

Ministério da Educação – MEC
Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES
Diretoria de Educação a Distância – DED
Universidade Aberta do Brasil – UAB
Programa Nacional de Formação em Administração Pública – PNAP
Bacharelado em Administração Pública

SEMINÁRIO TEMÁTICO I

LINHA DE FORMAÇÃO ESPECÍFICA

Alexandre Moraes Ramos



2013

© 2013. Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC. Todos os direitos reservados.

A responsabilidade pelo conteúdo e imagens desta obra é do(s) respectivo(s) autor(es). O conteúdo desta obra foi licenciado temporária e gratuitamente para utilização no âmbito do Sistema Universidade Aberta do Brasil, através da UFSC. O leitor se compromete a utilizar o conteúdo desta obra para aprendizado pessoal, sendo que a reprodução e distribuição ficarão limitadas ao âmbito interno dos cursos. A citação desta obra em trabalhos acadêmicos e/ou profissionais poderá ser feita com indicação da fonte. A cópia desta obra sem autorização expressa ou com intuito de lucro constitui crime contra a propriedade intelectual, com sanções previstas no Código Penal, artigo 184, Parágrafos 1º ao 3º, sem prejuízo das sanções cíveis cabíveis à espécie.

PRESIDENTA DA REPÚBLICA

Dilma Vana Rousseff

MINISTRO DA EDUCAÇÃO

Aloizio Mercadante

PRESIDENTE DA CAPES

Jorge Almeida Guimarães

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

REITORA

Roselane Neckel

VICE-REITORA

Lúcia Helena Martins Pacheco

CENTRO SÓCIO-ECONÔMICO

DIRETORA

Elisete Dahmer Pfitscher

VICE-DIRETOR

Rolf Hermann Erdmann

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA ADMINISTRAÇÃO

CHEFE DO DEPARTAMENTO

Marcos Baptista Lopez Dalmau

SUBCHEFE DO DEPARTAMENTO

Marilda Todescat

COORDENADOR DE CURSO

Gerson Rizzatti Junior

SECRETARIA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

DIRETOR DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

João Carlos Teatini de Souza Clímaco

COORDENAÇÃO GERAL DE ARTICULAÇÃO ACADÊMICA

Alvana Maria Bof

COORDENAÇÃO GERAL DE SUPERVISÃO E FOMENTO

Grace Tavares Vieira

COORDENAÇÃO GERAL DE INFRAESTRUTURA DE POLOS

Jean Marc Georges Mutzing

COORDENAÇÃO GERAL DE POLÍTICA DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

Aloisio Nonato

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO – PNAP

Alexandre Marino Costa
Claudinê Jordão de Carvalho
Eliane Moreira Sá de Souza
Marcos Tanure Sanabio
Maria Aparecida da Silva
Marina Isabel de Almeida
Oreste Preti
Teresa Cristina Janes Carneiro

METODOLOGIA PARA EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Universidade Federal de Mato Grosso

COORDENAÇÃO TÉCNICA – DED

Soraya Matos de Vasconcelos
Tatiane Pacanaro Trinca

AUTOR DO CONTEÚDO

Alexandre Moraes Ramos

EQUIPE DE DESENVOLVIMENTO DE RECURSOS DIDÁTICOS CAD/UFSC

Coordenação do Projeto
Alexandre Marino Costa
Coordenação de Produção de Recursos Didáticos
Denise Aparecida Bunn
Supervisão de Produção de Recursos Didáticos
Érika Alessandra Salmeron Silva
Designer Instrucional
Patricia Regina da Costa
Denise Aparecida Bunn
Capa
Alexandre Noronha
Projeto Gráfico e Editoração
Annye Cristiny Tessaro
Revisão Textual
Patricia Regina da Costa

APRESENTAÇÃO

A sociedade e o Estado passam hoje por novas perspectivas, por isso, é preciso construir uma relação mais estreita, consistente e integrada, de mão dupla, entre cidadãos e governos, em que a premissa seja a colaboração para o fortalecimento da cidadania e da modernização do serviço público por meio do chamado governo eletrônico (e-Gov).

O conceito de Governo Eletrônico surge a partir de aspectos oriundos da evolução da TIC, especialmente a internet, constituindo novas formas de relacionamento entre a Administração Pública e a sociedade, por meio de serviços e de aplicações *web* na internet.

O emprego das TICs potencializa e promove mudanças efetivas nas instituições públicas, como a melhoria dos processos da administração pública, o aumento da eficiência, uma melhor governança, a elaboração e o monitoramento das políticas públicas, a integração entre governos e uma democracia eletrônica, representada pelo aumento da transparência, da participação democrática e da *accountability* dos governos. (PRADO, 2004)

A eficiência das aplicações de governo eletrônico e o sucesso do emprego das TICs na administração pública estão diretamente relacionados ao gerenciamento eficiente dos serviços, da infraestrutura tecnológica, dos conteúdos disponíveis, da capacitação e da participação das pessoas envolvidas. É preciso ressaltar que existem fragilidades, riscos e inseguranças, mas que os benefícios são imensos.

