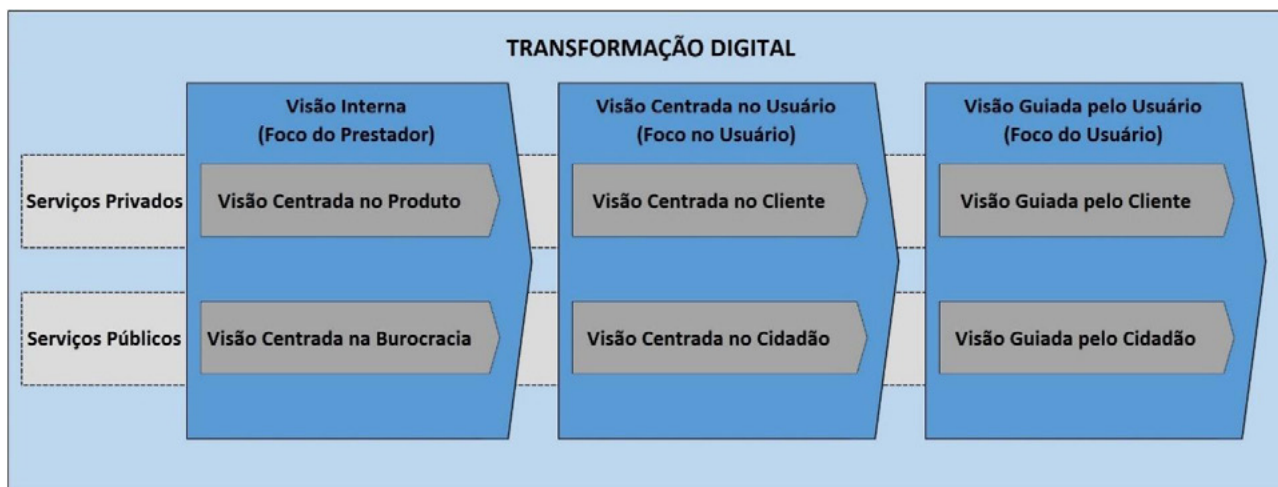




**Figura 1 – Processo de transformação digital em serviços públicos e privados**



Fonte: elaboração própria.

Desde a década de 1950, existem pesquisas defendendo que empresas privadas devem adotar uma visão centrada no cliente para terem resultados melhores, mas elas só começaram a efetivamente implementar essa visão nos anos 1990. Logo em seguida, governos perceberam que podiam se beneficiar dessa visão e também passaram a implementá-la.

Apesar de a visão guiada pelo usuário ter começado a ser defendida por pesquisadores apenas recentemente, já existem diversas empresas privadas que implementam diferentes formas dessa visão em seus serviços, com resultados muito positivos. Questiona-se, então, sobre quanto tempo os governos irão levar para começarem a explorar os benefícios que essa nova visão pode oferecer.

