

# Plataformas de experiência digital:

A base para a criação de soluções  
digitais para o cidadão

# Posicionando os cidadãos no centro dos serviços digitais

Grandes mudanças podem trazer recompensas extraordinárias, mas quase nunca são fáceis. Isso é válido especialmente para o setor público que investe na transformação digital. Os órgãos públicos brasileiros enfrentam uma combinação de severas restrições orçamentárias, demanda crescente, inovação em tecnologia e adoção generalizada de canais de comunicação digital.

Uma estratégia de plataforma digital traz capacidade de expansão e custos de transação muito mais baixos para os serviços. Serviços coprojetados e cocriados em uma solução com ampla compatibilidade permitem que o setor público encaixe as peças que atendam às suas necessidades e desenvolva os elementos adicionais que faltarem. Os princípios fundamentais do código aberto e de seu aliado, os padrões abertos, tornam-se elementos-chave para satisfazer as demandas do usuário de ter uma melhor experiência e custo reduzido na entrega de serviços.

Além da digitalização de funções transacionais, o valor real para os cidadãos em uma estratégia de transformação digital do governo são os benefícios derivados da coleta de experiências em todo o cenário digital e nos canais de interação, para oferecer um gerenciamento de ciclo de vida centrado no cidadão.

Hoje, os cidadãos querem ter a possibilidade de interagir com o governo por meio de dispositivos móveis e redes sociais, e esperam resultados úteis e personalizados em tempo real. O mesmo vale para quem trabalha no setor público, pois opera cada vez mais em um ambiente digital.

Em vez de vários sites com conteúdo duplicado ou desatualizado, recursos deficientes, falta de usabilidade e a expectativa de que os cidadãos terão que navegar por um complicado labirinto de serviços, os governos pretendem tornar tudo mais simples, rápido e fácil de usar. Eles estão se empenhando para colocar as necessidades dos cidadãos e dos usuários em primeiro lugar ao desenvolverem seus serviços digitais.

Colocar as necessidades dos usuários em primeiro lugar pode reduzir o número de canais digitais que o governo opera e garantir um ecossistema digital consolidado. Pode ainda trazer informações isoladas para canais que fazem sentido para os cidadãos, o que também reduz a duplicação e fornece uma única fonte de verdade.



**O poder de uma estratégia de transformação digital está em seu escopo e em seus objetivos. Organizações com pouca experiência digital tendem a se concentrar em tecnologias individuais e em estratégias com foco nitidamente operacional. Estratégias digitais nas organizações mais maduras são desenvolvidas pensando na transformação dos negócios.**

**G. C. Kane; D. Palmer; A. N. Phillips, D. Kiron e N. Buckley;**  
“Estratégia, não tecnologia, impulsiona a transformação digital” MIT Sloan  
Management Review e Deloitte University Press, julho de 2015.

A demanda por experiências personalizadas e conectadas para os cidadãos aumentou a necessidade de plataformas de experiência digital. Elas podem capacitar o governo a fazer avanços em suas estratégias digitais e oferecer as experiências excepcionais esperadas por cidadãos e funcionários cada vez mais conectados.

Em uma pesquisa da Accenture Digital Government Pulse realizada em sete países e respondida por 6.624 cidadãos (EUA, Reino Unido, França, Alemanha, Emirados Árabes Unidos, Singapura e Austrália), um terço ou mais dos entrevistados indicaram que a falta de conhecimento sobre quais serviços estão disponíveis digitalmente e a fragmentação de serviços impede o uso mais frequente desses serviços.

As plataformas de experiência digital são projetadas para romper silos e reunir dados e canais de forma que possam ser compartilhados entre as unidades organizacionais. O objetivo final de uma plataforma de experiência digital é gerenciar os elementos de experiências personalizadas excepcionais com uma visão clara da atividade e dos dados do usuário, da análise estatística, da integração e da implementação econômica.