Vários são os exemplos e as aplicações práticas do governo eletrônico. Em âmbito federal, podemos citar a Secretaria da Receita Federal com a Declaração de Imposto de Renda pela internet e com inúmeros serviços à disposição da sociedade, como legislação



Sobre o emprego das TICs, leia o artigo *O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise*, disponível em: <http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/democraciadigital/dinizetal2009.pdf>. Acesso em: 27 mar. 2013.

e estudos tributários, certidões negativas, pagamento *on-line* de tributos e formulários.

No Ministério da Saúde há o Datasus que reúne diversos sistemas existentes, englobando informações hospitalares, ambulatoriais, gerenciais de ambiente, programas de prevenção, estatísticas vitais e de gestão administrativa. Um exemplo prático é a divulgação dos dados e as informações acerca da administração pública pelo tribunal de contas da união por meio da internet, confira a **Lei n. 9.755/98**.

Em nível Estadual, um dos maiores exemplos de sucesso é a aplicação do e-Gov, implantado no Estado de São Paulo, o Poupatempo é um portal em que o cidadão pode realizar de forma extremamente rápida a maioria das solicitações dos serviços públicos exigidos por órgãos como o Detran, a telefônica, a Sabesp, a Caixa Econômica Federal, entre outros.

No âmbito Municipal, muitas Prefeituras já disponibilizam, via *site* ou portal de governo eletrônico, estes serviços:

- ▶ pagamento de tributos em geral;
- ▶ consulta da validade do CPF;
- ▶ informações sobre multas;
- ▶ resultado de concursos públicos;
- ▶ pesquisas no cadastro da previdência social;
- ▶ pagamentos de multas de trânsito e licenciamento de veículos;
- ▶ denúncias de consumidores nos Procons;
- ▶ pedido de passaporte na polícia federal;
- ▶ serviços de utilidade pública;
- ▶ agendas culturais;
- ▶ informações sobre secretarias e órgãos;
- ▶ estatísticas diversas; e
- ▶ inscrições de interessados para cadastros diversos como empregos para serviços.

Leia esta Lei na íntegra em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9755.htm>. Acesso em: 27 mar. 2013.

Neste Seminário, vamos discutir e analisar as iniciativas inovadoras de governo eletrônico a partir de seus conceitos e princípios norteadores, da eficiência e dos riscos inerentes nos diferentes segmentos da administração pública Federal, Estadual e Municipal.

OBJETIVO DO SEMINÁRIO

Olá estudante,

Seja bem-vindo ao Seminário Temático!

O principal objetivo deste seminário é ampliar o conhecimento sobre Governo Eletrônico e as principais estratégias e ações modernizadoras vinculadas à Administração Pública e apoiadas no uso intenso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para a prestação de serviços públicos, aprimorando a maneira pela qual o governo interage com o cidadão, as empresas e com os demais governos.

Portanto, bom trabalho a todos e sucesso!



Não se preocupe, logo a seguir vamos informar quantos integrantes deverão compor a equipe.

Como produto deste seminário, **cada equipe** vai elaborar e apresentar um relatório que contemple a análise e a avaliação de um *site* e-Gov, com seus respectivos serviços e informações. Portanto, trata-se de um trabalho de cunho prático em que cada equipe aplicará a metodologia aqui proposta e apresentada a fim de guiar o desenvolvimento das atividades.

Para tanto, cada equipe deverá realizar as seguintes etapas do processo de iniciação e de planejamento de projetos:

1. Realizar um levantamento com fundamentação teórica a respeito do tema: governo eletrônico, transparência e acesso à informação na relação entre governo e sociedade.
2. Escolher o órgão da Administração Pública que disponibilize um *site* de e-Gov para o acesso ao cidadão.
3. Descrever os serviços e facilidades disponibilizados ao cidadão por meio de acesso ao *site* de e-Gov da instituição selecionada.
4. Dentre esses serviços descritos, selecionar três deles para analisar e avaliar, com base nos indicadores e nas

métricas para a avaliação de e-Serviços apresentados aqui no item “Material de Apoio”.

5. Caracterizar e justificar a escolha da instituição e dos três e-Serviços escolhidos no portal de e-Gov para a realização deste trabalho.
6. Analisar os indicadores descritos no material de apoio e aplicar as métricas correspondentes para avaliação no *site* escolhido.
7. Concluir a análise e a avaliação realizada, cruzando os dados obtidos na avaliação dos três e-Serviços analisados. Identificar os pontos fortes e os fracos do *site* escolhido, e, por fim, apresentar quais as oportunidades e os desafios que o órgão da administração pública, ao qual o *site* pertence, enfrentará para aprimorar a relação entre governo e sociedade.

ORIENTAÇÃO PARA ELABORAÇÃO DO TRABALHO

A seguir vamos orientá-lo em todas as etapas para a formação da equipe, a definição do projeto, a aplicação das ferramentas de planejamento de projeto e o critério de avaliação dos trabalhos.