## **2) Informações da pesquisa**

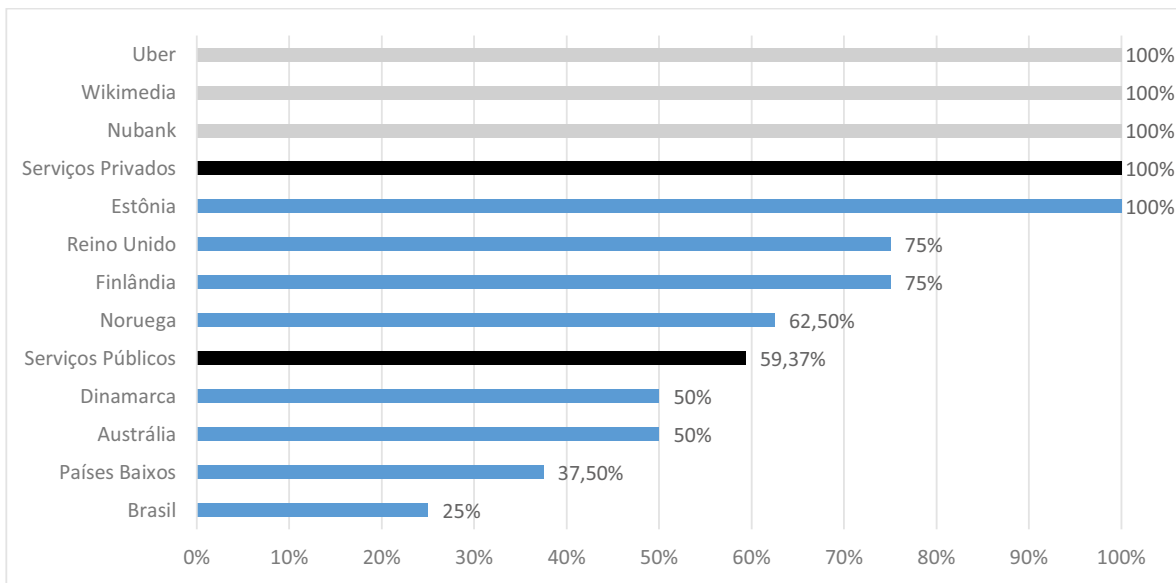
Para entender melhor esses conceitos, realizou-se uma pesquisa exploratória sobre como governos e organizações privadas entendem e implementam a visão centrada no usuário e a visão guiada pelo usuário, desenvolvendo-se uma análise comparada de informações obtidas por meio de entrevistas em profundidade com representantes de oito governos e de três organizações privadas.

## **3) Análise dos resultados**

Conceitualmente, os governos disseram que a visão centrada no usuário seria uma forma de entender o usuário como principal elemento do processo de transformação digital, colocando os interesses dos cidadãos à frente dos interesses do governo. As organizações privadas disseram não ter uma definição clara sobre esse conceito. Já com relação à visão guiada pelo usuário, tanto governos quanto organizações privadas disseram desconhecer uma definição para o termo.

Sobre o foco no usuário, todas as organizações privadas disseram se perceber como totalmente centradas no usuário, enquanto entre os governos houve uma grande variação nessa autopercepção. Os governos e as organizações privadas foram unânimes em afirmar que o aumento na adoção da visão centrada no usuário é algo sempre desejável, por se tratar de um processo sem fim, em que as necessidades dos usuários podem ser sempre atendidas de forma mais completa ou mais satisfatória.

**Gráfico 1 – Autopercepção sobre adoção da visão centrada no usuário**



Fonte: elaboração própria.

Com relação ao foco do usuário, as organizações privadas disseram se perceberem entre parcialmente e muito guiadas pelo usuário, enquanto nos governos essa autopercepção variou entre nada e muito guiada pelo usuário. A maioria dos governos disse que seria importante aumentar a adoção da visão guiada pelo usuário, mas fizeram algumas ressalvas, como o fato de os usuários de serviços não representarem toda a sociedade. Já as organizações privadas afirmaram que todas desejam o aumento da visão guiada pelo usuário, mas mencionaram a necessidade de equilíbrio entre a participação ativa dos usuários e a manutenção do foco interno em suas próprias missões e valores.





---

Pode parecer óbvio que governos e empresas devem considerar questões internas (como agendas políticas e metas de desempenho), mas a teoria parece dar cada vez menos atenção para o papel desse foco do prestador. Por outro lado, organizações privadas demonstram para governos que é possível tomar decisões com base no foco do usuário sem correr riscos e ainda contribuir para que os objetivos internos sejam alcançados de forma mais eficiente.

O principal resultado desta pesquisa indica que é possível a coexistência e a colaboração entre a visão interna, a visão centrada no usuário e a visão guiada pelo usuário, fazendo com que seja fundamental entender melhor os pontos fracos e fortes de cada uma dessas visões. Tanto o foco do prestador, quanto o foco no usuário e o foco do usuário são perspectivas importantes para a tomada de decisão sobre serviços públicos e privados, sendo fundamental o aperfeiçoamento do entendimento e da capacidade de identificação sobre como e quando utilizar cada uma dessas abordagens.