



RESOLUÇÃO SEPLAG Nº 72, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2003

Estabelece diretrizes para estruturação, elaboração, manutenção e administração de sítios de informação de serviços públicos na Internet dos Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo.

O SECRETÁRIO DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO, no uso de atribuições que lhe conferem o artigo 93, § 1º, inciso III, da Constituição do Estado, a Lei Delegada 49, de 2 de janeiro de 2003, art. 7º, inciso XII, a Lei Delegada 63, de 29 de janeiro de 2003, artigo 2º, inciso IX e considerando a necessidade de orientação para estruturação, elaboração, manutenção e administração dos sítios de informação pública dos Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo,

RESOLVE:

Art. 1º A estruturação, a elaboração, a manutenção e a administração dos sítios na Internet dos Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo regem-se por esta Resolução.

CAPÍTULO I

DA ESTRUTURA DA INFORMAÇÃO DOS SÍTIOS



Art. 2º Os Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo, ao adotarem um nome de domínio na Internet, deverão observar as seguintes diretrizes:

I – deverá ser utilizado o domínio mg.gov.br;

II – os subdomínios deverão seguir as determinações contidas no Anexo I, sendo que os Órgãos e Entidades deverão substituir subdomínios em desacordo com o mesmo, em um período máximo de um ano após a publicação desta Resolução;

III – a maior quantidade possível de conteúdo deverá ser agregada a um mesmo nome de domínio; e

IV – nomes de domínio alternativos ou de fantasia devem ser usados apenas para divulgação temporária.

§ 1º O disposto no inciso I não se aplica às unidades de ensino superior e pesquisa.

§ 2º A solicitação de inclusão ou alteração de subdomínios deverá ser solicitada à Diretoria Central de Governança Eletrônica da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG.

Art. 3º A elaboração de sítios governamentais deverá ser precedida de Plano de Desenvolvimento de Sítio de Informação, a ser remetido, para aprovação, à Diretoria Central de Governança Eletrônica da SEPLAG, contendo:

I – definição clara do propósito e da abrangência do sítio;

II – definição de públicos-alvo do sítio;

III – justificativa para a criação;

IV – estruturação das informações e dos serviços previstos; e

V – identificação de recursos humanos, técnicos e de disponibilidade financeira para o desenvolvimento e manutenção do sítio e seus serviços.



Art. 4º Os sítios dos Órgãos e Entidades a que se refere esta Resolução observarão as seguintes diretrizes:

I – usarão diagramação dinamicamente ajustável para configuração de resolução de vídeo padrão, na produção das páginas, sendo que a barra de rolagem horizontal somente se fará visível em configurações inferiores;

II – conterão, em sua página inicial, indicação resumida dos conteúdos principais;

III – disponibilizarão seu conteúdo agrupado por público-alvo ou por assunto, ficando vedado o seu agrupamento segundo a estrutura organizacional do Órgão ou Entidade;

IV – serão estruturados de modo a privilegiar a prestação de serviço ao cidadão e não somente informações sobre serviços;

V – forçarão a abertura de nova janela sempre que houver ligações para páginas externas ao domínio;

VI – disponibilizarão versão alternativa compatível com tecnologias de uso consagrado, quando utilizadas novas tecnologias na construção de página;

VII – utilizarão padrões técnicos que não exijam equipamentos de grande performance ou programas pouco difundidos;

VIII – adotarão estratégia de navegação que economize cliques, propiciando rapidez de acesso e o uso intuitivo dos comandos e opções; e

IX – conterão 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. 5º As páginas dos sítios deverão:

I – ser de fácil legibilidade;

II – apresentar os conteúdos com clareza, coerência, relevância, tempestividade, organização, simplicidade, objetividade, atualidade e veracidade;



III – utilizar imagens, sons e vídeos apenas quando associadas diretamente com o Órgão ou Entidade ou, ainda, com o serviço ou informação; e

IV – prover explicações simplificadas de conteúdos técnicos de forma a facilitar o entendimento pela população.

CAPÍTULO II

DO CONTEÚDO DOS SÍTIOS

Art. 6º Os sítios dos Órgãos e Entidades a que se refere esta Resolução deverão conter, obrigatoriamente, no mínimo, os seguintes elementos:

I – objetivo operacional e competências legais da instituição;

II – integração institucional (vinculação ou subordinação);

III – composição (no caso dos Conselhos Estaduais);

IV – estrutura organizacional legal;

V – composição e competências de conselhos curadores, fiscal e de administração, quando for o caso;

VI – prestação de serviços eletrônicos;

VII – informações sobre todos os serviços prestados, eletrônicos ou não;

VIII – nomes e endereços de correio eletrônico dos titulares das unidades administrativas da instituição;

IX – atos normativos referentes à instituição;

X – atuação da instituição nos municípios mineiros; e



XI – indicação e acesso a outros sítios de informação do Governo, sempre incluindo ligação com o Portal Minas na página principal do sítio.