**Os indivíduos aceitam cada vez mais a ideia de que a tecnologia pode servi-los melhor quando sabe sobre suas vidas, e as regras e normas que regem essa troca de informações finalmente começaram a se cristalizar. As linhas de batalha restantes são traçadas em torno de inovações que digitalizam aspectos inteiramente novos da vida.**

**Deloitte, junho de 2015, William D. Eggers e Paul Macmillan;  
Gov2020: A Journey into the Future of Government**

## Integração de cada ponto de contato do usuário

“O principal desafio técnico enfrentado por líderes de experiência digital é a integração inadequada com sistemas de back-end”, de acordo com um relatório da Forrester, “Vendor Landscape for Digital Experience Portals”.

O princípio unificador para plataformas de experiência digital permanece consistente: arquitetura que integra as principais ferramentas de negócios e fornece uma base para futuras inovações digitais. Os principais benefícios das plataformas de experiência digital para qualquer projeto de transformação digital incluem o seguinte:

### **1. Identificar necessidades imediatas na experiência digital do cidadão.**

O gerenciamento de dados sofisticado simplifica o processo de identificação de pontos problemáticos ou lacunas na comunicação, que podem ser aproveitados para melhorar as experiências digitais. Isso possibilita priorizar o que os cidadãos desejam sem se prender a nenhuma tecnologia específica ou tipo de interação. Depois de identificar necessidades imediatas na experiência digital, as organizações podem agir de acordo com um ponto de conhecimento, em vez de tentar construir estratégias com base em

dados incompletos. Uma plataforma de experiência digital poderá fornecer ferramentas ou integrar-se aos produtos externos corretos para atender a essas necessidades.

## **2. Melhorar a precisão do envolvimento do cidadão por meio de informações e dados holísticos do cliente.**

O primeiro passo para melhorar as experiências é oferecer interação omnichannel; o segundo é monitorar, medir e analisar constantemente para que o engajamento possa evoluir e ser aprimorado. As plataformas de experiência digital possibilitam monitorar o comportamento em cada ponto de contato digital. À medida que a Internet das Coisas cresce, o governo terá acesso a mais canais de dados, possibilitando novos insights. Conforme são identificados, os padrões de comportamento podem ser usados para melhorar as experiências de cidadãos e usuários, mesmo antes de eles solicitarem.

Uma plataforma de experiência digital pode extrair dados para um local que cada departamento possa acessar quando necessário por meio de visualizações personalizadas. Isso garante que o governo esteja trabalhando com informações consistentes e atualizadas e baseando as decisões em insights precisos e holísticos. O desafio passa a ser encontrar um equilíbrio entre a captura de dados abrangentes dos cidadãos e o fornecimento de valor significativo como resultado.

## **3. Usar a integração e a arquitetura flexível para acompanhar as tendências digitais.**

Um problema comum das atualizações de tecnologia são os custos imprevistos quando o desenvolvimento leva mais tempo ou é mais complexo do que o planejado. Se uma plataforma de experiência digital atingir um nível efetivo de integração e flexibilidade, ela será econômica ao longo do tempo. Os veteranos da mudança digital sabem que uma atualização de tecnologia pode levar meses ou até anos. Às vezes, quando você acerta na tecnologia e na estratégia, a tendência já está com os dias contados e os líderes do setor já estão se preparando para a próxima mudança. Como uma plataforma de experiência digital começa com os componentes centrais em um só lugar e produto, é um investimento econômico de longo prazo que mitiga o risco de agir com base em uma tendência digital. No ambiente digital em rápida mudança de hoje, a dependência do fornecedor é uma desvantagem, e qualquer plataforma de experiência digital também deve facilitar a integração com produtos externos, não apenas com as ofertas do próprio fornecedor.

## Iteração rápida e desenvolvimento ágil

Em muitos projetos e departamentos do setor público, vários projetos de transformação digital implementaram uma abordagem ágil para o desenvolvimento. A ênfase na melhoria contínua permite uma melhor capacidade de resposta em um mundo em rápida mudança e a capacidade de acompanhar as mudanças nas necessidades de usuários e cidadãos.

Uma tecnologia que permita às equipes de transformação digital fornecer soluções prontas para o público rapidamente requer uma arquitetura flexível e modular e a capacidade de aproveitar os serviços reutilizáveis. Também dará a qualquer pessoa envolvida no processo a capacidade de integrar aplicações existentes e ser capaz de se adaptar às novas tecnologias digitais e mudanças na estratégia.

