

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Pedro Tavares
20/10/2004



UMIC

Unidade de
Missão Inovação
e Conhecimento

Presidência do Conselho de Ministros

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

1. **Contexto**
2. **Sobre a UMIC**
3. **Relatórios de Avaliação de Websites da AP**
4. **Guia de Boas Práticas da AP**
5. **Boas práticas nos sites UMIC:**
A arquitectura de conteúdos e a taxionomia do Portal do Cidadão
6. **Projectos a desenvolver:**
usabilidade.gov.pt

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Contexto

- A Web na AP: a oportunidade de abrir um **canal de interação directa** com os cidadãos, possibilitando o acesso a um vasto conjunto de **serviços informativos, interactivos e/ou transaccionais**.
- Mas o **modo como é disponibilizada a informação na Web** tem importância adicional.
- A presença da Administração Pública na Internet ainda apresenta alguma falhas e lacunas, quer nos conteúdos fornecidos, quer nos serviços disponibilizados.

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Contexto

- **Usabilidade, acessibilidade, experiência do utilizador e arquitectura da informação:** variáveis a ter em conta na construção de websites
- Vários governos mostram interesse e publicam exemplos e indicam **boas práticas** a seguir

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Contexto

- Governo norte-americano: **portal de usabilidade** para divulgar as melhores práticas
- Governo canadiano: *The Treasury Board Common Look and Feel Standards for the Internet*
Standards implementados em todos os sites da AP até 31/12/2002



Usability.gov

The logo for Usability.gov features the word "Usability" in a bold, blue, sans-serif font, followed by ".gov" in a smaller font inside a white circle. A blue horizontal bar is positioned above the text, and a green-to-blue gradient swoosh is located below it.

Government
of Canada

Gouvernement
du Canada



USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA Portugal

- **Sobre a UMIC (Unidade de Missão Inovação e Conhecimento):**

Entidade responsável pela **implementação das políticas de sociedade da informação e governo electrónico**, sob a tutela do Ministro de Estado e da Presidência. O Ministério das Finanças e da Administração Pública participa na definição dos domínios prioritários de actuação da UMIC, bem como no acompanhamento da sua execução.

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA Portugal

- **UMIC – Projectos Emblemáticos:**
 - **Sociedade da Informação:** b-on - Biblioteca do Conhecimento Online; e-U - Campus Virtuais; Rede de Banda Larga nas Escolas e Universidades; Redes Comunitárias de Banda Larga; Cidades e Regiões Digitais
 - **Governo Electrónico:** Portal do Cidadão; Programa Nacional de Compras Electrónicas; Racionalização das Comunicações; Software Aberto

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

- Usabilidade - projectos actuais:
 1. **Relatórios de Avaliação Externa de Web Sites dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado**
 - 1º Relatório – Fevereiro de 2002
 - 2º Relatório – Dezembro de 2003

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

1. Relatórios de Avaliação Externa de Web Sites dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado

Principais Objectivos:

- Aferir da **qualidade e maturidade** da presença na Internet dos Organismos da Administração Pública;
- **Facilitar aos próprios Organismos um momento de reflexão** sobre a sua presença na Internet
- Produzir **recomendações** tendentes ao **aperfeiçoamento e melhoria da qualidade das páginas** avaliadas, bem como à **divulgação de boas práticas**.

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

1. Relatórios de Avaliação Externa de Web Sites dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado

Critérios de Avaliação:

- Conteúdos,
- Actualização dos Conteúdos,
- Acessibilidade,
- Navegabilidade,
- Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais
- Serviços Online

(subdivisão em indicadores específicos)

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

1. Relatórios de Avaliação Externa de Web Sites dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado

1ª Edição 2002 – Principais Resultados:

- 494 Organismos activos - 70 não possuem presença na Internet, 302 têm presença autónoma na Internet ou web site, 100 possuem uma página de web site, 10 estão em construção, 7 em remodelação e 5 apresentam páginas indisponíveis.
- Apenas 15% dos web sites dos Organismos verificaram conformidade com o nível A de **Acessibilidade**, sendo este o nível mais elementar a cumprir.
- **Serviços Online:** apenas 8% dos Organismos revelou disponibilizar um bom nível deste tipo de serviços, devendo o critério de Actualização dos Conteúdos ser também alvo de alguma especial atenção.