FORMAÇÃO DA EQUIPE

Para realizar este trabalho, você deverá montar uma equipe de quatro a seis componentes. A equipe deverá ser composta por integrantes que tenham a área de concentração de estudos em

comum, por exemplo, *Gestão Pública*, *Gestão Pública Municipal* ou *Gestão em Saúde*.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para que possamos, neste seminário, discutir e analisar as iniciativas inovadoras de governo eletrônico é fundamental delimitar nosso objeto de pesquisa no tempo e no espaço. Para tanto, é imprescindível que a equipe realize um bom levantamento, no qual serão estabelecidas as bases teóricas que nortearão a sua pesquisa, as nossas discussões e as análises. Antes de avançar, é necessário conhecer o que já foi desenvolvido por outros pesquisadores, pois o estudo da literatura contribui em muitos sentidos: apropriação de conceitos e princípios, definição dos objetivos do trabalho, construções teóricas, planejamento da pesquisa, comparações e análises. Deverão ser consultadas fontes primárias e secundárias.

Lembre-se de que os resultados da pesquisa devem ser registrados. Anote tudo para não se esquecer de nada depois. Suas anotações vão auxiliá-lo na elaboração do trabalho.

Para que sua equipe possa realizar bem a etapa de embasamento teórico para este seminário, sugerimos pesquisas sobre os seguintes temas:

TEMA	TÓPICOS
Governo Eletrônico	Histórico; Conceitos Básicos; Nível de maturidade de serviço; Tipos de e-Gov; Benefícios e Riscos; Legislação; Casos de Sucesso e Insucesso no Brasil e no mundo.
Transparência e Acesso à Informação no Serviço Público	Conceitos e Princípios; Leis e Obrigações, como a Lei de Acesso à Informação; a Lei de Responsabilidade Fiscal; e o Portal da Transparência.

TEMA	TÓPICOS
Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços	BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços . Departamento de Governo Eletrônico. Brasília: DF, 2007. Disponível em: < http://www.governoeletronico.gov.br/anexos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos >. Acesso em: 10 mar. 2013.
Sites importantes	http://www.governoeletronico.gov.br/ http://www.portaltransparencia.gov.br/ http://www.acessoainformacao.gov.br http://www.egov.ufsc.br/portal/ http://www.i3g.org.br/ijuris.html http://igov.com.br/tigov/ http://www.planejamento.gov.br/noticia.asp?p=lst&cat=245&sec=25 http://www.gespublica.gov.br/ http://artigo19.org/

Observe que os sites foram apenas indicados, você deve procurar o que pesquisar. Caso tenha dúvidas, entre em contato com o seu tutor, ele está preparado para ajudá-lo no que for necessário. Bons estudos!

Definição do Projeto

Após um bom levantamento teórico a respeito de governo eletrônico, é chegada a hora de colocarmos nosso projeto em prática. Para tanto, a equipe deverá escolher um *site* de governo eletrônico para analisar e avaliar com base nos indicadores e em *métricas para avaliação de e-Serviços*, descritos no item “Material de Apoio”. O *site* escolhido deve estar vinculado à área de concentração de estudos em comum e escolhida pela equipe: *Gestão Pública*, *Gestão Pública Municipal* ou *Gestão em Saúde*. Pode ser o *site* de qualquer órgão da administração pública, em nível Federal, Estadual ou Municipal.

Uso dos Indicadores e de Métricas para Avaliação de e-Serviços

O Governo Federal brasileiro tem desenvolvido, ao longo dos últimos anos, um conjunto de projetos e de iniciativas de Governo Eletrônico envolvendo a Administração Pública, a sociedade e o setor privado. Assimilando novas concepções, tecnologias e práticas de gestão, a política de Governo Eletrônico é parte da agenda prioritária do Governo e acumula diversas realizações em consonância com as diretrizes que visam à melhoria dos serviços prestados ao cidadão, à ampliação do acesso aos serviços, à melhoria da gestão interna e à transparência e ao controle social sobre as ações de Governo.

Nesse sentido, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) definiu um conjunto de indicadores e métricas para avaliação do e-Serviços, focados na avaliação de uma maior ou menor conveniência para o cidadão dos serviços prestados por meios eletrônicos, considerando o seu nível de maturidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade (BRASIL, 2007). Reúnem, ainda, um grupo de critérios que permitem visualizar os pontos fracos e fortes de um serviço e a proximidade maior ou menor em relação às expectativas dos usuários após sua implantação, contribuindo para sua permanente evolução e alinhamento.

Observe que para a realização deste seminário, fizemos uma adaptação metodológica desses indicadores e métricas para avaliação do e-Serviços, definidos pelo MPOG, a fim alinhá-los aos objetivos específicos deste seminário.

No item “Material de Apoio”, estão descritos os indicadores e as métricas a serem utilizados para a análise e para a avaliação do site e-Gov escolhido. Leia este item com atenção, pois ele servirá de **guia** para a elaboração do trabalho deste seminário temático.

Critério de Avaliação dos Trabalhos

Os critérios de avaliação deste trabalho são descritos a seguir:

1. Apresentação e defesa do trabalho em sala de aula (40% da nota final).
2. Relatório da atividade com 20 ou 30 páginas (60% da nota final).

O trabalho será apresentado oralmente pelos membros da equipe e a comissão/banca de avaliação fará questionamentos durante a apresentação.

No dia do Seminário, a equipe fará uma apresentação do trabalho no polo de ensino. Para isso, é importante que a equipe prepare uma apresentação em *Power Point*.

É importante mencionar que as equipes deverão entregar uma cópia impressa do relatório ao professor ou ao tutor presente no dia da apresentação.

