



Governo do Estado de Minas Gerais
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
Subsecretaria de Gestão
Diretoria Central de Gestão do Minas On-line

MANUAL DA RESOLUÇÃO SEPLAG Nº. 68/2008

Estabelece diretrizes para estruturação, elaboração, manutenção e padronização de serviços eletrônicos

Belo Horizonte
18 de Dezembro de 2008

Renata Maria Paes de Vilhena

Secretária de Estado de Planejamento e Gestão

Bernardo Tavares de Almeida

Secretário-Adjunto

Frederico César Silva Melo

Subsecretário de Gestão

Marconi Martins de Laia

Diretor da Superintendência Central de Governança Eletrônica

Damião Rocha

Diretor da Diretoria Central de Gestão do Minas On-line

Elaboração:

Juliano Francisco Neves

Diretoria Central de Gestão do Minas On-line

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	5
CAPITULO I - APRESENTAÇÃO DOS SERVIÇOS	6
CAPITULO II - ACESSIBILIDADE	11
CAPITULO III - ESTRUTURA	15
CAPÍTULO IV - NAVEGABILIDADE	25
CAPÍTULO V - TRATAMENTO DE ERROS	27
CAPÍTULO VI - TECNOLOGIA	28
CAPÍTULO VII - MONITORAMENTO	30
CAPÍTULO VIII CREDIBILIDADE, SEGURANÇA E CONFIABILIDADE	31
CAPÍTULO IX - DA USABILIDADE	34
CAPÍTULO X - PLANO DE DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS	38
REFERÊNCIAS	43

INTRODUÇÃO

A Resolução Seplag nº. 64, de 25 de novembro de 2008 estabelece diretrizes para estruturação, elaboração, manutenção e padronização de serviços eletrônicos dos sítios na Internet, dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional.

Diante da especificidade de alguns de seus dispositivos, percebeu-se a necessidade de se estabelecer um manual que oriente os órgãos e entidades, apresentando orientações básicas e telas, visando à adequação dos serviços disponíveis atualmente às regras da referida resolução.

CAPITULO I - APRESENTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1. Classificação dos serviços

Descrição: os serviços eletrônicos deverão estar classificados no link "Serviços" do sítio institucional.

Exemplo:



2. Redação dos serviços

Descrição: os serviços eletrônicos deverão apresentar página com as informações sobre o processo de prestação do serviço de acordo com as regras do Manual para Edição de Conteúdos do Governo de Minas.

Exemplo:

Bloqueio de CPF (Cadastro de Pessoa Física)

Descrição:

O bloqueio ao uso do Cadastro de Pessoa Física da Receita Federal (CPF) pode ser solicitado no caso de roubo, furto ou extravio do documento. O requerente solicita à JUCEMG que "abstenha-se de arquivar atos constitutivos e modificativos, que envolvam admissão de sócio, em que figure como empresário, sócio ou administrador de sociedade empresária, o signatário acima qualificado" e declara ainda que "está ciente de que, participando de empresas registradas perante esta Autarquia, todos os atos da empresa ficarão sujeitos ao bloqueio". Para solicitar o bloqueio, o interessado deve, primeiro, registrar a ocorrência em um posto policial. Com o boletim de ocorrência em mãos, deve preencher um requerimento (o modelo pode ser acessado no link indicado abaixo) em duas vias e apresentá-lo em uma das unidades listadas abaixo. O solicitante também deve levar cópia autenticada do boletim de ocorrência e de documento pessoal com foto. A autenticação das cópias poderá ser feita na própria unidade onde será entregue a solicitação, desde que acompanhada do documento original.

Valor:

Gratuito

Documentos necessários:

1. Cópia e original do documento pessoal com foto (Carteira de Identidade; Carteira de Trabalho; Carteira Nacional de Habilitação com foto);
2. Cópia e original do boletim de ocorrência policial;
3. Duas vias do requerimento (modelo no link abaixo).

3. Solicitação de serviços

Descrição: os serviços eletrônicos deverão apresentar, quando houver, página(s) de solicitação do serviço, na qual o usuário interage com o sistema e realiza ou solicita o serviço on line.

Exemplo:

Bloqueio de CPF (Cadastro de Pessoa Física)

Descrição:

O bloqueio ao uso do Cadastro de Pessoa Física da Receita Federal (CPF) pode ser solicitado no caso de roubo, furto ou extravio do documento. O requerente solicita à JUCEMG que "abstenha-se de arquivar atos constitutivos e modificativos, que envolvam admissão de sócio, em que figure como empresário, sócio ou administrador de sociedade empresária, o signatário acima qualificado" e declara ainda que "está ciente de que, participando de empresas registradas perante esta Autarquia, todos os atos da empresa ficarão sujeitos ao bloqueio". Para solicitar o bloqueio, o interessado deve, primeiro, registrar a ocorrência em um posto policial. Com o boletim de ocorrência em mãos, deve preencher um requerimento (o modelo pode ser acessado no link indicado abaixo) em duas vias e apresentá-lo em uma das unidades listadas abaixo. O solicitante também deve levar cópia autenticada do boletim de ocorrência e de documento pessoal com foto. A autenticação das cópias poderá ser feita na própria unidade onde será entregue a solicitação, desde que acompanhada do documento original.

Valor:

Gratuito

Documentos necessários:

1. Cópia e original do documento pessoal com foto (Carteira de Identidade; Carteira de Trabalho; Carteira Nacional de Habilitação com foto);
2. Cópia e original do boletim de ocorrência policial;
3. Duas vias do requerimento (modelo no link abaixo).

Links:

[Clique aqui para acessar o requerimento para pedido de bloqueio de CPF.](#)

4. Resultado de solicitações

Descrição: os serviços eletrônicos deverão apresentar página com o resultado da solicitação e orientações para acompanhamento e orientações a serem seguidas para continuidade da resolução do problema original.

Exemplo:

Este Veículo tem 1 Autuação e 4 Multas.

Dados do Veículos			
Placa:	GYR4722	Placa Anterior:	
Município:	VESPASIANO		
Município Anterior:			
Marca:	PASSAGEIRO / AUTOMOVEL / FIAT/UNO MILLE FIRE FLEX		
Ano de Fabricação:	2005	Ano do Modelo:	2006
IPVA Pago:	2008	Parcela:	3
Seguro:	2008 - Pago	2007 - Pago	
Taxa Licenciamento Paga:	2008		
Data Licenciamento:	23/04/2008		
Situação Licenciamento:	DOCUMENTO DE 2008 ENTREGUE AOS CORREIOS NA DATA 29/04/2008 . INFORMACOES ADICIONAIS CLIQUE NO ICONE ABAIXO.		
Número AR:	RV299384587BR		

AUTUAÇÃO	
ÓRGÃO	QUANTIDADE
PREF. DE: RJ - MACAE	1

MULTA		
ÓRGÃO	QUANTIDADE	VALOR
PREF. DE: MG - BELO HORIZONTE	2	170,26
PREF. DE: MG - VESPASIANO	2	106,40

→ ~~Veículo com Impedimentos e/ou Restrições~~

→ Emissão de Extrato para Pagamento de Todas as Multas

5. Aderência da Identidade visual

Descrição: os serviços eletrônicos deverão manter aderência ao padrão de identidade visual adotado pelo sítio da instituição responsável pelo serviço.