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

1. Relatórios de Avaliação Externa de Web Sites dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado

2ª Edição 2003 – Principais Resultados:

- 476 Organismos activos - 60 não possuem presença na Internet, 339 têm presença autónoma na Internet ou web site, 31 possuem uma página de web site, 6 estão em construção, 32 em remodelação e 8 apresentam páginas indisponíveis.
- Organismos com classificação Bom (47,9%) e Regular (30,5%). A percentagem de web sites com classificação superior a 60% (equivale ao tipo de avaliação Muito Bom e Excelente) é de 7% o que ainda assim corresponde a uma melhoria comparando com os resultados na avaliação de Fevereiro de 2002 (4,66%).
- 14% dos web sites dos Organismos verificam conformidade com o nível A de Acessibilidade

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

2. Guia de Boas Práticas na Construção de Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado

Versão 3 Fevereiro 2003 - Departamento de Sistemas de Informação da Universidade do Minho

- **Complemento** da avaliação dos sites
- Websites como **novo canal para prestação de serviços ao cidadão**
- Websites não devem ver a sua estrutura, conteúdos e funcionalidades apenas orientados por necessidades estruturais e internas do organismo, mas estar **centrados nos serviços prestados e no valor acrescentado** que estes dão ao cidadão, numa abordagem de **melhoria da qualidade e na desburocratização dos serviços.**

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

3. Boas práticas nos sites UMIC:

A arquitectura de conteúdos e a taxionomia do Portal do Cidadão

WWW.PORTALDOCIDADAO.PT
PORTALDOCIDADÃO

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A arquitectura de conteúdos e a taxionomia do Portal do Cidadão

DESAFIOS:

- Construir **um portal que sirva o cidadão e as empresas**
- Tornar a **navegação simples** e facilitar o **acesso rápido aos conteúdos** e entidades
- Fazer do Portal do Cidadão uma **plataforma transaccional**
- Acrescentar **mais serviços e entidades participantes** comparativamente ao projecto anterior
- **Organizar a informação** de acordo com os possíveis **interesses dos cidadãos** e não por “silos organizacionais”

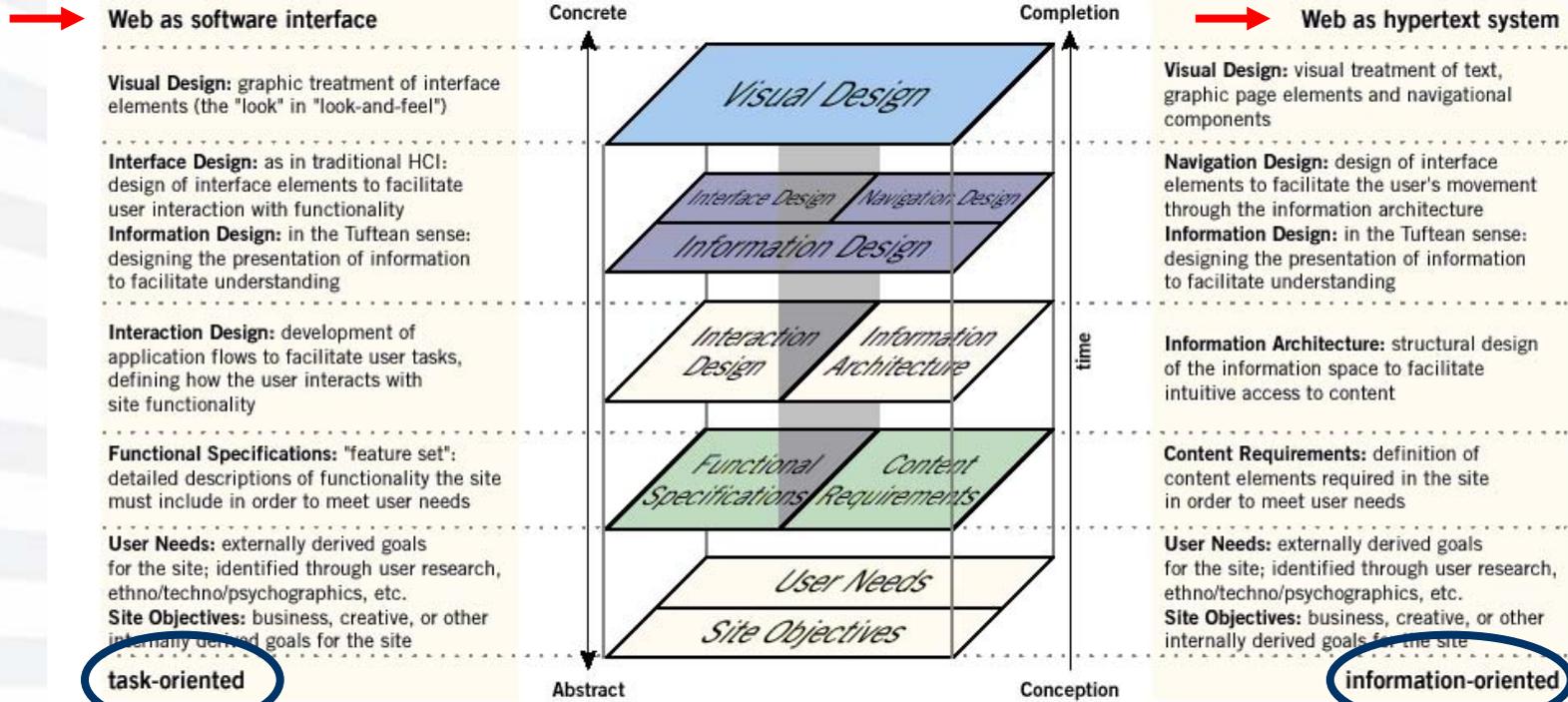
Perspectiva transaccional/aplicacional e/ou orientação por conteúdos?

