

Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão  
Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação  
Departamento de Governo Eletrônico  
[www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br)



## **Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços**

**Outubro de 2007**

© Copyright 2007, Departamento de Governo Eletrônico (DGE) – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG).

Todos os direitos reservados. Reprodução permitida, mesmo parcial, por qualquer processo, desde que citada a fonte.

[www.governoeletronico.gov.br](http://www.governoeletronico.gov.br)

NORMALIZAÇÃO: DIDAP/CODIN/CGAIN/SPOA/SE

Brasil. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico.

Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços / Departamento de Governo Eletrônico . –

Brasília : MP, 2007.

44 p.

1. Serviços Públicos. 2. Indicadores. 3. Métricas. I. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. II. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. III. Departamento de Governo Eletrônico. IV. Título.

CDU – 351: 004.738.5(81)

# Sumário

<b>1. Apresentação</b> .....	04
1.1 Histórico .....	06
1.2. Objetivos .....	08
1.3. Conceitos .....	09
1.4. Justificativa .....	10
<b>2. Indicadores e métricas para e-serviços</b> .....	11
2.1. Aplicação .....	12
2.2. Os indicadores .....	13
2.3. Tabela de indicadores .....	21
<b>3. Avaliação piloto</b> .....	22
3.1. Indicadores originais da avaliação piloto .....	23
3.2. Amostra .....	25
3.3. Coleta de Dados .....	27
3.4. Resultados dos serviços avaliados .....	29
3.5. Exemplos da avaliação .....	39
3.6. Aprendizado .....	42
3.7. Considerações finais .....	45
<b>4. Referências</b> .....	46
<b>5. Anexos</b> .....	47
5.1. Questionário .....	47
5.2. TABELA 1: Serviços federais selecionados .....	51
5.3. TABELA 2: Serviços estaduais selecionados .....	52
5.4. TABELA 3: Serviços municipais selecionados .....	53
5.5. PROJETO PILOTO - Tabela de indicadores .....	54

O Governo Federal brasileiro vem implementando, ao longo dos últimos anos, um conjunto de projetos e iniciativas de Governo Eletrônico envolvendo a Administração Pública, a sociedade e o setor privado. Assimilando novas concepções, tecnologias e práticas de gestão, a política de Governo Eletrônico é parte da agenda prioritária do Governo e acumula diversas realizações em consonância com as diretrizes que visam a melhoria dos serviços prestados ao cidadão, a ampliação do acesso a serviços, a melhoria da gestão interna e a transparência e controle social sobre as ações de Governo.

Nesse contexto, a oferta de serviços públicos nos portais governamentais é uma constante que tem marcado as estratégias de Governo Eletrônico há quase uma década no Brasil. Mais do que ofertar serviços, no entanto, as políticas em desenvolvimento buscam ampliar o alcance das ações ao considerar um conjunto de questões relacionadas ao necessário alinhamento da implantação de serviços públicos por meios eletrônicos com as necessidades da população. Iniciativas voltadas para aspectos relacionados à usabilidade, acessibilidade, linguagem visual e escrita, arquitetura de conteúdo e interoperabilidade, ou seja, focadas na interface de interação com o usuário são alguns exemplos a citar.

Há, entretanto, outros momentos ou aspectos de igual ou maior relevância a serem considerados pelas estratégias de implantação de serviços por meios eletrônicos. Um deles diz respeito à avaliação do serviço após sua implementação, de maneira a identificar seu alinhamento maior ou menor com as necessidades do usuário e a permitir sua constante evolução. Não obstante, na maioria das práticas brasileiras de prestação de serviços públicos por meios eletrônicos, o que ainda se percebe é a ausência de iniciativas de avaliação ou mecanismos de mensuração de seu despenho quanto à conveniência para a sociedade.

