que fazer? Para quem fazer? Como? Onde e até quando? Em seguida as respostas foram anexadas num mural para visualização das contribuições de todos.

Após as discussões, as respostas foram compiladas e como resultado definiu-se como objetivo: Aperfeiçoar, com absoluta prioridade, o acesso à justiça para a primeira infância (crianças de 0 a 6 anos) e seus familiares ou responsáveis, por meio da estruturação do atendimento no judiciário, da promoção de soluções consensuais, da prevenção de litígios, de ações formativas e de sensibilização, da cooperação com o sistema de garantia de direitos e outras iniciativas correlatas, até fevereiro de 2027.

Oficina 2: Triangulação de Dados

A Triangulação de Dados, compreende-se como um procedimento que ao combinar diferentes métodos de coleta de dados, populações e perspectivas teóricas distintas, oportuniza consolidar conclusões a respeito do fenômeno investigado ZAPPELLINI et al. (2015).

Nesta etapa os participantes utilizaram as respostas que obtiveram da pesquisa de campo para realizarem uma espécie de filtragem dos pontos mais relevantes.

Um triângulo foi desenhado numa folha de papel do flip-chat, para que de forma lúdica e literal os membros fossem adicionando post its dentro deste desenho, avaliando quais os pontos que identificaram com mais relevância, os insights eram colocados nos vértices do triângulo, após discussão dos grupos.

Oficina 3: Como podemos?

Na terceira oficina, foram elaborados questões-problemas por ambos os grupos, mesmo trabalhando separadamente, eles apresentaram a mesma essência no que se refere às perguntas que ocuparam os vértices. E o ponto principal é entender como o Comitê pode atuar, enfrentar a problemática e questões levantadas, considerando o impacto, contexto e limitações. Nesse sentido, os grupos conseguiram unificar suas ideias no seguinte questionamento: Como

podemos promover um maior engajamento dos magistrados(as) e servidores(as) para garantir a prioridade absoluta às demandas da primeira infância no sistema judiciário da Paraíba?

Oficina 4: Cray 8

Na quarta oficina, os membros têm o desafio de pensar de modo criativo com auxílio da técnica Crazy 8. Ficou estabelecido que no prazo de 08 (oito) minutos, cada integrante da mesa pensava individualmente nas soluções para a questão-problema, tendo 01 (um) minuto para cada solução, que era descrita no papel A4 dobrado até formar 08 (oito) espaços para preenchimento.

Oficina 5: Organizar e votar

A quinta oficina consistiu em cruzar todas as soluções levantadas na oficina anterior, de acordo com seu grau de similaridade para que num momento de decisão os membros pudessem votar nas que caracterizaram como mais prioritária. Em seguida, após as soluções serem selecionadas, mais uma vez em grupos, os participantes da oficina tiveram que desenvolver as especificações das soluções escolhidas.

Oficina 6: RG da Ideia

A sexta oficina correspondeu ao detalhamento das soluções escolhidas, os membros identificaram e descreveram dados, formando o RG da Ideia. Em uma cartolina os grupos apresentaram a) Nome; b) O que é?; c) O que faz?; d) Para quem serve?; e) O que entrega? A partir dessas respostas apontadas pelas indagações seria possível fundamentar cada solução, explicada de forma mais clara como se dará o desenvolvimento delas.

Como resultado foram 16 (dezesesseis) soluções criadas, as quais passaram por análise de viabilidade em reunião realizada entre o Coordenador do Comitê, juiz Hugo Gomes Zaher e a Gerência de Projetos e Gestão Estratégica.

Resultados das etapas e oficinas realizadas

Os resultados do dia de integração dos membros do Comitê Gestor Local da Primeira Infância com a equipe da GEPRO gerou como resultados dezesseis soluções, porém, entre estas foram priorizadas algumas. Para haver essa seleção foi realizada uma reunião entre o Coordenador do Comitê e a Gerência de Projetos. Alguns dos critérios utilizados na reunião para definição das soluções que se transformam em projetos foram questões técnicas, orçamentárias e normativas.