The Elements of User Experience

Jesse James Garrett
jgg@jgg.net

30 March 2000

A basic duality: The Web was originally conceived as a hypertextual information space; but the development of increasingly sophisticated front- and back-end technologies has fostered its use as a remote software interface. This dual nature has led to much confusion, as user experience practitioners have attempted to adapt their terminology to cases beyond the scope of its original application. The goal of this document is to define some of these terms within their appropriate contexts, and to clarify the underlying relationships among these various elements.



This picture is incomplete: The model outlined here does not account for secondary considerations (such as those arising during technical or content development) that may influence decisions during user experience development. Also, this model does not describe a development process, nor does it define roles within a user experience development team. Rather, it seeks to define the key considerations that go into the development of user experience on the Web today.

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A arquitectura de conteúdos e a taxionomia do Portal do Cidadão

- Definição da taxionomia para o Portal –
Objectivos:
 1. Facilidade de utilização
 2. Organização de conteúdos por audiências-tipo e por situações de vida
 3. Reduzir o número de “clicks” necessários

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A arquitectura de conteúdos e a taxionomia do Portal do Cidadão



USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A arquitectura de conteúdos e a taxionomia do Portal do Cidadão

É possível chegar à
mesma informação através
de caminhos diferentes

Cidadãos

- > Situações de Vida
 - > Nascimento e Adopção
 - > Escolher o Nome
 - > Registar o Bebé
 - > **Adoptar uma Criança**
 - > Cuidados de Saúde e Vacinação
 - > Apoios e Incentivos
 - > Legislação e Regulamentação
 - > Indicadores e Estatísticas
- > Maternidade e Paternidade
- > Primeiros Anos
- > Estudar
- > Maioridade
- > Viajar
- > Encontrar Emprego
- > Doença e Acidentes
- > Mudar de Casa
- > Casamento
- > Divórcio
- > Reforma
- > Falecimento

Cidadãos

- > Situações de Vida
- > **Áreas de Interesse**
 - > Ambiente, Ordenamento do Território e Mundo Rural
 - > Apoio ao Consumidor
 - > **Certidões, Licenças, Registos e Afins**
 - > Documentos Relativos a Actividades da Cultura
 - > Documentos Relativos a Actividades de Recreio
 - > Documentos Relativos a Actividades Profissionais
 - > Documentos Relativos a Propriedade de Bens
 - > **Documentos Relativos à Vida Pessoal**
 - > Legislação e Regulamentação
 - > Ciência, Tecnologia e Inovação

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A arquitectura de conteúdos e a taxionomia do Portal do Cidadão

Design - Estudos Prévios

Portal do Cidadão

Click on research in the campaign planning section

Você está aqui: Início This page in English

- Cidadãos**
 - Temas**
Certidões, Registos e Licenças, Documentos Pessoais, Educação e Juventude, Emprego e Formação, Impostos, Saúde, ...
[Mais Temas...](#)
 - Eventos**
Casamento, Desemprego, Doença, Reforma, Entrada na Universidade, ...
[Mais Eventos...](#)
- Empresas**
 - Temas**
Certidões, Registos e Licenças, Economia, Emprego e Formação, Impostos, Segurança Social, ...
[Mais Temas...](#)
 - Eventos**
Criar um Negócio, Expandir o Negócio, Gerir o Negócio, ...
[Mais Eventos...](#)
- Comunidades**
 - Temas**
ONG, Donativos, Assuntos Sociais, Imigrantes, Emigrantes, ...
[Mais Temas...](#)

