

RESOLUÇÃO SEPLAG nº. 064/ 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.

A **SECRETÁRIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO**, no uso de atribuições que lhe confere o artigo 93, § 1º, inciso III, da Constituição do Estado, o artigo 2º, inciso X, da Lei Delegada nº. 126, de 25 de janeiro de 2007, e considerando a necessidade de orientação para estruturação, elaboração, manutenção e padronização dos serviços eletrônicos dos sítios de informação pública dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional,

RESOLVE:

Art. 1º A estruturação, a elaboração, a manutenção e a padronização dos serviços eletrônicos dos sítios na Internet dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional reger-se-ão por esta Resolução.

CAPÍTULO I

DA APRESENTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 2º Os serviços eletrônicos deverão ser estruturados da seguinte forma:

- I - estar classificados no link “Serviços” do sítio institucional;
- II - 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;
- III - 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*;
- IV - apresentar página com o resultado da solicitação e orientações para acompanhamento e orientações a serem seguidas para continuidade da resolução do problema original.

Art. 3º Os serviços eletrônicos deverão manter aderência ao padrão de identidade visual adotado pelo sítio da instituição responsável pelo serviço.

Art. 4º 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.

Art. 5º As páginas de disponibilização de serviços dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional deverão implementar:

I - barra de identidade visual definida pela Subsecretaria de Comunicação Social da Secretaria de Estado de Governo – SEGOV;

II - endereço físico da sede da instituição em seu rodapé; e

III - nome ou logo da instituição em seu quadrante superior esquerdo.

CAPÍTULO II

DA ACESSIBILIDADE

Art. 6º A disponibilização de serviços eletrônicos reger-se-á por diretrizes e especificações que visem assegurar de forma progressiva a acessibilidade. Para a consecução desse objetivo, os Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional, deverão observar as seguintes diretrizes:

I - adotar as Recomendações para a Acessibilidade do Conteúdo da WEB definidas pelo World Wide Web Consortium (W3C);

II - permitir alteração de cores e contrastes do sítio;

III - permitir a alteração do tamanho da fonte;

IV - definir os atalhos de teclado na ordem determinada no anexo I

V - definir a ordenação do uso da tecla TAB conforme anexo II

VI - disponibilizar página explicativa sobre os itens de acessibilidade, explicando os atalhos e suas funcionalidades.

VII - os campos de preenchimento obrigatório deverão ser identificados;

VIII - os campos que permitem a padronização para entrada de dados preferencialmente devem utilizar o recurso de máscara de entrada;

Parágrafo único. Poderão ser utilizados como referência e suporte a Cartilha Técnica e o Documento de Referência do Modelo de Acessibilidade do Governo Federal do Brasil (e-MAG), verificando-se sempre sua última versão.

CAPÍTULO III DA ESTRUTURA

Art. 7º Os campos do formulário eletrônico deverão ser apresentados na seqüência necessária para prestação do serviço.

Art. 8º A seqüência de passos deverá ser indicada claramente antes que o cidadão inicie o serviço e durante a realização deste.

Art. 9º 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.

Art. 10. Deverá haver clara distinção entre os links que correspondem à evolução na seqüência de passos do serviço e aqueles que apresentam informações e esclarecimentos.

Parágrafo único. Deverá ser utilizada para o estabelecimento da distinção prevista no *caput* deste artigo as regras para descrição de links estabelecida pelo Manual para Edição de Conteúdos do Governo de Minas.

Art. 11. 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.

Art. 12. Cada campo dos formulários eletrônicos deverá estar acompanhado de funcionalidade para acessar as instruções de preenchimento.

Art. 13. Caso uma informação possua um formato padrão ela deverá ser disponibilizada para que o usuário possa selecioná-la automaticamente em uma lista de opções.

Art. 14. Serviços que exigem pagamento de taxa de responsabilidade do Governo de Minas deverão disponibilizar a DAE para emissão on-line.

Art. 15. 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.

Art. 16. Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional:

I - disponibilizarão seus serviços 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;

II - serão estruturados de modo a privilegiar a prestação de serviço ao cidadão e não somente informações sobre serviços.