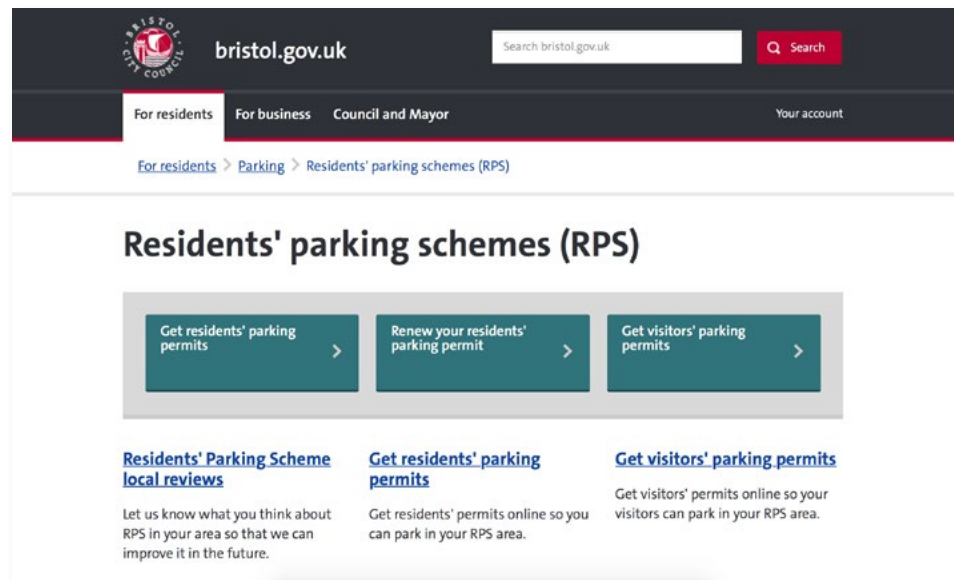
É aqui que as plataformas de experiência digital de código aberto estão em seu ambiente natural, pois são projetadas para serem flexíveis e abertas à inovação. Elas também oferecem economias de escala para desenvolver soluções de qualidade por meio de um esforço comum para resolver problemas comuns que se alinham inteiramente com os governos que desejam melhorar os serviços públicos e, ao mesmo tempo, obter as economias de custo necessárias.

## Ministério Público do Rio de Janeiro

A plataforma Liferay, através de sua alta capacidade de integração e escalabilidade, permite o crescimento dos seus projetos a longo prazo. O Ministério Público do Rio de Janeiro (MPRJ), que contava com uma tecnologia já obsoleta, foi capaz de migrar seu site público e intranet para a Liferay. Toda a arquitetura do seu gerenciamento de conteúdo foi redesenhada de ambos os portais para ganhar maior desempenho e escalabilidade. Alguns dos benefícios enaltecidos pelo órgão são a segurança que a plataforma fornece e a facilidade de desenvolvimento e configuração de portlets e aplicações de forma rápida, tudo isso possível e feito com um time enxuto.

As funcionalidades da plataforma facilitaram a construção de novos serviços e aprimoraram a experiência do usuário, aumentando em mais de 300% as solicitações internas e externas no portal.

## Câmara Municipal de Bristol



Uma nova onda de transformação digital no setor público deu origem ao conceito de cidades digitais. As equipes de serviço público nas principais cidades usam a tecnologia para melhorar os serviços básicos e atender às necessidades dos residentes locais. Isso significa novas formas de comunicação e conectividade para fazer a diferença em escolas, hospitais, bibliotecas, transporte público, abastecimento de água, gerenciamento de resíduos e muito mais.

A Câmara Municipal de Bristol tem sido líder em unir tecnologia e técnicas para ajudar a transformar a maneira de prestar serviços à comunidade. Como resultado, a plataforma digital deles fornece serviços por meio de vários canais. Ela permite que a Câmara Municipal de Bristol se torne mais flexível e adote novos recursos, proporcionando aos cidadãos uma experiência mais simples e relevante.

## Grants.gov

O Grants.gov é uma iniciativa do Governo Federal dos Estados Unidos e foi fundado para oferecer um sistema que disponibiliza um local centralizado para os requerentes de subsídios encontrarem e se candidatarem a oportunidades de financiamento federal.