Esta publicação apresenta o projeto *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços*, coordenado pelo Departamento de Governo Eletrônico (DGE), da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG). Trata-se de um conjunto de indicadores focados na avaliação de uma maior ou menor conveniência para o cidadão dos serviços prestados por meios eletrônicos, considerando o seu nível de maturidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade.

Reúnem ainda, um grupo de critérios que permitem visualizar os pontos fracos e fortes de um serviço e a proximidade maior ou menor em relação às expectativas dos usuários após sua implantação, contribuindo para sua permanente evolução e alinhamento.

Os processos e métodos utilizados para a definição dos indicadores serão igualmente retratados nessa publicação, assim como a estratégia que prevê a realização de uma avaliação anual de e-Serviços Públicos e a publicação de um *Relatório de Recomendações* visando a constante qualificação dos serviços. Acredita-se, desta forma, estar dando um importante passo para suprir um relevante aspecto de sucesso na implementação de políticas de Governo Eletrônico no Brasil.

O projeto *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços* começou a ser formulado no último trimestre de 2004. As primeiras iniciativas se voltaram para uma pesquisa estruturada com recursos humanos do próprio DGE sobre metodologias, ferramentas e instrumentos de aferição, além de análise sincrônica. Essa pesquisa inicial considerou avaliações similares em âmbito nacional e internacional que contemplaram ou apresentaram alguma relação direta com a mensuração da prestação de serviços públicos eletrônicos.

Após a pesquisa documental, uma busca por subsídios e contribuições de especialistas de atuação no campo de indicadores de avaliação de serviços públicos eletrônicos foi contemplada por eventos organizados e coordenados pelo DGE especialmente para esse fim. A primeira atividade nesse sentido foi realizada nos dias 2 e 3 de dezembro de 2004, em parceria com o Conselho Britânico – Regional Sul. O workshop ‘Melhores Práticas de Governo Eletrônico – Experiência do Reino Unido’ discutiu, entre outros temas, os conceitos de satisfação do usuário e utilização de práticas de governo eletrônico a partir da experiência do Reino Unido, que anualmente promove a avaliação de seus portais e sítios governamentais.

Encerrada esta atividade, iniciou-se um debate interno ao departamento visando identificar os parâmetros e variáveis que deveriam compor o projeto para que em seguida fossem construídas as referências de indicadores e métricas. Em maio de 2005 foi concluída uma segunda etapa do trabalho, que contou com a contribuição de um consultor financiado no âmbito do projeto EuroBrasil 2000 e que representou marco importante na formatação da metodologia ao sistematizar a discussão.

Nos meses seguintes, tiveram andamento atividades de interação pública visando o debate da metodologia proposta. A metodologia foi apresentada tanto no CONIP – SP (Congresso de Informática Pública), realizado entre os dias 17 e 19 de maio de 2005, quanto no CONIP Brasília, nos dias 22 e 23 de novembro do mesmo ano. Foi apresentada também na Conferência Regional Ministerial da América Latina e Caribe da WSIS (World Summit on the Information Society), realizada entre os dias 08 e 10 de junho de 2005, no Rio de Janeiro.

Essa dinâmica de interação pública culminou com a realização do Seminário Ibero-americano 'Construindo uma Referência Brasileira de Indicadores e Métricas de Governo Eletrônico', realizado em Brasília, em 13 e 14 de dezembro de 2005, em parceria com a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), por meio do Projeto de Cooperação Internacional com a *Escuela Iberoamericana de Gobierno y Políticas Públicas* (IBERGOP), do governo espanhol.

O seminário marcou um terceiro momento do trabalho, a partir do qual reuniram-se, uma vez mais, experiências e reflexões internacionais sobre a construção dos indicadores, assim como foram encaminhadas questões referentes ao modelo elaborado pelo Governo Federal até então. Funcionários das três esferas do governo brasileiro, membros do meio acadêmico, iniciativa privada, consultorias e organismos internacionais agregaram novas contribuições que ajudaram a consolidar o primeiro conjunto de parâmetros, variáveis e critérios de avaliação de serviços públicos eletrônicos.