O relatório impresso deve conter os seguintes itens:

1. Capa.
2. Introdução.
3. Fundamentação Teórica.
4. Identificação e justificativa de escolha do órgão da administração pública.
5. Descrição dos serviços de e-Gov disponibilizados no portal do órgão da administração pública escolhido.
6. Identificação e justificativa dos três e-Serviços selecionados para análise e avaliação.
7. Apresentação da análise e da avaliação do portal, conforme indicadores e métricas descritos no item “Material de Apoio”.
8. Considerações Finais (cruzamento dos resultados da avaliação dos três e-Serviços, pontos fortes, pontos fracos, oportunidades e desafios).

Material de Apoio

Neste Seminário discutiremos a aplicação dos indicadores e das métricas a serem utilizados no processo de análise e de avaliação de serviços de e-Gov do *site* do órgão da administração pública escolhido para a realização deste seminário.

Os indicadores são:

1. nível de maturidade;
2. comunicabilidade;
3. multiplicidade de acesso.
4. acessibilidade;
5. disponibilidade;
6. facilidade de uso;
7. confiabilidade; e
8. transparência e acesso à informação.

A descrição dos Indicadores deve ser a seguinte:

1. Nível de Maturidade do Serviço Prestado Eletronicamente

Traduz em que medida o serviço é prestado de maneira totalmente desmaterializada e completa. São utilizados, para tanto, três das quatro fases divulgadas no documento “Gartner’s Four Phases of E-Government Model”, elaborado pelo Gartner Group em 2000. O indicador é medido na forma de escala, sendo o serviço pontuado de acordo com o nível de maturidade alcançado.

Informação:

Esta fase é caracterizada pela descrição das informações básicas necessárias para cada procedimento ou serviço como: onde obter, horário e local de funcionamento

da instituição e pré-requisitos necessários. Geralmente são informações estáticas, básicas, limitadas e com propósito geral. Cada serviço é claramente identificado com a unidade da instituição que o executa. O serviço considerado com nível de maturidade *Informação* recebe quatro pontos.

Interação

Este estágio oferece a possibilidade de pesquisa, obtenção e submissão dos formulários necessários para a realização do procedimento em questão, além de *links* para outras informações relevantes. O modelo de prestação do serviço ainda é voltado à estrutura formal e os departamentos de governo são referenciados de acordo com o organograma. O serviço considerado com nível de maturidade *Interação* recebe oito pontos.

Transação

O estágio de evolução tecnológica no nível transacional já permite a obtenção completa do serviço público de forma *on-line*. O serviço é totalmente realizado por meio eletrônico e está disponível 24 horas durante os sete dias da semana (24x7). Além disso, a estrutura departamental por trás da prestação de serviços deixa de ser percebida. Nesse estágio os usuários podem conduzir, inclusive, transações financeiras *on-line*. O foco dessa fase é construir aplicações de autosserviço e também usar a *web* como um complemento para outros canais de entrega. O serviço considerado com nível de maturidade *Transação* recebe 12,5 pontos.

2. Comunicabilidade

Busca valorizar a receptividade e a abertura do Estado para a influência e a participação dos cidadãos, assim como a capacidade de oferecer ajuda para facilitar o acesso às informações prestadas. O cidadão/usuário de serviços públicos eletrônicos tem o direito de ser ouvido,

de receber explicações, de participar dos processos decisórios, enfim, de ter acesso às pessoas e aos órgãos que gerenciam a prestação dos serviços e de receber respostas adequadas às suas dúvidas e manifestações. O indicador é medido de forma cumulativa, recebendo pontos de acordo com os itens que apresentar. Os subitens têm valor de 1,75 ponto cada, exceto o item “Existência de ajuda *on-line*” que recebe dois pontos.

Meios de Contato

Verifica se, no intervalo de páginas em que o serviço é prestado, é possível observar a existência de canais de comunicação oferecidos pelo prestador do serviço para contato do cidadão/usuário com os responsáveis para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões ou críticas e solicitação de informações em geral:

- ▶ correio eletrônico das instituições envolvidas;
- ▶ endereço das redes sociais das instituições envolvidas;
- ▶ telefone das instituições envolvidas;
- ▶ endereço das instituições envolvidas; e
- ▶ existência de informação sobre prazo para atendimento dos contatos.

Ajuda

Verifica a existência, no intervalo de páginas em que o serviço é prestado, de mecanismos que ajudem o usuário/cidadão a esclarecer dúvidas referentes à prestação desse serviço, assim como a percorrer os passos necessários para acessar a informação ou *concluir o serviço*.

- ▶ **Existência de FAQ:** verifica a existência de compilação das perguntas mais frequentes sobre o acesso e realização do serviço em questão.

- ▶ **Existência de ajuda on-line:** verifica se o serviço oferece mecanismos de ajuda em tempo real, ou seja, se há canais de interação com o prestador do serviço para esclarecimento de dúvidas no ato do acesso e realização do serviço.
- ▶ **Existência de ajuda por telefone:** verifica se o órgão responsável pela prestação do serviço oferece alternativa para esclarecimentos de dúvidas relativas ao acesso e realização do serviço por telefone.
- ▶ **Existência de ajuda por Redes Sociais:** verifica se o órgão responsável pela prestação do serviço oferece alternativa para esclarecimentos de dúvidas relativas ao acesso e realização do serviço por meio de redes sociais.

