

Comissão Interministerial para a Sociedade da
Informação

ANEXO AO CADERNO DE ENCARGOS
MÉTODO DE AVALIAÇÃO DOS *WEB SITES* DA
ADMINISTRAÇÃO
DIRECTA E INDIRECTA DO ESTADO

Documento disponível em www.si.mct.pt

Julho de 2001

1. Introdução

O Governo tem vindo a desenvolver de forma consistente, desde 1995, uma política de desenvolvimento da Sociedade da Informação e do Conhecimento em Portugal, concretizada através do lançamento de inúmeras iniciativas e da adopção de medidas de diversa índole, com importantes resultados já alcançados.

Aos objectivos que o Governo se vincula somam-se os constantes da iniciativa comunitária nesta matéria, expressos no Plano de Acção eEurope 2002, na elaboração do qual a recente presidência portuguesa da União Europeia teve um papel determinante.

A prioridade estratégica do Governo está consubstanciada num conjunto de medidas incluídas no documento orientador da "Iniciativa Internet", onde se propõe cumprir um conjunto de metas, uma das quais destinada à administração pública, "*Todos os formulários oficiais na internet em 2002. Possibilidade de submissão electrónica generalizada em 2003. Todos os serviços públicos estarão on-line na internet até 2005*".

Por sua vez, a Resolução do Conselho de Ministros N.º 22/2001 determina a avaliação periódica dos *Web Sites* dos organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado, visando nomeadamente aferir o grau de actualização da informação disponibilizada, a clareza da forma como é apresentada, a facilidade de pesquisa da informação e o cumprimento das disposições legais relativas ao conteúdo e forma de apresentação das páginas dos organismos públicos, designadamente a sua acessibilidade por cidadãos com necessidades especiais.

O objecto desta avaliação é a produção de recomendações tendentes ao aperfeiçoamento e melhoria da qualidade das páginas avaliadas, bem como a divulgação das boas práticas.

Este documento visa apresentar o Método de Avaliação, dele constando uma grelha de avaliação e a Metodologia de realização e apresentação dos resultados.

O Método de Avaliação aqui proposto, assenta em duas vertentes que se complementam, relativas à qualidade e à maturidade dos sites. Na dimensão qualitativa pretende-se avaliar a qualidade dos *Web Sites*, considerando os seguintes critérios: conteúdos, actualização dos conteúdos, acessibilidade, navegabilidade e facilidades para cidadãos com necessidades especiais. Os referidos critérios, por sua vez, subdividem-se em trinta e três indicadores, conforme tabela em anexo.

Por outro lado, a maturidade pretende avaliar o estado de desenvolvimento do *Web Site* tendo por base o grau de interactividade, segundo o modelo do eEurope que assenta em quatro estágios, informação, interacção, interacção bi-direccional e transacção. Assim, pretende-se avaliar a maturidade através da observação dos serviços *on-line* e interactividade permitida, desagregada em oito items, conforme tabela anexa. Em organismos em que a interactividade com o público é inexistente ou fraca, a aplicação dos critérios relativos à prestação de serviços *on-line* deve ser ponderada.

A maioria da informação necessária para a avaliação será obtida directamente por análise *on-line* dos *Web Sites*. No entanto, dados complementares relativos às acções e funções dos organismos deverão ser obtidos directamente junto dos respectivos organismos. Assim, será enviado um questionário para recolha dessa informação. Esse momento de interacção deverá servir também para promover a auto-avaliação dos *Web Sites* dos organismos, tendo por base a Grelha aqui proposta. A auto-avaliação poderá desempenhar um importante papel na reflexão interna dos organismos sobre o respectivo *Web Site* e sobre o papel que este deve desempenhar no cumprimento da missão do organismo, pelo aproveitamento das potencialidades das tecnologias da Sociedade da Informação e do Conhecimento.

Os organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado cujos sites serão avaliados constam de uma lista provisória de organismos e endereços oficiais (URL's) elaborada pelo Secretariado Executivo da Comissão Interministerial para a Sociedade da Informação e que complementa este documento. Até ao início dos trabalhos de avaliação, deverá ser produzida pela equipa técnica que acompanha esta avaliação uma lista definitiva.

