

Proposta de Metodologia para a Avaliação dos *websites* do Governo Federal

Espartaco Madureira Coelho
maio/2001

Introdução

A partir da leitura do artigo “*Assessing E-Government: The Internet, Democracy and Services Delivery by States and Federal Governments*”, escrito em setembro de 2000, por Darell M. West, da Brown University¹, esta é uma proposta revista e ampliada de elaboração de uma metodologia para a avaliação dos *websites* de governo no âmbito da Administração Pública Federal brasileira.

Objetivos

Esta proposta pretende atender às demandas da Secretaria de Gestão do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, no que tange às suas metas de implementação de padrões de qualidade e de nível de serviço na administração pública, além de atender às diretrizes da política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Federal e de ir ao encontro das ações do Grupo de Trabalho de Normas e Padrões para a Prestação de Serviços do Comitê Executivo do Governo Eletrônico.

Este trabalho também se propõe a atender as necessidades de implantação de trabalhos em rede e de consolidação de parcerias interinstitucionais, ao buscar a integração de ações da Secretaria de Gestão – SEGES, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação – SLTI, da Coordenação-Geral de Modernização e Informática – CGMI e da Escola Nacional de Administração Pública – ENAP, órgãos do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão.

Aspectos Metodológicos

A metodologia apresentada para a avaliação da situação dos *websites* da Administração Pública Federal baseia-se na aplicação de questionário eletrônico a ser respondido pelos respectivos responsáveis (*webmasters*). O formulário (Anexo 1) se apresenta com 50 (cinquenta) questões de “Sim ou Não”, subdivididas em 07 (sete) categorias:

1. Informações;
2. Prestação de Serviços;
3. Segurança;
4. Design;
5. Idiomas;
6. Interatividade; e
7. Padrões de Serviço.

¹ Disponível no endereço eletrônico www.insidepolitics.org/egovtreport00.html.

De forma similar à apresentada no trabalho de Darell M. West, seria de grande valia – na medida em que busca dados reais, não declarados pelos respondentes do questionário – que a pesquisa fosse complementada por “medição do tempo de resposta” de e-mail padrão a ser enviado às áreas responsáveis pelo “Fale Conosco” dos *websites* a serem avaliados.

Atividades a serem Desenvolvidas

Primeiramente, se propõe que sejam realizadas reuniões entre representantes da SEGES, da SLTI, da CGMI e da ENAP, de forma a que seja feita uma análise prévia da pertinência técnica das questões apresentadas, da oportunidade temporal e política da aplicação do questionário, assim como da metodologia a ser implementada, tanto na coleta e tratamento dos dados, quanto na avaliação a ser realizada.

Em um segundo momento, haveria o envio de e-mail para a “medição do tempo de resposta”, seguido do desenvolvimento e da aplicação do questionário, por meio de formulário eletrônico a ser disponibilizado no *website* www.gestaopublica.gov.br, administrado pela SEGES/MP.

Na fase de avaliação dos resultados, seria gerado relatório indicativo de grau de aderência dos *websites* pesquisados em relação aos padrões apresentados, que viria a subsidiar ações de orientação ao desenvolvimento e a padrões de desempenho e de prestação de serviços para os *websites* governamentais.

Resultados Esperados

1. Criação de um “marco zero” para o processo de avaliação e melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados; e
2. Subsídio para ações de orientação ao desenvolvimento e a padrões de prestação de serviços e de desempenho de *websites* do governo federal.

Cronograma de Atividades

Fase 1: reuniões com os representantes das áreas envolvidas – maio/2001.

Fase 2: envio de e-mail para “medição do tempo de resposta” – junho/2001.

Fase 3: desenvolvimento e aplicação do questionário eletrônico – junho/2001.

Fase 4: tabulação e geração de relatório com os resultados da pesquisa – julho/2001.

Anexo 1 – Questionário

I. Categoria INFORMAÇÕES

No *website* de sua organização há:

1. Telefone para contato?
2. Telefone 0800?
3. Fax?
4. Endereço para correspondência?
5. Fale Conosco – E-mail?
6. Fale Conosco – Formulário?
7. Índice ou Mapa do *Site*?
8. Estrutura Organizacional ou Quem é Quem?
9. Perguntas e Respostas?
10. Notícias?
11. Legislação?
12. Relatório de Atividades?
13. Informações sobre licitações e contratos?
14. Base de Dados com documentos, processos, publicações, palestras etc?
15. *Link* para comitê interno ou para o *site* do Programa Nacional de Desburocratização?
16. *Link* para comitê interno ou para o *site* do programa de Qualidade no Setor Público?
17. *Link* para o Portal Rede Governo?
18. *Links* para *sites* úteis e/ou relacionados?
19. Ajuda (quando ao uso de recursos técnicos, *plugins*, *downloads* etc)?
20. Uso de recursos de áudio?
21. Uso de recursos de vídeo?
22. Uso de recursos de animação?
23. Padrões de serviço da organização?
24. Estatísticas de serviços prestados pela organização?
25. Histórico dos indicadores de desempenho da organização?

II. Categoria PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

O *website* da sua organização possui facilidades de:

26. Resposta a solicitações de informação?
27. Atendimento a solicitações de envio de documentos e publicações não disponíveis no *site*?
28. Atualização automática de dados cadastrais dos usuários?

- 29. *Download* de formulários e respectivas orientações de preenchimento?
- 30. *Download* de programas desenvolvidos?
- 31. Ferramenta de Busca?
- 32. Inclusão em *newsletter*?

III. Categoria SEGURANÇA

No *website* de sua organização há:

- 33. Divulgação aos usuários de compromisso com aspectos de segurança do *site*?
- 34. Divulgação aos usuários de compromisso com aspectos de manutenção de privacidade do *site*?

Em relação ao ambiente Internet de sua organização há:

- 35. Política de segurança formalizada e divulgada internamente?
- 36. Plano de contingência formalizado e divulgado internamente?
- 37. Auditoria regular?

IV. Categoria DESIGN

Na sua organização há:

- 38. Orientações relativas à disposição de imagens e conteúdo do *site*?

V. Categoria IDIOMAS

No *website* de sua organização há:

- 39. Opção de leitura em outro idioma?
(se SIM, indicar quais: Inglês, Espanhol, Alemão, Outros).
- 40. *Link* para *software* de tradução gratuito?

VI. Categoria INTERATIVIDADE

O *website* de sua organização possui facilidades de:

- 41. *Push technology* para conteúdo ou para notícias?
- 42. Transmissão de eventos ao vivo (*broadcast*)?
- 43. Sala de *chat*?
- 44. Enquetes?

- 45. Fóruns de discussão?
- 46. Personalização de menu?
- 47. Personalização de conteúdo?

VII. Categoria PADRÕES DE SERVIÇO

No *website* de sua organização há divulgação de:

- 48. Padrões de serviço do *site*?
- 49. Estatísticas de utilização do *site*?
- 50. Histórico de indicadores de desempenho do *site*?

VIII. Espaço para Comentários (texto livre)

IX. Dados do Responsável pelas Informações:

Nome completo:

Cargo:

Lotação:

Telefone:

Data: