

mg.gov.br



**MANUAL PARA EDIÇÃO DE
CONTEÚDOS DE SERVIÇOS
PARA OS SÍTIOS DO
GOVERNO DO ESTADO DE
MINAS GERAIS**


APRESENTAÇÃO

Os sítios inauguram nova fase, com um conteúdo de serviços rico e ampliado

A internet é um dos mais eficientes e democráticos meios de comunicação hoje disponíveis para instituições públicas e privadas. Oferece, entre suas vantagens, o acesso remoto dos usuários aos serviços, a interatividade e a simplificação de procedimentos. Ainda que o acesso não seja universalizado, é crescente a utilização da rede mundial de computadores pelos mais diversos públicos. E as políticas de inclusão digital tratam de tornar a internet uma realidade para as mais diversas camadas da sociedade.

Os sítios foram concebidos, dentro dessa realidade, para serem interfaces seguras e ágeis entre os órgãos da administração do Estado e os diversos públicos com os quais eles se relacionam. É uma forma de se obter, num mesmo lugar, um amplo panorama das atividades e dos serviços prestados pelo governo do Estado a cidadãos, empresários, servidores e, mesmo, àqueles que querem apenas conhecer um pouco mais sobre Minas Gerais.

Hoje, os sítios, com o empenho de servidores de todas as secretarias, fundações, autarquias e empresas públicas, são canais eficientes de comunicação para o governo.



Daí a necessidade dessa nova fase de revisão e qualificação do conteúdo dos sítios iniciada com a publicação deste Manual para Edição de Conteúdos de serviços para sítios do Governo do Estado de Minas Gerais, que será a base para organizar e padronizar a informação hoje disponível ao público.

O Manual para Edição de Conteúdos de serviços para os sítios do Governo do Estado de Minas Gerais procura organizar a edição de serviços e fixa normas sobre questões recorrentes na atividade diária de alimentação e atualização do conteúdo.

Os tópicos nele tratados resultam de auditorias realizadas no Portal mg.gov.br e sítios do Governo de Minas, nas quais o conteúdo foi avaliado sob critérios de adequação, clareza e qualidade da informação prestada. As regras estabelecidas têm sua fonte tanto nas melhores práticas apuradas durante as auditorias já realizadas, quanto nas necessidades detectadas durante esse processo para tornar os sítios mais úteis e claros ao usuário final.

Os responsáveis pela edição de conteúdos dos sítios devem seguir as regras de padronização deste manual, relevantes para a eficácia da comunicação com o público.

Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplog)
Superintendência Central de Governança Eletrônica
Diretoria Central de Gestão dos Canais de Atendimento Eletrônico

O QUE É SERVIÇO NOS SÍTIOS

Conheça os conceitos de serviço para publicação nos sítios

A oferta de serviços na internet tem diferentes características, de acordo com o segmento de atuação ou com a proposta da instituição proprietária do sítio ou portal. Alguns exemplos mais comuns:

- ▶ Realização de transações comerciais ou financeiras, como nos portais dos bancos e nos sítios de compras on-line
- ▶ Intermediação entre um prestador e os clientes, como nos sítios de leilões eletrônicos
- ▶ Realização de serviços eletrônicos dentro da própria rede, como nos sítios de busca ou de *download* de programas
- ▶ Oferta de informações ou guia para que os usuários conheçam os serviços oferecidos por uma instituição e saibam como fazer para acessá-los.

Os sítios estaduais se encaixam em alguns desses tipos, isto é, o usuário contrata serviços por meio dos sítios ou obtém neles as informações necessárias para conseguir o que deseja do governo do Estado. Ou seja, os sítios devem ser vistos como um balcão de informações organizado para divulgar, da forma mais completa possível, os serviços disponíveis, sejam eles eletrônicos ou presenciais, e orientar as

pessoas sobre o caminho a seguir para acessar esses serviços. Veja, a seguir, um guia para selecionar os conteúdos que deverão ser publicados no portal.

Por se tratar de um conceito muito amplo, percebe-se que os responsáveis pela edição de conteúdos de serviço nem sempre têm clareza daquilo que deve ou não constar dos sítios. Há hoje, publicados nos sítios, serviços que não se enquadram nas características desejáveis. Diante dessa realidade, no intuito de oferecer o melhor ao usuário, torna-se necessário estabelecer critérios mais específicos para a definição de serviços que devem ser publicados nos sítios.

Veja, a seguir, um guia para selecionar os conteúdos que deverão ser publicados nos sítios.

DEFINIÇÃO DE SERVIÇOS PARA OS SÍTIOS

Segundo os ensinamentos do Professor Hely Lopes Meirelles, serviço público é todo aquele prestado pela Administração Pública, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou atender às conveniências do Estado.

Ao selecionar os serviços que serão publicados nos sítios, siga os critérios listados abaixo.

É serviço:

- ▶ Se for uma atividade do órgão em questão e que represente, para qualquer dos públicos dos sítios, o atendimento individualizado a:

Direitos – Obtenção de documentos; solicitação de benefícios previstos em programas; acesso a gratuidades concedidas a cidadãos com necessidades especiais, benefícios fiscais e outros.