As soluções escolhidas foram: Transformando dados em ações (Painel Primeira Infância); Programa de entrega protegida; Chegue benção! Infância protegida e Eu existo! Além destas, algumas soluções não foram escolhidas como projeto, mas serão executadas como ações menores a serem desenvolvidas pelo Comitê: 1ª Infância conhecer para cuidar; Laços sem barreiras; 1ª Infância em foco; Investindo na Infância e Primeira Infância integrada. E as soluções que continuam guardadas pelo Comitê, para deliberações futuras foram: Olhando para quem cuida; GT da Infância; Boas Práticas da 1ª Infância; 1ª Infância prioritária e 1ª Infância - um olhar cuidadoso.

4.3 Discussão e Análise

Diante do descrito, a escolha do *Design Thinking* para implementação no TJPB vai ao ponto comum de que havia a necessidade da construção da estratégia do Comitê e havia servidores capacitados engajados em aplicar práticas de inovação no setor de trabalho deles. Importante frisar o quanto o investimento da instituição com esses servidores em um curso de capacitação junto ao Centro de Inteligência e Inovação do TJPB fez com que a teoria fosse aplicada.

Correlacionando com os tipos de inovação definidos por Sano (2020), identifica-se este estudo de caso como uma inovação no eixo da governança, pois, é notável que a tomada de decisão está sendo alterada, uma decisão que poderia ser tomada apenas pelos coordenadores e gerentes, por exemplo, acaba dando espaço a uma decisão compartilhada com os membros que atuam nas mais diversas áreas referentes à temática, bem como todas as ações pensadas são com base, primordialmente, sob a visão do usuário, do cidadão, o principal interessado da política judiciária da primeira infância. Logo, quando há uma mudança na governança de uma política, espera-se uma inovação no eixo das Políticas Públicas também, acarreta-se em alguma transformação, se ela na sua formulação já foi pensada com base nos anseios e necessidade de quem está na ponta.

Nessa perspectiva, o *Design Thinking* é um meio de contribuir com a formação de políticas públicas eficazes, por meio de inovações abertas, centradas em vários aspectos essenciais a uma política, fora de um gabinete, exclusivamente. Quando gestores públicos se utilizam de abordagens como esta dá-se espaço para quebrar paradigmas e burocracias existentes na Administração Pública.

Ademais, em dinâmicas de grupo de trabalhos como foi a formulação do plano de ação em questão, com um dia todo de atividades, há dificuldades em manter as pessoas envolvidas

com a mesma empolgação a todo momento. Então, para isso a equipe da GEPRO adotou medidas muito interessantes para o envolvimento dos membros, foram realizadas dinâmicas, as oficinas eram realizadas ao som de músicas que os próprios escolhiam. Desse modo, criou-se um ambiente descontraído de integração contribuindo para o processo criativo deles.

Observou-se que para a condução do plano de ação do Comitê Gestor, a Gerência de Projetos e Gestão Estratégica aplicou ferramentas e técnicas que auxiliam na aplicação do DT, foram utilizadas a Matriz CSD, Mapa de atores, Pesquisa de Campo, técnicas de brainstorming, entre outras. Ao utilizar-se destas ferramentas que são essenciais, mas, demonstram uma limitação ou fraqueza do DT em não deter de processos e técnicas padronizadas. O foco principal são os usuários, trabalhar de acordo com sua perspectiva, no entanto, por ter vários modos de aplicação, a abordagem pode apresentar certa limitação em adentrar na cultura organizacional de outras instituições, podendo levar a uma aversão à mudança.

Dentre estas ferramentas utilizadas, o post its esteve presente nas muitas etapas de aplicação do Design, vale destacar que este é uma ferramenta de prototipagem de papel, um dos tipos de prototipagem e um dos mais acessíveis, pois utiliza-se de blocos de notas em papel não necessitando de grandes tecnologias. Além de que essa prática proporciona uma visualização gráfica dos resultados obtidos nas diversas etapas do processo, promovendo uma compreensão mais clara e colaborativa entre os membros da equipe (Prada, Charles, 2022).