[Login](#) [Registe-se no Portal](#)

Directórios

- [Presença Online do Estado](#)
- [Serviços Online](#)
- [Órgãos de Soberania](#)

Portal de Portugal

Espaço Público

Ajuda Online >

Novo Serviço Em Linha

A partir de Janeiro de 2004, o Portal do Cidadão disponibiliza um novo serviço que permitirá efectuar o pagamento do Imposto de Circulação através da Internet.

[Clique para mais informações](#)

Conheça Portugal
venha viajar connosco

Entrega da declaração de IRS até 15 de Abril

As pessoas singulares devem proceder à apresentação da declaração de IRS até 15 de Abril.

[Clique para mais informações](#)

Conheça os fundadores do portal

Portal em Acção

Contactos | Privacidade e Segurança | Perguntas Frequentes | Sugestões | Mapa do Site | Sobre o Portal

Portal do Cidadão

Página Principal [Login >>](#) [Registe-se no portal >>](#) Um portal para si. [English Version](#)

Pesquisar por:

[Pesquisa Avançada >>](#)

Apoio ao Cidadão
808 20 00 00
Chamada local
[Ajuda Online >>](#)

Serviços Online

Espaço Público

Notícias

Órgãos de Soberania

Presença Online do Estado

Portal de Portugal

Bem vindo ao Portal do Cidadão

Cidadãos → **Empresas** → **Comunidades** →

Segunda-feira, 22 de Setembro de 2003 **Destaques**

Cidadãos **Tema: Educação**

Candidaturas ao Ensino Superior

Os resultados das candidaturas ao Ensino Superior já estão disponíveis. Caso tenha concorrido, pode consultar aqui o seu processo.
[Mais Informações >>](#)

Cidadãos **Tema: Segurança, Protecção e Policiamento**

Incêndios em Portugal

No sentido de minimizar os efeitos dos incêndios em Portugal foram criadas medidas de apoio às populações afectadas.
[Mais Informações >>](#)

Serviços Online

[Entregue a sua declaração >>](#)

Se mudou de morada pode alterar os seus dados online do seu BI, Cartão de Contribuinte e outros
[Alterar Morada >>](#)

Outros serviços disponíveis no portal →

Portal em Acção

© 2003 Portal do Cidadão. Todos os Direitos Reservados. [Avisos Legais](#)

Cidadãos | Empresas | Comunidades | Serviços Online | Espaço Público | Presença Online do Estado | Órgãos de Soberania | Portal de Portugal | Notícias | Contactos | FAQ's | Sugestões | Mapa do Site | Sobre o Portal

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A arquitectura de conteúdos e a taxionomia do Portal do Cidadão

Design Final

Global

Contextual

The screenshot shows the homepage of the Portal do Cidadão. At the top, there is a navigation bar with links for 'Início', 'Cidadãos', 'Empresas', 'Simuladores', 'Ajuda', and 'Participantes'. Below this is a search bar and a 'Pesquisa avançada' link. The main content area is divided into two columns: 'Cidadãos' and 'Empresas'. The 'Cidadãos' section features a large image of a smiling woman and text describing the portal's services. The 'Empresas' section features a group photo of people and text about public services for businesses. Below these are sections for 'Notícias do Portal' and 'Os serviços mais procurados'. On the right side, there is a vertical sidebar with links for 'Serviços disponíveis', 'Prestadores de serviços', and 'Notícias do Portal'. At the bottom right, there are three promotional banners: 'VAI MUDAR DE CASA?', 'PEÇA AS SUAS CERTIDÕES ONLINE', and 'LINHA DE APOIO'.

VOU TRATAR DAS MUDANÇAS
CLIQUE AQUI SAIBA COMO TRATAR DA ALTERAÇÃO DA MORADA

PORTAL DO CIDADÃO

Início Cidadãos Empresas Simuladores Ajuda Participantes

Você está aqui: Início

Cidadãos

O Portal do Cidadão reserva-lhe um conjunto de serviços públicos e informação que tornam a sua vida mais simples, devolvendo-lhe um activo cada vez mais precioso - o tempo.