Exemplo:



The screenshot shows the top part of the ipsemg website. At the top left, there is the logo for 'GOVERNO DE MINAS' and 'Minas on-line'. Below this is the ipsemg logo and the text 'Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Minas Gerais'. To the right of the logo is a search bar. Below the search bar are links for 'Ajuda', 'Dúvidas Frequentes', and 'Mapa do Site'. A red navigation bar contains the following menu items: 'INÍCIO', 'INSTITUCIONAL', 'SERVIÇOS', 'PROGRAMAS E AÇÕES DO GOVERNO', 'LEGISLAÇÃO', and 'UNIDADES'. Below the navigation bar is a large image of a modern building. Underneath the image, it says 'Você está em : [Início](#) » [Serviços](#)'. The 'Serviços' section is highlighted with a red underline. Below this, there are links for 'Previdência', 'Saúde', 'Diversos', 'Telefones e endereços', and 'Cartão'. The 'CARTÃO' section is also highlighted with a red underline. Below this, there is a list of links: 'Cartão de Identificação de Beneficiário', 'Cartão de Identificação de Beneficiário - Servidor de Cartório', and 'Segunda via do Cartão de Identificação de Beneficiário'.



The screenshot shows the 'Autenticação de Certidões' form on the ipsemg website. At the top left, there is the ipsemg logo and the text 'Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Minas Gerais'. To the right of the logo are links for 'Fale Conosco' and 'Mapa do Site', followed by a search bar and a 'BUSCAR' button. At the top right, there is the logo for 'GOVERNO DE MINAS'. Below the logo is a link for 'Contato'. The main content area is a light red box with the title 'Autenticação de Certidões'. Below the title, it says 'Digite sem pontos e espaços o Código Identificador da Certidão e confirme.' Below this, it says 'Código Identificador em branco!'. At the bottom of the box, there is a form with the label 'Código Identificador *', a text input field, and a 'confirmar' button. To the left of the input field is a link for '<< Voltar'.

6. Utilização de banners

Descrição: para evitar o design poluído fica estabelecido o número máximo de 5 (cinco) banners visíveis nas páginas, podendo ser randomizados ou incluído mecanismo de navegação para acesso a um número superior a este.

7. Identidade visual

Descrição: as páginas de disponibilização de serviços dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional deverão implementar, barra de identidade visual definida pela Subsecretaria de Comunicação Social da Secretaria de Estado de Governo – SEGOV, endereço físico da sede da instituição em seu rodapé e nome ou logo da instituição em seu quadrante superior esquerdo. Para implementar a barra de identidade visual, verificar “Manual de Aplicação da barra de identificação dos sítios” disponível em www.egov.mg.gov.br

Exemplo:



CAPITULO II - ACESSIBILIDADE

1. Padrões de acessibilidade

Descrição: o planejamento, implantação, desenvolvimento ou atualização de portais ou sítios eletrônicos reger-se-á por políticas, diretrizes e especificações que visem assegurar de forma progressiva a acessibilidade de serviços e sistemas de Governo Eletrônico. Portanto, os sítios deverão adotar os padrões de acessibilidade do W3C, segundo o documento de Diretrizes de Acessibilidade para o Conteúdo Web 1.0, que pode ser encontrado em <http://www.w3.org/WAI/>. Em português: http://www.geocities.com/claudiaad/acessibilidade_web.html (tradução livre). Existe um sítio, de iniciativa do Governo Federal, que pode auxiliar na construção de páginas acessíveis que pode ser acessado no seguinte endereço: www.dasilva.org.br.

2. Aumento de letra e contraste

Descrição: Deve haver meio de aumentar a letra e o contraste no próprio sítio.

Exemplo:

		
Palácio da Liberdade restaurado atrai grande público		
	Quase mil pessoas visitaram o Palácio da Liberdade neste segundo dia aberto ao público após a restauração da sede do Governo de Minas. As visitas acontecem sempre no último domingo do mês, de 8h30 às 13 horas.	
<i>José Carlos Paiva</i>		
		
Palácio da Liberdade restaurado atrai grande público		
	Quase mil pessoas visitaram o Palácio da Liberdade neste segundo dia aberto ao público após a restauração da sede do Governo de Minas. As visitas acontecem sempre no último domingo do mês, de 8h30 às 13 horas.	
<i>José Carlos Paiva</i>		

3. Teclas de acesso (Access Keys)

Descrição: O sítio deve definir os atalhos de teclado (access keys), na ordem pré-determinada abaixo.

TECLA AÇÃO	
NÚMERO	AÇÃO
0	Menu
1	Conteúdo
2	Aumentar letra
3	Diminuir letra
4	Maior contraste
5	Menor contraste
6	Ajuda
7	Mapa do sítio

4. Ordem de tabulação (Tab Order)

Descrição: O sítio deve definir o uso da tecla TAB (*tab order*), na ordem pré-determinada abaixo:

Ordem definida para as teclas de atalho Seqüência Posicionamento	
NÚMERO	AÇÃO
1	Atalho para o menu
2	Atalho para o conteúdo
3	Acessibilidade
4	Aumentar letra
5	Diminuir letra
6	Maior contraste
7	Menor contraste
8	Ajuda
9	Mapa do sítio
10	Portal de Governo
11	Item inicial do menu
12	Item 2 do menu

x	Conteúdo
x+1	Conteúdo 2
... ..	
x+...	Conteúdo ...
y	Aspectos legais

5. Página explicativa

Descrição: O sítio deve inserir página explicativa sobre os itens de acessibilidade.

Exemplo:

Acessibilidade

A acessibilidade na internet ou acessibilidade na Web significa permitir o acesso à Web por todos, independentemente do tipo de usuário, situação ou ferramenta. É criar ou tornar as ferramentas e páginas Web acessíveis a um maior número de usuários, inclusive pessoas com necessidades especiais. A acessibilidade na Web beneficia também pessoas idosas, usuários de navegadores alternativos, usuários de tecnologia assistida e de acesso móvel.

O sítio de Governo Eletrônico de Minas Gerais possui dispositivos que visam permitir o adequado usufruto das funcionalidades e acesso aos conteúdos disponibilizados, conforme regulamentado na Resolução Sepalg nº 40, de 19 de julho de 2008, bem como outros padrões de boas práticas de desenvolvimento Web (*Web Standards, W3C*).

Abaixo listamos os dispositivos de acessibilidade que integram este sítio:

Alternativa de navegação

Não sendo possível a navegação utilizado o *mouse*, as teclas de atalho e acesso por meio da tecla "TAB", permitem ao usuário acessar a informação conforme indicado abaixo:

Chaves de acesso (Access Keys)

Ordem definida para as chaves de acesso Nº	Ação
0	Menu principal
1	Conteúdo
6	Ajuda
7	Mapa do sítio

6. Marcação de campos obrigatórios

Descrição: os campos de preenchimento obrigatório deverão ser identificados.

Exemplo:



The screenshot shows the DetranNet website interface. At the top, there is a navigation menu with links: Inicial, Detran, Habilitação, Veículos, Infrações, Empresas, Fale Conosco, Ajuda, and Mapa do Site. Below the menu, there is a search bar with a 'Pesquisar' button. On the left side, there are several orange buttons: Institucional, Legislação, Dúvidas, and Educação no Trânsito. The main content area is titled 'REQUISIÇÃO DE SERVIÇO' and features a section for 'Mudança de Categoria do veículo - Aluguel para Particular'. This section contains three input fields: 'Placa: *', 'Renavam: *', and 'Chassi: *', each followed by an asterisk to indicate it is a mandatory field. Below these fields are two buttons: 'Pesquisar' and 'Limpar'.

7. Padronização da entrada

Descrição: os campos que permitem a padronização para entrada de dados preferencialmente devem utilizar o recurso de máscara de entrada.

Exemplo:



The screenshot shows the Minas Fácil website interface. At the top, there is a logo for 'MINAS FÁCIL' with the tagline 'Atendimento Simplificado a Empresas'. Below the logo, there is a section titled 'Já sou cadastrado e desejo continuar ou iniciar nova Consulta Preliminar'. This section contains two input fields: 'CPF / CNPJ: *' and 'Senha: *'. The 'CPF / CNPJ: *' field is highlighted with a red circle and contains the value '044.454.455-55'. Below the 'CPF / CNPJ: *' field, there is a link that says 'Esqueci minha senha'. At the bottom right of the form, there is a 'Confirmar' button.

CAPITULO III - ESTRUTURA

1. Seqüência dos campos

Descrição: Os campos do formulário eletrônico deverão ser apresentados na seqüência necessária para prestação do serviço.

2. Passos do serviço

Descrição: A seqüência de passos deverá ser indicada claramente antes que o cidadão inicie o serviço e durante a realização deste.

HABILITAÇÃO

Condutores

Solicitação de Segunda Via da CNH/Permissão

-Somente poderão solicitar a 2ª Via da CNH/Permissão, os condutores que :
Possuírem prontuário no DETRAN-MG e residirem em Minas Gerais.
Já possuírem a nova CNH (cfoto).

Siga as seguintes instruções :

- Preencha corretamente os campos abaixo, seguindo rigorosamente o que está impresso na CNH e confirme clicando em "Solicitar".
- Certifique-se que o endereço está correto.
- Imprima o DAE (taxa) e em seguida efetue o pagamento nas agências dos bancos convênidos.
- Sua Habilitação será enviada pelos Correios, para o endereço cadastrado.
- O prazo de envio é de até 05 (cinco) dias úteis, após confirmação de pagamento pelo Banco.
- Não é necessário enviar nenhum documento para o DETRAN-MG.
- **Atenção! - Se for necessário alterar qualquer informação a ser impressa na CNH, não prossiga com esta "solicitação", procure pessoalmente o Detran-MG.**

CPF: *

Nome: *

Nome da Mãe: *

Data Nascimento: * (Ex.:01/12/1990)

* Campos de Preenchimento Obrigatório

3. Etapa do serviço

Descrição: Todas as páginas de serviços deverão apresentar em seus cabeçalhos o título do serviço e a indicação da etapa do serviço que o usuário está executando.

4. Distinção entre links

Descrição: Deverá haver clara distinção entre os links que correspondem à evolução na seqüência de passos do serviço e aqueles que apresentam informações e esclarecimentos.

Exemplo:

Cadastro Sincronizado Nacional

acesseon-line
Críticas e sugestões

Descrição:

A partir de 02/07/2007, para solicitar serviços prestados pela Secretaria de Estado de Fazenda de Minas Gerais (SEF/MG) relativos a cadastro de contribuintes, o interessado deve utilizar o aplicativo de coleta de dados do Cadastro Sincronizado Nacional. O nome do aplicativo é Programa Gerador de Documentos (PGD). Escolha o PGD versão web. Ele está disponível no portal da Receita Federal do Brasil (RFB) e pode ser acessado, também, por intermédio do link abaixo

Valor da Taxa:

Sob consulta

Documentos Necessários:

Veja a relação de documentos no link abaixo

Data de Atualização:

17/06/2008

Links:

Para acessar o Portal da Receita Federal do Brasil (RFB) e fazer download do Programa Gerador de Documentos (PGD), clique aqui. 

Para obter mais informações, clique aqui 

Clique aqui para a relação de documentos da JUCEMG

5. Disponibilização de formulários

Descrição: Caso os serviços disponibilizem formulários a serem impressos estes deverão ser disponibilizados na mesma página do serviço e ser acompanhados das orientações sobre como devem ser preenchidos cada um de seus campos.

Exemplo:

INSTRUÇÃO DE PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO
SOLICITAÇÃO DE CONTRATO / CONVENIO
CÓD. 18.04.06

Nº DO CAMPO	DENOMINAÇÃO	FORMA DE PREENCHIMENTO	RESPONSÁVEL
01	NÚMERO DO SIPRO	Registrar o número do SIPRO dado ao documento.	DLM
02	NÚMERO DO CONTRATO	Registrar o número do Contrato.	
03	ANO	Registrar o ano do	
04	DADOS DO SOLICITANTE: NOME DA UNIDADE SOLICITANTE	Registrar o nome da Unidade Solicitante.	SOLICITANTE
05	UPG	Registrar o código da UPG (Unidade de Programação de Gastos)	
06	DATA DE EMISSÃO	Registrar a data de emissão deste documento.	
07	NOME DO SERVIDOR SOLICITANTE	Registrar o nome do servidor que está solicitando (contato).	
08	TELEFONE / RAMAL DE CONTATO	Registrar o telefone / ramal de contato do servidor solicitante.	

6. Ajuda para preenchimento dos campos dos formulários

Descrição: Cada campo dos formulários eletrônicos deverá estar acompanhado de funcionalidade para acessar as instruções de preenchimento.

Exemplo:

Sítio do Órgão/Entidade (por sítio)

? URL:

? Objetivo do sítio:

? Nome do responsável pelo gerenciamento do sítio:

? Cargo:

? Número do telefone:

? Endereço eletrônico (e-mail):

7. Formato padrão em formulários

Descrição: Caso uma informação possua um formato padrão ela deverá ser disponibilizada para que o usuário possa selecioná-la automaticamente em uma lista de opções.