3. Multiplicidade de Acesso

A Multiplicidade de Acesso traduz a abrangência que cada iniciativa de Governo Eletrônico tem de disponibilizar serviços em outros canais eletrônicos, além da internet. O indicador é medido de forma cumulativa, somando pontos de acordo com os itens que apresentar. Cada subitem tem valor de 4,17 pontos sendo necessários três tipos diferentes de acesso para que o serviço pontue o valor máximo.

Tipos de acesso

Valoriza a capacidade do governo em oferecer um mesmo serviço por outros meios eletrônicos além da Internet. Para tanto, verifica-se no intervalo de páginas onde o serviço é prestado, a existência de indicação de outros meios como alternativa para o *usuário/cidadão*.

- ▶ **SMS:** serviços prestados por celular por meio de mensagens curtas (SMS).

- ▶ **Quiosques ou PCs de acesso público:** caracteriza-se pela prestação de serviços eletrônicos em locais de acesso público. O conceito de Quiosque traduz a preocupação de criar meios de acesso facilitados a todos, em regime de *self-service*.
- ▶ **Intermediação presencial a serviços eletrônicos:** caracteriza-se pela presença de profissionais especializados (servidores ou monitores) que auxiliam o usuário/cidadão a efetuar os passos necessários para obter o serviço prestado eletronicamente.
- ▶ **Call Center/Contact Center (com serviços fixos ou móveis):** caracteriza-se pela prestação do serviço por meio de um centro de atendimento telefônico, montado especialmente para esse fim. No caso do Contact Center, a prestação do serviço, além de ser realizada por meio de um centro de atendimento telefônico, também se dá por outras formas de contato multimídia: *e-mail, web, chat, SMS e redes sociais*.
- ▶ **Outros meios:** serviços prestados por outros meios eletrônicos como WAP, televisão digital, videoconferência, *palms* e outros.

4. Acessibilidade

A Acessibilidade diz respeito à participação das pessoas portadoras de deficiência no uso de produtos, serviços e informações de forma irrestrita. Esse indicador verifica se, no intervalo de páginas onde o serviço está inserido, há presença de algum tipo de indicação, como selo ou informação específica, que determine o seu grau de acessibilidade. O indicador é medido na forma de escala, sendo o serviço pontuado de acordo com o nível de *acessibilidade alcançado*:

- ▶ presença de selo ou indicação de acessibilidade (3 pontos);

- ▶ presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “A” (5 pontos);
- ▶ presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “AA” (9 pontos); e
- ▶ presença de selo ou indicação de acessibilidade nível “AAA” (12,5 pontos).

5. Disponibilidade

Verifica quanto o serviço prestado está disponível para acesso do cidadão/usuário. Não basta apenas a presença do serviço na forma eletrônica, o cidadão deve ser capaz de acessá-lo na hora que melhor lhe convier e de forma rápida, sem esperas pelo carregamento da página ou aplicação. O indicador é medido de forma cumulativa e em escala. Refere-se à disponibilidade para acesso às páginas referentes ao serviço em tela. Se os serviços estiverem sempre disponíveis, durante a realização das atividades deste seminário, este indicador terá nota máxima igual a 5,0. Para cada acesso que o serviço estiver indisponível, fora do ar ou em manutenção, durante este seminário, o serviço irá perder um ponto, podendo sua nota ser negativa.

6. Facilidade de Uso

A facilidade de uso ou usabilidade trata da qualidade de interação e de navegação da interface para acesso ao serviço. A interface é um dos fatores críticos para o sucesso de um sistema. A interface deve ser, portanto, fácil de usar. Ela deve oferecer um ambiente amigável que permita uma navegação intuitiva e rápida. O indicador é medido de forma cumulativa, recebendo pontos de acordo com os itens que apresentar. Os critérios têm valor variável de acordo com as suas subdivisões.

▶ **Linguagem compreensível**

Verifica se a linguagem utilizada na divulgação das informações e orientações para realização do serviço é clara e objetiva independentemente de ser técnica ou corrente. Esse critério tem o valor de 3 pontos.

▶ **Navegabilidade**

A navegabilidade diz respeito à distribuição ou localização das fontes de informação. As informações devem ser facilmente encontradas. O usuário não deve ser obrigado a percorrer caminhos intrincados dentro do *site* ou portal para encontrar as informações desejadas. Esse critério tem o valor de três pontos, bastando ao serviço apresentar quatro itens para alcançar a pontuação.

- ▶ **Presença de mapa do site ou portal:** verifica se o intervalo de páginas em que o serviço está inserido oferece a funcionalidade de mapa e se o serviço é encontrado por meio do mapa.
- ▶ **Presença de motor de busca:** verifica a existência de mecanismos de busca no intervalo de páginas onde o serviço é prestado e se o serviço é encontrado quando procurado por meio desse mecanismo.
- ▶ **Presença de barra de estado ou “migalha de pão”:** verifica a presença, no intervalo de páginas onde o serviço é prestado, da lista de *links* mostrando o caminho navegado para chegar ao ponto atual.
- ▶ **Acesso à informação/serviço em até três cliques:** verifica se o usuário/cidadão consegue chegar à informação/serviço desejado em até três cliques considerando-se a página inicial (*home*), duas páginas intermediárias e a página da informação/serviço propriamente dita.