O processo de construção dos indicadores foi concluído com a aplicação de uma Avaliação-Piloto desenvolvida especialmente para validar os parâmetros e critérios eleitos. Realizado entre os dias 25 de abril e 28 de maio de 2006, a partir de uma parceria entre o DGE, a Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio Grande do Sul (PROCERGS) e da Companhia de Processamento de Dados do Município de Salvador (PRODASAL), esse piloto avaliou 21 serviços nas três esferas de governo conforme detalhado no capítulo III desta publicação.

Os resultados do piloto confirmaram alguns critérios e eliminaram outros. A partir das lições apreendidas com a avaliação dos primeiros 21 serviços foi possível redigir a versão final dos *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços* descritos no capítulo 3 deste documento. É importante ressaltar, no entanto, que todo o projeto foi desenvolvido sob a perspectiva de um aprimoramento contínuo tanto do processo quanto dos parâmetros e critérios utilizados para a avaliação e melhoria da qualidade de prestação de serviços públicos por meios eletrônicos.

O projeto *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços* foi desenvolvido com o objetivo de avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos de acordo com a conveniência para o cidadão. Focado prioritariamente na prestação de serviços pela Internet, uma vez que esse ainda é o principal canal de entrega das soluções de governo eletrônico, o projeto foi estruturado para fornecer informações que permitam a melhoria dos serviços já existentes e o alinhamento de novos serviços de acordo com os conceitos de conveniência e qualidade esperados.

Essa iniciativa busca, ainda, estimular a simplificação e a qualificação constante do acesso aos serviços e informações prestados nos sítios e portais públicos, garantindo a centralidade de acesso aos serviços on-line, sempre com foco no cidadão. Também busca promover o monitoramento e o planejamento contínuo das atividades e políticas de governo eletrônico do Governo Federal como forma de garantir o seu contínuo aprimoramento.

Técnicas, metodologias e ferramentas de avaliação são cada vez mais reconhecidas como um mecanismo que propiciam o aumento da produtividade, da eficiência e da efetividade nas relações entre o Estado e a sociedade. Como afirma Persegona (2005), “a necessidade de fortalecer práticas de adoção de mecanismos que privilegiem a participação popular, tanto na formulação quanto na avaliação de políticas públicas, viabilizando o controle social das mesmas é condição *sine qua non* para o sucesso da reforma do Estado”.

Discutindo a problemática e a necessidade da avaliação Vilella (2003), recorre a Serafeimidis (1997), para afirmar que a mesma é um processo complexo e que nunca se encerra, sendo sempre norteado por alguns balizadores pré-definidos. A pesquisadora também faz menção a Saracevi (1995) citado por Allen (1996), que considera a pesquisa de avaliação como um eixo central para o desenvolvimento de sistemas e serviços de informação.

Segundo Lenk e Traummüllerv (apud JOIA, 2002), o Governo Eletrônico pode ser analisado sob quatro perspectivas: dos processos, da cooperação, da gestão do conhecimento e do cidadão. Esta última visando oferecer serviços de utilidade pública ao cidadão.

Já Trochim defende que “a avaliação de sítios web se configura como a fase final de um ciclo que engloba também a conceitualização, o desenvolvimento e a implementação do mesmo” (TROCHIN, 1996 apud FURQUIM, 2005). Furquim (2005) apresenta um modelo geral de avaliação cuja noção central é a de que existem diferentes fases no ciclo de vida de um sítio ou portal, assim como diferentes questões de avaliação e métodos associados a cada fase, deixando explícita a necessidade de um mecanismo de avaliação seja de sítios, portais ou serviços eletrônicos.

Nesse sentido, desde o início da década de 90, o Estado brasileiro busca inserir na gestão formas práticas e metodológicas de avaliação. O mesmo princípio norteia as políticas de Governo Eletrônico em andamento no âmbito da administração pública federal. De fato, o projeto *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços* está focado na relação de interesses entre Estado e cidadão e busca nortear um processo de avaliação permanente, sistêmico e efetivo.