8. Documento de Arrecadação Estadual

Descrição: Serviços que exigem pagamento de taxa de responsabilidade do Governo de Minas deverão disponibilizar a DAE para emissão on-line.

Exemplo:

Solicitação de Serviço

Expedição de Segunda Via da CNH ou Permissão para Dirigir de Minas Gerais	Habilitação
O condutor habilitado e residente no Estado de Minas Gerais que teve sua Carteira Nacional de Habilitação - CNH ou Permissão (com foto), perdida, extraviada, danificada, furtada, roubada ou tenha realizado alteração de nome, deverá solicitar a segunda via, através do sítio www.detranet.mg.gov.br Não será expedida segunda via para condutores que não residirem em Minas Gerais ou quando a data de validade do documento de habilitação estiver vencida. No caso de alteração de nome o condutor deve, primeiramente, providenciar, a segunda via da Carteira de Identidade ou certidão de casamento. Para CNH de modelo antigo (sem Foto) o condutor deverá comparecer a central de atendimento.	
Taxa: Expedição da 2a Via da Habilitação - R\$43,49 DAE	Visualizar/Imprimir Guia - 1ª via DAE / 2ª via DAE

9. Forma alternativa de acesso aos serviços

Descrição: Os serviços eletrônicos deverão conter uma forma alternativa de acesso a todo o conteúdo através de uma lista redirecionável de ligações (links) como um mapa de navegação do sítio de informação.

10. Agrupamento dos serviços

Descrição: os serviços deverão ser agrupados por público-alvo ou por assunto, respeitando padrões temáticos e não-hierárquicos, ficando vedado o seu agrupamento segundo a estrutura organizacional do Órgão ou Entidade e serão estruturados de modo a privilegiar a prestação de serviço ao cidadão e não somente informações sobre serviços

11. Múltiplos passos para execução de serviços

Descrição: em serviços que possuem múltiplos passos a forma de avançar e retroceder deverá ser clara e explícita e os dados não deverão ser perdidos nesse processo.

12. Impressão de serviços

Descrição: os serviços deverão ser projetados para permitir que seu conteúdo principal não seja cortado ou prejudicado na impressão, e que esta possa ser realizada em modo monocromático.

13. Propriedade intelectual dos sistemas

Descrição: Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional deverão observar o disposto no art. 4º. da Lei Federal 9.609/98 quando do desenvolvimento de sistemas que visem dar suporte à prestação de serviços. A referida lei, que dispõe sobre a proteção da propriedade intelectual de programa de computador, sua comercialização no País, e dá outras providências, prevê em seu artigo 4º que salvo estipulação em contrário, pertencerão exclusivamente ao empregador, contratante de serviços ou órgão público, os direitos relativos ao programa de computador, desenvolvido e elaborado durante a vigência de contrato ou de vínculo estatutário, expressamente destinado à pesquisa e desenvolvimento, ou em que a atividade do empregado, contratado de serviço ou servidor seja prevista, ou ainda, que decorra da própria natureza dos encargos concernentes a esses vínculos.

14. Correspondência entre o sistema e documentos

Descrição: Os nomes dos campos de solicitação de dados deverão estabelecer correspondência com os campos encontrados nos documentos do usuário.

Exemplo:

SOLICITAÇÃO DE ATESTADO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS

Para solicitar o Atestado de Antecedentes Criminais, preencha o formulário abaixo e pressione "Solicitar". Se deseja finalizar o serviço, pressione "Retornar"

Número do RG: Informar apenas números 

Nome Completo:

Data de Nascimento: Informar data no formato DDMMAAAA

15. Comandos de impressão

Descrição: a impressão de resultados de uma consulta não deverá depender dos comandos do browser.

Exemplo:

Belo Horizonte, 17 de Dezembro de 2008

[Início](#) ▶ [Noticias](#) ▶ Governo de Minas buscará parceria para viabilizar Complexo Acrílico

Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico

Governo de Minas buscará parceria para viabilizar Complexo Acrílico



O secretário de Estado de Desenvolvimento Econômico, Marcio de Lacerda, anunciou, nesta quarta-feira (17), que o Governo de Minas Gerais vai buscar parceria e colaboração tecnológica com a Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) para viabilizar a instalação do Complexo Acrílico junto a Refinaria Gabriel Passos (Regap), em Betim, na Região Metropolitana de Belo Horizonte (RMBH). Trata-se de um empreendimento pioneiro na América Latina, com investimentos previstos de mais de US\$ 600 milhões.

16. Página de resultados – apresentação dos dados solicitados

Descrição: A página de apresentação dos resultados de uma consulta on-line deverá apresentar no mínimo os dados que foram solicitados para geração da consulta e a informação demanda pelo usuário.

Exemplo:

VEÍCULOS

Consulta Auto/Infração/Multa/Impedimento/Licenciamento de Veículos

Placa: ou

Chassi:

Por favor, repita os caracteres ao lado: 4101

VEÍCULOS

Consulta Auto/Infração/Multa/Impedimento/Licenciamento de Veículos

Quarta - Feira, 17 de Dezembro de 2008 - 10 horas e 52 minutos

Este Veículo não tem Autuação e não tem Multa.

Dados do Veículos			
Placa:	HHA2895	Placa Anterior:	
Município:	PATOS DE MINAS		
Município Anterior:			
Marca:	PASSAGEIRO / MOTOCICLETA /HONDA/CG 150 TITAN KS		
Ano de Fabricação	2008	Ano do Modelo:	2008
IPVA Pago:		Parcela:	
Seguro:	2008 - Pago		
Taxa Licenciamento Paga:			
Data Licenciamento:	16/05/2008		

17. Página de resultados- funcionalidade nova consulta

Descrição: A página de apresentação dos resultados de uma consulta on-line deverá apresentar a funcionalidade "Nova consulta".

Exemplo:

VEÍCULOS

Consulta Auto/Infração/Multa/Impedimento/Licenciamento de Veículos

Quarta - Feira, 17 de Dezembro de 2008 - 11 horas e 0 minutos

Este Veículo não tem Autuação e não tem Multa.

Dados do Veículos	
Placa:	HHA2895
Município:	PATOS DE MINAS
Marca:	PASSAGEIRO / MOTOCICLETA /HONDA/CG 150 TITAN KS
Ano de Fabricação:	2008
IPVA Pago:	
Seguro:	2008 - Pago
Taxa Licenciamento Paga:	
Data Licenciamento:	16/05/2008

- Veículo com Impedimentos e/ou Restrições
- Visualização de Autos Digitalizados de Multas Pagas de Competência do DETRAN/MG **NOVO**
- Consultar outro Veículo ←

18.Campos dos formulários

Descrição: os formulários eletrônicos ou a serem impressos deverão utilizar campos separados para cada dado solicitado.