Como importante resultado, foi obtido sucesso na essência da abordagem do DT, com um ambiente colaborativo, com cocriação, centrada no ser humano. Foi possível aplicar uma metodologia de inovação que desconstrói vários estereótipos da instituição em estudo. É possível identificar um novo Poder Judiciário na Gestão Estratégica, mesmo que muitas vezes por uma imposição do Conselho Nacional de Justiça que por meio de suas portarias e políticas incentiva e atribui metas aos tribunais de justiça em todo Brasil.

De modo geral, também fica claro que o objetivo do Comitê foi alcançado, foram obtidas diversas soluções, as quais transformaram-se nas ações a serem realizadas durante o período estabelecido. Por outro lado, ainda não há documentos, ou dados publicados sobre a aplicação das soluções, os resultados do plano de ação, por ser bem recente a atuação das ações desenvolvidas. Sendo assim, esta é uma limitação quanto a análise do impacto do *Design Thinking* na formulação destas ações, não foi possível verificar se o modo como elas foram criadas estabelecem alguma relação de transformação ou impacto aos usuários da política judiciária da primeira infância.

CONCLUSÃO

Este trabalho teve como objetivo apresentar a aplicação do *Design Thinking* na elaboração do plano de ação do Comitê Gestor Local da Primeira Infância do Poder Judiciário Paraibano. Durante toda a pesquisa, buscou-se apontar como foi a condução do planejamento pela Gerência de Projetos e Gestão Estratégica, e a partir disso identificar quais as limitações e os resultados obtidos neste estudo de caso e a importância da abordagem do DT como inovação em instituições públicas.

Com o resultado da análise do estudo de caso, foi perceptível que os princípios da abordagem do *Design Thinking* foram amplamente instituídos durante toda a construção do planejamento das ações. Destaca-se a importância de as instituições públicas em cada vez mais buscarem inovações para suas ações, foi possível compreender que a inovação vai muito além de aspectos tecnológicos, como pelo senso comum é facilmente associada. É possível inovar no campo da tomada de decisão, da governança, ampliando significativamente a mentalidade e cultura idealizadora com aspectos de empatia, colaboração e cocriação na formulação das políticas públicas.

Identificou-se que apesar dos desafios do *Design Thinking* quanto a padronização de suas técnicas, e mesmo que haja uma tendência a certa relutância de algumas organizações públicas em aplicar metodologias inovadoras, a experiência do Tribunal de Justiça da Paraíba serve de impulsionamento para outras instituições, demonstra que mesmo que algumas sejam atreladas a práticas tradicionais, estas podem ser passíveis de transformações como o conservador Poder Judiciário.

Vale destacar que foi apresentada apenas umas das diversas inovações que podem ser aplicadas ao setor público, mas traz relevância como contribuição a esta nova era da Administração Pública, que busca desburocratização nos seus processos, melhoria na gestão de processos e projetos.

Como sugestão para estudos futuros, é essencial que seja investigado o impacto ex post dessas ações formuladas por meio do *Design Thinking*, pois o Comitê e suas ações tem uma implementação recente, limitando uma análise mais aprofundada, visto que as ações estão sendo realizadas e os resultados e documentos que contenham esses dados ainda não foram publicados. Necessitando assim, uma continuidade da pesquisa para que se obtenha conclusões quanto às consequências que uma política pensada por meio das necessidades do público, sob a perspectiva dos cidadãos e produzida por atores variados envolvidos na temática, pode contribuir para uma política pública verdadeiramente efetiva.

Portanto, os resultados gerados com o plano de ação do Comitê Gestor Local da Primeira Infância, ilustram a influência da abordagem Design Thinking de quebrar paradigmas e implementar novos meios de pensar e atuar na gestão pública. As soluções criadas pelos membros do Comitê durante as oficinas de planejamento apresentaram um novo ponto de vista para a formulação de políticas voltadas para a primeira infância.

REFERÊNCIAS

APOCALYPSE, Simão Marcos; JORENTE, Maria José Vicentini. O Método Design Thinking e a pesquisa em Ciência da Informação. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 27, p. 1-21, 2022.

