

## ENTENDENDO A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO EM CENTRAIS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

**Áquila Monny Tavares**

Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio, Brasil.  
email: aquila.tavares@seplag.al.gov.br

**Adamares Marques da Silva**

Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio, Brasil.  
email: adamares.silva@seplag.al.gov.br

**Rossane Ramos de França**

Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio, Brasil.  
email: rossane.ramos@seplag.al.gov.br

**Geovanne de Araújo Silva**

Secretaria de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio, Brasil.  
email: geovane.silva@seplag.al.gov.br

### RESUMO

A experiência do usuário (UX) é uma área em constante evolução, a qual envolve diversos métodos para compreender como as pessoas interagem com produtos e serviços. Em geral, a UX pode ser avaliada por uma combinação de técnicas qualitativas e quantitativas. O estudo da experiência do usuário foi realizado *in loco* nas Centrais JÁ! do estado de Alagoas, com o objetivo compreender as dores, as necessidades, os desejos e as percepções dos cidadãos em relação aos serviços digitais oferecidos pelos órgãos públicos e entidades parceiras que compõem essas centrais, visando proporcionar uma interação mais eficiente, satisfatória e inclusiva aos cidadãos. Os resultados revelaram falta de acesso a dispositivos digitais e domínio do usuário relacionado à internet, bem como desconhecimento da existência do Portal Alagoas Digital, inaptidão em se apresentar com as devidas documentações exigidas pelos órgãos e instituições parceiras em momentos de atendimentos, as quais estão descritas (em passo a passo) no referido portal de maneira permanente. Investigações futuras estão sendo planejadas para buscar mais evidências sobre a UX do grupo observado, possibilitando assim o fortalecimento de ações, tais como: inclusão de grupos vulneráveis no que tange ao acesso às tecnologias e letramento digital, que permitam aos órgãos e instituições parceiras dar suporte e fomentar melhorias em prol da entrega de serviços públicos e produtos à sociedade.

**Palavras-chave:** Experiência do Usuário; Serviços Públicos; Valor Público; Inovação.

## INTRODUÇÃO

A área de Experiência do Usuário (UX) é amplamente reconhecida como um campo em constante evolução, dedicado a compreender como as pessoas interagem com produtos e serviços. A avaliação da UX envolve uma combinação de técnicas qualitativas e quantitativas, que são empregadas para compreender as necessidades, desejos, comportamentos e percepções individuais ou coletivas dos usuários em relação a um determinado produto ou serviço. No contexto governamental a UX desempenha um papel crucial, pois proporciona *insights* valiosos para a proposição de soluções que atendam às expectativas e gerem valor para os cidadãos. (BROWN, 2018)

A UX de serviços públicos digitais tem se expandido significativamente nos últimos anos, refletindo o aumento da digitização dos serviços na administração pública. Essa área de pesquisa visa entender como os cidadãos interagem e se envolvem com os serviços oferecidos pelo setor público, e como a experiência do usuário pode ser aprimorada para melhor atender às necessidades dos cidadãos. É verdade que a expansão dessa digitização dos serviços públicos tem impulsionado o desenvolvimento e aprimoramento da experiência do usuário nos serviços públicos. Nos últimos anos, muitos governos em todo o mundo têm investido em tecnologia e inovação para oferecer serviços mais eficientes, acessíveis e centrados no cidadão. (CLEAVER et al., 2020)

Além disso, a colaboração com os cidadãos tem se tornado uma prática comum. Os órgãos governamentais estão cada vez mais envolvendo os cidadãos no desenvolvimento e no aperfeiçoamento de serviços públicos digitais. Isso é feito por meio de consultas públicas, oficinas temáticas, questionários eletrônicos, *feedbacks*, e outras formas de participação cidadã, visando criar soluções mais alinhadas com as necessidades reais da população. Essa evolução na área de UX nos serviços públicos digitais busca proporcionar uma interação mais amigável, eficiente e satisfatória entre os cidadãos e o governo, facilitar o acesso às informações e serviços, enfatizar a inclusão socioeconômica, reduzir a burocracia, promover a transparência e fortalecer a confiança na administração pública. (CUNHA, 2017; EBLING, 2023)