Exemplo:

POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DE MINAS GERAIS-DEPARTAMENTO DE TRÂNSITO-DETRAN/MG		DOCUMENTO DE CADASTRO	
CÓDIGO MUNICÍPIO ____-____		DATA DE RECEBIMENTO ___/___/___ (DIA MÊS ANO)	
IDENTIFICAÇÃO DO VEÍCULO E MOTIVO DO PREENCHIMENTO: _____ -Emissão em: 17/12/2008-11:06			
PLACA:	CHASSI:	Remarcado: <input type="checkbox"/> 1 - SIM <input checked="" type="checkbox"/> 2 - NÃO	RENAVAM:
MUNICÍPIO DE EMPLACAMENTO ATUAL:		DATA DESTA AQUISIÇÃO:	
DADOS DO PROPRIETÁRIO			
NOME DO PROPRIETÁRIO:			VALOR DO RECIBO:
ENDEREÇO:		NÚM:	
COMPL.:	CEP:	BAIRRO:	
CPF/CNPJ: -/-	N.DOC. IDENTIDADE:	ÓRGÃO EXP:	SIGLA UF:
PROPRIETÁRIO ANTERIOR			
ADQUIRIDO DE:	CPF/CNPJ:	MUNICÍPIO:	SIGLA UF:
CARACTERÍSTICAS DO VEÍCULO			
TIPO: -	MARCA/MODELO:	ESPÉCIE:	CMT-TON:
ANO MODELO/FAB: /	CATEG:	COR:	N.EIXOS:
POTÊNCIA-CV:	N.CILINDROS:	CILINDRADA:	CAP. CARGA TON:
CAP. PASS:	COMB:	FABR:	CARROCERIA:

19. Autenticidade de solicitações

Descrição: sempre que possível os serviços deverão utilizar formulários on-line para a sua prestação. Caso seja necessário comprovar autenticidade da solicitação deverão ser implementados mecanismos para tal comprovação.

Exemplo:

CONFERÊNCIA DE AUTENTICIDADE DE ATESTADO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS

Para conferir a validade de um Atestado de Antecedentes Criminais emitido, preencha o formulário abaixo e pressione "Conferir". Se deseja finalizar o serviço, pressione "Retornar"

Número do RG: Informar apenas números

Número de Controle:



Por favor, informe os caracteres acima

CONFERIR

RETORNAR

CAPÍTULO IV - NAVEGABILIDADE

1. Página específica

Descrição: se o usuário precisar ser encaminhado para páginas de outras instituições, este desvio deverá ser para a página específica de solicitação do serviço e/ou de informação necessária para completar a sua execução.

Exemplo:



Emissão de atestado de antecedentes criminais

acesseon-line
Críticas e sugestões

Descrição:

O Atestado de antecedentes criminais é um documento que tem por finalidade informar a existência ou não de registro de antecedentes criminais, apresentando a situação do cidadão requisitante no exato momento da solicitação. O atestado pode ser obtido em uma das unidades de atendimento listadas abaixo ou pela internet, preenchendo o formulário disponível no link abaixo. O documento serve para consulta e, também, para impressão, e é válido, especialmente, para atender exigências do mercado de trabalho. A Emissão do Atestado pela Internet é um serviço disponível apenas para portadores de Carteira de Identidade expedida no Estado de Minas Gerais. A emissão de Atestado de Antecedentes para portadores de Carteira de Identidade emitida por outros Estados do Brasil deverá ser requerida pessoalmente em um Posto de Identificação.

Valor da Taxa:

Gratuito

Documentos Necessários:

1 - Carteira de Identidade.

Data de Atualização:

30/09/2008

Links:

Clique aqui para emitir o atestado



2. Informações sobre o serviço

Descrição: na tela de solicitação do serviço deverá haver a opção para que o usuário acesse a página de apresentação das informações sobre o serviço.

Exemplo:

VEÍCULOS

Consulta Auto/Infração/Multa/Impedimento/Licenciamento de Veículos

Placa: ou
Chassi:

Por favor, repita os caracteres ao lado: 0342

Informações sobre o serviço  

3. Menus em cascata

Descrição: quando da utilização de menus em cascata estes deverão possibilitar que seus itens principais sejam clicáveis e direcionados a páginas com os subitens do menu como links.

4. Abertura de links externos em uma nova janela

Descrição: forçar-se-á a abertura de nova janela sempre que houver ligações para páginas externas ao domínio.

5. Domínio em conformidade com as definições de Governo

Descrição: todas as páginas para prestação de serviços sob a responsabilidade do Governo de Minas deverão utilizar o domínio "mg.gov.br".

CAPÍTULO V - TRATAMENTO DE ERROS

1. Apresentação dos erros

Descrição: nos casos de ocorrência de erro deverão ser apresentadas aos usuários as orientações para corrigi-lo e os dados já digitados não deverão ser perdidos.

Exemplo:



Selecione uma ou mais unidade(s) de atendimento(s). Para isso clique no botão **Adicionar** no canto inferior esquerdo da tela abaixo.

Editar Conteúdo

Informações do Conteúdo

* Título	Guia para a elaboração dos sítios de informação do Governo do Estado de Minas Gerais
* Dica	Elaboração de sítios de informação
* Data de Expiração	30/05/2009
Palavra-chave	sítios elaboração

Link

Descrição	URL	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="button" value="Incluir"/>

Listagem de Arquivos

Guia para a elaboração dos sítios de informação.pdf	✘
Resolucao_72_2003.pdf	✘

Arquivo

<input type="text"/>	<input type="button" value="Procurar..."/>	<input type="button" value="Incluir"/>
----------------------	--	--

* Listagem de Unidades de Atendimento

<input type="button" value="Adicionar"/>
--

2- Serviços em construção

Descrição: não utilizar sinais do tipo “em construção”, devendo ser anunciados apenas aqueles serviços que estejam disponíveis.

CAPÍTULO VI - TECNOLOGIA

1. Escolha automatizada de versões alternativas, quando do uso de tecnologias complementares

Descrição: Criar mecanismo de escolha automatizada de versão de página, em caso de uso de tecnologias complementares, tais como Flash, Java e Silverlight. É recomendado que se atenha às tecnologias com pelo menos dois anos de uso e não force os usuários a instalar qualquer programa a fim de visitarem seu sítio.