[> Ir para a página de Cidadãos](#)

Empresas

O conjunto de informações e serviços públicos que aqui se apresenta permite às Empresas focarem-se no essencial - o seu negócio.

[> Ir para a página de Empresas](#)

Pesquisar por :
Pesquisa avançada >>

Serviços disponíveis
Prestadores de serviços
Notícias do Portal

Notícias do Portal

Os serviços mais procurados

- > Entrega da Declaração de IRS
- > Consulta dos Cadernos de Recenseamento Eleitoral
- > Alteração de Morada
- > Pedido para Registo de Marcas e Patentes
- > Pedido de Certidão de Casamento

VAI MUDAR DE CASA?

PEÇA AS SUAS CERTIDÕES ONLINE
CLIQUE AQUI

LINHA DE APOIO
808 24 11 07

Secundária

Acesso rápido

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A arquitectura de conteúdos e a taxionomia do Portal do Cidadão

Global

Design Final

Acesso transversal

Informação por áreas

The screenshot shows the Portal do Cidadão website with several annotations:

- Global:** Points to the main navigation bar (Início, Cidadãos, Empresas, Simuladores, Ajuda) and the breadcrumb trail (Início > Cidadãos).
- Design Final:** Points to the main content area.
- Acesso transversal:** Points to the 'Situações de Vida' and 'Áreas de Interesse' sections.
- Informação por áreas:** Points to the 'Áreas de Interesse' section.
- Secundária:** Points to the right-hand sidebar containing search, services, and quick access links.

Portal do Cidadão VAMOS SER PAIS CLIQUE AQUI SAIBA COMO APRENDER COM OS MAIS PEQUENOS

Início Cidadãos Empresas Simuladores Ajuda Participar

Você está aqui: Início > Cidadãos

Cidadãos **Breadcrumb**

Serviços em destaque

- > Consulta à Base de Dados de Ofertas de Formação (Sete Léguas)
- > Entrega da Declaração de IRS
- > Simulador de Pensões
- > Consulta dos Cadernos de Recenseamento Eleitoral
- > Participar um Sinistro Automóvel ao Fundo de Garantia Automóvel

O Portal do Cidadão reserva-lhe um conjunto de serviços públicos e informação que tornam a sua vida mais simples, devolvendo-lhe um activo cada vez mais precioso - o tempo.

Acesso rápido > Ver todos

Situações de Vida

- > Nascimento e Adopção
- > Maternidade e Paternidade
- > Primeiros Anos
- > Estudar
- > Maioridade
- > Viajar
- > Encontrar Emprego
- > Doença e Acidentes
- > Mudar de Casa
- > Casamento
- > Divórcio
- > Reforma
- > Falecimento

Áreas de Interesse

- > Ambiente, Ordenamento do Território e Mundo Rural
- > Apoio ao Consumidor
- > Certidões, Licenças, Registos e Afins
- > Ciência, Tecnologia e Inovação
- > Comunidades Estrangeiras
- > Comunidades Portuguesas
- > Cultura e Comunicação Social
- > Documentos Pessoais
- > Educação e Formação
- > Emprego e Actividade Profissional
- > Habitação
- > Impostos, Direitos Aduaneiros e Contribuições Sociais
- > Justiça e Tribunais
- > Participação e Cidadania
- > Poupança e Investimento
- > Protecção Social
- > Reabilitação e Pessoas com Deficiência
- > Saúde e Nutrição
- > Segurança e Protecção
- > Transportes, Veículos e Infra-estruturas
- > Turismo, Desporto e Lazer

Pesquisar por:

Pesquisa avançada >>

Serviços disponíveis

Prestadores de serviços

Notícias do Portal

SAIBA COMO ALTERAR A SUA MORADA CLIQUE AQUI

PEÇA AS SUAS CERTIDÕES ONLINE CLIQUE AQUI

LINHA DE APOIO 808 24 11 07

Governo

Loja do Cidadão

UMIC

Portugal em Acção

Secundária

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A arquitectura de conteúdos e a taxionomia do Portal do Cidadão

www.portaldocidadao.pt

- 700 serviços disponíveis
- Presença de 120 entidades públicas e privadas
- Futuro: Mais serviços transaccionais integrados

The screenshot displays the 'Serviços disponíveis' (Available Services) section of the Portal do Cidadão website. The page is organized into a grid with a green header for the service categories. The main content is divided into two columns: 'Cidadãos' (Citizens) and 'Empresas' (Companies). The 'Cidadãos' column lists various life situations and areas of interest, while the 'Empresas' column lists business-related services. On the right side, there is a sidebar with additional service information, including a list of service providers, news, and promotional banners for services like 'SAIBA COMO ALTERAR A SUA MORADA' and 'PEÇA AS SUAS CERTIDÕES ONLINE'. At the bottom, there is a 'Governo' (Government) section with a 'Loja do Cidadão' (Citizen Store) and 'UMIC' (User Manual) link.

