

ENGENHARIA DE USABILIDADE

SEMINÁRIO Normas para Criação de Sítios Governamentais

Adriana Andrade Adriana Nunes

Cristina Heraldo

Novembro de 2002

TÓPICOS

1. Introdução
2. Decreto 41.167 de 06/07/2000
3. Normas para criação de sítios governamentais
4. Planejamento
5. Qualidade
6. Gestão

INTRODUÇÃO

- Interesse da administração pública pelo uso da Internet no contato com o cidadão.
- Vantagens:
 - ✓ Acelera processos de mudança;
 - ✓ Agilidade dos serviços prestados;
 - ✓ Baixo custo operacional;
 - ✓ Redução de intermediação;
 - ✓ Comodidade para o cidadão;
 - ✓ Economia de tempo;
 - ✓ Redução de burocracia;
 - ✓ Transparência.

Exemplo:

- Decreto 41.167 de 06/07/2000 do Governo do Estado de Minas Gerais.
- Necessidade de padronizações.
 - ✓ Normas.

Decreto 41.167 de 06/07/2000

- Interesse do Governo do Estado de Minas Gerais em propiciar:

- ✓ Atendimento ao cidadão 24 horas, todos os dias.
- ✓ A prestação dos serviços em todo o Estado.
- ✓ A redução de tempo no atendimento com economia para o cidadão, sobretudo para aqueles distantes das grandes cidades.

- ✓ Aperfeiçoamento constante dos serviços, a partir de sugestões dos cidadãos.
- ✓ Controle dos serviços prestados.
- ✓ Eliminação de intermediários.
- ✓ Transferência nos serviços e consequentemente redução de custos para o Governo.

- Ações:

- ✓ Criação da página do Governo do Estado de Minas Gerais no endereço www.mg.gov.br.
- Relação de todos os serviços prestados pelo Governo com as informações e formulários necessários ao atendimento.
- Relação de todos os serviços que já são executados através da Internet.
- Disponibilização de um endereço eletrônico como meio de contato entre o cidadão e o Governo.

Decreto 41.167

- ✓ Todo serviço de atendimento ao cidadão terá que ter sua versão, integral ou em parte, na Internet.
- ✓ A Secretaria de Estado da Casa Civil e Comunicação Social é o setor responsável pela implantação dos serviços.

Decreto 41.167

NORMAS PARA CRIAÇÃO DE SÍTIOS GOVERNAMENTAIS

- Processo de criação:

- ✓ Planejamento
- ✓ Qualidade
- ✓ Gestão

PLANEJAMENTO

- Definição clara do responsável pelo gerenciamento do sítio.
- Justificativas para a criação do sítio.
- Serviços e informações a serem oferecidos:
 - ✓ Pesquisa interna à instituição sobre as informações mais freqüentemente solicitadas.
 - ✓ Serviços on-line devem realmente evitar o deslocamento do cidadão para realização do serviço.

- Público alvo.
- Necessidade de publicação em língua estrangeira.
- Pesquisa de interesse.
- Agregação de valor aos sítios já existentes.
- Volume da população beneficiada.
- Existência de sítios governamentais similares.

Planejamento

- Recursos para criação e manutenção:
 - ✓ Financeiros,
 - ✓ Técnicos,
 - ✓ Humanos.

Planejamento

QUALIDADE – CONFIABILIDADE

- Indicação de um único órgão responsável pelas informações veiculadas que responderá pela:
 - ✓ origem,
 - ✓ veracidade,
 - ✓ atualização,
 - ✓ data da última atualização,
 - ✓ periodicidade da atualização.

QUALIDADE – PERFORMANCE

- Simplicidade e rapidez de acesso.
- Padrões técnicos pouco exigitivos e bem difundidos:
 - ✓ fotos e imagens grandes, páginas com textos pesados devem ser evitados,
 - ✓ fotografias, sempre com extensão .jpg,
 - ✓ figuras, sempre com extensão .gif,
 - ✓ arquivos extensos devem ser acessados via download,
 - ✓ teste de visualização no Netscape e no Explorer.

QUALIDADE – INTERATIVIDADE

- Disponibilizar formas de comunicação entre os usuários e o responsável pelo sítio.
- Fale Conosco com prazo de resposta pré-definido.
- Fórum de discussão:
 - ✓ obrigatoriedade de identificação do usuário.
 - ✓ duração do fórum.
 - ✓ tema de discussão.
 - ✓ existência de moderador.

QUALIDADE – DOMÍNIO

- Uso de domínios governamentais:
 - ✓ .mg.gov.br
 - ✓ .gov.br

QUALIDADE – CONTEÚDO DAS PÁGINAS

- Evitar textos longos e muitas imagens.
- Hiperlinks limitados a frases curtas ou palavras únicas.
- Evitar expressões do tipo [Clique aqui](#).
- Existência de opções de volta para a página anterior e principal desvinculadas das funções do browser.
- Existência de mapa do sítio acessível de qualquer página.

- Logomarcas e símbolos centralizados em uma Biblioteca de Imagens.
- Páginas alteradas devem, sempre que possível, serem mantidas com os mesmos nomes, evitando-se acúmulo de páginas em desuso nos servidores.
- Nunca deve-se utilizar o contador na primeira página de um site por gerar uma visão distorcida das visitas ao sítio.

- Toda página deverá conter um título <TITLE> nome da página </TITLE>, que a identifique, refletindo seu conteúdo.
- Informações obrigatórias no sítio:
 - ✓ objetivo operacional e competências legais do órgão/instituição,
 - ✓ integração,
 - ✓ estrutura.
 - ✓ conselho de administração,
 - ✓ serviços prestados ao público,
 - ✓ titulares dos órgãos e endereços.

Qualidade – Conteúdo das Páginas

QUALIDADE – MECANISMO DE BUSCA E PRIVACIDADE

- Disponibilidade de Mecanismo de busca interna ao sítio.
- Confidencialidade das informações de caráter pessoal armazenadas em base de dados.
- Evitar o envio de testemunha de conexão (cookie).
- Em casos imprescindíveis, como melhoria do serviços, enviar advertência ao usuário.

GESTÃO

- Atualização continuada como fator de sucesso.
- Disponibilização de um módulo de gestão com acesso direto às bases de dados, restrito aos responsáveis pelas informações:
 - ✓ automatismo,
 - ✓ tempo real,
 - ✓ descentralização,
 - ✓ agilidade.

- Estatísticas de utilização.
 - ✓ Instalação de ferramentas de monitoração no servidor onde o website encontra-se hospedado.
 - Utilização:
 - número de acessos,
 - usuários mais assíduos,
 - número de acessos por área,
 - horários dos acessos,
 - páginas mais/menos visitadas.

- Planejamento de capacidade a partir da utilização.
 - ✓ Crescimento do sítio.
- Ambiente físico.

Gestão