

**UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
FACULDADE DE COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO**

**O GOVERNO ELETRÔNICO COMO
INSTRUMENTO DE APROXIMAÇÃO DO GOVERNO E O CIDADÃO**

CRISTIANE ARAKAKI

BRASÍLIA, AGOSTO DE 2008.

**O GOVERNO ELETRÔNICO COMO
INSTRUMENTO DE APROXIMAÇÃO DO GOVERNO E O CIDADÃO**

CRISTIANE ARAKAKI

Dissertação apresentada como exigência parcial do Programa de Pós-graduação da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília, para obtenção do título de Mestre em Ciências da Comunicação, na linha de pesquisa de Políticas de Comunicação, sob a orientação do Prof. Dr. Carlos Eduardo Esch.

BRASÍLIA, AGOSTO DE 2008.

A dissertação “O Governo Eletrônico como instrumento de aproximação do governo e o cidadão” realizada pela mestranda Cristiane Arakaki, aluna do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação da Faculdade de Comunicação da Universidade de Brasília, foi aprovada na data 15/08/2008, pela banca composta pelos seguintes membros:

Prof. Dr. Carlos Eduardo Esch (orientador)

Prof^a. Dr^a. Nélia Del Bianco

Prof. Dr. Luís Fernando Ramos Molinaro

Prof. Dr. Carlos Marcos Batista

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que de forma direta ou indireta contribuíram para esta conquista, especialmente:

- Ao Prof. Carlos Eduardo Esch, meu orientador, pelos questionamentos, ensinamentos, apoio, atenção e disposição.
- Ao Professor Murilo C. Ramos, aos demais professores da linha de Políticas de Comunicação, e também ao corpo docente do Programa de Pós-graduação da Faculdade de Comunicação da UnB.
- Aos Professores Luís Fernando Molinaro e Humberto Abdalla Jr. da Faculdade de Tecnologia pela oportunidade de conviver em um ambiente interdisciplinar e pelo incentivo para meu desenvolvimento acadêmico.
- Aos meus avaliadores, que com muita boa vontade e dedicação gastaram seu tempo e conhecimento, sendo fundamentais para a realização deste projeto: Dani, Karen, Raquel, Suca, Anderson, Marcello, Odilon, Wemerson e Wesley.
- Aos amigos e colegas do programa, especialmente: Dani, Raquel, Dani L., Carol, Nelito, Regina, Luciano.
- Aos amigos e colegas do NMI, em especial: Dani, Maria, Lu, Suca, Karoll, Catarina, Reinaldo, Cláudio, Odi, Marvin.
- Aos amigos da vida, que continuam meus amigos mesmo depois de minhas longas ausências: Cin, Fafa, Io, Bel, Alex, Dani, Karen, Su e Zé, Te, Didi, Alex, Lima, Carmela, Carlão, Yale, Lu.
- Aos meus pais e irmãos, que também conviveram com minhas ausências, mas que nunca deixaram de me apoiar.
- Ao meu querido Daniel, que mais do que as ausências, conviveu com minhas angústias, mau-humores e continua do meu lado com seu apoio e carinho de sempre.
- A Deus, por me permitir mais esta realização em minha vida.

RESUMO

A evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) está provocando mudanças no Estado, na Sociedade e na relação entre o Estado e a Sociedade. Neste cenário, os programas de governo eletrônico no Brasil surgem com o objetivo de aumentar a eficiência e eficácia da gestão pública, e ao mesmo tempo, possuem grande potencial para servir como instrumento de maior interação entre cidadão e governo, e, conseqüentemente, de promoção da cidadania. Dentro deste contexto, o presente trabalho apresenta uma análise da política de governo eletrônico do Distrito Federal, dando enfoque para seu portal, e ao final, apresenta também os resultados obtidos a partir de pesquisa quantitativa e qualitativa para a verificação da relação do governo do Distrito Federal com o cidadão.

Palavras-chave: Governo eletrônico, Estado, Sociedade, Cidadania, Tecnologias da Informação e Comunicação.

ABSTRACT

The development of communication and information technologies is transforming the modern society, the state and the state and citizens relationship. At this context, the electronic government programs are conceived to make the Brazilian public administration more efficient, and at the same time, these programs have a great potential to become a way of contact between the citizen and the government. Therefore, this research provides an analysis of Distrito Federal's e-gov policy, focusing on the portal, and also presents the results from qualitative and quantitative research to verify the relationship of the government of the Federal District with the citizen.

Key-words: electronic government, State, Information society, citizenship, communication and information technologies.

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1 – PORTAL CIDADÃO.SP	22
FIGURA 2 – PORTAL TUDO FÁCIL.....	24
FIGURA 3 – PORTAL MINAS ON-LINE	26
FIGURA 4 – METAS DE USABILIDADE E METAS DECORRENTES DA EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO	39
FIGURA 5 – PÁGINA INICIAL DO E-GDF.....	69
FIGURA 6 – PÁGINA INICIAL DO PORTAL CIDADÃO.	71
FIGURA 7 – GRÁFICO DO TIPO DE CONTEÚDO OU SERVIÇO	73
FIGURA 8 – FUNCIONALIDADE AGENDA DO GOVERNADOR.....	75
FIGURA 9 – GRÁFICO DO GRAU DE RELACIONAMENTO COM CIDADÃO.....	76
FIGURA 10 – LOCALIZAÇÃO DO ENDEREÇO E TELEFONE DA SEDE DO GDF	77
FIGURA 11 – FUNCIONALIDADE FALE CONOSCO	78
FIGURA 12 – GRÁFICO DO NÍVEL DE GOVERNO ELETRÔNICO	79
FIGURA 13 – GRÁFICO NAVEGABILIDADE	81
FIGURA 14 – URL DO PORTAL.....	82
FIGURA 15 – ELEMENTOS PARA LOCALIZAÇÃO DO USUÁRIO.....	83
FIGURA 16 – ELEMENTOS DE NAVEGAÇÃO E ORIENTAÇÃO	84
FIGURA 17 – ERRO DA FERRAMENTA DE BUSCA.....	86
FIGURA 18 – LINK “FALE COM O GOVERNO”	87
FIGURA 19 – TUTORIAL QUE NÃO EXISTE.....	89
FIGURA 20 – GRÁFICO DESIGN E ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO.....	90
FIGURA 21 – SÍTIOS DA SECRETARIA DE ESTADO DE JUSTIÇA, DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA E DA SECRETARIA DE ESTADO DE EDUCAÇÃO	91
FIGURA 22 – PORTAL CIDADÃO EM RESOLUÇÃO DE TELA 1152X864.....	92
FIGURA 23 – BANNERS COM LINKS DE DESTAQUE	93
FIGURA 24 – ÍCONES DE SERVIÇOS.....	93
FIGURA 25 – MENUS LATERAIS	94

LISTA DE QUADROS

QUADRO 1: TABELA DOS PONTOS	33
QUADRO 2: TIPO DE CONTEÚDO OU SERVIÇO	35
QUADRO 3: GRAU DE RELACIONAMENTO COM O CIDADÃO	36
QUADRO 4: NÍVEL DE GOVERNO ELETRÔNICO	37
QUADRO 5: CRITÉRIOS PARA AVALIAÇÃO HEURÍSTICA DE NIELSEN.....	40
QUADRO 6: HEURÍSTICAS DE NAVEGABILIDADE	41
QUADRO 7: HEURÍSTICAS DE DESIGN E ARQUITETURA DA INFORMAÇÃO.....	42
QUADRO 8: ESCALA DE GRAVIDADE DOS PROBLEMAS DE USABILIDADE.....	43

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO DO TRABALHO	11
1 O GOVERNO ELETRÔNICO COMO OBJETO DE PESQUISA: PERSPECTIVAS METODOLÓGICAS	14
1.1 Governo eletrônico	14
1.1.1 Algumas experiências brasileiras de sucesso	21
1.1.1.1 São Paulo	21
1.1.1.2 Rio Grande do Sul	22
1.1.1.3 Minas on-line	25
1.2 Definição do Objeto	27
1.3 Objetivos	29
1.4 Opções metodológicas	29
1.4.1 Etapa 1: Reconstrução da trajetória histórica do programa E-GDF	31
1.4.2 Etapa 2: Avaliação do nível de maturidade do programa de e-gov do Distrito Federal	32
1.4.3 Etapa 3: Avaliação da usabilidade do portal do Distrito Federal	37
1.4.3.1 Usabilidade e acessibilidade	38
1.4.3.2 Avaliação Heurística	40
2 AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO NOVAS FRONTEIRAS PARA UMA MELHOR ATUAÇÃO DO ESTADO: PERSPECTIVAS TEÓRICAS.....	44
2.1 Estado: evolução de seu papel na Sociedade	45
2.2 O papel do Estado na Sociedade da Informação	53
2.3 Governo eletrônico: um novo significado da relação entre o governo e o cidadão?	62
3 DO PASSADO AO PRESENTE: A IMPLANTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO GDF	66
3.1 Reconstrução histórica	66
3.2 Nível de maturidade do E-GDF	72
3.2.1 Tipo de conteúdo	73
3.2.2 Grau de relacionamento com cidadão	75
3.2.3 Nível de governo eletrônico	78
3.3 Usabilidade no portal do GDF	80
4 CONSIDERAÇÕES FINAIS: POSSIBILIDADES E INCERTEZAS DO GOVERNO ELETRÔNICO NO GDF	97
4.1 Recomendações para ações futuras	101
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	102
APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE MATURIDADE DO E-GDF ..	106
APÊNDICE B - PLANILHAS DA AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE MATURIDADE DO E-GDF	110

APÊNDICE C- PLANILHAS DA AVALIAÇÃO HEURÍSTICA.....	121
APÊNDICE D – PLANILHAS DOS AVALIADORES DO NÍVEL DE MATURIDADE.....	122
APÊNDICE E – PLANILHAS DOS AVALIADORES DA AVALIAÇÃO HEURÍSTICA	150
ANEXO A - LISTA DE VARIÁVEIS PROPOSTA PELO TECGOV	160

APRESENTAÇÃO DO TRABALHO

Na década de 90 iniciou-se um movimento mundial em prol da utilização das tecnologias da informação e comunicação¹ (TICs) pelos governos para promover uma reforma administrativa, com o objetivo de alcançar melhores níveis de eficiência e eficácia na prestação dos serviços, além de transparência na aplicação dos recursos públicos. Este movimento é chamado *eletronic government*, que traduzido para o português é governo eletrônico, sendo comum também a substituição da expressão pelo termo e-gov.

O governo eletrônico é uma conseqüência tanto do fenômeno que caracteriza a Sociedade da Informação: a digitalização das informações que está ocorrendo em vários setores da sociedade e em serviços de comunicação, como da evolução do papel do Estado: o Estado passa a se preocupar em prestar serviços de qualidade, e o cidadão a exigir este melhor atendimento. No Brasil, este movimento iniciou por volta da metade dos anos 90, quando diversos programas de governo eletrônico nas esferas federal, estadual e municipal começaram a ser implantados. Alguns programas de e-gov se encontram em estágios mais avançados – como nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul e Minas Gerais, e demonstram que a Internet pode ser uma ferramenta para melhorar a prestação dos serviços públicos e o contato com o cidadão, desde que haja políticas públicas bem definidas e bem executadas. Porém, nota-se que ainda se trata de um cenário heterogêneo: ao mesmo tempo em que existem estados com programas de e-gov com níveis de maturidade avançados, outros ainda estão nos estágios iniciais.

Apesar da base tecnológica, o conceito de governo eletrônico vai além dos aspectos tecnológicos, envolve também aspectos sociais, políticos, econômicos e culturais. Neste sentido, o objeto da pesquisa mostra-se pertinente no momento em que é abordado sob o ponto de vista das ciências sociais, pois parte-se do conceito de governo eletrônico com suas possibilidades técnicas, e pretende-se chegar a seu uso potencial como estratégia eficiente e apropriada para facilitar o acesso à

¹ Tecnologias da informação e comunicação (TICs) são aqui vistas como conjunto de tecnologias (técnicas e equipamentos) utilizadas na produção, no processamento, no compartilhamento, na distribuição e no armazenamento da informação.

informação e aos serviços e para maior interação entre os cidadãos e o governo. Percebe-se então que, apesar de ser um objeto com um forte aspecto tecnológico, ele pode ser analisado sob a ótica da Comunicação, pois um portal é um meio de comunicação. Segundo Santaella (2001, p. 80), a comunicação como área de conhecimento está cada vez mais se tornando uma ciência interdisciplinar cujas questões acabam convergindo em muitas outras ciências.

Não é por mera casualidade que se acentuam cada vez mais as interfaces e cooperação das pesquisas em comunicação com algumas disciplinas, tais como as ciências cognitivas, as ciências da informação, a inteligência artificial e a biologia que, a despeito da especificidade de cada uma, estão lidando com questões que são, antes de tudo, questões comunicacionais. As ciências da comunicação têm, portanto, muito para dar e receber nessa convergência. (SANTAELLA, 2001, p.80)

O presente trabalho pretende fazer uma análise da política de governo eletrônico do Distrito Federal, como a Internet está sendo utilizada como ferramenta de interação entre cidadão e o GDF. Alguns trabalhos acadêmicos que se aproximam deste tema seriam os de Villela (2003), Simão (2004), Dias (2006) e Torres (2006). Todos eles propõem formas de avaliações de portais ou programas de e-gov federal ou estadual, diferindo pelo ponto de vista adotado.

Em seu trabalho, Villela (2003) apresenta uma metodologia desenvolvida para avaliação de portais de governo eletrônico levando em conta três dimensões, conteúdo, usabilidade e funcionalidade. E utiliza como estudo de caso cinco portais de governos estaduais. Já o de Simão (2004), tem como foco principal avaliar as ações do governo federal para promover a universalização dos serviços na Internet, e uma das ações avaliadas é o portal principal do governo quanto ao conteúdo, usabilidade e funcionalidade. Dias (2006) desenvolveu e validou um método de avaliação de programas de governo eletrônico brasileiros sob a ótica do cidadão, em outras palavras, um método de avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados eletronicamente. E Torres (2006) apresenta uma metodologia de avaliação de portais e indicadores de níveis de e-gov de municípios brasileiros.

Nota-se que todos os trabalhos citados demonstram uma preocupação em propor meios de avaliar programas ou sítios de governo eletrônico, sejam eles da esfera federal, estadual ou municipal. Esta preocupação advém da visão de que o e-gov é uma estratégia eficiente para garantir a universalização dos serviços públicos

e para estimular o aumento da possibilidade de participação cidadã através de novas formas de interação entre o governo e o cidadão. E tendo formas de realizar um acompanhamento constante desta iniciativa, é possível esboçar caminhos para o desenvolvimento de ambientes virtuais governamentais e mapear os desafios desse percurso. Pois, ao identificar e avaliar as estratégias estabelecidas e o nível de maturidade dos programas de governo eletrônico, tem-se uma análise completa da situação.

Por isso acredita-se que o presente trabalho fornece informações relevantes que poderão servir de parâmetros para que o governo distrital possa rever suas metas com relação ao programa de governo eletrônico. Além disso, tem-se também o intuito de contribuir com a produção acadêmica e com a reflexão e aprofundamento acerca do desenvolvimento de programas de governo.

Assim, este trabalho está organizado em quatro capítulos, sendo que o primeiro capítulo apresenta o governo eletrônico como objeto de estudo e as abordagens metodológicas utilizadas neste projeto. Já o segundo capítulo constrói um cenário teórico de como as tecnologias da informação e comunicação estão atuando nas transformações que vem ocorrendo na sociedade, no Estado e na relação entre o Estado e o cidadão. Em seguida, no terceiro capítulo são apresentados os resultados das avaliações e sua análise. E, por fim, o quarto capítulo traz as considerações finais e recomendações para ações futuras para o E-GDF.

1 O GOVERNO ELETRÔNICO COMO OBJETO DE PESQUISA: PERSPECTIVAS METODOLÓGICAS

1.1 Governo eletrônico

O avanço das tecnologias de informação e comunicação que vem ocorrendo nos últimos anos transformou a sociedade contemporânea na chamada Sociedade da Informação, uma sociedade onde a informação e o conhecimento são considerados estratégicos para o seu funcionamento. Além disso, as novas tecnologias possibilitam que cada vez mais serviços e produtos sejam disponíveis pela Internet, com características que atraem cada vez mais usuários: ausência de filas, de limite de horários, de necessidade de deslocamento.

Neste cenário de transformação da sociedade pelas TICs, surgiu o governo eletrônico, e-government ou e-gov², que pode ser definido como a utilização das TICs para ampliar e melhorar a prestação de informações e serviços pelos governos. Na Internet, o e-gov seria o governo materializado na construção de portais que integrassem as informações e serviços de interesse do próprio Estado e dos cidadãos, de forma acessível e coerente. E, desta forma, seria possível alcançar níveis melhores de eficácia e eficiência³ dos serviços prestados aos cidadãos e empresas, além de promover uma maior participação nos processos decisórios.

Emissão de documentos, prestação de informações ligadas aos serviços públicos, acompanhamento das ações de governo e condução dos negócios públicos, acesso aos governantes e representantes eleitos são exemplos das possibilidades do uso das tecnologias de informação e comunicação pela máquina administrativa pública. A possibilidade de acesso aos serviços, de participação nas decisões e acompanhamento dos atos governamentais por parte de todos os cidadãos, portanto, impõem a adoção de meios e métodos digitais por parte do governo, em todos os poderes constituídos e níveis governamentais, do emprego das tecnologias de informação e comunicação em benefício da eficácia, transparência e governança. (TAKAHASHI, 2000, p. 8)

² E-government e e-gov são resultados da contração do termo em inglês electronic government.

³ Segundo a ISO 9241-11(DIAS, 2003), eficácia é a precisão e completeza com que os usuários atingem os objetivos específicos, gerando os resultados esperados, e eficiência é a precisão e completeza com que os usuários atingem os objetivos específicos em relação à quantidade de recursos utilizados.

Visto por outro ângulo, pode-se definir e-gov como iniciativa para modernizar a administração pública e torná-la mais eficaz, eficiente e efetiva, sendo resultado também do processo de evolução do modelo de gestão burocrático para o gerencial, que passa a priorizar os fins, ou seja, os cidadãos.

Os benefícios decorrentes do uso da tecnologia para reconstruir governos parecem ser infinitos. A promessa de programas amigáveis, tais como “agências virtuais” e portais nos quais os cidadãos podem acessar todos os departamentos de um Governo a partir de um único site da internet, tem chamado a atenção internacional. Entretanto, todo o potencial de um Estado digital não poderá ser alcançado, a menos que as rígidas estruturas do Estado burocrático contemporâneo mudem simultaneamente. (FOUNTAIN apud UNISUL, 2005, p.25)

Entretanto, o conceito de governo eletrônico não deve ser restringido apenas à informatização e automação dos processos e disponibilização de serviços na Internet, pois o uso das TICs provoca transformações na maneira como o governo interage com o cidadão, e vice-versa. Neste sentido, as ações de e-gov vão além dos aspectos tecnológicos, e adotam a idéia de fazer um governo melhor: aumentando a qualidade dos serviços e informações, integrando os sistemas internos e tornando-os mais robustos e seguros, promovendo o acesso da população, abrindo novos espaços e formas de participação, entre outras ações. Neste sentido, o governo eletrônico é um instrumento de transformação da sociedade brasileira, e neste processo, ele assume múltiplos papéis: (BRASIL, 2004)

- promotor da cidadania e do desenvolvimento: o governo eletrônico deve ser voltado para as demandas dos cidadãos e para promover o acesso e a consolidação de seus direitos: direito ao acesso aos serviços públicos; direito à informação; direito à economia de tempo e deslocamentos; direito a ser ouvido pelo governo; direito ao controle social das ações dos agentes públicos; direito à participação política.
- instrumento de mudança das organizações públicas, provocada pela melhoria do atendimento ao cidadão e de racionalização do uso de recursos públicos. Isto não significa somente disponibilizar informações e serviços na Internet, mas de fazer com que a presença do governo na Internet beneficie a

sociedade e promova o efetivo acesso ao direito aos serviços públicos. Além disso, este acesso tem que ser o mais amplo possível, possibilitando que o governo eletrônico construa capacidades coletivas de controle social e participação política.

- promotor do processo de disseminação das TICs: as políticas de governo eletrônico devem incentivar a promoção do desenvolvimento de empresas nacionais a partir do aumento da demanda por produtos e serviços e da articulação de iniciativas de fomento e financiamento.

- promotor da disseminação de práticas de Gestão do Conhecimento⁴ na Administração Pública: os modelos e práticas da gestão do conhecimento, por meio da produção compartilhada e colaborativa da informação e do conhecimento no setor público, possibilitam uma nova capacidade de articulação do processo decisório e de gestão das políticas estratégicas, sendo essenciais para integração das três esferas de governo.

O governo eletrônico como um movimento mundial se iniciou na década de 90, mas só foi formalizado em 1999, no 1º Fórum Global sobre a Reinvenção do Governo realizado em Washington, contando com a presença de 45 países. (CHAHIN et alii, 2004) Um dos precursores deste movimento foi o Reino Unido, quando em 1994 criou um sítio com informações sobre o governo. Atualmente diversos países possuem alguma iniciativa de governo eletrônico, seja nos estágios mais avançados, ou ainda nos iniciais.

Existem várias classificações sobre os estágios ou níveis de maturidade de governo eletrônico, mas neste trabalho adotaremos a proposta do Centro de Estudos em Tecnologia de Informação para Governo da Fundação Getúlio Vargas (TecGov) que a concebeu a partir de modelos tradicionais e conhecidos, como os do Gartner Group, Banco Mundial e Nações Unidas. Este modelo identifica cinco fases de maturidade de e-gov (TORRES, 2006, p. 24):

⁴ A Gestão do Conhecimento é o conjunto de processos sistematizados, articulados e intencionais, que governam as ações de criação, captação, armazenamento, tratamento, disseminação e utilização de conhecimentos, com o propósito de atingir objetivos institucionais. (BRASIL, 2004, p.7)

▪ **Presença inicial:** este estágio corresponde às ações iniciais de presença na web, e tem o objetivo de simplesmente estar presente em um espaço da Internet, apresentando informações sobre o governo, órgão ou instituição: endereços, horários de funcionamento, documentos de interesse e relevância para o público. Os conteúdos são geralmente estáticos e colocados no sítio sem levar em conta as expectativas dos usuários.

▪ **Presença intensiva e interação:** aqui duas ações importantes são realizadas: a consolidação da presença na web, que é enriquecida com conteúdos de interesse da comunidade, e a inclusão de recursos para interação com o agente de governo, tais como contatos por e-mail, *download* de documentos e formulários, consulta à legislação e regulamentos, entre tantos outros serviços mais simples. Neste nível, a interação com o governo possibilita que cidadãos e firmas se envolvam no processo de governança e definição de políticas públicas.

▪ **Transações financeiras e serviços:** neste estágio, já é possível realizar transações “on-line” entre governo e cidadãos (G2C), governo e empresas (G2B) e entre agentes de governo (G2G), tais como pagamento de tributos, taxas e multas, compra de produtos e serviços pelo governo (por exemplo, os leilões eletrônicos), renovação de licenças, entre outros. Para isto, há necessidade de se desenvolver aplicações inter-agências que possibilitem transações completas que envolvam mais de um agente de governo. Assim, os serviços estariam disponíveis em qualquer hora e dia, por meio de aplicações de auto-serviço, gerando grandes economias de custos operacionais do governo e de deslocamento dos cidadãos, bem como a possibilidade de maior transparência nos processos e transações do governo.

▪ **Integração vertical e horizontal:** os serviços se tornam mais sofisticados e completos, pois são adotados sistemas de informações altamente integrados, cobrindo os processos como

um todo. Ou seja, por meio de tecnologias orientadas a processos, tudo o que for relevante a um processo passa a ser tratado de forma integrada (ocorrências, históricos, documentos associados, decisões tomadas, projetos gerados, pendências registradas), além de viabilizar a cobrança automática de ações a responsáveis pelas mesmas. Isto se torna possível porque ocorre o início da desfronteirização por meio de transformações relacionadas à integração vertical e horizontal de processos no governo. É, também, neste estágio, que existem as maiores possibilidades de uso do governo eletrônico no combate à corrupção, o que torna o governo muito mais transparente.

▪ **Integração sem fronteiras:** neste estágio a questão fundamental é a desfronteirização: desaparecimento das fronteiras entre agentes de governo e entre estes e a comunidade, com processos altamente integrados e eliminando as interfaces existentes entre organismos públicos e privados. Seria possível, por exemplo, taxar diretamente as operações empresariais por meio de processos integrados das empresas e do governo, e imediatamente o governo ter os correspondentes depósitos.

No Brasil, existem instituições governamentais presentes na Internet desde 1993. Segundo Chahin et alli (2004), o Programa SocInfo serviu de ponto de partida para elaboração de uma política de e-gov no Brasil. Um dos grupos de trabalho temáticos, o GT de Administração Pública tinha como coordenador o então secretário de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério de Planejamento, Orçamento e Gestão (SLTI/MPOG), Sólton Lemos Pinto, que no mesmo período também coordenou o Grupo de Trabalho Interministerial de Tecnologia da Informação (GTTI⁵). Este grupo “estava inserido na política do governo para lançar

⁵ Grupo criado pelo Decreto de 3 de abril de 2000, com a função de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação, sendo integrado por representantes dos seguintes órgãos: Ministérios da Ciência e Tecnologia, Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, Justiça, Comunicações, Planejamento, Orçamento e Gestão, Casa Civil, Gabinete de Segurança Institucional e Secretaria de Estado da Comunicação de Governo da Presidência da República. Posteriormente, houve a incorporação dos Ministérios da Saúde, Educação, Fazenda e da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel).

as bases para uma nova sociedade digital” (CHAHIN et alli, 2004, p. 35), o que coincidia com os objetivos do SocInfo. Assim, o GTTI se tornou o facilitador para a realização destes objetivos, concentrando-se em três das linhas de ação do programa: universalização de serviços, governo ao alcance de todos e infra-estrutura avançada.

Os trabalhos do grupo resultaram na Proposta de Política de Governo Eletrônico, que continha um modelo conceitual de governo eletrônico, com ênfase na proposição de medidas para a promoção das novas formas eletrônicas de interação entre o governo e o cidadão. Este documento foi apresentado em setembro de 2000 e aprovado pelo Presidente da República em reunião do Conselho de Governo. Foram definidos sete princípios que deveriam servir de referência a todas as ações de governo eletrônico:

- Promoção da cidadania como prioridade;
 - Indissociabilidade entre inclusão digital e o governo eletrônico;
 - Utilização do software livre como recurso estratégico;
 - Gestão do Conhecimento como instrumento estratégico de articulação e gestão das políticas públicas;
 - Racionalização dos recursos;
 - Adoção de políticas, normas e padrões comuns;
 - Integração com outros níveis de governo e com os demais poderes.
- (BRASIL, 2004, p.8)

A Proposta de Política de Governo Eletrônico resgatava diversas iniciativas principalmente na área de serviços ao cidadão, que já estavam em processo avançado de implementação. Assim, o Governo Federal passou a oferecer um conjunto de serviços por meio de um portal único de serviços e informações ao cidadão, o portal Rede Governo (www.redegoverno.com.br). Entre os serviços que estavam disponíveis ao cidadão na Internet, destacam-se:

- entrega de declarações do Imposto de Renda;
- emissão de certidões de pagamentos de impostos;
- divulgação de editais de compras governamentais;
- matrícula escolar no ensino básico;

- acompanhamento de processos judiciais;
- prestação de informações sobre aposentadorias e benefícios da previdência social;
- envio de mensagens pelos Correios, por meio de quiosques públicos, e
- informações sobre programas do Governo Federal.

Em outubro de 2000, por meio de decreto presidencial, foi instituído o Comitê Executivo do Governo Eletrônico (CEGE), que é presidido pelo Chefe da Casa Civil da Presidência da República e tem como atribuição principal a gestão do governo eletrônico brasileiro. As competências do CEGE foram estabelecidas de acordo com a Proposta de Política de Governo Eletrônico:

- coordenar e articular a implantação de programas e projetos para a racionalização da aquisição e da utilização da infra-estrutura, dos serviços e das aplicações de tecnologia da informação e comunicações no âmbito da Administração Pública Federal;
- estabelecer diretrizes e estratégias para o planejamento da oferta de serviços e de informações por meio eletrônico, pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal;
- definir padrões de qualidade para as formas eletrônicas de interação;
- coordenar a implantação de mecanismos de racionalização de gastos e de apropriação de custos na aplicação de recursos em tecnologia da informação e comunicações, no âmbito da Administração Pública Federal;
- estabelecer níveis de serviço para a prestação de serviços e informações por meio eletrônico. (BRASIL, 2004, p.4)

Nos níveis estaduais e municipais, entretanto, o contexto é de grandes desigualdades nas iniciativas de e-gov. O que se verifica é a existência de uma diversidade de redes e sistemas administrados de maneira isolada, refletindo um descompasso entre os três níveis de governo. Muitos projetos existentes não seguem padrões de desempenho, de construção da interface gráfica, além de utilizarem recursos tecnológicos obsoletos. Segundo Torres (2006), esta multiplicidade e, em alguns casos, a precariedade de soluções encontradas, praticamente impossibilitam a integração dessas soluções em um sistema de informações integrado.

No entanto, existem experiências bem-sucedidas no Brasil, como as dos estados de São Paulo, do Rio Grande do Sul e de Minas Gerais⁶, que demonstram que a utilização da tecnologia tem um elevado potencial para a ampliação da inclusão digital e da prática democrática.

1.1.1 Algumas experiências brasileiras de sucesso

1.1.1.1 São Paulo

O estado de São Paulo é um dos estados brasileiros com programa de governo eletrônico mais avançado e consolidado. Desde 1996, foi implantado o Programa Poupatempo, que reúne diversos órgãos e empresas prestadoras de serviços de natureza pública em um único local físico. Atualmente o programa conta com onze postos fixos⁷ e sete unidades móveis, que levam os serviços para bairros e municípios distantes dos postos fixos. Entre os anos de 2001 e 2004, o Instituto Brasileiro de Opinião Pública e Estatística (IBOPE) avaliou o nível de satisfação e qualidade de atendimento do Programa Poupatempo, que obteve altíssimo nível de satisfação, chegando a 99% de aprovação dos usuários.

Para promover a inclusão digital, em 2001 a Superintendência do Poupatempo criou o e-poupatempo, que oferece espaços apropriados para os cidadãos poderem acessar os serviços públicos disponíveis na Internet das esferas estadual, municipal e federal. Estas salas de atendimento contam com atendentes treinados para auxiliar, observar e, principalmente, incentivar o cidadão no uso dos serviços eletrônicos. Todos os dados coletados durante essas observações servem para identificar os pontos de maiores dificuldades para que haja uma melhoria constante.

⁶ Segundo vários estudos sobre o panorama dos programas de governo eletrônico dos estados brasileiros, entre eles o de Ferrer (2007), São Paulo é considerado o estado com o programa mais avançado, seguido dos demais estados das regiões sudeste e sul.

⁷ Os postos de atendimento presencial do Poupatempo estão localizados nas seguintes localidades: Sé, Luz, Santo Amaro, Itaquera, São Bernardo do Campo, Guarulhos, Campinas Centro, Campinas Shopping, São José dos Campos, Ribeirão Preto e Bauru. E mais cinco postos estão em fase de implantação: Lapa, Osasco, Santos, São José do Rio Preto e Presidente Prudente.

O portal de serviços do governo, Cidadão.SP (www.cidadao.sp.gov.br), concentra mais de dois mil serviços do Governo do Estado de São Paulo (www.saopaulo.sp.gov.br), e foi estruturado de forma que o cidadão identifique sua necessidade de acordo com os “eventos da vida”⁸, sem que seja necessário conhecer a estrutura complexa do Estado. Para maior facilidade, todos os serviços relacionados são acompanhados de uma breve descrição e links que remetem às páginas do órgão prestador do serviço ou informação. (Figura 1)

Figura 1 – Portal Cidadão.SP

1.1.1.2 Rio Grande do Sul

O Rio Grande do Sul também foi um dos estados pioneiros na área de Governo eletrônico, contando, para isso, com a Companhia de processamento de dados do estado do Rio Grande do Sul (PROCERGS). Desde meados dos anos 90,

⁸ Nessa estrutura a oferta de serviços é organizada de acordo com situações e eventos típicos do cotidiano de qualquer cidadão, tornando a navegação mais intuitiva.

presta serviços via internet, e atualmente, segundo dados da PROCERGS, os sítios de Órgãos do Governo do Estado realizam mais de 1 milhão de transações por mês. O atendimento pela Internet é feito através do portal do governo do estado (www.estado.rs.gov.br), no qual o cidadão tem acesso a uma série de informações e serviços de utilidade pública, que podem ser consultados na sua própria casa ou trabalho. Mas a iniciativa que se destaca é a Rede de Serviços ao Cidadão - Rede Tudo Fácil, que, composta por centrais de atendimento presencial, e um portal de serviços e informações para o cidadão. As duas centrais de atendimento estão em funcionamento desde 1998, e reúnem, em um mesmo espaço físico, diversos serviços de utilidade pública, como obtenção de orientações, requisição de documentos, pagamento de contas, solicitação de serviços, entre outros. O ambiente, projetado especificamente para atendimento ao público, conta também com terminais de auto-atendimento e terminais de acesso à Internet. As duas centrais de atendimento fazem uma média diária de 11.000 atendimentos presenciais por dia.

Além das centrais de atendimento presencial, desde 2005 está em funcionamento também o Tudo Fácil Eletrônico, um portal de serviços e informações ao cidadão (www.tudofacil.rs.gov.br), que a exemplo do congênere paulista também segue o princípio de organização dos serviços baseados nos eventos da vida. (Figura 2). O Portal foi concebido e desenvolvido em conjunto pela PROCERGS e algumas das Secretarias que fazem parte do Comitê Gestor de Serviços Públicos do estado, sendo baseado nas melhores práticas de e-gov quanto à prestação de serviços públicos aos cidadãos.



Figura 2 – Portal Tudo Fácil

O Portal foi lançado com 62 serviços e uma média mensal de 2.500 acessos. Hoje já estão disponibilizados 472 serviços e mesmo não tendo havido nenhuma divulgação especial, tem-se uma média mensal de 90.000 acessos. Os serviços prestados no Portal são distribuídos da seguinte maneira: 79 são da esfera federal, 165, da estadual, 29 da municipal, 51 são serviços não governamentais, e 148 de utilidade pública. Os mais acessados são Carteira de Identidade, Atestado de Antecedentes, Carteira do Trabalho, Passaporte, segundas vias de contas (água e luz), infrações de trânsito, pontos na carteira de motorista, informações na área de Turismo, Educação e Saúde.

Segundo o coordenador técnico do Tudo Fácil eletrônico neste período, cinco definidores básicos são considerados para direcionar a manutenção do portal: Estrutura, Conteúdo, Abrangência, Funcionalidade e Planejamento Visual. E atualmente está sendo feita uma pesquisa para determinar o perfil dos usuários do Portal, por faixa etária. Os dados desta pesquisa servirão de subsídios para a oferta de novos serviços, que deverão ser focados por conteúdos específicos para cada faixa etária. Além disso, a equipe em parceria com a PUC/RS⁹ está desenvolvendo um projeto para atendimento multicanal na prestação de serviços públicos, ou seja,

⁹ Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande de Sul

guiando-se pelo conceito de entrega de serviços onde o cidadão estiver, os estudos pretendem oferecer serviços em vários meios: TV Digital, telefones celulares, PDAs¹⁰.

1.1.1.3 Minas on-line

O projeto do Portal Minas integra a Política de Governança Eletrônica do Estado de Minas Gerais, e teve início no final de 2003 com o objetivo de mudar a visão institucional que até então era recorrente nos sítios governamentais, unificar as bases de informação e mantê-las sempre atualizadas. Então, em junho de 2004, foi lançado o novo Portal Minas Online (www.mg.gov.br) modificando a maneira como o Governo do Estado de Minas Gerais disponibiliza suas informações na Internet. (Figura 3)

Com o propósito de se prover um acesso mais rápido e intuitivo para o cidadão, sem que ele precise conhecer a estrutura do Estado, ou a instituição responsável pela informação ou serviço que queira encontrar, o novo portal teve sua arquitetura da informação focada em dois pontos principais: o primeiro foi basear a organização e a apresentação dos serviços e informações de acordo com o público-alvo a que destinam: cidadãos, empresas, governo ou servidores públicos. Assim, o usuário identifica-se rapidamente com um dos perfis para encontrar a informação ou serviço desejado. O segundo ponto é a organização das informações e serviços em duas estruturas, de assuntos e de eventos da vida. Entretanto, mesmo com a nova estrutura informacional, o Portal Minas optou por manter também a estrutura institucional de organização das informações e serviços. Desta forma, o cidadão tem vários caminhos para encontrar a informação desejada.

¹⁰ PDA é a sigla de Personal Digital Assistant ou Assistente Pessoal Digital é um equipamento eletrônico, equivalente a um computador de dimensões reduzidas, pois possui grande capacidade de processamento e de conexão a computadores e a internet.

Minas on-line Ajuda | Mapa do Site | Fale Conosco | Enquete **GOVERNO DE MINAS**

TODOS OS CANAIS QUE IRAM O GOVERNO ATE VOCE. INICIAL MINAS GERAIS CIDADÃO EMPRESAS GOVERNO SERVIDORES NOTÍCIAS

Cidadão
Acesso sem burocracia aos serviços que você tem direito

Você está aqui: Principal > Cidadão

Cidadão mineiro, bem-vindo à sua página na internet

O governo de Minas busca uma aproximação maior com você, trazendo os serviços e informações cada vez para mais perto, em quantidade e qualidade, tanto pela internet quanto pelos seus órgãos e entidades.

Sua Vida Criança e adolescente Cuidando de seu veículo Empreendedorismo Mulher Pagando suas contas Pessoa deficiente Procurando emprego Procurando pessoas desaparecidas Terceira idade Trando carteira de motorista e identidade Assuntos Agricultura e pecuária Água, luz e saneamento Arte e cultura Cidadania e direitos Compras e licitação Defesa civil e assistência social Educação Empréstimos e financiamentos Esporte, lazer e turismo Impostos e taxas	Criança e adolescente ▶ Atendimento psiquiátrico infanto-juvenil ▶ Vacinação de crianças e adultos <input type="button" value="mais"/>	Cuidando de seu veículo ▶ Consulta a situação do Veículo ▶ IPVA - Consulta de valor <input type="button" value="mais"/>
	Empreendedorismo ▶ MinasFácil ▶ Programa de Apoio Tecnológico à Expor... <input type="button" value="mais"/>	Mulher ▶ Atendimento integral a saúde da mulher ▶ Proteção à mulher vítima de violência ▶ Urgência/emergência em gineco-obstetr... <input type="button" value="mais"/>
	Pagando suas contas ▶ IPVA - Certidão de Quitação ▶ IPVA - Consulta de valor ▶ IPVA - Restituição <input type="button" value="mais"/>	Pessoa deficiente ▶ Gratuidade do transporte para portado... ▶ Intermediação de mão de obra para pe... ▶ Seguro desemprego para pessoas com d... <input type="button" value="mais"/>
	Procurando emprego ▶ Estágio para estudante ▶ Intermediação de mão de obra para pe... <input type="button" value="mais"/>	Procurando pessoas desaparecidas ▶ Atendimento policial em delegacia <input type="button" value="mais"/>

Figura 3 – Portal Minas on-line

A atualização do portal é feita de forma descentralizada, por meio da Ferramenta de Gestão de Conteúdo Descentralizada, que não requer nenhum conhecimento específico de informática para realizar a tarefa. Cada instituição do governo é responsabilizada pela alimentação e manutenção de suas respectivas informações e serviços que estiverem no Portal Minas. A Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (Seplag) criou uma resolução para normatizar e permitir uma efetiva cobrança sobre o cumprimento da atualização do portal.

Outra resolução da Seplag de 2003 estabelece diretrizes para estruturação, elaboração, manutenção e administração de sítios de informação de serviços públicos na internet dos órgãos e entidades do Poder Executivo da administração pública estadual direta, autárquica e fundacional. Desta forma, compete à Superintendência Central de Governança Eletrônica (SCGE) acompanhar, orientar e avaliar o desenvolvimento destes sítios para que a resolução seja cumprida.

Semestralmente, a SCGE realiza uma avaliação de todos os sítios governamentais do estado para obtenção de um perfil geral do que é oferecido ao cidadão.

Estes projetos apresentados comprovam que com a utilização das TICs é possível implantar programas de governo eletrônico que forneçam informações e serviços de forma eficaz e eficiente, promovam a transparência da gestão e uma maior possibilidade de participação cidadã. Mas para isto, não basta disponibilizar um portal com informações e serviços, a Internet é apenas um meio, um facilitador. Por isso, é preciso que se tenham políticas e ações que garantam o acesso do cidadão à rede e aos conteúdos.

1.2 Definição do Objeto

O Distrito Federal possui atualmente mais de 2 milhões de habitantes¹¹ distribuídos em 29 Regiões Administrativas. Do número total de habitantes, segundo dados da Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios (PDAD) de 2004, aproximadamente 30% dos domicílios tem computador em casa, e 22,6%, acesso a Internet. A partir desses dados, nota-se que mais da metade da população do DF tem pouca ou nenhuma familiaridade com o ambiente virtual.

Em contrapartida, dados da pesquisa do Comitê Gestor da Internet (CGI.br) de 2006¹² demonstram que, mesmo com esses baixos índices de acesso a tecnologia, o Distrito Federal apresenta 33,58% do total de domicílios com computador – o maior índice do país, enquanto no estado de São Paulo é de 22,37%. Em relação a domicílios com acesso à Internet, o Distrito Federal possui 21,45% do total de domicílios, ficando atrás apenas do Rio de Janeiro, com 22,9% e Espírito Santo com 22,45%. A pesquisa mostra ainda que cerca de 70% da população distrital já utilizaram computador, e 59% já acessaram a Internet. E a pesquisa divulgada em março de 2007 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e

¹¹ Segundo dados do IBGE na Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) de 2006, o Distrito Federal conta com uma população de 2.341.000. Disponível em <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2006/sintese/tab1_3.pdf>

¹² Realizada nos meses de julho e agosto de 2006, a 2ª Pesquisa Sobre Uso da Tecnologia da Informação e da Comunicação no Brasil - TIC DOMICÍLIOS e USUÁRIOS 2006 mediu a penetração e uso das tecnologias de comunicação e informação em domicílios, o acesso individual a computadores e à internet, atividades desenvolvidas na rede e acesso sem fio. Disponível em www.cetic.br/usuarios/tic/2006/index.htm.

Estatística (IBGE)¹³, mostrou que, entre as unidades da federação, o Distrito Federal apresenta o índice mais alto de usuários de internet, chegando a 41,1% da população acima de 10 anos. Este panorama mostra que o Distrito Federal apresenta um ambiente favorável para a implantação de um projeto bem-sucedido de governo eletrônico como os dos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul e Minas Gerais, vistos anteriormente.

Entretanto, o Distrito Federal não possui ainda um programa de governo eletrônico consolidado. As iniciativas que foram feitas neste sentido foram prejudicadas pelo contexto político-eleitoral¹⁴. Mesmo com esta situação indefinida, algumas instituições ligadas ao Governo do Distrito Federal, tais como a Companhia Energética de Brasília (CEB), a Companhia de Saneamento Ambiental de Brasília (CAESB) e o Departamento de Trânsito do Distrito Federal (Detran/DF) já demonstram a preocupação de manter um sítio institucional que disponibiliza informações e serviços para os cidadãos. Com sítios quase sempre bem estruturados, com informações atualizadas e relevantes, e serviços on-line, estas instituições, de forma independente do governo distrital, utilizam o potencial da Internet para promover uma nova forma de prestação de serviços e informações com foco no cidadão.

No cenário nacional de incentivo à ampliação do governo eletrônico como estratégia apropriada para garantir a universalização na prestação dos serviços públicos e como mais um recurso para possibilitar a ampliação do espaço para exercício da cidadania, é importante esboçar caminhos para o desenvolvimento de ambientes virtuais de governo e mapear os desafios desse percurso. Para isso, é necessário que se tenha uma visão aprofundada da situação, e a partir dos resultados rever as estratégias existentes, e traçar outras. Assim, tendo como base os dados obtidos, pode-se promover uma melhoria significativa nas políticas de governo eletrônico, aproveitando todo potencial e condição favorável para que se tenham programas de excelência.

¹³ Esta pesquisa, realizada em parceria com o Comitê Gestor da Internet (CGI.br) do governo federal, faz parte de um suplemento especial da Pesquisa Nacional de Amostras por Domicílio (PNAD – 2005) sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no país. Este levantamento traçou o perfil dos usuários brasileiros de internet e telefone celular.

¹⁴ O programa de governo eletrônico teve início em 2003, mas seu andamento foi prejudicado pelo processo eleitoral de 2006.

1.3 Objetivos

Dentro do contexto de aumento da utilização da Internet pelos governos para alcançar melhores níveis de eficiência e eficácia na prestação dos serviços, e maior transparência, participação e controle social pelos cidadãos, este projeto analisou a política de governo eletrônico do Distrito Federal, e sua efetividade como estratégia para garantir a universalização dos serviços públicos e para estimular o exercício da cidadania.

Para atingir o objetivo mencionado, pretende-se também:

- Reconstruir a trajetória histórica do programa E-GDF;
- Avaliar o grau de maturidade das políticas de governo eletrônico do Distrito Federal;
- Avaliar o Portal do Distrito Federal com relação à usabilidade¹⁵.

1.4 Opções metodológicas

Conforme visto anteriormente, a disseminação da Internet nos diversos setores da sociedade e sua utilização como novo meio de comunicação e de serviços, incluindo as iniciativas de governo eletrônico materializadas em portais governamentais para prestação de serviços públicos, é um fenômeno recente, principalmente em países em desenvolvimento como o Brasil. Somente em meados da década de 90, ou seja, há aproximadamente dez anos, que aconteceram as primeiras iniciativas de governo eletrônico no país, sendo que no Distrito Federal foi oficialmente em 2003. Trata-se, então, de um assunto ainda pouco explorado, pois além de ser recente, está em constante em processo de desenvolvimento. E por isto, o corpo teórico para embasamento de estudos mais aprofundados sobre ele é escasso.

¹⁵ O conceito de usabilidade aqui utilizado é o da norma ISO 9241-11 de 1998 (apud DIAS, 2003, p. 26): “capacidade de um produto ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação do usuário em um contexto específico de uso”. Ainda segundo esta norma, um sistema é eficaz quando o usuário atinge seu objetivo e eficiente quando o usuário atinge os objetivos com o menor esforço e tempo possível. E a satisfação do usuário diz respeito à sua opinião, ao sentimento em relação ao sistema.

Entretanto, ao se propor um trabalho sobre governo eletrônico, percebe-se que é um objeto de estudo que possui inúmeras nuances a serem investigadas – desde o ponto-de-vista meramente tecnológico e processual, até os de caráter social, que privilegiam os impactos que o uso das tecnologias podem causar na estrutura social. E esta característica o torna muito rico, possibilitando um estudo interdisciplinar, englobando várias áreas do conhecimento.

Dado esta natureza do objeto, percebeu-se que o estudo da efetividade do programa de governo eletrônico do GDF não deveria se restringir apenas à análise do portal, mas deveria abranger também os aspectos político-administrativos envolvidos no processo. Por isso, a metodologia utilizada para a realização deste trabalho não foi formada por um método somente, mas sim por uma combinação deles. Foram adotadas tanto a pesquisa qualitativa, quanto a quantitativa, de forma a se complementarem, e assim, alcançar os objetivos definidos para este estudo.

A pesquisa qualitativa foi ideal no momento em que se fez o levantamento das informações a respeito das estratégias, motivações e ações do GDF em relação ao programa, pois há pouca documentação a respeito, o que fez com que as entrevistas se tornassem essenciais para esta etapa. Já nas etapas de avaliação do portal em si, a pesquisa quantitativa foi fundamental para se chegar em um diagnóstico mais preciso, com base nos dados obtidos pelas metodologias de avaliações adotadas neste projeto.

A realização da pesquisa foi dividida em quatro etapas:

- Etapa 1: Reconstrução da trajetória histórica do programa E-GDF.
- Etapa 2: Avaliação do nível de maturidade do programa de e-gov do Distrito Federal
- Etapa 3: Avaliação da usabilidade do portal do Distrito Federal
- Etapa 4: Compilação dos resultados e recomendações para ações futuras.

Como dito anteriormente, cada uma das etapas seguiu um método diferenciado, como está mais detalhado a seguir.

1.4.1 Etapa 1: Reconstrução da trajetória histórica do programa E-GDF

Nesta etapa de reconstrução histórica, considera-se que o processo seja mais importante do que o produto, o qual será analisado no momento seguinte. Por isso, nesta primeira fase, optou-se pela pesquisa qualitativa, por meio do estudo exploratório, pois ele “tem por finalidade aumentar a familiaridade com o fenômeno que pretende investigar” (DENCKER e VIÁ, 2002, p.59), sendo feito um levantamento do maior número possível de informações por meio de documentos oficiais e por entrevistas com pessoas responsáveis ou ligadas ao programa.