Prevê-se a realização de acções de avaliação de 6 em 6 meses, sendo a primeira avaliação lançada em Julho de 2001.

1.1. Metodologia e apresentação dos resultados da avaliação

A primeira avaliação é dividida em duas fases distintas. Na 1ª Fase proceder-se-á a uma avaliação baseada nos critérios mais simples, apenas com observação *on-line* do *Web Site* dos organismos.

Na 1ª Fase serão considerados os seguintes critérios constantes da grelha proposta: Conteúdos; Acessibilidade; Navegabilidade; Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais; Serviços *on-line* (apenas serão contemplados nesta 1ª Fase os seguintes indicadores: Tempo de resposta aos *e-mail's*; Sugestões e Reclamações *on-line*; *Newsletter*, fórum, *chat on-line* e outras facilidades *on-line*; *e-mail*, telefone, fax, *chat on-line* com acesso a *help desk* dedicados a apoio aos utilizadores).

Ainda no decorrer da 1ª Fase, será enviado aos organismos um questionário para recolha de informação complementar, não observável *on-line* que permitirá aos organismos proceder a uma auto-avaliação. Este momento de interação da equipa técnica com os organismos cujos *sites* estão em avaliação deverá permitir a identificação dos critérios relativos à interactividade com o público que devem ser ponderados. Os resultados desta primeira fase deverão constar no relatório preliminar contendo a classificação da avaliação dos sites dos organismos.

Na 2ª Fase a avaliação centrar-se-á na observação *on-line* dos critérios de avaliação mais complexos relativos designadamente à actualização dos conteúdos e aos serviços *on-line*: Declarações/Formulários *on-line* para *download*; Preenchimento de Declarações/Formulários *on-line*; Pagamentos *on-line*; Segurança nos pagamentos *on-line*. Alguns destes indicadores terão em consideração a informação recolhida através do questionário referido.

Os resultados deste procedimento serão incluídos no Relatório da 2ª Fase, que permitirá dispor de uma classificação final acompanhada por recomendações de melhoria para cada um dos *Web Sites* analisados.

A classificação final será traduzida por uma escala de 0 a 5 com o seguinte significado, 0 - Sem *Web Site*, 1 - Insuficiente, 2 - Regular, 3 - Bom, 4 - Muito Bom e 5 - Excelente.

Cada uma das notas será função do cumprimento dos seguintes indicadores segundo cada um dos critérios da grelha de avaliação:

Excelente: Grande diversidade de conteúdos, actualizados com bastante regularidade. Não deverão, portanto, existir conteúdos desactualizados. A acessibilidade e a navegabilidade devem-se aproximar bastante do nível óptimo. O *Web Site* tem que estar acessível para os cidadãos com necessidades especiais. Disponibilização da maioria dos serviços do organismo, com o nível máximo de interactividade.

Muito Bom: Diversificação razoável de conteúdos actualizados com regularidade. Deverá cumprir os critérios mais importantes relativos à acessibilidade e à navegabilidade (todas as páginas têm que ser completamente funcionais em diferentes *browsers* e em diferentes versões; a primeira página (*homepage*) não pode demorar um tempo excessivo a carregar; o URL tem que aparecer em toda a documentação publicada de modo a facilitar o futuro acesso ao *Web Site*. Tem que disponibilizar na primeira página as categorias de informação mais importantes (mapa do *Web Site*, contactos, um motor de busca, as FAQ - "*Perguntas mais frequentes*", publicações e formulários); nas restantes páginas, deverá também existir uma barra de navegação com *links* para as categorias de informação normalmente mais utilizadas (*link* para a página principal, mapa do *Web site*, motor de busca). Acesso razoável para os cidadãos com necessidades especiais. A

maior parte dos serviços do organismo têm que estar *on-line*, com um nível médio de interactividade.