Demandas – Solicitação de providências do poder público; pedido de realização de obras; contratação de trabalhos específicos do órgão.

Deveres do público – instruções sobre pagamento de tributos; cadastramentos; obtenção de licenciamentos; registros diversos.

Oferta ampla:

Procure sempre conhecer novos serviços prestados por sua instituição e insira-os no sítio. Isto garante que parcelas maiores da sociedade tenham conhecimento e possam acessar os serviços públicos disponíveis em Minas Gerais.

- ▶ Se representar a oferta de um benefício específico a qualquer dos públicos dos sítios;

- ▶ Se reunir informações sobre procedimentos para acessar serviços prestados por um ou mais órgãos da administração pública;

Não é serviço:

- ▶ Se for informação genérica, de caráter enciclopédico ou cotidiano;
- ▶ Se fizer parte das atividades do órgão que não são prestadas a qualquer dos públicos dos sítios;
- ▶ Se for mera descrição das atividades de determinado órgão público ou apresentar balanço de desempenho e relato de resultados de ações governamentais;
- ▶ Se representar uma informação de circulação interna, não disponível para circulação ou consulta;
- ▶ Se fizer simples referência a um órgão público, repartição, departamento ou grupo. O serviço é a atuação dessas áreas ou produtos gerados por elas, não apenas a simples informação de sua existência.

Ao avaliar o conteúdo a ser inserido, reflita sobre as seguintes questões:

Serviço ou função do órgão?

Verifique se o tema é realmente um serviço prestado aos públicos do sítio ou se

é descrição das funções do órgão público ou de setor específico.

Serviço ou programa?

Se o assunto a ser inserido é uma orientação sobre o acesso a determinado benefício de programa ou projeto do órgão público, incluindo os decorrentes de parcerias entre o Estado e a União ou entre o Estado e os Municípios, isso é serviço. Se for apenas uma descrição do programa, não é serviço.



Presente e futuro:

Um serviço que é criado, mas ainda não está regulamentado, não constitui um serviço a ser oferecido no sítio.

Pergunte-se: é possível acessar e usufruir deste serviço? Se a resposta for negativa, aguarde a consolidação do serviço

EXEMPLOS HIPOTÉTICOS

O usuário da internet costuma ser muito objetivo na sua busca. De uma maneira geral, evite a apresentação de conteúdos meramente para mostrar seu próprio conhecimento sobre determinado tema. Não publique prestação de contas do governo à população numa área destinada a serviços. A prestação de contas do governo e seus órgãos é legítima e uma exigência do exercício transparente do Poder, mas deve ser direcionada para outras seções disponíveis no sítio, como Notícias.

Estão listados, abaixo, alguns temas e a respectiva avaliação do que seria ou não

serviço em relação a eles. A escolha desses temas **não** tem qualquer relação com o conteúdo atual dos sítios e foi determinada apenas pela intenção de facilitar o entendimento. No caso do Laboratório de Astronomia, optou-se pela utilização de um órgão inexistente na estrutura do Estado, mas que pode constituir paradigma para a compreensão dos critérios.

1) ARRECADAÇÃO DE IMPOSTOS

É serviço se fizer referência a:

- ▶ Onde encontrar legislação específica;
- ▶ Indicação de canais para obtenção de informações;
- ▶ Procedimentos para pagamento de tributos;
- ▶ Canais para solicitação de benefícios fiscais.

Não é serviço se fizer referência a:

- ▶ Mera descrição da responsabilidade da Secretaria da Fazenda sobre os tributos;
- ▶ Simples descrição dos tributos estaduais ou relato do aumento das receitas estaduais do ICMS.

2) LABORATÓRIO DE ASTRONOMIA

É serviço:

- ▶ Se informar sobre horários de visitação do local;
- ▶ Se informar sobre realização de estudos e pesquisas que podem ser contratados por instituições públicas ou privadas;
- ▶ Se informar sobre realização de cursos, palestras e seminários de astronomia;
- ▶ Se informar sobre disponibilidade de visitas guiadas para escolas.

Não é serviço:

- ▶ Se for uma descrição minuciosa de um ou mais planetas;
- ▶ Se fizer referência a estudos não disponíveis para o público externo;
- ▶ Se for uma descrição pormenorizada do telescópio e da tecnologia utilizada;
- ▶ Se for uma descrição da história do Laboratório como instituição.

3) FINANCIAMENTO ÀS EMPRESAS**É serviço:**

- ▶ Se tratar de linha de crédito, específica ou genérica, e das formas de se obtê-la;
- ▶ Se indicar fontes e formas para se obter financiamentos disponíveis no Estado;
- ▶ Se indicar fontes para obtenção de informações sobre documentação e enquadramento da empresa nos requisitos de programa de financiamento.

Não é serviço:

- ▶ Se relatar o que o governo vem fazendo para atrair novos investimentos para o

Estado, com balanço do que já foi obtido ou se fizer referência a financiamentos já concedidos (isso seria notícia a ser publicada em área específica);

- ▶ Se descrever a atuação de instituições de fomento estaduais.