Por se tratar de um processo recente, não há muitos dados e informações sobre ele nos documentos, e por isso as entrevistas se tornaram essenciais para o levantamento destas informações. Assim, para a realização das entrevistas¹⁶, utilizou-se o método qualitativo de entrevistas em profundidade, pois ela proporciona uma melhor visão e compreensão do problema, ou seja, “permite a obtenção de uma riqueza informativa grande (intensiva, de caráter holístico ou contextualizado), nas palavras e enfoques dos entrevistados.” (VALLES, 2000, p. 196) Além de definir o problema e desenvolver uma abordagem, a pesquisa qualitativa também é apropriada ao se enfrentar uma situação de incerteza, como nesta pesquisa, quando os resultados conclusivos poderão diferir das expectativas.

Para este projeto, escolheu-se a entrevista semi-estruturada, pois à semelhança de outros métodos qualitativos, as entrevistas semi-estruturadas são muito úteis como estratégia de descoberta. Segundo Moreira (1994), o objetivo desse tipo de entrevista é averiguar, como as coisas sucederam, ou sucedem, e determinar a frequência com que ocorreram. É interessante utilizá-la num campo novo de pesquisa, ou para se definir as dimensões mais relevantes de uma ou mais atitudes. Para Malhotra (2005), este tipo de entrevista é construído a partir de pontos relevantes que precisam ser esclarecidos pelo pesquisador. São construídos a partir de perguntas abertas às quais o entrevistado responde com suas próprias palavras, conhecidas também como perguntas de resposta livre. As perguntas de

¹⁶ Foram entrevistados: Na Hora: assessoria; Agecom: responsáveis técnicos; CEB: responsável técnico; Secretaria de Estado de Educação: assessoria de comunicação; Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania: webmaster; Secretaria de Estado de Saúde: assessoria de comunicação; Secretaria de Estado de Transportes: assessoria de comunicação, Secretaria de Estado de Fazenda: responsável técnico. Não se conseguiu entrevistar: Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão; Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia.

respostas livres ou abertas permitem o entrevistado expressar sua opinião e atitudes frente ao problema colocado, livremente, sem a tendenciosidade associada a perguntas restritas às alternativas predeterminadas.

Assim, vislumbrando a coleta do maior número possível de informações sobre o planejamento e desenvolvimento do E-GDF, já que o próprio portal não oferece uma documentação relevante a ponto de reconstruir o trajeto histórico e as motivações para a implantação do Governo Eletrônico no Distrito Federal, este modelo de entrevista qualitativa foi o ideal. E, a partir da coleta dos dados, realizou-se a análise dos comentários textuais. Os textos coletados forneceram um contexto rico para a interpretação das perguntas posteriores, sendo úteis na pesquisa exploratória. Para mitigar os pontos negativos, como erros de registro, codificação dos dados, utilizou-se um gravador para facilitar a transcrição dos comentários registrados e ter uma atenção maior para não dar-se mais peso as respostas de um entrevistado mais articulado que outro.

1.4.2 Etapa 2: Avaliação do nível de maturidade do programa de e-gov do Distrito Federal

Após fazer o levantamento da visão estratégia inicial e das metas expressas nos documentos, e nas entrevistas, nesta fase foi verificado em que nível de maturidade se encontra o programa de governo eletrônico do Distrito Federal, além do grau de relacionamento com o cidadão por meio do portal. Para alcançar estes resultados, optou-se por uma metodologia quantitativa, uma vez que o portal seria avaliado por critérios pré-estabelecidos.

Assim, optou-se pela metodologia de avaliação de portais e indicadores o nível de maturidade de programas de governo eletrônico de municípios desenvolvida pelo TecGov¹⁷ (TORRES, 2006). Esta metodologia propõe uma série de variáveis (Anexo A) para a avaliação dos portais, que podem receber uma pontuação de zero a cinco, conforme descrito no quadro 1.

¹⁷ Centro de Estudos em Tecnologia de Informação para Governo da Fundação Getúlio Vargas.

Quadro 1: Tabela dos pontos

Pontuação	Descrição
0	Muitíssimo fraco ou inexistente
1	Muito pobre
2	Fraco
3	Bom
4	Muito bom
5	Excelente

Fonte: Torres (2006)

Torres (2006) também propõe diferentes tipos de visão de análise, e cada uma é dividida em categorias segundo temas em comum. Em cada dimensão de análise, as variáveis são agrupadas nestas categorias que possuem um peso correspondente. Por exemplo, a visão “Nível de governo eletrônico” é dividida em cinco categorias, que neste caso, correspondem aos cinco estágios de maturidade de governo eletrônico: 1º Estágio – Presença inicial; 2º Estágio – Presença intensiva e interação; 3º Estágio – Serviços e Transações financeiras; 4º Estágio – Integração vertical e horizontal; 5º Estágio – Integração sem fronteiras.

A partir desta categorização dentro de cada dimensão de análise, é possível se obter índices específicos das categorias por meio do cálculo da média ponderada:

$$I_c = \frac{\sum (V_f \times P_v)}{\sum P_v}$$

Onde,

I_c = índice da categoria

V_f = nota final da variável

P_v = peso da variável na categoria em questão

Desta forma, pode-se calcular um índice geral de cada dimensão, calculando novamente por meio da média ponderada:

$$I_d = \frac{\sum(I_c \times P_c)}{\sum P_c}$$

Onde,

I_d = índice da dimensão

I_c = índice da categoria

P_c = peso da categoria

A utilização da média ponderada garante que todos os índices fiquem na faixa da pontuação, de 0 a 5, não importando se uma categoria tem muitas ou poucas variáveis, nem seu peso. Isto é importante para se ter critérios homogêneos de comparação e análise dos dados.

A avaliação foi realizada por cinco avaliadores de nível superior com conhecimentos técnicos em desenvolvimento de sistemas, projetos de interfaces gráficas e produção de conteúdo para Internet¹⁸, e também com experiência e familiaridade no uso da internet e de serviços on-line. Estes avaliadores receberam instruções e explicações sobre as variáveis, categorias e visões. Entretanto, eles somente avaliaram as variáveis, sem se preocuparem com a categorização. E sempre que necessário, registraram comentários a respeito. (Anexo B) A partir das notas atribuídas de cada avaliador, foram obtidas as notas finais de cada variável através de média simples:

$$V_f = \frac{\sum(N_{ax})}{x}$$

Onde,

V_f = nota final da variável

N_{ax} = nota do avaliador

x = quantidade de avaliadores

¹⁸ Daniela Garrossini: designer gráfico, doutoranda em Comunicação, tem experiência em desenvolvimento e coordenação de projetos de interfaces gráficas para sistemas digitais e para sítios da Internet; Karen Nawa: designer gráfico, mestre em Design, atua no desenvolvimento de projetos gráficos para mídias impressas e digitais; Odilon Neto: mestre em Engenharia Elétrica, é profissional da área de TI; Raquel Sacheto: mestre em Comunicação e jornalista com vasta experiência em produção de conteúdo para Internet, além de ter trabalhado no Programa de Governo Eletrônico Federal; Suhelen Chaves: designer gráfico, trabalha com desenvolvimento de interfaces digitais para sistemas e sítios da Internet.

Como originalmente esta metodologia foi concebida para avaliar municípios, para a aplicação neste projeto, verificou-se a necessidade de haver uma adaptação para melhor atender aos seus objetivos. As variáveis, categorias e visões¹⁹ propostas pelo TecGov foram analisadas, e, conforme o caso, modificadas afim de se adequarem ao projeto, pois o Distrito Federal tem a singularidade de acumular características tanto de estado como de município.

A fim de atender os objetivos desta fase do projeto, foram selecionadas três dimensões de análise: tipo de conteúdo ou serviço (quadro 2), grau de relacionamento com o cidadão (quadro 3), e nível de governo eletrônico (quadro 4).

Quadro 2: Tipo de conteúdo ou serviço

Categoria	Peso
01 - Informação básica	1
02 - Conhecendo o Distrito Federal	2
03 - Notícias	3
04 - Legislação, normas, estatutos, políticas	4
05 - Planejamento, orçamento e ações do governo distrital	4
06 - Utilidade pública	4
07 - Interação, cadastros, emissão de documentos	6
08 - Inscrições, registros e solicitações	5
09 - Atendimentos	7
10 - Transações financeiras	9
11 - Serviços simples aos cidadãos e empresas	4
12 - Serviços especiais	8
13 - Serviços sofisticados aos cidadãos e empresas	9
14 - Serviços mais sofisticados ao cidadão	10
15 - Integrações de processos	11
16 - e-Democracia	12

Fonte: Adaptação de Torres (2006)

Esta dimensão tem por objetivo fornecer dados a respeito de quais tipos de informações ou serviços têm maior presença no portal. Estes dados são importantes porque serviram de evidência para os resultados da análise da dimensão do nível de

¹⁹ As variáveis, categorias e visões originais estão no Anexo A.

governo eletrônico, uma vez que, como já visto anteriormente, cada nível de governo eletrônico apresenta um tipo de informação ou serviço. Torres (2006) propõe 16 categorias, cujo peso varia de acordo com a relevância e grau de complexidade da informação ou serviço.

Quadro 3: Grau de relacionamento com o cidadão

Categoria	Peso
01 - Relacionamento impessoal	1
02 - Relacionamento por grupos ou classes	2
03 - Relacionamento pessoal (um-a-um)	4

Fonte: Adaptação de Torres (2006)

Esta dimensão tem por objetivo identificar qual o grau de relacionamento que o portal disponibiliza com o cidadão, e é composta por três categorias, cujo peso varia de acordo com nível de relacionamento que a variável proporciona. A categoria relacionamento impessoal diz respeito às informações ou serviços gerais oferecidos a qualquer pessoa ou instituição, sem que haja um direcionamento. A segunda refere-se às características voltadas para grupos ou classes com interesses em comum, por exemplo, “matrícula nas escolas públicas”, “materiais educativos para estudantes” e “cadastro para obtenção de bolsas de estudos, bolsa-auxílio, transporte escolar, passe escolar” que são de interesse de alunos e pais de alunos, “informações para pequenos negócios” e “processo para obtenção de incentivos a negócios” são direcionadas para empresas e empresários. E finalmente, a categoria de relacionamento pessoal, que engloba as informações ou serviços de caráter personalizado ou atendimento individual, por exemplo, “atendimento por chat”, “ouvidoria do governo”, “certidão negativa de tributos”, entre outros.

Quadro 4: Nível de governo eletrônico

Categoria	Peso
01 - Presença básica	1
02 - Presença intensiva e interação	2
03 - Serviços e Transações financeiras	3
04 - Integração interna	4
05 - Integração sem fronteiras	5

Fonte: Adaptação de Torres (2006)

Nesta visão, as variáveis são agrupadas em um dos cinco níveis de maturidade de governo eletrônico: “presença básica”, “presença intensiva e interação”, “serviços e transações financeiras”, “integração vertical e horizontal”, “integração sem fronteiras”. (TORRES, 2006) A partir desta visão foi possível verificar em qual nível o programa de e-gov do DF se encontra.

As variáveis com seus pesos e categorias foram organizadas em uma planilha do Excel, o que facilitou na etapa de consolidação dos resultados e cálculos das notas e índices. (Apêndice B)

1.4.3 Etapa 3: Avaliação da usabilidade do portal do Distrito Federal

Neste estágio, com posse dos dados coletados sobre as estratégias e metas e sobre o nível de maturidade de governo eletrônico, é esperado que se tenha um panorama geral da situação em que o E-GDF se encontra atualmente. Então, para se obter um diagnóstico mais preciso sobre a efetividade do portal como um instrumento de interação dos cidadãos com o governo, faz-se necessário avaliar o Portal Distrito Federal com relação a usabilidade e acessibilidade. Neste caso, optou-se pela avaliação heurística, que é um método de avaliação da usabilidade de sistemas interativos. Ela está descrita com mais detalhes a seguir, mas, antes cabe discutir sobre os conceitos de usabilidade e acessibilidade adotados neste trabalho.

1.4.3.1 Usabilidade e acessibilidade

Os conceitos de usabilidade e acessibilidade estão ambos no âmbito do que costumamos chamar "acesso universal" - a possibilidade de estabelecer comunicação e troca de conhecimentos "independentemente de hardware, software, infra-estrutura de rede, idioma nativo, cultura, localização geográfica, habilidade física ou mental" (DIAS, 2003, p. IX). Para tanto, é importante compreender claramente o que é acessibilidade e usabilidade para que se possa utilizar os dois conceitos em conjunto.

Segundo a norma ISO 9241-11 (1998 apud DIAS, 2003), que trata de qualidade de uso de software, a usabilidade é a "capacidade de um produto ser usado por usuários específicos para atingir objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso". (ISO 9241-11 apud DIAS, 2003, p. 26) Sob a perspectiva do usuário, a usabilidade seria o aspecto que assegura que o produto (ou o sistema, ou o sítio) seja fácil de usar, eficiente e agradável, otimizando as interações entre as pessoas e este produto. Para se que se tenha usabilidade é preciso alcançar as seguintes metas: eficácia, eficiência, segurança, utilidade, ser de fácil aprendizagem e de ser memorizar. (PREECE; ROGERS; SHARP, 2005)

Ainda segundo essas autoras, além das metas de usabilidade, é importante que se considere também outros aspectos para que a experiência do usuário seja a melhor possível, entre eles, podemos dizer que na medida do possível, o produto deve ser satisfatório, divertido, motivador, esteticamente agradável, útil, entre outros. Como já dito, nem sempre é possível que alcançar todas as metas de usabilidade e as decorrentes da experiência do usuário, pois isto depende do contexto no qual o sistema será utilizado, público-alvo, finalidade do sistema. Cabe aos desenvolvedores definir quais devem ser levadas em consideração. (Figura 4)

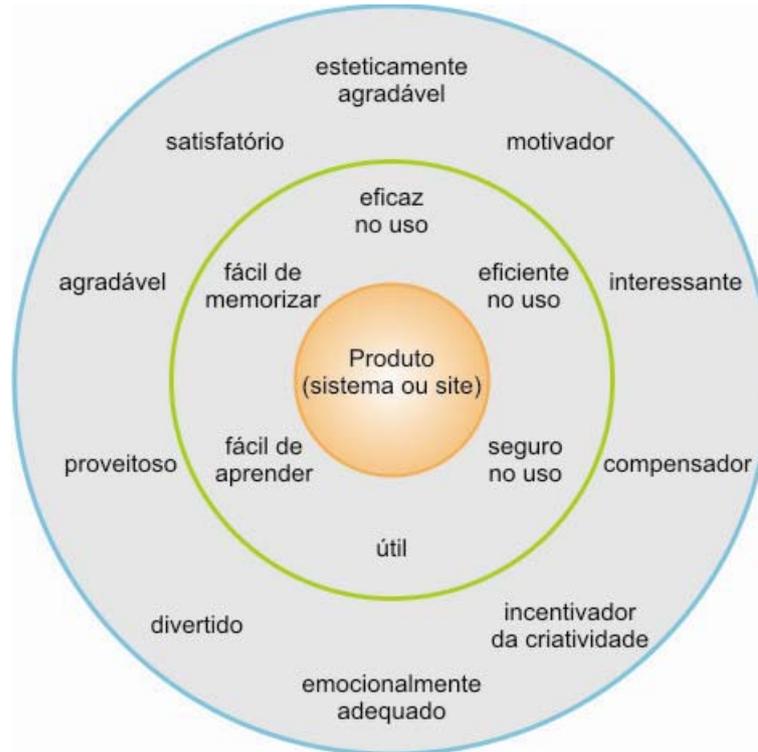


Figura 4 – Metas de usabilidade e metas decorrentes da experiência do usuário.
(PREECE; ROGERS ; SHARP, 2005)

No Brasil, a acessibilidade na Administração Pública Federal foi definida pelo Decreto de Lei nº 3.298 de 1999:

Art. 51, inciso I – é a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das instalações e equipamentos esportivos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida. (BRASIL, 1999²⁰)

No entanto, no contexto desta pesquisa, o termo acessibilidade está associado ao fato de uma pessoa ter ou não fácil acesso a uma determinada informação de um sítio Web ou produto de tecnologia, seja por ser portadora de alguma deficiência, ou por não conseguir lidar com as novas tecnologias, ou até mesmo pela má organização das informações. Portanto, os conceitos de acessibilidade e usabilidade estão estreitamente ligados entre si, pois um produto interativo que não seja acessível em seu uso, conseqüentemente também não será eficaz, eficiente e satisfatório para o usuário.

²⁰ Por ter consultado o Decreto pelo site da Casa Civil da Presidência da República, não há número de página. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3298.htm>.

A partir dos conceitos apresentados, conclui-se que é realmente necessária a avaliação das funcionalidades do E-GDF, para a verificação da incorporação de características que se adequem ao cidadão, pois os efeitos de um problema de usabilidade podem afetar diretamente a interação do usuário e indiretamente a realização de uma tarefa. Para isso, conforme dito anteriormente, optou-se pelo método da avaliação heurística, que veremos com maiores detalhes a seguir.

1.4.3.2 Avaliação Heurística

Para a análise da questão da usabilidade do portal do GDF, foi utilizada a avaliação heurística, pois ela visa percorrer todos os caminhos possíveis de navegação dentro do software, analisando possíveis quebras de critérios de usabilidade que, em um momento futuro, viriam a prejudicar o desempenho do usuário na execução das tarefas estabelecidas pelo sistema. A avaliação heurística foi desenvolvida por um grupo de especialistas, entre eles, Jakob Nielsen, e é uma técnica de inspeção na qual um grupo de especialistas avalia uma interface e seus elementos a partir de uma série de princípios de usabilidade, as chamadas heurísticas. (PREECE; ROGERS; SHARP, 2005) Usualmente é comum fazê-la baseando-se no conjunto de heurísticas estabelecido por Nielsen (1993), quadro 5.

Quadro 5: Critérios para avaliação heurística de Nielsen

Critério	Característica
1- Estética e design mínimo	A interface não deve conter informações irrelevantes, pois estas competirão com as informações necessárias, ao usuário, a realização das tarefas.
2- Coerência entre o sistema e o mundo real	A linguagem utilizada no sistema deve ser familiar a utilizada pelo usuário. Deve-se evitar o uso de termos técnicos orientados ao sistema
3- Reconhecer é melhor que relembrar	O sistema deve proporcionar ao usuário o acesso a informações sem que seja necessário relembrar passos anteriores. Quando for necessário o uso de ajuda do sistema as instruções devem ser facilmente acessadas pelo usuário.
4- Consistência e	Deve-se manter a padronização entre ações e termos que tenha o

Critério	Característica
padronização	mesmo significado.
5- Visibilidade do status do sistema	Os usuários devem sempre estar informados quanto ao andamento das tarefas executadas pelo sistema a através de feedback.
6- Controle e liberdade de opções	Opções de saída e outras utilidades do sistema devem estar claras.
7- Flexibilidade e eficiência de uso	O sistema deve atender a usuários experientes e inexperientes permitindo o ajuste das ações mais frequentes.
8- Identificação e recuperação de erros	As mensagens de erro devem ser claras e sugerir soluções para o problema.
9- Prevenção de erros	A inclusão de mensagens explicativas para execução de tarefas previne a ocorrência de erros.
10- Documentação e ajuda	O recomendado é que o sistema possa ser utilizado sem à necessidade de documentação, porém a mesma deve existir, pois para alguns usuários ela poderá ser necessária. A formulação destes documentos do sistema deve sempre levar em consideração que as informações devem ser claras e não muito extensas.

Fonte: Nielsen (1993).

Entretanto, para este trabalho as heurísticas foram compiladas baseadas não somente em Nielsen (1993), mas também em Preece et alii (2005), Dias (2003) e Villela (2003). São 28 no total e elas foram divididas em duas categorias: “navegabilidade” e “design e arquitetura da informação”. A categoria navegabilidade reúne as heurísticas que se referem tanto a aspectos de navegação quanto ao acesso do portal, considerados essenciais para que o usuário possa interagir com o portal e conseguir atingir seus objetivos, que pode ser tanto a simples obtenção de uma informação, como o atendimento de um serviço. (Quadro 6)

Quadro 6: Heurísticas de Navegabilidade

Navegabilidade
Complexidade da URL.
Rapidez de acesso às páginas do portal.
O usuário tem informações sobre: “Onde estou?” e “Onde posso ir?”?
O portal possibilita retorno à página anterior?
Existem formas de orientação – menu, barras de navegação, mapas, que auxiliam os usuários a não se perderem?

Navegabilidade
A ferramenta de busca funciona bem? A busca é restrita ao conteúdo do portal? Os melhores resultados são apresentados antes?
Os links estão claramente diferenciados de textos normais?
Os links utilizam textos que sejam auto-explicativos, com informações suficientes sobre o conteúdo do endereço apontado?
Os links apontam exatamente para o conteúdo descrito no link?
Os links indicam claramente que irão acionar um aplicativo (áudio, vídeo, email, outros), caso isso aconteça?
É possível interromper/cancelar o processamento ou transação atual?
É grande a quantidade de cliques necessários para o usuário conseguir chegar ao conteúdo desejado? (É recomendável não ultrapassar 4 cliques.)
Existem páginas de ajuda para os usuários inexperientes?
Existem páginas “órfãs”, sem nenhuma indicação de opções de navegação possíveis?
A navegação pelo portal é confortável/ agradável?

Já na categoria design e arquitetura da informação estão presentes as heurísticas que dizem respeito à organização das informações e padronização visual. A forma como os elementos são organizados interferem na eficácia e eficiência do uso, e também na própria navegabilidade do portal, pois facilitam o entendimento do usuário da lógica utilizada, tornando a navegação mais fácil. Já as heurísticas de padronização visual estão mais relacionadas às metas da experiência do usuário, e são mais subjetivas. (Quadro 7)

Quadro 7: Heurísticas de Design e Arquitetura da Informação

Design e Arquitetura da Informação
Existe um projeto gráfico consistente?
O layout permite que o tamanho do site seja ajustado de acordo com as resoluções de tela?
Existem páginas muito longas?
As páginas apresentam muitos espaços em branco?
As páginas apresentam informação em excesso?
As imagens são utilizadas de maneira a contribuir com a clareza das informações ou serviços?
As informações e os serviços disponíveis estão agrupados em categorias semelhantes?
As informações ou elementos importantes estão visíveis na primeira parte da página, ou seja, sem que haja necessidade de rolagem vertical da tela?
As informações apresentadas são atualizadas?

Design e Arquitetura da Informação
A estrutura do portal está de acordo com o contexto das tarefas realizadas pelos usuários e não com a estrutura organizacional ou com as novidades tecnológicas? (A estrutura deve ser determinada pelas tarefas que os usuários pretendem realizar por meio do portal.)
As informações são apresentadas seguindo uma ordem lógica relacionada à tarefa a realizar, e não em uma estrutura linear (ordem numérica ou alfabética)?
São utilizadas palavras da linguagem natural e/ou técnica corporativa que sejam familiares aos usuários? (Não devem ser usados termos novos quando os termos padronizados forem bem conhecidos pelos usuários.)
O portal tem enfoque no conteúdo (informações e serviços) relevante para o cidadão e não com a propaganda?

A avaliação heurística foi aplicada por cinco especialistas em usabilidade²¹ para a obtenção dos dados que foram analisados posteriormente quanto aos critérios estabelecidos abaixo, e ainda ao atendimento dos requisitos de usabilidade e acessibilidade apresentados anteriormente. Cada uma das heurísticas recebeu pontuação conforme a escala de gravidade (Quadro 8), e pediu-se também que, cada julgasse necessário, fossem registrados comentários referentes a cada heurística avaliada. (Anexo C)

Quadro 8: Escala de gravidade dos problemas de usabilidade

Nível	Característica	Descrição
1	Irrelevante	Quando não afeta ao usuário.
2	Leve	Sua solução é de baixa prioridade.
3	Sério	Afeta ao usuário e deve ser resolvido o quanto antes.
4	Crítico	A solução é de prioridade absoluta, pois impede o uso do sistema.

A partir dos resultados da avaliação heurística, obteve-se o diagnóstico do portal com relação aos critérios de usabilidade e acessibilidade, que serviram como referência para elaboração das recomendações futuras.

²¹ Todos os avaliadores são designers formados, com experiência na área de desenvolvimento de projetos de interfaces digitais, e aplicam conceitos de design universal e usabilidade em seus projetos. São eles: Anderson Macedo: designer gráfico, atualmente trabalha com desenvolvimento de interfaces e conteúdos para sites de educação à distância; Daniela Garrossini: designer gráfico, doutoranda em Comunicação, tem experiência em desenvolvimento e coordenação de projetos de interfaces gráficas para sistemas digitais e para sites da Internet; Marcello Azevedo: designer gráfico com vasta experiência em desenvolvimento de sites institucionais e comerciais; Wemerson Soares: designer de interfaces, além de desenvolver projetos de interfaces interativas, desenvolve pesquisa na área de usabilidade com ênfase na experiência do usuário; Wesley Rocha: designer de interfaces, atua no desenvolvimento de sistemas e sites e presta consultoria para avaliação de usabilidade.

2 AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO COMO NOVAS FRONTEIRAS PARA UMA MELHOR ATUAÇÃO DO ESTADO: PERSPECTIVAS TEÓRICAS

Ao se propor a analisar a efetividade do programa de governo eletrônico do Distrito Federal, percebeu-se que o que estava sendo questionado era se a utilização das TICs contribui para uma melhor atuação do Estado tanto em seu papel de prestar serviços de maneira eficaz e eficiente, quanto no de garantidor do exercício da cidadania. Por este motivo, o caminho teórico a ser percorrido passou por dois pontos: Evolução do Estado e Mudanças na Sociedade pelas TICs. A abordagem destes dois pontos é importante porque se entende que o conceito de governo eletrônico não está baseado somente na eficácia e eficiência por meio da modernização das atividades do Estado, mas também na cidadania.

O primeiro ponto a ser percorrido é sobre o Estado e a evolução de seu papel até a sociedade atual, por consequência, também o conceito e evolução da Administração Pública por ser o aparelho do Estado. Cabe ressaltar que, ao tratar da evolução do Estado e de seu aparelho, consequentemente está sendo abordada a evolução do próprio Governo, pois segundo Bobbio (2004), o governo constitui um aspecto do Estado. “O governo coincide com o poder executivo, ou melhor, com os órgãos de cúpula desse poder, com a execução do aparelho de funcionários, que tem a função de colaborar no funcionamento dos serviços públicos, dando execução às decisões do governo, e que é a administração pública.” (BOBBIO, 2004, p.554)

E o segundo é sobre de que forma o surgimento das novas tecnologias tem provocado mudanças nas diversas áreas da sociedade atual, principalmente na área governamental. Deve-se deixar claro que a pretensão não é esgotar o assunto, e sim apresentar as perspectivas teóricas adotadas neste projeto para se ter uma base para a construção de um cenário a ser analisado.

2.1 Estado: evolução de seu papel na Sociedade

De forma simplificada, pode-se dizer que o Estado como conhecemos hoje teve suas origens na crise e transformação das sociedades medievais, pois com a expansão das relações capitalistas de produção, houve necessidade de racionalização das funções do Estado, e conseqüentemente, da unificação dos vários centros de poder existentes. (MAGALHÃES, 2002) Ao mesmo tempo, a religião deixa de ser parte integrante da política, que a partir de então se justifica para a realização dos objetivos materiais do homem: ordem e bem-estar. Ou seja, o Estado passa a ser relacionado com “tudo o que diz respeito à esfera da vida humana organizada, não diretamente voltada para fins espirituais.” (BOBBIO, 2004, p.427)

Assim, ao longo do tempo o Estado vai se desenvolvendo, tornando-se uma estrutura de organização formal da vida social: “um autêntico aparelho de gestão do poder, com processos cada vez mais sistemáticos e complexos.” (MAGALHÃES, 2002, p. 129)

É este o caráter essencial do novo Estado incluindo o plano institucional e organizativo. Em referência ao mesmo já se falou de Estado-máquina, Estado-aparelho, Estado-mecanismo, Estado-administração: em qualquer dos casos se trata de uma organização das relações sociais (poder) através de procedimentos técnicos preestabelecidos (instituições, administração), úteis para a prevenção e neutralização dos casos de conflito e para o alcance dos fins terrenos que as forças dominadoras na estrutura social reconhecem como próprias e impõem como gerais a todo o país. (BOBBIO, 2004, p. 427)

Todo este processo de organização do poder se deu no âmbito do Estado absoluto, o príncipe e seu aparelho de poder se tornaram monopolistas na esfera política, e seus interlocutores diretos, que antes eram as categorias sociais, passaram a ser os indivíduos. Estes, com a consolidação da sociedade de mercado, se tornam mais conscientes de seus interesses privados, adquirem uma “consciência menos passiva, e mais crítica em relação à gestão estatal por parte da força histórica que havia proporcionado a superação da antiga estrutura feudal: o príncipe.” (BOBBIO, 2004, p. 429) Neste contexto, ainda segundo Bobbio (2004), o indivíduo é colocado como protagonista direto da vida política, seus valores e interesses individuais completam a ordem estatal, e faz com que ele assumam para si

os elementos de legitimação do poder, que até então pertenciam somente ao príncipe.

O fenômeno se enquadrava, por sua vez, num processo mais geral de formalização do próprio Estado para o qual se tornava cada vez menos necessária a personificação na figura do monarca e sempre mais indispensável a conotação abstrata dentro de esquemas logicamente sem objeção e convencionais, o principal dos quais era exatamente a lei, a norma jurídica. (BOBBIO, 2004, p.430)

Estava nascendo o Estado de direito baseado na legalidade, e não somente na legitimidade, o que garantia a liberdade política e a igualdade de participação dos cidadãos frente ao poder, observando que neste momento entendem-se os cidadãos como a classe burguesa. Seu ordenamento jurídico respeita o indivíduo e a sociedade, assim como seus direitos e leis. Percebe-se que ao mesmo tempo, estava nascendo também o Estado representativo, com a elaboração de modelos de representação e de associação mais adequados à expansão da sociedade pela entrada de novos titulares de novos direitos. A relação entre o governante e os governados se transforma, o Estado não é mais considerado como parte central, o indivíduo passa a vir antes do Estado, e não o contrário. (BOBBIO, 1997, 2004)

[...] o verdadeiro passo em frente foi porém representado pela constituição do Estado como Estado social, em resposta direta às necessidades substanciais das classes subalternas emergentes. Assistiu-se, por outras palavras, a uma retomada, por parte do Estado e do seu aparelho, de uma função de gestão direta da ordem social[...]” (BOBBIO, 2004, p. 430).

O bem-estar da sociedade vira objetivo da gestão do poder, tendo em vista o processo de integração social, diferentemente da época do Estado absoluto, cujo interesse era declaradamente fiscal e político-econômico. Para Bobbio (2004), a coexistência dessas duas formas: o Estado de direito e o Estado social provocaram alterações significativas em sua estrutura formal, pois, se por um lado no Estado de direito, os direitos fundamentais como a liberdade pessoal, política e econômica representam um pedido de não intervenção do Estado, por outro lado, no Estado social, os direitos sociais representam participação tanto no poder político quanto na distribuição da renda. “Se os direitos fundamentais são a garantia de uma sociedade burguesa separada do Estado, os direitos sociais, pelo contrário, representam a via por onde a sociedade entra no Estado, modificando-lhe a estrutura formal.”

(BOBBIO, 2004, p. 401) A racionalidade do Estado de direito, se tornou incompatível com as suas novas funções sociais, que a partir de então tem que atender as solicitações da sociedade, mas dentro da lógica legal-racional dos sistemas jurídico e político. “É daí que se origina a contradição fundamental que envolve hoje a lógica da racionalidade administrativa, porquanto, por um lado, ela deve conformar-se com as normas, por outro, tem de estar orientada para fins precisos.” (BOBBIO, 2004, p. 408)

Junto com a evolução do Estado, ocorreu também a evolução de seu aparelho, ou seja, da administração pública, que foi classificada em três modelos: patrimonial, burocrático e gerencial. Historicamente, estes modelos estão vinculados aos estágios pelos quais o Estado passou ao longo do tempo, entretanto, não significa que um modelo sucedeu o outro de forma definitiva e absoluta. Ainda hoje é possível identificar características e práticas de todos os modelos. Mas esta classificação auxilia no entendimento do processo evolutivo da administração pública.

O modelo patrimonialista se insere no contexto histórico do fim do feudalismo, regime absolutista e tipo de sociedade estamental, onde o poder do governante é distribuído de acordo com sua vontade. Assim, o aparelho do Estado é uma extensão do poder do soberano, sendo composto por membros do estamento nobre, que recebem os cargos por terem relações de fidelidade pessoal com o príncipe. Estes cargos e funções administrativas são considerados propriedade pessoal do soberano, não há noção de atribuições públicas, o que permite a apropriação privada dos instrumentos de gestão, pois, apesar de ser propriedade do governante, o ocupante tem o direito de explorar o cargo economicamente da maneira que desejar. Aqui, o Estado não se caracteriza como uma estrutura hierárquica, mas sim como um amontoado de cargos que vão sendo criados de acordo com o interesse do soberano e da aristocracia. Como consequência desta estrutura baseada na troca de favores, são comuns as práticas de nepotismo e corrupção. (BRASIL, 1995; MAGALHÃES, 2002)

Com a consolidação do capitalismo e da democracia na segunda metade do século XIX, essas práticas do patrimonialismo passam a ser consideradas ilegítimas, surgindo, então, o modelo burocrático como solução para combatê-las. O modelo

burocrático, considerado o tipo ideal por Weber (1999, apud MAGALHÃES, 2002), tinha como características a presença de normas e regras que ao mesmo tempo legitimava e limitava as ações dos servidores, estrutura hierárquica com esferas de competência bem definidas, elevada divisão do trabalho e clara separação entre o ocupante e o cargo.

O paradigma burocrático solucionou os problemas de corrupção em larga medida, ao separar a implementação das políticas públicas das decisões públicas que as criam, com isso eliminando ou dificultando as práticas de favoritismo e ganho individual que condicionam as decisões sobre pessoal, suprimentos, finanças e prestação de serviços. (MAGALHÃES, 2002, p.144)

Este modelo se baseia em princípios de impessoalidade no serviço público e no poder racional-legal para dar legitimidade à Administração Pública. Para isso, são implantados rígidos controles administrativos que sistematizam os processos e limitam a atuação dos funcionários, reforçando o caráter impessoal nas relações. Entretanto, este controle excessivo dos processos, faz com que a Administração Pública se torne ineficiente, pois sua atenção se volta para dentro de si mesma, ao invés de voltar-se para fora, ou seja, tende a privilegiar os meios ao invés dos fins, que seria a prestação de serviços para a sociedade. (BRASIL, 1995)

Esta ineficiência do modelo burocrático só foi percebida na medida em que a área de atuação do Estado crescia, pois na época de sua implantação os serviços prestados pelo Estado eram muito reduzidos, limitando apenas a manter a ordem, administrar a justiça, garantir os contratos e a propriedade. Com cenário de desenvolvimento tecnológico e globalização da economia mundial da década de 90, houve também o aumento das funções sociais e econômicas do Estado, o que faz com que “a eficiência da administração pública - a necessidade de reduzir custos e aumentar a qualidade dos serviços, tendo o cidadão como beneficiário - torna-se então essencial.” (BRASIL, 1995, p. 16) O que culminou no surgimento da Administração Pública Gerencial “para que o Estado pudesse realizar não apenas suas tarefas clássicas de garantia da propriedade e dos contratos, mas também seu papel de garantidor dos direitos sociais e de promotor da competitividade do seu respectivo país.” (BRESSER-PEREIRA, 1998, p. 49) (CLAD, 1999)

O modelo gerencial representa uma evolução da Administração Pública, pois seus principais valores são o da eficiência e qualidade na prestação do serviço

público, ou seja, ao contrário do modelo burocrático, ela privilegia os fins, os resultados. Porém, cabe ressaltar que ele não representa um rompimento total com o modelo burocrático.

Pelo contrário, a administração pública gerencial está apoiada na anterior, da qual conserva, embora flexibilizando, alguns dos seus princípios fundamentais, como a admissão segundo rígidos critérios de mérito, a existência de um sistema estruturado e universal de remuneração, as carreiras, a avaliação constante de desempenho, o treinamento sistemático. A diferença fundamental está na forma de controle, que deixa de basear-se nos processos para concentrar-se nos resultados, e não na rigorosa profissionalização da administração pública, que continua um princípio fundamental. (BRASIL, 1995, p. 16)

A Reforma Gerencial se baseia no modelo das transformações organizacionais ocorridas na iniciativa privada, que flexibiliza os processos e os regulamentos burocráticos alterando, para isso, a forma burocrática-piramidal de administração. Assim, ela torna a gestão mais maleável, pois diminui os níveis hierárquicos, e isto possibilita uma maior autonomia de decisão dos gerentes – por este motivo, tem-se o nome gerencial. O modelo gerencial tem o objetivo de descentralizar a estrutura baseada em normas centrais, e baseá-la na responsabilização dos gerentes. Desta forma, este modelo propõe responder às mudanças que ocorrem na economia e sociedade contemporâneas de forma mais célere. (Bresser-Pereira, 1999; CLAD²², 1999)

No entanto, apesar do modelo gerencial ter inspiração no setor privado, ao ser aplicado no setor público, as diferenças existentes entre estes dois setores devem ser levadas em consideração. A primeira e mais evidente é que a iniciativa privada é uma atividade econômica, guiada pelo mercado e visando o lucro, logo, sua legitimidade é alcançada pela sua sobrevivência no mercado. Já a administração pública é uma atividade política que visa o interesse público e sua legitimidade vem pela via democrática. Outra diferença entre os dois setores é o processo decisório. No setor privado, a tomada de decisões é mais rápida, uma vez que o número de participantes do processo é reduzido. Por outro lado, no setor público o processo é mais lento porque se dá segundo procedimentos democráticos, que envolvem muitos participantes, e além disso, pressupõe a existência de controle

²² O Centro Latino Americano de Administração para o Desenvolvimento é um centro intergovernamental que representa e supervisiona a elaboração de programas de reformas das administrações públicas, e é composto pelas máximas autoridades governamentais responsáveis pela modernização da Administração Pública e da reforma do Estado dos 25 países membros.

mútuo entre os poderes, a fiscalização da oposição e o controle . Este tipo de controle democrático não existe no setor privado. (Bresser-Pereira, 1999; CLAD, 1999)

É a necessidade de ser ter o crivo democrático que torna a ação de políticos e burocratas passível de controle público. Controle este presente nos arranjos da democracia representativa, nos mecanismos de democracia direta ou, mais recentemente, na participação dos cidadãos na avaliação e na gestão de políticas públicas, formas típicas do modelo gerencial. (CLAD, 1999, p. 30)

Por estas diferenças entre eles, a aplicação de procedimentos e instrumentos gerenciais privados para o setor público é limitada. Ele pode ser descentralizado, controlado por resultados, e pode colocar o foco no cliente, mas como já mencionado anteriormente, a descentralização do setor público implica que haja o controle democrático. As metas a serem alcançadas devem ser decididas pela via política, para a administração pública, “o cliente não é apenas cliente, mas um cliente cidadão revestido de poderes que vão além dos direitos do cliente ou do consumidor.” (BRESSER-PEREIRA, 1999, p. 8)

No Brasil, o modelo burocrático emerge na década de 30 em um cenário de aceleração da industrialização brasileira, cujo pensamento dominante era que o Estado deveria assumir o papel de elemento central no setor produtivo de bens e serviços, e também na integração social, mesmo que esta fosse apenas assistencial, sem se preocupar com ampliação significativa da cidadania. (BRASIL, 1995; MAGALHÃES, 2002) Segundo Magalhães (2002), neste modelo de intervenção, o Estado deveria desempenhar várias funções principais:

- **Mecanismo financeiro:** subsidiando firmas industriais privadas com transferências de recursos por meio de instituições de fomento;
- **Mecanismo redistribuidor de renda:** destinando recursos para políticas sociais e ampliando setores da educação, saúde e moradia;
- **Mecanismo de investimento estatal:** investindo e ampliando o setor de infra-estrutura como transportes, comunicações e energia;

- **Mecanismo de produção estatal:** criando empresas estatais para produção e distribuição de bens e serviços públicos.

Este modelo intervencionista permaneceu válido até os anos 80, quando essas funções do Estado tiveram que ser repensadas em virtude do contexto econômico-político da época: globalização econômica, crítica neoliberal ao intervencionismo estatal e mudanças no processo produtivo causadas pela Terceira Revolução Industrial²³. (MAGALHÃES, 2002) Além disso, as já citadas inadequações do modelo burocrático também contribuíram para o debate acerca do papel do Estado e sua conseqüente reforma.

Assim, neste cenário, segundo Bresser-Pereira (1998), a reforma do Estado brasileiro envolveu quatro problemas interdependentes:

- **econômico-político:** a delimitação do tamanho do Estado, onde estão envolvidas as idéias de privatização, “publicização” e terceirização.
- **outro econômico-político:** a redefinição do papel regulador do Estado, que diz respeito ao grau de intervenção do Estado no funcionamento do mercado.
- **econômico-administrativo:** a recuperação da governança ou capacidade financeira e administrativa de implementar as decisões políticas tomadas pelo governo. O aumento da governança possui três aspectos, o financeiro que representa a superação da crise fiscal; o estratégico, que redefine as formas de intervenção no plano econômico-social; e o administrativo, que seria a superação da forma burocrática de administrar o Estado.
- **político:** o aumento da governabilidade ou capacidade política do governo de intermediar interesses, garantir legitimidade, e governar. No aumento da governabilidade estão incluídos dois aspectos: a legitimidade do governo perante a sociedade, e a

²³ A Terceira Revolução Industrial é a denominação usada para o fenômeno no qual países do Primeiro Mundo, principalmente o Japão e os EUA, revolucionaram os métodos de produção existentes até então com a aplicação direta da pesquisa científica avançada na criação de novas tecnologias, o que provocou crises econômicas e obsolescência em países do segundo e terceiro mundo, que eram incapazes de acompanhar essa revolução tecnológica. (Magalhães, 2002)

adequação das instituições políticas para a intermediação dos interesses.

O Brasil foi o primeiro país em desenvolvimento a iniciar a reforma gerencial, com a publicação do Plano Diretor da Reforma do Estado e a elaboração da proposta de emenda constitucional para alterar a matéria sobre a administração pública em 1995. (BRESSER-PEREIRA, 1998) A reforma da Gestão Pública de 1995 tinha como objetivo principal a formação de um aparelho de Estado forte e eficiente, e segundo seu Plano Diretor (BRASIL, 1995), ela teria três dimensões:

- **dimensão institucional-legal:** o foco desta dimensão transpor os obstáculos de ordem legal para que se alcance maior eficiência do aparelho do Estado por meio da descentralização da estrutura organizacional do Estado – a criação de novas propostas de estruturas, como as agências executivas, regulatórias, e as organizações sociais;
- **dimensão cultural:** objetiva a mudança gradual dos valores patrimonialistas e da imagem negativa da administração burocrática para os novos e valores gerenciais da administração gerencial, procurando passar uma imagem de maior confiança.
- **dimensão gestão:** aqui se propõe uma maior autonomia para os gestores, por meio de mudanças nos aspectos burocráticos da administração – formalismo e rigor técnico pela proposta de novas formas de responsabilização dos gestores: orientação para o cidadão-cliente, controle por resultados, competição administrada por excelência, e controle social;

O Plano diretor apresentou um diagnóstico do serviço público da época, que mostrava que para que a reforma do aparelho do Estado fosse consistente, havia a necessidade de ir além de um mero rearranjo de estruturas.

A superação das formas tradicionais de ação estatal implica descentralizar e redesenhar estruturas, dotando-as de inteligência e flexibilidade, e sobretudo desenvolver modelos gerenciais para o setor público capazes de

gerar resultados. Além disso, a modernização do aparelho do Estado exige, também, a criação de mecanismos que viabilizem a integração dos cidadãos no processo de definição, implementação e avaliação da ação pública. Através do controle social crescente será possível garantir serviços de qualidade. (BRASIL, 1995, p.40)

A longo prazo, esperava-se que com a reforma fossem produzidas as transformações fundamentais que viabilizariam um novo Estado que fosse indutor e promotor do desenvolvimento social e econômico do país. Para que isto ocorresse com a flexibilidade requerida para enfrentar os novos desafios, seria necessário atender a aspectos de naturezas interna e externa. Os de natureza interna dizem respeito à mudança de cultura para a gerencial, e sua consolidação com a valorização dos servidores; e os de natureza externa têm o foco na participação da sociedade, que “recoloca o Estado como instrumento do exercício pleno da cidadania.” (BRASIL, 1995, p. 57)

2.2 O papel do Estado na Sociedade da Informação

Nos últimos anos, tem-se presenciado a evolução acelerada das TICs e de suas aplicações em diversas áreas da sociedade contemporânea. No mundo atual não é mais possível cogitar o funcionamento da sociedade sem os recursos tecnológicos como computador, telefone, celular, televisão, rádio, Internet, terminal de auto-atendimento, entre outros. Todos estes recursos, como disse McLuhan, se tornaram extensões do homem, ou seja, são ferramentas criadas pelo próprio homem, mas que acabam por modificar seu ambiente social e seus modos de vida e de perceber o mundo.

[...] a era eletrônica abalou os fundamentos enraizados na experiência de mundo do homem tipográfico, porque o colocou imerso num mundo visual, áudio-táctil, simultâneo e tribalizado, muito diferente do mundo linear e destribalizado criado pela cultura letrada. (MCLUHAN *apud* DEL BIANCO, 2005, p. 154)

Pode-se dizer que este processo teve início na década de 40, juntamente com a Segunda Guerra Mundial, quando “se deram as principais descobertas tecnológicas em eletrônica”. (CASTELLS, 2000, p. 58) Mas foi na década de 70 que

ocorreu o maior avanço: o surgimento dos primeiros microcomputadores, que ao longo dos anos passaram a ter tamanho e custos menores, maior capacidade de processamento, além da alta confiabilidade e estabilidade de funcionamento.

Paralelamente, ocorriam também avanços nas telecomunicações e nas tecnologias de integração dos computadores em redes. E tudo isso criou condições para o desenvolvimento de uma rede eletrônica de comunicação pela Agência de Projetos de Pesquisa Avançada do Departamento de Defesa norte-americano (ARPA), que se tornou a Internet. A partir da década de 90, a Internet começou a ser disseminada pelo mundo rapidamente, “muitos provedores de serviços da Internet montaram suas próprias redes e estabeleceram suas próprias portas de comunicação em bases comerciais.” (CASTELLS, 2001, p.15) Em poucos anos o mundo todo estava interligado: “uma imensa malha de meios de comunicação que cobre países inteiros, interliga continentes e chega às casas e empresas: são fios de telefone, canais de microondas, linhas de fibra ótica, cabos submarinos transoceânicos, transmissões via satélite.” (TAKAHASHI, 1999, p.3)

Gradualmente, segundo o autor Nicholas Negroponte (1995), passamos a viver em um mundo digital, onde todo o tipo de informação – texto, áudio, imagem e vídeo – pode ser digitalizado, transformando-se em uma linguagem comum para sua geração, transmissão, armazenamento, compressão e processamento.

Informação digital é essencialmente formada por bits (contração de *binary digit*). Um bit não tem cor, tamanho ou peso e é capaz de viajar à velocidade da luz. Ele é o menor elemento atômico no DNA da informação (digital). É um estado: ligado ou desligado, verdadeiro ou falso, para cima ou para baixo, dentro ou fora, preto ou branco. Por razões práticas, consideramos que o bit é um 1 ou um 0. (NEGROPONTE, 1995, p. 19)

Uma década atrás, constata Ramonet (2004), poderia se falar dos meios de comunicação como um universo fechado, com lógica e dinâmica próprias, autônomo do resto do universo da comunicação – antes havia um universo do texto, um universo do som e outro da imagem – mas atualmente isso não é mais possível. Os novos equipamentos de comunicação estão agrupando funções que antes eram feitas separadamente por cada equipamento, ou seja, as novas tecnologias estão convergindo “para a criação de redes interativas de computadores, ofertando novos

canais para informação e comunicação, e fomentando modificações nas relações sociais e econômicas.” (JAMBEIRO, 2005, p. 2)

Em 1991, segundo dados apresentados por Castells (2000), havia aproximadamente 9.000 domínios²⁴ comerciais que, ao final de 1994, teve seu número aumentado para 21.700 domínios. E isso vem proporcionando a interligação do mundo em redes, por meio da Rede de Alcance Mundial ou *World Wide Web* (WWW),

uma rede flexível formada por redes dentro da Internet onde instituições, empresas, associações e pessoas físicas criam os próprios *sites*, que servem de base para todos os indivíduos com acesso poderem produzir sua *homepage*, feita de colagens variáveis de textos e imagens. (CASTELLS, 2000, p. 379)

Apesar do acesso ainda restrito para grande parte da população, a Internet propicia o aparecimento de um novo padrão de produção e relações sociais, pois, diferente de outros meios de comunicação de massa como a televisão e o rádio, ela possibilita que seus usuários se transformem em produtores e emissores de conteúdo. “A Internet não é simplesmente uma tecnologia: é um meio de comunicação, e é a infra-estrutura material de uma determinada forma organizacional: a rede.” (CASTELLS, 2001, p. 116) Atualmente praticamente todos os tipos de instituições comerciais, educacionais, governamentais, não-governamentais e também pessoas físicas estão presentes na rede, seja através de sítios meramente institucionais, até os que permitem interações maiores como relações comerciais ou pessoais.