Bom: Diversificação razoável de conteúdos actualizados com regularidade. A acessibilidade e a navegabilidade devem ser razoáveis (todas as páginas devem ser completamente funcionais em diferentes *browsers* e em diferentes versões; o tempo de carregamento da primeira página não pode ser excessivo). Presença das categorias de informação mais importantes na primeira página (mapa do *Web Site*, contactos, um motor de busca, as FAQ – “*perguntas mais frequentes*”, bem como as publicações e os formulários); nas restantes páginas, tem que existir uma barra de navegação com *links* para as categorias de informação mais utilizadas. O *Web Site* deverá ter acesso, ainda que em fase de desenvolvimento, a cidadãos com necessidades especiais. Parte considerável dos serviços (metade) disponíveis *on-line* (nível médio de interactividade).

Regular: Fraca diversidade de conteúdos e com atrasos relevantes na sua actualização. Níveis razoáveis de acessibilidade, navegabilidade, devendo, portanto, ter as mesmas características da classificação anterior. Acesso a cidadãos com necessidades especiais em fase de desenvolvimento. O serviços *on-line* são apenas serviços de informação, pouco diversificados e sem interactividade.

Insuficiente: Os conteúdos são pouco diversificados, bastante limitados e a informação está desactualizada. Não cumpre praticamente nenhum dos critérios mais importantes relativos à acessibilidade e navegabilidade. Não está minimamente preparado para fornecer acesso aos cidadãos com necessidades especiais. Os serviços *on-line* são inexistentes.

Sem Web Site: Grupo em que serão incluídos todos os organismos sem presença na Internet.

O relatório final será constituído pela classificação atribuída a cada organismo e por um conjunto de recomendações de melhoria, do qual será dado conhecimento ao organismo no final da avaliação.

2 Grelha de Avaliação Qualitativa

Critérios (Qualitativos)	Indicadores	Medidas
1 Conteúdos (RCM 22/2001 "clareza da forma como é apresentada") (RCM 22/2001 "cumprimento das disposições legais relativas ao conteúdo e forma de apresentação das páginas dos organismos públicos - reclamações sobre conteúdo, protecção de dados pessoais, notificação, copyright, etc...")	1. descrição do organismo: a. missão b. estrutura orgânica c. serviços prestados	S/N S/N S/N
	2. contactos	Semáforo
	3. publicações	Semáforo
	4. novidades	Semáforo
	5. FAQ (perguntas mais frequentes)	S/N
	6. serviços e respectivos contactos incluindo <i>e-mail</i>	Semáforo
	7. informação sobre os formulários e documentos do serviço para <i>download</i> (com indicação do tamanho, do formato, do <i>software</i> especial necessário e <i>link</i> para empresa), ou em HTML	Semáforo
	8. data da última e da próxima actualização dos documentos (quando se aplicar)	Semáforo
	9. diversidade dos conteúdos	Semáforo
	10. apresentação da política de privacidade e segurança	S/N
	11. versão em outras línguas sempre que se justifique	Semáforo
2 Actualização dos Conteúdos (RCM 22/2001 "grau de actualização da informação disponibilizada")	1. legislação	Semáforo
	2. informação sobre o organismo (organigrama, lei orgânica)	Semáforo
	3. eventos programados ou em curso	Semáforo
	4. relatório de actividades	Semáforo
	5. plano de actividades	Semáforo
	6. estatísticas, publicações e estudos	Semáforo
	7. outra informação	Semáforo
3 Acessibilidade (acesso à primeira página)	1. a página principal deve correr em diferentes <i>browsers</i> e em diferentes versões: a. <i>NetScape 6</i> b. <i>Internet Explorer 6</i> c. <i>NetScape 4</i> d. <i>Internet Explorer 5</i>	S/N S/N S/N S/N
	2. URL em toda a documentação publicada	S/N
	3. presença nos principais motores de busca (sapo (http://www.sapo.pt), aeiou (http://www.aeiou.pt), altavista (http://www.altavista.com), yahoo (http://www.yahoo.com))	Semáforo
	4. tempo de carregamento da página principal (inferior a 8 segundos)	S/N
4 Navegabilidade (navegação interna) (RCM 22/2001 "facilidade na pesquisa de informação")	1. as páginas devem correr em diferentes <i>browsers</i> e em diferentes versões: a. <i>NetScape 6</i> b. <i>Internet Explorer 6</i> c. <i>NetScape 4</i> d. <i>Internet Explorer 5</i>	S/N S/N S/N S/N
	2. mapa do <i>Web Site</i>	S/N
	3. tempo de carregamento das restantes páginas (inferior a 20 segundos)	Semáforo
	4. barra de navegação na página principal com <i>links</i> (para página do governo / Administração Pública / Sectorial ou Ministerial, contactos, mapa do <i>Web Site</i> , motor de busca, caixa de sugestões)	Semáforo
	5. nas outras páginas, barra de navegação com <i>links</i> (para página principal, mapa do <i>Web Site</i> , motor de busca, voltar, caixa de sugestões)	Semáforo
	6. motor de busca	S/N
	7. <i>links</i> activos e inactivos	Semáforo