Com base nos *insights* obtidos por meio da pesquisa em UX, é possível implementar uma série de medidas para aprimorar a experiência do usuário em serviços públicos digitais. Isso inclui o desenvolvimento de equipes na busca de especialização, simplificação de processos, a melhoria da navegabilidade de sites, a personalização de conteúdo e serviços, o fornecimento de informações claras e acessíveis, a adoção de interfaces intuitivas e responsivas, entre outras ações. (CAVALCANTE, 2019)

Um dos principais temas abordados na literatura é a importância da usabilidade nos serviços públicos digitais, a qual se refere à facilidade de uso, eficiência e eficácia de um sistema, considerando aspectos como a clareza da interface, a organização das informações, a navegabilidade e a simplicidade das interações. Estudos destacam a necessidade de projetar interfaces intuitivas e acessíveis, facilitando a realização de tarefas pelos usuários e reduzindo possíveis barreiras tecnológicas para grupos que apresentam vulnerabilidades. Os cidadãos têm diferentes necessidades, preferências e níveis de familiaridade com a tecnologia, portanto, é fundamental que os sistemas ofereçam opções de customização e sejam capazes de se adaptar às características individuais dos usuários. Isso contribui para uma experiência mais

personalizada e satisfatória, melhorando a eficácia dos serviços. (BUXTON, 2007; CARDOSO, 2018)

Outro aspecto abordado é a transparência e a confiança nos serviços públicos digitais. Os usuários precisam se sentir seguros ao compartilhar informações pessoais e realizar transações online. Estudos discutem a importância de fornecer informações claras sobre a coleta e o uso de dados, bem como sobre os processos de tomada de decisão no contexto dos serviços públicos digitais. A confiança é um elemento essencial para que os usuários adotem e utilizem plenamente os serviços que proporcionem boas experiências. (BOVAIRD, LOEFFLER, 2012a)

Nesse sentido, o presente trabalho buscou compreender as dores, as necessidades, os desejos e as percepções dos cidadãos em relação aos serviços públicos digitais oferecidos pelos órgãos e entidades parceiras que compõem as Centrais de atendimentos JÁ! do estado de Alagoas. Essa abordagem está alinhada aos princípios e as recomendações sobre a UX, visando proporcionar uma interação mais eficiente, satisfatória e inclusiva aos cidadãos. Tendo em vista os preceitos abordados no Plano de Governo estadual sobre Transformação de Digital.

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 A experiência do usuário no setor público.

O termo "Experiência do Usuário", tem sua origem na expressão inglesa "*User Experience*", amplamente conhecida como "UX". Refere-se a um campo de estudo que analisa a experiência dos indivíduos ao utilizar ou consumir algum tipo de artefato, serviço ou produto. (KIELING et al., 2022). De acordo com Grilo (2019, p. 12), presume-se que a experiência do usuário seja um assunto recente, discutido constantemente em áreas relacionadas às interfaces para web, aplicativos, redes sociais, internet das coisas e cidades inteligentes. No entanto, a temática UX ocorreu há muito mais tempo, antecedendo as novas tecnologias atuais, se originando de pesquisas e investigações sobre a relação do homem com artefatos analógicos e físicos.

No que se respeito à administração pública, a crise econômica mundial que teve início na década de 1970 contribuiu para que se procurasse aumentar a eficiência na prestação de serviços públicos e atender de forma mais satisfatória às necessidades dos usuários destes serviços (BARZELAY, 2000; OSBONE, 1992). Para isso, a administração pública passou a utilizar como referência algumas práticas adotadas por empresas privadas (HOOD, 1995; SECCHI, 2009). Procurando implementar no governo uma visão que pudesse aproximar prestadores e usuários de serviços. (EBLING, 2023)

No processo de digitalização de serviços públicos e privados, é fundamental dedicar uma atenção especial à experiência do usuário, que é considerada o centro da transformação digital. Os usuários estão se tornando cada vez mais exigentes e esperam que suas reclamações, necessidades e expectativas sejam ouvidas, compreendidas e atendidas por prestadores de serviços que ofereçam uma relação flexível, baseada na cooperação e interações intensivas (HENRIETTE, 2015). A experiência do usuário é crucial para garantir que eles tenham uma

jornada satisfatória, permitindo que a digitalização seja bem-sucedida tanto no setor público quanto no privado.