Assim, a Internet se torna um espaço democrático que permite o surgimento de diversos sítios e comunidades virtuais que se formam ao redor de interesses em comum, mas sem possuir obrigatoriedade de participação ou de formalidade. Tanto os sítios e comunidades virtuais, como as ferramentas de comunicação baseadas na rede – correio eletrônico (e-mail), salas de bate-papo (chat), fóruns de discussão e programas de interação síncrona²⁵, entre outros – estão fazendo surgir novos tipos de relacionamentos interpessoais devido a possibilidade da onipresença, estar ao

²⁴ Domínio ou *domain* é a designação do endereço eletrônico de uma empresa, instituição, associação ou pessoa física na rede, e, por meio dele é possível acessar tais sítios, independentemente de sua localização física.

²⁵ Alguns dos programas de interação síncrona mais conhecidos são: *ICQ*, *MSN Messenger*, *Google Talk* e *Skype*. Eles permitem conversa entre dois ou mais participantes simultaneamente, além de transferência e compartilhamento de arquivos.

mesmo tempo em vários ambientes virtuais, interagindo com pessoas ou instituições de diferentes locais. Segundo Saraiva e Cabral (2001), esta capacidade de materializar formas e ambientes “virtuais”, juntamente com a fugacidade proporcionada pela rede, são grandes atrativos da Internet para o surgimento das novas modalidades de relacionamentos sociais, em especial os afetivos, “pois a interação é imediata e de validade ínfima, facilitando, portanto, a escolha das companhias e a duração das relações que se criam ou mantêm.” (SARAIVA e CABRAL, 2001²⁶)

Outra característica significativa da Internet é a disponibilidade ininterrupta das informações e serviços, que podem ser acessados a qualquer hora do dia, todos os dias da semana. E isto acaba por influenciar o comportamento dos usuários que buscam, em seu imediatismo e velocidade de acesso, mais agilidade nos seus contatos e nas buscas e trocas de informações. A comunicação por correio eletrônico, por exemplo, se tornou uma forma de comunicação usual tanto nos meios pessoais como nos profissionais, muitas vezes substituindo o telefone. E mesmo sendo uma forma de comunicação assíncrona, tem-se a expectativa de se obter resposta rapidamente. Até mesmo para a Administração Pública, o e-mail é considerado a forma de comunicação oficial mais utilizada no serviço público, por ser uma alternativa rápida e de baixo custo²⁷.

Em virtude destas características da Internet, ela se desenvolve cada vez mais, oferecendo os mais variados tipos de serviços e informações para suprir as demandas de seus usuários, que procuram respostas e soluções imediatas para satisfazer suas necessidades. Entre as opções disponíveis, podemos citar: as lojas virtuais – onde se pode comprar praticamente tudo, livros, eletrodomésticos, DVDs, CDs, roupas, brinquedos, passagem aérea, produtos de higiene, de informática, comida, entre outros; os serviços bancários – com exceção de saques e emissão de talões de cheque, é possível fazer quase todas as operações bancárias pela rede; os cursos a distância – cursos de idiomas, pós-graduação e extensão são oferecidos pela rede, sem que o aluno precise estar fisicamente em uma sala de aula; as

²⁶ Por ser um artigo retirado de uma revista eletrônica, não possui número de página. Revista Ciberlegenda, número 4, 2001, disponível em <http://www.uff.br/mestcii/adilson1.htm>.

²⁷ Segundo o Manual de Redação Oficial da Presidência da República, que é o documento que uniformiza as normas de redação de atos e comunicações oficiais – ofício, memorando, aviso, requerimento, declaração, certidão, relatório, correio eletrônico, entre outros, faz esta consideração acerca do correio eletrônico. Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/manual/index.htm.

bibliotecas virtuais e sítios de pesquisas – onde é possível pesquisar e encontrar informações sobre uma grande diversidade de temas; comunidades virtuais e sítios de relacionamentos – que são voltados para relacionamentos pessoais de amizade, afetivos ou simplesmente interesses comuns.

O avanço das tecnologias também atingiu as esferas governamentais, que também passaram a utilizá-las em seus processos internos e externos, buscando maior rapidez e confiabilidade nas informações. Este momento coincide com o movimento de transformações no modelo de Administração Pública que estava ocorrendo neste mesmo período, quando o foco da prestação de serviços pelo Estado se volta para um melhor nível de qualidade de atendimento à sociedade.

Todos esses serviços têm em comum uma característica que conquista novos internautas a cada minuto. A ausência de stress, das filas, da burocracia exagerada, do tumulto, do limite dos horários e dos engarrafamentos do mundo real, que fazem com que o indivíduo se entregue às facilidades e ao conforto de poder satisfazer suas necessidades através do mundo virtual, sem ter que abdicar de outros compromissos e de algumas horas de lazer. (SARAIVA e CABRAL, 2001²⁸)

O mundo passou a ser digital, convergente e informacional: transformou-se na chamada Sociedade da Informação, uma sociedade em que a informação e o conhecimento são considerados estratégicos para o funcionamento das atividades econômicas, sociais e políticas.

Esta alteração do domínio da atividade econômica e dos fatores determinantes do bem-estar social é resultante do desenvolvimento das novas tecnologias da informação e das comunicações, com as suas importantes ramificações e impactos no trabalho, na educação, na ciência, na saúde, no lazer, nos transportes e no ambiente de convívio social. Trata-se de uma sociedade, cujo funcionamento recorre crescentemente a redes digitais de comunicação. (LEGEY e ALBAGLI, 1999²⁹)

Diante do que foi apresentado, pode-se dizer que a Sociedade da Informação tem sua origem em quatro fatores: a digitalização, a evolução e diminuição dos preços dos equipamentos e serviços, o rápido crescimento da Internet e a conseqüente convergência dos meios. Manuel Castells (2000) considera que tal

²⁸ Por ser um artigo retirado de uma revista eletrônica, não possui número de página. Revista Ciberlegenda, número 4, 2001, disponível em <http://www.uff.br/mestcii/adilson1.htm>.

²⁹ Por ser um artigo retirado de uma revista eletrônica, não possui número de página. Revista Dgzero, 1999, disponível em http://www.dgzero.org/out00/F_I_art.htm.

mudança é um acontecimento histórico tão importante quanto as Revoluções Industriais³⁰ ocorridas anteriormente, pois “está induzindo um padrão de descontinuidade nas bases materiais da economia, sociedade e cultura.” (2000, p.50)

Com as novas modalidades de previsão tecnológica, as sociedades pós-industriais poderão estar aptas a atingir uma nova dimensão da mudança de estrutura social, o planejamento e o controle do desenvolvimento tecnológico. (BELL, 1977, p. 41)

A característica principal da Sociedade da Informação é a possibilidade das pessoas e organizações disporem de meios próprios e com capacidade quase ilimitada para acessar, produzir, armazenar e transmitir informação gerada por si mesmo e pelos outros. Castells (2000) explica que a informação e o conhecimento³¹ sempre foram elementos fundamentais em todos os modos de desenvolvimento, tanto no modo agrário de desenvolvimento – cuja fonte de produtividade provém dos recursos naturais, como no modo industrial – cuja fonte de produtividade se baseia na geração e uso da energia. Porém, no modo de desenvolvimento informacional, apesar da tecnologia da informação ter um papel central, a principal característica não está nesta centralidade dos conhecimentos e da informação, mas sim na sua aplicação no desenvolvimento de novos conhecimentos e informações. Esta é sua fonte de produtividade.

Essa mudança que permite facilidades no acesso à informação é o principal fator que desencadeia uma série de transformações sociais de grande alcance. A disponibilidade de novos meios tecnológicos provoca alterações nas formas de atuar nos processos. E quando várias formas de atuar sofrem modificações, resultam em mudanças inclusive na maneira de ser. Definitivamente, as novidades tecnológicas chegam a transformar os valores, as atitudes e o comportamento e, com isso, a cultura e a própria sociedade. (GRUPO TELEFÔNICA, 2002, p. 17)

Cabe ressaltar, entretanto, que a tecnologia não é a única causa desta revolução. Como acreditava McLuhan, é preciso ir além de análises que privilegiam

³⁰ O autor cita que houve pelo menos duas Revoluções Industriais, sendo a primeira no século XVIII, caracterizada pela substituição de ferramentas manuais pelas máquinas, e a segunda, ocorrida cem anos depois da anterior, com desenvolvimento da energia elétrica, invenção do telefone, início das tecnologias de comunicação, entre outros. (Castells, 2000, p. 53)

³¹ Para este trabalho, considera-se que informação seja conjunto de dados processados e organizados, que podem gerar conhecimento às pessoas. Logo, segundo Barreto (1994), conhecimento é a informação assimilada, que “modifica o estoque mental de informações do indivíduo e traz benefícios ao seu desenvolvimento e ao desenvolvimento da sociedade em que ele vive”.

os efeitos que os avanços técnicos podem provocar na sociedade, é preciso lembrar que mesmo causando impactos na organização social, as tecnologias são produtos das civilizações, elas, por si só não são boas nem más. Cysne (2005) observa que a tecnologia e o conhecimento gerado sobre ela são importantes para o desenvolvimento da sociedade e, se bem usados, possibilitam uma alta qualidade de vida em termos de produção de riqueza, de poder e de domínio da natureza.

É claro que a tecnologia não determina a sociedade. Nem a sociedade escreve o curso da transformação tecnológica, uma vez que muitos fatores, inclusive criatividade e iniciativa empreendedora, intervêm no processo de descoberta científica, inovação tecnológica e aplicações sociais, de forma que o resultado final depende de um complexo padrão interativo. (CASTELLS, 2000, p. 25)

No Brasil, a Internet teve início efetivo em 1992, durante a Conferência das Nações Unidas sobre meio-ambiente e desenvolvimento, a ECO-92, que foi realizada no Rio de Janeiro. Para atender à necessidade que os jornalistas internacionais tinham de se comunicar com os jornais de seus respectivos países, uma infra-estrutura de acesso à Internet foi disponibilizada. Até então, somente algumas instituições acadêmicas e de pesquisa tinham acesso à rede, sendo que eram de baixas velocidades. Paralelamente, desde 1991 a Rede Nacional de Pesquisa (RNP) já iniciava a implantação da primeira versão de serviços Internet de baixa velocidade com pontos em 21 estados. Nos anos 1995 e 1996 conseguiram-se velocidades mais altas para esses serviços.

Uma decisão do Governo Federal em maio de 1995 resultou em uma nota conjunta do Ministério das Comunicações (MC) e do Ministério de Ciência e Tecnologia (MCT). Esta nota definiu as regras gerais para a disponibilização e comercialização de serviços Internet no Brasil, surgindo, então, a figura do provedor de acesso. Outra ação conjunta destes dois ministérios³² instituiu o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br), cuja missão primordial é organizar e supervisionar as funções básicas da infra-estrutura da Internet, assim como planejar sua evolução no futuro de acordo com os interesses do país. Simultaneamente, uma portaria do MCT³³ aprovou a Norma nº. 004/95, que dispõe sobre o uso da Rede Pública de

³² Portaria Interministerial MC/MCT Nº 147, de 31 de maio de 1995. Disponível em <http://www.cg.org.br/regulamentacao/port147.htm>.

³³ Portaria MCT Nº 148, de 31 de maio de 1995. Disponível em <http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18648.html>.

Telecomunicações para acesso à Internet. A partir daí a Internet no Brasil teve um crescimento vertiginoso. Segundo dados do CGI.br, em 1998 o Brasil possuía 117.200 hosts³⁴, ocupando o 18º lugar no mundo, já em 2003, esse número chegou a mais de 2 milhões de hosts, e o país subiu para a 9ª posição. No mesmo período, no setor das telecomunicações dois fatores importantes aconteciam: a privatização do sistema brasileiro de telecomunicação e a criação da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que permitiram uma disponibilidade de acesso aos meios de comunicação maior e mais rápida.

Com essas medidas, o Brasil apresentava um quadro favorável para o início do processo de articulação de uma ação nacional voltada para a inserção do país na Sociedade da Informação, visto que os países desenvolvidos já adotavam políticas e iniciativas neste sentido. Percebe-se então que a reforma administrativa para melhoria do aparelho de Estado, e a regulamentação do uso da Internet pelos diversos segmentos da sociedade ocorreram simultaneamente, seguindo as tendências mundiais de transformação da sociedade.

Então, em dezembro de 1999, o governo federal lança o programa Sociedade da Informação (SocInfo), que, similar às “iniciativas congêneres do mundo, é um programa de *concepção* e *integração* de ações, mais do que de *execução verticalizada*.” (TAKAHASHI, 2004, p. 87) O programa seguiria um planejamento que continha três estágios: realização de estudos preliminares, que permitiriam o lançamento formal do programa; composição da proposta detalhada sintetizada em um único documento, o Livro Verde; e, finalmente a realização de ampla consulta à sociedade que resultaria no plano detalhado de execução, o Livro Branco³⁵. Em agosto de 1999, o grupo de implantação iniciou suas atividades. O grupo, formado por pesquisadores, representantes de instituições governamentais, privadas e do terceiro setor, contou com a participação de mais de 300 pessoas no país e no exterior, sendo divididas em 12 grupos temáticos de discussão de acordo com suas áreas de atuação e especialização. O resultado deste trabalho foi o Livro Verde, que, de forma abrangente, tenta tratar de todos os aspectos relevantes para a

³⁴ Host: qualquer computador ligado à Internet, ou um computador servidor designado para hospedar e fornecer páginas HTML, arquivos de execução e de conteúdo, banco de dados, e outros fluxos de dados e serviços de busca.

³⁵ O programa SocInfo não atingiu o terceiro estágio.

Sociedade da Informação no Brasil, tais como setor governamental, setor privado, aplicações, P&D, impactos sociais e econômicos.

O Programa Sociedade da Informação no Brasil foi dividido em sete linhas de ação: Mercado, trabalho e oportunidades, Universalização de serviços para a cidadania, Educação na sociedade da informação, Conteúdos e identidade cultural, Governo ao alcance de todos, P&D, tecnologias-chave e aplicações e Infra-estrutura avançada e novos serviços. Para a execução destas linhas de ação, seria necessário que houvesse responsabilidade conjunta dos três setores: governo, iniciativa privada e sociedade civil. O governo, em todos os níveis, deve assegurar o acesso universal às TICs e seus serviços a todos os cidadãos, independente de sua situação social ou localização. O setor privado possui a maior parte dos recursos necessários para investimento e inovação. E, por sua vez, a sociedade civil tem o papel de zelar pelo interesse público, por meio de organizações que monitorem e influenciem os poderes públicos e organizações privadas.

Segundo Takahashi (2004), em todas as suas linhas de ações, o programa SocInfo tinha foco central na universalização de bens e serviços baseados em TICs. A universalização teria como objetivo superar o desafio de inclusão social pela inclusão digital da população. A experiência mostra que é possível conseguir serviços de qualidade utilizando os recursos das TICs como o sistema de votação eletrônico, a declaração de imposto de renda e a automação bancária.

O objetivo do Programa Sociedade da Informação é integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de tecnologias de informação e comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do País tenha condições de competir no mercado global. (TAKAHASHI, 2000, p. 10)

No entanto, mesmo que o progresso do programa SocInfo tenha sido afetado por uma série de circunstâncias³⁶, percebe-se que três entre as linhas de ação propostas por ele serviram de base a implementação de programas de governo

³⁶ Entre elas, Takahashi (2004) destaca três: recursos financeiros não disponibilizados no momento certo, que reduziu a capacidade de coordenação e articulação do programa; a dificuldade de ação articulada entre os diversos ministérios envolvidos, resultando em visões e ações ministeriais isoladas, e às vezes, conflitantes. E, por último, a linearidade e a lentidão de iniciativas de grande escala potencial, que requer uma implementação progressiva, de forma espiral, ou seja, em níveis sucessivos de complexidade.

eletrônico: Universalização de serviços para a cidadania, Governo ao alcance de todos, e Infra-estrutura avançada e novos serviços.

2.3 Governo eletrônico: um novo significado da relação entre o governo e o cidadão?

Desde a Reforma da Gestão Pública de 1995, que durou até 1998, o processo de reformas seguiu avançando no país, principalmente nos níveis estaduais e municipais, que começaram a adotar as novas práticas da reforma gerencial. Como já visto anteriormente, quase que paralelamente a este mesmo período, aconteciam as articulações para elaboração de políticas de incentivo do uso das TICs pelos diversos setores da sociedade brasileira, o programa SocInfo.

Apesar destas duas ações não terem uma ligação formal, não se pode negar que ambas contribuíram para a construção de um cenário propício para que o Estado, com base nas diretrizes do modelo gerencial e do programa SocInfo, procurasse promover iniciativas para modernizar a administração pública e, ao mesmo tempo, ampliar o espaço público de prestação de serviços e de participação e controle social por meio da utilização de novas tecnologias.

Neste novo modelo ideal de gestão pública são contemplados vários parâmetros para que se consiga uma administração pública local moderna e eficiente, tais como a descentralização do poder, a democratização, parcerias entre público e privado, entre outros. Inspirado no Estado do bem-estar, este modelo teve como eixos a democratização e universalização do acesso, e como valor principal, a questão da cidadania, tendo reflexos nos campos social e político com muitas administrações buscando alternativas com o uso das TICs para conseguir colocar em prática as ações voltadas para melhor eficiência e eficácia. (PINHO et alii, 1997; FARAH, 1997) Neste novo tipo de gestão pública, a sociedade

tende a buscar o seu espaço de influência através do desenvolvimento de formas variadas de organização social, da abertura de novos canais de participação, do incremento na interação com o âmbito governamental e da assimilação de instrumentos e técnicas de gestão social que tornem suas ações mais eficientes e eficazes. A parceria entre Estado e sociedade

parece cada vez ganhar mais adeptos em torno da busca de soluções para remover os obstáculos colocados diante da sociedade na luta pela conquista da cidadania plena. (TENORIO e ROZENBERG, 1997, p. 5)

Este cenário de maior interação e participação entre as pessoas e as instituições faz com que o usuário-cidadão passe a ter também a oportunidade de maior interação com o governo, de ter acesso às informações relevantes sobre a gestão dos interesses públicos, de participação nos processos administrativos e políticos, enfim, uma nova possibilidade de exercício da cidadania: a cidadania digital. “A possibilidade de ampliar o espectro da representação no espaço democrático e ampliar o controle público sobre essa mesma representação é a contribuição que redes como a Internet têm de melhor.” (LIMA, 2004, p.11).

Por outro lado, os governos, assim como as empresas privadas, estão utilizando as novas tecnologias para seu próprio benefício, ou seja, para redução de gastos com postos de atendimentos físicos, maior rapidez e controle dos procedimentos internos, maior comodidade para o “cliente”, pois não há limite de horário, nem necessidade de deslocamentos. Segundo Bigliassi (2002), existe o mito de que ao disponibilizar os serviços públicos na Internet, a burocracia está deixando de existir, mas na verdade “a Internet não reduziu a burocracia, apenas dotou os cidadãos da capacidade de resolver mais agilmente os entraves burocráticos já existentes [...]”. (BIGLIASSI, 2002³⁷) E geralmente os entraves burocráticos referentes às obrigações do cidadão são os primeiros a serem facilitados.

Esta situação se torna evidente quando se observa que em todas as esferas governamentais: federal, estadual e municipal, na maioria das vezes, os primeiros serviços que são informatizados e disponibilizados pela Internet são os que se referem à arrecadação, ao pagamento de impostos, taxas e tributos. E estes também são os que funcionam melhor, como por exemplo, a migração da declaração de imposto de renda do papel-presencial para o sistema-Internet, que é referência mundial de eficácia e eficiência.

É neste contexto que se entende que um programa de governo eletrônico não deveria se restringir a simples projetos de portais de governos para a Internet, deveria ser uma ação muito mais abrangente, pois além dos aspectos tecnológicos,

³⁷ Por ser um artigo retirado de uma revista eletrônica, não possui número de página. Revista AR: Revista de Derecho Informático. Disponível em <<http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=1522>>.

ele teria que englobar também a idéia de desenvolver “um governo melhor”, que aproxime o cidadão do governo. Esta aproximação se daria por meio do uso das TICs com o objetivo de melhorar os serviços e a informação oferecidos a todos os cidadãos, aumentar a eficiência e eficácia da gestão pública e incrementar substancialmente a transparência do setor público e a participação cidadã.

Percebe-se, então, que um programa de governo eletrônico deveria ter uma visão ampla do uso das TICs, tanto para a melhoria interna do próprio governo, quanto para melhoria externa. Assim, os portais de governo seriam mais do que um sítio com uma lista de serviços, mas também um espaço onde o usuário-cliente passasse a ser o usuário-cidadão, com uma maior possibilidade de participação no processo político, e de controle social sobre as ações do governo.

Significa que o governo eletrônico tem como referência os direitos coletivos e uma visão de cidadania que não se restringe à somatória dos direitos dos indivíduos. Assim, forçosamente incorpora a promoção da participação e do controle social e a indissociabilidade entre a prestação de serviços e sua afirmação como direito dos indivíduos e da sociedade. (BRASIL, 2004, p. 9)

Porém, até que ponto os programas de governo eletrônico estão realmente aproximando o governo do cidadão? Se por um lado, a prestação de serviços pela Internet está vinculada aos princípios da universalidade, da igualdade perante a lei e da equidade na oferta de serviços e informações, garantindo o mesmo tratamento a qualquer cidadão, independente de sua classe social e grau de instrução, por outro, ela torna este atendimento totalmente impessoal, onde o cidadão passa a interagir com um sistema, e não mais com pessoas.

E na medida em que a aumenta a quantidade de serviços prestados pela Internet, surgem outras questões que não podem ser ignoradas, entre elas, a chamada exclusão digital. Mesmo com todo avanço tecnológico ocorrido nos últimos anos, uma grande parte da população mundial ainda não tem nenhuma oportunidade de acesso aos novos meios de comunicação e aos seus conteúdos. “A distribuição mundial dos recursos para o desenvolvimento da Sociedade da Informação reflete a mesma disparidade observada na distribuição de renda e riquezas entre os países.” (PAZ FILHO, 2006, p. 16) Talvez este seja um dos maiores desafios da sociedade contemporânea: implantar medidas que garantam a

ampla utilização das novas ferramentas para evitar que estas diferenças aumentem e se perpetuem.

Apesar destas diferenças sociais e econômicas existentes, o relatório sobre o panorama mundial da economia da informação de 2005 da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD) mostra que, mesmo sendo pequena, está acontecendo uma melhoria constante no panorama mundial: de 2000 a 2004 houve um crescimento no número de usuários de Internet dos países em desenvolvimento, de cerca de 96,4 milhões para 333 milhões de usuários, que reflete 38% do total mundial de usuários. Ainda sobre os países em desenvolvimento, a quantidade de computadores pessoais, no mesmo período, subiu de 105,8 milhões para 213,2 milhões de computadores. Mesmo com este cenário de progressão do número de pessoas com acesso às novas tecnologias, a situação está muito aquém da ideal. Sem que haja uma mentalidade favorável ao combate da exclusão digital, a forma como a disseminação da Internet suas ferramentas está acontecendo e pode aumentar ainda mais o abismo entre os que têm acesso e os que não têm. E para os que não têm acesso, a inclusão digital pode ajudar a transpor este abismo que os separa das classes ou países mais ricos.

Diante do quadro apresentado, percebe-se então a necessidade de se pensar em meios para promover a inclusão digital, tanto em nível local como global. Localmente, estas estratégias poderiam ser materializadas em programas de governo eletrônico que englobariam políticas públicas e iniciativas para promover o acesso de todos às tecnologias, e aos serviços. Mas estas iniciativas de inclusão digital devem ir além de promover o acesso a equipamentos ligados à rede, é necessário também que se capacite as pessoas para poderem usufruir de todos os serviços e informações disponíveis, além de se considerar as diferentes características dos usuários. Ou seja, mais do que acesso à tecnologia, o cidadão necessita ter acesso ao conteúdo oferecido, que deve ser disponibilizado de maneira a atender o maior número possível de pessoas, independentemente de suas habilidades.

3 DO PASSADO AO PRESENTE: A IMPLANTAÇÃO DO GOVERNO ELETRÔNICO NO GDF

3.1 Reconstrução histórica

No Distrito Federal, existe o Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora, criado pelo Decreto Nº 22.125, de 11 de maio de 2001 e nesta época era gerenciado pela Secretaria de Gestão Administrativa do Distrito Federal, atualmente o Na Hora faz parte da Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania. O Na Hora segue o mesmo modelo do Poupatempo de São Paulo e o Tudo Fácil do Rio Grande do Sul, reunindo representações de órgãos públicos federais e distritais, de forma articulada e em um único local físico para a prestação eficaz e eficiente de serviços públicos aos cidadãos. O Na Hora fornece também salas com acesso gratuito à internet.

O Na Hora conta hoje com 4 unidades fixas e uma unidade itinerante³⁸ para atender as populações mais distantes. Os postos de atendimento oferecem 145 serviços no total, estando presentes instituições como a Defensoria Pública do DF, Companhia Energética de Brasília (CEB), Departamento de Trânsito (Detran), Secretaria de Estado de Fazenda (SEF), Instituto Nacional do Seguro social (INSS), Companhia de Saneamento do Distrito Federal (CAESB), entre outras. Segundo o diretor-geral do Na Hora neste período, apesar da grande procura pelos serviços prestados, apenas 20% da população do Distrito Federal conhece o Na Hora. Por isso, a gestão pretende ampliar o número de postos de atendimento, assim como aumentar o número de órgãos filiados. O objetivo é desafogar as sedes matrizes, que acumulam um grande volume de trabalho, e futuramente elas não precisarão mais realizar atendimento ao público diretamente.

No entanto, o Na Hora não teve relação direta com o surgimento do programa de governo do Distrito Federal, como aconteceram nos estados já citados. No

³⁸ Os postos de atendimento do Na Hora se localizam na Rodoviária do Plano Piloto, Taguatinga, Ceilândia, Setor de Indústria e Abastecimento.

Distrito Federal, o programa de e-gov teve início em 2003, com o Decreto nº. 23.604, que instituiu a formação de um Grupo de Trabalho para estudar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as modalidades de interação por meio eletrônico. O Grupo, coordenado pela Secretaria de Estado e Gestão Administrativa (SGA), era formado por representantes da Secretaria de Governo do Distrito Federal, Secretaria de Estado de Gestão Administrativa, Secretaria de Estado de Comunicação Social, Secretaria de Estado de Desenvolvimento Tecnológico e Companhia de Desenvolvimento do Planalto Central (Codeplan).

A partir dos resultados dos estudos apresentados por esse Grupo de Trabalho, o Decreto nº. 24.190 de 04 de Novembro de 2003 criou o Sistema Integrado de Serviços Eletrônicos do Governo do Distrito Federal, denominado E-GDF. Segundo este decreto (2003), foram levadas em consideração as possibilidades para criar novos canais de atendimento à população sem limitações de local e hora, e a necessidade de integrar os esforços e projetos de todos os órgãos que compõem a estrutura do Governo do Distrito Federal, mas sem perder de vista a redução dos custos administrativos, o compartilhamento e integração das redes de comunicação, dos sistemas informatizados e dos recursos das TICs. Esse decreto também determinou que o E-GDF fosse integrado por todos os órgãos da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Distrito Federal.

Art. 1º. Fica criado o Sistema Integrado de Serviços Eletrônicos do Governo do Distrito Federal - E-GDF, com o objetivo de estender a prestação de serviços públicos à população, tornando-os disponíveis 24 horas por dia, sete dias por semana e assegurando atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência, agilidade e respeito ao cidadão, mediante a utilização de recursos de tecnologia da informação. (DISTRITO FEDERAL, 2003, p. 4)

Partindo do pressuposto do aumento da eficiência da Administração Pública do Distrito Federal na promoção da melhoria das condições de vida dos cidadãos, pretendia-se que constantemente fossem implementadas no Portal do GDF funções relativas à:

- Disponibilização eletrônica e de forma democrática, de informações pertinentes sobre o Governo;
- Universalização na prestação dos serviços públicos por meio da sua disponibilização eletrônica;

- Prestação de contas públicas, garantindo transparência e monitoramento da execução orçamentária;
- Ensino à distância e manutenção de bibliotecas virtuais;
- Difusão cultural com ênfase nas identidades locais, fomento e preservação de culturas locais;
- Gestão do Capital Humano relativo aos Servidores Públicos do DF;
- Aquisição de bens e serviços para o Governo por meio da Internet.

No ano seguinte, em 26 de janeiro, foram criados os portais vinculados ao E-GDF por meio do Decreto nº. 24.387. Os portais são centralizados em um único endereço (www.districtofederal.df.gov.br), no qual todos os serviços e informações ligados ao interesse da população estariam divididos de acordo com quatro perfis de usuário: cidadão, servidor, empresa e governo. (Figura 5)

Art. 1º. Ficam criados, no âmbito do Distrito Federal, os seguintes Portais para acesso pela internet:

I. Portal do **Distrito Federal**, endereço único para acesso a todos os serviços, informações e notícias do Governo do Distrito Federal, ao qual todos os demais Portais e páginas da INTERNET estarão vinculados:

II. Portal do **Cidadão** do Distrito Federal, endereço único para que o cidadão procure, localize e obtenha informações e serviços de seu interesse prestados pelo GDF;

III. Portal do **Servidor** do Governo do Distrito Federal, endereço único para que o servidor e o empregado público procurem, localize, receba e atualize todos os serviços e informações de seu interesse prestado pelo GDF;

IV. Portal de **Empresas** do Distrito Federal, endereço único para que o empresário procure, localize e obtenha informações e serviços de seu interesse prestados pelo GDF;

V. Portal **Corporativo** do Governo do Distrito Federal, endereço único de entrada dos agentes governamentais para a realização de todas as suas atividades, busca e troca de informações com outros agentes e acesso e utilização de todos os sistemas e serviços de uso comum no GDF. (DISTRITO FEDERAL, 2004, p. 1)

Links para os portais cidadão, servidor, empresa e governo

Quarta, 25/06/2008 Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade Busca: OK

GDF
Governo do Distrito Federal

Governo eletrônico
Conheça o Distrito Federal
Governo Distrito Federal
Portal do GDF

Cidadão
Serviços para a comunidade

Servidor
Serviços públicos
saída e o seu salário

Empresa
Agência de GDF para
Engenheiros

Governo
gestão pública

COPA DE 2014
BRASÍLIA ENTRA EM CAMPO PARA SER CIDADE-SEDE

Manchete
Estrutural ganha mais R\$ 73 milhões em obras

PROGRAMA DE ACELERAÇÃO DO CRESCIMENTO

Contratação das obras do Programa de Aceleração do Crescimento (PAC) para a Estrutural contou com a presença do governador Arruda, do presidente Lula e dos ministros Dilma Rousseff (Casa Civil) e Márcio Fortes (Cidades). Recursos - R\$ 58 milhões do PAC e R\$ 14,9 milhões dos cofres do GDF - serão usados na construção de 1.360 casas, três escolas, um posto policial e na implantação das redes de água e esgoto para os 31 mil moradores

Últimas Notícias

- 25/06/2008 - ANIVERSÁRIO - São Sebastião completa 15 anos com bolo de 15 metros e obras para melhorias da cidade
- 25/06/2008 - SOCIAL - Administrações mobilizam a população contra o trabalho infantil
- 25/06/2008 - AVISO DA CEB - Desligamento de energia afeta algumas cidades nesta quinta-feira (26)
- 25/06/2008 - EDUCAÇÃO - Provinha Brasil avalia aprendizagem de alunos da alfabetização na rede pública
- 25/06/2008 - CAESB - Lago Sul recebe novo sistema de esgoto no QL 12
- 24/06/2008 - ÁGUAS CLARAS - CEB inaugura iluminação

Opine sobre o Transporte no DF

Levantamento de Projetos

Crédito Imobiliário BRB
Financie o seu imóvel no BRB.
Clique e simule as parcelas do seu financiamento.

Banco de Brasília | BRB

Agenda do Governador
Junho/2008

Site melhor visualizado em: 800x800. Compatível com o Internet Explorer 4.0+ e Netscape 4.0+.

Figura 5 – Página inicial do E-GDF

Com relação à padronização dos sítios institucionais dos órgãos da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Distrito Federal, existe o Decreto nº. 25.003, de 31 de Agosto de 2004. Além da padronização de domínio (endereço) e da padronização visual, trata também da questão de linguagem, manutenção do conteúdo e segurança da informação.

Atualmente, tem-se a sensação de que o E-GDF se encontra no início do segundo estágio – presença intensiva e interação, pois já conta com a disponibilização de alguns serviços: consultas, certidões, boletim de ocorrência, formulários para pagamentos de impostos, entre outros. Entretanto, em meados de 2006, o andamento do programa foi prejudicado em função do processo e transição de governo e de irregularidades³⁹ envolvendo a empresa estatal de informática,

³⁹ Em dezembro de 2006, o juiz Grijalbo Fernandes Coutinho aceitou os argumentos do Ministério Público do Trabalho e entendeu que a Codeplan estava privilegiando a contratação de funcionários terceirizados para as atividades fins da empresa. Além disso, ela cedia esses funcionários a outros órgãos, ou seja, a Codeplan “não apenas contratava pessoal para trabalhar em seus quadros por pessoas interpostas em detrimento de seu quadro e pessoal efetivo, em total desprestígio e inegável

Codeplan, que era a responsável executiva do programa. O novo governo criou um novo órgão em janeiro de 2007 para cuidar da área de tecnologia da informação. A Agência de Tecnologia da Informação do Distrito Federal (AGEMTI-DF), tem a função de orientar o setor de informática do governo, mas não há nenhuma determinação a respeito do E-GDF. Já a Codeplan ficou responsável somente pelo planejamento urbano e territorial do DF, estatísticas e pela área de geoprocessamento.

Diante destes acontecimentos, o momento do início desta pesquisa era de expectativa sobre que rumos o programa E-GDF iria tomar, pois com a mudança de governo e a reestruturação que o novo governo promoveu⁴⁰, o responsável pelo programa estava ainda indefinido. Porém, até o momento atual, ainda não se tem conhecimento de quem seria. Segundo o decreto que instituiu o E-GDF, os órgãos de coordenação do programa eram a Secretaria de Gestão Administrativa e Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico. Com a reestruturação do governo, a Secretaria de Gestão Administrativa e a Secretaria de Planejamento viraram uma só, e a Secretaria de Desenvolvimento Tecnológico virou a Secretaria de Ciência e Tecnologia.

Atualmente, o portal do GDF está sob a responsabilidade da Agência de comunicação - Agecom, cujo foco é voltado para a atualização do conteúdo, em especial, das notícias institucionais. Na maioria das secretarias de governo, a situação é semelhante, os sítios ficam sob responsabilidade das assessorias de comunicação, que mantêm as notícias atualizadas, porém quando é necessário algum ajuste mais técnico, que necessita de programação, por exemplo, isto é feito pela equipe da Agecom.

Uma exceção a esta situação é a Secretaria de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania (SEJUS), cuja equipe responsável pelo sítio possui uma pessoa para cuidar da página técnica e estratégica e pessoas da assessoria de comunicação. E esta pessoa foi a única que de fato conhecia o programa E-GDF, pois no governo anterior ela trabalhava em outra secretaria.

irregularidade, como também atuava, sem autorização legal, como verdadeira agenciadora de mão-de-obra para trabalhar em outros órgãos, promovendo condenável promiscuidade administrativa”, indica a sentença do juiz.

⁴⁰ O atual governo desde o primeiro mês de seu mandato promoveu várias mudanças, entre elas: exonerou mais de 15 mil funcionários de cargos comissionados, reduziu o número de secretarias de 30 para 16.

Na equipe da Agecom, além dos profissionais de comunicação, duas pessoas são responsáveis pela manutenção técnica de todo portal, porém não possuem autoridade para tomar decisões, sua atuação, apenas executiva, depende das solicitações e demandas que vão surgindo, tanto para o portal do governo quanto para os sítios das secretarias. Com exceção da página inicial, os outros setores do E-GDF – portais cidadão, servidor, empresa, governo – aparentam não receber atualizações desde o governo anterior. Neles, somente as notícias são atualizadas periodicamente, entretanto, isto é feito com atraso. (Figura 6)



Figura 6 – Página inicial do Portal cidadão. Capturada em 25 de junho de 2008.

Outro aspecto marcante é a falta de integração entre os diversos órgãos que compõem o E-GDF, cada um decide sobre o que e de que forma devem ser disponibilizados serviços e informações, não há uma visão comum e estratégica do

todo. O que se percebe é que pouco se conhece sobre o programa, sobre o que é governo eletrônico, a Internet é vista como uma ferramenta de comunicação para a divulgação dos programas de governo, porém, na maioria das vezes, tendo apenas uma via, um sentido: do governo para o cidadão.

3.2 Nível de maturidade do E-GDF

As avaliações no portal do GDF (www.districtofederal.df.gov.br) foram realizadas pelos especialistas no período de abril a junho de 2008. O prazo inicial era de duas semanas, porém todos avaliadores pediram que ele fosse aumentado, pois, além da lista das variáveis ser extensa (Apêndice A), todos eles reclamaram da lentidão do portal principalmente durante o dia, e da instabilidade do mesmo, que em muitos períodos ficava “fora do ar”. Segundo um dos avaliadores, “o simples navegar entre uma página e outra é quase uma tortura pelo tempo de espera. Isso considerando o acesso com banda larga. Imagine com conexão discada!”

O prazo de duas semanas passou para dois meses, mas o que era para ser um problema, pois atrasaria o andamento do projeto, se transformou em mais um dado para análise do portal. Esta dificuldade de acesso e navegação registrada pelos especialistas nesta avaliação está presente em uma das heurísticas da avaliação de usabilidade, que será apresentada posteriormente. Mas desde este momento já se apresentava como uma evidência de um problema de certa gravidade, pois, se os avaliadores, que tinham condições favoráveis para uma rápida navegação, tiveram dificuldades, como os usuários comuns, sem muita familiaridade com a tecnologia e com uma conexão de internet mais lenta, conseguiriam acessar o portal?

Assim, tendo todas as avaliações concluídas, consolidaram-se os dados para a obtenção dos indicadores das dimensões e de suas respectivas categorias (Apêndice B), como será mostrado a seguir.

3.2.1 Tipo de conteúdo

Para a análise do tipo de conteúdo, as variáveis foram divididas nas 16 categorias propostas (Apêndice B). Assim, foi possível obter dados a respeito dos tipos de informações ou serviços presentes no portal, e também a sua qualidade. Pelo gráfico (Figura 7), percebe-se que os índices foram baixos, ficando na faixa de 0,31 a 2,56.

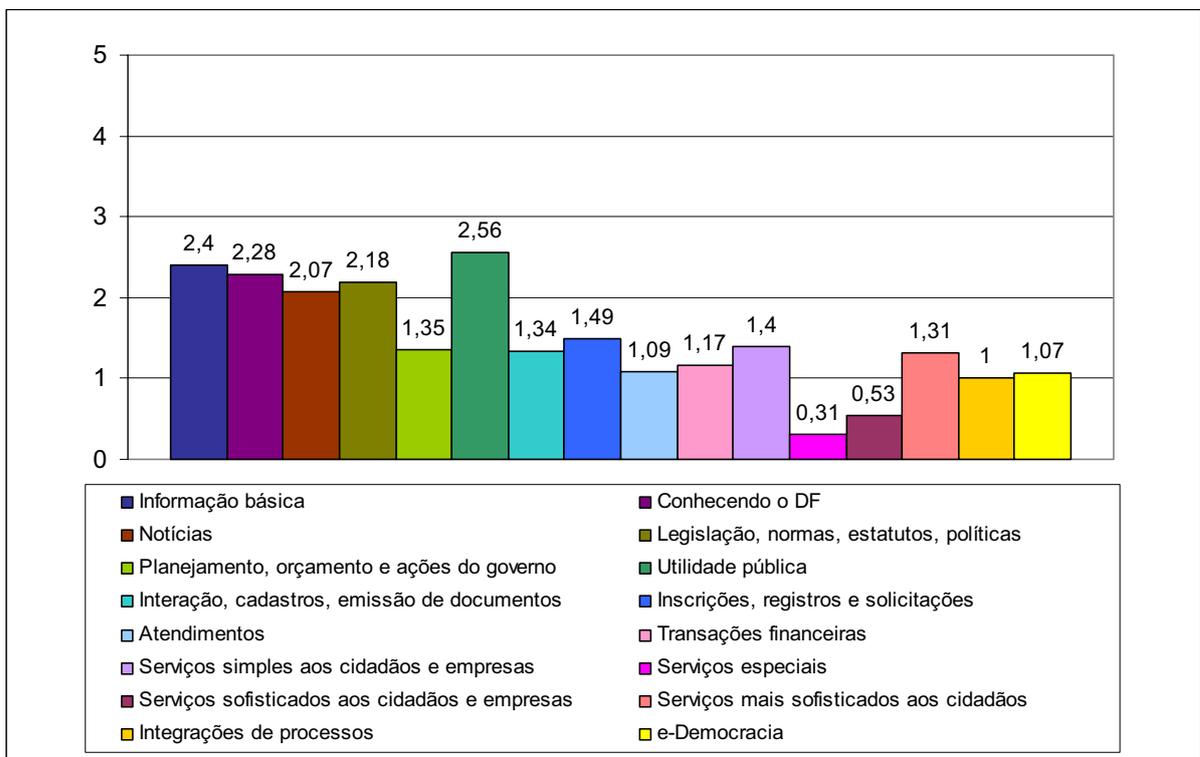


Figura 7 – Gráfico do Tipo de conteúdo ou serviço

As categorias que obtiveram os melhores índices foram: “Utilidade pública”, “Informação básica”, “Conhecendo o DF”, “Legislação, normas estatutos e políticas” e “Notícias”. Nestas categorias, as variáveis que obtiveram os maiores índices foram as dos conteúdos estáticos, ou seja, aquelas em que as informações são basicamente textuais, sem maiores interações ou funcionalidades. E mesmo assim, o desempenho foi aquém do esperado, principalmente o da categoria “Informação básica” – informações a respeito da estrutura do governo, com a lista dos órgãos com os respectivos endereços, telefones, emails, fale conosco, notícias

institucionais, entre outros, pois este conteúdo corresponde ao estágio inicial de um programa de governo eletrônico, e por isso esperava-se que os índices fossem maiores.

Os menores índices foram das categorias “serviços especiais” e “serviços sofisticados aos cidadãos”, justamente as em que o tipo de conteúdo abrange serviços com mais interações e complexidade. Aqui cabe ressaltar que a categoria “serviços mais sofisticados aos cidadãos” obteve um índice relativamente elevado ao compararmos com as duas anteriores devido ao “acompanhamento de processos judiciais”, que é mantido pelo Poder Judiciário, e não pelo GDF.

Os índices obtidos desta dimensão demonstram que o portal apresenta conteúdos em todas as categorias, porém, de maneira ineficaz, pois os mesmos não são atualizados, mal estruturados, mal localizados ou com o link quebrado. Um exemplo desta situação é a funcionalidade agenda do governador, que fica na página inicial do portal. No mês de junho de 2008, somente os cinco primeiros dias foram atualizados, o restante do mês não apresenta nenhuma informação, ao clicar no dia 26, abre uma página em branco, apesar de que pelas notícias houve eventos com a presença do governador neste dia. (Figura 8) Fica a dúvida de qual é a finalidade de se ter um link para a agenda do governador se a mesma não é atualizada? Se não se consegue manter as informações atualizadas, seria melhor que não houvesse esta funcionalidade. Este tipo de erro causa frustração e uma má experiência ao usuário, pois causa expectativa de que haverá informações, e isso não acontece.

The image shows a screenshot of the GDF (Government of the Federal District) website. At the top, there are navigation tabs for 'Cidadão', 'Servidor', 'Empresa', and 'Governo'. Below this, there's a banner for 'COPA DE 2014' and 'BRÁSILIA ENTRA EM CAMPO PARA SER CIDADE-SEDE'. The main content area features a 'Manchete' section with a news article about the first Olympic village, 'Últimas Notícias' with a list of recent news items, and a 'Crédito' section. A calendar for 'Junho/2008' is highlighted with a red box, showing dates from 1 to 30. A red arrow points from the calendar to the 'Agenda da Data' section below, which is currently empty. The website footer includes the GDF logo and the date 'Quinta, 26/06/2008'.

Figura 8 – Funcionalidade Agenda do Governador

3.2.2 Grau de relacionamento com cidadão

Esta dimensão tem o intuito de verificar qual o nível de relacionamento o portal mantém com o usuário-cidadão por meio de seu conteúdo. Para esta análise, as variáveis foram divididas nas categorias: relacionamento impessoal, por grupos ou classes e pessoal. Os índices desta dimensão também não alcançaram os níveis esperados, sendo o maior índice da categoria relacionamento impessoal, seguido

pelas categorias relacionamento pessoal e relacionamento por grupos ou classes. (Figura 9)

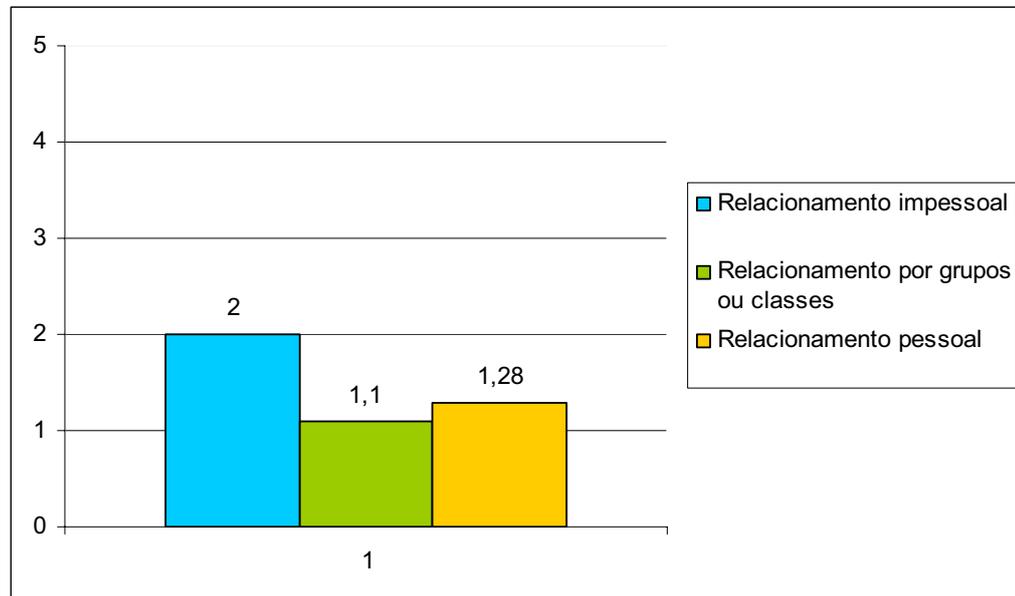


Figura 9 – Gráfico do Grau de relacionamento com cidadão

Estes resultados estão em conformidade com os resultados obtidos na análise do tipo de conteúdo, onde as categorias que se apresentaram com os maiores índices eram as que continham o tipo de conteúdo estático, mais textual e genérico, e normalmente estes também são os que são voltados para o público em geral, sem que haja um direcionamento ou tratamento especial. Entretanto, apesar da pouca diferença, foi inesperado que a categoria relacionamento pessoal atingisse um índice maior que a de relacionamento por grupos ou classes.

Ao analisar as notas das variáveis da categoria relacionamento pessoal (Apêndice B), percebe-se que as responsáveis por elevar o índice foram: consulta e acompanhamento de licitações (4,4), acompanhamento de processos judiciais (3,4), demonstrativos de consumo de água, energia (3,2). Destes, somente o serviço de consulta e acompanhamento de licitações é prestado pelo próprio GDF, enquanto que o acompanhamento de processos judiciais é um serviço do Poder Judiciário, e os demonstrativos de consumo de água e energia são de responsabilidade das respectivas empresas prestadoras, CAESB e CEB.

Serviços e informações que deveriam ser instrumentos para o contato direto do cidadão com o governo, como por exemplo, endereço, telefone, fax e o fale conosco estão mal localizados no portal. Todos os avaliadores foram unânimes neste ponto: “o endereço do governo está no rodapé da página, assim como o fale conosco”; “Deveria haver um destaque maior”; “O endereço e o rodapé estão mal localizados, deveriam estar num local de maior visibilidade”. (Figura 10)



Figura 10 – Localização do endereço e telefone da sede do GDF

Além disso, o fale conosco, que deveria ser um canal de comunicação onde é possível enviar dúvidas, sugestões, críticas e reclamações, não atende satisfatoriamente esta função. Em duas oportunidades foi enviado um pedido de informação, e apesar da mensagem de que o envio tenha ocorrido com sucesso, após mais de duas semanas de espera, não se obteve nenhuma resposta, nenhum retorno. Em outra ocasião, ao se fazer nova tentativa de contato, o serviço apresentou erro. (Figura 11)

Quinta, 3/07/2008 Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade Busca: OK

Governo eletrônico **Cidadão** **Servidor** **Empresa** **Governo**

Conheça o Distrito Federal
Governo Distrito Federal
Portal do GDF

Menu Empresa
Ações e Programas
Características do DF
Crédito
DF na Mídia
Economia e Finanças
Indústria e Comércio
Listagens
Tributação e Taxas
Serviços
Ranking Serviços
Pólos de Desenvolvimento
Casos de Sucesso
Cadeias Produtivas
Telecomunicações
Home do site
mapa do site

Preenchimento de Formulário

Identificação
No resguardo dos direitos e garantias individuais, o **Governo do Distrito Federal** dará tratamento sigiloso às informações, queixas, sugestões, críticas ou denúncias formuladas, até decisão definitiva sobre a matéria.