<p>5 Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais</p> <p>(RCM 22/2001 "cumprimento das disposições legais relativas ao conteúdo e forma de apresentação das páginas dos organismos públicos, designadamente a sua acessibilidade por cidadãos com necessidades especiais")</p> <p>(RCM 97/1999 sobre a acessibilidade dos sítios da Administração Pública na Internet pelos cidadãos com necessidades especiais)</p> <p>(RCM 95/1999 4.2 "deverão ser levadas em linha de conta as exigências específicas dos cidadãos com necessidades especiais")</p> <p>Mais informação em http://www.acesso.mct.pt, http://www.cast.org/bobby e Plano de Acção eEurope 2002 – Capítulo: Participação de todos na economia do conhecimento.</p>	1. conformidade com o nível <i>A</i> , correspondente à Prioridade 1, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>web</i> do W3C ¹	S/N
	2. conformidade com o nível <i>Double-A</i> , correspondente à Prioridade 2, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>web</i> do W3C	Semáforo
	3. conformidade com o nível <i>Triple-A</i> , correspondente à Prioridade 3, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>web</i> do W3C	Semáforo
	4. símbolo de acessibilidade na primeira página a que reconhecidamente sejam associadas características de desenho universal e um texto ² explicativo	S/N
(RCM 97/1999 - 3º "Os sítios da Internet dos organismos ... que satisfaçam os requisitos de acessibilidade nele referidos deverão indicá-lo de forma clara, através de símbolo a que reconhecidamente seja associada essa característica.")		

Critério (Maturidade)	Indicadores	Medidas
Serviços on-line	1. declarações / formulários <i>on-line</i> para <i>download</i>	Semáforo
	2. preenchimento e entrega <i>on-line</i>	Semáforo
	3. sugestões e reclamações <i>on-line</i>	S/N
	4. pagamentos <i>on-line</i>	S/N
	5. segurança nos pagamentos <i>on-line</i>	S/N
	6. respostas aos <i>e-mails</i> recebidos	Semáforo
	7. <i>newsletter</i> , fórum, <i>chat on-line</i> e outras facilidades <i>on-line</i>	Semáforo
	8. <i>e-mail</i> , telefone, fax, <i>chat on-line</i> com acesso a <i>help-desk</i> dedicados a apoio aos utilizadores	Semáforo

¹ O documento explicativo das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da *web* do W3C – *World Wide Web Consortium* pode ser consultado no endereço <http://www.w3.org/TR/1999/WAI-WEBCONTENT-19990505> em versão original em língua inglesa ou no endereço <http://www.utad.pt/wai/wai-pageauth.htm> em versão portuguesa. A lista de confirmação de pontos de verificação de Directivas de acessibilidade do conteúdo da *web*, anexa ao documento anterior, pode ser consultada no endereço <http://www.w3.org/TR/WCAG10/checkpoint-list.html> em versão original em língua inglesa ou no endereço <http://www.utad.pt/wai/wai-pageauth.htm> em versão portuguesa.

² De acordo com o ponto 10.1 da implementação – Fase I – Requisitos de Visitabilidade, em <http://www.mct.pt/acess.htm> o texto deverá ter o seguinte teor "A afixação do Símbolo de Acessibilidade não garante que este sítio seja 100% acessível. A utilização deste símbolo demonstra, unicamente, um esforço em aumentar a acessibilidade deste sítio em conformidade com a Resolução de Conselho de Ministros N.º 97/99 sobre acessibilidade dos sítios da administração pública na Internet pelos cidadãos com necessidades especiais."