## **2.2 Centrais de atendimento ao cidadão.**

A pandemia (COVID-19) trouxe consigo a necessidade de adaptação e inovação, e a tecnologia desempenhou um papel fundamental como grande aliada nesse processo. Em 2021 o Ministério da Integração e do Desenvolvimento Regional-(MDR), lançou uma pesquisa sobre o uso dos serviços públicos durante a pandemia, com o objetivo de saber como a crise impactou o funcionamento dos serviços, apurar o que foi acessado presencialmente e on-line e ver quais mudanças nos atendimentos foram bem-sucedidas e podem ser mantidas. O levantamento foi voltado a gestores e usuários de todo o país. Além da avaliação de diversos setores, havia ainda um espaço para que os cidadãos fizessem relatos ou sugestões de ações que precisavam ser aprimoradas.

Esse quadro possibilitou que as autoridades federais, estaduais e municipais recebessem o *feedback* dos cidadãos em relação ao atendimento. Consequentemente, as instituições puderam planejar melhorias e conceber novas estratégias. (ÁVILA et.al, 2021)

Com isso as centrais de atendimento também precisaram repensar como os serviços públicos poderiam continuar sendo entregues à sociedade. Os locais de trabalho do setor público foram obrigados a mudar rapidamente para manter o distanciamento e a segurança dos trabalhadores, inclusive adotando o uso de redes sociais. Como resultado, novas ferramentas, processos e ambientes de trabalho foram implementados, tornando a transformação digital um aspecto ainda mais importante dentro do setor público.

## **2.3 Jornada do cidadão no serviço público**

A jornada do cidadão no serviço público geralmente envolve a disponibilização de informações, orientações e a preparação para o atendimento e para a avaliação. É aqui que o cidadão busca informações sobre os serviços disponíveis, seus direitos, responsabilidades, documentos necessários e qualquer outro requisito prévio para receber o atendimento. Essa etapa pode ocorrer por meio de canais como websites, centrais de atendimento telefônico, *chatbots*, entre outros. Vale ressaltar que a comunicação seja clara e acessível para garantir que o cidadão esteja devidamente informado antes do próximo passo.

É importante aprimorar a compreensão sobre o comportamento dos cidadãos, buscando entender por que eles agem da maneira que age. Entender o processo de tomada de decisão deles em relação à utilização e uso de um determinado serviço, assim como os fatores que influenciam sua satisfação no consumo de produtos e serviços, é essencial para criar e fornecer serviços que resultem em cidadãos satisfeitos, promovendo a fidelidade e a repetição da utilização dos mesmos caso haja necessidade. Sem esse conhecimento aprofundado, é improvável que se consiga desenvolver estratégias eficazes para atender às expectativas dos cidadãos e alcançar a excelência na entrega de bons serviços. (DON,2022)

Segundo Wirtz (2018), o consumo de serviços pode ser dividido em três etapas principais: pré-serviço, serviço e pós-serviço, sendo que cada etapa consiste em diversas etapas internas. Na fase do pré-serviço, o cidadão passa pela sensibilização para suas necessidades, busca de informações relevantes, avaliação de alternativas disponíveis e, finalmente, toma uma decisão. Durante a etapa do serviço, o consumidor inicia, experimenta e consome o serviço propriamente dito. Já na etapa do pós-serviço, ocorre a avaliação do desempenho do serviço, o que pode influenciar suas intenções futuras, como o desejo de usufruir novamente do mesmo serviço e a possibilidade de recomendar a experiência a amigos, parentes e outros conhecidos. Compreender e aprimorar cada uma dessas etapas é essencial para oferecer um serviço que atenda às expectativas dos clientes e promova uma experiência satisfatória, resultando em fidelidade e recomendações positivas.

		
<p><b>Pré-Serviço</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Informações</b> sobre o serviço (<b>Carta de Serviços</b>)</li> <li>• <b>Identificação</b> do usuário</li> <li>• Atendimento ao usuário</li> <li>• <b>Agendamento</b></li> </ul>	<p><b>Serviço</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prestação do serviço</b> (presencial, online ou semipresencial)</li> <li>• <b>Entrega de benefício/valor</b> ao usuário</li> </ul>	<p><b>Pós-Serviço</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Avaliação</b> do serviço</li> <li>• Eventual <b>correção</b> do serviço prestado</li> <li>• <b>Manifestações sobre o serviço - Ouvidoria</b></li> </ul>

Fonte: AVILA,2017; WIRTZ (2018).