Fale Conosco
Além de nos enviar sua mensagem via e-mail, você pode conversar conosco. **Por telefone:** Ouvidoria Geral do Distrito Federal - **Disque 156** (ligação gratuita);

Para que possamos dar encaminhamento e retorno a sua mensagem, por gentileza preencha todos os campos. As mensagens são respondidas das 0h às 17h, de segunda a sexta-feira, no menor prazo possível e, em caso de maior demora, manteremos o interessado a par das providências adotadas, até que se solucione o caso em definitivo.

Envie sugestões, críticas, denúncias, reclamações, elogios ou comentários através do formulário abaixo:

Quinta, 3/07/2008 Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade Busca: OK

Governo eletrônico **Cidadão** **Servidor** **Empresa** **Governo**

Conheça o Distrito Federal
Governo Distrito Federal
Portal do GDF

COPA DE 2014
BRASILIA ENTRA EM CAMPO PARA SER CIDADE-SEDE

Fale com o Governo
Orgãos do GDF
Lista de Autoridades
GDF Download da Marca
GDF Manual de Aplicação de Marca
Galeria dos Governadores
Audiência Pública

Preenchimento de Formulário

Tentativa incorreta de acesso!
Tentativa incorreta de acesso!

Identificação
No resguardo dos direitos e garantias individuais, o **Governo do Distrito Federal** dará tratamento sigiloso às informações, queixas, sugestões, críticas ou denúncias formuladas, até decisão definitiva sobre a matéria.

Fale Conosco
Além de nos enviar sua mensagem via e-mail, você pode conversar conosco. **Por telefone:** Ouvidoria Geral do Distrito Federal - **Disque 156** (ligação gratuita);

Para que possamos dar encaminhamento e retorno a sua mensagem, por gentileza preencha todos os campos. As mensagens são respondidas das 0h às 17h, de segunda a sexta-feira, no menor prazo possível e, em caso de maior demora, manteremos o interessado a par das providências adotadas, até que se solucione o caso em definitivo.

Envie sugestões, críticas, denúncias, reclamações, elogios ou comentários através do formulário abaixo:

Padronização dos Sites
GDF
Site melhor visualizado em 800x600. Compatível com o Internet Explorer 4.0+ e Netscape 6.0+

Nome Completo / Name* Cristiane Arakaki
E-mail* cristiane.arakaki@unb.br
Telefone / Phone 61 3307-2308
Endereço* UNB
Cidade / City* Brasília
Estado / State* DF
País / Country* BR Brasil
CEP / Zip Code 70910-000
Tipo da Mensagem/Tip* Informação
Assunto / Category* Portal Oficial do Governo / E-GDF / Internet
Mensagem / Comment* Gostaria de informações a respeito do programa de governo eletrônico do DF, e E-GDF.

Enviar

Figura 11 – Funcionalidade Fale conosco

3.2.3 Nível de governo eletrônico

Esta dimensão reflete o estágio em que se encontra o governo eletrônico no DF. Assim como os resultados das dimensões analisadas anteriormente, o resultado desta dimensão demonstra que o portal do GDF apresenta informações e serviços

que correspondem a todos os estágios de governo eletrônico, como pode ser observado na Figura 12.

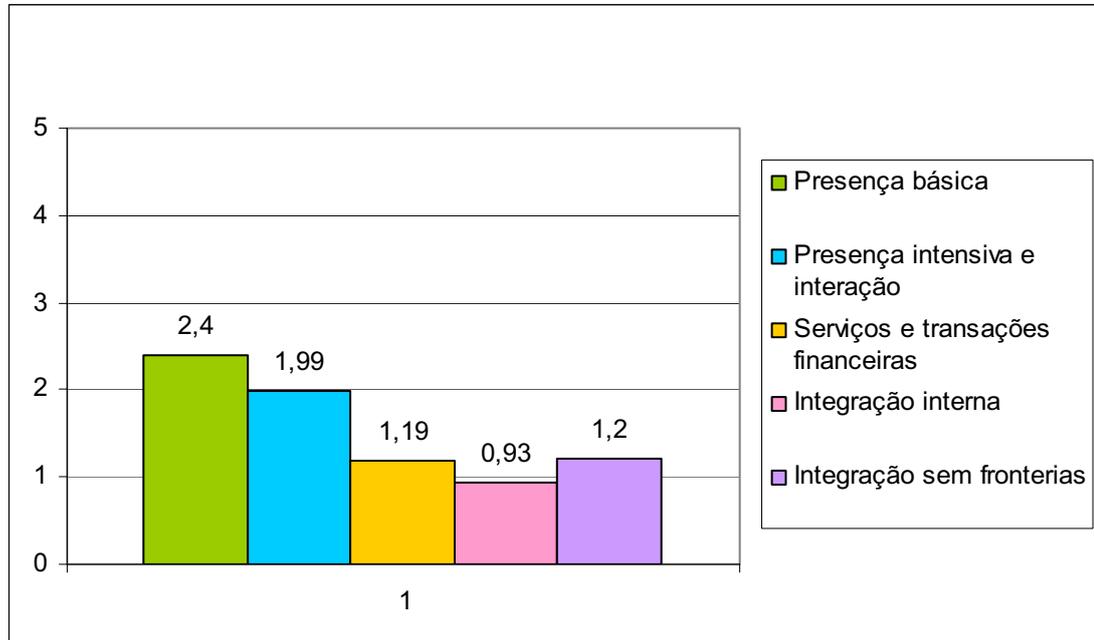


Figura 12 – Gráfico do nível de governo eletrônico

Durante a etapa da reconstrução histórica, tinha-se a impressão de que o E-GDF se encontrava no segundo nível de governo eletrônico, pois já apresentava características deste estágio. Todavia, não se pode afirmar que o programa E-GDF se encontra no segundo estágio de maturidade, pois apesar dos maiores índices obtidos serem dos dois estágios iniciais, eles ficaram abaixo do esperado, o índice da categoria: a categoria “Presença inicial” ficou em 2,4 e a categoria “Presença intensiva e interação”, em 1,99. Estas duas categorias abrangem informações básicas, como por exemplo, apresentação geral do Distrito Federal, endereço da sede do governo, lista de órgãos do governo, fale conosco, e os serviços mais simples como consulta de débitos, emissão de guias para pagamentos, busca e consulta da legislação local. E conforme já visto nas duas dimensões anteriores, elas foram mal avaliadas por uma série de motivos, entre os quais: estarem mal localizadas, por estarem incompletas ou com links quebrados.

Mais uma vez, o serviço de acompanhamento de processos judiciais, do poder judiciário, elevou o índice de sua categoria, que nesta dimensão é a

“integração sem fronteiras”, que corresponde ao último nível de maturidade de governo eletrônico.

Nesta fase se obteve o diagnóstico mais preciso sobre o nível de maturidade do programa de governo eletrônico do DF, e percebe-se que apesar do portal apresentar um pouco de informações e serviços de cada estágio, em todos eles o índice final foi baixo, o que reflete a falta de planejamento e integração que ficou evidente após a etapa anterior, da reconstrução histórica.

3.3 Usabilidade no portal do GDF

A avaliação heurística do portal do GDF foi realizada por cinco especialistas durante o mês de maio de 2008. Na categoria navegabilidade, foram avaliadas quinze heurísticas, e no geral, os níveis de gravidade ficaram entre leve e sério, porém alguns ficaram entre os níveis sério e crítico, cujos resultados podem ser vistos na figura 13. A seguir eles serão analisados com mais detalhes.

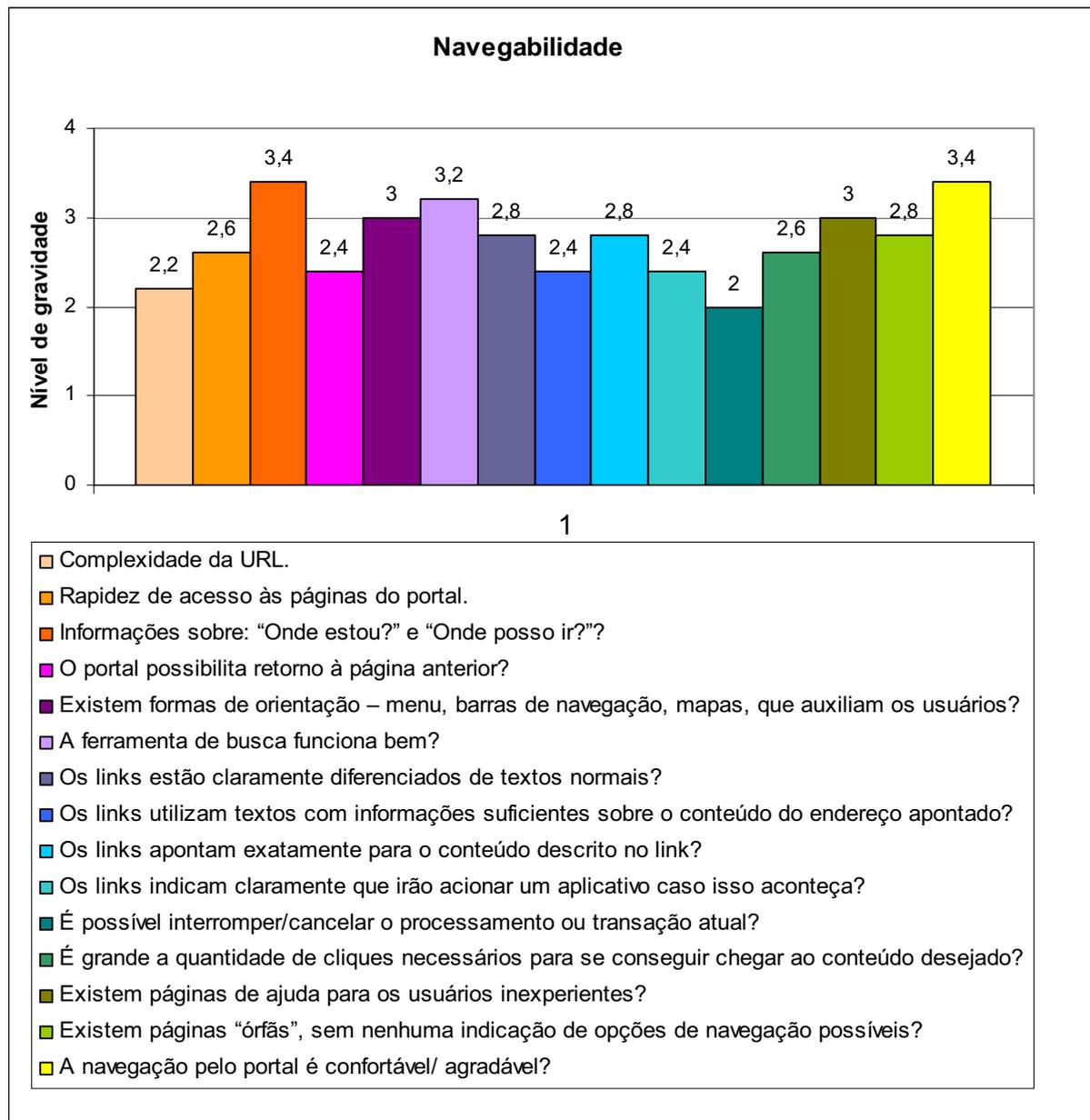


Figura 13 – Gráfico Navegabilidade

1. Complexidade da URL⁴¹ (2,2): A URL ou o endereço do portal (www.districtofederal.df.gov.br) pode é de difícil memorização pela sua extensão, que além de longa por escrever por extenso "districtofederal", há o ".df". Outro aspecto que pode confundir o usuário é o fato de que, não importa em qual página dentro do portal ele esteja, o endereço apresentado é sempre o mesmo. (Figura 14)

⁴¹ URL é a sigla do termo em inglês Uniform Resource Locator, que se refere ao endereço de um recurso, que pode ser um arquivo, um equipamento ou até mesmo um sítio, que esteja disponível em uma rede, que pode ser a Internet, ou outra.



Figura 14 – URL do portal

2. Rapidez de acesso às páginas do portal (2,6): apesar desta heurística ser relativa, pois depende de variáveis como a velocidade da conexão, o tipo de equipamento do usuário, servidor onde o sítio está hospedado, foi constatado que mesmo para os que possuem boas condições para um rápido acesso, houve casos em que páginas do portal demoraram mais de 10 segundos para serem abertas. Considerando que a maioria da população não possui estas mesmas condições, seria um fator que afetaria o acesso ao portal.

3. O usuário tem informações sobre: “Onde estou?” e “Onde posso ir?”? (3,4): Como já mencionado na heurística anterior, o fato do portal apresentar sempre o mesmo endereço, não importando em qual página se encontre, pode vir a confundir os usuários mais inexperientes. (Figura 14) Além disso, ao se entrar em uma das quatro seções do portal (cidadão, servidor, empresa e governo), a aba de acesso fica com a cor mais escura e o banner superior da página é alterado,

indicando que o usuário se encontra em determinada seção, no entanto, dentro dela, não há indicação clara de onde o usuário se encontra. Por exemplo, entrando na área do servidor e dentro dela, selecionando “Carreiras” no menu lateral, é apresentado o conteúdo referente, porém, no menu, a opção selecionada não fica diferenciada, há o título da página onde o usuário se encontra.

A situação é pior quando se acessa o segundo nível da informação, pois é apresentado o título da página, “Perfil de carreiras” mas nada indica que ela pertence ao item “Carreiras”. (Figura 15) Uma solução seria apresentar, no local do título da página, o chamado breadcrumbs, ou migalhas de pão, que nada mais é do que o rastro do caminho percorrido até então, que permite que o usuário retorne a qualquer um dos níveis anteriores. No caso do exemplo dado, o breadcrumbs seria “Servidor>Carreiras>Perfil das carreiras”.



Figura 15 – Elementos para localização do usuário

4. O portal possibilita retorno à página anterior? (2,4): as páginas internas de cada seção do portal apresentam um botão de retorno à página anterior, e apesar de estar mal localizado e não ter destaque, os avaliadores consideraram que isto não representa um fator crítico, pois os usuários automaticamente utilizarão os controles do browser por estarem mais familiarizados. Porém, em algumas páginas, ao invés de retornar à página anteriormente acessada, o botão leva à página inicial do portal, o que representa um erro e pode confundir o usuário. Aqui cabe ressaltar também que no portal não estão apresentados elementos claros para que se consiga o retorno à página inicial do portal. Existe um link “página inicial”, que fica no rodapé das páginas, junto com o endereço, telefone e o fale conosco, e também é possível retornar à página inicial clicando no símbolo do GDF que fica no banner superior, mas não há indicação de que ele seja um link, e este tipo de recurso traria dificuldades para os usuários com pouca familiaridade com o ambiente da Internet. (Figura 16)

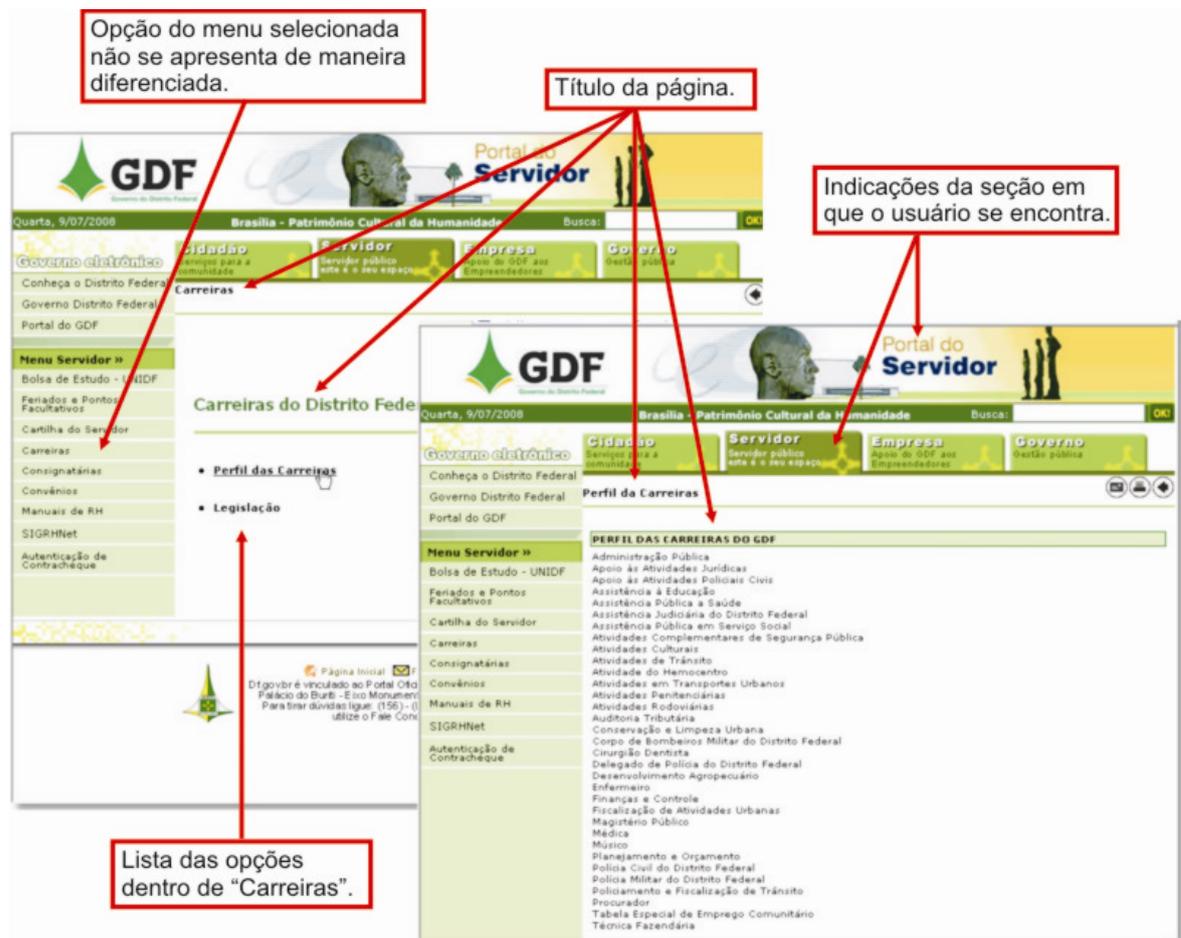


Figura 16 – Elementos de navegação e orientação

5. Existem formas de orientação – menu, barras de navegação, mapas, que auxiliam os usuários a não se perderem? (3): o portal apresenta basicamente dois menus, um superior onde estão localizadas as abas com os links para as quatro seções, e um lateral, que muda de acordo com a seção na qual se encontra. Como já visto anteriormente, os menus laterais não apresentam a opção clicada de forma diferenciada, o que auxiliaria na orientação do usuário. Isto se agrava nos casos em que as opções do menu lateral apresentam um segundo nível de informação, pois ao se selecionar uma, para que se veja as outras opções do mesmo nível, é preciso voltar no nível anterior. (Figura 16) Além disso, o portal também não oferece um mapa de navegação, que é uma ferramenta importante em portais com muito conteúdo, pois ao apresentar a estrutura hierárquica das informações, o mapa auxilia o usuário visualizar todo o conteúdo do portal para poder encontrar as informações desejadas.

6. A ferramenta de busca funciona bem? A busca é restrita ao conteúdo do portal? Os melhores resultados são apresentados antes? (3,2): Quando funciona, a ferramenta de busca não é eficiente, pois não é direta. Ao se tentar buscar algum assunto, primeiro é apresentada apenas a quantidade de ocorrências, por exemplo, “foram encontradas 5 ocorrências em textos”, e ao clicar neste resultado, abre-se outra janela de busca, sendo mais detalhada, e só depois desta pesquisa os resultados pretendidos são apresentados, porém, sem uma ordem lógica. Outro aspecto negativo da ferramenta de busca é a alta frequência de erros. (Figura 17)

7. Os links estão claramente diferenciados de textos normais? (2,8): A maioria dos links textuais não é apresentada com uma grande diferenciação visual dos textos normais, apenas utiliza-se o negrito para destacá-lo, o que não é o recurso usual, que seria o sublinhado e a cor azul. Outra maneira de identificar os links textuais seria posicionar o cursor do mouse sobre eles, o que poderia dificultar a navegação dos usuários, principalmente os com pouca ou nenhuma experiência na manipulação de computadores, pois eles teriam que percorrer a tela com o mouse para descobrir onde estão os links. (Figura 16)



Figura 17 – Erro da ferramenta de busca

8. Os links utilizam textos que sejam auto-explicativos, com informações suficientes sobre o conteúdo do endereço apontado? (2,4): Nos menus e mesmo nos links textuais, em sua maioria, os textos são auto-explicativos, porém em alguns casos aparecem siglas e termos que necessitariam algum recurso para que o usuário saiba do que se trata sem ter que entrar na página para descobrir.

9. Os links apontam exatamente para o conteúdo descrito no link? (2,8): a maioria sim, porém existem muitos links quebrados, que ao serem clicados apresentam páginas com erro, em manutenção, fora do ar ou inexistentes. Na página inicial do portal existe um banner com o texto “fale com o governo”, que dá a impressão que o conteúdo apresentado seria uma lista de emails, ou um formulário para se enviar mensagens para os membros do governo. Entretanto, o link apresenta uma lista dos órgãos do GDF, assim como o banner logo abaixo dele, “órgãos do GDF”. (Figura 18)



Figura 18 – Link “Fale com o governo”

10. Os links indicam claramente que irão acionar um aplicativo (áudio, vídeo, email, outros), caso isso aconteça? (2,4): alguns sim, porém muitos não informam que irão acionar um aplicativo, se há necessidade de instalar algum, ou se o arquivo será aberto um site fora do portal.

11. É possível interromper/cancelar o processamento ou transação atual? (2): existem poucas situações em que se necessite realizar um processamento, porém a interrupção só é possível pelo navegador, o portal não apresenta meios para esta ação.

12. É grande a quantidade de cliques necessários para o usuário conseguir chegar ao conteúdo desejado? (2,2): para se chegar até o conteúdo

efetivo do portal, em geral, são necessários de 3 a 4 cliques, que estaria dentro do patamar recomendável, de não ultrapassar 4 cliques.

13. Existem páginas de ajuda para os usuários inexperientes? (3): o portal disponibiliza um link para o “Tutorial do portal do GDF” para se aprender a navegar nele, porém, ele não é fácil para se achar, o usuário teria que entrar em “Portal do GDF”, que fica no menu lateral, e dentro as opções apresentadas se encontra o link para o tutorial. Ao clicar neste link, o tutorial, que teria a finalidade de ajudar usuários inexperientes, simplesmente não existe, o link leva para uma página em manutenção. Neste caso, seria melhor que não houvesse o link para não criar expectativas para o usuário. (Figura 19)

14. Existem páginas “órfãs”, sem nenhuma indicação de opções de navegação possíveis? (2,8): apesar de não haver muitas páginas “órfãs”, é grande a ocorrência de links que abrem o conteúdo em uma nova janela, saindo do portal, e ao fazer isso, pode provocar desorientação do usuário.

15. A navegação pelo portal é confortável/agradável? (3,4): apesar desta heurística ser subjetiva, pois se baseia na impressão do avaliador, é válida porque, como visto anteriormente, a usabilidade não abrange apenas aspectos técnicos, a questão da satisfação do usuário também deve ser levada em consideração. A navegação foi considerada confusa, e em vários momentos, desconfortável, por apresentar grande quantidade de links quebrados e inconsistência da navegação. O usuário sente frustração ao não conseguir atingir seus objetivos, seja a busca de uma informação ou a prestação de um serviço.



Figura 19 – Tutorial que não existe

Na categoria “design e arquitetura da informação”, as treze heurísticas, em sua maioria, ficaram entre os níveis leve e sério, apenas duas ficaram entre os níveis leve e irrelevante, e nenhuma ficou acima do nível sério conforme mostra o gráfico abaixo. (Figura 20).



Figura 20 – Gráfico Design e arquitetura da informação

1. Existe um projeto gráfico consistente? (2,6): Há um decreto que determina um padrão visual obrigatório para todos os órgãos que compõem o E-GDF, que define o esquema de cores, o banner superior, o menu lateral e a tipografia. Isto não pode ser considerado um projeto gráfico consistente, uma vez que mesmo com este padrão mínimo, ao navegar entre as diversas páginas vinculadas ao portal, percebem-se inúmeras diferenças na forma de apresentar o conteúdo, não havendo um padrão: falta de alinhamento, ausência de uma grid⁴².

⁴² Uma grid ou diagrama é um recurso utilizado para organizar determinados conteúdos no espaço em que irá ocupar, proporcionando uma sensação de unidade, de seqüência entre as unidades, mesmo havendo variações no conteúdo. (HURLBURT, 1986)

(Figura 21) Mais do que estética, o projeto gráfico visa organizar as informações, procurando apresentá-las de maneira que torne a navegação intuitiva, e, assim, facilitando a navegação do usuário.



Figura 21 – Sítios da Secretaria de Estado de Justiça, Direitos Humanos e Cidadania e da Secretaria de Estado de Educação

2. O layout permite que o tamanho do site seja ajustado de acordo com as resoluções de tela? (1,6): O portal é projetado para a resolução de 800 x 600, e não permite ajuste quando se utiliza uma resolução de tela maior. Nestes casos, tem-se uma enorme faixa branca do lado direito da tela. Apesar de não ser um fator crítico, o layout poderia ser projetado de forma que este espaço em branco servisse como um elemento do layout. (Figura 22)

3. Existem páginas muito longas? (2,0): não existem muitas páginas muito longas, entretanto, as páginas iniciais de cada seção e do próprio E-GDF geralmente são mais longas que as outras, pois apresentam notícias e os links de interesse da respectiva seção. Por exemplo, no portal do cidadão, o foco deveria ser nos serviços e informações, porém, o destaque maior é dado para as notícias. (Figura 22)

4. As páginas apresentam muitos espaços em branco? (2,6): no geral, não, mas ao se utilizar a resolução maior do que a utilizada pelo portal, aparece um grande espaço em branco na direita da tela. (Figura 22)

5. As páginas apresentam informação em excesso? (3,0): o excesso de informação é notado mais nas páginas iniciais de cada seção, pois além dos elementos presente em todas as telas, como o banner superior e o menu lateral, na área de conteúdo sempre estão disponibilizadas notícias e outros conteúdos no centro e banners com links em destaque na direita. As notícias são uma repetição das notícias da página inicial do portal, porém tem local de destaque nestas páginas. (Figura 22)



Figura 22 – Portal Cidadão em resolução de tela 1152x864

6. As imagens são utilizadas de maneira a contribuir com a clareza das informações ou serviços? (2,8): nas notícias as imagens utilizadas contribuem para ilustrar o fato noticiado, tornando a notícia mais interessante. Já nos banners com links para serviços e informações as imagens utilizadas, na maioria das vezes, contribuem no entendimento ao se utilizar o símbolo do sistema ou do órgão responsável por aquele conteúdo. (Figura 23) Entretanto, em algumas ocasiões a imagem é muito pequena e de difícil identificação, como em alguns ícones dos serviços listados no portal do cidadão (Figura 24).



Figura 23 – Banners com links de destaque



Figura 24 – Ícones de serviços

7. As informações e os serviços disponíveis estão agrupados em categorias semelhantes? (2,2): o portal procurou agrupar seu conteúdo dentro dos perfis dos usuários (cidadão, servidor, empresa e governo), seguindo a classificação presente na literatura dos tipos de relacionamento de governo eletrônico: G2C, G2E,

G2B, G2G⁴³, que seria, respectivamente, relacionamento governo-cidadão, governo-servidor, governo-empresa e governo-governo. E com exceção deste agrupamento, dentro de cada categoria, não se usa uma única lógica para a organização do conteúdo. Por exemplo, o menu lateral da área do cidadão é listado seguindo a ordem alfabética, porém no menu das outras áreas não se consegue perceber qual lógica foi usada. (Figura 25)

Menu Cidadão »	Menu Servidor »	Menu Empresa »	Menu Governo »
Agropecuária	Bolsa de Estudo - UNIDF	Ações e Programas	Legislação
Água, Luz e Telefone	Feriados e Pontos Facultativos	Características do DF	Manuais de Serviço
Bancos	Cartilha do Servidor	Crédito	Publicações Oficiais
Cidadania e Direitos	Carreiras	DF na Mídia	Internacional
Ciência e Tecnologia	Consignatárias	Economia e Finanças	Planejamento
Concursos	Convênios	Indústria e Comércio	Governo Federal
Consumidor	Manuais de RH	Licitações	
Cultura	SIGRHNet	Tributação e Taxas	
Datas Comemorativas	Autenticação de Contracheque	Serviços	
Defensoria Pública		Ranking Serviços	
Educação e Treinamento		Pólos de Desenvolvimento	
Emissão de Documentos		Casos de Sucesso	
Emprego e Trabalho		Cadeias Produtivas	
Esportes e Lazer		Telecomunicações	
Habitação			
Impostos e Taxas			
Judiciário			
Legislativo			
Meio Ambiente			
Ouvidoria			
Programas Sociais			
Saneamento			
Saúde			
Segurança Pública			
Trânsito			
Transportes			
		Mapa de Site	
		mapa do site	

Figura 25 – Menus laterais

8. As informações ou elementos importantes estão visíveis na primeira parte da página, ou seja, sem que haja necessidade de rolagem vertical da tela? (2,2): nas páginas iniciais de cada setor do portal, as notícias são apresentadas em destaque, em detrimento às informações ou serviços que seriam de mais interesse do cidadão. Um exemplo desta situação é a página inicial do cidadão, na qual as notícias são apresentadas na primeira metade da tela, e a lista de serviços fica oculta, sendo necessário rolar a página para ter acesso a ela, conforme já comentado na heurística 5.

9. As informações apresentadas são atualizadas? (2,6): nota-se claramente que as notícias são atualizadas constantemente, entretanto, com relação

⁴³ Abreviaturas dos termos em inglês: government to citizen, government to employee, government to business e government to government.

às outras informações, isto não pode ser afirmado. Algumas se apresentaram atualizadas, outras, não, como o ícone do link do IPVA da lista de serviços do portal cidadão, que apresenta a data de 2005. O fato de haver muitos links quebrados, páginas sem conteúdo (como a agenda do governador) são evidências de que não é feita uma manutenção constante de todo o portal, apenas em algumas partes.

10. A estrutura do portal está de acordo com o contexto das tarefas realizadas pelos usuários e não com a estrutura organizacional ou com as novidades tecnológicas? (2,6): a estrutura do portal não reflete nem o contexto das tarefas, nem a estrutura organizacional do GDF, ele está dividido em quatro partes de acordo com o perfil do usuário, porém, como anteriormente mencionado na heurística 7, dentro de cada parte, o conteúdo é disponibilizado sem uma lógica coerente.

11. As informações são apresentadas seguindo uma ordem lógica relacionada à tarefa a realizar, e não em uma estrutura linear (ordem numérica ou alfabética)? (2,4): em alguns menus laterais e listas de opções de alguma categoria selecionada do menu, as informações apresentadas são dispostas em ordem alfabética, o que de certo modo não afeta o desempenho do usuário, porém, além da organização alfabética, por ser extenso, se o conteúdo fosse agrupado em categorias por semelhança ou outro critério poderia diminuir a quantidade de cliques necessária para se chegar na informação ou serviço desejado.

12. São utilizadas palavras da linguagem natural e/ou técnica corporativa que sejam familiares aos usuários? (1,8): no geral, utiliza-se a linguagem natural, mas há algumas ocorrências de uso de siglas que não são usuais, como link para o serviço “emissão de TVS e TFLIF”, do portal do cidadão.

13. O portal tem enfoque no conteúdo (informações e serviços) relevante para o cidadão e não com a propaganda? (2,2): atualmente, percebe-se que o foco do portal está voltado na divulgação das ações e programas do governo e do governador. Isto é refletido no destaque que se dá às notícias, entre as quais a maioria se refere a eventos em que houve a participação do governador. Visto por outro lado, a divulgação de ações e programas do governo pode ser um fator positivo, pois ao permitir que o cidadão acompanhe o que está sendo realizado e de

que maneira, está promovendo certa transparência nas ações do governo. Mas, claro, estas informações divulgadas são tratadas sob o ponto de vista do próprio governo.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS: POSSIBILIDADES E INCERTEZAS DO GOVERNO ELETRÔNICO NO GDF

Este projeto se propôs a verificar se o emprego das TICs na área governamental contribui para melhoria da atuação do Estado tanto em seu papel de prestar serviços de maneira eficaz e eficiente, quanto no de facilitador do exercício da cidadania. E para isto, escolheu-se analisar o programa de governo eletrônico do Distrito Federal, o E-GDF.

Para contextualizar o objeto de estudo, partiu-se do pressuposto que o surgimento de programas de governo eletrônico é conseqüência das mudanças que vem ocorrendo na sociedade contemporânea, principalmente em virtude de dois movimentos: a evolução do Estado e a adoção das TICs nos diversos setores da sociedade. E neste contexto, entende-se que a finalidade de uma política de governo eletrônico deve ir além da eficácia e eficiência na prestação de serviços públicos, mas deve também focar a questão da cidadania, ver o governo eletrônico como uma iniciativa possível de estreitamento da relação entre o governo e o cidadão e promoção da participação do cidadão.

Assim, buscou-se olhar o objeto sob dois diferentes ângulos, um interno, do ponto de vista do próprio GDF, tentando compreender como se deu a implantação do programa, sua evolução, quais eram as motivações, metas, e estratégias nesta época e se elas permanecem as mesmas atualmente. Em seguida, foi necessário um olhar de fora, do ponto de vista do cidadão, analisando o E-GDF por meio do portal, que é a sua materialização, ou seja, como o programa se apresenta à sociedade, se ele consegue cumprir seu papel como um instrumento que aproxima a relação governo-cidadão.

Aqui cabe ressaltar que, apesar de terem sido aplicadas duas avaliações do portal, tem-se a consciência de que não se conseguiu abranger todo o seu conteúdo, que é bem extenso. E também o fato de serem utilizadas metodologias existentes, com critérios bem definidos, não garantiu a total ausência da subjetividade por parte dos avaliadores no momento da avaliação. Isto pôde ser

notado principalmente na avaliação heurística, que, além de verificar a ocorrência ou não de determinada situação, era necessário atribuir uma nota correspondente ao nível de gravidade. E isto depende da experiência e da interpretação do especialista. Outra característica peculiar desta pesquisa é o fato dos resultados serem efêmeros, pois retratam o momento em que as avaliações foram realizadas, tendo uma curta validade.

Todavia, acredita-se que os resultados obtidos são válidos, pois, para que um programa de governo eletrônico seja bem-sucedido, é necessário que haja um monitoramento constante e a partir dele, avaliar as estratégias existentes e estabelecer novas. E, sem perder de vista este pressuposto, neste projeto fez-se um mapeamento da situação em que se encontra o programa de governo eletrônico do Distrito Federal, reunindo dados que serviram como base para a proposição de recomendações para sua melhoria.

Deste modo, tendo concluído este mapeamento sobre o E-GDF, percebeu-se uma dicotomia existente, pois por um lado, o Distrito Federal apresenta os maiores índices do país de domicílios com computador e acesso à Internet. Além disso, tem a meta de se tornar um pólo desenvolvedor na área tecnológica, promovendo projetos de incentivo a este desenvolvimento, tais como: Parque Tecnológico Capital Digital, DF Digital e Brasília 100% wireless⁴⁴. E tudo isto configura um cenário favorável para que se tenha um programa de governo eletrônico de excelência. Mas as ações de governo eletrônico do GDF não condizem com esta “vocação tecnológica”, como será mostrado a seguir.

A partir dos resultados das análises do programa sob o ponto de vista interno e o externo, foi constatada a falta de uma visão estratégica, coordenação, planejamento e integração das ações com relação ao E-GDF. No momento de sua implantação, os documentos determinaram as metas a serem alcançadas, os princípios e padrões a serem seguidos, as funções da equipe responsável, entre outros. Entretanto, atualmente, dentro do governo, pouco se sabe sobre o programa

⁴⁴ O Parque Tecnológico Capital Digital é um projeto para a instalação de um centro de desenvolvimento tecnológico no Distrito Federal. O DF Digital, programa promovido pela Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia – SECT em parceria com a Universidade de Brasília – UnB, foi criado com o objetivo de oferecer à população do Distrito Federal oportunidade de Inclusão Digital, mediante cursos de informática e internet, integrando também a Inclusão Social, através da capacitação profissional. E o Brasília 100% wireless é um programa, também em parceria entre a Secretaria de Ciência e Tecnologia - SECT e a UnB, que tem por objetivo a disponibilização de internet sem fio (wireless) a todo cidadão do DF.

E-GDF, e mais ainda, sobre o que seria um programa de governo eletrônico. É sabido por todos que existe um portal, no qual devem ser disponibilizadas informações, mas não o porquê, para quem, de que forma isso deve ocorrer. E acredita-se que este seja o principal fator motivador da situação em que se encontra o E-GDF atualmente.

Um fato que contribuiu para isto foi o processo de transição de governos⁴⁵, pois causou descontinuidade do programa ao se trocar a equipe e mudar a estrutura do governo. Contudo, mesmo depois de transcorrida mais da metade do mandato do governo vigente não se percebe grandes mudanças e novas iniciativas, o portal existe, mas não as ações de e-gov, o que ficou mais evidente após a análise dos resultados da avaliação do nível de maturidade do programa e da usabilidade do portal.

O portal apresentou todo o tipo de conteúdo, de todos os estágios de e-gov, porém, sem conseguir um bom desempenho nos índices. A impressão que se tem ao navegar pelo portal é que não existe um monitoramento do conteúdo disponibilizado, nem a preocupação de mantê-lo atualizado, e isso faz com que, ao longo do tempo, o portal acumule várias informações ou funcionalidades sem utilidade. A grande quantidade de links quebrados ou que levam a páginas sem conteúdo é um reflexo desta situação. A manutenção do portal só é claramente percebida nas notícias e em banners de programas e ações do governo, principalmente na página inicial, que é tratada como uma vitrine de divulgação das ações do governo.

Ao final da análise do nível de maturidade deparou-se com a dificuldade de concluir em qual nível o E-GDF se encontra, pois mesmo com os dois índices mais altos sendo os dos dois primeiros estágios – “presença básica” e “presença intensiva e interação”, eles foram baixos, e ao mesmo tempo, existem tipos de conteúdos referentes ao último estágio. Obviamente não se espera que o desenvolvimento ocorra de modo linear, mas era esperado um mínimo de coerência, pois se nem as informações institucionais mais básicas são disponibilizadas de maneira eficaz, como o programa poderia ser classificado em um grau diferente ao primeiro estágio?

⁴⁵ Este trabalho se iniciou na transição entre o governo de Roriz/Abadia (2002-2006) e o governo Arruda (2006-2010), e foi concluído durante o segundo ano do governo Arruda (2008).

Da mesma forma, no aspecto da usabilidade, a falta de planejamento e integração das ações foi claramente percebida. Os já citados links quebrados e erros nas funcionalidades, além da falta de elementos que facilitaria a localização e navegação são exemplos de problemas de navegabilidade encontrados. Já no quesito da apresentação e organização das informações, podem ser citados, o projeto gráfico inconsistente, a falta de padrão na categorização das informações, o excesso de informação apresentado, e a má localização dentro da página. Todos estes problemas provocam desconforto na navegação, desorientação do usuário e dificuldades de compreensão e aprendizagem, afetando seu desempenho. E ao proporcionar uma má experiência ao usuário, a tendência é que ele desista e não volte mais, fazendo com que o portal não atinja o objetivo de ser um instrumento de contato entre o cidadão e o governo.

No caso do E-GDF, conclui-se que o portal é visto como uma ferramenta de comunicação do governo, porém apenas em um sentido: do governo para o cidadão. Isto pôde ser observado nos resultados das avaliações: as informações de modos de contato com o governo (endereço, telefone e fale conosco) são dispostas com pouco destaque no rodapé da página, e com o tamanho da fonte (letra) muito pequena. Além disso, a ferramenta fale conosco, quando não apresenta erro de envio da mensagem, não dá retorno ao cidadão.

Diante dos resultados obtidos, percebe-se a importância de ver o governo eletrônico além dos aspectos tecnológicos, não basta apenas colocar um portal na Internet. Deve-se, principalmente adotar a idéia de desenvolver “um governo melhor”, que tenha o foco no cidadão, tanto na prestação dos serviços, quanto na aproximação com o governo. Assim, o portal assumiria outras funções além de ser apenas um local para disponibilização de conteúdos, o portal se tornaria um meio de contato entre o cidadão e o governo, mas garantindo a comunicação nos dois sentidos, e, assim, possibilitando mais um canal de participação do cidadão.

É importante lembrar que as iniciativas de governo eletrônico devem se preocupar também com a questão da inclusão digital, procurando promover o acesso ao maior número de pessoas possível. E como já dito anteriormente, este acesso não se restringe a equipamentos ligados na Internet, mas aos conteúdos

disponibilizados também. E neste contexto, a usabilidade contribui para tornar os ambientes computacionais mais eficazes, eficientes, agradáveis e fáceis de interagir.

Assim, espera-se que o governo do Distrito Federal venha a retomar o E-GDF como uma política efetiva de governo eletrônico, revendo suas diretrizes, e traçando novas estratégias, pois se acredita que programas deste tipo podem, sim, contribuir potencialmente para a promoção da participação cidadã.

4.1 Recomendações para ações futuras

Após terem sido realizados todos os levantamentos sobre a evolução histórica do programa, as ações efetivas e a avaliação do portal, foram obtidos dados relevantes que permitiram traçar um diagnóstico da situação do E-GDF. A partir destes dados, foram propostas recomendações para iniciativas futuras que poderão servir de parâmetros para que o GDF possa rever suas estratégias e estabelecer novas para o seu programa de governo eletrônico:

- Estabelecer uma equipe responsável pelo programa;
- Estabelecer procedimentos de avaliação e acompanhamento do programa, do portal e dos sítios relacionados;
- Estabelecer procedimentos de monitoramento do conteúdo, mantendo sempre informações relevantes e atuais;
- Rever a estrutura do portal, principalmente dentro de cada seção (cidadão, servidor, empresa e governo), adotando critério de usabilidade para que a navegação seja mais intuitiva para o usuário;
- Promover mais ferramentas e recursos que possibilitem a participação do cidadão;

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BARRETO, Aldo de Albuquerque. **A questão da informação**. In Revista São Paulo em Perspectiva, Fundação Seade, v. 8, n. 4, 1994. Disponível em <<http://www.e-iasi.org/cinfor/quest/quest.htm>>. Acesso em: 23 jan. 2007.

BELL, Daniel. **O advento da sociedade pós-industrial**: uma tentativa de previsão social. Tradução de Heloysa de Lima Dantas. São Paulo: Cultrix, 1977. 540 p. Título original: The coming of post-industrial society.

BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL. Modernização da gestão: E-governo: o que já fazem estados e municípios. In: **Informe-se**, Rio de Janeiro: BNDES, n. 20, out. 2000.

BIGLIASSI, Renato. **Governo eletrônico e teoria dos serviços públicos**. In: AR Revista de derecho infomático, n. 46. Editora Alfa-Redi, 2002. Disponível em <<http://www.alfa-redi.org/rdi-articulo.shtml?x=1522>>. Acesso em 05 fev. 2007.

_____. **Estado, governo e sociedade**: para uma teoria geral da política. Tradução de Marco Aurélio Nogueira. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 1997. 173 p. Título original: Stato, governo, società: per una teoria generale della política.

BOBBIO, Noberto et alii. **Dicionário de Política**. Tradução de Carmen C. Varriale et alii. 5. ed. Brasília: Editora Universidade de Brasília, São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo, 2004, v.2, p. 888-890.

BRASIL. Governo Federal. Decreto n. 3.298, de 20 de dezembro de 1999. **Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989**, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D3298.htm>. Acesso em 02 maio 2007.

_____. Câmara da Reforma do Estado. **Plano Diretor do aparelho de reforma de Estado**. Brasília, 1995.

_____. Comitê Executivo do Governo Eletrônico, CEGE. **Oficinas de planejamento estratégico**: relatório consolidado. CEGE: Brasília, 2004.

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. **Estratégia e estrutura para um novo estado**. In: Revista de Economia Política, v. 17, n. 3, p. 24-38, 1997. Disponível em <http://www.reformadagestaopublica.org.br/ver_file.asp?id=1422>. Acesso em 07 maio 2007.

_____. **A Reforma do Estado nos Anos 90: Lógica e Mecanismos de Controle**, in Lua Nova Revista de Cultura e Política, n. 45, p. 49-95, 1998. Disponível em <http://www.reformadagestaopublica.org.br/ver_file.asp?id=493>. Acesso em 07 maio 2007.

_____. **Reflexões sobre a Reforma Gerencial Brasileira de 1995**, in Revista do Serviço Público 50 (4), p. 5-30, 1999. Disponível em <http://www.reformadagestaopublica.org.br/ver_file.asp?id=1217>. Acesso em 07 maio 2007.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. Tradução de Roneide Venâncio Majer. 4. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. 617 p. V. 1. Título original: The rise of network society.

CHAHIN, Alli et alli. **E-gov.br: a próxima revolução brasileira**. 1. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004. p. 3-95.

CLAD. **Uma Nova Gestão Pública para a América Latina**. Caracas: CLAD - Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Documento preparado pelo Conselho Científico e aprovado pelo Conselho Diretor do CLAD. Caracas, 1998.

CYSNE, Fátima Portela. Transferência de Tecnologia entre a universidade e a indústria, in **Encontros Bibli – Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, n. 20, 2005. Disponível em <<http://www.encontros-bibli.ufsc.br/regular.html>>. Acesso em 21 set. 2006.

DEL BIANCO, Nélia R.. O Tambor Tribal de McLuhan, in MEDITSCH, Eduardo (org.), **Teorias do Rádio: textos e contextos**, Volume I, p. 153-162. Florianópolis: Insular, 2005.

DENCKER, Ada F. M.; VIÁ, Sarah C. **Pesquisa empírica em ciências humanas: com ênfase em comunicação**. São Paulo: Futura, 2002.

DIAS, Claudia. Usabilidade na Web: Criando Portais Mais Acessíveis. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

DISTRITO FEDERAL. Governo do Distrito Federal. Decreto n. 23.604, de 14 de fev. de 2003. Institui Grupo de Trabalho para estudar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as modalidades de interação por meio eletrônico. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, n. 34, 17 de fev. de 2003. Seção I , p. 4.

_____. Governo do Distrito Federal. Decreto n. 24.190, de 4 de nov. de 2003. **Cria o Sistema Integrado de Serviços Eletrônicos do Governo do Distrito Federal – E-GDF e dá outras providências**. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, n. 214, 5 de nov. de 2003. Seção I , p. 1.

_____. Governo do Distrito Federal. Decreto n. 24.387, de 26 de jan. de 2004. Cria os portais vinculados ao Sistema Integrado de Serviços Eletrônicos do Governo do Distrito Federal – E-GDF e dá outras providências. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, n. 38, 27 de jan. de 2004. Seção I , p. 1.

_____. Governo do Distrito Federal. Decreto n. 25.003, de 31 de ago. de 2004. Institui a padronização dos sítios institucionais dos órgãos da Administração Direta, Autárquica e Fundacional do Distrito Federal e dá outras providências. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, n. 168, 1º de set. de 2004. Seção I , p. 2-4.

_____. Governo do Distrito Federal. Decreto n. 27.662, de 24 de jan. de 2007. **Regulamenta a Agência de Tecnologia da Informação do Distrito Federal – AGEMTI-DF e dá outras providências**. Diário Oficial do Distrito Federal, Brasília, n. 19, 25 de jan. de 2004. Seção I , p. 9.

_____. **Site do portal do Governo do Distrito Federal**. Disponível em <<http://www.distritofederal.df.gov.br/>>. Acesso em 03 jun. 2006.

_____. **Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios – PDAD de 2004**. Disponível em <<http://www.distritofederal.df.gov.br/>>. Acesso em 05 jun. 2006.

FARAH, Marta F. S. **Governo local e novas formas de provisão e gestão de serviços públicos no Brasil**. Cadernos Gestão Pública e Cidadania, v. 5. São Paulo: FGV, 1997. Disponível em <<http://inovando.fgvsp.br/conteudo/publicacoes/publicacao/cadernos.htm>>. Acesso em 03 maio 2007.

GRUPO TELEFONICA. **A Sociedade da Informação no Brasil – Presente e Perspectivas, 2002**. São Paulo, 2002. Disponível em <http://www.telefonica.es/sociedaddeinformacion/html/informes_brasil_2002.shtml>. Acesso em 01 nov. 2006.

HURLBURT, Allen. **Layout: o design da página impressa**. 2. ed. São Paulo: Nobel, 1986.

JAMBEIRO, Othon; SOUSA, Leandro. **Cidades digitais e controle da informação**. In: V Encontro Latino de Economia Política da Informação, Comunicação e Cultura. Salvador, 2005. Disponível em <<http://www.gepicc.ufba.br/enlepicc/pdf/LeandroSouza.pdf>>. Acesso em 10 nov. 2006.

