

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



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.PORTALDOCIDADA.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”

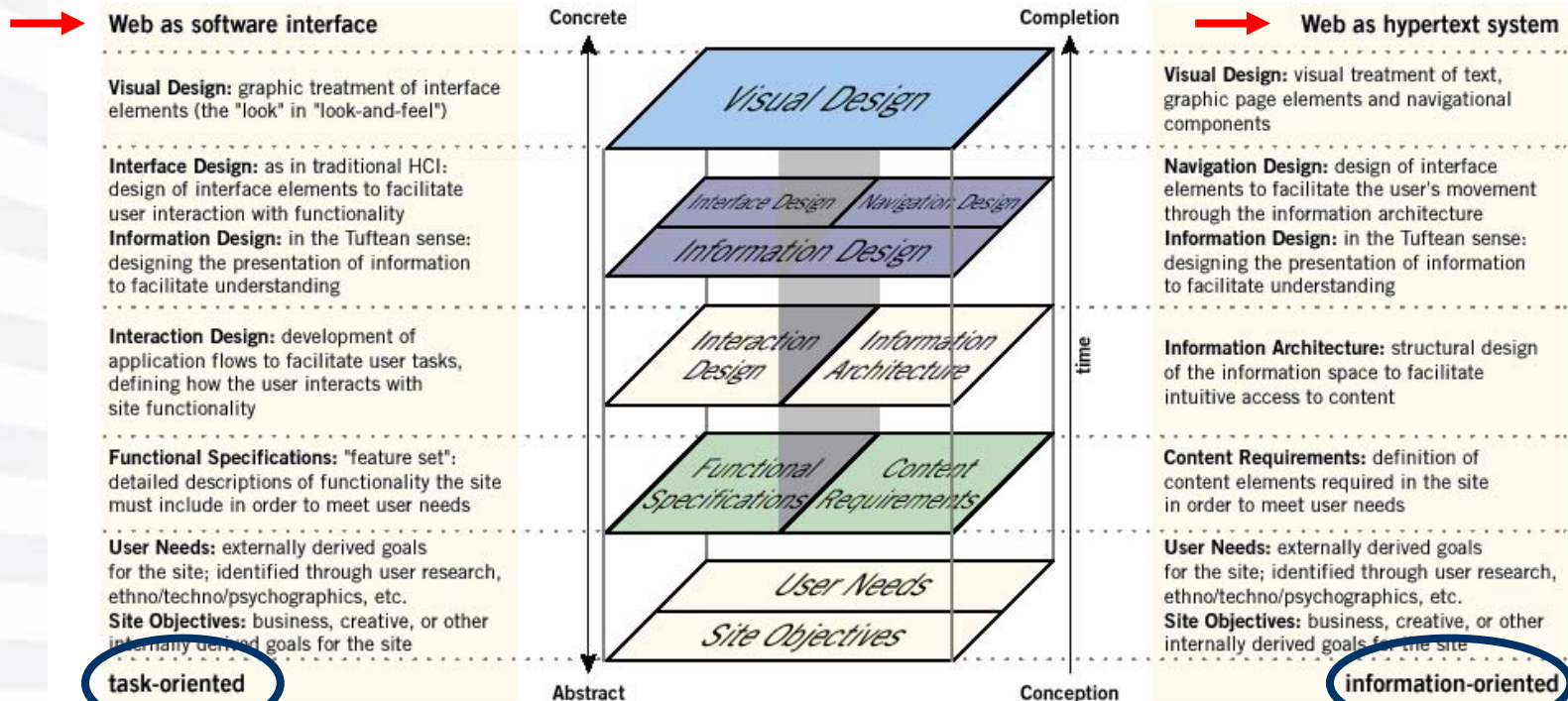
Perspectiva transaccional/aplicacional e/ou orientação por conteúdos?