4) PROGRAMAS DE SAÚDE**É serviço:**

- ▶ Se der orientações sobre como acessar o programa e informar os meios de obter seus benefícios;
- ▶ Se descrever procedimentos para convênios entre instituições públicas ou privadas com o governo do Estado.

Não é serviço:

- ▶ Se apenas descrever conceitualmente o programa;
- ▶ Se apresentar balanço de desempenho do programa (número de atendimentos, por exemplo).

CRITÉRIOS DE REDAÇÃO

Orientações gerais para a produção de textos no sítio

A redação para a internet tem algumas características próprias, determinadas pelo formato dessa mídia eletrônica, mas segue também as normas básicas que definem um bom texto, de maneira geral. Neste capítulo, estão descritos os critérios que devem nortear a produção de textos para os sítios, considerando-se normas gerais de redação e características específicas da produção para a internet.

O desafio da produção de textos para os sítios é transmitir informações da maneira mais eficiente possível. Para tanto, deve-se considerar a diversidade dos públicos-alvo dos sítios e assegurar que os dados publicados sejam inteligíveis para as mais diversas camadas da população. A palavra-chave é simplificação.

As características desejáveis para os textos dos serviços do sítios são as seguintes:

1 Clareza – A descrição dos serviços deve ser feita de forma simples, garantindo-se o entendimento por usuários das mais diversas origens.

2 Concisão – O espaço do sítio e o tempo do usuário devem ser respeitados. Evite textos desnecessariamente longos.

3 Precisão – A informação prestada tem de estar absolutamente correta em todos os aspectos, do título do serviço ao endereço da unidade de atendimento.

4 Abrangência – O texto deve oferecer o máximo possível de informações úteis sobre o serviço.

Para produzir textos com as características listadas acima, procure utilizar as seguintes orientações:

1 Simplifique – Entre duas palavras, escolha sempre a mais simples, mais precisa e de uso corrente. O importante é que todos compreendam o texto. Utilize frases curtas.

2 Verifique – Confira com os departamentos responsáveis se todas as informações que serão publicadas estão corretas. Não adianta oferecer um serviço e fornecer um valor ou endereço errado, por exemplo.

3 Explique – Se for necessário usar termos técnicos muito específicos, explique-os de forma resumida para garantir o entendimento. Diga **não ao jargão**. Jargões são úteis para o

desenvolvimento do trabalho diário de um setor ou instituição, mas freqüentemente não fazem sentido para o público externo. **Não** publique o jargão, **busque** uma palavra de uso corrente que explique claramente o que é o serviço.

4 Divulgue – Não confunda a divulgação de um serviço com propaganda. A informação de interesse diz respeito ao serviço, não ao órgão que o presta.



Institucional:

A informação sobre atividades da secretaria ou sobre o andamento de um programa é importante, mas não é serviço. Há áreas específicas dos sítios das instituições para a divulgação de informações institucionais à população.

5 Tempo Verbal – Empregue, preferencialmente, verbos no presente do indicativo na 3ª pessoa do plural ou singular para descrever a seqüência dos procedimentos necessários para a obtenção do serviço. Verbos no passado e futuro devem ser utilizados apenas se isso for fundamental para o entendimento do processo de prestação do serviço. Os pronomes pessoais não devem aparecer no texto.

6 Utilização de siglas – A sigla deve vir sempre entre parênteses e depois do nome por extenso da instituição, órgão ou empresa. Em primeira citação, nunca coloque uma sigla sem estar precedida do nome por extenso. A partir da segunda citação, usa-se apenas a sigla. Na grande maioria dos casos, o leitor

certamente não estará familiarizado com o significado da sigla.

Observe a seguinte padronização:

1 Não use pontos: ONU e, não, O.N.U.; Use apenas letras maiúsculas para sigla com até três letras: UD, CIA, ONU.

2 Use maiúscula apenas na primeira letra de siglas com mais de três letras que podem ser lidas sem dificuldade como uma palavra: Unesco, Cemig, Sectes, Cohab;

3 Use apenas letras maiúsculas para sigla que exija leitura letra por letra: BDMG; Se precisar formar plural, acrescente o s minúsculo: TVs, BTNs, CTIs, CDs, CPIs.

Ao escrever para a internet, é preciso considerar algumas peculiaridades. O texto não será apresentado em uma folha de papel, mas em uma tela onde ele aparece "diagramado" como em uma revista ou, ainda, como a vitrine de uma loja. Há, portanto, outros elementos que devem ser considerados para que haja harmonia na página exibida ao usuário e para que o serviço tenha o devido destaque dentro dessa "vitrine".

Todos os serviços devem obrigatoriamente ser listados dentro do menu serviços do sítio. Também poderão aparecer classificados nos assuntos. A classificação no local correto é fundamental para que o usuário encontre com facilidade aquilo que procura.

Nos sítios, há aspectos que devem ser considerados para que o texto cumpra seu papel de divulgar e explicar a prestação de determinado serviço. Veja, a seguir, a melhor forma de utilizar esses elementos na hora de inserir serviços nos sítios.

PASSO A PASSO PARA INSERÇÃO DO SERVIÇO

Saiba a forma correta de preencher os campos para inserção de serviços

GRAFIA

A primeira palavra de cada campo do formulário deve ser grafada com inicial **maiúscula**. Esta norma vale para todos os campos. Portanto, não escreva **gratuito**, no campo Valor, mas, sim, **Gratuito**. O final de cada período deve terminar com um ponto final.