BROWN, Tim. **Design Thinking: uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias**. Rio de Janeiro. Elsevier, 2010

CAMPOS, Juliana LA; SILVA, Taline C.; ALBUQUERQUE, Ulysses P. Observação participante e diário de campo: quando utilizar e como analisar. **Métodos de pesquisa qualitativa para etnobiologia**. Recife: Nupeea, p. 95-112, 2021.

CAVALCANTE, P. et al. (Orgs.). **Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil**. 1. ed. Brasília: Ipea, 2017. v. 1.

CAVALCANTE, Pedro Luiz Costa; CUNHA, Bruno Queiroz. **É preciso inovar no governo, mas por quê?**. 2017.

CAVALCANTE, Pedro Luiz Costa; MENDONÇA, Letícia Koeppel; BRANDALISE, Isabella. **Políticas públicas e design thinking: interações para enfrentar desafios contemporâneos**. 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. **Planejamento estratégico**. Elsevier Brasil, 2004.

DA COSTA, Luciano Andreatta Carvalho; BARRETO, Rodrigo Moreira. Construindo pontes entre o Design Thinking e a aprendizagem criativa: possibilidades para o ensino tecnológico. **Educitec-Revista de Estudos e Pesquisas sobre Ensino Tecnológico**, v. 10, n. jan./dez., p. e232424-e232424, 2024.

DE CARVALHO SANTOS, Bruno Raphael et al. **Método do diamante duplo para o design de um aplicativo: Move in para a saúde e bem-estar**. DAT Journal, v. 6, n. 4, p. 314-337, 2021.

DOS SANTOS MATOS, Lucas et al. Planejamento estratégico aplicado ao setor público:: o caso de uma Subsecretaria do Ministério da Saúde. **Revista Ibero-Americana de Estratégia**, v. 22, n. 1, p. e24461-e24461, 2023.

FERREIRA, Carlos Augusto Lima. Pesquisa quantitativa e qualitativa: perspectivas para o campo da educação. **Revista Mosaico-Revista de História**, v. 8, n. 2, p. 113-121, 2015.

NOVA, G. et al. **Kit de Ferramentas Design Thinking Aplicado ao Serviço Público**. 2017.

PRADA, Charles. **Canvas: o que é e qual a sua relação com o Design Thinking**. EUAX. Disponível em: . Acesso em: 30 nov. 2023

Relatório do planejamento das ações do comitê gestor local da primeira infância. Disponível em:<<https://app.tjpb.jus.br/ADMEletronico/consultaPublica.seam;jsessionid=114828554BDD925E505F8ACE8A8FE51C>> Acesso em: 15 set. 2024

RITCHIE, J.; LEWIS, J. **The applications of qualitative methods to social research**. London, 2003.

SANO, Hironobu. **Laboratórios de inovação no setor público: mapeamento e diagnóstico de experiências nacionais**. 2020.

TESSAROLO, Enzo Mayer et al. Experimentando o design na gestão pública: O caso do laboratório de inovação do estado do Rio de Janeiro. **Ergodesign & HCI**, v. 9, n. 1, p. 46-66, 2021.

TONI, Jackson de. **Reflexões sobre o planejamento estratégico no setor público**. 2021.

TÔNURIST, Piret; KATTEL, Rainer; LEMBER, Veiko. **Descobrendo laboratórios de inovação no setor público**. 2017.

ZAPPELLINI, Marcello Beckert; FEUERSCHÜTTE, Simone Ghisi. O uso da triangulação na pesquisa científica brasileira em administração. **Administração: ensino e pesquisa**, v. 16, n. 2, p. 241-273, 2015.

ANEXO A - QUESTIONÁRIO DA PESQUISA DE CAMPO DO COMITÊ

Perfil 1- Família:

Qual a sua idade?

Qual o seu gênero?

Qual seu nível de escolaridade?

Qual a sua etnia ou raça?

Na sua família, quem arca com a responsabilidade da criação dos(as) filhos(as)?

Qual é a sua renda familiar aproximada?

Quantos membros compõem o seu núcleo familiar?

Quais são os principais desafios que você enfrenta (ou enfrentou) no cuidado de crianças de 0 a 6 anos?