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 Bebê
 - > **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

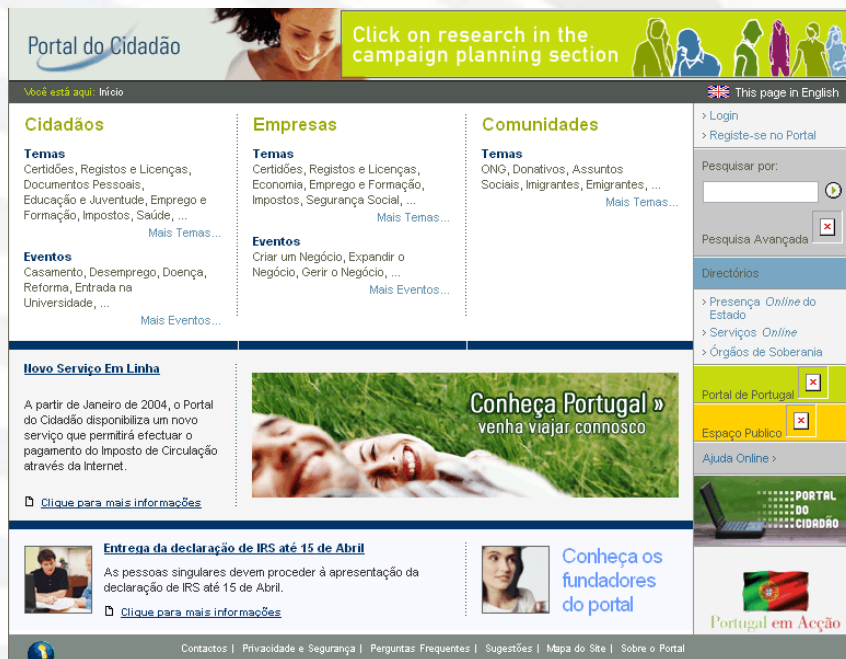
Cidadãos

- > 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



USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A arquitectura de conteúdos e a taxionomia do Portal do Cidadão

Design Final

Global

Contextual



Secundária

Acesso rápido

USABILIDADE NOS SITES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

A arquitectura de conteúdos e a taxionomia do Portal do Cidadão

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

- Global:** Points to the main navigation bar at the top, including links like 'Início', 'Cidadãos', 'Empresas', 'Simuladores', and 'Ajuda'.
- Breadcrumb:** Points to the path 'Você está aqui: Início > Cidadãos'.
- Secundária:** Points to the right sidebar containing search options, available services, and quick links.
- Acesso transversal:** Points to the 'Situações de Vida' (Life Situations) section, which lists various life events like birth, marriage, and death.
- Informação por áreas:** Points to the 'Áreas de Interesse' (Areas of Interest) section, which lists topics like environment, education, and health.
- Design Final:** Points to the main content area, which includes a featured services section and a quick access section.

Portal do Cidadão

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

Início Cidadãos Empresas Simuladores Ajuda

Participant

Você está aqui: Início > Cidadãos

Cidadãos

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

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. The main content is organized into two columns: 'Cidadãos' (Citizens) and 'Empresas' (Companies). Each column has a 'Situações de Vida' (Life Situations) or 'Criação da Empresa' (Company Creation) section, followed by a list of specific services. A sidebar on the right contains 'Serviços disponíveis', 'Prestadores de serviços', 'Notícias do Portal', and three prominent buttons: 'SAIBA COMO ALTERAR A SUA MORADA CLIQUE AQUI', 'PEÇA AS SUAS CERTIDÕES ONLINE CLIQUE AQUI', and 'LINHA DE APOIO 808 24 11 07'. The bottom of the sidebar includes 'Governo', 'Loja do Cidadão', and 'UMIC'.

Serviços disponíveis	
Cidadãos <ul style="list-style-type: none">▢ Situações de Vida<ul style="list-style-type: none">> 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<ul style="list-style-type: none">> 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	Empresas <ul style="list-style-type: none">▢ Criação da Empresa<ul style="list-style-type: none">> Constituição da Empresa> Plano de Negócios> Recrutamento e Formação de Pessoal> Apolos e Incentivos> Legislação e Regulamentação> Indicadores e Estatísticas▢ Vida da Empresa<ul style="list-style-type: none">> Actividades Económicas e Regulação> Ambiente e Recursos> Alterações Sociais> Certidões, Licenças, Registos e Afins> 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<ul style="list-style-type: none">> 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