Os números não devem ser escritos por extenso.

TÍTULO

É o principal elemento para a localização e identificação de um serviço. Na estrutura do sítio, o título é utilizado como uma "chamada" dentro da lista de serviços disponíveis. É a partir dele, portanto, que o usuário vai localizar o conteúdo de seu interesse e navegar entre os itens que possivelmente atendem as suas necessidades. Deve, portanto, ser tratado com atenção especial. Use os seguintes critérios para conceber os títulos:

1 Seja específico – Procure descrever o serviço da melhor maneira possível, sem se estender demais. Não coloque apenas uma palavra, como **Microempresa**, ou expressões vagas; procure informar qual serviço é oferecido: **Financiamento para**

abertura de microempresa.

Exemplos:

- ▶ Manutenção na rede causadora de retorno do esgoto no interior do imóvel;
- ▶ Solicitação de religação de água;
- ▶ Consulta e emissão de contracheques;
- ▶ Cadastro de contribuintes do ICMS – Inscrição.

2 Traduza – Procure uma tradução para termos técnicos de difícil compreensão, seja usando um sinônimo mais conhecido, seja por meio de uma expressão que explique o serviço. Caso seja essencial utilizar o termo, procure explicá-lo na dica ou na descrição.

3 Anuncie o serviço – Não use o nome da instituição. O título **Curso de astronomia** para crianças é melhor do que **Laboratório de Astronomia**. Lembre-se: a existência de uma instituição, departamento ou grupo não é considerada um serviço.

4 Mostre – O título deve mostrar rapidamente ao usuário qual é o conteúdo do serviço listado. Evite utilizar o nome de um programa como título – ou parte do título – do serviço. Uma boa idéia é inserir o nome do programa no campo Dica.

5 Função e serviço – A função de um órgão público ou de um departamento não é serviço e não deve ser mencionada no título; refira-se ao serviço que está sendo apresentado.

6 Organize – Os títulos semelhantes de um mesmo órgão devem ficar numa mesma ordem, na lista de serviços, para facilitar organização alfabética e conseqüentemente a recuperação da informação desejada.

Exemplos:

- ▶ Carteira de Identidade – 1ª via – emissão;
- ▶ Carteira de Identidade – 2ª via – emissão;
- ▶ Cadastro de Contribuinte do ICMS - comprovante de inscrição
- ▶ Cadastro de contribuinte do ICMS - habilitação de contabilista pessoa física

7 Revise – Após fazer a descrição do serviço, revise seu título e verifique se ele está realmente adequado ao serviço que está sendo anunciado ou se pode ser melhorado para se tornar mais claro e preciso.

É possível que serviços diferentes, de instituições distintas, sejam inseridos com títulos iguais. Isso é indesejável, já que pode confundir o usuário do mg.gov.br. Assim, após inserir o título verifique se o mesmo já existe no Portal. Se houver, procure agir da seguinte forma:

1 Refaça – Verifique se é possível refazer seu título, mantendo os critérios listados acima.

2 Foco – Pode ser que a coincidência de títulos se deva à opção pela generalização do serviço, como em **Atendimento a menores**.

Procure algo que especifique melhor o serviço, conforme orientação anterior.

3 Identifique – Em último caso, se não for possível refazer integralmente o título, verifique se é possível complementá-lo com uma palavra que diferencie do outro serviço.



Dobradinha:
Título e dica devem se completar para oferecer ao usuário uma visão rápida daquilo que é oferecido em cada serviço. Se bem utilizados, auxiliam as pessoas a encontrar de forma mais ágil a informação ou serviço do Estado que estão procurando.

DICA

A Dica é o texto que aparece em uma caixa quando o usuário posiciona o cursor sobre o título de determinado serviço da lista. Ele expande as informações do título ao oferecer a possibilidade de apresentar um resumo da descrição do serviço. Por meio dele, o usuário pode se certificar de que está acessando o serviço que procura ou mesmo descobrir a existência de um serviço que até então ele desconhecia. A dica é uma excelente ferramenta para oferecer uma informação complementar, explicar um termo técnico ou atrair o usuário com mais informação. Ele é de preenchimento obrigatório e não deve meramente repetir o título ou um trecho da descrição. Veja como aproveitar melhor este recurso:

1 Informe – Ofereça mais informação sobre o serviço, sobretudo aqueles de difícil entendimento. Uma frase curta pode situar melhor o usuário em relação ao assunto.

2 Amplie – Use a dica para detalhar melhor os serviços complexos, que envolvem diversas atividades ou departamentos.

3 Descreva – A dica pode ser uma boa ferramenta para oferecer uma descrição resumida do serviço.

4 Restrinja – Informe na dica se o serviço é restrito a algum público específico, se é prestado apenas em determinado período do dia ou região do Estado, por exemplo.

Para o serviço **Curso de cultivo de legumes em casa**, a dica, por exemplo poderia ser **Curso prático aberto a maiores de 16 anos** ou **Melhore a nutrição de sua família com um curso rápido**.