### 2.3.1 Pré-serviço

A acessibilidade da informação é um componente crítico para garantir que toda a sociedade tenha o mesmo acesso ao conhecimento e à informação de qualidade. Estratégias bem elaboradas podem melhorar significativamente o acesso à informação principalmente para pessoas de baixa renda e com pequeno nível de escolaridade.

Conforme apontado por Costa et al (2022), "a implementação de técnicas de design inclusivo, como o uso de linguagem clara e direta, a adoção de formatos acessíveis, e a criação de recursos

multimodais, pode facilitar o acesso das pessoas com deficiência, bem como de outras populações que enfrentam barreiras de acesso à informação."

Portanto, investir em abordagens inclusivas é fundamental para promover a igualdade de oportunidades no acesso à informação e na participação ativa de todos na sociedade do conhecimento.

Nesta etapa inicialmente, os cidadãos identificam suas necessidades ou desejos. Em seguida, eles prosseguem buscando informações e avaliando diferentes alternativas para decidir se desejam atender essas necessidades ou utilizar um determinado serviço.

Ao reconhecer a necessidade ou o desejo de desfrutar de uma experiência melhor ou nova, o cidadão inicia o processo de busca por informações e avaliação de opções antes de tomar uma decisão final.

Essa identificação da necessidade naturalmente motiva o cidadão a procurar soluções para satisfazê-la. As necessidades e desejos dos cidadãos estão em constante mudança, e eles buscam serviços inovadores, automatizados e livres de burocracia.

A conscientização das necessidades pode ser desencadeada por diferentes aspectos, como a identidade pessoal, condição física, influências das redes sociais e a forma como o produto ou serviço é divulgado e chega ao cidadão.

### **2.3.2 Serviço**

Essa é a fase em que o cidadão interage diretamente com o serviço e os atendentes. Pode ocorrer de várias formas, como atendimento presencial em balcões, escritórios ou unidades de atendimento, atendimento telefônico, por e-mail ou por meio de plataformas digitais. Durante essa etapa, é essencial que o cidadão seja tratado com respeito, eficiência e cordialidade. A qualidade do atendimento é um fator crucial para a satisfação do cidadão e, muitas vezes, determinante para o sucesso do serviço prestado.

No processo de prestação dos serviços, o atendimento público deve priorizar as necessidades dos usuários. No momento em que o cidadão busca um atendimento, a princípio ocorrem diversas dúvidas, é a partir daí que se inicia a sua jornada de assistência. Para que ele possa estar preparado para o seu atendimento, é necessário que os canais de apoio estejam munidos de todas as informações fundamentais e fidedignas. Isso facilitará a sua recepção, além de garantir que a sua demanda seja concluída da melhor forma.

As pessoas que utilizam os serviços públicos se encontram cada vez mais exigentes nos dias de hoje. Isto ocorre devido a quantidade de informações disponibilizadas pelos órgãos e entidades parceiras. O papel da informação está em fazer com que não haja um retrabalho para o cidadão, é por meio dela que é possível evitar transtornos por falta de esclarecimentos prévios.

(CORRÊA, 2014)

### **2.3.3 Pós-serviço**

A última etapa diz respeito às ações que ocorrem após a interação entre o cidadão e o serviço. Isso pode incluir o acompanhamento de processos em andamento, a resolução de problemas, o fornecimento de feedback, pesquisas de satisfação e a manutenção do relacionamento com o cidadão. O pós-atendimento é uma oportunidade para aprimorar constantemente os serviços e garantir a melhoria contínua.

Na atual era digital, os canais de comunicação e acesso à informação desempenham um papel significativo ao fornecer às empresas e instituições governamentais uma variedade de maneiras de interagir com seus clientes e usuários. A disponibilização de vários canais de comunicação, nomeadamente como *chatbots*, sites e centrais de atendimento telefônico é um dos métodos mais amplamente utilizados para melhorar e facilitar o fluxo de informações e garantir uma comunicação eficaz e eficiente com os indivíduos.

Conforme destacado por Ribeiro et al. (2019), com o surgimento de novos canais de comunicação, algumas empresas estão optando por fornecer um mix de canais de atendimento ao cliente. Os cidadãos conhecem e entendem como utilizar os canais de atendimento disponíveis, bem como reconhecem seus benefícios. Essa diversificação de canais permite que as pessoas obtenham informações e tirem suas dúvidas de forma rápida e única, atendendo às crescentes expectativas de uma sociedade conectada digitalmente.