- ▶ **Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva:** verifica se o acesso à informação/serviço se dá de forma fácil e intuitiva independente do número de cliques necessários para tanto. O número de cliques necessários se torna pouco importante se o usuário/cidadão não conseguir encontrar os caminhos que deve percorrer para chegar à informação/serviço que deseja.
- ▶ **Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos:** verifica se a interface gráfica das páginas referentes ao serviço segue um padrão uniforme de formatos, cores, estilos e demais elementos de desenho.

▶ **Formas de seleção do serviço**

Verifica se o intervalo de páginas, em que o serviço está inserido, oferece alternativas ou filtros diferenciados para acesso. Esse critério tem o valor de três pontos, bastando apresentar três itens para alcançar a pontuação.

- ▶ linha da vida;
- ▶ público-alvo;
- ▶ áreas de interesse;
- ▶ ordem alfabética; e
- ▶ órgão responsável.

▶ **Pró-atividade**

Verifica se há iniciativas proativas que antecipem a necessidade dos cidadãos por iniciativa do próprio órgão responsável pela prestação do serviço como, por exemplo, a opção para emissão de segunda via da carteira de identidade no ato do registro *on-line* de um boletim de ocorrência de perda ou roubo. Esse critério tem o valor de três pontos.

7. Confiabilidade

A confiabilidade traduz a qualidade do sistema que permite ao usuário/cidadão confiar, justificadamente, no serviço prestado. Ela valoriza a capacidade do governo de oferecer segurança às informações e aos canais relativos ao serviço prestado. Esse indicador é avaliado de forma cumulativa.

▶ **Presença de informações sobre segurança**

Verifica se o intervalo de páginas, onde o serviço é prestado, apresenta informações sobre segurança contra falhas imprevistas, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações veiculadas. Esse critério tem o valor de quatro pontos.

▶ **Presença de informações sobre política de privacidade**

Verifica se o intervalo de páginas, onde o serviço é prestado, esclarece os usuários quanto aos direitos e responsabilidades relativas às informações divulgadas. Esse critério tem o valor de quatro pontos.

▶ **Presença de informações sobre atualização do conteúdo**

Verifica se o intervalo de páginas, onde o serviço é prestado, apresenta informações referentes à data de publicação dos seus conteúdos, demonstrando claramente tratar-se de conteúdo atualizado. Esse critério tem o valor de quatro pontos.

8. Transparência e Acesso à Informação

A Transparência é a responsabilidade pela eficiente gerência de recursos públicos (*accountability*), permitindo o maior controle da sociedade ao andamento do serviço solicitado. Essa forma de controle torna a alocação de recursos simultaneamente mais eficiente e

mais democrática. Esse indicador é avaliado de forma cumulativa.

A Lei de Acesso a Informações estabelece que órgãos e entidades públicas devem divulgar, independentemente de solicitações, informações de interesse geral ou coletivo, salvo aquelas cuja confidencialidade esteja prevista no texto legal. Isso deverá ser feito por meio de todos os meios disponíveis e obrigatoriamente em *sites* da internet (somente os municípios com população de até 10.000 habitantes ficam dispensados da divulgação obrigatória na internet). Esse critério tem o valor de três pontos, bastando apresentar três itens para alcançar a pontuação.

Página específica para Acesso à Informação (Lei n. 12.527/2011) dentre as informações a serem disponibilizadas, deverão constar, no mínimo:

- ▶ registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das unidades e horários de atendimento ao público;
- ▶ registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros;
- ▶ registros das despesas;
- ▶ informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados;
- ▶ dados gerais para acompanhamento de programas, ações, projetos e obras; e
- ▶ respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.

INDICADOR	SUBITENS	MÉTRICAS
1. Nível de maturidade	Informação Interação Transação	4 pontos 8 pontos 12 pontos
2. Comunicabilidade	Transação Correio eletrônico das instituições envolvidas Presença nas redes sociais Telefone das instituições envolvidas Endereço das instituições envolvidas Informação sobre prazo para atendimento dos contatos Ajuda Existência de FAQ Existência de ajuda on-line Existência de ajuda por telefone	Subitens têm valor de 1,5 ponto cada, à exceção do item “Existência de ajuda on-line” que recebe 2 pontos.
3. Multiplicidade de acesso	Tipos de acesso SMS Dispositivos móveis (celular, tablets e outros) Intermediação presencial a serviços eletrônicos Quiosques ou PCs de acesso público Call center/Contact center (com serviços fixos ou móveis) Outros meios	Cada subitem tem valor de 4 pontos sendo necessários 3 tipos diferentes de acesso para que o serviço pontue o valor máximo.
4. Acessibilidade	Acesso às pessoas portadoras de deficiência Presença de selo ou indicação de acessibilidade Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível “AA” Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível “A” Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível “AAA”	Selo ou indicação de acessibilidade (3 pontos) Selo “A” (5 pontos) Selo “AA” (9 pontos) Selo “AAA” (12 pontos)
5. Disponibilidade	Indisponibilidade de serviço, página ou link durante a realização do projeto.	- Disponível sempre 5 pontos - Cada acesso indisponível menos -1,0 ponto
<p>Quadro 1: Indicadores e métricas para avaliação do e-Serviços, adaptados da Metodologia proposta pelo MPOG Fonte: Brasil (2007)</p>		