Art. 17. 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.

Art. 18. 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.

Art. 19. 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.

Art. 20. Os nomes dos campos de solicitação de dados deverão estabelecer correspondência com os campos encontrados nos documentos do usuário.

Art. 21. A impressão de resultados de uma consulta não deverá depender dos comandos do browser.

Art. 22. 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.

Art. 23. A página de apresentação dos resultados de uma consulta on-line deverá apresentar a funcionalidade "Nova consulta".

Art. 24. Os formulários eletrônicos ou a serem impressos deverão utilizar campos separados para cada dado solicitado.

Art. 25. 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.

CAPÍTULO IV

DA NAVEGABILIDADE

Art. 26. 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.

Art. 27. Na tela de solicitação do serviço deverá haver a opção para que o usuário acesse a página de apresentação das informações sobre o serviço.

Art. 28. 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.

Parágrafo único. Todos os itens do menu deverão ser acessíveis pelo teclado.

Art. 29. Forçar-se-á a abertura de nova janela sempre que houver ligações para páginas externas ao domínio.

Art. 30. Todas as páginas para prestação de serviços sob a responsabilidade do Governo de Minas deverão utilizar o domínio “mg.gov.br”.

Parágrafo único. O disposto no *caput* deste artigo não se aplica às unidades de ensino superior e pesquisa dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional.

CAPÍTULO V DO TRATAMENTO DE ERROS

Art. 31. 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.

Art. 32. Não utilizar sinais do tipo “em construção”, devendo ser anunciados apenas aqueles serviços que estejam disponíveis.

CAPÍTULO VI DA TECNOLOGIA

Art. 33. Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional, no desenvolvimento de serviços eletrônicos deverão adotar as seguintes diretrizes:

I - criar mecanismo de escolha automatizada de versão de página, em caso de uso de tecnologias complementares, tais como Flash, Java e Silverlight;

II - adotar os padrões de desenvolvimento definidos pelo World Wide Web Consortium (W3C), favorecendo o acesso e visualização por qualquer pessoa ou tecnologia, independentemente de hardware ou software, privilegiando os padrões estritos e com total separação entre marcações de apresentação e conteúdo;

III - utilizar folhas de estilo Cascading Style Sheet (CSS) de acordo com as recomendações do W3C, armazenadas em arquivos externos e corretamente validadas;

IV - utilizar adequadamente a codificação de caracteres (UTF-8 ou ISO 8859-1);

V - ao se utilizar códigos Javascript, fazê-lo em arquivos externos e corretamente validados.

CAPÍTULO VII

DO MONITORAMENTO

Art. 34. Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional deverão:

I - implementar instrumentos para a medição do número de acessos a cada um dos serviços disponibilizados;

II - utilizar mecanismo de aferição da disponibilidade das ligações (links) expostas;

III - não disponibilizar ligações (links) que apontem para arquivos ou páginas inexistentes ou que tenham sido removidos.

Art. 35. Os serviços deverão atingir a meta mínima de 95% (noventa e cinco por cento) de disponibilidade mensal, excluindo-se as paradas técnicas para manutenção.

Parágrafo único. As paradas técnicas para manutenção deverão ser informadas com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

CAPÍTULO VIII

DA CREDIBILIDADE, SEGURANÇA E CONFIABILIDADE

Art. 36. Deverão ser implementados mecanismos de comprovação de autenticidade para aqueles documentos que demandem a verificação da veracidade das informações.

Art. 37. 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.

Art. 38. 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.

Art. 39. Os serviços deverão possuir mecanismos que impeçam softwares automatizados que executem consultas em sistemas de dados, observando as regras de acessibilidade (*captchas*).

Art. 40. Os 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.

Art. 41. 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.