CAPÍTULO III

DO CONTROLE E GERENCIAMENTO DOS SÍTIOS

Art. 7º Os Órgãos e Entidades a que se refere esta Resolução deverão implementar ferramentas de controle editorial das informações publicadas, observadas as seguintes diretrizes:

I – as ferramentas de publicação a serem adotadas deverão permitir o gerenciamento da inclusão, alteração e exclusão de conteúdos dos sítios e da expiração de validade das informações, quando for o caso;

II – as informações e serviços devem ser organizados, sempre que possível, em bancos de dados atualizáveis de forma descentralizada, devendo ser estruturados de modo a permitir seu manuseio e manutenção independente da participação de técnicos especializados; e

III – as informações contidas nos sítios devem ser rigorosamente atualizadas.

Art. 8º Os Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo deverão, quanto ao desempenho e controle estatístico dos sítios sob sua responsabilidade:

I – implementar instrumentos para a medição:

- a) do tráfego de usuários no sítio, bem como do uso das opções de serviço colocadas à disposição dos usuários; e
- b) do índice de atendimento às consultas e solicitações efetuadas pelos usuários;

II – estabelecer procedimentos para a realização de pesquisas sobre a qualidade dos serviços e informações prestadas, bem como da satisfação dos usuários; e

III – utilizar mecanismo de aferição da disponibilidade das ligações (*links*) expostas.



CAPÍTULO IV

DA GESTÃO DOS ELEMENTOS INTERATIVOS DOS SÍTIOS

Art. 9º Quanto aos elementos de interação nos sítios sob sua responsabilidade, os Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo implementarão:

I - obrigatoriamente, serviço de comunicação direta do usuário com o Órgão ou Entidade denominado "Fale Conosco", que:

- a) seja implementado por meio de formulário próprio, garantindo-se resposta à solicitação, desde que seja conteúdo pertinente ao Governo do Estado, mesmo que seja a mera informação de seu encaminhamento para outro Órgão ou Entidade;
- b) responda, às solicitações encaminhadas no prazo máximo de 2 dias úteis, devendo o usuário ser informado quando esse prazo não puder ser observado;
- c) contenha serviço de estatística em relação ao conteúdo das mensagens recebidas, tais como problemas, críticas e sugestões; e
- d) declare na página do sítio o nome da unidade organizacional, o endereço eletrônico e o nome do servidor designado como responsável pelo atendimento das mensagens recebidas.

II – obrigatoriamente, serviço de esclarecimento ao público denominado “Dúvidas Frequentes” contendo as dúvidas mais frequentes, submetidas ao serviço “Fale Conosco”;

III – preferencialmente mecanismos de busca, na página principal do sítio, que contemple todo o conteúdo do mesmo;

IV - facultativamente, procedimentos para a realização de pesquisas em tempo real (*online*); e



V – facultativamente, reuniões, conferências ou fóruns virtuais, a serem disponibilizados no caso de existir política de acesso à funcionalidade, desde que definidos:

- a) os temas de discussão;
- b) a presença de moderadores;
- c) os mecanismos de controle do conteúdo distribuído ou trocado;
- d) o tempo de duração da sessão se for o caso; e
- e) a identificação dos responsáveis pelo serviço.

§ 1º O serviço “Fale Conosco” deverá utilizar a Caixa Postal Institucional Geral do Órgão ou Entidade.

§ 2º O conteúdo das respostas a serem fornecidas pelo serviço "Fale Conosco" será de responsabilidade das unidades gestoras da informação ou do serviço a que se destinam as mensagens.

CAPÍTULO V

DO MODELO DE GESTÃO DOS SÍTIOS

Art. 10. Os Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo deverão adotar, relativamente aos sítios sob sua responsabilidade, modelo de gestão dos sítios que:

I – defina claramente as atribuições, na administração dos sítios; e

II – estabeleça as funções de gestão, provimento de conteúdo e infra-estrutura tecnológica.

Parágrafo único. A função de gestão se caracteriza pela coordenação das atividades relacionadas à elaboração das páginas dos sítios e pelo planejamento e desenvolvimento de produtos e serviços ao usuário.



