PITCH

Grupo 3 - Design Thinking

Tratamento das necessidades dos clientes (CAT e Ouvidoria)

Problema

Como fornecer informações claras ao eleitor sobre o trâmite dos requerimentos?

Feedback insuficiente

Após fazer o requerimento, o eleitor não tem acesso a todos os trâmites relacionados à situação do requerimento. Essa ausência ou insuficiência de informações causa angústia e insegurança no eleitor, gerando duplicidade de requerimentos e excesso de reclamações na Ouvidoria.

Impossibilidade de escolher o canal de comunicação adequado

Atualmente, o eleitor não tem a possibilidade de escolher o canal/meio que vai receber as informações.

Solução

Criar uma linha do tempo gráfica, com informações simples e claras, contendo todos os movimentos pelos quais o requerimento do eleitor tramita. Além disso, o eleitor terá a possibilidade de escolher o canal que gostaria de receber as informações.

Benefícios para o cliente

Transparência

Todas as fases do requerimento poderão ser verificadas pelo eleitor, tornando o processo mais transparente.

Conveniência

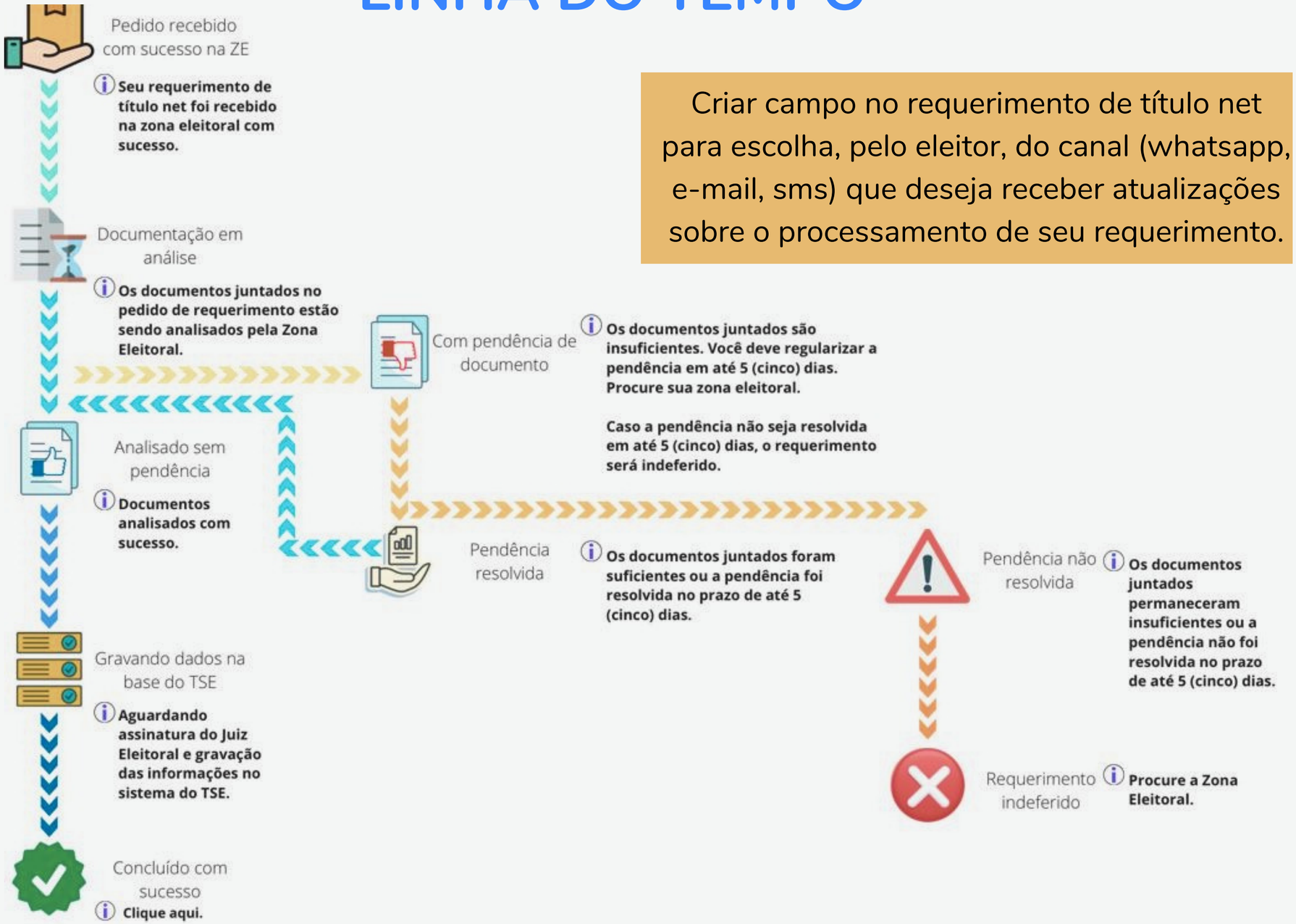
Com a atualização da situação em tempo real, o eleitor não precisará ficar ligando ou comparecendo ao cartório.

Segurança

A falta ou insuficiência de feedback deixava o eleitor aflito, gerando duplicidade de requerimentos. A solução trará mais segurança ao cliente.

Protótipo

LINHA DO TEMPO



Criar campo no requerimento de título net para escolha, pelo eleitor, do canal (whatsapp, e-mail, sms) que deseja receber atualizações sobre o processamento de seu requerimento.