A transparência e clareza na informação prestada aos cidadãos são essenciais para promover a participação da sociedade ativa, apoiando na tomada de decisões e no acesso a serviços públicos de qualidade.

Inúmeras perspectivas sobre a satisfação do cidadão, caso em que a experiência do usuário, ao invés da qualidade intrínseca, é o único fator que determina como resultado alcançado quando o produto ou serviço satisfaz às necessidades do cidadão, o que normalmente está ligado a um produto/serviço específico. Para Kotler (1995) essa satisfação é o grau de sentimento experimentado em relação ao desempenho do produto, o qual está relacionado às suas expectativas atendidas; se forem ultrapassados, o usuário tende a ficar ainda mais satisfeitos, o que pode resultar em lealdade, repetição de negócios, diminuição da sensibilidade às mudanças de valores e recomendações positivas para a instituição.

Para alguns autores, os três principais fatores que afetam a satisfação do consumidor são a qualidade, o valor e as expectativas percebidas (FORNELL et al., 1996). Nesse contexto, a propaganda e o marketing desempenham papéis essenciais na formação das expectativas dos clientes e, conseqüentemente, na satisfação do usuário. Portanto é crucial avaliar constantemente esse grau de satisfação, pois uma única transação insatisfatória pode prejudicar um histórico de várias transações satisfatórias.

### **3 METODOLOGIA**

No contexto da pesquisa, é muito importante entender por que os cidadãos se comportam de determinada forma, como eles tomam decisões sobre a utilização e o uso de um serviço ou produto? O que determina sua satisfação? Sem esse entendimento, ninguém pode esperar, criar e entregar serviços ou produtos que resultarão em um atendimento eficaz do ponto de vista do usuário. (WIRTZ, 2018)

A observação da UX tem por objetivo, por exemplo, obter uma apreciação dos sentimentos dos usuários em relação à interação com um sistema. Normalmente, se deseja identificar aspectos que incluem: se eles gostam do sistema, se a aparência estética do sistema é satisfatória, se o sistema faz aquilo que eles desejam, se tiveram algum problema ao usá-lo, e/ou se eles gostariam de (ou pretendem) usá-lo novamente. As principais técnicas utilizadas para se coletar a UX são questionários e entrevistas. Os tipos de questionários e entrevistas a serem utilizados variam em diversos aspectos (NICOLACI-DA-COSTA, 2001; PREECE et al., 2002). Eles podem ser aplicados pessoalmente ou por telefone, email ou web, com um pequeno grupo

peças ou com centenas de pessoas, com cada usuário individualmente ou com grupos de usuários, e utilizando perguntas bem estruturadas ou livres. (PRATES, 2003)

Nesse viés, a UX pode ser avaliada por uma combinação de técnicas as quais são utilizadas para compreender as necessidades, desejos, comportamentos e percepções dos cidadãos em relação a um produto ou serviço. Diante disso, empregou-se o estudo da UX por considerar necessário propor soluções que possam gerar valores aos cidadãos. Portanto, a observação da UX nas Centrais JÁ! foi realizada por meio de um estudo quantitativo e qualitativo com apoio de questionário eletrônico com 176 usuários e observações *in loco*, no período de 27 de Fevereiro a 10 de Março de 2023, com posterior consolidação e compilação dos dados, obtendo-se resultados significativos em relação às necessidades dos usuários.

## 4 RESULTADOS

Com base no estudo da Experiência do Usuário (UX), foram coletados dados significativos sobre as necessidades dos usuários, analisando informações obtidas a partir de entrevistas com 176 pessoas. Os resultados revelaram alguns desafios importantes enfrentados pelos cidadãos, dos quais destacam-se: 13% das pessoas entrevistadas relataram dificuldades de utilização de meios digitais no processo de agendamento, enquanto 2,6% apontaram necessidade de letramento digital.