Art. 42. 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

Art. 43. Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional, deverão adotar as seguintes diretrizes relativas à Usabilidade para disponibilização de serviços eletrônicos:

I - as páginas de disponibilização dos serviços deverão ser estruturadas para utilizar a maior parte da largura da tela quando na resolução de 1024 por 768 pixels e estar centralizadas, quando exibidas em resoluções superiores a esta;

II - usar sempre para um nome de link para serviços o nome do próprio serviço ou correspondente, evitando a utilização instruções genéricas como “Clique aqui”;

III - indicar, explicitamente, o que acontecerá ao se clicar em um link, como vincular a um arquivo PDF ou acionar outro aplicativo;

- IV - diferenciar cores de hiperlinks visitados e não-visitados, devendo esta diferenciação ser uniforme e consistente em todos os serviços, evidenciando sempre o que é clicável e o que não é;
- V - abrir documentos não-Web em uma nova janela do navegador, informando previamente que uma nova janela será aberta;
- VI - utilizar URL's amigáveis;
- VII - não utilizar componentes de interface gráfica personalizados que alterem o leiaute do navegador;
- VIII - o sítio deverá ser acessado mesmo sem o uso do "www";
- IX - abrir documentos não-Web em uma nova janela do navegador, informando previamente que uma nova janela será aberta;
- X - não utilizar janelas pop-up ou qualquer elemento visual que se sobreponha aos conteúdos principais do serviço;
- XI - não utilizar componentes de interface gráfica personalizados que alterem o leiaute do navegador;
- XII - deixar o logotipo ou nome da instituição clicável, com a função de redirecionar à página principal do sítio da instituição responsável pelo serviço;
- XIII - caso a página de disponibilização de serviços utilize vários menus, a primeira opção deverá ser a Página Inicial da instituição responsável pelo serviço;
- XIV - utilizar a funcionalidade de rastro do caminho percorrido pelo usuário ("migalhas de pão"), indicando a localização atual do usuário no contexto de hierarquia do sítio, permitindo a navegação pela hierarquia;
- XV - informar a duração de vídeo e áudio presentes nas páginas, permitindo o download de vídeos, quando não houver restrição legal;
- XVI - informar o tamanho, formato e data de atualização dos downloads, estes devendo estar compactados quando o tamanho for superior a 1 (um) megabyte e divididos em partes não superiores a 5 megabytes;
- XVII - os arquivos também deverão ser disponibilizados no tamanho original sem compactação;
- XVIII - os arquivos de documentos para download não-editáveis deverão ser disponibilizados em formato PDF;
- XIX - incluir informação indicativa do software necessário à visualização do arquivo disponível para download;

XX - utilizar imagens, sons e vídeos apenas quando associadas diretamente ao Órgão ou Entidade ou, ainda, com o serviço.

Art. 44. As páginas de disponibilização de serviços não deverão utilizar frames e animar elementos críticos da página, como logotipo, slogan, banners ou título principal utilizando movimentos e luzes intermitentes.

Art. 45. 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

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 46. A adequação dos serviços disponíveis atualmente às regras dessa resolução deverá ser precedida de Plano de Desenvolvimento de Serviços Eletrônicos contendo:

I - diagnóstico dos serviços disponibilizados;

II - definição clara do propósito e abrangência do serviço;

III - definição de públicos-alvo do serviço;

IV - indicação de em qual(is) canal(is) será(ão) disponibilizado(s) o(s) serviço(s);

V - identificação de recursos humanos, técnicos e de disponibilidade financeira para o desenvolvimento e manutenção do(s) serviço(s);

VI - cronograma para adequação dos serviços

VII - o planejamento para a realização do diagnóstico previsto no inciso I será apresentado 120 dias após a publicação dessa resolução.

Art. 47. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, aos 24 de novembro de 2008.

RENATA MARIA PAES DE VILHENA

Secretária de Estado de Planejamento e Gestão

ANEXO I

Relação das teclas de atalho para Acessibilidade dos sítios de disponibilização de serviços dos Órgãos e Entidades do Governo de Minas Gerais Ordem definida para as teclas de atalho

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

ANEXO II

Ordem de tabulação para a Acessibilidade utilizada para os sítios de informação na Internet dos Órgãos e Entidades do Governo de Minas Gerais

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