DATA DE EXPIRAÇÃO

Este campo, que não está disponível ao usuário final, permite a definição de um prazo limite para a prestação do serviço, quando for o caso.

1 Informe o prazo pelo qual o serviço será prestado, sobretudo quando se refere a atividades datadas, como concursos públicos, cadastramentos ou licitações.

2 Procure se informar, no setor responsável, sobre a continuidade da prestação do serviço que está sendo inserido e informe a sua data corretamente.

PALAVRA-CHAVE

Este campo oferece a possibilidade de inserir palavras que identifiquem o serviço sob diversos aspectos, de forma a tornar mais fácil localizá-lo por meio das ferramentas de busca dos sítios.

1 As palavras-chave propiciam, caso sejam utilizadas as ferramentas citadas, uma expansão do título e da dica, oferecendo outros indexadores importantes que não puderam ser citados.

2 Dê preferência a palavras que ajudem a localizar o serviço e não foram citadas em outros campos.

DESCRIÇÃO

É o texto que explica o que é o serviço e informa sobre eventuais restrições, especificidades, as formas de acesso, requisitos, enfim, esclarece os detalhes do serviço prestado.



Uso do espaço:

O campo Descrição não deve ser muito extenso.

Portanto, vá direto ao assunto: apresente o serviço, descreva os procedimentos para acessá-lo, prazos e informações relevantes. Há campos próprios para inserir links e endereços, por exemplo.

IMPORTANTE: Além de apresentar o serviço ao usuário do sítio da instituição e, conseqüentemente, ao do Portal mg.gov.br, a descrição do serviço é também a base de

informação que subsidia o atendimento do LIG-Minas (central de atendimento telefônico do Estado). Assim, todo o processo de prestação do serviço deve estar descrito de forma clara neste campo, para que os atendentes do LIG-Minas tenham condições de informar corretamente os usuários deste serviço telefônico.

Siga os critérios listados anteriormente, sobre clareza, concisão, precisão e abrangência, para construir os textos de descrição. Além deles, considere o seguinte:

1 Relevância – O serviço oferecido é o que importa para o usuário. Logo, **não** gaste o espaço com referências desnecessárias ao órgão prestador, a resultados alcançados ou qualquer outra informação que não seja referente ao serviço ou essencial para a compreensão do que está sendo oferecido.

Escreva: "Aprenda a cultivar legumes em um curso prático de cinco dias. As aulas são dadas em duas opções de horário: de 8h às 11h **ou** de 19h às 22h, na unidade de atendimento listada abaixo. O curso é aberto a qualquer pessoa acima dos 16 anos".

Não escreva: "O Centro de Estudos Vegetais é um órgão estadual vinculado à Secretaria de Vegetação, criado em 1902 para promover o desenvolvimento de técnicas agrícolas..."; ou "O governo de Minas pretende melhorar o padrão de nutrição da população mineira e, para isso, criou o programa Horta de Minas, que desenvolve várias iniciativas...", **ou ainda** "O Centro de Estudos Vegetais considera muito importante desenvolver tecnologias que melhorem a nutrição da população mineira...".

2 Conceito – Procure explicar o conceito e a definição de programa ou serviço oferecido apenas se for estritamente necessário para a compreensão. Caso opte por fazê-lo, coloque-o ao final da descrição, em uma ou duas frases curtas.

Por exemplo: "Aprenda a cultivar legumes em um curso prático de cinco dias. As aulas são dadas em duas opções de horário: de 8h às 11h ou de 19h às 22h, na unidade de atendimento listada abaixo. O curso é aberto a qualquer pessoa acima dos 16 anos. O curso faz parte do programa Horta de Minas, que desenvolve meios para melhorar o padrão de nutrição da população mineira.

3 Como fazer – Deixe claro para o usuário o que ele deve fazer para acessar o serviço. Informe se ele deve consultar o link listado abaixo no formulário, se deve comparecer ou telefonar a determinada unidade de atendimento. Não coloque nome da unidade, endereço físico e e-mail e telefone no campo destinado à descrição, exceto para serviços de atendimento telefônico. Quando necessário, oriente-o a procurar a(s) unidade(s) de atendimento que prestam o serviço. Exemplos de expressões que podem ser utilizadas neste caso:

- ▶ Para mais informações procure a unidade de atendimento abaixo;
- ▶ Os documentos deverão ser entregues na(s) unidade(s) de atendimento listada(s) abaixo.
- ▶ As solicitações devem ser encaminhadas para o (titular) deste órgão, no endereço da unidade de atendimento listada abaixo. Quando fizer referência a um local de

atendimento, utilize "unidade de atendimento". Não usar nomes de unidades específicas dos órgãos, como: gerências, postos, coordenadorias regionais, etc.

Certifique-se de que ele será de fato atendido nesses locais. Informe horários de funcionamento e eventuais restrições do atendimento apenas quando o serviço for relativo à cursos, visitas, leilões ou licitações.

É fundamental fazer a descrição completa do processo para a prestação do serviço, de forma que o usuário da internet e o atendente do LIG-Minas compreendam claramente a seqüência de procedimentos e os requisitos para que se obtenha a efetivação do serviço.