2. Desenvolvimento de sítios seguindo os padrões W3C

Descrição: O World Wide Web Consortium (W3C) é um consórcio de empresas de tecnologia, atualmente com cerca de 500 membros. Fundado por Tim Berners-Lee em 1994 para levar a Web ao seu potencial máximo, por meio do desenvolvimento de protocolos comuns e fóruns abertos que promovem sua evolução e asseguram a sua interoperabilidade. O W3C desenvolve padrões para a criação e a interpretação dos conteúdos para a Web. Sites desenvolvidos segundo esses padrões podem ser acessados e visualizados por qualquer pessoa ou tecnologia, independente de hardware ou software utilizados, como celulares, PDAs, eletrodomésticos, de maneira rápida e compatível com os novos padrões e tecnologias que possam surgir com a evolução da internet.

Para alcançar seus objetivos, a W3C possui diversos comitês que estudam as tecnologias existentes para a apresentação de conteúdo na Internet e criam padrões de recomendação para utilizar essas tecnologias. Com a padronização, os programas conseguem acessar facilmente os códigos e entender onde deve ser aplicado cada conhecimento expresso no documento.

Padrões seus como HTML, XHTML e CSS são muito populares, contudo, em muitos casos são usados de forma errônea devido ao desconhecimento da especificação.

É um dever de todo desenvolvedor Web respeitar e seguir os padrões de acessibilidade do W3C, pois de outro modo poderá impor barreiras tecnológicas a diversas pessoas, desestimulando e até mesmo impedindo o acesso a suas páginas.

3. Utilização de CSS

Descrição: A grande vantagem do uso de CSS é a de separar a marcação HTML, da apresentação do sítio. Em outras palavras, vale dizer que o HTML destina-se unicamente a estruturar e marcar o conteúdo, ficando por conta das CSS toda a responsabilidade pelo visual do documento.

HTML marca e estrutura textos, cabeçalhos, parágrafos, links, botões, formulários, imagens e demais elementos da página e CSS define cores, posicionamento na tela, estilos de linhas, bordas e tudo o mais relacionado à apresentação.

A adoção desta técnica resulta em múltiplas vantagens e benefícios que não são conseguidos quando se utiliza o conceito largamente empregado para construção de websites, baseado no uso de tabelas e de atributos de estilização dentro das tags HTML.

4. Codificação correta de caracteres

Descrição: Os sítios devem utilizar apenas os padrões Unicode (UTF-8) e Universal (ISO 8859-1). Uma codificação de caracteres é um padrão de relacionamento entre um conjunto de caracteres com um conjunto de outra coisa, como, por exemplo, números ou pulsos elétricos com o objetivo de facilitar o armazenamento de texto em computadores e sua transmissão através de redes de telecomunicação.

5. Utilização de JAVASCRIPT validado e externo

Descrição: O javascript deve ser escrito de forma correta, que possa ser validado pelas ferramentas disponíveis, além de estar sempre em arquivo externo a ser chamado pelas páginas do sítio/portal.

CAPÍTULO VII - MONITORAMENTO

1. Medição do número de acessos aos serviços

Descrição: implementar instrumentos para a medição do número de acessos a cada um dos serviços disponibilizados;

2. Disponibilidade dos serviços

Descrição: Utilizar mecanismo de aferição da disponibilidade das ligações (links) expostas. Não disponibilizar ligações (links) que apontem para arquivos ou páginas inexistentes ou que tenham sido removidos. Os serviços deverão atingir a meta mínima de 95% (noventa e cinco por cento) de disponibilidade mensal, excluindo-se as paradas técnicas para manutenção. As paradas técnicas para manutenção deverão ser informadas aos usuários com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

CAPÍTULO VIII CREDIBILIDADE, SEGURANÇA E CONFIABILIDADE

1. Autenticidade

Descrição: deverão ser implementados mecanismos de comprovação de autenticidade para aqueles documentos que demandem a verificação da veracidade das informações.

Exemplo:

CONFERÊNCIA DE AUTENTICIDADE DE ATESTADO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS

Para conferir a validade de um Atestado de Antecedentes Criminais emitido, preencha o formulário abaixo e pressione "Conferir". Se deseja finalizar o serviço, pressione "Retornar"

Número do RG: Informar apenas números

Número de Controle:



Por favor, informe os caracteres acima

CONFERIR

RETORNAR

2. Impressão

Descrição: todo documento impresso a partir sítio institucional deverá apresentar a URL da tela de apresentação das informações do serviço, de forma que esta sirva como memória de localização do serviço, e a data e hora (horário de Brasília) da impressão.

Exemplo:

3. Recuperação de senha

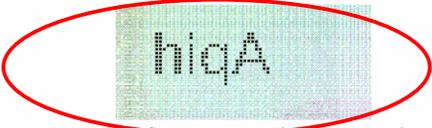
Descrição: quando o serviço demandar identificação do cidadão por meio de senha eletrônica, deverão ser instituídos mecanismos que possibilitem ao usuário definir, alterar e recuperar sua senha de acesso.

4. Captchas

Descrição: os serviços deverão possuir mecanismos que impeçam softwares automatizados que executem consultas em sistemas de dados, observando as regras de acessibilidade (captchas).

Exemplo:

CPF:

Código impresso ao lado:  

Observações:

- CPF - deve ser informado completo, inclusive com o dígito verificador, sem separadores de números, pontos ou traços.
- Código impresso ao lado - digite os 4 caracteres da imagem. Essa informação ajuda a Receita Federal do Brasil a evitar consultas automáticas, que dificultam a utilização do aplicativo pelos demais contribuintes.
- Para que a consulta funcione corretamente, é necessário que seu navegador esteja habilitado para gravação de "cookies".

5. Certificação Digital

Descrição: ss servidores de hospedagem dos serviços eletrônicos dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional, deverão ser certificados digitalmente por Autoridade Certificadora credenciada na Infra-Estrutura de Chaves Públicas (ICP-Brasil), para garantir a identificação, privacidade e integridade dos dados que trafegam entre o navegador Web do usuário e o servidor de dados do sítio governamental.

Exemplo:



Minas On-line - Windows Internet Explorer

https://www.mg.gov.br/portalmg/do/home?op=insertForm

Minas on-line

Ajuda | Mapa do Site | Fale Conosco

GOVERNO DE MINAS

TODOS OS CANAIS QUE LEVAM O GOVERNO ATÉ VOCÊ. INICIAL MINAS GERAIS CIDADÃOS EMPRESAS GOVERNO SERVIDORES NOTÍCIAS

Você Sabia?
...que as informações sobre os serviços do governo de Minas podem ser obtidas no LIG-Minas por meio do telefone 0800 940 2000?

Minas Gerais
Nosso estado, seu povo, e sua história.

Cidadãos
Os serviços para o cidadão.

Empresas
Espaço de apoio ao empresário.

Governo
Serviços para a gestão pública.

Servidores Públicos
Servidor, este é o seu espaço.