Você ou algum membro da família já utilizou serviços do sistema de justiça ou outro equivalente levando em consideração questões relacionadas às crianças de 0 a 6 anos?

Se você pudesse melhorar um aspecto do sistema de justiça relacionado à primeira infância, qual seria?

Você acredita que o sistema judiciário atual é eficaz na resolução de problemas relacionados à primeira infância?

Se existisse em sua comunidade um espaço de diálogo para resolução de conflitos e vocês os usariam ao invés de buscar a justiça?

Você tem conhecimento dos seus direitos e os dos seus filhos?

Você considera fácil o acesso a informações sobre os direitos da primeira infância e os serviços?

Você acredita que há igualdade de acesso aos serviços de justiça para todas as crianças de 0 a 6 anos, independentemente de sua etnia, classe social, gênero etc.?

Perfil 2 - Magistrados e servidores:

Você já tinha ouvido falar sobre política de primeira infância?

Sim, explique o que você entende como primeira infância.

Você concorda que as iniciativas do judiciário para a primeira infância terão um grande impacto processual com a prevenção de litígios?

Na sua opinião, qual o grau de informação dos jurisdicionados em relação aos seus direitos e os direitos de suas crianças?

Você acha interessante o uso de práticas da justiça restaurativa no julgamento de ações que envolvam crianças de 0 a 6 anos?

Você acredita que os processos atuais são suficientemente rápidos para atender às necessidades únicas e urgentes das crianças de 0 a 6 anos?

Você tem conhecimento de boas práticas ou iniciativas em outros tribunais que poderiam ser aplicadas na Paraíba para melhorar a abordagem da justiça à primeira infância?

Informe quais as boas práticas ou iniciativas em outros tribunais que você tem conhecimento.

Você participaria de ações formativas no que tange à política da primeira infância? Sim ou Não

Em qual área você identifica maior necessidade de aperfeiçoamento no atendimento ao jurisdicionado?

Na sua opinião, quão preparados estão os demais atores do sistema de justiça (advogados, promotores, defensores públicos) para lidar com questões da primeira infância?

Como você avalia a comunicação e colaboração entre o Poder Judiciário e outros órgãos (como o Conselho Tutelar, CREAS, etc.) ao lidar com questões da primeira infância?

Perfil 3 - Rede:

Você já tinha ouvido falar sobre política de primeira infância?

Explique o que você entende como primeira infância.

Você participaria junto ao poder judiciário na realização de projetos que tem como objetivo evitar demandas judiciais que envolvam crianças de 0 a 6 anos?

Você acredita que sua instituição precisa de mais capacitação específica sobre as necessidades e direitos das crianças de 0 a 6 anos?

Você participaria de encontros formativos para o estabelecimento de nivelamento conceitual, metodológico e técnico dos atores que atuam diretamente na política da 1ª Infância?

Você acredita que espaços de diálogo entre o judiciário e os demais atores da rede de proteção, com a participação da sociedade civil são importantes?

Você sente que há uma comunicação eficaz entre as diferentes instituições da rede de proteção para tratar de casos da primeira infância?

Quais seriam as melhores práticas ou métodos para melhorar a colaboração entre as diferentes instituições da rede de proteção?

Qual é a quantidade de casos envolvendo crianças de 0 a 6 anos que chegam à sua instituição no intervalo de um mês?

Você considera que as decisões tomadas pelo judiciário refletem adequadamente as necessidades e realidades das crianças de 0 a 6 anos?

Emitido em 13/01/2025

DOCUMENTO Nº 001/2025 - CCSA - CGP (11.00.52.01)
(Nº do Documento: 1)

(Nº do Protocolo: NÃO PROTOCOLADO)

(Assinado digitalmente em 13/01/2025 15:05)
GUTEMBERG ANGELO BEZERRA
ASSISTENTE EM ADMINISTRACAO
1212018

Para verificar a autenticidade deste documento entre em <https://sipac.ufpb.br/documentos/> informando seu número: **1**,
ano: **2025**, documento (espécie): **DOCUMENTO**, data de emissão: **13/01/2025** e o código de verificação:
250b2e58e2