Se o serviço for prestado eletronicamente, oriente o usuário sobre a forma como poderá acessá-lo. Exemplo de expressões que podem ser utilizadas neste caso:

- ▶ Acesse abaixo o serviço [nome do serviço];
- ▶ Veja abaixo o serviço [nome do serviço];
- ▶ Para obter mais informações sobre este serviço acesse o link abaixo.

Caso seja necessária a utilização de links, insira conforme orientações específicas deste campo descritas em item à frente.

4 Especifique – Nunca deixe de citar, na descrição, eventuais especificidades e pré-requisitos do serviço. Disponibilidade de vagas, período de inscrição, se é oferecido de forma presencial ou pela internet, período de visitação, formas de pagamento (internet, nos bancos com guias, etc), isenção de valores, exigência de escolaridade, limites de idade, restrições de público, e onde obter mais informações, são algumas das informações que devem ser descritas caso necessário.

5 Alerta – Utilize o campo de descrição também para fazer alertas importantes ao usuário, como a necessidade de reconhecimento de firma, autenticação de documentos e apresentação de novas características.

DESCRIÇÃO DE PUBLICAÇÕES

Além dessas normas, a descrição das publicações tem algumas peculiaridades que devem ser consideradas. Procure utilizar os seguintes critérios para descrever as publicações:

1 Conte, não copie – Procure descrever e destacar o conteúdo da publicação e, não, simplesmente reproduzir um trecho ou dizer o motivo de a publicação ser produzida. Ao copiar uma parte da introdução ou de um capítulo, freqüentemente o sentido se perde ou, ainda, a descrição não consegue englobar a riqueza do conteúdo da publicação.

Escreva, por exemplo: "*O Manual de Cultivo em Casa* traz dicas importantes para cultivar legumes em pequenos espaços, incluindo o preparo dos canteiros, controle de pragas, prazo para colheita, ferramental, épocas propícias ao plantio e espécies mais adequadas a cada região".



Atrativos: Uma boa descrição é a chave para que o usuário encontre a publicação que procura e conheça o acervo dos diversos órgãos públicos. Se possível, converse com o autor da obra para obter mais informações sobre concepção, conteúdo e utilidade.

2 Indique o acesso – Deixe claro para o usuário como ele pode ter acesso à publicação: se ela está disponível on-line, se há versão impressa para venda, se deve ser consultada *na unidade de atendimento* ou se está disponível em livrarias comuns.

3 Informe – Coloque na descrição informações como, ano de publicação e periodicidade, conforme o caso.

VALOR

Este campo se destina à informação sobre os valores que devem ser pagos por determinado serviço. Certifique-se de publicar o valor exato e de corrigi-lo no sítio sempre que houver alteração. Para preencher este campo, considere as orientações e a padronização a seguir:

1 Não utilize este campo para outros fins que não seja o de apresentar uma informação sobre o valor cobrado pelo serviço. Veja os casos especificados abaixo. Atenção: todo valor deve ser precedido por uma descrição. Ex.: Inscrição: R\$ 100,00.

2 Para efeito de padronização, considere que há os seguintes casos relativos a valores:

Valor determinado – Simplesmente informe o valor, grafado com R\$ e duas casas após a vírgula. Por exemplo: R\$ 120,00; R\$ 3,40; R\$ 1.200,30. Se houver valores diferentes para um mesmo serviço, especifique-os.

Não há cobrança de valor – Escreva, simplesmente, a palavra **Gratuito**.

Valor variável – Se o valor depende de negociação, orçamento ou consulta, ou a informação sobre o serviço é gratuita porém o valor é variável, escreva apenas: **Sob consulta**.

Editais — Para o valor que é definido em editais, como é o caso de concursos públicos, escreva **De acordo com o edital**.

Quando a lista for muito extensa ou complexa, liste os valores em um arquivo anexo ou no campo link. No campo valor, escreva:

- ▶ Veja abaixo link para a lista completa de valores.
- ▶ Veja abaixo arquivo com a lista completa de valores.

Caso o valor não se enquadre em nenhum dos casos acima, utilize a expressão **Não se aplica**.

DOCUMENTOS NECESSÁRIOS

Neste campo, liste os documentos que o usuário deve providenciar para ter acesso ao serviço. Siga as seguintes orientações e padronização de grafia:

1 Seja claro sobre demandas específicas, tais como a necessidade de reconhecimento de firma, autenticação ou de apresentar o original do documento juntamente com uma cópia. Não faça o usuário sair de casa sem a lista completa de documentos.

2 Se for o caso, por exemplo, quando a lista for muito extensa ou complexa, liste os documentos em um arquivo anexo. No

campo *Documentos necessários*, escreva:
Veja abaixo arquivo com a lista completa de documentos.

3 Quando não houver a exigência de documentos, utilizar a seguinte frase:
Nenhum documento é necessário para a prestação desse serviço.