6. Segurança dos serviços

Descrição: Nos casos em que os sistemas ou páginas necessárias para a prestação dos serviços sob a responsabilidade de instituições do Governo de Minas estiverem hospedados em provedores externos, deverá ser estabelecido, contratualmente, um termo de compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e ciência das normas de segurança vigentes no órgão ou entidade, a ser assinado pelo representante legal do fornecedor e seus empregados diretamente envolvidos na contratação. Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional deverão adotar medidas necessárias para preservar a segurança dos serviços sob sua responsabilidade.

CAPÍTULO IX - DA USABILIDADE

1. Resolução de tela

Descrição: Os sítios devem ser estruturados para utilizar a maior parte da largura da tela quando estiver na resolução de 1024 por 768 pixels; e deverá estar centralizado quando estiver em resoluções superiores.

2. Links com nomes genéricos

Descrição: Os sítios não devem utilizar instruções genéricas como "Clique aqui" como um nome de link para serviços. Deverá ser utilizado o nome do serviço ou correspondente.

O link deverá indicar, explicitamente, o que acontecerá, como vincular a um arquivo PDF ou acionar um equipamento de áudio e vídeo, aplicativo de mensagens de e-mail ou outro aplicativo.

3. Diferenciação de links visitados

Descrição: Os sítios devem diferenciar cores de hiperlinks e hiperlinks visitados, devendo ser uniforme e consistente em todo o sítio, além de torná-los de fácil visualização.

Deve-se sempre evidenciar o que é clicável e o que não é, evitando palavras grifadas/sublinhadas, pois se confundem com o formato de links.

4. URL amigável

Descrição: Os sítios devem utilizar URLs amigáveis, pois otimizam sua posição em mecanismos de busca, além de tornar a navegação mais agradável para o usuário, já que fica mais fácil entender a localização na estrutura do sítio.

Exemplos:

<http://www.saude.mg.gov.br/servicos/cidadao/>

<http://www.ppp.mg.gov.br/pppnobrasilenomundo>

5. Interfaces gráficas personalizadas

Descrição: os sistemas não devem utilizar componentes de interface gráfica personalizados que alterem o leiaute do navegador.

6. Sítio acessível sem “www”

Descrição: Os sítios devem ser acessados sem a necessidade da digitação do www antes do endereço (subdomínio), pois facilitam o acesso do usuário.

7. Abrir documentos não-WEB em nova janela

Descrição: Os sítios devem abrir documentos não-WEB em uma nova janela do navegador, além de informar antes que uma nova janela será aberta.

8. Pop-ups

Descrição: Não utilizar janelas pop-ups ou qualquer elemento visual que se sobreponha aos conteúdos principais do sítio.

9. Personalização do navegador

Descrição: Os sítios não devem utilizar componentes de interface gráfica personalizados (botões e barras de rolagem), ou seja, não alterar itens padrão do navegador.

10. Logotipo ou nome da instituição clicável

Descrição: O logotipo ou nome da instituição deve ser clicável, sendo o atalho para a página inicial, além de ser posicionado no quadrante superior esquerdo do sítio.

11. Página inicial como primeira opção do menu

Descrição: Os sítios devem apresentar a primeira opção do menu como Página Inicial ou Inicial, de onde o usuário pode retornar à página inicial, facilitando a navegação.

12. Trilha de migalha de pão

Descrição: Os sítios devem apresentar a funcionalidade de “rastros do caminho percorrido pelo usuário” (trilha de migalha de pão), indicando a localização atual do usuário no contexto da hierarquia do sítio e permitindo que os usuários subam ou desçam pela hierarquia.

Exemplo:



13. Duração do tempo do vídeo e download

Descrição: Deve ser informada a duração de arquivos de vídeo e áudio presentes nas páginas. Quando não for permitido o download, deve ser informada a restrição legal.

14. Informação sobre o tamanho do arquivo para download

Descrição: Para todos os arquivos disponibilizados para download informar o formato e o tamanho.

Os seguintes parâmetros deverão ser observados:

- Informar data de atualização do arquivo;
- Tamanho de arquivo deve viabilizar seu acesso. Se o tamanho do arquivo disponibilizado for superior a 1 MB este deverá estar compactado e se o tamanho for superior a 10MB ele deverá estar dividido em partes não superiores a 5 MB;
- Os arquivos não-editáveis deverão ser disponibilizados no formato PDF;
- Incluir informação para que o usuário encontre o software que poderá utilizar para ler o arquivo.

15. Sons e imagens não-associados ao órgão

Descrição: Os sítios não devem utilizar sons e imagens que não estejam associados com a missão e atividades da instituição.

16. Design poluído

Descrição: Os sítios não podem utilizar frames, nem design poluído (elementos em movimento, luzes intermitentes). Os elementos críticos da página, como logotipo, slogan ou título principal não devem ser animados.

17. Monitoramento de links

Descrição: se o serviço contiver links para outros sítios fora da competência instituição, deverá ser estabelecido relacionamento para monitoração entre o órgão provedor e os responsáveis por este sítio.

CAPÍTULO X - PLANO DE DESENVOLVIMENTO DE SERVIÇOS

A adequação dos serviços disponíveis atualmente às regras dessa resolução deverá ser precedida de Plano de Desenvolvimento de Serviços Eletrônicos contendo os itens a seguir.

1. Diagnóstico dos serviços disponibilizados

Os serviços deverão ser avaliados de acordo com o seu índice de interatividade. Este índice mede o nível de desenvolvimento de cada um dos serviços disponibilizados nos sítios. Os serviços são graduados em três níveis: informacional, interativo e transacional. No nível informacional, são fornecidas pela internet ou telefone apenas informações sobre como obter os serviços. Não existe interação do usuário com o governo. No nível interativo, somente parte do processo de prestação do serviço é realizado pela internet ou telefone (exemplo: realizar o download de um formulário que será necessário para prestação do serviço). No nível transacional, todo o processo de prestação do serviço é realizado pela Internet ou telefone (exemplos: preencher um formulário online, renovação de licença, pagar um imposto ou uma multa, fazer uma matrícula online para um curso, marcar uma consulta online, atualizar em tempo real informações no banco de dados).

2. Definição clara do propósito e abrangência do serviço

O propósito, ou objetivo, diz respeito ao que se destina o serviço. Essa definição é fundamental, uma vez que todos os elementos do Plano serão desenvolvidos a partir deste ponto. O objetivo se relaciona intimamente com a abrangência do sítio, caracterizando o que o sítio realmente é. A abrangência é o escopo geral que determina o objetivo do sítio.

O objetivo, por exemplo, pode ser desenvolver um sítio de compras governamental, e a abrangência, criar um Portal de Compras para determinado órgão, ou simplesmente um sistema de compras, ou uma página, no sítio do órgão ou instituição. Deve se ter em mente que o objetivo e a abrangência condicionam a identificação da identidade visual do sítio, a arquitetura da informação e as necessidades tecnológicas. Assim, uma clara definição pode ajudar a equipe de desenvolvimento ao longo da criação do sítio. O objetivo e a abrangência são fundamentais para se determinar os recursos necessários para o desenvolvimento do sítio e o público-alvo a quem se destina.

