



Construindo serviços centrados e conduzidos pelo cidadão

Jessika Moreira

É importante para a gestão entender as percepções que o(a) cidadão(ã) tem quando interage com o governo e com os serviços públicos e se perguntar: “Quão eficiente foi a entrega do serviço?”, “Qual interação emocional o serviço provocou?”.

Quando o governo decide concentrar-se na experiência do usuário(a)/cidadão(ã), surgem

questões tanto no nível estratégico quanto no tático:

- Como começar a melhorar a experiência do(a) usuário(a)?
- Quais ferramentas e métodos podem ser usados para melhorar a experiência do(a) usuário(a)?
- Como alinhar os recursos internos para fornecer a experiência do(a) usuário(a) ideal?

É necessário, por conseguinte, entender os pontos de contato e as emoções que o(a) usuário(a) tem durante a interação. Nesse sentido, mapear essa jornada é uma das maneiras mais úteis para diagnosticar e melhorar a experiência do(a) cidadão(ã). Uma vez que se conhece toda a experiência do(a) usuário(a) - antes, durante e depois do seu contato com o serviço - torna-se mais fácil avaliar o que pode ser aperfeiçoado no processo e até identificar a demanda por novos serviços. Além disso, esse mapeamento ajuda os(as) gestores(as) a visualizar o serviço sob a perspectiva do(a) cidadão(ã) e, assim, implementar melhorias.

Para o sucesso dessa abordagem, são imprescindíveis ações de cooperação envolvendo os esforços departamentais. Em geral, as áreas costumam operar como "silos", não compartilhando livremente informações quanto poderiam, nem colaborando tão extensivamente quanto deveriam. Portanto, o mapeamento pode ser uma ferramenta unificadora para quebrar esses silos e reunir recursos e conhecimentos de vários departamentos em torno de um objetivo comum: melhorar os resultados.



Linguagem Simples

É dever dos governos garantir aos(as) cidadãos(ãs) o acesso a uma comunicação social democrática. É um direito civil. No Brasil, onde apenas 12% da população é alfabetizada com proficiência (Inaf Brasil 2018), essa obrigação deve ser reforçada.

E como o setor público pode agir para comunicar com mais clareza? Uma forma é utilizar a Linguagem Simples, técnica de redação e movimento social pelo direito de entender as informações que orientam nosso cotidiano. Ela começou a ser aplicada sobretudo a partir dos anos 1970, quando ganhou força nos Estados Unidos e no Reino Unido.

Uma comunicação escrita está em Linguagem Simples se o texto, em conjunto com o design, for claro o suficiente para que a cidadã e o cidadão encontrem facilmente o que procuram, compreendam o que encontram e usem essa informação.

Se o governo facilita o acesso e a compreensão dos textos da administração pública, há impactos positivos na participação social, assim como no entendimento de direitos e deveres pela população.

Desde janeiro, o Governo do Ceará vem aplicando a técnica da linguagem simples em projetos de governo digital para garantir o acesso da população às informações de maneira mais rápida e clara.

Cocriação

Ter ao lado o(a) cidadão(ã) durante toda a fase de concepção do protótipo ou de melhoria do serviço, e fazer testes ao longo do processo, é a estratégia mais efetiva. Possibilita entender quem é o(a) usuário(a) e quais são suas limitações e expectativas para realizar determinado serviço.

Um exemplo prático de cocriação aconteceu durante o piloto da Plataforma de Atendimento Digital do Plantão Coronavírus. Esse projeto da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, acelerado pelo Íris, tinha como objetivo inicial atender à população para tratar dos sintomas relacionados à COVID-19. Foi a partir da observação do



comportamento dos(as) cidadãos(ãs) na ferramenta que se percebeu a necessidade de oferecer também atendimento para cuidados de saúde mental.

A cocriação, portanto, permite maior clareza e precisão em relação às necessidades a serem atendidas, podendo, além disso, identificar ineficiências e oportunidades de aprimoramento dos serviços e direcionar esforços.

É fundamental manter uma lista contínua de iniciativas de melhoria - que podem ser consideradas como demandas - a partir dos resultados da cocriação. A implementação das melhorias poderá ocorrer em fases, avaliando-se os recursos necessários disponíveis para a construção de um plano de ação, e norteadas pelos seguintes pontos:

- Onde existem oportunidades para otimizar as etapas do serviço e produzir uma experiência mais simplificada ao(à) cidadão(ã)?
- Quais etapas do serviço apresentam pontos mais críticos para o(a) cidadão(ã) e como o órgão pode modificá-los para melhorar a experiência?
- Quais etapas exigem um esforço maior do(a) cidadão(ã) e como ele pode ser reduzido?

* * *

A transformação digital em governo precisa ser inclusiva e acessível para que mais pontes e menos barreiras sejam criadas. É preciso investir energia para entender o problema e as necessidades antes de apontar soluções. Por isso, a observação da experiência do(a) cidadão(ã) e o mapeamento de suas necessidades são o melhor caminho para tomadas de decisão mais assertivas e que impactam positivamente na vida das pessoas.