Art. 11. Compete à Unidade responsável pela função de planejamento dos recursos de informação internos de cada Órgão ou Entidade:

I – propor a estrutura e o padrão das páginas componentes dos sítios do Órgão ou Entidade,

II – planejar e gerenciar o desenvolvimento de serviços e a oferta de informação pelo sítio;

III – articular-se com outras unidades do Órgão ou Entidade, objetivando a padronização das estruturas das informações e das interfaces gráficas que serão veiculadas;

IV – definir o processo e o fluxo formal de alimentação e atualização de informações nas páginas dos sítios;

V – publicar os conteúdos gerados pelas outras unidades do Órgão ou Entidade;

VI – manter equipe de gestão para acompanhamento e monitoramento da execução de serviços contratados;

VII – elaborar a programação visual do sítio (*webdesign*), em parceria com a Unidade ou o responsável pela comunicação social do Órgão ou Entidade;

VIII – elaborar a arquitetura da informação das páginas; e

IX – capacitar outras unidades do Órgão ou Entidade para elaboração e manutenção das páginas de sua responsabilidade.

Art. 12. Compete a todas as Unidades dos Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo:

I – a proposição de criação de páginas e a implementação de melhorias, no âmbito de suas atribuições, orientando-se pelos padrões definidos pela unidade gestora de que trata o art. 11, a quem deverá submeter o material produzido; e

II – a promoção da atualização e da manutenção da consistência e da integridade das informações por elas providas.



Art. 13. Compete à Unidade responsável pela função de gestão de infra-estrutura tecnológica de cada Órgão ou Entidade:

I – manter os recursos de infra-estrutura tecnológica (*hardware, software*) e telecomunicação necessários para a disponibilização dos serviços e informações nos sítios;

II – desenvolver e manter os sítios e os aplicativos para implementação ou adaptação dos serviços para o meio eletrônico;

III – manter-se atualizada em relação ao conhecimento de novas tecnologias, com a finalidade de propor soluções mais adequadas;

IV – implementar e manter mecanismos de segurança; e

V – elaborar plano de capacitação e atualização técnica para as equipes envolvidas na administração dos sítios.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. Os Órgãos e Entidades deverão adotar medidas necessárias para preservar a segurança dos sítios sob sua responsabilidade, inclusive se hospedados por provedores externos, devendo estipular de forma clara as responsabilidades dos envolvidos na gestão do sítio.

Parágrafo único. As diretrizes e regulamentações relativas à segurança da informação que tratam de práticas seguras de gestão dos sítios de informação e serviços na Internet estarão contidas em normas específicas complementares.

Art. 15. Os Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo deverão adaptar todos seus sítios na Internet ao disposto nesta Resolução, no período máximo de seis meses a partir de sua publicação.



GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO
Gabinete do Secretário

§ 1º Compete à Auditoria Geral do Estado verificar a conformidade das práticas com o estabelecido nesta Resolução e recomendar as correções necessárias.

§ 2º Compete à Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - SEPLAG, por meio da Diretoria Central de Governança Eletrônica, fornecer as orientações necessárias ao fiel cumprimento das regras dessa Resolução.

§ 3º Compete à Secretaria de Estado de Governo - SEGOV, por meio da Subsecretaria de Comunicação Social, orientar na definição da identidade visual dos sítios na Internet dos Órgãos e Entidades da Administração Pública Direta, Autárquica e Fundacional do Poder Executivo.

Art. 16. Fica facultada, às Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista a aplicação das regras contidas na presente Resolução, observada a conveniência e a oportunidade administrativas.

Art. 17. Caberá à SEPLAG, por meio da Subsecretaria de Gestão, esclarecer os casos omissos nesta Resolução.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Belo Horizonte, de de 2003.

ANTONIO AUGUSTO JUNHO ANASTASIA

Secretário de Estado de Planejamento e Gestão

* Publicada no Minas Gerais em 28/11/2003.