LEGEY, Liz-Rejane; ALBAGI, Sarita. Construindo a sociedade da informação no Brasil: uma nova agenda, in **Dgzero**. 1999. Disponível em <http://www.dgzero.org/out00/F_1_art.htm>. Acesso em 20 nov. 2006.

LIMA, Paulo H. ; SELAIMEN, Graciela (orgs.). **Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação: um tema de todos**. Rio de Janeiro: Rits, 2004. Versão eletrônica disponível em <<http://www.infoinclusao.org.br>>. Acesso em 12 abr. 2007.

MAGALHÃES, José Antônio. **Ciência Política**. 2. ed. Brasília: Vesticon, 2002. p. 123-212.

MALHOTRA, Naresh; ROCHA, Ismael et alii. **Introdução à Pesquisa de Marketing**. São Paulo: Prentice-Hall, 2005.

MOREIRA, Carlos Diogo. **Planeamento e estratégias da investigação social**. Lisboa, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, 1994. 219p.

NEGROPONTE, Nicholas. **A vida digital**. Tradução de Sérgio Tellatori. 2. ed. São Paulo: Companhia das Letras, 2003. 231p. Título original: Being digital.

NIELSEN, Jakob. **Usability Engineering**. Morgan Kaufmann, Inc. San Francisco, 1993.

PAZ FILHO, José de Sousa (org.). **Tecnologias da Informação e Sociedade: O Panorama Brasileiro**. 2006.

PINHO, José Antônio G.; SANTANA, Mercejane W.; CERQUEIRA, Margarida B. **Gestão Pública em busca de cidadania: experiências de inovação em Salvador**. Cadernos Gestão Pública e Cidadania, v. 5. São Paulo: FGV, 1997. Disponível em <<http://inovando.fgvsp.br/conteudo/publicacoes/publicacao/cadernos.htm>>. Acesso em 03 maio 2007.

PREECE, Jennifer; ROGERS, Yvonne; SHARP, Helen. **Design de interação homem-computador**. Porto Alegre: Bookman, 2005.

RAMONET, I. O poder midiático, in MORAES, Denis (org.), **Por uma outra comunicação**: mídia, mundialização cultural e poder, p. 243-254. Rio de Janeiro: Record, 2003.

SANTAELLA, Lucia. **Comunicação e Pesquisa**: projetos para mestrado e doutorado. 1. ed. São Paulo: Hacker Editores, 2001.

SANTOS, Laerte M.. **A concepção liberal da cidadania: contribuições e limites – Proposta para uma nova cidadania**. São Paulo, 1999. Disponível em <<http://www.cefetsp.br/edu/eso/cidadania/cidadanialiberal.html>>. Acesso em 20 abr. 2007.

SÃO PAULO (Estado). **Cidadania**. Cadernos do Fórum São Paulo século XXI, v. 2. São Paulo, 1999.

SARAIVA, Luana N.; CABRAL, Adilson. **A Internet que nos Protege**, in Ciberlegenda, n. 4, 2001. Disponível em <<http://www.uff.br/mestcii/adilson1.htm>>. Acesso em 10 abr. 2007.

SIMÃO, João B.. **Universalização dos Serviços Públicos na Internet para o Exercício da Cidadania**: Análise Crítica das Ações do Governo Federal. 2004. 192p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília.

TAKAHASHI, Tadao (org.). **Sociedade da Informação no Brasil - Livro Verde**, setembro de 2000. Disponível em <<http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18940.html>>. Acesso em 30 out. 2006.

TAKAHASHI, Tadao. A sociedade da informação e a democracia eletrônica – O programa Sociedade da Informação: um balanço de atividades e perspectivas. In CHAHIN, Ali et alii. **E-gov.br**: a próxima revolução brasileira. 1. ed. São Paulo: Prentice Hall, 2004. p. 85-95.

TORRES, Noberto (org.). **Avaliação de Websites e indicadores de e-gov em municípios brasileiros**: relatório final. São Paulo: FGV, 2006. Disponível em <http://www.sumaq.org/egov/WF_Publicaciones.aspx>. Acesso em 24 out. 2006.

UNCTAD. **Information economy report 2005**. New York e Geneva: United Nations, 2005. Disponível em <http://www.unctad.org/en/docs/sdteedc20051_en.pdf>. Acesso em 23 jan. 2007.

UNISUL. Governo Eletrônico: estratégias de elaboração, desenvolvimento e implementação de projetos. Santa Catarina: UnisulVirtual, 2005.

VALLES, Miguel S. **Técnicas Cualitativas de Investigación Social**. Reflexión metodológica y Práctica Profesional. Madri: Editorial Síntesis, 2000.

VILELLA, Renata Moutinho. **Conteúdo, usabilidade e funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de governo eletrônico na web**. 2003. 263f. Dissertação (mestrado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência da Informação da UFMG, Belo Horizonte.

APÊNDICE A – FORMULÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE MATURIDADE DO E-GDF

O objetivo desta avaliação⁴⁶ é verificar o nível de maturidade do programa de governo eletrônico do Distrito Federal, o E-GDF. Inserido no E-GDF encontra-se o Portal do GDF que se divide em quatro categorias:

- GDF Cidadão: relacionamento do Governo com os Cidadãos;
- GDF Servidor: serviços e informações pertinentes aos Servidores Públicos do GDF;
- GDF Empresa: relação do Governo com Empresas com e sem fins lucrativos;
- GDF Governo: atividades relacionadas aos Órgãos do GDF e de outras esferas públicas.

A seguir está a tabela com a lista das variáveis a serem avaliadas, campo para nota e comentários. As variáveis são informações ou serviços que deveriam estar presentes em sites governamentais, e elas estão agrupadas em categorias por semelhança. Cada uma das variáveis deve receber pontuação conforme a escala abaixo. Além da presença/ausência da variável, a avaliação deve levar em conta outros fatores, como por exemplo: acessibilidade, atualização, validade, funcionamento, localização, entre outros. Durante a avaliação, além da pontuação, é importante que sejam registrados comentários/observações.

Pontuação	Descrição
0	Muitíssimo fraco ou inexistente
1	Muito pobre
2	Fraco
3	Bom
4	Muito bom
5	Excelente

O ponto de partida para a avaliação é o portal do Distrito Federal: <http://www.districtofederal.df.gov.br/>, e as informações/serviços deverão estar neste portal, ou o acesso a elas ser possível por meio dele. Por isso, pede-se que não sejam utilizados sites de procura (ex. Google, Yahoo). Caso ache necessário utilizar uma ferramenta de busca, use a que está presente no próprio portal, pois a intenção é justamente avaliar o portal com relação ao conteúdo que ele oferece.

Variável	Nota	Comentários
Informação básica na web		
• Apresentação geral do Distrito Federal		
• Sede do governo (endereço, telefone central de acesso, e-mail central, fax central)		
• Lista de organismos do governo, com endereços, telefones, e-mails		
• Autoridades (principais cargos e seus ocupantes), contato por telefone, e-mail, fax.		
• Notícias institucionais gerais do governo		
• Agenda do Governador		
• Contate o Governador		
• Orientações para acesso aos serviços e organismos do governo		
• Fale conosco (por e-mail, telefones para contatos)		
• Mecanismo de busca dentro do site		
• Downloads e uploads		
• Links de interesse		
Conhecendo o Distrito Federal		
• Organograma		
• Estatísticas distritais (população, saúde, educação, comércio, indústria, serviços, agricultura, etc.)		
• História do DF		
• Regiões do DF		
• Passeio virtual pelo DF		
• Mapas da cidade		

⁴⁶ Esta avaliação foi baseada na metodologia de avaliação de portais e indicadores o nível de maturidade de programas de governo eletrônico de municípios, desenvolvido pelo TecGov – Centro de Estudos em Tecnologia de Informação para Governo da Fundação Getúlio Vargas.

Variável	Nota	Comentários
• Guia de logradouros (avenidas, ruas, praças, etc.)		
• Vídeos disponibilizados sobre o DF no website		
• Acervo histórico		
• Galeria de fotos do DF		
Notícias		
• Diário oficial do DF		
• Revista eletrônica do DF		
• Arquivo de notícias		
Utilidade pública		
• Sedes dos partidos políticos e organismos importantes no DF		
• Informações de utilidade pública, avisos, etc.		
• Guia de serviços, postos de atendimento fixos e móveis, emergências 24h, feiras-livres, plantão de farmácias, pronto-socorros e hospitais, serviços essenciais, etc.		
• Informações sobre obras em vias públicas, buracos nas ruas, desvios de trânsito, mudanças de direção nas vias, alagamentos, etc.		
• Informações sobre trânsito, congestionamentos e rotas alternativas		
• Informações meteorológicas, sobre chuvas, enchentes, etc.		
• Horários e itinerários de ônibus		
• Cuidados com animais		
• Serviços e utilidades para deficientes		
• Alcoolismo: orientações e ajuda		
• Prevenção de doenças: orientação e ajuda		
• Segurança: informações e orientação		
• Escolas públicas, pronto-socorros, hospitais da rede pública: lista com endereços e telefones		
• Bibliotecas, museus e arquivos públicos: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento		
• Pontos turísticos no DF: endereço, telefone, horário de funcionamento/visitação		
• Teatros e cinemas: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento		
• Atividades de recreação, lazer e entretenimento no DF		
• Acampamento no DF: lista com endereços, telefones		
• Hotéis e hospedagem no DF: lista com endereços, telefones		
• Albergues no DF: lista com endereços, telefones		
• Programação de eventos sociais e culturais no DF		
• Programação de jogos e esportes no DF		
• Guia de cultura, esporte e lazer		
• Informações sobre estradas em torno do DF		
• Parques lista com endereços, telefones, horário de funcionamento		
• Segurança no tráfego: orientações e ajuda		
• Transporte público		
• Aeroportos		
• Transporte ferroviário		
• Guia de negócios no DF		
• Programas e campanhas de vacinação e imunização		
• Programas de financiamento para atividades no DF		
Planejamento, orçamento e ações do governo municipal		
• Plano Plurianual do DF (PPA), planejamento estratégico de desenvolvimento do DF		
• Lei de Diretrizes Orçamentárias do DF (LDO), Lei Orçamentária Anual (LOA), mensagens do orçamento		
• Execução orçamentária e financeira, balanço econômico e financeiro do DF, prestação de contas		
• Diretrizes para desenvolvimento distrital, incentivos para investimentos, investida no DF, agentes de financiamento		
• Planejamento urbano, zoneamento		
• Ações do governo, programas, projetos e obras		
• Controle de prazos e gastos de obras em andamento ou já realizadas		
• Parcerias público-privadas (PPP) no DF, lista de parceiros do DF		
• Comissões criadas, suas agendas e trabalho realizado		
• Concessões distritais, suas atividades e prestação de contas das mesmas		
• Principais indicadores de desempenho do DF		
Legislação, normas, estatutos, políticas		
• Atas de reuniões do governo		
• Lei Orgânica do DF		
• Código de ética e postura do DF		
Legislação distrital, Códigos/Estatutos, Decretos, Emendas, Leis Complementares		
• Políticas públicas e sociais, normas do DF		

Variável	Nota	Comentários
• Documentos oficiais, resoluções, pareceres, etc.		
• Legislação tributária do DF, taxas/tributos		
• Direitos humanos no DF		
• Responsabilidade fiscal no DF		
• Legislação, regulamento e diretrizes para o controle ambiental, orientações sobre como cuidar do ambiente		
Interação, cadastros, emissão de documentos		
• Reclamações, críticas e sugestões para a administração distrital		
• Atendimento por "chat" (conversa on-line) a população local		
• "Chats" (conversas on-line) com personalidades públicas		
• Espaço aberto para população criar seu website		
• Emissão de guias e carnês para pagamento de tributos, taxas, multas, 2as. vias de guias de recolhimento e tributos, etc.		
• Cadastro de contribuintes e informações sobre situações cadastrais		
• Consulta de débitos em tributos, taxas, multas		
• Mecanismos mais sofisticados de pesquisa em bancos de dados e bancos textuais		
• Download de formulários diversos para entrega posterior		
• Enquetes e pesquisas de opinião junto aos cidadãos		
• Perguntas freqüentes e respostas sobre o DF		
• Fóruns de discussão abertos aos moradores		
Inscrições, registros e solicitações		
• Inscrição em eventos culturais, esportivos e sociais		
• Matrícula em escolas públicas do DF		
• Solicitação para limpeza urbana e saneamento		
• Inscrição/requerimento para uso de espaços públicos		
• Solicitação de instalação de água, esgoto, pavimentação, iluminação, energia, etc.		
Atendimentos		
• Segurança distrital: atendimento		
• Ouvidoria do governo distrital		
• Trabalho voluntário: cadastramento e registro		
• Concursos públicos: informações, cadastramento e registro		
• Cadastramento e catálogo de fornecedores		
• Denúncia on-line, ajude a polícia, identificação de criminosos		
• Central de atendimento ao trabalhador autônomo		
• Central de estágios no Governo		
• Veículos apreendidos: atendimento		
• Habitação popular: cadastramento e registro		
• Assistência social e psicológica: orientações e atendimento		
• Interação on-line para registro de ocorrências, problemas nas vias públicas, etc. pelo cidadão, por Internet ou telefone móvel		
• Boletim de ocorrência eletrônico		
• Acesso à Procuradoria Geral do DF		
• Fiscal eletrônico (refere-se à possibilidade do cidadão informar sobre veículos estacionados em locais proibidos, lixo em local indevido, etc.)		
Serviços simples aos cidadão e empresas		
• Cartilhas diversas para cidadãos		
• Materiais educativos diversos para estudantes		
• Busca de parceiros e patrocinadores para o DF ou para organizações sociais do DF		
• Criação de um negócio: orientações e ajuda		
• Orientação profissional, para carreira e para o trabalho		
• Educação e orientação em saúde		
• Orientação para combate a drogas		
• Orientação à família		
• Idéias para negócios e projetos		
• Informações para empregadores		
• Informações para pequenos negócios		
• Informações ao consumidor		
Serviços mais sofisticados ao cidadão		
• Cadastro para obtenção de bolsas de estudos, bolsa-auxílio, transporte escolar, passe escolar		
• Certidões negativas de tributos distritais		
• Consulta e acompanhamento de licitações		
• Extratos financeiros do cidadão		
• Prontuário eletrônico de saúde		
• Autorizações para uso de infra-estrutura e vias públicas municipais		
• Licenciamento de animais		

Variável	Nota	Comentários
• Licenciamento para caça e/ou pesca		
• Licenças de funcionamento para empresas e autônomos		
• Demonstrativos de consumo de água, energia, etc.		
• Inserção de publicidade para empresas no website do DF		
• Resultados de exames médicos e laboratoriais		
• Licenciamento ambiental		
• Oportunidades/banco de emprego		
• Oportunidades/banco de empregos para deficientes		
• Disponibilização de estudos, pesquisas e relatórios sobre o DF e região		
• Biblioteca virtual: busca, acesso a conteúdos		
• Marcação de consultas e de realização de exames médicos, odontológicos e laboratoriais na rede pública		
Serviços especiais		
• Serviço de e-mail gratuito para a população		
• Suporte a comunidades virtuais no DF		
• Postagem de demandas para fornecedores (solicitação de orçamento a fornecedores cadastrados)		
• Programas simples de aprendizagem à distância		
• Clippings personalizados de notícias		
• Monitoramento de logradouros com câmeras por Internet		
• Monitoramento de trânsito com câmeras por Internet		
• Monitoramento de viaturas por geoprocessamento		
• Sistemas de alertas diversos (condições ambientais, chuvas, etc.)		
Transações financeiras		
• Pagamentos de tributos, taxas, multas, etc. diretamente no website		
• Parcelamento/renegociação de dívidas com o DF		
• Restituição de valores por Internet		
• Processamento de doações		
• Venda eletrônica de ingressos		
• Financiamento para estudantes		
Serviços muito sofisticados aos cidadãos e empresas		
• Processos administrativos e tramitação e despacho eletrônico de documentos		
• Processos para aprovação de obras de construção civil		
• Acompanhamento de processos judiciais		
• Central eletrônica de compras / pregões		
• Processamento de licitações por Internet		
• Leilões eletrônicos		
• Gerenciamento de arranjos produtivos locais		
• Processo para obtenção de incentivos a negócios		
• Consultas para incorporações e construções		
• Integração do cidadão e empresas com projetos distritais		
• Programas mais sofisticados de aprendizagem à distância		
• Loja virtual do DF		
• Rádio municipal por Internet		
• TV municipal por Internet		
Integrações de processos		
• Atendimento integrado por Internet, telefone, fax, ao cidadão		
• Aprovação do orçamento pelo legislativo		
• Integração com bancos para recebimento de tributos, taxas, multas, inscrições, etc.		
• Portal de negócios mantido pelo GDF		
• Uso de certificação digital em transações, certidões, etc.		
e-Democracia		
• Processos de consulta e participação popular		
• Orçamento participativo		
• Planejamento distrital cooperado com cidadãos, empresas e instituições		

APÊNDICE B - PLANILHAS DA AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE MATURIDADE DO E-GDF

Planilha Nível de governo eletrônico

Presença básica na web	Nota	Peso	I parcial
• Apresentação geral do Distrito Federal	3,8	1	3,8
• Sede do governo(endereço, telefone central, e-mail central, fax central)	2,4	1	2,4
• Lista de organismos do governo, com endereços, telefones, e-mails	3,2	1	3,2
• Autoridades municipais (principais cargos e seus ocupantes), com contato por telefone, e-mail, fax.	3,2	1	3,2
• Notícias institucionais gerais do governo	3,4	1	3,4
• Agenda do Governador	1,8	1	1,8
• Contate o Governador	2,4	1	2,4
• Orientações para acesso aos serviços e organismos do GDF	0,8	1	0,8
• Fale conosco (por e-mail, telefones para contatos)	2,6	1	2,6
• Mecanismo de busca dentro do site	1,4	1	1,4
• Downloads e uploads	0,8	1	0,8
• Links de interesse	3	1	3
Índice final			2,4
Presença intensiva e interação	Nota	Peso	I parcial
• Organograma	2,8	2	5,6
• Estatísticas distritais (população, saúde, educação, comércio, indústria, serviços, agricultura.)	3,4	2	6,8
• História do DF	3,6	2	7,2
• Regiões do DF	2,2	2	4,4
• Passeio virtual pelo DF	0,4	2	0,8
• Mapas da cidade	1,4	2	2,8
• Guia de logradouros (avenidas, ruas, praças, etc.)	1,6	2	3,2
• Vídeos disponibilizados sobre o DF no website	3,4	2	6,8
• Acervo histórico	1,8	2	3,6
• Galeria de fotos do DF	2,2	2	4,4
• Diário oficial do DF	3,6	2	7,2
• Revista eletrônica do DF	0	2	0
• Arquivo de notícias	2,6	2	5,2
• Sedes dos partidos políticos e organismos importantes no DF	2	2	4
• Informações de utilidade pública, avisos, etc.	3,4	2	6,8
• Guia de serviços, postos de atendimento fixos e móveis, emergências 24h, feiras-livres, plantão de farmácias, pronto-socorros e hospitais, serviços essenciais, etc.	4	2	8
• Informações sobre obras em vias públicas, buracos nas ruas, desvios de trânsito, mudanças de direção nas vias, alagamentos, etc.	1,5	2	3
• Informações sobre trânsito, congestionamentos e rotas alternativas	1,4	2	2,8
• Informações meteorológicas, sobre chuvas, enchentes, etc.	2	2	4
• Horários e itinerários de ônibus	0,6	2	1,2
• Cuidados com animais	1,4	2	2,8
• Serviços e utilidades para deficientes	1,4	2	2,8
• Alcoolismo: orientações e ajuda	3,8	2	7,6
• Prevenção de doenças: orientação e ajuda	1,6	2	3,2
• Segurança: informações e orientação	3,6	2	7,2
• Escolas públicas, pronto-socorros, hospitais da rede pública: lista com endereços e telefones	3,8	2	7,6
• Bibliotecas, museus e arquivos públicos: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	3,6	2	7,2
• Pontos turísticos no DF: endereço, telefone, horário de funcionamento/visitação	4,4	2	8,8
• Teatros e cinemas: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	4,2	2	8,4
• Atividades de recreação, lazer e entretenimento no DF	2,8	2	5,6
• Acampamento no DF: lista com endereços, telefones	1,6	2	3,2
• Hotéis e hospedagem no DF: lista com endereços, telefones	3,8	2	7,6
• Albergues no DF: lista com endereços, telefones	1,2	2	2,4

• Programação de eventos sociais e culturais no DF	1,5	2	3
• Programação de jogos e esportes no DF	1	2	2
• Informações sobre estradas em torno do DF	1,4	2	2,8
• Parques lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	1	2	2
• Segurança no tráfego: orientações e ajuda	0,5	2	1
• Transporte público	2,4	2	4,8
• Aeroportos	2	2	4
• Transporte ferroviário	0,8	2	1,6
• Guia de negócios no DF	1,6	2	3,2
• Programas e campanhas de vacinação e imunização	1,4	2	2,8
• Programas de financiamento para atividades no DF	2	2	4
• Plano Plurianual do DF (PPA), planejamento estratégico de desenvolvimento do Município	0,75	2	1,5
• Lei de Diretrizes Orçamentárias do DF (LDO), Lei Orçamentária Anual (LOA), mensagens do orçamento	1,75	2	3,5
• Execução orçamentária e financeira, balanço econômico e financeiro do DF, prestação de contas	0,75	2	1,5
• Diretrizes para desenvolvimento distrital, incentivos para investimentos, investida no DF, agentes de financiamento	3,4	2	6,8
• Planejamento urbano, zoneamento	0,75	2	1,5
• Ações do governo, programas, projetos e obras	2,6	2	5,2
• Controle de prazos e gastos de obras em andamento ou já realizadas	1,4	2	2,8
• Parcerias público-privadas (PPP) no DF, lista de parceiros do DF	0	2	0
• Comissões criadas, suas agendas e trabalho realizado	0,75	2	1,5
• Concessões distritais, suas atividades e prestação de contas das mesmas	0,75	2	1,5
• Principais indicadores de desempenho do DF	2	2	4
• Atas de reuniões do governo	2,2	2	4,4
• Lei Orgânica do DF	3,6	2	7,2
• Código de ética e postura do DF	0	2	0
• Legislação distrital, Códigos/Estatutos, Decretos, Emendas, Leis Complementares	3,8	2	7,6
• Políticas públicas e sociais, normas do DF	1,6	2	3,2
• Documentos oficiais, resoluções, pareceres, etc.	3,75	2	7,5
• Legislação tributária do DF, taxas/tributos	3,4	2	6,8
• Direitos humanos no DF	1,6	2	3,2
• Responsabilidade fiscal no DF	2	2	4
• Legislação, regulamento e diretrizes para o controle ambiental, orientações sobre como cuidar do ambiente	3,6	2	7,2
• Reclamações, críticas e sugestões para a administração distrital	3	2	6
• Atendimento por "chat" (conversa on-line) a população local	0	2	0
• "Chats" (conversas on-line) com personalidades públicas	0	2	0
• Espaço aberto para população criar seu website	0	2	0
• Emissão de Emissão de guias e carnês para pagamento de tributos, taxas, multas, 2as. vias de guias de recolhimento e tributos, etc.	4	2	8
• Cadastro de contribuintes e informações sobre situações cadastrais	1,6	2	3,2
• Consulta de débitos em tributos, taxas, multas	2,8	2	5,6
• Mecanismos mais sofisticados de pesquisa em bancos de dados e bancos textuais	0,8	2	1,6
• Download de formulários diversos para entrega posterior	1,4	2	2,8
• Enquetes e pesquisas de opinião junto aos cidadãos	1	2	2
• Perguntas freqüentes e respostas sobre o DF	1,5	2	3
• Fóruns de discussão abertos aos moradores	0	2	0
Índice final			1,99
Serviços e Transações financeiras	Nota	Peso	I parcial
• Inscrição em eventos culturais, esportivos e sociais	1,2	3	3,6
• Matrícula em escolas públicas do DF	3	3	9
• Limpeza urbana e saneamento: atendimento	0,5	3	1,5
• Inscrição/requerimento para uso de espaços públicos	2	3	6
• Solicitação de instalação de água, esgoto, pavimentação, iluminação, energia, etc.	0,75	3	2,25
• Segurança distrital: atendimento	1,6	3	4,8
• Ouvidoria do governo distrital	1,2	3	3,6
• Trabalho voluntário: cadastramento e registro	0,2	3	0,6
• Concursos públicos: informações, cadastramento e registro	2,8	3	8,4
• Cadastramento e catálogo de fornecedores	0,2	3	0,6

• Denúncia on-line, ajude a polícia, identificação de criminosos	1,4	4	5,6
• Central de atendimento ao trabalhador autônomo	0,6	3	1,8
• Central de estágios no Governo	0,6	3	1,8
• Veículos apreendidos: atendimento	0,8	3	2,4
• Habitação popular: cadastramento e registro	0,8	3	2,4
• Assistência social e psicológica: orientações e atendimento	1	3	3
• Interação on-line para registro de ocorrências, problemas nas vias públicas, etc. pelo cidadão, por Internet ou telefone móvel	1,2	3	3,6
• Boletim de ocorrência eletrônico	2,4	3	7,2
• Acesso à Procuradoria Geral do DF	0,8	3	2,4
• Fiscal eletrônico (refere-se à possibilidade do cidadão informar sobre veículos estacionados em locais proibidos, lixo em local indevido, etc.)	0,8	3	2,4
• Cartilhas diversas para cidadãos	1	3	3
• Materiais educativos diversos para estudantes	0,2	3	0,6
• Busca de parceiros e patrocinadores para o DF ou para organizações sociais do DF	0,2	3	0,6
• Criação de um negócio: orientações e ajuda	2,2	3	6,6
• Orientação profissional, para carreira e para o trabalho	0,5	3	1,5
• Educação e orientação em saúde	2,2	3	6,6
• Orientação para combate a drogas	0,25	3	0,75
• Orientação à família	0,75	3	2,25
• Idéias para negócios e projetos	0,5	3	1,5
• Informações para empregadores	0,25	3	0,75
• Informações para pequenos negócios	1,8	3	5,4
• Informações ao consumidor	4,2	3	12,6
Índice final			1,19
Integração interna	Nota	Peso	I parcial
• Cadastro para obtenção de bolsas de estudos, bolsa-auxílio, transporte escolar, passe escolar	1,8	4	7,2
• Certidões negativas de tributos distritais	1,6	4	6,4
• Consulta e acompanhamento de licitações	4,4	4	17,6
• Prontuário eletrônico de saúde	0,2	4	0,8
• Autorizações para uso de infra-estrutura e vias públicas	1,2	4	4,8
• Licenciamento de animais	0,6	4	2,4
• Licenciamento para caça e/ou pesca	0,4	4	1,6
• Licenças de funcionamento para empresas e autônomos	1,6	4	6,4
• Demonstrativos de consumo de água, energia, etc.	3,2	4	12,8
• Inserção de publicidade para empresas no website do DF	0,4	4	1,6
• Resultados de exames médicos e laboratoriais	0,6	4	2,4
• Licenciamento ambiental	3,6	4	14,4
• Oportunidades/banco de emprego	0,8	4	3,2
• Oportunidades/banco de empregos para deficientes	0	4	0
• Disponibilização de estudos, pesquisas e relatórios sobre o DF e região	1,2	4	4,8
• Marcação de consultas e de realização de exames médicos, odontológicos e laboratoriais na rede pública	1,2	4	4,8
• Biblioteca virtual: busca, acesso a conteúdos	1	4	4
• Serviço de e-mail gratuito para a população	0	4	0
• Suporte a comunidades virtuais no DF	0	4	0
• Postagem de demandas para fornecedores (solicitação de orçamento a fornecedores cadastrados)	0	4	0
• Programas simples de aprendizagem à distância	0,8	4	3,2
• Clippings personalizados de notícias	1,6	4	6,4
• Monitoramento de logradouros com câmeras por Internet	0	4	0
• Monitoramento de trânsito com câmeras por Internet	0	4	0
• Monitoramento de viaturas por geoprocessamento	0	4	0
• Sistemas de alertas diversos (condições ambientais, chuvas, etc.)	0,4	4	1,6
• Pagamentos de tributos, taxas, multas, etc. diretamente no website	1	4	4
• Parcelamento/renegociação de dívidas com o DF	0,8	4	3,2
• Restituição de valores por Internet	0	4	0
• Processamento de doações	0	4	0
• Venda eletrônica de ingressos	0	4	0
• Financiamento para estudantes	1,4	4	5,6
Índice final			0,93

	Nota	Peso	I parcial
Integração sem fronteiras			
• Processos administrativos e tramitação e despacho eletrônico de documentos	2	5	10
• Processos para aprovação de obras de construção civil	2	5	10
• Acompanhamento de processos judiciais	3,4	5	17
• Central eletrônica de compras / pregões	1,4	5	7
• Processamento de licitações por Internet	3	5	15
• Leilões eletrônicos	0,8	5	4
• Processo para obtenção de incentivos a negócios	2,2	5	11
• Consultas para incorporações e construções	1	5	5
• Integração do cidadão e empresas com projetos distritais	1,2	5	6
• Programas mais sofisticados de aprendizagem à distância	0	5	0
• Loja virtual do DF	0	5	0
• Rádio municipal por Internet	0	5	0
• TV municipal por Internet	0	5	0
Integrações de processos			
• Atendimento integrado por Internet, telefone, fax, ao cidadão	2,6	5	13
• Aprovação do orçamento pelo legislativo	0,2	5	1
• Integração com bancos para recebimento de tributos, taxas, multas, inscrições, etc.	0,4	5	2
• Portal de negócios mantido pelo GDF	1,8	5	9
• Uso de certificação digital em transações, certidões, etc.	0	5	0
• Processos de consulta e participação popular	0,8	5	4
• Orçamento participativo	0,8	5	4
• Planejamento distrital cooperado com cidadãos, empresas e instituições	1,6	5	8
Índice final			1,2

Planilha Tipo de conteúdo ou serviço

	Nota	Peso	I parcial
Presença básica na web			
• Apresentação geral do Distrito Federal	3,8	1	3,8
• Sede do governo(endereço, telefone central, e-mail central, fax central)	2,4	1	2,4
• Lista de organismos do governo, com endereços, telefones, e-mails	3,2	1	3,2
• Autoridades municipais (principais cargos e seus ocupantes), com contato por telefone, e-mail, fax.	3,2	1	3,2
• Notícias institucionais gerais do governo	3,4	1	3,4
• Agenda do Governador	1,8	1	1,8
• Contate o Governador	2,4	1	2,4
• Orientações para acesso aos serviços e organismos do GDF	0,8	1	0,8
• Fale conosco (por e-mail, telefones para contatos)	2,6	1	2,6
• Mecanismo de busca dentro do site	1,4	1	1,4
• Downloads e uploads	0,8	1	0,8
• Links de interesse	3	1	3
Índice final			2,4
Conhecendo o Distrito Federal			
• Organograma	2,8	2	5,6
• Estatísticas distritais (população, saúde, educação, comércio, indústria, serviços, agricultura, etc.)	3,4	2	6,8
• História do DF	3,6	2	7,2
• Regiões do DF	2,2	2	4,4
• Passeio virtual pelo DF	0,4	2	0,8
• Mapas da cidade	1,4	2	2,8
• Guia de logradouros (avenidas, ruas, praças, etc.)	1,6	2	3,2
• Vídeos disponibilizados sobre o DF no website	3,4	2	6,8
• Acervo histórico	1,8	2	3,6
• Galeria de fotos do DF	2,2	2	4,4
Índice final			2,28

Notícias	Nota	Peso	I parcial
• Diário oficial do DF	3,6	3	10,8
• Revista eletrônica do DF	0	3	0
• Arquivo de notícias	2,6	3	7,8
Índice final			2,07
Utilidade pública	Nota	Peso	I parcial
• Sedes dos partidos políticos e organismos importantes no DF	2	4	8
• Informações de utilidade pública, avisos, etc.	3,4	4	13,6
• Guia de serviços, postos de atendimento fixos e móveis, emergências 24h, feiras-livres, plantão de farmácias, pronto-socorros e hospitais, serviços essenciais, etc.	4	4	16
• Informações sobre obras em vias públicas, buracos nas ruas, desvios de trânsito, mudanças de direção nas vias, alagamentos, etc.	1,5	4	6
• Informações sobre trânsito, congestionamentos e rotas alternativas	1,4	4	5,6
• Informações meteorológicas, sobre chuvas, enchentes, etc.	2	4	8
• Horários e itinerários de ônibus	0,6	4	2,4
• Cuidados com animais	1,4	4	5,6
• Serviços e utilidades para deficientes	1,4	4	5,6
• Alcoolismo: orientações e ajuda	3,8	4	15,2
• Prevenção de doenças: orientação e ajuda	1,6	4	6,4
• Segurança: informações e orientação	3,6	4	14,4
• Escolas públicas, pronto-socorros, hospitais da rede pública: lista com endereços e telefones	3,8	4	15,2
• Bibliotecas, museus e arquivos públicos: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	3,6	4	14,4
• Pontos turísticos no DF: endereço, telefone, horário de funcionamento/visitação	4,4	4	17,6
• Teatros e cinemas: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	4,2	4	16,8
• Atividades de recreação, lazer e entretenimento no DF	2,8	4	11,2
• Acampamento no DF: lista com endereços, telefones	1,6	4	6,4
• Hotéis e hospedagem no DF: lista com endereços, telefones	3,8	4	15,2
• Albergues no DF: lista com endereços, telefones	1,2	4	4,8
• Programação de eventos sociais e culturais no DF	1,5	4	6
• Programação de jogos e esportes no DF	1	4	4
• Informações sobre estradas em torno do DF	1,4	4	5,6
• Parques lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	1	4	4
• Segurança no tráfego: orientações e ajuda	0,5	4	2
• Transporte público	2,4	4	9,6
• Aeroportos	2	4	8
• Transporte ferroviário	0,8	4	3,2
• Guia de negócios no DF	1,6	4	6,4
• Programas e campanhas de vacinação e imunização	1,4	4	5,6
• Programas de financiamento para atividades no DF	2	4	8
Índice final			2,18
Planejamento, orçamento e ações do governo municipal	Nota	Peso	I parcial
• Plano Plurianual do DF (PPA), planejamento estratégico de desenvolvimento do Município	0,75	4	3
• Lei de Diretrizes Orçamentárias do DF (LDO), Lei Orçamentária Anual (LOA), mensagens do orçamento	1,75	4	7
• Execução orçamentária e financeira, balanço econômico e financeiro do DF, prestação de contas	0,75	4	3
• Diretrizes para desenvolvimento distrital, incentivos para investimentos, investida no DF, agentes de financiamento	3,4	4	13,6
• Planejamento urbano, zoneamento	0,75	4	3
• Ações do governo, programas, projetos e obras	2,6	4	10,4
• Controle de prazos e gastos de obras em andamento ou já realizadas	1,4	4	5,6
• Parcerias público-privadas (PPP) no DF, lista de parceiros do DF	0	4	0
• Comissões criadas, suas agendas e trabalho realizado	0,75	4	3
• Concessões distritais, suas atividades e prestação de contas das mesmas	0,75	4	3
• Principais indicadores de desempenho do DF	2	4	8
Índice final			1,35
Legislação, normas, estatutos, políticas	Nota	Peso	I parcial

• Atas de reuniões do governo	2,2	4	8,8
• Lei Orgânica do DF	3,6	4	14,4
• Código de ética e postura do DF	0	4	0
• Legislação distrital, Códigos/Estatutos, Decretos, Emendas, Leis Complementares	3,8	4	15,2
• Políticas públicas e sociais, normas do DF	1,6	4	6,4
• Documentos oficiais, resoluções, pareceres, etc.	3,75	4	15
• Legislação tributária do DF, taxas/tributos	3,4	4	13,6
• Direitos humanos no DF	1,6	4	6,4
• Responsabilidade fiscal no DF	2	4	8
• Legislação, regulamento e diretrizes para o controle ambiental, orientações sobre como cuidar do ambiente	3,6	4	14,4
Índice final			2,56
Interação, cadastros, emissão de documentos	Nota	Peso	I parcial
• Reclamações, críticas e sugestões para a administração distrital	3	6	18
• Atendimento por "chat" (conversa on-line) a população local	0	6	0
• "Chats" (conversas on-line) com personalidades públicas	0	6	0
• Espaço aberto para população criar seu website	0	6	0
• Emissão de guias e carnês para pagamento de tributos, taxas, multas, 2as. vias de guias de recolhimento e tributos, etc.	4	6	24
• Cadastro de contribuintes e informações sobre situações cadastrais	1,6	6	9,6
• Consulta de débitos em tributos, taxas, multas	2,8	6	16,8
• Mecanismos mais sofisticados de pesquisa em bancos de dados e bancos textuais	0,8	6	4,8
• Download de formulários diversos para entrega posterior	1,4	6	8,4
• Enquetes e pesquisas de opinião junto aos cidadãos	1	6	6
• Perguntas freqüentes e respostas sobre o DF	1,5	6	9
• Fóruns de discussão abertos aos moradores	0	6	0
Índice final			1,34
Inscrições, registros e solicitações	Nota	Peso	I parcial
• Inscrição em eventos culturais, esportivos e sociais	1,2	5	6
• Matrícula em escolas públicas do DF	3	5	15
• Limpeza urbana e saneamento: atendimento	0,5	5	2,5
• Inscrição/requerimento para uso de espaços públicos	2	5	10
• Solicitação de instalação de água, esgoto, pavimentação, iluminação, energia, etc.	0,75	5	3,75
Índice final			1,49
Atendimentos	Nota	Peso	I parcial
• Segurança distrital: atendimento	1,6	7	11,2
• Ouvidoria do governo distrital	1,2	7	8,4
• Trabalho voluntário: cadastramento e registro	0,2	7	1,4
• Concursos públicos: informações, cadastramento e registro	2,8	7	19,6
• Cadastramento e catálogo de fornecedores	0,2	7	1,4
• Denúncia on-line, ajude a polícia, identificação de criminosos	1,4	7	9,8
• Central de atendimento ao trabalhador autônomo	0,6	7	4,2
• Central de estágios no Governo	0,6	7	4,2
• Veículos apreendidos: atendimento	0,8	7	5,6
• Habitação popular: cadastramento e registro	0,8	7	5,6
• Assistência social e psicológica: orientações e atendimento	1	7	7
• Interação on-line para registro de ocorrências, problemas nas vias públicas, etc. pelo cidadão, por Internet ou telefone móvel	1,2	7	8,4
• Boletim de ocorrência eletrônico	2,4	7	16,8
• Acesso à Procuradoria Geral do DF	0,8	7	5,6
• Fiscal eletrônico (refere-se à possibilidade do cidadão informar sobre veículos estacionados em locais proibidos, lixo em local indevido, etc.)	0,8	7	5,6
Índice final			1,09
Serviços simples aos cidadão e empresas	Nota	Peso	I parcial
• Cartilhas diversas para cidadãos	1	4	4
• Materiais educativos diversos para estudantes	0,2	4	0,8

• Busca de parceiros e patrocinadores para o DF ou para organizações sociais do DF	0,2	4	0,8
• Criação de um negócio: orientações e ajuda	2,2	4	8,8
• Orientação profissional, para carreira e para o trabalho	0,5	4	2
• Educação e orientação em saúde	2,2	4	8,8
• Orientação para combate a drogas	0,25	4	1
• Orientação à família	0,75	4	3
• Idéias para negócios e projetos	0,5	4	2
• Informações para empregadores	0,25	4	1
• Informações para pequenos negócios	1,8	4	7,2
• Informações ao consumidor	4,2	4	16,8
Índice final			1,17
Serviços sofisticados ao cidadão	Nota	Peso	I parcial
• Cadastro para obtenção de bolsas de estudos, bolsa-auxílio, transporte escolar, passe escolar	1,8	9	16,2
• Certidões negativas de tributos distritais	1,6	9	14,4
• Consulta e acompanhamento de licitações	4,4	9	39,6
• Prontuário eletrônico de saúde	0,2	9	1,8
• Autorizações para uso de infra-estrutura e vias públicas	1,2	9	10,8
• Licenciamento de animais	0,6	9	5,4
• Licenciamento para caça e/ou pesca	0,4	9	3,6
• Licenças de funcionamento para empresas e autônomos	1,6	9	14,4
• Demonstrativos de consumo de água, energia, etc.	3,2	9	28,8
• Inserção de publicidade para empresas no website do DF	0,4	9	3,6
• Resultados de exames médicos e laboratoriais	0,6	9	5,4
• Licenciamento ambiental	3,6	9	32,4
• Oportunidades/banco de emprego	0,8	9	7,2
• Oportunidades/banco de empregos para deficientes	0	9	0
• Disponibilização de estudos, pesquisas e relatórios sobre o DF e região	1,2	9	10,8
• Marcação de consultas e de realização de exames médicos, odontológicos e laboratoriais na rede pública	1,2	9	10,8
• Biblioteca virtual: busca, acesso a conteúdos	1	9	9
Índice final			1,4
Serviços especiais	Nota	Peso	I parcial
• Serviço de e-mail gratuito para a população	0	8	0
• Suporte a comunidades virtuais no DF	0	8	0
• Postagem de demandas para fornecedores (solicitação de orçamento a fornecedores cadastrados)	0	8	0
• Programas simples de aprendizagem à distância	0,8	8	6,4
• Clippings personalizados de notícias	1,6	8	12,8
• Monitoramento de logradouros com câmeras por Internet	0	8	0
• Monitoramento de trânsito com câmeras por Internet	0	8	0
• Monitoramento de viaturas por geoprocessamento	0	8	0
• Sistemas de alertas diversos (condições ambientais, chuvas, etc.)	0,4	8	3,2
Índice final			0,31
Transações financeiras	Nota	Peso	I parcial
• Pagamentos de tributos, taxas, multas, etc. diretamente no website	1	9	9
• Parcelamento/renegociação de dívidas com o DF	0,8	9	7,2
• Restituição de valores por Internet	0	9	0
• Processamento de doações	0	9	0
• Venda eletrônica de ingressos	0	9	0
• Financiamento para estudantes	1,4	9	12,6
Índice final			0,53
Serviços muito sofisticados aos cidadãos e empresas	Nota	Peso	I parcial
• Processos administrativos e tramitação e despacho eletrônico de documentos	2	10	20
• Processos para aprovação de obras de construção civil	2	10	20
• Acompanhamento de processos judiciais	3,4	10	34
• Central eletrônica de compras / pregões	1,4	10	14

• Processamento de licitações por Internet	3	10	30
• Leilões eletrônicos	0,8	10	8
• Processo para obtenção de incentivos a negócios	2,2	10	22
• Consultas para incorporações e construções	1	10	10
• Integração do cidadão e empresas com projetos distritais	1,2	10	12
• Programas mais sofisticados de aprendizagem à distância	0	10	0
• Loja virtual do DF	0	10	0
• Rádio municipal por Internet	0	10	0
• TV municipal por Internet	0	10	0
Índice final			1,31
Integrações de processos	Nota	Peso	I parcial
• Atendimento integrado por Internet, telefone, fax, ao cidadão	2,6	11	28,6
• Aprovação do orçamento pelo legislativo	0,2	11	2,2
• Integração com bancos para recebimento de tributos, taxas, multas, inscrições, etc.	0,4	11	4,4
• Portal de negócios mantido pelo GDF	1,8	11	19,8
• Uso de certificação digital em transações, certidões, etc.	0	11	0
Índice final			1,00
e-Democracia	Nota	Peso	I parcial
• Processos de consulta e participação popular	0,8	12	9,6
• Orçamento participativo	0,8	12	9,6
• Planejamento distrital cooperado com cidadãos, empresas e instituições	1,6	12	19,2
Índice final			1,07

Planilha nível de relacionamento

Relacionamento pessoal	Nota	Peso	I parcial
• Apresentação geral do Distrito Federal	3,8	1	3,8
• Sede do governo(endereço, telefone central, e-mail central, fax central)	2,4	1	2,4
• Lista de organismos do governo, com endereços, telefones, e-mails	3,2	1	3,2
• Autoridades municipais (principais cargos e seus ocupantes), com contato por telefone, e-mail, fax.	3,2	1	3,2
• Notícias institucionais gerais do governo	3,4	1	3,4
• Agenda do Governador	1,8	1	1,8
• Contate o Governador	2,4	1	2,4
• Orientações para acesso aos serviços e organismos do GDF	0,8	1	0,8
• Fale conosco (por e-mail, telefones para contatos)	2,6	1	2,6
• Mecanismo de busca dentro do site	1,4	1	1,4
• Downloads e uploads	0,8	1	0,8
• Links de interesse	3	1	3
• Organograma	2,8	1	2,8
• Estatísticas distritais (população, saúde, educação, comércio, indústria, serviços, agricultura, etc.)	3,4	1	3,4
• História do DF	3,6	1	3,6
• Regiões do DF	2,2	1	2,2
• Passeio virtual pelo DF	0,4	1	0,4
• Mapas da cidade	1,4	1	1,4
• Guia de logradouros (avenidas, ruas, praças, etc.)	1,6	1	1,6
• Vídeos disponibilizados sobre o DF no website	3,4	1	3,4
• Acervo histórico	1,8	1	1,8
• Galeria de fotos do DF	2,2	1	2,2
• Diário oficial do DF	3,6	1	3,6
• Revista eletrônica do DF	0	1	0
• Arquivo de notícias	2,6	1	2,6
• Sedes dos partidos políticos e organismos importantes no DF	2	1	2
• Informações de utilidade pública, avisos, etc.	3,4	1	3,4
• Guia de serviços, postos de atendimento fixos e móveis, emergências 24h, feiras-livres, plantão de farmácias, pronto-socorros e hospitais, serviços essenciais, etc.	4	1	4

• Informações sobre obras em vias públicas, buracos nas ruas, desvios de trânsito, mudanças de direção nas vias, alagamentos, etc.	1,5	1	1,5
• Informações sobre trânsito, congestionamentos e rotas alternativas	1,4	1	1,4
• Informações meteorológicas, sobre chuvas, enchentes, etc.	2	1	2
• Horários e itinerários de ônibus	0,6	1	0,6
• Cuidados com animais	1,4	1	1,4
• Serviços e utilidades para deficientes	1,4	1	1,4
• Alcoolismo: orientações e ajuda	3,8	1	3,8
• Prevenção de doenças: orientação e ajuda	1,6	1	1,6
• Segurança: informações e orientação	3,6	1	3,6
• Escolas públicas, pronto-socorros, hospitais da rede pública: lista com endereços e telefones	3,8	1	3,8
• Bibliotecas, museus e arquivos públicos: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	3,6	1	3,6
• Pontos turísticos no DF: endereço, telefone, horário de funcionamento/visitação	4,4	1	4,4
• Teatros e cinemas: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	4,2	1	4,2
• Atividades de recreação, lazer e entretenimento no DF	2,8	1	2,8
• Acampamento no DF: lista com endereços, telefones	1,6	1	1,6
• Hotéis e hospedagem no DF: lista com endereços, telefones	3,8	1	3,8
• Albergues no DF: lista com endereços, telefones	1,2	1	1,2
• Programação de eventos sociais e culturais no DF	1,5	1	1,5
• Programação de jogos e esportes no DF	1	1	1
• Informações sobre estradas em torno do DF	1,4	1	1,4
• Parques lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	1	1	1
• Segurança no tráfego: orientações e ajuda	0,5	1	0,5
• Transporte público	2,4	1	2,4
• Aeroportos	2	1	2
• Transporte ferroviário	0,8	1	0,8
• Guia de negócios no DF	1,6	1	1,6
• Programas e campanhas de vacinação e imunização	1,4	1	1,4
• Programas de financiamento para atividades no DF	2	1	2
• Plano Plurianual do DF (PPA), planejamento estratégico de desenvolvimento do Município	0,75	1	0,75
• Lei de Diretrizes Orçamentárias do DF (LDO), Lei Orçamentária Anual (LOA), mensagens do orçamento	1,75	1	1,75
• Execução orçamentária e financeira, balanço econômico e financeiro do DF, prestação de contas	0,75	1	0,75
• Diretrizes para desenvolvimento distrital, incentivos para investimentos, investida no DF, agentes de financiamento	3,4	1	3,4
• Planejamento urbano, zoneamento	0,75	1	0,75
• Ações do governo, programas, projetos e obras	2,6	1	2,6
• Controle de prazos e gastos de obras em andamento ou já realizadas	1,4	1	1,4
• Parcerias público-privadas (PPP) no DF, lista de parceiros do DF	0	1	0
• Comissões criadas, suas agendas e trabalho realizado	0,75	1	0,75
• Concessões distritais, suas atividades e prestação de contas das mesmas	0,75	1	0,75
• Principais indicadores de desempenho do DF	2	1	2
• Atas de reuniões do governo	2,2	1	2,2
• Lei Orgânica do DF	3,6	1	3,6
• Código de ética e postura do DF	0	1	0
• Legislação distrital, Códigos/Estatutos, Decretos, Emendas, Leis Complementares	3,8	1	3,8
• Políticas públicas e sociais, normas do DF	1,6	1	1,6
• Documentos oficiais, resoluções, pareceres, etc.	3,75	1	3,75
• Legislação tributária do DF, taxas/tributos	3,4	1	3,4
• Direitos humanos no DF	1,6	1	1,6
• Responsabilidade fiscal no DF	2	1	2
• Legislação, regulamento e diretrizes para o controle ambiental, orientações sobre como cuidar do ambiente	3,6	1	3,6
• Perguntas freqüentes e respostas sobre o DF	1,5	1	1,5
• Enquetes e pesquisas de opinião junto aos cidadãos	1	4	4
• Monitoramento de logradouros com câmeras por Internet	0	1	0
• Monitoramento de trânsito com câmeras por Internet	0	1	0
• Monitoramento de viaturas por geoprocessamento	0	1	0
• Sistemas de alertas diversos (condições ambientais, chuvas, etc.)	0,4	1	0,4