4 Use a seguinte padronização de grafia para os documentos mais comuns:

- ▶ Carteira de Identidade (não use CI ou RG);
- ▶ Carteira de Trabalho (não use CTPS);
- ▶ Identidade Funcional (documento de identificação de entidades profissionais, como OAB, Crea, Federação Nacional dos Jornalistas, ou de categorias profissionais, como magistrados e policiais civis ou militares);
- ▶ CPF;
- ▶ Certidão de Nascimento;
- ▶ Certidão de Casamento;
- ▶ Certidão de Óbito;
- ▶ Certificado de Reservista;
- ▶ Título de Eleitor;
- ▶ Comprovante de endereço;
- ▶ Carteira Nacional de Habilitação (CNH).
- ▶ Curriculum vitae;
- ▶ Documento de identidade.

5 Inicie cada item da lista com hífen seguido de um espaço na listagem de documentos e após cada documento, coloque ponto-e-vírgula. Colocar no final do último item ponto final.

Exemplos:

- CPF;
- Carteira de Trabalho.

6 Para cópia de documentos, escreva o nome do documento seguido da palavra

(cópia) entre parênteses. Ex.: Carteira de Identidade (cópia). Para documentos que exigem autenticação, use (cópia autenticada). Ex.: Certidão de Nascimento (cópia autenticada). Caso o documento exija reconhecimento de firma, utilize (firma reconhecida). Ex.: Procuração (firma reconhecida). Não utilize as palavras xérox ou fotocópia.

7 Caso a informação sobre documentação necessária só possa ser obtida na unidade de atendimento utilizar a frase: Informações na(s) unidade(s) de atendimento listada(s) abaixo.

PRAZO PARA CONCLUSÃO

Neste campo, disponibilize a informação do tempo estimado de conclusão total do serviço, quando este não apresentar resposta imediatamente após a sua solicitação. O prazo deve ser contado em dias úteis ou horas.

Siga as seguintes orientações e padronização de grafia:

1 Se o serviço for executado no instante após a sua solicitação, escreva simplesmente a palavra **Imediato**.

2 Para serviços que não são executados imediatamente, mas a execução for feita no mesmo dia da solicitação, escreva o prazo em horas inteiras. Por exemplo: 1 hora; 4 horas.

3 Quando o prazo for superior a um dia, escreva apenas o valor seguido das expressões dia útil ou dias úteis. Por exemplo: 1 dia útil; 20 dias úteis.

4 Os serviços que são realizados mediante

agendamento ou são prestados eletronicamente no todo ou em parte, o prazo será contado do período entre o agendamento ou a solicitação e a entrega do serviço.

LINK

É a porta para que o usuário tenha acesso ao serviço no sítio da instituição. Nesta área, você pode direcionar o usuário para um sítio ou portal onde ele encontrará informações mais detalhadas sobre o serviço e fazer o download de publicações ou formulários. Apenas a descrição do link deve estar visível na página. A url poderá ser visualizada quando o usuário posicionar o cursor sobre a descrição do link.

1 Descrição – Escreva neste campo uma frase que indique ao usuário o que ele vai encontrar por meio do link.

Procure ser claro na descrição de modo a evitar que o usuário siga desnecessariamente o link por considerar, por exemplo, que encontrará mais informações sobre o serviço, quando está sendo direcionado para uma página de conteúdo institucional.

Use frases como as seguintes, para cada caso:

- ▶ Clique aqui para acessar o formulário de inscrição;
- ▶ Clique aqui para mais informações sobre este serviço ou *[nome do serviço]*;
- ▶ Clique aqui para acessar o sítio e fazer o download da *[nome da publicação]*.

Não utilize frases ou expressões como as seguintes:

- ▶ Clique aqui (sem informar a função do link);

- ▶ Link;
- ▶ Link do serviço;
- ▶ Sítio da *[nome da instituição]*;
- ▶ Informações;
- ▶ Mais sobre o serviço;
- ▶ Outras informações;
- ▶ Maiores informações;

2 URL – Escreva aqui o endereço para o qual ele está sendo direcionado.

O link deve conduzir diretamente à página que contém informações e procedimentos sobre o serviço em questão. Não coloque links para a página inicial do sítio da instituição.

Além deste campo específico, os links podem ser inseridos na descrição, valor, documentos necessários e unidades de atendimento, desde que não façam referência a campos existentes no formulário. Exemplo: no campo descrição, não inserir link para valor, documentos necessários ou unidades de atendimento.



Complexidade:

Um arquivo anexo pode ser a solução para apresentar informações adicionais que facilitem o acesso a um serviço, bem como a legislação específica. No campo descrição, ficam as informações básicas sobre o serviço e as formas de acesso.

Excepcionalmente podem ser inseridos links para páginas de instituições que não são da administração pública, apenas quando fizerem referência ao serviço disponibilizado. Ex. sítio do Palácio dos Leilões.

Insira somente formulários, editais ou outros documentos relacionados à prestação do serviço.

ARQUIVO

Adicione, por meio deste campo, imagens, documentos, formulários, listas e outros arquivos que possam complementar as informações prestadas, detalhar a documentação exigida, enfim, que possam facilitar a vida do usuário e tornar o processo mais ágil e eficiente.