INDICADOR	SUBITENS	MÉTRICAS
6. Facilidade de uso	Linguagem compreensível Navegabilidade Presença de motor de busca Presença de mapa do sítio ou portal Presença de barra de estado ou “migalha de pão” Acesso à informação/serviço em até três cliques Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos Formas de Seleção do serviço Linha da Vida Áreas de Interesse Público-alvo Ordem Alfabética Órgão responsável Pró-atividade	- 3 pontos, necessitando apresentar subitens mínimos para alcançar a pontuação.
7. Confiabilidade	Presença de informações sobre segurança Presença de informações sobre política de privacidade Presença de informações sobre atualização do conteúdo	- 4 pontos cada subitem específico
8. Transparência e Acesso à Informação	Registro das competências e estrutura organizacional, endereços e telefones das unidades e horários de atendimento ao público; Registros de quaisquer repasses ou transferências de recursos financeiros; Registros das despesas; Informações concernentes a procedimentos licitatórios, inclusive os respectivos editais e resultados, bem como a todos os contratos celebrados; Dados gerais para acompanhamento de programas, ações, projetos e obras; Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.	- 3 pontos, necessitando apresentar 3 subitens para alcançar a pontuação.
<p>Quadro 1: Indicadores e métricas para avaliação do e-Serviços, adaptados da Metodologia proposta pelo MPOG Fonte: Brasil (2007)</p>		

A seguir são apresentados alguns de exemplos de formatação de dados, retirados da publicação apresenta o projeto *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços*, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG). (BRASIL, 2007)

Exemplos de Análises de e-Serviços

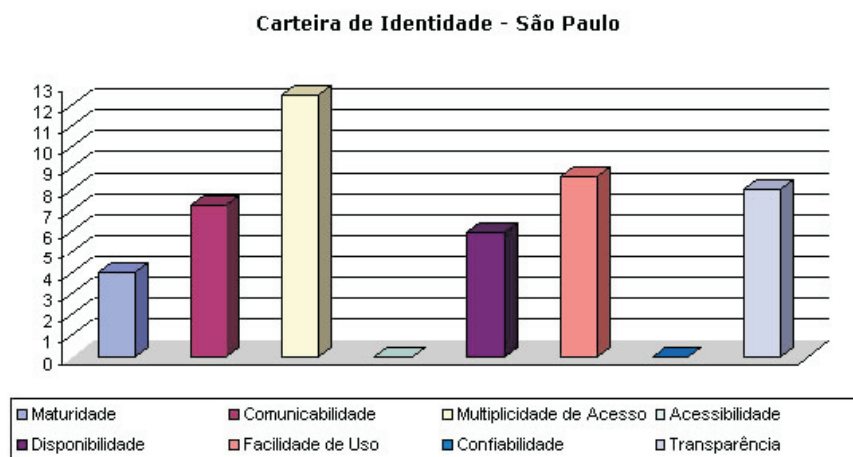


Figura 1: Percentual médio de aproveitamento, por indicador, do serviço *Carteira de Identidade (SP)*
 Fonte: Brasil (2007)

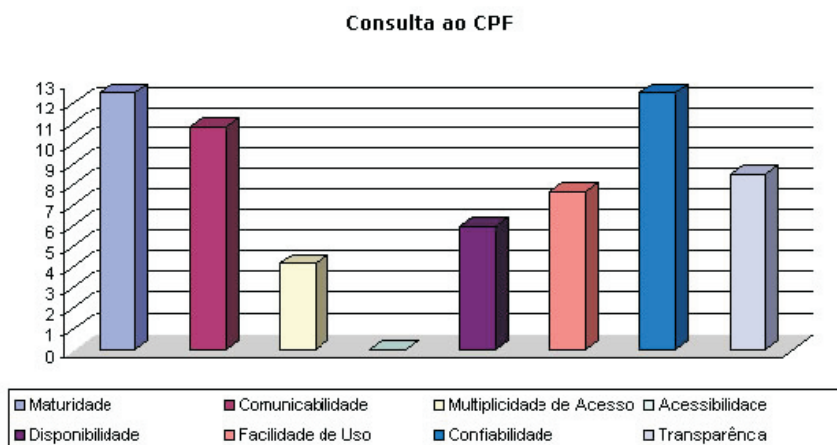


Figura 2: Percentual médio de aproveitamento, por indicador, do serviço *Consulta ao CPF*
 Fonte: Brasil (2007)