Índice final			2,00
Relacionamento por grupos ou classes	Nota	Peso	I parcial
• Emissão de guias e carnês para pagamento de tributos, taxas, multas, 2as. vias de guias de recolhimento e tributos, etc.	4	2	8
• Cadastro de contribuintes e informações sobre situações cadastrais	1,6	2	3,2
• Consulta de débitos em tributos, taxas, multas	2,8	2	5,6
• Mecanismos mais sofisticados de pesquisa em bancos de dados e bancos textuais	0,8	2	1,6
• Download de formulários diversos para entrega posterior	1,4	2	2,8
• Segurança distrital: atendimento	1,6	2	3,2
• Trabalho voluntário: cadastramento e registro	0,2	2	0,4
• Concursos públicos: informações, cadastramento e registro	2,8	2	5,6
• Cadastramento e catálogo de fornecedores	0,2	2	0,4
• Central de atendimento ao trabalhador autônomo	0,6	2	1,2
• Central de estágios no Governo	0,6	2	1,2
• Veículos apreendidos: atendimento	0,8	2	1,6
• Habitação popular: cadastramento e registro	0,8	2	1,6
• Assistência social e psicológica: orientações e atendimento	1	2	2
• Boletim de ocorrência eletrônico	2,4	2	4,8
• Acesso à Procuradoria Geral do DF	0,8	2	1,6
• Cartilhas diversas para cidadãos	1	2	2
• Materiais educativos diversos para estudantes	0,2	2	0,4
• Busca de parceiros e patrocinadores para o DF ou para organizações sociais do DF	0,2	2	0,4
• Criação de um negócio: orientações e ajuda	2,2	2	4,4
• Orientação profissional, para carreira e para o trabalho	0,5	2	1
• Educação e orientação em saúde	2,2	2	4,4
• Orientação para combate a drogas	0,25	2	0,5
• Orientação à família	0,75	2	1,5
• Idéias para negócios e projetos	0,5	2	1
• Informações para empregadores	0,25	2	0,5
• Informações para pequenos negócios	1,8	2	3,6
• Informações ao consumidor	4,2	2	8,4
• Cadastro para obtenção de bolsas de estudos, bolsa-auxílio, transporte escolar, passe escolar	1,8	2	3,6
• Autorizações para uso de infra-estrutura e vias públicas	1,2	2	2,4
• Licenciamento de animais	0,6	2	1,2
• Licenciamento para caça e/ou pesca	0,4	2	0,8
• Licenças de funcionamento para empresas e autônomos	1,6	2	3,2
• Inserção de publicidade para empresas no website do DF	0,4	2	0,8
• Licenciamento ambiental	3,6	2	7,2
• Oportunidades/banco de emprego	0,8	2	1,6
• Oportunidades/banco de empregos para deficientes	0	2	0
• Disponibilização de estudos, pesquisas e relatórios sobre o DF e região	1,2	2	2,4
• Biblioteca virtual: busca, acesso a conteúdos	1	2	2
• Serviço de e-mail gratuito para a população	0	2	0
• Suporte a comunidades virtuais no DF	0	2	0
• Postagem de demandas para fornecedores (solicitação de orçamento a fornecedores cadastrados)	0	2	0
• Programas simples de aprendizagem à distância	0,8	2	1,6
• Processos para aprovação de obras de construção civil	2	2	4
• Central eletrônica de compras / pregões	1,4	2	2,8
• Processamento de licitações por Internet	3	2	6
• Leilões eletrônicos	0,8	2	1,6
• Processo para obtenção de incentivos a negócios	2,2	2	4,4
• Consultas para incorporações e construções	1	2	2
• Integração do cidadão e empresas com projetos distritais	1,2	2	2,4
• Programas mais sofisticados de aprendizagem à distância	0	2	0
• Loja virtual do DF	0	2	0
• Rádio municipal por Internet	0	2	0
• TV municipal por Internet	0	2	0
• Aprovação do orçamento pelo legislativo	0,2	2	0,4

• Integração com bancos para recebimento de tributos, taxas, multas, inscrições, etc.	0,4	2	0,8
• Portal de negócios mantido pelo GDF	1,8	2	3,6
• Uso de certificação digital em transações, certidões, etc.	0	2	0
Índice final			1,10
Relacionamento pessoal	Nota	Peso	I parcial
• Inscrição em eventos culturais, esportivos e sociais	1,2	4	4,8
• Matrícula em escolas públicas do DF	3	4	12
• Limpeza urbana e saneamento: atendimento	0,5	4	2
• Inscrição/requerimento para uso de espaços públicos	2	4	8
• Solicitação de instalação de água, esgoto, pavimentação, iluminação, energia, etc.	0,75	4	3
• Reclamações, críticas e sugestões para a administração distrital	3	4	12
• Atendimento por "chat" (conversa on-line) a população local	0	4	0
• "Chats" (conversas on-line) com personalidades públicas	0	4	0
• Espaço aberto para população criar seu website	0	4	0
• Fóruns de discussão abertos aos moradores	0	4	0
• Ouvidoria do governo distrital	1,2	4	4,8
• Denúncia on-line, ajude a polícia, identificação de criminosos	1,4	4	5,6
• Interação on-line para registro de ocorrências, problemas nas vias públicas, etc. pelo cidadão, por Internet ou telefone móvel	1,2	4	4,8
• Fiscal eletrônico (refere-se à possibilidade do cidadão informar sobre veículos estacionados em locais proibidos, lixo em local indevido, etc.)	0,8	4	3,2
• Certidões negativas de tributos distritais	1,6	4	6,4
• Consulta e acompanhamento de licitações	4,4	4	17,6
• Prontuário eletrônico de saúde	0,2	4	0,8
• Demonstrativos de consumo de água, energia, etc.	3,2	4	12,8
• Resultados de exames médicos e laboratoriais	0,6	4	2,4
• Marcação de consultas e de realização de exames médicos, odontológicos e laboratoriais na rede pública	1,2	4	4,8
• Clippings personalizados de notícias	1,6	4	6,4
• Pagamentos de tributos, taxas, multas, etc. diretamente no website	1	4	4
• Parcelamento/renegociação de dívidas com o DF	0,8	4	3,2
• Restituição de valores por Internet	0	4	0
• Processamento de doações	0	4	0
• Venda eletrônica de ingressos	0	4	0
• Financiamento para estudantes	1,4	4	5,6
• Processos administrativos e tramitação e despacho eletrônico de documentos	2	4	8
• Acompanhamento de processos judiciais	3,4	4	13,6
• Atendimento integrado por Internet, telefone, fax, ao cidadão	2,6	4	10,4
• Processos de consulta e participação popular	0,8	4	3,2
• Orçamento participativo	0,8	4	3,2
• Planejamento distrital cooperado com cidadãos, empresas e instituições	1,6	4	6,4
Índice final			1,28

APÊNDICE C- PLANILHAS DA AVALIAÇÃO HEURÍSTICA

Heurística	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5	Nota Final
Navegabilidade	3,00	2,13	3,13	2,67	2,73	2,73
Complexidade da URL.	3	2	2	2	2	2,2
Rapidez de acesso às páginas do portal.	3	1	4	2	3	2,6
O usuário tem informações sobre: "Onde estou?" e "Onde posso ir?"?	3	3	4	3	4	3,4
O portal possibilita retorno à página anterior?	3	3	3	1	2	2,4
Existem formas de orientação – menu, barras de navegação, mapas, que auxiliam os usuários a não se perderem?	3	3	4	3	2	3
A ferramenta de busca funciona bem? A busca é restrita ao conteúdo do portal? Os melhores resultados são apresentados antes?	3	3	3	4	3	3,2
Os links:						
estão claramente diferenciados de textos normais?	3	3	2	3	3	2,8
utilizam textos que sejam auto-explicativos, com informações suficientes sobre o conteúdo do endereço apontado?	3	1	3	3	2	2,4
apontam exatamente para o conteúdo descrito no link?	3	1	4	3	3	2,8
Indicam claramente que irão acionar um aplicativo (áudio, vídeo, email, outros), caso isso aconteça?	3	1	3	2	3	2,4
É possível interromper/cancelar o processamento ou transação atual?	3	2	1	1	3	2
É grande a quantidade de cliques necessários para o usuário conseguir chegar ao conteúdo desejado? (É recomendável não ultrapassar quatro cliques.)	3	2	3	3	2	2,6
Existem páginas de ajuda para os usuários inexperientes?	3	3	3	3	3	3
Existem páginas "órfãs", sem nenhuma indicação de opções de navegação possíveis?	3	1	4	3	3	2,8
A navegação pelo portal é confortável/ agradável?	3	3	4	4	3	3,4

Heurística	Nota 1	Nota 2	Nota 3	Nota 4	Nota 5	Nota Final
Design e arquitetura da informação	2,62	1,62	2,23	2,62	2,69	2,35
Existe um projeto gráfico consistente?	3	3	2	3	2	2,6
O layout permite que o tamanho do site seja ajustado de acordo com as resoluções de tela?	1	2	2	2	1	1,6
Existem páginas muito longas?	3	1	1	2	3	2
As páginas apresentam muitos espaços em branco?	1	3	3	3	3	2,6
As páginas apresentam informação em excesso?	3	2	4	3	3	3
As imagens contribuem com a clareza das informações ou serviços?	3	2	3	3	3	2,8
As informações e os serviços disponíveis estão agrupados em categorias semelhantes?	3	1	2	3	2	2,2
As informações ou elementos importantes estão visíveis na primeira parte da página?	3	1	2	2	3	2,2
As informações apresentadas são atualizadas?	2	1	2	4	4	2,6
A estrutura do portal reflete o contexto das tarefas dos usuários e não com a estrutura organizacional?	3	1	3	3	3	2,6
As informações são apresentadas seguindo uma ordem lógica relacionada à tarefa a realizar?	3	1	2	3	3	2,4
São utilizadas palavras da linguagem natural e/ou técnica corporativa que sejam familiares aos usuários?	3	1	2	1	2	1,8
O portal tem enfoque no conteúdo relevante para o cidadão e não com a propaganda?	3	2	1	2	3	2,2

APÊNDICE D – PLANILHAS DOS AVALIADORES DO NÍVEL DE MATURIDADE

Avaliador 01

Variável	Nota	Comentários
Informação básica na web		
• Apresentação geral do Distrito Federal	3	A apresentação é satisfatória, falta um pouco de informações sobre a população, organização do distrito federal.
• Sede do governo(endereço, telefone central de acesso, e-mail central, fax central)	2	O endereço e telefone (de ligação gratuita) está localizado no final da página principal do portal. Deveria ter um destaque maior para que a população tivesse acesso direto ao telefone geral do governo.
• Lista de organismos do governo, com endereços, telefones, e-mails	2	O destaque está na página principal e logo depois de clicar você encontra por ordem alfabética os links relacionados ao GDF. Mas para ter acesso aos endereços e telefones, somente clicando nos links relacionados. Sendo que alguns não funcionam.
• Autoridades municipais (principais cargos e seus ocupantes), com contato por telefone, e-mail, fax.	3	O site apresenta a lista no link "lista de autoridades" mas o problema é que o link leva para um documento em formato .pdf, isso dificulta o acesso por quem não tem muita experiência em navegação.
• Notícias institucionais gerais do governo	4	
• Agenda do Governador	4	O único problema é que a barra de rolagem da pagina principal é muito grande, então fica mal posicionado.
• Contate o Governador	2	Mesmo problema do item "2" não apresenta as informações de forma rápida, mas a informação existe, quando se clica em "lista de autoridades"
• Orientações para acesso aos serviços e organismos do governo	2	Não existe tal orientação
• Fale conosco (por e-mail, telefones para contatos)	1	O "Fale conosco" é um link de texto, colocado no rodapé da página, nem sequer está explícito que é um link e que a partir daí vc pode ter qualquer tipo de contato
• Mecanismo de busca dentro do site	2	Existe, mas buscando o "fale conosco" não foi encontrado o termo solicitado!
• Downloads e uploads	1	Raros
• Links de interesse	3	Existem, mas nem todos funcionam.
Conhecendo o Distrito Federal		
• Organograma	2	Encontrado via busca, mas mesmo assim tive que pedir para buscar duas vezes.
• Estatísticas distritais (população, saúde, educação, comércio, indústria, serviços, agricultura, etc.)	2	Quase inexistente
• História do DF	2	Muito resumida, fornece informações muito básicas, mas não fala muito sobre o projeto da cidade.
• Regiões do DF	2	Quase não se encontra informações sobre as regiões administrativas, a não ser que entre nos sites de cada região, mas não existe um padrão nas informações que sustente a obrigatoriedade de constar algo mais significativo sobre as regiões administrativas do DF
• Passeio virtual pelo DF	2	Foram encontrados vídeos sobre Brasília e uma galeria de fotos
• Mapas da cidade	2	O mapa fornecido não é claro o suficiente , não constam informações básicas, como referencias arquitetônicas, por exemplo.
• Guia de logradouros (avenidas, ruas, praças, etc.)	2	Consta uma lista de siglas. Mas não há uma ligação entre as siglas e por exemplo o mapa da cidade.
• Vídeos disponibilizados sobre o DF no website	3	Sim, constam alguns vídeos.
• Acervo histórico	0	Não encontrei
• Galeria de fotos do DF	2	Algumas fotos
Notícias		
• Diário oficial do DF	2	O diário existe, mas somente encontrei na guia cidadão, achei que poderia ter um destaque maior.
• Revista eletrônica do DF	0	Não encontrado
• Arquivo de notícias	4	Encontrado, por data de publicação
Utilidade pública		
• Sedes dos partidos políticos e	1	Encontra-se os sites dos organismos, mas não diretamente os endereços

organismos importantes no DF		
• Informações de utilidade pública, avisos, etc.	4	Encontrado na guia "cidadãos", mas com pouco destaque.
• Guia de serviços, postos de atendimento fixos e móveis, emergências 24h, feiras-livres, plantão de farmácias, pronto-socorros e hospitais, serviços essenciais, etc.	4	Encontrado
• Informações sobre obras em vias públicas, buracos nas ruas, desvios de trânsito, mudanças de direção nas vias, alagamentos, etc.	0	Não encontrado
• Informações sobre trânsito, congestionamentos e rotas alternativas	1	Não existe quase nenhuma informação a respeito.
• Informações meteorológicas, sobre chuvas, enchentes, etc.	0	Não encontrei
• Horários e itinerários de ônibus	0	http://www.dftrans.df.gov.br/transportes/horarios/horarios.html link fora do ar.
• Cuidados com animais	0	Não encontrado
• Serviços e utilidades para deficientes	0	Não encontrado, mesmo no link "cidadania e direitos" o portal apresenta documentos relativos aos idosos e a crianças.
• Alcoolismo: orientações e ajuda	4	Link para o portal
• Prevenção de doenças: orientação e ajuda	0	Não encontrado
• Segurança: informações e orientação	4	Encontrado
• Escolas públicas, pronto-socorros, hospitais da rede pública: lista com endereços e telefones	4	Encontrado
• Bibliotecas, museus e arquivos públicos: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	4	Encontrado
• Pontos turísticos no DF: endereço, telefone, horário de funcionamento/visitação	5	Encontrado
• Teatros e cinemas: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	5	Encontrado
• Atividades de recreação, lazer e entretenimento no DF	4	Tem algumas falhas, mas constam diversas informações interessantes para turistas. Não posso deixar de registrar a crítica sobre a trilha sonora do portal de turismo do GDF.
• Acampamento no DF: lista com endereços, telefones	0	Não encontrado
• Hotéis e hospedagem no DF: lista com endereços, telefones	5	Encontrado
• Albergues no DF: lista com endereços, telefones	0	Não encontrado (apesar de achar que já vi essa informação em algum local...)
• Programação de eventos sociais e culturais no DF	2	Pouca informação
• Programação de jogos e esportes no DF	0	Quase nenhuma informação
• Guia de cultura, esporte e lazer	3	Não encontrei esportes
• Informações sobre estradas em torno do DF	1	Infos encontradas no mapa, mas no portal, claramente não encontrado.
• Parques lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	0	Não encontrado
• Segurança no tráfego: orientações e ajuda	2	Via site do Detran
• Transporte público	3	Poucas informações
• Aeroportos	4	Consta
• Transporte ferroviário	0	Não encontrado
• Guia de negócios no DF	0	Não encontrado. Seria o link empresas?
• Programas e campanhas de vacinação e imunização	0	Não encontrado
• Programas de financiamento para atividades no DF	0	Não encontrado
Planejamento, orçamento e ações do governo municipal		
• Plano Plurianual do DF (PPA), planejamento estratégico de	2	Encontrado com dificuldades pois o link não tem ligação direta com o restante dos links... existem 3 links que não mantem a mesma configuração

desenvolvimento do DF		que o restante, são eles “Conheça o Distrito Federal “, “Governo Distrito Federal “ e “Portal do GDF”, o que dificulta para a compreensão de que os três podem ser links com informações.
• Lei de Diretrizes Orçamentárias do DF (LDO), Lei Orçamentária Anual (LOA), mensagens do orçamento	2	Dificuldades para encontrar.
• Execução orçamentária e financeira, balanço econômico e financeiro do DF, prestação de contas	2	Encontrado no link http://www.fazenda.df.gov.br/area.cfm?id_area=38 difícil o acesso a essa página, demora muito para abrir.
• Diretrizes para desenvolvimento distrital, incentivos para investimentos, investida no DF, agentes de financiamento	4	Encontrado
• Planejamento urbano, zoneamento	0	Não encontrado
• Ações do governo, programas, projetos e obras	2	Encontrado com dificuldade
• Controle de prazos e gastos de obras em andamento ou já realizadas	0	Não encontrado
• Parcerias público-privadas (PPP) no DF, lista de parceiros do DF	0	Não encontrado
• Comissões criadas, suas agendas e trabalho realizado	1	Nenhum link relativo especificamente a isso
• Concessões distritais, suas atividades e prestação de contas das mesmas	1	Nenhum link relativo especificamente a isso
• Principais indicadores de desempenho do DF	3	Mas não há como comprovar os dados. Existe, mas é pouca informação
Legislação, normas, estatutos, políticas		
• Atas de reuniões do governo	3	Consta
• Lei Orgânica do DF	4	Consta
• Código de ética e postura do DF	0	Não encontrado
Legislação distrital, Códigos/Estatutos, Decretos, Emendas, Leis Complementares	3	Consta (não sei se completo, mas consta)
• Políticas públicas e sociais, normas do DF	1	Quase inexistente, existem algumas informações mas nada relevante. Somente informações superficiais .
• Documentos oficiais, resoluções, pareceres, etc.	4	Consta
• Legislação tributária do DF, taxas/tributos	4	Consta
• Direitos humanos no DF	0	Não encontrado
• Responsabilidade fiscal no DF	2	Não exatamente com esses termos, mas existe alguma informação nos sites relacionados aos gastos públicos.
• Legislação, regulamento e diretrizes para o controle ambiental, orientações sobre como cuidar do ambiente	4	Consta
Interação, cadastros, emissão de documentos		
• Reclamações, críticas e sugestões para a administração distrital	3	Telefone
• Atendimento por "chat" (conversa on-line) a população local	0	Não consta
• "Chats" (conversas on-line) com personalidades públicas	0	Não consta
• Espaço aberto para população criar seu website	0	Não consta
• Emissão de Emissão de guias e carnês para pagamento de tributos, taxas, multas, 2as. vias de guias de recolhimento e tributos, etc.	5	
• Cadastro de contribuintes e informações sobre situações cadastrais	4	Consta
• Consulta de débitos em tributos, taxas, multas	4	Consta
• Mecanismos mais sofisticados de pesquisa em bancos de dados e bancos textuais	0	Não consta
• Download de formulários diversos para entrega posterior	1	O link existe mas não é possível fazer download, site estava fora do ar.
• Enquetes e pesquisas de opinião junto aos cidadãos	0	Uma pequena enquete no início do site, não serve para muita coisa... apenas para constar e pedir infos do site.

• Perguntas freqüentes e respostas sobre o DF	1	Não está completa, o FAC é muito superficial
• Fóruns de discussão abertos aos moradores	0	Não consta
Inscrições, registros e solicitações		
• Inscrição em eventos culturais, esportivos e sociais	0	Não consta
• Matrícula em escolas públicas do DF	4	
• Solicitação para limpeza urbana e saneamento	0	Não consta
• Inscrição/requerimento para uso de espaços públicos	1	O site está fora do ar, não foi possível entrar na pagina
• Solicitação de instalação de água, esgoto, pavimentação, iluminação, energia, etc.	1	Direcionamento para outros portais como CEB, CAESB, etc.
Atendimentos		
• Segurança distrital: atendimento	2	Pode ser o site da polícia? Se sim, é direcionado do portal.
• Ouvidoria do governo distrital	2	O link está um pouco escondido.
• Trabalho voluntário: cadastramento e registro	0	Não consta
• Concursos públicos: informações, cadastramento e registro	1	Algumas informações foram encontradas, não encontrei um link específico.
• Cadastramento e catálogo de fornecedores	0	Não encontrado
• Denúncia on-line, ajude a polícia, identificação de criminosos	0	Não encontrado
• Central de atendimento ao trabalhador autônomo	0	Não encontrado
• Central de estágios no Governo	0	Não encontrado
• Veículos apreendidos: atendimento	1	Não abre o link que entra via busca.
• Habitação popular: cadastramento e registro	0	Não consta
• Assistência social e psicológica: orientações e atendimento	1	Não encontrado, pode ser que exista em links relacionados a saúde.
• Interação on-line para registro de ocorrências, problemas nas vias públicas, etc. pelo cidadão, por Internet ou telefone móvel	2	Telefone, e-mail.
• Boletim de ocorrência eletrônico	3	Consta na segurança, mas é de difícil preenchimento.
• Acesso à Procuradoria Geral do DF	1	Encontrado o link não entra.
• Fiscal eletrônico (refere-se à possibilidade do cidadão informar sobre veículos estacionados em locais proibidos, lixo em local indevido, etc.)	0	Não consta
Serviços simples aos cidadão e empresas		
• Cartilhas diversas para cidadãos	0	Não consta
• Materiais educativos diversos para estudantes	1	Não consta, as informações sobre o GDF poderia ser?
• Busca de parceiros e patrocinadores para o DF ou para organizações sociais do DF	0	Não consta
• Criação de um negócio: orientações e ajuda	1	Existe mas não leva a lugar algum
• Orientação profissional, para carreira e para o trabalho	0	Não consta
• Educação e orientação em saúde	0	Não consta
• Orientação para combate a drogas	0	Não consta
• Orientação à família	0	Não consta
• Idéias para negócios e projetos	0	Não consta
• Informações para empregadores	1	Pouca informação
• Informações para pequenos negócios	3	Na guia Empresa, alguma informação para que já tem empresa.
• Informações ao consumidor	4	
Serviços mais sofisticados ao cidadão		

• Cadastro para obtenção de bolsas de estudos, bolsa-auxílio, transporte escolar, passe escolar	0	Não consta
• Certidões negativas de tributos distritais	1	Consta mas não estava funcionando
• Consulta e acompanhamento de licitações	4	
• Extratos financeiros do cidadão	0	Não entendi o que seria isso. Não encontrei nada parecido.
• Prontuário eletrônico de saúde	1	Projeto, tem algumas coisas que existem no site da secretaria de saúde.
• Autorizações para uso de infraestrutura e vias públicas municipais	2	Não encontrado
• Licenciamento de animais	0	Não encontrado
• Licenciamento para caça e/ou pesca	0	Não encontrado
• Licenças de funcionamento para empresas e autônomos	0	Não encontrado
• Demonstrativos de consumo de água, energia, etc.	5	Sim, mas para isso tem que entrar em outros sites para que se possa verificar os dados.
• Inserção de publicidade para empresas no website do DF	0	Não encontrado
• Resultados de exames médicos e laboratoriais	3	Se a pessoa for cadastrada na secretaria de saúde é possível ter alguns exames acessíveis.
• Licenciamento ambiental	4	
• Oportunidades/banco de emprego	1	Site com última atualização em 17 de julho de 2006.
• Oportunidades/banco de empregos para deficientes	0	Não consta
• Disponibilização de estudos, pesquisas e relatórios sobre o DF e região	0	Não consta
• Biblioteca virtual: busca, acesso a conteúdos	1	Somente a documentos relacionados ao governo.
• Marcação de consultas e de realização de exames médicos, odontológicos e laboratoriais na rede pública	1	Não encontrei
Serviços especiais		
• Serviço de e-mail gratuito para a população	0	Não consta
• Suporte a comunidades virtuais no DF	0	Não consta
• Postagem de demandas para fornecedores (solicitação de orçamento a fornecedores cadastrados)	0	Não consta
• Programas simples de aprendizagem à distância	0	Não consta
• Clippings personalizados de notícias	0	Não consta
• Monitoramento de logradouros com câmeras por Internet	0	Não consta pelo menos aberto ao público
• Monitoramento de trânsito com câmeras por Internet	0	Não consta
• Monitoramento de viaturas por geoprocessamento	0	Não consta
• Sistemas de alertas diversos (condições ambientais, chuvas, etc.)	0	Não consta
Transações financeiras		
• Pagamentos de tributos, taxas, multas, etc. diretamente no website	0	Não consta
• Parcelamento/renegociação de dívidas com o DF	1	Depende do órgão, em alguns casos como IPTU sim, consta
• Restituição de valores por Internet	0	Não consta
• Processamento de doações	0	Não consta
• Venda eletrônica de ingressos	0	Não consta
• Financiamento para estudantes	1	Não consta, apenas reportagens.
Serviços muito sofisticados aos cidadãos e empresas		
• Processos administrativos e tramitação e despacho eletrônico de documentos	2	Não existe informação sobre todos os processos administrativos.
• Processos para aprovação de obras de construção civil	3	Existe, difícil de encontrar
• Acompanhamento de processos	4	

judiciais		
• Central eletrônica de compras / pregões	2	
• Processamento de licitações por Internet	3	
• Leilões eletrônicos	0	Não consta
• Gerenciamento de arranjos produtivos locais	3	
• Processo para obtenção de incentivos a negócios	3	
• Consultas para incorporações e construções	0	Não encontrado
• Integração do cidadão e empresas com projetos distritais	0	Não encontrado
• Programas mais sofisticados de aprendizagem à distância	0	Não encontrado
• Loja virtual do DF	0	Não consta
• Rádio municipal por Internet	0	Não consta
• TV municipal por Internet	0	Não consta
Integrações de processos		
• Atendimento integrado por Internet, telefone, fax, ao cidadão	2	O que seria integrado? Existe varias possibilidades...
• Aprovação do orçamento pelo legislativo	0	Não encontrado
• Integração com bancos para recebimento de tributos, taxas, multas, inscrições, etc.	0	Não, os portais como CEB, CAESB é que tem contato com os Bancos.
• Portal de negócios mantido pelo GDF	2	Guia Empresa e Governo... não sei se é exatamente isso.
• Uso de certificação digital em transações, certidões, etc.	0	Consta o link.
e-Democracia		
• Processos de consulta e participação popular	1	Uma enquete na primeira pagina sobre assuntos superficiais é a única forma de participação.
• Orçamento participativo	0	Não encontrado
• Planejamento distrital cooperado com cidadãos, empresas e instituições	4	Se é cooperado não posso afirmar, mas existe a informação.

Avaliador 02

Variável	Nota	Comentários
Informação básica na web		
• Apresentação geral do Distrito Federal	3	Considerei os textos um tanto rebuscados. A página de hinos apresenta links errados. Quando se clica em símbolos do GDF (a partir da página dos hinos), por exemplo, o que se abre é o hino de Brasília. A imagem da bandeira-insígnia na página de símbolos não carrega e faltou a possibilidade de poder baixar as imagens das bandeiras inclusive em alta resolução para eventuais publicações e trabalhos escolares.
• Sede do governo(endereço, telefone central de acesso, e-mail central, fax central)	2	O endereço da sede do governo está no rodapé da página, mas não apresenta dados como telefone ou fax central. Além disso, acredito que esteja mal localizado, principalmente no que se refere ao fale conosco que deveria estar no alto da página ou em local de maior visibilidade para o usuário.
• Lista de organismos do governo, com endereços, telefones, e-mails	2	Há link para os órgãos do GDF na home page do site, mas ao clicar temos apenas uma lista desses órgãos em ordem alfabética. Para saber os principais cargos e seus ocupantes, assim como dados de contato é necessário abrir a página de cada um dos órgãos. Talvez fosse mais interessante que os principais dados estivessem na página que lista os órgãos para facilitar a vida do leitor.
• Autoridades municipais (principais cargos e seus ocupantes), com contato por telefone, e-mail, fax.	3	A lista é facilmente encontrada, mas para cada categoria é necessário abrir arquivos em pdf para obter as informações. Elas estariam melhor organizadas em páginas html. Além disso, o usuário não é informado de que a informação abrirá em arquivos pdf.
• Notícias institucionais gerais do governo	3	Acho que o site deveria ter uma área específica para notícias e não apenas o miolo da home page como acontece. Além disso, considero o uso do espaço bastante fraco.

• Agenda do Governador	0	Na home do site existe um calendário denominado agenda do governador. Ao clicar nas datas, no entanto, cada tentativa levou para uma página diferente do site, mas sem a informação desejada. Hora foi para a página de busca, hora para a página governo do gdf, hora para a página de notícias. Conclui que a agenda não existe. m
• Contate o Governador	0	Não encontrei
• Orientações para acesso aos serviços e organismos do governo	0	Existe um link na primeira do "portal do GDF" para um "tutorial", mas ao clicar nele o que se recebe é uma mensagem de página em manutenção. Considero isso um erro. Era melhor não criar a expectativa de que há informações para o usuário.
• Fale conosco (por e-mail, telefones para contatos)	3	Minha crítica é em relação à localização do link no site. Acredito que deveria estar no algo da página ou em local de maior visibilidade.
• Mecanismo de busca dentro do site	2	A busca é extremamente lenta e quando retorna com o primeiro resultado informa apenas o número de ocorrências encontradas sem o link para as mesmas. Ao clicar no link inserido na informação sobre o número de ocorrências, uma nova página se abre iniciando a busca novamente. Além disso, não há opção para busca em áreas determinadas do site e a busca por data apenas apresenta a informação em ordem cronológica. Ou seja, não permite que o usuário digite a data para a qual busca informação.
• Downloads e uploads	?	Não entendi esse item
• Links de interesse	2	
Conhecendo o Distrito Federal		
• Organograma	0	Não encontrei, mas no caso também não sei se é realmente relevante. Acho que um quem é quem talvez fosse mais interessante.
• Estatísticas distritais (população, saúde, educação, comércio, indústria, serviços, agricultura, etc.)	3	Acho que alguns dados poderiam ser um pouco mais aprofundados.
• História do DF	3	O texto é um pouco rebuscado demais
• Regiões do DF	2	Só encontrei informação sobre as datas de fundação das regiões administrativas. Ainda assim, para uma parte delas, falta a informação sobre a lei de criação. A informação sobre a lei deveria, inclusive, ter um link que levasse para a íntegra da mesma.
• Passeio virtual pelo DF	0	Não encontrei
• Mapas da cidade	2	Há apenas um e estático. Poderia haver mapas por regiões ou áreas e seriam ainda melhores se fossem georeferenciados.
• Guia de logradouros (avenidas, ruas, praças, etc.)	0	Não encontrei
• Vídeos disponibilizados sobre o DF no website	3	São interessantes, mas acho que falta informação sobre o que o usuário irá encontrar nesses vídeos, assim como o tempo de duração.
• Acervo histórico	0 ?	Não entendi bem esse item. Que tipo de acervo histórico? Fotos, documentos? Se for, não encontrei nada nesse sentido.
• Galeria de fotos do DF	1	Terrível. Seria melhor não ter. Mostra apenas 10 fotos de baixa qualidade e que sequer oferecem algum tipo de retorno ao usuário como o uso das imagens como papel de parede do computador ou cartão virtual.
Notícias		
• Diário oficial do DF	3	Apesar de oferecer filtros para escolher ano, mês e data da publicação não conta com ferramentas de busca.
• Revista eletrônica do DF	0	Não encontrei
• Arquivo de notícias	3	Acho que poderia ter uma apresentação mais atrativa
Utilidade pública		
• Sedes dos partidos políticos e organismos importantes no DF	2	Não encontrei nada sobre sede de partidos. Quanto aos organismos importantes, só se encontra o endereço entrando no site de cada um deles.
• Informações de utilidade pública, avisos, etc.	0	Não encontrei
• Guia de serviços, postos de atendimento fixos e móveis, emergências 24h, feiras-livres, plantão de farmácias, pronto-socorros e hospitais, serviços essenciais, etc.	3	Considerei o Na Hora como guia de serviços, mas o considerei bastante deficitário. Prontos-socorros e hospitais estão bem informados na área de saúde, mas não encontrei nada sobre emergências 24h ou plantão de farmácias. Também não encontrei nada sobre feiras-livres
• Informações sobre obras em vias públicas, buracos nas ruas, desvios de trânsito, mudanças de direção nas vias, alagamentos, etc.	3	Encontrei informações interessantes no site do DER/DF
• Informações sobre trânsito, congestionamentos e rotas alternativas	0	Não encontrei
• Informações meteorológicas, sobre chuvas, enchentes, etc.	1	Encontrei apenas previsão do tempo no site da Secretaria de Meio-Ambiente. Mas é preciso buscar muito para encontrar.
• Horários e itinerários de ônibus	0	Apesar de existir o link na página de serviços ao cidadão, ao clicar carrega

		uma página informando que o serviço está em manutenção. Como não foi possível avaliar, considere o serviço inexistente.
• Cuidados com animais	1	Não encontrei nenhuma área do site dedicada ao tema. Procurei a partir do serviço de busca e encontrei um link para “saúde dos animais”, mas ao clicar nele carrega uma página com link quebrado. Fora isso, só encontrei informações sobre vacinação na área de notícias do site.
• Serviços e utilidades para deficientes	2	No portal do GDF só encontrei a relação de escolas inclusivas que recebem os deficientes. Novamente tentei o serviço de busca do portal, mas esse não funcionou. A partir do portal, encontrei na Secretaria de Direitos Humanos, informações sobre o passe livre, dados que também estão na Secretaria de Transportes. Há pouca informação e muito fragmentada, o que com certeza dificulta e muito a vida de quem busca serviços e utilidades para deficientes.
• Alcoolismo: orientações e ajuda	2	Encontrei depois de muito procurar no site da Secretaria de Saúde (acessado por meio do portal do GDF). As informações são pertinentes, mas a dificuldade de encontrar o conteúdo me faz considerar o serviço fraco
• Prevenção de doenças: orientação e ajuda	3	O site da Secretaria de Saúde tem um conteúdo razoável sobre uma série de doenças, sintomas e tratamentos, assim como informações sobre os programas de saúde desenvolvidos pelo governo. Ocorre, no entanto, que a maior parte dessas informações são apenas institucionais. Há pouco serviço e no que diz respeito ao Portal do GDF, não há nenhuma referência a essas informações na área de saúde do cidadão.
• Segurança: informações e orientação	3	Achei bem interessante os conteúdos sobre segurança preventiva. As chamadas da área de segurança, no entanto, são desorganizadas, com links para as dicas de seguranças em diferentes áreas da página, sendo que o primeiro link carrega uma página vazia.
• Escolas públicas, pronto-socorros, hospitais da rede pública: lista com endereços e telefones	2	Na área de saúde do portal do GDF estão relacionados links para todos os hospitais e para a listagem dos centros de saúde divididos por região. Não consegui, no entanto, fazer nenhum link funcionar. Em todos aparece uma página de erro. Fiquei realmente pasma! Na página da Secretaria de Saúde encontrei um link para um documento em PDF com todos os hospitais e centros de saúde, endereços e telefones. Mas considero o serviço fraco porque o usuário perde um tempo enorme tentando acessar os links que não funcionam e depois precisa procurar o site da secretaria de saúde para encontrar a informação desejada. Nesse caso, para que um portal de serviços se ele não funciona? Já a relação das escolas públicas e seus endereços e telefones foi facilmente encontrada na área de educação do portal.
• Bibliotecas, museus e arquivos públicos: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	3	O serviço é razoavelmente bem organizado no portal do GDF e muito bom no site da Secretaria de Cultura.
• Pontos turísticos no DF: endereço, telefone, horário de funcionamento/visitação	4	Finalmente um conteúdo bem organizado com todas as informações que o usuário necessita.
• Teatros e cinemas: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	3	Os cinemas são facilmente encontrados na área de Cultura do GDF. Já a lista dos teatros está disponível apenas no site da Secretaria de Cultura.
• Atividades de recreação, lazer e entretenimento no DF	1	Nenhum dos links da área de Esportes e Lazer do GDF funcionam. Na área de Cultura, o link para a agenda cultural também não funciona.
• Acampamento no DF: lista com endereços, telefones	3	É fácil encontrar a informação no guia do turista.
• Hotéis e hospedagem no DF: lista com endereços, telefones	3	É fácil encontrar a informação no guia do turista.
• Albergues no DF: lista com endereços, telefones	3	É fácil encontrar a informação no guia do turista.
• Programação de eventos sociais e culturais no DF	1	No site da Secretaria de Cultura, a áreas Calendário Cultura e Lazer e Diversão apresentam a programação de 2007. Não me animei a navegar nas páginas de outras secretarias para ver se encontraria coisa melhor. De qualquer jeito, acho que qualquer usuário desistiria.
• Programação de jogos e esportes no DF	2	No portal do GDF nenhum dos links da área de Esportes e Lazer funciona. Já no site da secretaria de esportes, algumas informações podem ser encontradas.
• Guia de cultura, esporte e lazer	?	Já não está contemplado nos outros itens acima?
• Informações sobre estradas em torno do DF	0	Não encontrei
• Parques lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	3	É fácil encontrar a informação no guia do turista.
• Segurança no tráfego: orientações e ajuda	0	Não encontrei
• Transporte público	1	A área de transportes do portal tem vários links que não funcionam. E o site do DFTRANS está em manutenção.

• Aeroportos	0	O portal do GDF conta com link para o aeroporto em sua área de Transportes, mas a página não carrega
• Transporte ferroviário	0	Não encontrei
• Guia de negócios no DF	2	Achei alguma informação, mas muito fragmentada
• Programas e campanhas de vacinação e imunização	2	O único link que consta para a vacinação no portal do GDF não funciona. No site da Secretaria de Saúde só encontrei referência para vacinação em notícias.
• Programas de financiamento para atividades no DF	2	Achei algumas informações sobre financiamento, mas me pareceram muito fracas.
Planejamento, orçamento e ações do governo municipal		
• Plano Plurianual do DF (PPA), planejamento estratégico de desenvolvimento do DF	1	Encontrei apenas algumas resoluções.
• Lei de Diretrizes Orçamentárias do DF (LDO), Lei Orçamentária Anual (LOA), mensagens do orçamento	2	Acredito que o orçamento deveria ser disponibilizado em páginas html que facilitassem a pesquisa e o acesso aos dados pelos usuários.
• Execução orçamentária e financeira, balanço econômico e financeiro do DF, prestação de contas	1	Encontrei dois links na Secretaria de Fazenda. O de prestação de contas só apresenta relatórios dos anos de 2005 e 2006 e o despesas orçamentárias não apresentou nenhuma resposta em nenhuma das várias alternativas tentadas.
• Diretrizes para desenvolvimento distrital, incentivos para investimentos, invista no DF, agentes de financiamento	2	Achei algumas informações sobre financiamento, mas me pareceram muito fracas.
• Planejamento urbano, zoneamento	3	Não entendo do assunto, mas achei bastante referência ao assunto na área de habitação do portal.
• Ações do governo, programas, projetos e obras	4	Para divulgar seus próprios feitos sempre há muito espaço.
• Controle de prazos e gastos de obras em andamento ou já realizadas	3	Na Secretaria de Obras há um relatório sobre todas as obras em andamento, mas sem controle de gastos.
• Parcerias público-privadas (PPP) no DF, lista de parceiros do DF	0	Não encontrei
• Comissões criadas, suas agendas e trabalho realizado	0	Não encontrei
• Concessões distritais, suas atividades e prestação de contas das mesmas	0	Não encontrei nenhum link específico para esse tipo de informação. Tentei a ferramenta de busca e foram encontrados 26 registros com o termo concessões no texto, mas eram todos da área de notícias e o mais recente era de 2007.
• Principais indicadores de desempenho do DF	0	Não encontrei.
Legislação, normas, estatutos, políticas		
• Atas de reuniões do governo	0	Não encontrei.
• Lei Orgânica do DF	4	Dá para dizer que foi um dos itens mais fáceis de encontrar no portal.
• Código de ética e postura do DF	0	Não encontrei
Legislação distrital, Códigos/Estatutos, Decretos, Emendas, Leis Complementares	4	O sistema de legislação é bem organizado e funciona adequadamente.
• Políticas públicas e sociais, normas do DF	2	Considereei fraco porque apesar de agrupar em uma mesma página todos os programas sociais do governo, não há link para as páginas específicas desses programas ou para páginas ofereçam qualquer estágio do serviço por meios eletrônicos.
• Documentos oficiais, resoluções, pareceres, etc.	?	Não entendi a diferença desse item com relação ao de legislação.
• Legislação tributária do DF, taxas/tributos	3	Poderia ser melhor se pudesse ser encontrada em conjunto com o restante da legislação.
• Direitos humanos no DF	3	O conteúdo me pareceu razoável.
• Responsabilidade fiscal no DF	0	Não encontrei
• Legislação, regulamento e diretrizes para o controle ambiental, orientações sobre como cuidar do ambiente	3	Mais uma vez falta link no portal para esse conteúdo. O site da secretaria, no entanto, tem um bom conteúdo sobre educação ambiental.
Interação, cadastros, emissão de documentos		
• Reclamações, críticas e sugestões para a administração distrital	2	Acho que o fale conosco fica muito escondido nas páginas do portal
• Atendimento por "chat" (conversa on-line) a população local	0	Não encontrei
• "Chats" (conversas on-line) com personalidades públicas	0	Não encontrei
• Espaço aberto para população criar seu website	0	Não encontrei

• Emissão de guias e carnês para pagamento de tributos, taxas, multas, 2as. vias de guias de recolhimento e tributos, etc.	4	Como sempre, os serviços relacionados aos deveres do cidadão são bem desenvolvidos
• Cadastro de contribuintes e informações sobre situações cadastrais	0	Não encontrei
• Consulta de débitos em tributos, taxas, multas	4	Como sempre, os serviços relacionados aos deveres do cidadão são bem desenvolvidos
• Mecanismos mais sofisticados de pesquisa em bancos de dados e bancos textuais	1	O sistema de busca do portal é muito ruim
• Download de formulários diversos para entrega posterior	3	Tem vários, nas mais diversas páginas do site. O problema é fragmentação deles. Além de estarem nos sites das secretarias e de suas respectivas áreas de atendimento ao cidadão, também poderiam estar em uma área única, onde todos eles estaria agrupados.
• Enquetes e pesquisas de opinião junto aos cidadãos	2	As poucas que vi me pareceram fracas e muito antigas.
• Perguntas freqüentes e respostas sobre o DF	2	No portal, encontrei apenas um glossário sobre termos utilizados pelo governo eletrônico. Não tive paciência para entrar nos sites da secretaria e verificar se eles oferecem algum tipo de FAQ.
• Fóruns de discussão abertos aos moradores	0	Não encontrei
Inscrições, registros e solicitações		
• Inscrição em eventos culturais, esportivos e sociais	2	É tudo muito fragmentado, difícil de encontrar e cansativo para o usuário.
• Matrícula em escolas públicas do DF	3	Não foi possível testar o sistema, uma vez que não estamos em período de matrícula, mas sempre ouvi falar muito bem do serviço.
• Solicitação para limpeza urbana e saneamento	2	As formas de acesso ao serviço estão bem informadas no site da Secretaria correspondente. Mais uma vez, falta link para essas informações no portal do GDF. Para tornar o serviço melhor, poderia haver um formulário para solicitação on-line.
• Inscrição/requerimento para uso de espaços públicos	0	Não encontrei
• Solicitação de instalação de água, esgoto, pavimentação, iluminação, energia, etc.	2	Novamente é tudo muito fragmentado e na maioria dos casos, só se encontra informações sobre a prestação dos serviços. Raramente há opções para a solicitação dos serviços on-line.
Atendimentos		
• Segurança distrital: atendimento	3	Não sei se entendi corretamente o que deveria ser avaliando nesse item. De qualquer forma, avalei as informações sobre segurança pública ofertadas pelo portal. Mais um vez, a partir do portal, encontra-se muito pouca coisa nesse sentido, mas na página da Polícia Civil do DF, por exemplo, há muita informação interessante, assim como a lista das delegacias, horários de atendimento e etc...
• Ouvidoria do governo distrital	1	Apesar de existir um item denominado "Ouvidoria" no menu de serviços do cidadão, a maior parte dos dados divulgados contam com links para páginas inexistentes. Os links que funcionam levam para páginas específicas de ouvidoria, fale conosco ou denúncias de órgãos específicos. Considerei assim, que não há uma ouvidoria do GDF como um todo.
• Trabalho voluntário: cadastramento e registro	0	Não encontrei
• Concursos públicos: informações, cadastramento e registro	2	O item existente no menu de serviços do cidadão oferece informações sobre os concursos abertos, em andamento e encerrados. O serviço ficaria melhor, no entanto, se o link para a instituição organizadora do concurso ficasse mais evidente para o usuário. Além disso, uma vez que eles listam os editais referentes a cada concurso, porque não link para acesso a esses editais?
• Cadastramento e catálogo de fornecedores	1	Há um portal de compras do GDF onde pude observar que é possível fazer um cadastro para participação no sistema de compras. Não foi possível, no entanto, verificar se há uma lista de fornecedores disponíveis. Também não encontrei tal informação em outras áreas do site.
• Denúncia on-line, ajude a polícia, identificação de criminosos	3	A delegacia eletrônica assim como outros serviços oferecidos no site da Polícia Civil do DF são muito bons. O problema volta a ser o portal do GDF que não aponta para esses serviços.
• Central de atendimento ao trabalhador autônomo	3	Encontrei informações interessantes na Secretaria do Trabalho, a partir do item Emprego e Trabalho no menu de serviços do cidadão. O problema é que boa parte do conteúdo encontra-se ainda no estágio informacional quando o cadastro do trabalhador, por exemplo, poderia ser feito em ambiente virtual e não presencial.
• Central de estágios no Governo	0	Não consegui verificar. O site www.trabalhador.df.gov.br vive fora do ar. No site da Secretaria do Trabalho não encontrei informações sobre estágios.
• Veículos apreendidos: atendimento	1	Encontrei informação apenas parcial sobre a liberação dos veículos apreendidos no site do Detran-DF. Novamente, não há nada nas áreas de

		serviço ao cidadão.
• Habitação popular: cadastramento e registro	0	Não encontrei
• Assistência social e psicológica: orientações e atendimento	0	Não encontrei
• Interação on-line para registro de ocorrências, problemas nas vias públicas, etc. pelo cidadão, por Internet ou telefone móvel	2	Considereei o serviço 156 como um canal de interação por telefone. Mas não encontrei esse mesmo tipo de serviço para ser solicitado on-line.
• Boletim de ocorrência eletrônico	4	O serviço da Polícia Militar me pareceu muito bom.
• Acesso à Procuradoria Geral do DF	3	Poderia ser melhor se constasse dos itens apresentados nos menus de serviços do portal do GDF. Para ter acesso à procuradoria, é necessário acessar o link órgãos do governo e em seguida, procurar a instituição.
• Fiscal eletrônico (refere-se à possibilidade do cidadão informar sobre veículos estacionados em locais proibidos, lixo em local indevido, etc.)	2	Novamente, considereei o 156 (por telefone) como uma opção para esse tipo de serviço. Além disso, o Detran recebe denúncias e reclamações a partir do seu Fale Conosco. Não deu, no entanto, para verificar a eficiência do serviço como em casos de estacionamentos em locais proibidos.
Serviços simples aos cidadão e empresas		
• Cartilhas diversas para cidadãos	3	Encontrei muita coisa nesse sentido tanto no portal do GDF quanto nos sites dos órgãos do governo. Novamente, o problema é a fragmentação do conteúdo.
• Materiais educativos diversos para estudantes	0	Não encontrei.
• Busca de parceiros e patrocinadores para o DF ou para organizações sociais do DF	1	Encontrei alguma coisa, mas muito fragmentada.
• Criação de um negócio: orientações e ajuda	3	Encontrei um site específico sobre a abertura de empresas. Não entendo do assunto, mas me pareceu interessante.
• Orientação profissional, para carreira e para o trabalho	0	Não encontrei.
• Educação e orientação em saúde	4	O site da Secretaria de Saúde tem um bom material informativo sobre doenças e formas de prevenção.
• Orientação para combate a drogas	0	Não encontrei.
• Orientação à família	2	Encontrei alguma coisa no site da Secretaria de Saúde, mas apenas referente à saúde
• Idéias para negócios e projetos	1	Não encontrei nada específico sobre esse assunto. Apenas informações genéricas na área destinada as empresas no portal do GDF
• Informações para empregadores	0	Não encontrei
• Informações para pequenos negócios	0	Não encontrei
• Informações ao consumidor	3	As informações básicas são facilmente encontradas no portal, no item Consumidor do menu de serviços ao cidadão.
Serviços mais sofisticados ao cidadão		
• Cadastro para obtenção de bolsas de estudos, bolsa-auxílio, transporte escolar, passe escolar	2	Encontrei um bom material sobre bolsa de estudos para universitários. Quanto ao restante, encontrei apenas a citação de existência de programas, mas nenhuma informação sobre como participar, quais os requisitos, como obter etc...
• Certidões negativas de tributos distritais	3	O serviço é muito bom no site da secretaria de Fazenda, mas o link que consta no portal do GDF, na área "Emissão de Documentos" do menu de serviços ao cidadão não funciona.
• Consulta e acompanhamento de licitações	4	O site de compras do GDF me pareceu bem completo
• Extratos financeiros do cidadão	?	Não sei se entendi esse item. Seria um tipo de extrato que mostrasse a situação dos cidadãos com relação a todos os impostos e taxas que ele deve ao governo? Se for, não encontrei. Mas acho que esse item se confunde com o de certidões negativas.
• Prontuário eletrônico de saúde	0	Não encontrei.
• Autorizações para uso de infraestrutura e vias públicas municipais	0	Não encontrei
• Licenciamento de animais	0	Não encontrei. Mas isso não seria responsabilidade do IBAMA?
• Licenciamento para caça e/ou pesca	0	Não encontrei. Mas isso não seria responsabilidade do IBAMA? Ou da Secretaria Especial de Pesca?
• Licenças de funcionamento para empresas e autônomos	2	Nossa! Essa eu pastei para achar...Mas finalmente encontrei um link no site da Secretaria de Fazenda que leva para um documento em word com as informações necessárias para solicitar as licenças fisicamente nas agências da Receita.
• Demonstrativos de consumo de água, energia, etc.	4	Esses serviços me pareceram muito bons nos sites da Caesb e Ceb que podem ser acessados por meio do portal do GDF.
• Inserção de publicidade para empresas no website do DF	0	Não encontrei.

