

Do usuário ao cidadão: o design centrado na pessoa cidadã como paradigma para a cidadania digital no Brasil

Link para o artigo completo: <https://doi.org/10.36704/pendes.v6i1.11010>

Lucas Sander dos Santos

Universidade de Brasília

<http://lattes.cnpq.br/0108843118550736>

lucas.sander9@gmail.com

Tiago Barros Pontes e Silva

Universidade de Brasília

<http://lattes.cnpq.br/0727171902745709>

tiagobarros@unb.br

Resumo

A digitalização dos serviços públicos no Brasil avança em ritmo acelerado, impulsionada pela necessidade de modernização administrativa e pela emergência de cenários complexos, como a pandemia de Covid-19. Contudo, essa transformação nem sempre prioriza a inclusão, equidade ou o pleno exercício da cidadania digital do indivíduo. O presente artigo propõe uma análise crítica sobre os paradigmas de design adotados nos Sistemas Digitais Interativos (SDIs) governamentais, destacando os limites do Design Centrado no Ser Humano (HCD) e argumentando em favor do Design Centrado na Pessoa Cidadã (DCC) como abordagem teórico-metodológica mais adequada ao contexto brasileiro, bem como caminhos necessários para sua plena implementação. Com base em revisão bibliográfica, análise documental e intersecções entre experiências pessoais e coletivas, discute-se a necessidade de superar o userismo e consolidar uma cultura projetual centrada na pessoa cidadã enquanto sujeito de direitos. Ao examinar a trajetória de digitalização do Estado brasileiro entre 2000 e 2022, identifica-se a fragilidade da centralidade cidadã nos projetos digitais e propõe-se um marco conceitual que contribua para consolidar o DCC como paradigma para o desenvolvimento de SDIs que promovam genuinamente a cidadania digital.

Palavras-chave

Design centrado na pessoa cidadã; digitalização governamental; cidadania digital; userismo; políticas públicas

From User to Citizen: Citizen-Centered Design as a Paradigm for Digital Citizenship in Brazil

Abstract

The digitization of public services in Brazil is progressing rapidly, driven by the need for administrative modernization and the emergence of complex scenarios such as the Covid-19 pandemic. However, this transformation does not always prioritize inclusion, equity, or the full exercise of the individual's digital citizenship. This article proposes a critical analysis of the design paradigms adopted in government Interactive Digital Systems (IDSs), highlighting the limitations of Human-Centered Design (HCD) and advocating for Citizen-Centered Design (CCD) as a more suitable theoretical-methodological approach for the Brazilian context, along with necessary pathways for its full implementation. Based on a literature review, document analysis, and intersections between personal and collective experiences, the article discusses the need to move beyond userism and to establish a design culture centered on the citizen as a subject of rights. By examining the trajectory of the Brazilian State's digitization from 2000 to 2022, it identifies the fragility of citizen centrality in digital projects and proposes a conceptual framework to support the consolidation of CCD as a paradigm for the development of IDSs that genuinely promote digital citizenship.

Keywords

Citizen-centered design; government digitization; digital citizenship; userism; public policy