ANEXO I

**Relação dos subdomínios a serem utilizados para os sítios de informação
na Internet dos Órgãos e Entidades**

Quadro dos subdomínios do Governo de Minas Gerais	
Órgão ou Entidade	Subdomínio
Secretaria de Estado da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.	agricultura.mg.gov.br
Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia	tecnologia.mg.gov.br
Secretaria de Estado de Cultura	cultura.mg.gov.br
Secretaria de Estado de Defesa Social	Defesasocial.mg.gov.br
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico	economico.mg.gov.br
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Regional e Política Urbana	urbano.mg.gov.br
Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social e Esportes	social.mg.gov.br
Secretaria de Estado de Educação	educacao.mg.gov.br
Secretaria de Estado de Fazenda	fazenda.mg.gov.br
Secretaria de Estado de Governo	governo.mg.gov.br
Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável	Meioambiente.mg.gov.br
Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão	Planejamento.mg.gov.br
Secretaria de Estado de Saúde	saude.mg.gov.br

**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Gabinete do Secretário

Secretaria de Estado de Transportes e Obras Públicas	Transportes.mg.gov.br
Secretaria de Estado de Turismo	turismo.mg.gov.br
Advocacia Geral do Estado	Advocaciageral.mg.gov.br
Auditoria Geral do Estado	Auditoriageral.mg.gov.br
Polícia Militar do Estado de Minas Gerais	Policiamilitar.mg.gov.br
Ouvidoria da Polícia do Estado de Minas Gerais	Ouvidoriapolicia.mg.gov.br
Gabinete Militar	Gabinetemilitar.mg.gov.br
Polícia Civil	policiacivil.mg.gov.br
Defensoria Pública do Estado de Minas Gerais	Defensoriapublica.mg.gov.br
Coordenadoria de Apoio e Assistência a Pessoa Deficiente – CAADE	caade.mg.gov.br
Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais	bombeiros.mg.gov.br
Administração de Estádios do Estado de Minas Gerais - ADEMG	ademg.mg.gov.br
Departamento de Estradas de Rodagem do Estado de Minas Gerais - DER	der.mg.gov.br
Departamento de Obras Publicas do Estado de Minas Gerais – DEOP	deop.mg.gov.br
Departamento Estadual de Telecomunicações - DETEL	detel.mg.gov.br
Fundação Centro de Hematologia e Hemoterapia do Estado de Minas Gerais - HEMOMINAS	Hemominas.mg.gov.br
Fundação Centro Tecnológico de Minas Gerais - CETEC	Cetec.br
Fundação Clóvis Salgado – FCS	fcs.mg.gov.br

**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Gabinete do Secretário

Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais – FAPEMIG	Fapemig.br
Fundação de Arte de Ouro Preto - FAOP	faop.mg.gov.br
Fundação de Educação para o Trabalho de Minas Gerais – UTRAMIG	utramig.mg.gov.br
Fundação Educacional Caio Martins - FUCAM	fucam.mg.gov.br
Fundação Estadual de Meio Ambiente - FEAM	Feam.br
Fundação Ezequiel Dias - FUNED	funed.mg.gov.br
Fundação Helena Antipoff - FHA	fha.mg.gov.br
Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais - FHEMIG	fhemig.mg.gov.br
Fundação João Pinheiro - FJP	fjp.mg.gov.br
Fundação Rural Mineira - RURALMINAS	ruralminas.mg.gov.br
Fundação TV Minas – Cultural e Educativa	redeminas.mg.gov.br
Imprensa Oficial do Estado de Minas Gerais – IO-MG	Imprensaoficial.mg.gov.br
Instituto de Desenvolvimento do Norte e Nordeste de Minas Gerais – IDENE	idene.mg.gov.br
Instituto de Geociências Aplicadas - IGA	Iga.br
Instituto de Pesos e Medidas do Estado de Minas Gerais - IPEM	ipem.mg.gov.br
Instituto de Previdência dos Servidores do Estado de Minas Gerais – IPSEMG	ipsemg.mg.gov.br
Instituto de Previdência dos Servidores Militares do Estado de Minas Gerais - IPSM	ipsm.mg.gov.br
Instituto de Terras do Estado de Minas Gerais - ITER	iter.mg.gov.br
Instituto Estadual de Florestas -IEF	ief.mg.gov.br
Instituto Estadual de Patrimônio Artístico e Cultural – IEPHA/MG	iepha.mg.gov.br

**GOVERNO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**

SECRETARIA DE ESTADO DE PLANEJAMENTO E GESTÃO

Gabinete do Secretário

Instituto Mineiro de Agropecuária - IMA	ima.mg.gov.br
Instituto Mineiro de Gestão das Águas - IGAM	igam.mg.gov.br
Junta Comercial do Estado de Minas Gerais - JUCEMG	jucemg.mg.gov.br
Loteria do Estado de Minas Gerais	Loteriamineira.mg.gov.br
Universidade do Estado de Minas Gerais – UEMG	Uemg.br
Universidade Estadual de Montes Claros - UNIMONTES	Unimontes.br

* Publicada no Minas Gerais em 28/11/2003.