Além disso, identificou-se por meio da pesquisa *in loco*, uma elevada taxa de desconhecimento dos documentos necessários para o atendimento presencial, o que impacta negativamente na efetividade dos serviços aos cidadãos com os serviços públicos oferecidos. Diante dessas constatações, foram propostas soluções para aprimorar a experiência dos cidadãos, tais como: maior divulgação do Portal Alagoas Digital para elevar a efetividade dos serviços, tendo em vista que no portal consta as documentações necessárias a cada serviços, melhorias no sistema de agendamento com a criação de Perguntas Feitas Frequentemente (FAQ), no qual concentramos as respostas e dúvidas levantadas nos questionários pelos cidadãos, visando maior comodidade, vale ressaltar que esse sistema de ajuda passou a ser disponibilizado no site de agendamento das Centrais Já!.

No que tange ao grupo de pessoas vulneráveis, com a perspectiva de aprimorar o atendimento, especialmente voltado para os cidadãos que enfrentam dificuldades no acesso às tecnologias da informação e comunicação, assegurando que esses usuários também tenham acesso aos serviços prestados, está sendo pensado em melhorias gerais, buscando eliminar barreiras e garantir a acessibilidade para pessoas com deficiências e sem letramento digital, tornando os serviços mais inclusivos com a criação de balcões de ajuda e implantação de dispositivos para auto atendimento nas centrais.

Essas soluções visam aperfeiçoar a entrega de serviços públicos e produtos à sociedade, atendendo de forma mais efetiva às necessidades e expectativas dos cidadãos. Com o intuito de embasar futuras ações e iniciativas, está prevista a realização de estudos complementares, visando a obtenção de mais evidências para aprimorar continuamente a UX. Dessa forma, busca-se estabelecer um padrão de excelência no atendimento e na oferta de serviços, proporcionando benefícios tangíveis à população e impulsionando o desenvolvimento e bem-estar de toda a sociedade alagoana.

## DISCUSSÃO

É importante salientar que o aperfeiçoamento dos serviços públicos aos moldes da orientação para o cidadão requer a coleta sistemática de informações junto aos usuários. Essas informações são fundamentais para observar a eficácia da ação governamental, sendo a qualidade definida no contexto da percepção do usuário-cidadão. Seguindo esse preceito, que relaciona bons resultados na prestação de serviços à percepção da qualidade pelos usuários-cidadãos, Miller e Miller (1991) mencionam que esses estudos abrem canais de expressão para todos os cidadãos, desde os que não tem acesso à educação até os mais graduados; desde aqueles que têm problemas de saúde até os mais saudáveis, pessoas tímidas ou falantes, novos ou velhos usuários.

Relatos evidenciados por Dinsdale e Marson (1999), afirmam que características demográficas do usuário atendido podem influenciar suas expectativas sobre os serviços públicos e representam uma das variáveis da satisfação com serviços prestados, juntamente com a experiência de atendimento, em termos de rapidez e cortesia por exemplo, o que corrobora com os resultados obtidos neste trabalho no que se refere ao perfil do público estudado, no qual foi observado que uma parcela dos cidadãos enfrentam dificuldades com a falta de acesso a dispositivos eletrônicos (por possíveis questões socioeconômicas) o que os impossibilita ter domínio da internet e autonomia na utilização dos serviços digitais disponibilizados.

De acordo com Teixeira (2023) torna-se fundamental expressar que o letramento digital precisa ser uma realidade vivenciada pela sociedade, pois acredita-se que a exclusão digital se relaciona à exclusão cidadã como um todo, tendo em vista que a inclusão digital reflete significativamente na inclusão social. Diante desse viés, é imprescindível, essencial e urgente dirimir essas barreiras, possibilitando que ambientes digitais sejam direcionados e utilizados por todos e todas, sem exceção.

Kvasny (2006) e Warschauer (2004) relatam em seus estudos que a pobreza e as carências educativas são fatores que de forma óbvia geram exclusões no primeiro e segundo nível da inclusão digital como um todo, bem como elementos de raça, gênero, etnia e similares, marcam problemas de aproveitamento digital. Nesse viés, os autores enfatizam que a inexistência de comunidades de práticas fortes ou abertas a aceitar todo tipo de pessoas na prática profissional das TIC, cria um problema de validação social do usuário, que vai além das suas capacidades tecnológicas e acesso a TIC.

Em estudos relacionados ao contexto social e político Passerino (2007) e Warschauer (2006) afirma que deve haver à eliminação de barreiras comunicacionais, com softwares e conteúdos acessíveis, capacitação dos usuários no uso das TIC, políticas que reforcem uma educação inclusiva, e acesso à informação digital por todos, bem como não basta ter acesso a TIC, é necessário fazer uso com sentido destes recursos, articulado aos recursos físicos, digitais, humanos, culturais e sociais.