• Resultados de exames médicos e laboratoriais	0	Não encontrei.
• Licenciamento ambiental	3	As informações sobre o serviço são facilmente encontradas no portal do GDF, no item Meio Ambiente do menu de serviços do cidadão.
• Oportunidades/banco de emprego	2	Os links da área de trabalho e emprego do portal não funcionam. No site da Secretaria de Desenvolvimento Social e Transferência de Renda encontrei um banner que leva para uma lista de empregos disponíveis.
• Oportunidades/banco de empregos para deficientes	0	Especificamente para deficientes não encontrei nada.
• Disponibilização de estudos, pesquisas e relatórios sobre o DF e região	2	Encontrei alguma coisa espalhada entre os vários sites do GDF, mas achei bastante fraco.
• Biblioteca virtual: busca, acesso a conteúdos	1	Não encontrei nada como uma biblioteca geral. Só algumas áreas de publicações fragmentadas.
• Marcação de consultas e de realização de exames médicos, odontológicos e laboratoriais na rede pública	2	Encontrei uma página que oferece resultado de exames, mas exige cadastro prévio para acesso. Marcação de exames e consultas, no entanto, não encontrei.
Serviços especiais		
• Serviço de e-mail gratuito para a população	0	Não encontrei
• Suporte a comunidades virtuais no DF	0	Não encontrei
• Postagem de demandas para fornecedores (solicitação de orçamento a fornecedores cadastrados)	0	Não encontrei
• Programas simples de aprendizagem à distância	2	Encontrei um site específico sobre isso, mas achei frustrante que a matrícula tenha que ser feita totalmente de forma presencial.
• Clippings personalizados de notícias	3	Há vários, provenientes das mais diversas secretarias. Não foi possível, no entanto, avaliar a qualidade dos mesmos, nem se são entregues a contento.
• Monitoramento de logradouros com câmeras por Internet	0	Não encontrei.
• Monitoramento de trânsito com câmeras por Internet	0	Não encontrei.
• Monitoramento de viaturas por geoprocessamento	0	Não encontrei.
• Sistemas de alertas diversos (condições ambientais, chuvas, etc.)	2	Encontrei alguma coisa, mas achei relativamente fraco. Como sempre, é tudo muito fragmentado.
Transações financeiras		
• Pagamentos de tributos, taxas, multas, etc. diretamente no website	0	Não encontrei o pagamento direto. O que há é a possibilidade de se emitir os boletos para pagamentos presenciais ou por meio dos sites dos bancos escolhidos pelo cidadão.
• Parcelamento/renegociação de dívidas com o DF	3	Encontrei alguma informação e a possibilidade de baixar formulários para parcelamento de dois tipos de dívidas no site da Secretaria de Fazenda.
• Restituição de valores por Internet	0	Não encontrei.
• Processamento de doações	0	Não encontrei.
• Venda eletrônica de ingressos	0	Não encontrei.
• Financiamento para estudantes	3	Encontrei um bom material sobre bolsa de estudos para universitários. Quanto ao restante, encontrei apenas a citação de existência de programas, mas nenhuma informação sobre como participar, quais os requisitos, como obter etc...
Serviços muito sofisticados aos cidadãos e empresas		
• Processos administrativos e tramitação e despacho eletrônico de documentos	3	Há várias iniciativas nesse sentido.
• Processos para aprovação de obras de construção civil	0	Não encontrei.
• Acompanhamento de processos judiciais	3	Na área de serviços ao governo, encontrei um sistema específico para acompanhamento de processos administrativos que tramitam no GDF. Não foi possível testar o serviço por não haver processo para consultar. Considerei esse como o serviço questionado porque processos judiciais não são de competência do governo, certo?
• Central eletrônica de compras / pregões	4	O site de compras do GDF me pareceu bem completo.
• Processamento de licitações por Internet	4	O site de compras do GDF me pareceu bem completo.
• Leilões eletrônicos	4	O site de compras do GDF me pareceu bem completo.
• Gerenciamento de arranjos produtivos locais		Não entendi esse item
• Processo para obtenção de incentivos a negócios	0	Não encontrei.

• Consultas para incorporações e construções	0	Não encontrei.
• Integração do cidadão e empresas com projetos distritais	0	Não encontrei.
• Programas mais sofisticados de aprendizagem à distância	0	Não encontrei.
• Loja virtual do DF	0	Não encontrei.
• Rádio municipal por Internet	0	Não encontrei.
• TV municipal por Internet	0	Não encontrei.
Integrações de processos		
• Atendimento integrado por Internet, telefone, fax, ao cidadão	2	Não sei se o 156 funciona assim, mas seria o mais próximo que encontrei dessa integração.
• Aprovação do orçamento pelo legislativo	0	Não encontrei.
• Integração com bancos para recebimento de tributos, taxas, multas, inscrições, etc.	0	Não encontrei
• Portal de negócios mantido pelo GDF	0	Não encontrei
• Uso de certificação digital em transações, certidões, etc.	0	Não encontrei, mas não tenho certeza de que não tenha. Seria necessário realizar alguns serviços para testar melhor. Mas não conheço nenhum serviço onde esse tipo de coisa poderia ser testada.
e-Democracia		
• Processos de consulta e participação popular	2	Encontrei apenas algumas informações sobre audiências públicas.
• Orçamento participativo	2	Encontrei alguns itens de audiência pública discutindo decisões sobre o orçamento de 2009. De qualquer forma, ainda me parece uma iniciativa bastante tímida.
• Planejamento distrital cooperado com cidadãos, empresas e instituições	0	Não encontrei.

Avaliador 03

Variável	Nota	Comentários
Informação básica na web		
• Apresentação geral do Distrito Federal	5	A navegação é simples e o conteúdo das informações bem detalhado.
• Sede do governo(endereço, telefone central de acesso, e-mail central, fax central)	3	Não consegui achar o número de fax.
• Lista de organismos do governo, com endereços, telefones, e-mails	4	Não testei se todos os links funcionam, mas achei as informações fáceis de encontrar.
• Autoridades municipais (principais cargos e seus ocupantes), com contato por telefone, e-mail, fax.	4	É fácil de achar e as informações são padronizadas.
• Notícias institucionais gerais do governo	3	Foi mais fácil achar as notícias recentes, mas pesquisar sobre notícias anteriores foi meio difícil.
• Agenda do Governador	0	Não achei uma sessão que tivesse a agenda do governador.
• Contate o Governador	2	Existem os contatos (email e telefone) e "Fale conosco" que provavelmente não canais diretos
• Orientações para acesso aos serviços e organismos do governo	2	As explicações sobre governo eletrônico são muito acadêmicas, não atingem toda a população. O tutorial e a legislação E-GDF estão em manutenção.
• Fale conosco (por e-mail, telefones para contatos)	5	
• Mecanismo de busca dentro do site	2	Não consegui entender qual a prioridade de busca dentro da ferramenta.
• Downloads e uploads	0	
• Links de interesse	2	Não existe uma página de links, mas links para outras páginas vão aparecendo no 'caminho'
Conhecendo o Distrito Federal		
• Organograma	5	
• Estatísticas distritais (população, saúde, educação, comércio, indústria, serviços,	5	

agricultura, etc.)		
• História do DF	5	
• Regiões do DF	3	Depois de ter dado nota zero, para essa categoria, acabei achando as informações.
• Passeio virtual pelo DF	0	
• Mapas da cidade	2	O mapa não é muito instrutivo para leigos. (achei um outro 'navegável' depois)
• Guia de logradouros (avenidas, ruas, praças, etc.)	3	É o mesmo das siglas?
• Vídeos disponibilizados sobre o DF no website	3	Falta uma explicação sobre o que contém cada vídeo. Você precisa abrir para descobrir.
• Acervo histórico	3	
• Galeria de fotos do DF	2	Poderia ser melhor. Não precisava do clique na Cybershot (???)
Notícias		
• Diário oficial do DF	4	
• Revista eletrônica do DF	0	
• Arquivo de notícias	0	
Utilidade pública		
• Sedes dos partidos políticos e organismos importantes no DF	5	
• Informações de utilidade pública, avisos, etc.	5	
• Guia de serviços, postos de atendimento fixos e móveis, emergências 24h, feiras-livres, plantão de farmácias, pronto-socorros e hospitais, serviços essenciais, etc.	4	Achei os links, mas alguns estavam fora do ar (não sei se temporariamente)
• Informações sobre obras em vias públicas, buracos nas ruas, desvios de trânsito, mudanças de direção nas vias, alagamentos, etc.	3	
• Informações sobre trânsito, congestionamentos e rotas alternativas	0	Não achei
• Informações meteorológicas, sobre chuvas, enchentes, etc.	0	Não achei
• Horários e itinerários de ônibus	1	Parece que existe, mas estava em manutenção.
• Cuidados com animais	1	Não achei uma sessão específica. Achei infos pesquisando "zoonoses".
• Serviços e utilidades para deficientes	0	Não achei
• Alcoolismo: orientações e ajuda	5	Link para AAA.
• Prevenção de doenças: orientação e ajuda	2	Existem links, mas eles não funcionam.
• Segurança: informações e orientação	5	Muitas dicas de "como proceder" disponíveis.
• Escolas públicas, pronto-socorros, hospitais da rede pública: lista com endereços e telefones	4	
• Bibliotecas, museus e arquivos públicos: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	3	Não consegui achar arquivos públicos.
• Pontos turísticos no DF: endereço, telefone, horário de funcionamento/visitação	4	Achei interessante como dividiram os tipos de turismo.
• Teatros e cinemas: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	3	Achei dos cinemas e teatro, somente do Teatro Nacional.
• Atividades de recreação, lazer e entretenimento no DF	1	Achei na sessão de turismo, mas as informações eram muito antigas.
• Acampamento no DF: lista com endereços, telefones	1	Achei os contatos no "turismo rural", mas eram mais para eventos.
• Hotéis e hospedagem no DF: lista com endereços, telefones	1	Lista pequena. Somente 5 hotéis.
• Albergues no DF: lista com endereços, telefones	0	Não achei.
• Programação de eventos sociais e culturais no DF	1	Achei na sessão de turismo, mas as informações eram muito antigas.
• Programação de jogos e esportes no DF	1	A maioria dos links na sessão de esportes não funcionava.
• Guia de cultura, esporte e lazer	1	Achei na sessão de turismo, mas as informações eram muito antigas.

• Informações sobre estradas em torno do DF	2	Encontrei notícias somente.
• Parques lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	1	Só achei o Parque da Cidade.
• Segurança no tráfego: orientações e ajuda	0	Não achei
• Transporte público	4	A navegação é um pouco bagunçada, mas as informações existem.
• Aeroportos	2	O link pro site do aeroporto não funcionou.
• Transporte ferroviário	0	Não achei.
• Guia de negócios no DF	2	Não achei um guia em si... mas as informações sobre a economia do DF.
• Programas e campanhas de vacinação e imunização	1	O link não funcionou. ☹
• Programas de financiamento para atividades no DF	0	Não consegui achar.
Planejamento, orçamento e ações do governo municipal		
• Plano Plurianual do DF (PPA), planejamento estratégico de desenvolvimento do DF	0	Ou eu não soube procurar.... não achei nem no Sileg. ☹
• Lei de Diretrizes Orçamentárias do DF (LDO), Lei Orçamentária Anual (LOA), mensagens do orçamento	0	idem
• Execução orçamentária e financeira, balanço econômico e financeiro do DF, prestação de contas	0	idem
• Diretrizes para desenvolvimento distrital, incentivos para investimentos, investida no DF, agentes de financiamento	2	Não achei algo parecido com incentivo ao investimento, mas informações sobre os "casos de sucesso".
• Planejamento urbano, zoneamento	0	Não achei.
• Ações do governo, programas, projetos e obras	2	Achei algo semelhante a uma "prestação de contas" dos programas sociais.
• Controle de prazos e gastos de obras em andamento ou já realizadas	0	Não achei nada semelhante.
• Parcerias público-privadas (PPP) no DF, lista de parceiros do DF	0	
• Comissões criadas, suas agendas e trabalho realizado	0	
• Concessões distritais, suas atividades e prestação de contas das mesmas	0	
• Principais indicadores de desempenho do DF	3	
Legislação, normas, estatutos, políticas		
• Atas de reuniões do governo	0	
• Lei Orgânica do DF	1	Demorei muito para achar :P
• Código de ética e postura do DF	0	
Legislação distrital, Códigos/Estatutos, Decretos, Emendas, Leis Complementares	4	Depois que achei o caminho, ficou mais fácil.
• Políticas públicas e sociais, normas do DF	0	Não achei.
• Documentos oficiais, resoluções, pareceres, etc.	3	
• Legislação tributária do DF, taxas/tributos	2	Não achei nada relacionado a taxas/tributos.
• Direitos humanos no DF	0	
• Responsabilidade fiscal no DF	3	
• Legislação, regulamento e diretrizes para o controle ambiental, orientações sobre como cuidar do ambiente	2	Não achei dados sobre legislação e diretrizes. As informações disponíveis estão desatualizadas.
Interação, cadastros, emissão de documentos		
• Reclamações, críticas e sugestões para a administração distrital	3	Não existe um canal direto. Somente o "fale conosco"
• Atendimento por "chat" (conversa on-line) a população local	0	
• "Chats" (conversas on-line) com personalidades públicas	0	
• Espaço aberto para população criar seu website	0	

• Emissão de guias e carnês para pagamento de tributos, taxas, multas, 2as. vias de guias de recolhimento e tributos, etc.	4	Achei, mas não cheguei a testar se funciona.
• Cadastro de contribuintes e informações sobre situações cadastrais	0	Não achei.
• Consulta de débitos em tributos, taxas, multas	0	Não achei.
• Mecanismos mais sofisticados de pesquisa em bancos de dados e bancos textuais	1	Não consegui entender a lógica dos mecanismos de busca.
• Download de formulários diversos para entrega posterior	0	Não achei.
• Enquetes e pesquisas de opinião junto aos cidadãos	1	Me deparei com umas 2 no meio da navegação
• Perguntas freqüentes e respostas sobre o DF	1	Não achei uma sessão específica de perguntas freqüentes.
• Fóruns de discussão abertos aos moradores	0	Não achei.
Inscrições, registros e solicitações		
• Inscrição em eventos culturais, esportivos e sociais	0	Não achei.
• Matrícula em escolas públicas do DF	0	
• Solicitação para limpeza urbana e saneamento	0	
• Inscrição/requerimento para uso de espaços públicos	4	Achei para teatros, estádios etc.
• Solicitação de instalação de água, esgoto, pavimentação, iluminação, energia, etc.	0	Não achei.
Atendimentos		
• Segurança distrital: atendimento	3	Existem muitas dicas e tels de contato sobre segurança pública.
• Ouvidoria do governo distrital	2	Metade dos links não funcionaram.
• Trabalho voluntário: cadastramento e registro	1	O link do "serviço civil voluntário" não funcionou.
• Concursos públicos: informações, cadastramento e registro	4	
• Cadastramento e catálogo de fornecedores	0	
• Denúncia on-line, ajude a polícia, identificação de criminosos	4	
• Central de atendimento ao trabalhador autônomo	0	
• Central de estágios no Governo	1	O link 'vagas de emprego' não funcionou.
• Veículos apreendidos: atendimento	0	Não achei
• Habitação popular: cadastramento e registro	0	
• Assistência social e psicológica: orientações e atendimento	1	Os links não funcionaram.
• Interação on-line para registro de ocorrências, problemas nas vias públicas, etc. pelo cidadão, por Internet ou telefone móvel	0	
• Boletim de ocorrência eletrônico	5	
• Acesso à Procuradoria Geral do DF	0	
• Fiscal eletrônico (refere-se à possibilidade do cidadão informar sobre veículos estacionados em locais proibidos, lixo em local indevido, etc.)	0	
Serviços simples aos cidadão e empresas		
• Cartilhas diversas para cidadãos	1	
• Materiais educativos diversos para estudantes	0	
• Busca de parceiros e patrocinadores para o DF ou para organizações sociais do DF	0	
• Criação de um negócio: orientações e ajuda	1	
• Orientação profissional, para carreira e para o trabalho	2	Muito para servidores, e para cidadãos o link não funciona.
• Educação e orientação em saúde	2	
• Orientação para combate a drogas	1	
• Orientação à família	1	
• Idéias para negócios e projetos	1	Dá exemplos de sucesso somente.
• Informações para empregadores	0	

• Informações para pequenos negócios	1	
• Informações ao consumidor	5	
Serviços mais sofisticados ao cidadão		
• Cadastro para obtenção de bolsas de estudos, bolsa-auxílio, transporte escolar, passe escolar	4	
• Certidões negativas de tributos distritais	4	
• Consulta e acompanhamento de licitações	5	Não tentei consultar, mas "parece" que funciona.
• Extratos financeiros do cidadão	0	Financeiros? Não sei se entendi o que era direito. ☹
• Prontuário eletrônico de saúde	0	
• Autorizações para uso de infra-estrutura e vias públicas municipais	0	
• Licenciamento de animais	0	
• Licenciamento para caça e/ou pesca	0	
• Licenças de funcionamento para empresas e autônomos	4	O Simples Candango faz parte?
• Demonstrativos de consumo de água, energia, etc.	0	
• Inserção de publicidade para empresas no website do DF	0	
• Resultados de exames médicos e laboratoriais	0	
• Licenciamento ambiental	5	
• Oportunidades/banco de emprego	1	O link não funcionou.
• Oportunidades/banco de empregos para deficientes	0	
• Disponibilização de estudos, pesquisas e relatórios sobre o DF e região	4	Existe, mas é um pouco difícil de encontrar.
• Biblioteca virtual: busca, acesso a conteúdos	2	
• Marcação de consultas e de realização de exames médicos, odontológicos e laboratoriais na rede pública	0	
Serviços especiais		
• Serviço de e-mail gratuito para a população	0	
• Suporte a comunidades virtuais no DF	0	
• Postagem de demandas para fornecedores (solicitação de orçamento a fornecedores cadastrados)	0	
• Programas simples de aprendizagem à distância	0	
• Clippings personalizados de notícias	0	
• Monitoramento de logradouros com câmeras por Internet	0	
• Monitoramento de trânsito com câmeras por Internet	0	
• Monitoramento de viaturas por geoprocessamento	0	
• Sistemas de alertas diversos (condições ambientais, chuvas, etc.)	0	
Transações financeiras		
• Pagamentos de tributos, taxas, multas, etc. diretamente no website	3	
• Parcelamento/renegociação de dívidas com o DF	0	
• Restituição de valores por Internet	0	
• Processamento de doações	0	
• Venda eletrônica de ingressos	0	
• Financiamento para estudantes		
Serviços muito sofisticados aos cidadãos e empresas		
• Processos administrativos e tramitação e despacho eletrônico de documentos	3	Vi que existe, mas não tentei usar :P
• Processos para aprovação de obras de construção civil	0	Não achei

• Acompanhamento de processos judiciais	3	Vi que existe, mas não tentei usar :P
• Central eletrônica de compras / pregões	1	Não achei uma central
• Processamento de licitações por Internet	1	Cada órgão tem um link, alguns não funcionam.
• Leilões eletrônicos	0	Não achei.
• Gerenciamento de arranjos produtivos locais	0	
• Processo para obtenção de incentivos a negócios	0	Não achei.
• Consultas para incorporações e construções	0	
• Integração do cidadão e empresas com projetos distritais	2	Existe uma sessão explicando dos resultados, mas somente isso.
• Programas mais sofisticados de aprendizagem à distância	0	
• Loja virtual do DF	0	
• Rádio municipal por Internet	0	
• TV municipal por Internet	0	
Integrações de processos		
• Atendimento integrado por Internet, telefone, fax, ao cidadão	3	
• Aprovação do orçamento pelo legislativo	0	
• Integração com bancos para recebimento de tributos, taxas, multas, inscrições, etc.		Não pude avaliar porque não tentei fazer nada.
• Portal de negócios mantido pelo GDF	1	Poderia ser melhor
• Uso de certificação digital em transações, certidões, etc.		Não pude avaliar porque não tentei fazer nada.
e-Democracia		
• Processos de consulta e participação popular	0	
• Orçamento participativo	0	
• Planejamento distrital cooperado com cidadãos, empresas e instituições	0	

Avaliador 04

Variável	Nota	Comentários
Informação básica na web		
• Apresentação geral do Distrito Federal	3	
• Sede do governo(endereço, telefone central de acesso, e-mail central, fax central)	2	Pode confundir o usuário pois existe 2 endereço (o do palácio e o de taguatinga)
• Lista de organismos do governo, com endereços, telefones, e-mails	4	
• Autoridades municipais (principais cargos e seus ocupantes), com contato por telefone, e-mail, fax.	4	
• Notícias institucionais gerais do governo	5	
• Agenda do Governador	3	Hj ele não tinha nada pra fazer (13:00 10abr08)
• Contate o Governador	4	
• Orientações para acesso aos serviços e organismos do governo	0	Não consegui encontrar. A página que ensina como navegar no portal está em manutenção
• Fale conosco (por e-mail, telefones para contatos)	3	O usuário não sabe para qual endereço está mandando o email
• Mecanismo de busca dentro do site	1	Falhas no mecanismo de busca. Quando se clica em um link encontrado, o mecanismo de busca volta pagina de busca (13:00 10abr08)
• Downloads e uploads	3	Bom para download mas não onde testar upload
• Links de interesse	4	Só vi uma sessão de outros links
Conhecendo o Distrito Federal		
• Organograma	2	Só consegui encontrar através da "Busca" e mesmo assim não foi fácil

• Estatísticas distritais (população, saúde, educação, comércio, indústria, serviços, agricultura, etc.)	2	Consegui achar poucos dados estatísticos.
• História do DF	3	
• Regiões do DF	2	Poucas informações
• Passeio virtual pelo DF	0	
• Mapas da cidade	1	Só achei um mapa que não pode ser ampliado. Somente salvo para depois ampliar
• Guia de logradouros (avenidas, ruas, praças, etc.)	3	Falta ainda muitas siglas
• Vídeos disponibilizados sobre o DF no website	3	Só achei sobre a histórias e nada muito atual
• Acervo histórico	1	Poucas informações
• Galeria de fotos do DF	2	Poucas fotos
Notícias		
• Diário oficial do DF	4	Acho que falta uma busca por assunto ou palavra-chave. Só se consegue buscar pela data.
• Revista eletrônica do DF	0	Não encontrei link na página principal nem na busca.
• Arquivo de notícias	3	
Utilidade pública		
• Sedes dos partidos políticos e organismos importantes no DF	0	Não encontrei (19/04)
• Informações de utilidade pública, avisos, etc.	4	Achei nos portais do cidadão e empresas
• Guia de serviços, postos de atendimento fixos e móveis, emergências 24h, feiras-livres, plantão de farmácias, pronto-socorros e hospitais, serviços essenciais, etc.	4	
• Informações sobre obras em vias públicas, buracos nas ruas, desvios de trânsito, mudanças de direção nas vias, alagamentos, etc.	0	
• Informações sobre trânsito, congestionamentos e rotas alternativas	2	Achei poucas informações
• Informações meteorológicas, sobre chuvas, enchentes, etc.	5	
• Horários e itinerários de ônibus	0	Em construção
• Cuidados com animais	0	Link quebrado
• Serviços e utilidades para deficientes	1	Encontrei só notícias na busca
• Alcoolismo: orientações e ajuda	4	Link para o portal
• Prevenção de doenças: orientação e ajuda	0	Links quebrados
• Segurança: informações e orientação	4	
• Escolas públicas, pronto-socorros, hospitais da rede pública: lista com endereços e telefones	4	
• Bibliotecas, museus e arquivos públicos: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	4	
• Pontos turísticos no DF: endereço, telefone, horário de funcionamento/visitação	5	
• Teatros e cinemas: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	5	
• Atividades de recreação, lazer e entretenimento no DF	4	
• Acampamento no DF: lista com endereços, telefones	0	Não encontrei
• Hotéis e hospedagem no DF: lista com endereços, telefones	5	
• Albergues no DF: lista com endereços, telefones	0	
• Programação de eventos sociais e culturais no DF	2	
• Programação de jogos e esportes no DF	1	
• Guia de cultura, esporte e lazer	3	
• Informações sobre estradas em torno do DF	0	Não encontrei nem na busca

• Parques lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	0	Não encontrei
• Segurança no tráfego: orientações e ajuda	0	Não encontrei
• Transporte público	4	
• Aeroportos	4	
• Transporte ferroviário	0	Não encontrei
• Guia de negócios no DF	0	Não encontrei
• Programas e campanhas de vacinação e imunização	0	O link está quebrado
• Programas de financiamento para atividades no DF	4	Leva a outros sites.
Planejamento, orçamento e ações do governo municipal		
• Plano Plurianual do DF (PPA), planejamento estratégico de desenvolvimento do DF	0	Não encontrei
• Lei de Diretrizes Orçamentárias do DF (LDO), Lei Orçamentária Anual (LOA), mensagens do orçamento	3	Dificuldades para encontrar.
• Execução orçamentária e financeira, balanço econômico e financeiro do DF, prestação de contas	0	Não encontrei
• Diretrizes para desenvolvimento distrital, incentivos para investimentos, investida no DF, agentes de financiamento	4	
• Planejamento urbano, zoneamento	0	
• Ações do governo, programas, projetos e obras	1	
• Controle de prazos e gastos de obras em andamento ou já realizadas	0	
• Parcerias público-privadas (PPP) no DF, lista de parceiros do DF	0	
• Comissões criadas, suas agendas e trabalho realizado	2	Só notícias antigas
• Concessões distritais, suas atividades e prestação de contas das mesmas	2	Só notícias antigas
• Principais indicadores de desempenho do DF	2	
Legislação, normas, estatutos, políticas		
• Atas de reuniões do governo	3	
• Lei Orgânica do DF	4	
• Código de ética e postura do DF		
Legislação distrital, Códigos/Estatutos, Decretos, Emendas, Leis Complementares	3	
• Políticas públicas e sociais, normas do DF	1	
• Documentos oficiais, resoluções, pareceres, etc.	4	
• Legislação tributária do DF, taxas/tributos	4	
• Direitos humanos no DF	1	
• Responsabilidade fiscal no DF	1	
• Legislação, regulamento e diretrizes para o controle ambiental, orientações sobre como cuidar do ambiente	4	
Interação, cadastros, emissão de documentos		
• Reclamações, críticas e sugestões para a administração distrital	3	Só um "fale conosco"
• Atendimento por "chat" (conversa on-line) a população local	0	
• "Chats" (conversas on-line) com personalidades públicas	0	
• Espaço aberto para população criar seu website	0	
• Emissão de guias e carnês para pagamento de tributos, taxas, multas, 2as. vias de guias de recolhimento e tributos, etc.	5	

• Cadastro de contribuintes e informações sobre situações cadastrais	4	
• Consulta de débitos em tributos, taxas, multas	4	
• Mecanismos mais sofisticados de pesquisa em bancos de dados e bancos textuais	0	
• Download de formulários diversos para entrega posterior	0	Links quebrados
• Enquetes e pesquisas de opinião junto aos cidadãos	1	
• Perguntas freqüentes e respostas sobre o DF	2	
• Fóruns de discussão abertos aos moradores	0	
Inscrições, registros e solicitações		
• Inscrição em eventos culturais, esportivos e sociais	0	
• Matrícula em escolas públicas do DF	4	
• Solicitação para limpeza urbana e saneamento	0	
• Inscrição/requerimento para uso de espaços públicos	1	Links quebrados
• Solicitação de instalação de água, esgoto, pavimentação, iluminação, energia, etc.	0	Em outros portais
Atendimentos		
• Segurança distrital: atendimento	0	
• Ouvidoria do governo distrital	1	Só achei na Busca
• Trabalho voluntário: cadastramento e registro	0	
• Concursos públicos: informações, cadastramento e registro	2	
• Cadastramento e catálogo de fornecedores	0	
• Denúncia on-line, ajude a polícia, identificação de criminosos	0	
• Central de atendimento ao trabalhador autônomo	0	Link quebrado na busca
• Central de estágios no Governo	0	Link quebrado na busca
• Veículos apreendidos: atendimento	0	Link quebrado
• Habitação popular: cadastramento e registro	0	
• Assistência social e psicológica: orientações e atendimento	2	Somente textos encontrados na busca
• Interação on-line para registro de ocorrências, problemas nas vias públicas, etc. pelo cidadão, por Internet ou telefone móvel	2	
• Boletim de ocorrência eletrônico	0	Não encontrei
• Acesso à Procuradoria Geral do DF	0	Link quebrado 07/05/08
• Fiscal eletrônico (refere-se à possibilidade do cidadão informar sobre veículos estacionados em locais proibidos, lixo em local indevido, etc.)	0	
Serviços simples aos cidadão e empresas		
• Cartilhas diversas para cidadãos	1	
• Materiais educativos diversos para estudantes	0	
• Busca de parceiros e patrocinadores para o DF ou para organizações sociais do DF	0	
• Criação de um negócio: orientações e ajuda	1	Única coisa que encontrei tinha links quebrados
• Orientação profissional, para carreira e para o trabalho	0	Links quebrados 07/05/08
• Educação e orientação em saúde	0	Links quebrados 07/05/08
• Orientação para combate a drogas	0	Links quebrados 07/05/08
• Orientação à família	0	Links quebrados 07/05/08
• Idéias para negócios e projetos	0	
• Informações para empregadores	0	
• Informações para pequenos negócios	0	
• Informações ao consumidor	4	

Serviços mais sofisticados ao cidadão		
• Cadastro para obtenção de bolsas de estudos, bolsa-auxílio, transporte escolar, passe escolar	0	
• Certidões negativas de tributos distritais	0	Link Quebrado 07/05/08
• Consulta e acompanhamento de licitações	4	
• Extratos financeiros do cidadão	0	
• Prontuário eletrônico de saúde	0	
• Autorizações para uso de infra-estrutura e vias públicas municipais	4	Encontrei algo na parte de licenciamento ambiental
• Licenciamento de animais	1	
• Licenciamento para caça e/ou pesca	0	
• Licenças de funcionamento para empresas e autônomos	0	
• Demonstrativos de consumo de água, energia, etc.	5	
• Inserção de publicidade para empresas no website do DF	2	
• Resultados de exames médicos e laboratoriais	0	
• Licenciamento ambiental	4	
• Oportunidades/banco de emprego	0	
• Oportunidades/banco de empregos para deficientes	0	
• Disponibilização de estudos, pesquisas e relatórios sobre o DF e região	0	
• Biblioteca virtual: busca, acesso a conteúdos	2	
• Marcação de consultas e de realização de exames médicos, odontológicos e laboratoriais na rede pública	0	
Serviços especiais		
• Serviço de e-mail gratuito para a população	0	
• Suporte a comunidades virtuais no DF	0	
• Postagem de demandas para fornecedores (solicitação de orçamento a fornecedores cadastrados)	0	
• Programas simples de aprendizagem à distância	0	
• Clippings personalizados de notícias	0	
• Monitoramento de logradouros com câmeras por Internet	0	
• Monitoramento de trânsito com câmeras por Internet	0	
• Monitoramento de viaturas por geoprocessamento	0	
• Sistemas de alertas diversos (condições ambientais, chuvas, etc.)	0	
Transações financeiras		
• Pagamentos de tributos, taxas, multas, etc. diretamente no website	0	
• Parcelamento/renegociação de dívidas com o DF	0	
• Restituição de valores por Internet	0	
• Processamento de doações	0	Somente reportagens
• Venda eletrônica de ingressos	0	
• Financiamento para estudantes	1	
Serviços muito sofisticados aos cidadãos e empresas		
• Processos administrativos e tramitação e despacho eletrônico de documentos	2	Difícil encontrar
• Processos para aprovação de obras de construção civil	3	
• Acompanhamento de processos judiciais	3	
• Central eletrônica de compras / pregões	0	

• Processamento de licitações por Internet	3	
• Leilões eletrônicos	0	
• Gerenciamento de arranjos produtivos locais	3	
• Processo para obtenção de incentivos a negócios	3	
• Consultas para incorporações e construções	1	
• Integração do cidadão e empresas com projetos distritais	0	
• Programas mais sofisticados de aprendizagem à distância	0	
• Loja virtual do DF	0	
• Rádio municipal por Internet	0	
• TV municipal por Internet	0	
Integrações de processos		
• Atendimento integrado por Internet, telefone, fax, ao cidadão	1	
• Aprovação do orçamento pelo legislativo	1	Só encontrei no diário oficial
• Integração com bancos para recebimento de tributos, taxas, multas, inscrições, etc.	0	Somente links que levam as páginas dos bancos
• Portal de negócios mantido pelo GDF	2	
• Uso de certificação digital em transações, certidões, etc.	0	Não consegui acessar a pagina
e-Democracia		
• Processos de consulta e participação popular	1	
• Orçamento participativo	2	
• Planejamento distrital cooperado com cidadãos, empresas e instituições	4	

Avaliador 05

Variável	Nota	Comentários
Informação básica na web		
• Apresentação geral do Distrito Federal	5	
• Sede do governo(endereço, telefone central de acesso, e-mail central, fax central)	3	Poderia ter um destaque melhor do endereço do link "fale conosco".
• Lista de organismos do governo, com endereços, telefones, e-mails	4	É de fácil localização.
• Autoridades municipais (principais cargos e seus ocupantes), com contato por telefone, e-mail, fax.	2	Não localizei de primeira. Mas encontrei um link que abre um outro site da Câmara Legislativa, que possui algumas autoridades e descrição de contato e de função. Depois vi o menu a esquerda "lista de autoridades", e lá tem todas as autoridades.
• Notícias institucionais gerais do governo	2	Tem uma lista de tópicos de notícias, mas não abre a notícia / na segunda tentativa após navegar pelo site e depois retornar em notícias. pode-se ler as notícias do link.
• Agenda do Governador	2	Não localizada na primeira tentativa, mas depois de um tempo no site achei na "home"
• Contate o Governador	4	No menu a esquerda "lista de autoridades", depois ir em "governador". (não achei de primeiro... foi depois de procurar outras coisas)
• Orientações para acesso aos serviços e organismos do governo	0	Não localizada. Nem mesmo utilizando o "busca".
• Fale conosco (por e-mail, telefones para contatos)	1	No fale conosco só possui em ramal gratuito pra entre em conto e um formulário para deixar mensagem. Não tem e-mail para contato. E no rodapé do site possui o endereço do centro de operações de onde o portal do GDF possui vínculo.
• Mecanismo de busca dentro do site	0	Não funciona.
• Downloads e uploads	0	Não funciona. Fiquei mais de 10min para esperando o download de uma imagem chegar em 50% ... desisti.
• Links de interesse	4	Muito interessante a disponibilização da marca para download e também o seu manual. E os telefones mais importantes para a comunidade também é muito legal e importante.

Conhecendo o Distrito Federal		
• Organograma	5	
• Estatísticas distritais (população, saúde, educação, comércio, indústria, serviços, agricultura, etc.)	5	
• História do DF	5	
• Regiões do DF	2	Poderia mostrar mais coisas o mapa é pequeno, e o caminho é de transporte.
• Passeio virtual pelo DF	0	Não localizei esse.
• Mapas da cidade	0	Não localizei esse.
• Guia de logradouros (avenidas, ruas, praças, etc.)	0	Não localizei esse.
• Vídeos disponibilizados sobre o DF no website	5	Muito legal e informativo.
• Acervo histórico	5	
• Galeria de fotos do DF	4	São só alguns pontos turísticos na verdade.
Notícias		
• Diário oficial do DF	5	
• Revista eletrônica do DF	0	
• Arquivo de notícias	3	
Utilidade pública		
• Sedes dos partidos políticos e organismos importantes no DF	2	
• Informações de utilidade pública, avisos, etc.	4	
• Guia de serviços, postos de atendimento fixos e móveis, emergências 24h, feiras-livres, plantão de farmácias, pronto-socorros e hospitais, serviços essenciais, etc.	5	excelente
• Informações sobre obras em vias públicas, buracos nas ruas, desvios de trânsito, mudanças de direção nas vias, alagamentos, etc.	5	
• Informações sobre trânsito, congestionamentos e rotas alternativas	4	
• Informações meteorológicas, sobre chuvas, enchentes, etc.	4	
• Horários e itinerários de ônibus	2	Pois abre em outro site.
• Cuidados com animais	5	Muito legal a matéria do zoo, e sobre as preservações.
• Serviços e utilidades para deficientes	4	
• Alcoolismo: orientações e ajuda	4	
• Prevenção de doenças: orientação e ajuda	3	
• Segurança: informações e orientação	2	A página estava fora do ar no momento que tentei (tentei mais de 5 vezes).
• Escolas públicas, pronto-socorros, hospitais da rede pública: lista com endereços e telefones	5	
• Bibliotecas, museus e arquivos públicos: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	4	
• Pontos turísticos no DF: endereço, telefone, horário de funcionamento/visitação	4	
• Teatros e cinemas: lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	5	
• Atividades de recreação, lazer e entretenimento no DF	4	
• Acampamento no DF: lista com endereços, telefones	4	
• Hotéis e hospedagem no DF: lista com endereços, telefones	5	
• Albergues no DF: lista com endereços, telefones	3	
• Programação de eventos sociais e culturais no DF	5	
• Programação de jogos e esportes no DF	5	Muito legal as notícias ligadas ao esporte, estão bem atualizadas,

		e possui notícia de cada cidade entorno.
• Guia de cultura, esporte e lazer	5	
• Informações sobre estradas em torno do DF	4	Poderia falar mais das situações reais. A maioria das notícias é só de quando acontece alguma reforma nas estradas (operação tapa buraco).
• Parques lista com endereços, telefones, horário de funcionamento	5	
• Segurança no tráfego: orientações e ajuda	4	
• Transporte público	0	Página fora do ar.
• Aeroportos	0	Página fora do ar.
• Transporte ferroviário	4	
• Guia de negócios no DF	4	
• Programas e campanhas de vacinação e imunização	4	
• Programas de financiamento para atividades no DF	4	
Planejamento, orçamento e ações do governo municipal		
• Plano Plurianual do DF (PPA), planejamento estratégico de desenvolvimento do DF	5	
• Lei de Diretrizes Orçamentárias do DF (LDO), Lei Orçamentária Anual (LOA), mensagens do orçamento	5	
• Execução orçamentária e financeira, balanço econômico e financeiro do DF, prestação de contas	5	
• Diretrizes para desenvolvimento distrital, incentivos para investimentos, investida no DF, agentes de financiamento	5	
• Planejamento urbano, zoneamento	5	
• Ações do governo, programas, projetos e obras	4	
• Controle de prazos e gastos de obras em andamento ou já realizadas	4	
• Parcerias público-privadas (PPP) no DF, lista de parceiros do DF	4	
• Comissões criadas, suas agendas e trabalho realizado	4	
• Concessões distritais, suas atividades e prestação de contas das mesmas	4	
• Principais indicadores de desempenho do DF	5	
Legislação, normas, estatutos, políticas		
• Atas de reuniões do governo	5	
• Lei Orgânica do DF	5	
• Código de ética e postura do DF	5	
Legislação distrital, Códigos/Estatutos, Decretos, Emendas, Leis Complementares	5	
• Políticas públicas e sociais, normas do DF	4	
• Documentos oficiais, resoluções, pareceres, etc.	4	
• Legislação tributária do DF, taxas/tributos	4	
• Direitos humanos no DF	4	
• Responsabilidade fiscal no DF	4	
• Legislação, regulamento e diretrizes para o controle ambiental, orientações sobre como cuidar do ambiente	5	
Interação, cadastros, emissão de documentos		
• Reclamações, críticas e sugestões para a administração distrital	4	
• Atendimento por "chat" (conversa on-line) a população local	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• "Chats" (conversas on-line) com personalidades públicas	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.

• Espaço aberto para população criar seu website	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Emissão de guias e carnês para pagamento de tributos, taxas, multas, 2as. vias de guias de recolhimento e tributos, etc.	2	Abre em outros sites, e não no do GDF.
• Cadastro de contribuintes e informações sobre situações cadastrais	0	Não localizei.
• Consulta de débitos em tributos, taxas, multas	2	Abre em outros sites, e não no do GDF.
• Mecanismos mais sofisticados de pesquisa em bancos de dados e bancos textuais	2	
• Download de formulários diversos para entrega posterior	3	Não é sempre que funciona.
• Enquetes e pesquisas de opinião junto aos cidadãos	5	
• Perguntas freqüentes e respostas sobre o DF	5	
• Fóruns de discussão abertos aos moradores	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
Inscrições, registros e solicitações		
• Inscrição em eventos culturais, esportivos e sociais	4	
• Matrícula em escolas públicas do DF	4	Abre um PDF com o nome das escolas, endereço e telefone.
• Solicitação para limpeza urbana e saneamento	5	
• Inscrição/requerimento para uso de espaços públicos	4	
• Solicitação de instalação de água, esgoto, pavimentação, iluminação, energia, etc.	5	
Atendimentos		
• Segurança distrital: atendimento	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Ouvidoria do governo distrital	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Trabalho voluntário: cadastramento e registro	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Concursos públicos: informações, cadastramento e registro	5	
• Cadastramento e catálogo de fornecedores	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Denúncia on-line, ajude a polícia, identificação de criminosos	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Central de atendimento ao trabalhador autônomo	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Central de estágios no Governo	2	Não localizei, mas pela primeira vez o "busca" funcionou ao pesquisar a palavra estágio. Mas não conclui a pesquisa.
• Veículos apreendidos: atendimento	2	Abre em outro site.
• Habitação popular: cadastramento e registro	4	
• Assistência social e psicológica: orientações e atendimento	5	
• Interação on-line para registro de ocorrências, problemas nas vias públicas, etc. pelo cidadão, por Internet ou telefone móvel	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Boletim de ocorrência eletrônico	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Acesso à Procuradoria Geral do DF	0	Não localizei.
• Fiscal eletrônico (refere-se à possibilidade do cidadão informar sobre veículos estacionados em locais proibidos, lixo em local indevido, etc.)	2	Abre em outro site.
Serviços simples aos cidadão e empresas		
• Cartilhas diversas para cidadãos	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Materiais educativos diversos para estudantes	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Busca de parceiros e patrocinadores para o DF ou para organizações sociais do DF	0	Não localizei.
• Criação de um negócio: orientações e ajuda	5	
• Orientação profissional, para carreira e para o trabalho	5	
• Educação e orientação em saúde	5	
• Orientação para combate a drogas	5	
• Orientação à família	5	

• Idéias para negócios e projetos	5	
• Informações para empregadores	5	
• Informações para pequenos negócios	5	
• Informações ao consumidor	5	
Serviços mais sofisticados ao cidadão		
• Cadastro para obtenção de bolsas de estudos, bolsa-auxílio, transporte escolar, passe escolar	3	Só localizei a informação que fala sobre as bolsas, mas não como fazer a matrícula.
• Certidões negativas de tributos distritais	0	Não localizei.
• Consulta e acompanhamento de licitações	5	
• Extratos financeiros do cidadão	5	
• Prontuário eletrônico de saúde	0	Não localizei.
• Autorizações para uso de infra-estrutura e vias públicas municipais	0	Não localizei.
• Licenciamento de animais	2	Abre em outro site
• Licenciamento para caça e/ou pesca	2	Abre em outro site
• Licenças de funcionamento para empresas e autônomos	2	Abre em outro site
• Demonstrativos de consumo de água, energia, etc.	2	Abre em outro site
• Inserção de publicidade para empresas no website do DF	0	Não localizei.
• Resultados de exames médicos e laboratoriais	0	Não localizei.
• Licenciamento ambiental	2	Abre em outro site
• Oportunidades/banco de emprego	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Oportunidades/banco de empregos para deficientes	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Disponibilização de estudos, pesquisas e relatórios sobre o DF e região	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Biblioteca virtual: busca, acesso a conteúdos	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Marcação de consultas e de realização de exames médicos, odontológicos e laboratoriais na rede pública	2	Abre em outro site. E possui só os nomes, endereços e telefones dos hospitais.
Serviços especiais		
• Serviço de e-mail gratuito para a população	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Suporte a comunidades virtuais no DF	0	Não funciona. Fora do ar a sessão.
• Postagem de demandas para fornecedores (solicitação de orçamento a fornecedores cadastrados)	0	Não localizei.
• Programas simples de aprendizagem à distância	2	Só localizei um link que vai para o site da Secretaria de Educação.
• Clippings personalizados de notícias	5	
• Monitoramento de logradouros com câmeras por Internet	0	Não localizei.
• Monitoramento de trânsito com câmeras por Internet	0	Não localizei.
• Monitoramento de viaturas por geoprocessamento	0	Não localizei.
• Sistemas de alertas diversos (condições ambientais, chuvas, etc.)	0	Não localizei.
Transações financeiras		
• Pagamentos de tributos, taxas, multas, etc. diretamente no website	2	Só abre em outros sites.
• Parcelamento/renegociação de dívidas com o DF	0	Não localizei.
• Restituição de valores por Internet	0	Não localizei.
• Processamento de doações	2	Possui somente o nome da instituição e localização da mesma.
• Venda eletrônica de ingressos	0	Não localizei.
• Financiamento para estudantes	2	Único financiamento que localizei é para estudantes de universidade (renda universidade).
Serviços muito sofisticados aos cidadãos e empresas		

• Processos administrativos e tramitação e despacho eletrônico de documentos	0	Não localizei.
• Processos para aprovação de obras de construção civil	4	
• Acompanhamento de processos judiciais	4	Precisa dos dados pra localizar processo.
• Central eletrônica de compras / pregões	0	Não localizei.
• Processamento de licitações por Internet	4	
• Leilões eletrônicos	0	Não localizei.
• Gerenciamento de arranjos produtivos locais	4	
• Processo para obtenção de incentivos a negócios	5	
• Consultas para incorporações e construções	4	
• Integração do cidadão e empresas com projetos distritais	4	
• Programas mais sofisticados de aprendizagem à distância	0	Não localizei.
• Loja virtual do DF	0	Não localizei.
• Rádio municipal por Internet	0	Não localizei.
• TV municipal por Internet	0	Não localizei.
Integrações de processos		
• Atendimento integrado por Internet, telefone, fax, ao cidadão	5	
• Aprovação do orçamento pelo legislativo	0	Não localizei.
• Integração com bancos para recebimento de tributos, taxas, multas, inscrições, etc.	2	Abre em outro site
• Portal de negócios mantido pelo GDF	4	
• Uso de certificação digital em transações, certidões, etc.	0	Não localizei.
e-Democracia		
• Processos de consulta e participação popular	0	Não localizei.
• Orçamento participativo	0	Não localizei.
• Planejamento distrital cooperado com cidadãos, empresas e instituições	0	Não localizei.