Hoje, o sistema Grants.gov concede inscrições para 26 agências federais de concessão de crédito. Com 300 mil inscrições anuais feitas e enviadas ao Grants.gov, a plataforma abriga informações sobre mais de 1.000 programas

de subsídios que gerenciam mais de US\$ 600 bilhões anualmente em fundos federais de subsídios. Mais de 1 milhão de notificações são enviadas por e-mail e mais de 4 milhões de visualizações de página são registradas semanalmente.

The screenshot shows the Grants.gov website. At the top, there's a navigation bar with links like HOME, LEARN GRANTS, SEARCH GRANTS, APPLICANTS, GRANTORS, SYSTEM-TO-SYSTEM, FORMS, OUTREACH, and SUPPORT. A search bar is also present. Below the navigation bar, there's a section titled "About Grants.gov" with a description and a "Learn more about Grants.gov" button. To the right, there's a "Grants.gov Updates" section with links to the calendar, community blog, notices, and releases. The main section is titled "Find Open Grant Opportunities" and contains a table of the newest opportunities.

Funding Opportunity Number	Opportunity Title	Agency
F16AS00225	FY 2016 Rio Grand Joint Venture Base Operations Support	Fish and Wildlife Service
F16AS00226	FY 2016 Oaks & Prairies Joint Venture Base Operations Support	Fish and Wildlife Service
NPS-16-NERO-0052	NOTICE OF INTENT TO AWARD - Preservation, Rehabilitation and Interpretive Support for New Bedford Whaling National Historical Park	National Park Service
USGS-16-FA-0117	Notice of Intent	Geological Survey
P16AS00163	Notice of Intent: FY2016 MPNMA Implementation of Management Plan	National Park Service
NPSNIGSRC1600675	New Light Under the Surface	National Park Service
USDA-NRCS-NW-ACEP-16-01	ACEP Wetland Reserve Easement	Missouri State Office
INL-16GR0032-INLEAMOLDOVA-05-12-2016	Supporting Moldovan Civil Society Involvement in Law	International

## Avançando com a transformação digital

As plataformas de experiência digital podem ser vistas como uma resposta ao fornecimento de uma solução para atender às necessidades dos cidadãos. Com a plataforma certa, o governo pode oferecer acesso a pontos de contato relevantes em qualquer dispositivo que um cidadão ou usuário desejar, o que leva a uma melhor experiência geral.

Essas plataformas podem gerenciar e unificar sistemas e canais diferentes, ao mesmo tempo em que oferecem uma arquitetura que permite a integração. As tecnologias digitais integradas estão abrindo novas portas nas relações entre governo e cidadãos que podem impulsionar a inovação e o crescimento futuros. Essas tecnologias permitem uma implementação rápida e uma estratégia digital em evolução com serviços reutilizáveis e resilientes, o que significa que eles podem ser refinados ao longo do tempo, conforme necessário.



## Sobre a Liferay

O Liferay Digital Experience Platform (DXP) é um software para criar e conectar experiências digitais em dispositivos web, móveis e conectados em contexto e sob medida para o indivíduo. O Liferay DXP ajuda as organizações a minimizar ou eliminar silos nas experiências de seus usuários para que o conteúdo móvel, convencional, web legado e todos os outros sejam vinculados em um único repositório e possam ser distribuídos de forma consistente e inteligente em todos os pontos de contato.

O código aberto e os padrões abertos são o DNA da empresa. Como organização, acreditamos que o código aberto e os padrões abertos viabilizam o direito de escolher ferramentas que ofereçam a melhor qualidade e valor, e trabalhamos em conjunto com os clientes e a comunidade para desenvolver software da mais alta qualidade possível.



A Liferay desenvolve software que permite a criação de experiências digitais na web, em dispositivos móveis e outros canais. Nossa plataforma é open source, o que a possibilita maior inovação, confiabilidade e segurança. Através de soluções de negócio e tecnologia, a empresa visa a causar um impacto positivo no mundo. Centenas de organizações do setor financeiro, de assistência médica, governo, seguros, varejo, manufatura e outras verticais de negócios usam Liferay. Para mais informações, visite: [liferay.com](https://liferay.com)

© 2022 Liferay, Inc. Todos os direitos reservados.