Para as pessoas com deficiências, Warschauer (2006) relata que é essencial a formatação acessível dos websites, bem como que os conteúdos sejam direcionados para estas comunidades, apoiando suas reivindicações de reabilitação, tecnologias de apoio, educação especial, adaptações arquitetônicas, legislação e treinamento. A pessoa com deficiência deve ser ressignificado na sua interação com as TIC, e na sua interação com a sociedade em que a tecnologia, além de providenciar serviços, fornece também status e poder.

O desenvolvimento da acessibilidade web para todos e todas é essencial. Para isso se faz necessário conhecer as dificuldades e barreiras enfrentadas pelas pessoas com e sem deficiência. A Lei Brasileira de Inclusão N° 13.146/2015 aborda esses entraves no acesso à comunicação e informação no capítulo II, “Do acesso à informação e à comunicação”, artigo 63. No qual destaca a obrigatoriedade da acessibilidade nos sites da internet de empresas ou de instituições do governo, para que as pessoas com deficiência tenham o acesso à informação garantido, sugerindo também que se adotem as diretrizes internacionais de acessibilidade (BRASIL, 2015).

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A observação da UX nas Centrais JÁ! do estado de Alagoas mostrou-se uma iniciativa relevante no que tange a compreensão das dores, necessidades, desejos e percepções dos cidadãos em relação à utilização dos serviços públicos digitais disponibilizados pelos órgãos e entidades parceiras que compõem essas centrais, possibilitando a identificação de oportunidades de melhorias.

Os resultados revelaram que uma parcela dos cidadãos enfrentam dificuldades com a falta de acesso a dispositivos eletrônicos (por possíveis questões socioeconômicas) que impossibilitam a utilização e domínio da internet, o que fortalece o desconhecimento de conteúdos que já se encontram disponíveis dentro do portal Alagoas Digital, o que auxilia de modo substancial ao cidadão usuário na entrega de serviços públicos digitais. Destaca-se, portanto, a importância de oferecer alternativas para a participação de todos na sociedade digital para que superem essas barreiras tecnológicas.

Com base nas soluções identificadas, é evidenciada a necessidade de inclusão de grupos vulneráveis no que tange ao acesso às tecnologias e letramento digital, possibilitando uma experiência do usuário mais positiva e eficiente. O que demonstra um compromisso do governo do estado de Alagoas em garantir uma boa experiência ao cidadão em momentos de utilização de serviços públicos. Essa abordagem orientada pelo usuário é fundamental para a melhoria contínua dos serviços públicos e fortalece a confiança dos cidadãos na administração pública.

## REFERÊNCIAS

ÁVILA, T. J. T. **An Overview of On-Site Contact Centers in Subnational Governments in Brazil.** DG.O'21: The 22nd Annual International Conference on Digital Government Research.

BARZELAY, M. **The new public management: a bibliographical essay for Latin American (and other) scholars.** International Public Management Journal, v. 3, p. 229-265, 2000.

**BRASIL.** Lei No 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm) Acesso em: 22 Jul. 2023.

BOVAIRD, T.; LOEFFLER, E. **Deepening and widening co-production for better outcomes in health and social care in Scotland: learning outcomes of the co-production workshops in September 2012.** Governance International, 2012. Disponível em: [https://www.govint.org/fileadmin/user\\_upload/publications/Obstacles\\_to\\_co-production.pdf](https://www.govint.org/fileadmin/user_upload/publications/Obstacles_to_co-production.pdf). Acesso em: 26 jul. 2023.

BROWN, T. **Design Thinking: Uma metodologia poderosa para decretar o fim das velhas ideias.** Rio de Janeiro: Alta Books Editora, 2018.

BUXTON, B. **Sketching User Experiences: Getting the Design Right and the Right Design.** Amsterdam: Morgan Kaufmann, 2007.

CARDOSO, R. **Design para um mundo complexo.** São Paulo: UBU Editora, 2016.

CORRÊA, S. **Qualidade no atendimento do setor público: Tribunal Regional Eleitoral/RS modelo de excelência em gestão,** 2014.

CAVALCANTE, P. **Inovação e políticas: superando o mito da ideia.** Brasília: Ipea, 2019.