LISTAGEM DE UNIDADES DE ATENDIMENTO

Adicione uma listagem com todas as unidades onde o serviço oferecido é prestado. Isso é particularmente importante nos casos onde o atendimento é regionalizado ou municipalizado ou, ainda, quando o órgão tem diversas unidades e o usuário pode procurar a mais próxima ou ser informado de quais unidades prestam o serviço. Caso o serviço seja prestado eletronicamente, seja por meio da internet ou telefone, insira o nome da unidade responsável pelo serviço.

CHECKLIST PARA AVALIAÇÃO DE CONTEÚDO

Use o quadro a seguir para conferir a adequação de seu trabalho às normas deste manual

Este checklist se destina a auxiliar os responsáveis pela inclusão de serviços nos sítios a avaliar se o conteúdo produzido está de acordo com as normas definidas neste manual. A reflexão sobre as questões

apresentadas a seguir conduzem o usuário a identificar e corrigir eventuais falhas na produção do conteúdo, preservando a qualidade e a confiabilidade das informações prestadas aos diversos públicos do sítio.

O QUE É SERVIÇO

	Sim	Não
O conteúdo é um serviço? (Pág. 7)		

CRITÉRIOS DA REDAÇÃO

	Sim	Não
Os termos técnicos, quando essenciais à compreensão do serviço, foram explicados? (Pág. 11)		
As siglas, quando utilizadas, são explicadas? (Pág. 12)		
Você substituiu o jargão por outra(s) palavra(s) de fácil compreensão para o público? (Pág. 12)		

CRITÉRIOS PARA PREENCHIMENTO DO FORMULÁRIO

Título	Sim	Não
O título apresenta mais de uma palavra? (Pág. 13)		
Você se lembrou de não mencionar no título o nome da instituição ou unidade de atendimento? (Pág. 13)		
O título diferencia o serviço de outros semelhantes nos sítios? (Pág. 14)		

Dica	Sim	Não
A dica apresenta informações sobre o serviço? (Pág. 14)		
A dica é diferente do título do serviço? (Pág. 14)		

Data de expiração	Sim	Não
A data de expiração escolhida corresponde ao prazo de prestação do serviço? (Pág. 15)		

Palavra-chave	Sim	Não
Foram inseridas palavras-chave que facilitem ao usuário encontrar o serviço que deseja? (Pág. 15)		

Descrição	Sim	Não
A definição do serviço é apresentada na descrição? (Pág. 15)		
A definição do programa, quando essencial para a compreensão do serviço, é apresentada no final da descrição? (Pág. 16)		
As informações sobre o órgão ou resultados alcançados foram suprimidos da descrição? (Pág. 16)		
A seqüência de procedimentos necessários à obtenção do serviço está descrita? (Pág. 16)		
Eventuais restrições à prestação do serviço estão listadas? (Pág. 16)		
As formas de acesso ao serviço foram corretamente apresentadas? (Pág. 16)		

Valor	Sim	Não
O(s) valor(es) está(ão) atualizado(s)? (Pág. 18)		
Todos os valores cobrados foram relacionados? (Pág. 18)		
O(s) valores(s) foram informado(s) com R\$ e duas casas decimais após a vírgula? (Pág. 18)		
É utilizada a palavra Gratuito para os serviços não passíveis de cobrança? (Pág. 18)		
Para o valor que é definido em editais, é utilizada a expressão De acordo com o edital ? (Pág. 18)		
Para os valores que não se enquadram nas situações acima, é utilizada a expressão Não se aplica ? (Pág. 18)		

Documentos necessários	Sim	Não
A lista de documentos necessários está completa? (Pág. 18)		
Eventuais exigências sobre os documentos, como autenticação, reconhecimento de firma ou necessidade de apresentação de original e cópias foram informadas? (Pág. 19)		
É utilizada a nomenclatura padrão para os documentos mais comuns? (Pág. 19)		
Quando não há exigência de documentos, é utilizada a frase padrão "Nenhum documento é necessário para a prestação deste serviço"? (Pág. 19)		
A listagem de documentos possui hífen e após cada documento há ponto-e-vírgula? (Pág. 19)		
Caso a informação sobre documentação necessária só possa ser obtida na unidade de atendimento é utilizada a frase: Informações na(s) unidade(s) de atendimento listada(s) abaixo? (Pág. 19)		

Link	Sim	Não
A descrição do link esclarece o que o usuário encontrará ao acessá-lo? (Pág. 20)		
O link conduz a uma página para prestação do serviço ou com informações complementares? (Pág. 20)		
O link foi testado e conduz para a página correta? O link está acessível? (Pág. 20)		

Arquivo	Sim	Não
O arquivo anexado traz informações complementares que auxiliam na prestação do serviço? (Pág. 21)		
O link do arquivo abre corretamente? (Pág. 21)		

Unidades de atendimento	Sim	Não
Foram selecionadas todas as unidades de atendimento disponíveis para a prestação do serviço, na capital e no interior? (Pág. 21)		
As unidades selecionadas realmente prestam o serviço? (Pág. 21)		
As informações das unidades de atendimento estão corretas? (Pág. 21)		

REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

Meirelles, Hely Lopes *apud* MORAES, Luiza Rangel; WALD, Alexandre de M.; WALD, Arnoldo. *O direito de parceria e a nova lei de concessões: análise das leis 8987/95 e 9074/95*. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1996.

