



## GOVERNO DIGITAL E COMUNICAÇÃO PÚBLICA: A EXPERIÊNCIA DO CIDADÃO EM PORTAIS DE GOVERNO IBEROAMERICANOS

Vanessa Grazielli Bueno do Amaral<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Doutora em Comunicação pela FAAC/Unesp; Docente no Centro Universitário do Sagrado Coração (UNISAGRADO).

### RESUMO

Os avanços tecnológicos e as mudanças nos comportamentos do cidadão encorajam a transformação digital do governo, que busca otimizar seu funcionamento e o atendimento ao cidadão por meio da oferta de informações e serviços em canais digitais. O governo digital deve ser centrado no cidadão e promover acesso a seus canais de comunicação de forma acessível e fácil. O objetivo da pesquisa foi identificar parâmetros para serviços de governo digital, pautar equipes, metodologias e técnicas para o uso do *UX Design* (*User Experience Design* ou Design da Experiência do Usuário) no desenvolvimento de interfaces para comunicação pública.

**Palavras-chave:** Governo digital. Experiência do cidadão. América Latina. Portugal. Espanha.

### INTRODUÇÃO

O governo digital se refere ao uso de tecnologias digitais como parte das estratégias de modernização do governo para trazer benefícios à sociedade (OCDE, 2014). Entre as dimensões que caracterizam o governo digital destacamos a primeira, que diz respeito à administração centrada no usuário (OCDE, 2019). A partir desta premissa buscamos identificar os aspectos a serem considerados no desenvolvimento de um serviço de governo digital que sirva como ferramenta de comunicação pública.

O problema da pesquisa discute como é possível realizar a construção da experiência do usuário no governo digital, especialmente nos portais oficiais dos governos que são canais de comunicação pública e devem ser centrados no cidadão. O objeto analisado envolveu as equipes e processos que produzem portais e serviços de governo digital para os quatro países selecionados.

### OBJETIVOS

O objetivo geral deste trabalho é identificar parâmetros para portais e serviços de governo digital centrados no cidadão. Esse objetivo se desdobra nos objetivos específicos a seguir: descrever as características do governo digital; identificar quais empresas ou setores do governo são responsáveis pelo desenvolvimento dos portais dos países analisados;

caracterizar os aspectos pertinentes a um projeto e metodologias de governo digital, baseados no design da experiência do usuário; propor aspectos a serem considerados e discutir a relevância do design da experiência do usuário para o desenvolvimento de interfaces de portais e serviços de governo digital como ferramentas de comunicação pública.

## **METODOLOGIA**

Como amostra foram selecionados os dois países do continente europeu na ibero-américa (Portugal e Espanha, que acabou não sendo de fato analisado por não atender os critérios de ter um portal oficial centralizado), e dois países latino-americanos: Brasil e Uruguai (selecionado por ser o país da América Latina com o melhor Índice de Desenvolvimento em Governo Eletrônico de acordo com a ONU). Foram traçadas as estratégias de governo digital de cada país por meio de pesquisa bibliográfica, realizadas entrevistas com gestores das equipes, e mapeamento de competências em design da experiência do usuário por meio de questionário online.

## **RESULTADOS PARCIAIS/FINAIS**

Em relação ao nível de maturidade em UX Design, Portugal teve os menores resultados, seguido por Uruguai em nível intermediário e Brasil com a melhor avaliação. Apesar das diferenças em cada localidade estudada, foi possível propor o uso de um modelo de maturidade em UX e uma matriz de avaliação de competências para direcionar as ações dos governos em relação ao desenvolvimento de portais e serviços de governo digital.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considera-se que, quando os serviços e portais do governo digital são concebidos e realizados levando em conta o design de experiência do usuário, é potencializado um maior engajamento do cidadão e fidelização no uso dos serviços públicos. Em sua maioria, as equipes alocadas no desenvolvimento das interfaces de governo são compostas por servidores que têm formações específicas nas áreas desejadas e que são contratados para este fim. Também existe a terceirização e associação a outras empresas quando necessário. Confirma-se que as equipes devem ser multidisciplinares apoiadas no conceito de design da experiência do usuário como forma de cumprir a premissa de foco no cidadão e atendimento à comunicação pública.

## **REFERÊNCIAS**

- OCDE. **Recommendation of the Council on Digital Government Strategies**. Paris, Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, 2014.
- OCDE. Digital Government Index: 2019 results. OECD Public Governance Policy Papers No. 03, 2020, Paris. Disponível em: <https://dx.doi.org/10.1787/4de9f5bb-en>. Acesso em 25 fev. 2020.