APÊNDICE E – PLANILHAS DOS AVALIADORES DA AVALIAÇÃO HEURÍSTICA

Avaliador 01

Heurística	Nota	Observação
Navegabilidade		
Complexidade da URL.	2	- Para alguns usuário mais experientes no uso da internet, seria interessante disponibilizar através da URL o endereço completo de algumas páginas com serviços ou páginas principais: Ex. (http://www.districtofederal.df.gov.br/sidadao/ , /servidor, /empresa e outras). Isso facilitaria o acesso direto a uma área de interesse, sem a necessidade de sempre se remeter a URL principal e navegar tudo até a área de destinada. - Se possível, tornar URL como a do "Serviço de atendimento", em URL mais amigável. URL atual (http://www.sga.df.gov.br/001/00101001.asp?ttCD_CHAVE=140&btOperacao=), sugestão (http://www.sga.df.gov.br/servico_atendimento)
Rapidez de acesso às páginas do portal.	4	Estou com uma conec. de 1Mb (no momento da avaliação estava conectado a uma média de 300 Kbps/s) e as páginas estão demorando em média 20 a 24 segundos para carregarem. A página Fale com o Governo, não carregou no primeiro clique, recebi um aviso dizendo que a página "não pode ser carregada", mas na segunda tentativa ela foi carregada, o mesmo ocorreu com a página audiência pública. - Não consegui carregar as páginas: Consulta de Processo, Sistema de Legislação, Telematricula, O que é a Defensoria Pública, Artigos de Defensores Públicos, Núcleos de Atuação e Horários de Ônibus
O usuário tem informações sobre: "Onde estou?" e "Onde posso ir?"?	4	- Apesar do sistema manter os 2 primeiros níveis de navegação visíveis, os demais níveis não são tratados da mesma forma, sendo que sua maioria nos leva a novas janelas ou popups, impedindo visualizar a navegação anterior, algumas paginas não mantêm os links de navegação principal, impossibilitando retornar a uma outra are do sistema. (ausência total de um indicador como migalha de pão ou similar). - O navegador WebVox do sistema operacional DosVox, não consegue tratar popups e a organização do sistema com abertura de várias janelas, deixa a navegação auditiva muito confusa.
O portal possibilita retorno à página anterior?	3	- O navegador possibilita o retorno as páginas anteriores, assim como o botão de retorno apresentado na navegação de segundo nível, mas quando o sistema abre uma nova janela, isso é interrompido, não sendo mais possível utilizar a opção de retorno. Não são todas as páginas que apresentam o botão retornar. (Os links para sistemas ou páginas que são externos ao site, devem ser iden)
Existem formas de orientação – menu, barras de navegação, mapas, que auxiliam os usuários a não se perderem?	4	- O mapa do site eu não encontrei. - Apesar de possuir uma navegação, ela é muito inconsistente, mudando sua estrutura dependendo da página acessada. Ex.: A página Audiência pública, não possui o menu de navegação superior como as outras. - Os menus de navegação possuem muitos itens que apesar de estarem organizados em ordem alfabética, acredito que fariam mais sentido se estivessem organizado por grupos similares. Ex: dentro da opção Cidadão, faz mais sentido criar agrupamentos como (água, luz e telefone Impostos e taxas), (Cultura, datas comemorativas, esporte, lazer e Turismo)... - A maior parte da navegação de terceiro nível é ocultada quando selecionamos uma opção que está no mesmo nível, obrigado o navegador a voltar um nível para ver as outras opções. Ex.: Servidor / Carreiras / perfis das carreiras. Se selecionarmos essa opção perfis de carreiras, deixamos de visualizar as opções irmãs Legislação e Tabelas de remuneração.
A ferramenta de busca funciona bem? A busca é restrita ao conteúdo do portal? Os melhores resultados são apresentados antes?	3	- A busca disponível no canto superior direito não nos leva direto ao resultado, ela nos mostra a quantidade de itens localizados, mas não o resultado. Depois de clicar no link com a quantidade de itens localizados o sistema nos leva a uma tela de pesquisa mais detalhada, onde necessariamente temos que realizar a busca novamente para poder ver os resultados. - A ferramenta de busca não é ágil apesar de funcionar, a impressão é que deu algum erro, pois na primeira tentativa ele não nos mostra os resultados.
Os links:	3	- Os links textuais são tratados apenas com a alteração da seta do mouse, alteração que não tem muita visibilidade. - A navegação pelo tab e shift+tab não localiza os links dentro da página impossibilitando a navegação via teclado, muito utilizada por deficientes visuais ou usuários sem dispositivos como mouse e outros. (teste realizado no firefox e no Safari)

estão claramente diferenciados de textos normais?	2	- No firefox e no Safari alguns links com mais de duas palavras quebras de linha e se embaralham. A marcação verde de fundo também fica deslocada criando um desconforto visual, pois no meio de uma linha acaba ficando a divisão entre a linha branco e o verde.
utilizam textos que sejam auto-explicativos, com informações suficientes sobre o conteúdo do endereço apontado?	3	- Existem links com acrônimos, siglas e nomes que não possuem significado intuitivo, necessitam de um hint, title ou qualquer outra forma de função alto explicativa que não obrigue o navegante a entrar no link para saber do que se trata.
apontam exatamente para o conteúdo descrito no link?	4	- Existem alguns links quebrados que não levam a lugar nenhum: Consulta de Processo, Sistema de Legislação, Telematricula, O que é a Defensoria Pública, Artigos de Defensores Públicos, Núcleos de Atuação e Horários de Ônibus.
Indicam claramente que irão acionar um aplicativo (áudio, vídeo, email, outros), caso isso aconteça?	3	Alguns links não indicam claramente que será aberto um arquivo ou página externa ao site atual. Isso provoca um grande desconforto, principalmente quando o link leva a uma nova janela com outra página que não possui familiaridades com a anterior.
É possível interromper/cancelar o processamento ou transação atual?		Não encontrei áreas que precisasse usar essa funcionalidade.
É grande a quantidade de cliques necessários para o usuário conseguir chegar ao conteúdo desejado? (É recomendável não ultrapassar quatro cliques.)	3	Percebi que a maior parte do conteúdo efetivo fica localizado após o 3º e 4º clique, e alguns ainda disponibilizam outros níveis de navegação após esse nível. Eu recomendo que toda a navegação esteja visível e que o conteúdo seja atingido em no máximo 2 a 3 cliks.
Existem páginas de ajuda para os usuários inexperientes?	3	Não encontrei nenhuma página navegando no site, mas alguns sistemas disponibilizados possuem um help.
Existem páginas "órfãs", sem nenhuma indicação de opções de navegação possíveis?	4	Não encontrei páginas totalmente órfãs, mas algumas que não possuíam a navegação principal ou secundária visível, isso dificultou a navegação pelas opções que não estavam mais visíveis.
A navegação pelo portal é confortável/ agradável?	4	Não, possui muito links, links quebrados, inconsistência de navegação que se altera muito dependendo de onde se navega.
Outras observações	3	Não existe uma padronização na forma de apresentação dos links (sublinhados, não sublinhados, links que levam a outras paginas misturados com links internos ao site)
Portabilidade	4	Apresentou muitos problemas de quebra de links e estrutura de diagramação no Firefox e Safari, por não conter hints ou titles e a navegação por tab, provavelmente não irá funcionar com sintetizadores de voz como DosVox (navegador WebVox).
Design e arquitetura da informação		
Existe um projeto gráfico consistente?	2	Existe pouco equilíbrio entre os textos, imagens, retângulos, texturas e espaços no site, em algumas partes o texto parece estar comprimido e em outra ele está flutuando . A falta de alinhamento entre os elementos também causa desconforto.
O layout permite que o tamanho do site seja ajustado de acordo com as resoluções de tela?	2	Não acho necessário que sites se ajustem a resolução máxima sem necessidade, mas quando o site é menor que a área disponível, é bom ter margens bem definidas, e no caso do site avaliado, isso não está acontecendo, o espaço em branco a direita poderia ser tratado de forma a participar do layout do site.
Existem páginas muito longas?		Não encontrei essa situação, mas é sempre bom disponibilizar uma paginação que limite o que será apresentado.
As páginas apresentam muitos espaços em branco?	3	Não existe muitas áreas de respiro entre imagens e texto, quando existe é grande de mais, falta criar uma grade que padronize a apresentação do conteúdo e tire a impressão de que as coisas estão largadas a áreas destinada ao conteúdo.
As páginas apresentam informação em excesso?	4	Algumas páginas apresentam informações para diversas áreas que competem com a atenção do conteúdo principal, como a página cidadão.
As imagens são utilizadas de maneira a contribuir com a clareza das informações ou serviços?	3	As imagens destinadas a ilustrar links estão bem colocadas, mas as imagens usadas para definir a estrutura visual do site estão fora de alinhamento no Firefox e Safari.
As informações e os serviços disponíveis estão agrupados em categorias semelhantes?	2	Existe uma organização, mas ela pode ser melhor elaborada, por mais que o site esteja distribuído em áreas macro como cidadão, servidor, empresas e governo, a distribuição dos links ainda é falha, como a opção de abertura de empresas que fica dentro de cidadão e seria mais significativo ficar dentro de empresa.
As informações ou elementos importantes estão visíveis na primeira parte da página, ou seja, sem que haja necessidade de rolagem vertical da tela?	2	Na página cidadão existem uma serie de links que considero importante por serem de órgão do governo de utilidade pública, esses links estão ocultos só acessíveis pela barra de rolagem.
As informações apresentadas são		Não sei dizer se todas as informações são atualizadas, não percebi nada que

atualizadas?		pudesse indicar como desatualizado.
A estrutura do portal está de acordo com o contexto das tarefas realizadas pelos usuários e não com a estrutura organizacional ou com as novidades tecnológicas? (A estrutura deve ser determinada pelas tarefas que os usuários pretendem realizar por meio do portal.)	3	Pele forma como o conteúdo está distribuído, eu não acredito que os usuários se sintam confortáveis em navegar essa estrutura, ela exige muitos cliques e abre muitas janelas. (não conheço a rotina dos usuário do portal, mas acredito que eles tenham boas opiniões para melhorar o uso dessa ferrameta).
As informações são apresentadas seguindo uma ordem lógica relacionada à tarefa a realizar, e não em uma estrutura linear (ordem numérica ou alfabética)?	2	Existe o uso de ordem alfabética nos menus principalmente, mas acredito que só ela não é o isso seja suficiente para organizar as informação. Sugiro identificar agrupamento mais coesos de informações e aplicar graus de relevância.
São utilizadas palavras da linguagem natural e/ou técnica corporativa que sejam familiares aos usuários? (Não devem ser usados termos novos quando os termos padronizados forem bem conhecidos pelos usuários.)	2	Existe o uso de siglas em itens de navegação, sugiro tratar com uma breve explicação ou tradução das siglas para que o usuário não familiarizado possa navegar com o mesmo desempenho que um familiarizado com os termos e siglas.
O portal tem enfoque no conteúdo (informações e serviços) relevante para o cidadão e não com a propaganda?	1	Sim, o portal está focado em informações relevantes ao cidadão. Mas acredito ter excesso de informações no portal, poderia ser levantado quais as informações são realmente relevantes para serem apresentadas no portal.
Outras observações	4	Links como contatos, fale conosco, endereço e mapa do site não existem ou não estão sendo apresentados de forma correta. Ex. O Fale conosco está localizado no final das páginas, um deficiente visual utilizando um leitor de tela só teria acesso a essa informação após navegar por todos os links praticamente.

Avaliador 02

Heurística	Nota	Observação
Navegabilidade		
Complexidade da URL.	2	O portal mostra apenas o endereço principal do site na barra de endereços do browser, não importando em qual página você navegue, isso impede a boa localização do usuário e de se utilizar links em outras páginas como referência ao portal para uma página específica do conteúdo. A identificação das URL's pela barra de status do browser também são confusas, pois utilizam caracteres não comuns aos usuários.
Rapidez de acesso às páginas do portal.	2	Utilizando-se a ferramenta YSlow da Yahoo juntamente com o plugin Firebug do Firefox, A página inicial do portal levou em média um tempo de carregamento de 11 segundos no primeiro acesso utilizando uma conexão banda larga de velocidade à 600K e também não priorizou o carregamento de links e outros itens mais importantes para quem acessa o portal com mais frequência, as demais páginas levam em média de 5 a 10 segundos no primeiro acesso. Em uma conexão mais lenta, as páginas do portal apresentam uma lentidão considerável em se tratar de um site do governo, cujo publico alvo são todos os cidadãos brasileiros de todas as classes sociais.
O usuário tem informações sobre: "Onde estou?" e "Onde posso ir?"?	3	Essa informação no portal é um pouco vaga, pois ao acessá-lo, a logo do GDF e o menu em abas foram as únicas informações relevantes que tive.
O portal possibilita retorno à página anterior?	1	Possibilita, mas é um item quase invisível na interface, mas não chega a afetar a experiência do usuário.
Existem formas de orientação – menu, barras de navegação, mapas, que auxiliam os usuários a não se perderem?	3	O portal possui um menu principal em forma de abas que ao ser clicado fica selecionado, até ai orientando o usuário, logo em seguida aparecem sub-menus com itens relacionados, mas não orientam de forma efetiva, pois os sub-menus não ficam selecionados e a falta de breadcrumbs no topo da página dificultam ainda mais o usuário a se localizar, fiquei totalmente perdido, sem saber onde estava. O portal também não oferece um mapa do site, com todos os links em uma estrutura hierárquica, que é um item importantíssimo principalmente quando se trata de um site complexo com bastante conteúdo.
A ferramenta de busca funciona bem? A busca é restrita ao conteúdo do portal? Os melhores resultados são apresentados antes?	4	Ao utilizar a busca, a mesma me levou a uma pagina com links de ocorrências encontradas (por exemplo: foram encontradas 7 ocorrências em textos), ao clicar em um dos links, o site me levou a uma pesquisa avançada e só depois ela me mostrou o resultado da minha busca em uma ordem confusa e sem grau de importância. Precisei dar vários cliques para chegar a um resultado que deveria ser simples e direto, portanto a ferramenta não funcionou tão bem

		<p>quanto eu esperava.</p> <p>A falta de objetividade da busca mostra um resultado frustrante que impede o usuário de encontrar uma resposta imediata, desanimando qualquer um que tente procurar alguma coisa no portal, além disso, ela se restringe apenas ao conteúdo do próprio portal, não oferecendo mais opções de pesquisa ao usuário.</p> <p>O portal poderia oferecer uma busca avançada após a primeira busca do usuário e não obrigá-lo a usá-lo como é feito e também colocar um link de busca avançada na página principal juntamente com a busca comum.</p> <p>Esse na minha opinião foi o pior item analisado no portal.</p>
Os links:		
estão claramente diferenciados de textos normais?	3	Em grande maioria não, você precisa passar o mouse nos textos para saber aonde o link se encontra, pois os mesmos não estão utilizando os sublinhados, algo que já é regra na web.
utilizam textos que sejam auto-explicativos, com informações suficientes sobre o conteúdo do endereço apontado?	3	Não utilizam textos explicativos e em grande parte enviam os usuários para novas páginas sem ao menos informar.
apontam exatamente para o conteúdo descrito no link?	3	Em boa parte sim, mas muitos links estão quebrados ou fora do ar.
Indicam claramente que irão acionar um aplicativo (áudio, vídeo, email, outros), caso isso aconteça?	2	Não, apenas colocam o link referente ao arquivo e não dão nenhum tipo de informação sobre o mesmo, se irá abrir um player específico ou fazer download no caso de um arquivo de vídeo.
É possível interromper/cancelar o processamento ou transação atual?	1	Apenas pelo Browser
É grande a quantidade de cliques necessários para o usuário conseguir chegar ao conteúdo desejado? (É recomendável não ultrapassar quatro cliques.)	3	Sim, às vezes ultrapassa quatro cliques, principalmente se utilizar a busca do site.
Existem páginas de ajuda para os usuários inexperientes?	3	Não existe ajuda no portal do GDF.
Existem páginas "órfãs", sem nenhuma indicação de opções de navegação possíveis?	3	Existem várias páginas que abrem em novas janelas e que puxam uma navegação totalmente diferente do portal.
A navegação pelo portal é confortável/ agradável?	3	Simplemente não, senti-me perdido e totalmente frustrado ao procurar informações, o portal não me passa segurança e muito menos conforto.
Outras observações	4	Além da total falta de organização, o portal não oferece opções de acessibilidade ao usuário deficiente não respeitando o decreto-lei 5296 de 2 de dezembro de 2004, que diz respeito ao acesso à informação e comunicação.
Design e arquitetura da informação		
Existe um projeto gráfico consistente?	3	Não, o layout apresenta falhas com relação a espaçamentos entre os textos, os sub-menus e a interface apresentam constantes mudanças entre os conteúdos e construídos utilizando tabelas para as quais finalidades são outras e não de layout, quebrando assim toda estrutura semântica do conteúdo, utilizando as tags de maneira errônea, fora dos padrões escritos pelo W3C.
O layout permite que o tamanho do site seja ajustado de acordo com as resoluções de tela?	2	<p>O layout é fixo em um tamanho de 800X600, o que apresenta algumas desvantagens com relação à acessibilidade, pois o layout não se adapta as necessidades do usuário e também em uma tela com resolução muito alta, cria-se um enorme espaço em branco.</p> <p>O mais correto seria utilizar um layout não fixo e nem fluido, pois o mesmo aumenta por demais a tela dependendo da resolução do usuário, deixando textos muito longos e quebrando alguns elementos na interface, mas sim optar por um layout elástico que é uma mistura de ambos os layouts anteriores e se adapta a um tamanho mínimo e máximo, dando mais controle ao designer e ao usuário.</p>
Existem páginas muito longas?	2	Existem e causam cansaço na leitura do conteúdo.
As páginas apresentam muitos espaços em branco?	3	Os espaços em brancos deixados pela interface são gerados pela resolução de tela do usuário e também entre alguns elementos na página de modo desproporcional, como por exemplo, entre os títulos e o texto.
As páginas apresentam informação em excesso?	3	Muitas páginas apresentam mais falta de informação do que excesso.
As imagens são utilizadas de maneira a contribuir com a clareza das informações ou serviços?	3	São utilizadas poucas imagens ou quase nenhuma para esse fim.
As informações e os serviços disponíveis estão agrupados em categorias semelhantes?	3	Nem sempre, a arquitetura de informação do portal é confusa e deve ser reformulada para melhor orientar o usuário.
As informações ou elementos importantes estão visíveis na primeira parte da página, ou seja, sem que haja necessidade de	2	Alguns elementos considerados importantes são vistos apenas utilizando a barra de rolagem.

rolagem vertical da tela?		
As informações apresentadas são atualizadas?	4	Apenas as notícias aparentam ser atualizadas, mas em um período muito longo, as demais informações mostram uma total falta de atualização e conteúdos fora do ar.
A estrutura do portal está de acordo com o contexto das tarefas realizadas pelos usuários e não com a estrutura organizacional ou com as novidades tecnológicas? (A estrutura deve ser determinada pelas tarefas que os usuários pretendem realizar por meio do portal.)	3	O portal está de acordo mais com a estrutura organizacional do conteúdo do que realmente com as tarefas dos usuários.
As informações são apresentadas seguindo uma ordem lógica relacionada à tarefa a realizar, e não em uma estrutura linear (ordem numérica ou alfabética)?	3	As informações seguem uma ordem alfabética e não lógica como deveria ser.
São utilizadas palavras da linguagem natural e/ou técnica corporativa que sejam familiares aos usuários? (Não devem ser usados termos novos quando os termos padronizados forem bem conhecidos pelos usuários.)	1	Os termos utilizados são bastante comuns aos usuários
O portal tem enfoque no conteúdo (informações e serviços) relevante para o cidadão e não com a propaganda?	2	Um ponto positivo do portal é focar no conteúdo e não na propaganda, mas o conteúdo deveria ser mais bem elaborado.
Outras observações		

Avaliador 03

Heurística	Nota	Observação
Navegabilidade		
Complexidade da URL.	3	Afeta ao usuário na medida que o endereço é difícil de ser lembrado, dificultando o acesso ao mesmo.
Rapidez de acesso às páginas do portal.	3	Em relação ao tempo o acesso é rápido (mas dependeria da conexão), em relação a encontrar as páginas um pouco complexo, o usuário tem dois possíveis caminhos. O primeiro é clicando “Fale com o Governo” a partir daí o usuário tem acesso a links sobre o governo (secretarias, empresas, administrações, etc.) Apesar de todos os links estarem reunidos num só local, não é claro que clicando em “Fale com o Governo” o usuário terá como respostas a estrutura os links do portal. O segundo caminho possível é o “Cidadão” leva o usuário para outros endereços, colocados de outra maneira (nomenclatura), apesar do usuário conseguir chegar no endereço desejado, é um pouco confuso.
O usuário tem informações sobre: “Onde estou?” e “Onde posso ir?”?	3	Não considero os rótulos adequados. As páginas visitadas oferecem o “rótulo” de endereço, mas ele não se destaca. Além disso o menu não fica selecionado. Exemplo, clicando em “cidadão” depois clicando no menu “cidadania e direitos” abre na mesma janela “cidadania e direitos”, sem destaque, o botão do menu não fica selecionado. Não há indicação de onde o usuário possa ir, a não ser pelo menu lateral.
O portal possibilita retorno à página anterior?	3	Não. Apenas pelo browser o usuário pode retornar a página. Comentário o usuário não navega somente na mesma janela, caso ele abra um link pelo “fale com o governo” ele é direcionado para outra janela.
Existem formas de orientação – menu, barras de navegação, mapas, que auxiliam os usuários a não se perderem?	3	Não.
A ferramenta de busca funciona bem? A busca é restrita ao conteúdo do portal? Os melhores resultados são apresentados antes?	3	Não. A busca não é direta. Quando você busca, abre outra página com outras opções de busca. Caso você insista no mesmo tipo de busca, ela apresenta apenas notícias relacionadas à informação pedida. Exemplo: coloquei “certidão de nascimento”, abriu na mesma janela outra busca com 03 opções “busca de texto, documento ou link”, selecionando qualquer opção que não seja “texto”, não há retorno ao usuário. Se a opção for texto, não há resposta objetiva como “onde e como fazer para tirar uma certidão de nascimento” apenas notícias que são propagandas do governo, sobre onde tiraram certidões nos últimos

		meses.
Os links:		
estão claramente diferenciados de textos normais?	3	Tem vários tipos de links, alguns sim, a maioria não.
utilizam textos que sejam auto-explicativos, com informações suficientes sobre o conteúdo do endereço apontado?	3	Não.
apontam exatamente para o conteúdo descrito no link?	3	Alguns sim. Alguns não. Outros não há como verificar pois a página contém erro.
Indicam claramente que irão acionar um aplicativo (áudio, vídeo, email, outros), caso isso aconteça?	3	Não exatamente. O áudio por exemplo pode ser acionado na abertura da página, sem interferência do usuário. Há o controle para que o usuário possa usar o - play, pause e stop, mas assim que o usuário muda a página tudo recomeça, não importando se o controle dado foi "stop".
É possível interromper/cancelar o processamento ou transação atual?	3	Pelo browser sim. O portal não apresenta tal possibilidade.
É grande a quantidade de cliques necessários para o usuário conseguir chegar ao conteúdo desejado? (É recomendável não ultrapassar quatro cliques.)	3	Depende do caso. No caso da busca pelo telefone do metro para maiores informações ao usuário o número de cliques foi: 4
Existem páginas de ajuda para os usuários inexperientes?	3	Não foi encontrado
Existem páginas "órfãs", sem nenhuma indicação de opções de navegação possíveis?	3	Sim.
A navegação pelo portal é confortável/ agradável?	3	É confusa, para usuários sem experiência é quase impossível navegar de forma confortável ou agradável. Além disso uma grande parte dos links estão quebrados, não levam o usuário para lugar algum.
Outras observações		
Design e arquitetura da informação		
Existe um projeto gráfico consistente?	3	Inexistente. O cabeçalho da página não pode ser considerado um "projeto gráfico". Não há facilidades proporcionadas pelo projeto gráfico ao usuário. É meramente decorativo.
O layout permite que o tamanho do site seja ajustado de acordo com as resoluções de tela?	1	Sim.
Existem páginas muito longas?	3	Sim. Principalmente as primeiras, oferecem os links para as páginas de interesse do usuário, mas para ter acesso é necessário rolar a tela. O ideal seria uma divisão melhor estruturada para que isso não aconteça.
As páginas apresentam muitos espaços em branco?	1	Não.
As páginas apresentam informação em excesso?	3	Sim, muita informação, as vezes repetitiva. Muitas notícias são apresentadas na primeira tela. A prioridade deveria ser para os links de maior interesse ao cidadão.
As imagens são utilizadas de maneira a contribuir com a clareza das informações ou serviços?	3	As imagens utilizadas se referem as notícias, nesse caso sim. No caso de ícones não. Eles não refletem o serviço oferecido.
As informações e os serviços disponíveis estão agrupados em categorias semelhantes?	3	Não, talvez seja o principal problema do portal, não há uma indicação clara a respeito das categorias.
As informações ou elementos importantes estão visíveis na primeira parte da página, ou seja, sem que haja necessidade de rolagem vertical da tela?	3	Não. As notícias são destaques, os elementos mais importantes (no caso do usuário) ficam em segundo plano. (os links que dão acesso aos serviços.)
As informações apresentadas são atualizadas?	2	Algumas sim, outras não. Como no link do IPVA, que data de 2005.
A estrutura do portal está de acordo com o contexto das tarefas realizadas pelos usuários e não com a estrutura organizacional ou com as novidades tecnológicas? (A estrutura deve ser determinada pelas tarefas que os usuários pretendem realizar por meio do	3	A estrutura do portal não está em acordo com o contexto das tarefas, e também não está em acordo com a estrutura organizacional. O links que seriam de serventia ao usuário, como no caso dos serviços oferecidos

portal.)		
As informações são apresentadas seguindo uma ordem lógica relacionada à tarefa a realizar, e não em uma estrutura linear (ordem numérica ou alfabética)?	3	Não segue ordem, a navegação é confusa, desestruturada
São utilizadas palavras da linguagem natural e/ou técnica corporativa que sejam familiares aos usuários? (Não devem ser usados termos novos quando os termos padronizados forem bem conhecidos pelos usuários.)	3	Sim e não, em alguns casos as palavras são habituais como o link " Horário do Ônibus ", outros termos não, como é o caso do link " Emissão de TVS e TFLIF ".
O portal tem enfoque no conteúdo (informações e serviços) relevante para o cidadão e não com a propaganda?		O portal tem enfoque na propaganda do governo. E ainda, as propagandas não são atualizadas diariamente. Nos dois dias analisados a propaganda era a mesma. (28 e 29 de abril) "O ano da escola integral"

Avaliador 04

Heurística	Nota	Observação
Navegabilidade		
Complexidade da URL.	2	A URL, ou endereço, apresentada contém baixo grau de complexidade, porém devemos observar que a proposta do portal do GDF é atender à um público muito diversificado como servidores público, empresas, governo e o cidadão. Este último, a quem o portal é direcionado, ainda conta com um problema, que é realidade do nosso país, que é a falta de aptidão e facilidade de uso de tecnologias, então para o público geral a URL se apresenta muito extensa e o fato de no endereço constar <code>distritofederal.df</code> pode ser confuso.
Rapidez de acesso às páginas do portal.	1	Medir a rapidez de acesso às páginas é um processo que depende de muitas variáveis. Nesse caso deve-se levar em consideração a velocidade de conexão do usuário que está fazendo o acesso, o equipamento que esse usuário dispõe, os servidores onde estão disponibilizados os conteúdos do portal e por fim o tipo de conteúdo que está sendo acessado. Neste estudo a conexão utilizada foi de 2 megabits por segundo (mbps) e o computador possuía frequência de processamento de 2,33 GHz e placa aceleradora de vídeo. O resultado da avaliação de acesso apresentado foi muito bom, pois as páginas de conteúdo foram carregadas em menos de um segundo e em poucos casos levou-se mais de um segundo para carregar a página, mas nunca o tempo foi superior a dois segundos.
O usuário tem informações sobre: "Onde estou?" e "Onde posso ir?"?	3	O portal do GDF apresenta um problema crítico quanto ao posicionamento do usuário dentro do mesmo por não apresentar informações quanto a localização do usuário. Na parte superior de navegação, menu horizontal com abas, ainda há um pequeno destaque nos links "Cidadão", "Servidor", "Empresa" e "Governo" após o acesso do usuário, porém o mesmo deveria ter ainda mais destaque e cada nível de acesso deveria ser identificado. Apesar de não apresentar nenhuma informação com a origem do usuário, que facilitaria para o mesmo saber mais precisamente em que área do portal está, é apresentado o título da página apresentada.
O portal possibilita retorno à página anterior?	3	O portal não apresenta nenhuma maneira, ou funcionalidade, que possibilite ao usuário retornar a página anterior, e caso o usuário deseje retornar a alguma informação anterior deverá fazer uso dos botões do Browser, porém nem sempre os botões do browser, Firefox neste caso, nem sempre retorna a página acessada anteriormente e outros momentos o voltar do browser não funcionou.
Existem formas de orientação – menu, barras de navegação, mapas, que auxiliam os usuários a não se perderem?	3	O portal do GDF apresenta dois menus de navegação, sendo um vertical e um horizontal na forma de abas. O menu horizontal é fixo no portal, porém quando acessado o mesmo altera a informação do menu vertical, disponibilizando o conteúdo referente ao menu horizontal escolhido. Mesmo apresentando o título do menu aberto, após a escolha do menu horizontal, a navegação é confusa e prejudica o nível de eficácia do usuário dentro do portal. As únicas maneiras de se retornar ao menu vertical apresentado na página inicial do portal é clicando na logo apresentada no topo, lado esquerdo, e nem todos os usuários de internet são familiarizados com esse tipo de recurso e a outra maneira é clicando no link "Página Inicial" no rodapé da página, que parece até estar fora do layout e do contexto do portal. O portal não apresenta um mapa de navegação, que facilitaria aos usuários visualizar o conteúdo do portal e se orientar para encontrar as informações desejadas.

A ferramenta de busca funciona bem? A busca é restrita ao conteúdo do portal? Os melhores resultados são apresentados antes?	3	O portal apresenta uma ferramenta de busca, porém a mesma demora a apresentar o resultado e constantemente apresenta erro.
Os links:		
estão claramente diferenciados de textos normais?	3	Alguns links apresentados possuem diferenciação para os demais textos apresentados, porém o contraste entre o que é um link e o que é texto é muito pequeno, e dependendo do ajuste de resolução e contraste do monitor do usuário essa diferenciação pode ser imperceptível. Entretanto, existem muitos links que não possuem diferenciação alguma dos demais textos apresentados, sendo que o usuário só descobre que é um link se posicionar o cursor sobre o mesmo. Outro ponto a ser ressaltado é que existem variações nos padrões apresentados de acordo com o browser utilizado, uma vez que a folha de estilos não está sendo interpretada da mesma forma pelo Firefox e o Internet Explorer, que foram os browser utilizados no teste. Todos os links recebem destaque quando o usuário posiciona o cursor sobre o mesmo.
utilizam textos que sejam auto-explicativos, com informações suficientes sobre o conteúdo do endereço apontado?	1	Os textos aplicados aos menus são auto explicativos mas em alguns casos é necessário que o usuário tenha um certo conhecimento para fazer associação com o conteúdo.
apontam exatamente para o conteúdo descrito no link?	1	Todos os links testados apontaram para o conteúdo solicitado
Indicam claramente que irão acionar um aplicativo (áudio, vídeo, email, outros), caso isso aconteça?	1	Os links para aplicativos vêm acompanhados de elementos gráficos que representam o mesmo. Ex: caso o link seja de um vídeo é apresentado um elemento que caracteriza um vídeo.
É possível interromper/cancelar o processamento ou transação atual?	2	Dentro do portal do GDF existem poucos processos que exigem processamento ou caracterizam transação, como formulários a serem enviados e o próprio mecanismo de busca do portal. Porém nenhuma dessas funcionalidades disponibiliza meios de interromper o processo após a ação do usuário.
É grande a quantidade de cliques necessários para o usuário conseguir chegar ao conteúdo desejado? (É recomendável não ultrapassar quatro cliques.)	2	Por se tratar de um portal há uma grande variação na quantidade de acessos para se obter um conteúdo. Em sua grande maioria para obtenção da informação desejada o número de cliques fica em aproximadamente 3 ou 4. Todavia, em alguns casos, para obter informações mais detalhadas sobre o assunto desejado, o usuário necessita de mais cliques.
Existem páginas de ajuda para os usuários inexperientes?	3	Existe um link, porém não está posicionado em local de fácil acesso ao usuário que permite ao mesmo "aprender" a navegar no portal do GDF por meio de um tutorial, entretanto o link para acessar a esta funcionalidade está apresentando uma pagina em manutenção.
Existem páginas "órfãs", sem nenhuma indicação de opções de navegação possíveis?	1	Não foi detectado
A navegação pelo portal é confortável/ agradável?	3	A navegação apresenta alguns pontos que causam certo desconforto ao usuário como, por exemplo, o contraste aplicado entre a massa de texto e o fundo do portal. A massa de texto é, em sua grande maioria, apresentada em preto e o fundo do portal é aplicado em branco. Esse contraste elevado prejudica a legibilidade, fluxo de leitura, uma vez que força a visão do usuário, dependendo do ajuste do monitor.
Outras observações		
Design e arquitetura da informação		
Existe um projeto gráfico consistente?	3	O portal apresenta alguns problemas de interface e a área destinada à apresentação de conteúdo não apresenta uma malha gráfica consistente. Há uma grande variação na forma com que o conteúdo desta área é apresentado e em alguns casos a massa de informação se torna confusa por não apresentar uma divisão clara entre os elementos.
O layout permite que o tamanho do site seja ajustado de acordo com as resoluções de tela?	2	O layout do portal não possibilita ajustes de acordo com a resolução de tela, sendo projetado para 800x600.
Existem páginas muito longas?	1	A ocorrência de páginas muito extensas é baixa e não afeta aos usuários.
As páginas apresentam muitos espaços em branco?	3	É comum no portal do GDF a apresentação de espaços em branco, pois algumas páginas possuem pouco conteúdo e não há outro elemento que preencha os espaços em branco.
As páginas apresentam informação em excesso?	2	Algumas página do portal apresentam informações excessivas, principalmente na lateral esquerda, área dedicada a banners, que acaba confundindo o usuário de deixando o layout carregado. Outro problema dessa grande concentração de banners é a "concorrência" que essas imagens causam com o conteúdo em texto. Essa "concorrência" pela atenção do usuário tira a atenção do mesmo ao

		ler a informação e pode causar desconforto visual.
As imagens são utilizadas de maneira a contribuir com a clareza das informações ou serviços?	2	O portal do GDF utiliza imagens em seus links principais e norteia os usuários na navegação. Porém, o tamanho das imagens aplicadas é pequeno e nem sempre as mesmas são de fácil entendimento ou estão relacionadas ao conteúdo proposto.
As informações e os serviços disponíveis estão agrupados em categorias semelhantes?	1	O portal apresenta agrupamento de informações por perfil de usuário, que os auxiliam na navegação.
As informações ou elementos importantes estão visíveis na primeira parte da página, ou seja, sem que haja necessidade de rolagem vertical da tela?	1	As informações de destaque estão visíveis no topo da página no menu lateral esquerdo sem que haja necessidade de rolagem.
As informações apresentadas são atualizadas?	1	O portal apresentou informações atualizadas.
A estrutura do portal está de acordo com o contexto das tarefas realizadas pelos usuários e não com a estrutura organizacional ou com as novidades tecnológicas? (A estrutura deve ser determinada pelas tarefas que os usuários pretendem realizar por meio do portal.)	1	O portal foi estruturado de acordo com as informações e perfis de usuários, facilitando a utilização do mesmo e agregando agilidade na localização das informações desejadas.
As informações são apresentadas seguindo uma ordem lógica relacionada à tarefa a realizar, e não em uma estrutura linear (ordem numérica ou alfabética)?	1	Aplicou-se divisão por público, ou perfil de usuário, e subdivisão em ordem alfabética. No caso do portal do GDF, a subdivisão em ordem alfabética não interfere na tarefa a ser realizada e possibilita aos usuários identificar de maneira rápida a informação desejada.
São utilizadas palavras da linguagem natural e/ou técnica corporativa que sejam familiares aos usuários? (Não devem ser usados termos novos quando os termos padronizados forem bem conhecidos pelos usuários.)	1	O portal faz uso de linguagem natural destinada ao público específico.
O portal tem enfoque no conteúdo (informações e serviços) relevante para o cidadão e não com a propaganda?	2	O portal apresenta alto grau de publicidade, principalmente para as atividades e ações do governador do GDF. Porém deve-se observar se o objetivo do portal não é a publicidade associada a informações ao público. Com isso não é possível mensurar, precisamente, a nota aplicada a esse item.
Outras observações		

Avaliador 05

Heurística	Nota	Observação
Navegabilidade		
Complexidade da URL.	2	
Rapidez de acesso às páginas do portal.	3	
O usuário tem informações sobre: "Onde estou?" e "Onde posso ir?"?	4	
O portal possibilita retorno à página anterior?	2	
Existem formas de orientação – menu, barras de navegação, mapas, que auxiliam os usuários a não se perderem?	2	
A ferramenta de busca funciona bem? A busca é restrita ao conteúdo do portal? Os melhores resultados são apresentados antes?	3	
Os links:		
estão claramente diferenciados de textos normais?	3	
utilizam textos que sejam auto-explicativos, com informações suficientes sobre o conteúdo do endereço apontado?	2	
apontam exatamente para o conteúdo descrito no link?	3	

Indicam claramente que irão acionar um aplicativo (áudio, vídeo, email, outros), caso isso aconteça?	3	
É possível interromper/cancelar o processamento ou transação atual?	3	
É grande a quantidade de cliques necessários para o usuário conseguir chegar ao conteúdo desejado? (É recomendável não ultrapassar quatro cliques.)	2	
Existem páginas de ajuda para os usuários inexperientes?	3	
Existem páginas "órfãs", sem nenhuma indicação de opções de navegação possíveis?	3	
A navegação pelo portal é confortável/ agradável?	3	
Outras observações		
Design e arquitetura da informação		
Existe um projeto gráfico consistente?	2	
O layout permite que o tamanho do site seja ajustado de acordo com as resoluções de tela?	1	
Existem páginas muito longas?	3	
As páginas apresentam muitos espaços em branco?	3	
As páginas apresentam informação em excesso?	3	
As imagens são utilizadas de maneira a contribuir com a clareza das informações ou serviços?	3	
As informações e os serviços disponíveis estão agrupados em categorias semelhantes?	2	
As informações ou elementos importantes estão visíveis na primeira parte da página, ou seja, sem que haja necessidade de rolagem vertical da tela?	3	
As informações apresentadas são atualizadas?	4	
A estrutura do portal está de acordo com o contexto das tarefas realizadas pelos usuários e não com a estrutura organizacional ou com as novidades tecnológicas? (A estrutura deve ser determinada pelas tarefas que os usuários pretendem realizar por meio do portal.)	3	
As informações são apresentadas seguindo uma ordem lógica relacionada à tarefa a realizar, e não em uma estrutura linear (ordem numérica ou alfabética)?	3	
São utilizadas palavras da linguagem natural e/ou técnica corporativa que sejam familiares aos usuários? (Não devem ser usados termos novos quando os termos padronizados forem bem conhecidos pelos usuários.)	2	
O portal tem enfoque no conteúdo (informações e serviços) relevante para o cidadão e não com a propaganda?	3	
Outras observações		

ANEXO A - LISTA DE VARIÁVEIS PROPOSTA PELO TECGOV

Presença básica na web

- Apresentação geral do Município
- Sede da Prefeitura, telefone central de acesso, e-mail central, fax central
- Lista de organismos da Prefeitura, com endereços, telefones, e-mails
- Autoridades municipais (principais cargos e seus ocupantes), com contato por telefone, e-mail, fax
- Notícias institucionais gerais da Prefeitura
- Agenda do Prefeito
- Contate o Prefeito
- Orientações para acesso aos serviços e organismos da Prefeitura
- Fale conosco (por e-mail, telefones e fax para contatos)
- Fale sobre o site
- Mecanismo de busca dentro do site
- Downloads e uploads
- Links de interesse

Conhecendo o Município

- Conheça o Município - Informações gerais sobre o Município, principais pontos de interesse no Município
- Organograma da Prefeitura
- Estatísticas municipais (população, saúde, educação, comércio, indústria, serviços, agricultura, etc.)
- História do Município
- Regiões de Município
- Passeio virtual pelo Município
- Mapas da cidade
- Guia de logradouros (avenidas, ruas, praças, etc.)
- Visão geo-referenciada do Município
- Vídeos disponibilizados sobre o Município no website
- Acervo histórico
- Galeria de fotos do Município

Notícias

- Diário oficial do Município
- Revista eletrônica do Município
- Arquivo de notícias

Utilidade pública

- Sedes dos partidos políticos e organismos importantes no Município
- Informações de utilidade pública, avisos, etc.
- Guia de serviços, postos de atendimento fixos e móveis, emergências 24 hs, feiras-livres, plantão de farmácias, pronto-socorros e hospitais, serviços essenciais, etc.
- Informações sobre obras em vias públicas, buracos nas ruas, desvios de trânsito, mudanças de direção nas vias, alagamentos, etc.
- Informações sobre trânsito, congestionamentos e rotas alternativas
- Informações meteorológicas, sobre chuvas, enchentes, etc.

- Horários e itinerários de ônibus
- Cuidados com animais
- Serviços e utilidades para deficientes
- Alcoolismo: orientações e ajuda
- Prevenção de doenças: orientação e ajuda
- Segurança municipal: informações
- Escolas públicas, pronto-socorros, hospitais da rede pública
- Bibliotecas, museus e arquivos
- Pontos de interesse geral e turístico no Município
- Teatros e cinemas
- Atividades de recreação, lazer e entretenimento no Município
- Acampamento no Município
- Hotéis e hospedagem no Município
- Albergues no Município
- Programação de eventos sociais e culturais no Município
- Programação de jogos e esportes no Município
- Guia de cultura, esporte e lazer
- Informações sobre estradas em torno do Município
- Parques municipais
- Segurança no tráfego: orientações e ajuda
- Transporte público
- Aeroportos
- Portos marítimos e fluviais
- Transporte ferroviário
- Guia de negócios no Município
- Programas e campanhas de vacinação e imunização
- Programas de financiamento para atividades no Município
- Atribuições dos órgãos da Prefeitura

Planejamento, orçamento e ações do governo municipal

- Plano Plurianual do Município (PPA), planejamento estratégico de desenvolvimento do Município
- Lei de Diretrizes Orçamentárias do Município (LDO), Lei Orçamentária Anual (LOA), mensagens do orçamento
- Execução orçamentária e financeira, balanço econômico e financeiro do Município, prestação de contas
- Diretrizes para desenvolvimento municipal, incentivos para investimentos, investida no município, agentes de financiamento
- Planejamento urbano, zoneamento
- Ações do governo municipal, programas, projetos e obras
- Controle de prazos e gastos de obras em andamento ou já realizadas
- Parcerias público-privadas (PPP) no Município, lista de parceiros do município
- Comissões criadas, suas agendas e trabalho realizado
- Concessões municipais, suas atividades e prestação de contas das mesmas
- Principais indicadores de desempenho do Município e comparação com outros municípios

Legislação, normas, estatutos, políticas

- Atas de reuniões da Prefeitura

- Estatuto da Cidade
- Código de ética e postura do Município
- Legislação Municipal, Códigos/Estatutos, Decretos, Decretos-Leis, Decretos-Leis Complementares, Emendas Constitucionais, Leis Complementares
- Políticas públicas e sociais, normas do Município
- Documentos oficiais, resoluções, pareceres, etc.
- Legislação tributária do Município, taxas/tributos
- Direitos humanos no Município
- Responsabilidade fiscal no Município
- Legislação, regulamento e diretrizes para o controle ambiental, orientações sobre como cuidar do ambiente

Interação, cadastros, emissão de documentos

- Reclamações, críticas e sugestões para a administração municipal
- Atendimento por "chat" (conversa on-line) ao munícipe
- "Chats" (conversas on-line) com personalidades públicas
- A voz do cidadão
- Espaço aberto para munícipes criarem seu website
- Emissão de guias e carnês para pagamento de tributos, taxas, multas, 2as. vias de guias de recolhimento e tributos, etc.
- Cadastro de contribuintes e informações sobre situações cadastrais
- Consulta de débitos em tributos, taxas, multas
- Anúncios classificados
- Mecanismos mais sofisticados de pesquisa em bancos de dados e bancos textuais
- Download de formulários diversos para entrega posterior
- Enquetes e pesquisas de opinião junto aos munícipes
- Perguntas freqüentes e respostas sobre o Município
- Fóruns de discussão abertos aos munícipes

Inscrições, registros e solicitações

- Inscrição em eventos culturais, esportivos e sociais
- Matrícula em escolas públicas do Município
- Limpeza urbana e saneamento: atendimento
- Cadastro de anúncios (refere-se ao cadastramento de anúncios em ruas, placas, faixas, etc. que muitos municípios fazem e cobram taxas de licença - em São Paulo é o CADAN)
- Boletim de ocorrência eletrônico
- Inscrição/requerimento para uso de espaços públicos
- Solicitação de instalação de água, esgoto, pavimentação, iluminação, energia, etc.

Atendimentos

- Segurança municipal: atendimento
- Ouvidoria do governo municipal
- Trabalho voluntário: cadastramento e registro
- Concursos públicos: informações, cadastramento e registro
- Cadastramento e catálogo de fornecedores
- Denúncia on-line, ajude a polícia, identificação de criminosos
- Central de atendimento ao trabalhador autônomo
- Central de estágios na Prefeitura

- Veículos apreendidos: atendimento
- Habitação popular: cadastramento e registro
- Assistência social e psicológica: orientações e atendimento
- Interação on-line para registro de ocorrências, problemas nas vias públicas, etc. pelo cidadão, por Internet ou telefone móvel
- Acesso à Procuradoria Geral do Município
- Fiscal eletrônico (refere-se à possibilidade do cidadão informar sobre veículos estacionados em locais proibidos, lixo em local indevido, etc.)

Serviços simples aos cidadão e empresas

- Cartilhas diversas para munícipes
- Materiais educativos diversos para estudantes
- Busca de parceiros e patrocinadores para o Município ou para organizações sociais do Município
- Criação de um negócio: orientações e ajuda
- Orientação profissional, para carreira e para o trabalho
- Educação e orientação em saúde
- Orientação para combate a drogas
- Orientação à família
- Idéias para negócios e projetos
- Informações para empregadores
- Informações para pequenos negócios
- Informações ao consumidor

Serviços mais sofisticados ao cidadão

- Emissão automática do CRC - Certificado de Registro Cadastral
- Cadastro para obtenção de bolsas de estudos, bolsa-auxílio, transporte escolar, passe escolar
- Certidões negativas de tributos municipais
- Consulta e acompanhamento de licitações
- Extratos financeiros do munícipe
- Prontuário eletrônico de saúde
- Autorizações para uso de infra-estrutura e vias públicas municipais
- Licenciamento de animais
- Licenciamento para caça e/ou pesca
- Licenças de funcionamento para empresas e autônomos
- Demonstrativos de consumo de água, energia, etc.
- Inserção de publicidade para empresas no website do Município
- Resultados de exames médicos e laboratoriais
- Licenciamento ambiental
- Oportunidades/banco de emprego
- Oportunidades/banco de empregos para deficientes
- Disponibilização de estudos, pesquisas e relatórios sobre o Município e região
- Biblioteca virtual: busca, acesso a conteúdos

Serviços especiais

- Canais de comunicação entre profissionais de saúde e a Prefeitura
- Serviço de e-mail gratuito para munícipes
- Suporte a comunidades virtuais no Município
- Postagem de demandas para fornecedores (solicitação de orçamento a fornecedores cadastrados)

- Programas simples de aprendizagem à distância
- Clippings personalizados de notícias
- Monitoramento de logradouros com câmeras por Internet
- Monitoramento de trânsito com câmeras por Internet
- Monitoramento de viaturas por geoprocessamento
- Sistemas de alertas diversos (condições ambientais, chuvas, etc.)

Transações financeiras

- Pagamentos de tributos, taxas, multas, etc. diretamente no website
- Parcelamento/renegociação de dívidas com o Município
- Restituição de valores por Internet
- Processamento de doações
- Venda eletrônica de ingressos
- Financiamento para estudantes

Serviços sofisticados aos cidadãos e empresas

- Marcação de consultas e de realização de exames médicos, odontológicos e laboratoriais na rede pública do Município
- Reservas em hotéis do Município
- Processos administrativos e tramitação e despacho eletrônico de documentos
- Processos para aprovação de obras de construção civil
- Acompanhamento de processos judiciais
- Central eletrônica de compras / pregões
- Processamento de licitações por Internet
- Leilões eletrônicos
- Gerenciamento de arranjos produtivos locais
- Programas de adoção de crianças
- Processo para obtenção de incentivos a negócios
- Consultas para incorporações e construções
- Integração do cidadão e empresas com projetos municipais
- Programas mais sofisticados de aprendizagem à distância
- Loja virtual do Município
- Rádio municipal por Internet
- TV municipal por Internet

Integrações de processos

- Atendimento integrado por Internet, telefone, fax, ao cidadão
- Aprovação do orçamento pelo legislativo
- Integração com bancos para recebimento de tributos, taxas, multas, inscrições, etc.
- Marketplace mantido pela Prefeitura do Município (portal de negócios mantido pelo Município)
- Uso de certificação digital em transações, certidões, etc.

e-Democracia

- Processos de consulta e participação popular
- Orçamento participativo
- Planejamento municipal cooperado com cidadãos, empresas e instituições