Exemplos de Objetivos de serviços:

- Pagamento de contas
- Educação à distância
- Bibliotecas virtuais
- Agendamento de exames

Exemplos de Abrangência de serviços:

- Página do sítio – página simples com informações ou serviços.
- Sítio – página para publicação de informações e prestação de serviços, contendo outras páginas internas.
- Portal – sítios com grandes volumes de informações e serviços, abrangendo uma grande quantidade de páginas internas.
- Sítios promocionais – sítios para divulgação de eventos ou serviços, compostos de uma ou duas páginas.
- Sistemas de informação – sítios para gerenciamento de informações a partir de dados gerados por usuários.
- Sítios de bibliotecas de bases de dados integradas – sítios para gerenciamento do acesso a bases de dados bibliográficos hospedadas em servidores distintos.
- Sítios para gestão colaborativa de conteúdo – sítios com aplicações específicas para trabalho colaborativo.

3. Definição de públicos-alvos do serviço

O público define a quem o serviço se destina. Apesar de, muitas vezes, um serviço atrair um público não esperado, a determinação de um público-alvo coerente com o objetivo do serviço possibilita estabelecer uma linguagem, uma arquitetura informacional e uma identidade gráfica mais apropriada e que torne a navegação mais agradável para o usuário.

Em geral, pode-se classificar o público-alvo do setor público em quatro grandes grupos: cidadãos, empresas, governo e funcionários públicos. Na categoria cidadãos, pode-se incluir grupos étnicos, grupos etários e grupos específicos. No que tange as empresas,

inclui-se os investidores, os fornecedores, exportadores, dentre outras. O item governo, abrange outros poderes (Legislativo e Judiciário), outras esferas de governo (Federal e Municipal), bem como outros órgãos da mesma esfera ou do mesmo poder. Os servidores públicos podem envolver servidores em geral, servidores de carreiras específicas, servidores inativos e servidores ativos.

Essa classificação não restringe a determinação de outros públicos-alvo, como estrangeiros, deficientes físicos, turistas e muitos outros. O importante a se considerar é o grau de conhecimento em informática, navegação e os assuntos veiculados no sítio que o público-lavo possui e a infraestrutura tecnológica de acesso que o público possui. Esses fatores determinarão a complexidade do sítio e o tamanho dos arquivos a serem carregados, o que acaba por determinar a velocidade na qual o sítio será carregado. Dessa forma, a determinação do público-alvo deve abranger todos esses fatores e ser coerente como objetivo e a abrangência determinados anteriormente.

Exemplos de Públicos-Alvo de serviços:

Exemplos de Públicos-Alvo de Sítios				
Cidadão	Empresas	Governo	Funcionário	Outros
Crianças	Investidores	Prefeituras	Servidores ativos	Deficientes físicos
Adolescentes	Exportadores	Governo Federal	Servidores inativos	Turistas
Adultos	Micro e pequenas empresas	Tribunais	Policiais	Estrangeiros
Idosos	Médias empresas	Assembléia Legislativa	Professores	
Mulheres	Grandes empresas	Congresso Nacional	Profissionais da Saúde	
Grupos Indígenas	Fornecedores	Secretarias		
Estudantes				

4. Indicação de em qual(is) canal(is) será(ão) disponibilizado(s) o(s) serviço(s)

Informe neste capítulo os canais onde serão prestados os serviços: internet, telefone ou presencial.

5. Identificação de recursos humanos, técnicos e de disponibilidade financeira para o desenvolvimento e manutenção do(s) serviço(s)

Neste capítulo são apresentados os passos para verificar a viabilidade técnico-financeira do projeto desenvolvido até a seção anterior. É importante salientar que esta análise depende das definições prévias apresentadas. Assim, não é possível avaliar se existem recursos disponíveis para o serviço caso não se defina seu objetivo, seu conteúdo, sua estrutura, as aplicações utilizadas para seu desenvolvimento e operação e demais requisitos aqui estabelecidos.

A primeira consideração a ser feita trata do desenvolvimento e concepção do serviço. Deve-se apontar se a equipe da própria instituição será responsável por todo processo, ou haverá apoio de parceiros ou consultorias em determinada fase. Em geral, pode-se definir quatro fases do processo de desenvolvimento de serviços: concepção; desenvolvimento; implantação e operação. A concepção trata do desenvolvimento inicial do propósito e da abrangência do serviço, da identificação do público-alvo e de sua justificativa. O desenvolvimento envolve as definições de conteúdo, projeto gráfico, do serviço. Por fim, a implantação e operação envolve os testes finais, a manutenção, atualização, gerenciamento e hospedagem do serviço. Qualquer fase do processo, ou até mesmo todas elas podem ser executadas pela equipe interna ou por colaboradores externos. Contudo, essa decisão deve ser fundamentada nos seguintes parâmetros, seja qual for a opção escolhida:

- capacidade para lidar com as informações e tecnologias escolhidas;
- custo de concepção, desenvolvimento, implantação e operação;
- custos de aplicações;
- custos de aquisição de hardware;
- custos de divulgação;
- custos de hospedagem;
- definição dos responsáveis por cada fase, incluindo o webmaster;
- estrutura de suporte;
- infra-estrutura existente;
- organização interna da instituição;
- perfil técnico e gerencial;

- demais custos e recursos exigidos.

Por fim, deve-se avaliar estrutura da instituição e verificar se está adequada aos objetivos que se pretende alcançar com o sítio, e quais as modificações necessárias para essa adequação.

6. Cronograma para adequação dos serviços

Neste item é necessário descrever o cronograma físico-financeiro do projeto, incluindo todas as suas fases detalhadas:

- Concepção
 - Definição de objetivos e propósitos
 - Definição de abrangência
 - Definição do público-alvo
- Desenvolvimento
 - Projeto gráfico e navegação
 - Identidade visual
 - Estrutura
 - Usabilidade e acessibilidade
 - Conteúdo
- Implantação
 - Hospedagem e serviço
 - divulgação acesso
- Operação

REFERÊNCIAS

1. MINAS GERAIS. **Resolução Seplag nº. 68 (Estabelece diretrizes para estruturação, elaboração, manutenção e padronização de serviços eletrônicos)**. Novembro de 2008.
2. GOVERNO DE MINAS. **Manual de Avaliação de Sítios de Informação na Internet do Governo do Estado de Minas Gerais**. Julho de 2008.
3. GOVERNO DE MINAS. **Manual de Avaliação de Sítios de Informação Na Internet do Governo do Estado de Minas Gerais**. Maio de 2004.
4. GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO. **Manual de Usabilidade dos Serviços Públicos**. Junho de 2005.