CLEAVER et al. **Pesquisa com usuários: como ouvir cidadãos e empresas para melhorar seus serviços.** Brasília: Enap, 2020.

COSTA, L. et al. **Guia de Acessibilidade Comunicacional: acessibilidade na comunicação para a atenção integral à saúde das pessoas com deficiência,** 2022.

CUNHA, B. **Uma análise da construção da agenda de inovação no setor público a partir de experiências internacionais precursoras.** In: CAVALCANTE, P. et al. **Inovação no setor público: teoria, tendências e casos no Brasil.** Brasília: Ipea, 2017.

DINSDALE, G.; MARSON, D. B. **Citizen/Client Surveys: Dispelling Myths and Redrawing Maps.** Ottawa: CCSN-CCMD, 1999.

EBLING, M. **Serviços públicos digitais: guiados pelo usuário ou pela burocracia?** Brasília: Enap, 2023.

FORNELL, C. et al. **The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings.** Journal of marketing, v. 60, n. 4, p. 07-18, Oct, 1996.

GRILO, A. **Experiência do usuário em interfaces digitais: compreendendo o design nas tecnologias da informação.** Natal: SEDIS-UFRN, 2019.

HENRIETTE, E.; FEKI, M.; BOUGHZALA, I. **The shape of digital transformation: a systematic literature review.** MCIS 2015 Proceedings, 10, 2015.

HOOD, C. **The "new public management" in the 1980s: variations on a theme.** Accounting, Organizations and Society, v. 20, n. 2/3, p. 93-109, 1995.

KIELING, A. P.; VARGAS, G.; TEZZA, R. **Usabilidade da Experiência do Usuário no M-Commerce: Uma Revisão Sistemática e Proposta de Agenda de Pesquisa.** REUNIR Revista de Administração Contabilidade e Sustentabilidade, v. 12, n. 4, p. 57-70, 2022.

KVASNY, L. **Cultural (re)production of digital inequality in a US community technology initiative.** Information, Communication & Society, [s. l.], v. 9, n. 2, p. 160–181, 2006.

KOTLER, P. **Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle.** 4ª ed., Atlas, São Paulo, 1995.

MILLER, T.; MILLER, M. **Citizen Surveys: How to Do Them, How To Use them, What They Mean.** Washington: International City/County Management Association, 1991.

NICOLACI-DA-COSTA, A. M. **"Gerando conhecimento sobre os homens, mulheres e crianças que usam computadores: algumas contribuições da psicologia clínica".** Anais do IV Workshop sobre Fatores Humanos em Sistemas Computacionais (IHC'2001). Florianópolis, 120-131, 2001.

OSBONE, D; GAEBLER, T. **Reinventing government: how the entrepreneurial spirit is transforming the public sector.** Reading, MA: Addison-Wesley, 1992.

PASSERINO, L. M.; MONTARDO, S. P. **Inclusão social via acessibilidade digital: proposta de inclusão digital para pessoas com necessidades especiais.** e-Compós, [s. l.], v. 8, abr. 2007.

PREECE, J.; ROGERS, Y.; SHARP, E. **Interaction Design: Beyond Human-computer Interaction.** New York, NY: John Wiley & Sons, 2002.

PRATES, R. O.; BARBOSA, S. D. J. **Avaliação de interfaces de usuário-conceitos e métodos.** In: Jornada de Atualização em Informática do Congresso da Sociedade Brasileira de Computação, Capítulo. sn, 2003.

RIBEIRO, P. Et Al. **Canais de comunicação e comportamento do consumidor: O uso de Canais digitais no setor de energia elétrica.** São Paulo. 2019.

SECCHI, L. **Modelos organizacionais e reformas da administração pública.** Revista de Administração Pública, Rio de Janeiro, v. 43, n. 2, abr. 2009.

TEIXEIRA, C. S. **O letramento digital e a argumentação na interação: Um diálogo na interface para o ensino da língua portuguesa.** 2023. Tese (Doutorado em Ensino) - Programa de Pós-Graduação em Ensino, Universidade do Vale do Taquari - UNIVATES, Lajeado, RS, 2023.

WARSCHAUER, M. **Laptops and literacy: Learning in the wireless classroom.** New York: Teachers College Press, 2006.

WIRTZ, J. **Understand Service Consumers.** Ws Professional, 2018.)