Exemplos de Análise Geral do Site de e-Gov

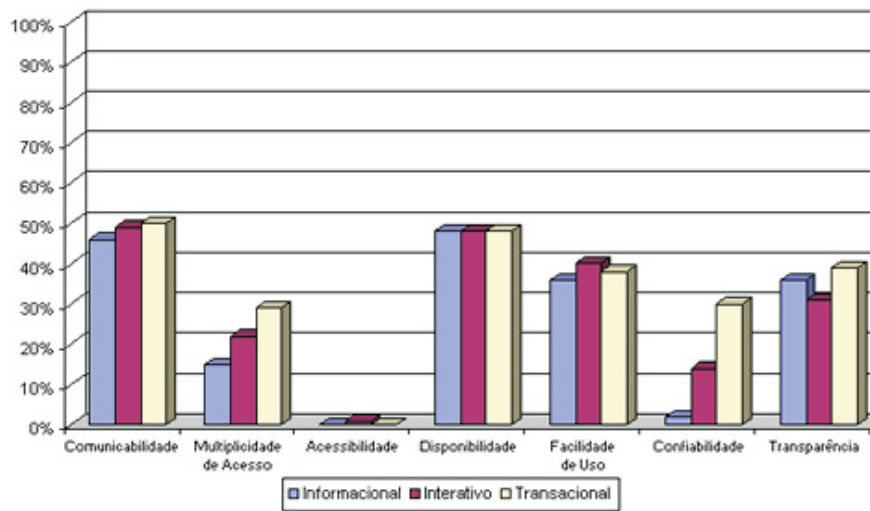


Figura 3: Pontuação de direitos e deveres classificados por nível de maturidade
Fonte: Brasil (2007)

Referências

AGNER, L. *Arquitetura da informação e governo eletrônico: diálogo cidadãos-Estado na World Wide Web – estudo de caso e avaliação ergonômica de usabilidade de interfaces humano-computador*. 2007. Tese (Doutorado). Pontifícia Universidade Católica, Rio de Janeiro, 2007.

ALVES, Marcus Vinicius Chevitarese. *Portais de governo: uma avaliação na Câmara dos Deputados*. Brasília: Câmara dos Deputados, Edições Câmara, 2012. 210 p. (Série colóquios de excelência; n. 3). Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2508189.PDF>>. Acesso em: 4 fev. 2013.

ANGÉLICO, F. *Lei de Acesso à Informação Pública e seus possíveis desdobramentos para a accountability democrática no Brasil*. 2012. Dissertação (Mestrado). Escola de Administração de Empresas de São Paulo, Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2012.

ARTIGO 19. *Análise do projeto de lei de acesso à informação pública*, 2009. Disponível em: <http://www.artigo19.org/site/documentos/analise_do_projeto_de_lei_de_acesso_a_info_publica.pdf> Acesso em: 18 nov. 2012.

BRASIL. *Lei Complementar n. 101*, de 4 de maio de 2000. Estabelece normas de finanças públicas voltadas para a responsabilidade na gestão fiscal e dá outras providências. Brasília, 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/lcp101.htm>. Acesso em: 8 mar. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. *Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços/ Departamento de Governo Eletrônico*. Brasília: DF, 2007. Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos>>. Acesso em: 10 mar. 2013.

BRASIL. *Lei n. 12.527*, de 18 de novembro de 2011. Lei de Acesso à Informação, 2011. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/l12527.htm/>. Acesso em: 10 maio 2012.

CGU. *Acesso à Informação Pública: uma introdução à Lei n.12.527*, de 18 de novembro de 2011. Controladoria-Geral da União Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.cgu.gov.br/acessoainformacao.gov/publicacoes/CartilhaAcessoInformacao.pdf>>. Acesso em: 10 maio 2012.

DINIZ, Eduardo Henrique *et al.* O governo eletrônico no Brasil: perspectiva histórica a partir de um modelo estruturado de análise. *Revista de Administração Pública*, Rio de Janeiro, v. 43, n.1, p. 23-48, jan.-fev. 2009. Disponível em: <<http://www.ipea.gov.br/participacao/images/pdfs/democraciadigital/dinizetal2009.pdf>>. Acesso em: 20 fev. 2013.

DRI, C. F. *Governança democrática: impasses e alternativas*, 2009. Disponível em: <<http://hid0141.blogspot.com.br/2009/09/governanca-democratica-impasses-e.html/>>. Acesso em: 14 maio 2012.

ERKENS, R. (Org.) *Nova gestão pública*. São Paulo: Instituto Friedrich Naumann, 2010. Disponível em: <<http://ffn-brasil.org.br/novo/PDF-ex/Publicacoes/NGP.pdf>>. Acesso em: 14 maio 2012.

HOESCHL, Hugo Cesar. *Introdução ao governo eletrônico*. [2013]. Disponível em: <<http://www.i3g.org.br/editora/livros/introducaogovernoeletronico.pdf>>. Acesso em: 7 mar. 2013.

LOPES, C. A. Acesso à informação pública para a melhoria da qualidade dos gastos públicos – literatura, evidências empíricas e o caso brasileiro. *Cad. Fin. Públ.*, Brasília, n. 8, p. 5-40, dez. 2007. Disponível em: <http://www.esaf.fazenda.gov.br/esafsite/publicacoes-esaf/caderno-financas/CFP8/CFP_n8_art1.pdf/>. Acesso em: 19 jun. 2012.

PRADO, O. *Governo eletrônico e transparência: a publicização das contas públicas das capitais brasileiras*. 2004. 180 p. Dissertação (Mestrado em Administração de Empresas) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas, São Paulo, 2004.

ROVER, Aires J. Introdução ao governo eletrônico. *Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico*, [on-line], v. 1, n. 1, 2009. Disponível em: <<http://buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/observatorioogov/article/view/30883/30643>>. Acesso em: 4 fev. 2013.