Serviços disponíveis

Cidadãos

- ▣ **Situações de Vida**
 - > Nascimento e Adopção
 - > Maternidade e Paternidade
 - > Primeiros Anos
 - > Estudar
 - > Maioridade
 - > Viajar
 - > Encontrar Emprego
 - > Doença e Acidentes
 - > Mudar de Casa
 - > Casamento
 - > Divórcio
 - > Reforma
 - > Falecimento
- ▣ **Áreas de Interesse**
 - > Ambiente, Ordenamento do Território e Mundo Rural
 - > Apoio ao Consumidor
 - > Certidões, Licenças, Registos e Atins
 - > Ciência, Tecnologia e Inovação
 - > Comunidades Estrangeiras
 - > Comunidades Portuguesas
 - > Cultura e Comunicação Social
 - > Documentos Pessoais
 - > Educação e Formação
 - > Emprego e Actividade Profissional
 - > Habitação
 - > Impostos, Direitos Aduaneiros e Contribuições Sociais
 - > Justiça e Tribunais
 - > Participação e Cidadania
 - > Poupança e Investimento
 - > Protecção Social
 - > Reabilitação e Pessoas com Deficiência
 - > Saúde e Nutrição
 - > Segurança e Protecção
 - > Transportes, Veículos e Infra-estruturas
 - > Turismo, Desporto e Lazer
- > **Serviços disponíveis**
- > **Simuladores**

Empresas

- ▣ **Criação da Empresa**
 - > Constituição da Empresa
 - > Plano de Negócios
 - > Recrutamento e Formação de Pessoal
 - > Apoios e Incentivos
 - > Legislação e Regulamentação
 - > Indicadores e Estatísticas
- ▣ **Vida da Empresa**
 - > Actividades Económicas e Regulação
 - > Ambiente e Recursos
 - > Alterações Sociais
 - > Certidões, Licenças, Registos e Atins
 - > Comunicações e Sistemas de Informação
 - > Impostos, Direitos Aduaneiros e Contribuições Sociais
 - > Inovação, Investigação e Desenvolvimento
 - > Investimento e Financiamento
 - > Jurídico e Contencioso
 - > Qualidade e Certificação
 - > Recursos Humanos e Formação
 - > Seguros
 - > Transacções Comerciais e Financeiras
 - > Transportes
- ▣ **Suspensão e Cessação**
 - > Extinção de Empresas
 - > Cessação de Actividade
 - > Suspensão de Actividade
 - > Falência
 - > Legislação e Regulamentação
 - > Indicadores e Estatísticas

Serviços disponíveis

Prestadores de serviços

Notícias do Portal

SAIBA COMO ALTERAR A SUA MORADA CLIQUE AQUI

PEÇA AS SUAS CERTIDÕES ONLINE CLIQUE AQUI

LINHA DE APOIO 808 24 11 07

Governo

Loja do Cidadão

UMIC

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Projectos a desenvolver: usabilidade.gov.pt

- **OBJECTIVO:**
Fornecer **informações e referências sobre a construção de sites para a administração pública**, de modo a torná-los facilmente utilizáveis, acessíveis e relevantes.
- Divulgação das **melhores práticas ao nível nacional e internacional**
- É um site que fornece recursos e ligações para gestores e responsáveis pela área na AP, webdesigners, gestores de conteúdos, programadores, consultores, etc.

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Projectos a desenvolver: usabilidade.gov.pt

Conteúdos a disponibilizar:

- **Orientações** para a construção de sites usáveis e acessíveis (em ligação com o Programa ACESSO)
- Divulgação das **melhores práticas**
- Relatórios de avaliação dos sites da AP
- Links e **recursos sobre Usabilidade** – Nacionais e Internacionais
- Eventos
- Experiências **Internacionais**



UMIC

Unidade de
Missão Inovação
e Conhecimento

Presidência do Conselho de Ministros

Pedro Tavares

pltavares@umic.pcm.gov.pt