Na maioria das práticas brasileiras de prestação de serviços públicos por meios eletrônicos, percebe-se a ausência de iniciativas de avaliação ou mecanismos de mensuração de seu desempenho quanto à conveniência para a sociedade. O projeto desenvolvido pelo DGE visa atender essa necessidade, bem como contribuir de forma indireta com a adequação destes serviços às demandas de uso por meios eletrônicos.

A ausência de uma prática dessa natureza faz com que os governos tenham dificuldades na percepção do alinhamento das suas iniciativas com as necessidades reais de cidadãos, empresas e outros segmentos sociais. A inexistência de processos estruturados de avaliação impede igualmente o registro de informações e pareceres que possam melhorar e facilitar a vida do cidadão no que se refere à obtenção de serviços por meios eletrônicos, bem como a realização de análises comparativas, que qualifiquem de forma estruturada a evolução desses serviços.

O percurso metodológico adotado para chegar a uma tabela de *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços* considerou premissas fundamentais para o alcance dos objetivos desse projeto. A primeira delas foi a necessidade de desvincular os indicadores de governo eletrônico daqueles específicos e universalmente reconhecidos como Indicadores da Sociedade da Informação, tais como: percentagem de domicílios com computador, percentagem de computadores domiciliários com acesso à Internet, percentagem de conectividade das salas de aula, locais de acesso à Internet, gênero, classes etárias e nível de renda com acesso à Internet, entre outros.

A segunda premissa adotada foi a de avaliar as iniciativas de governo eletrônico, quer sejam desenvolvidas por um só organismo quer sejam o resultado da colaboração entre diversas entidades parceiras, que se dispõem a interagir para satisfazer necessidades do ciclo de vida dos cidadãos ou das empresas. Assim, não são avaliados de forma específica ministérios, estados, prefeituras, organismos, etc. O que se busca evidenciar é o serviço prestado e não as instituições que individual ou coletivamente prestam esse serviço à sociedade.

Por fim, os indicadores identificados pressupõem uma visão de governo eletrônico orientada ao cidadão, priorizando todos aqueles aspectos que contribuem para a disponibilização eficiente e efetiva de um serviço por meio eletrônico.

A partir dessas premissas, a construção da tabela de indicadores passou por um alinhamento de expectativas das entidades do governo brasileiro e de alguns dos diversos instrumentos de medida já ensaiados internacionalmente. Procurou-se encontrar o caminho mais simples e eficaz de avaliar os serviços de governo eletrônico brasileiro a partir de um conjunto de indicadores simples e perceptíveis e que poderiam constituir-se, inclusive, em um guia de auto-avaliação.

O objetivo do DGE é realizar a avaliação anual de serviços públicos prestados por meios eletrônicos de acordo com os indicadores e métricas propostos nesta metodologia. Para tanto, o critério escolhido foi elaborar um instrumento de adesão que permite aos órgãos responsáveis pela prestação dos serviços nas esferas federal, estadual e municipal inscreverem as iniciativas a serem avaliadas. Para cada serviço inscrito, o órgão responsável deve apresentar também, o intervalo de páginas (URLS) que o compõem. Essa exigência busca evitar distorções na avaliação quando da existência da prestação do serviço em mais de um contexto como por exemplo, a disponibilização de um mesmo serviço em diferentes portais ou sítios.

A adesão ao projeto de avaliação significa um processo contínuo, no qual o serviço passa a ser acompanhado anualmente, e que objetiva gerar quadros comparativos nos quais seja possível acompanhar a evolução dos serviços a partir dos resultados alcançados.

A coleta de dados é feita por avaliadores especialmente treinados para esse fim a partir de um questionário estruturado com dados diretamente observáveis (ver item 5.1 *Anexos*). Esse questionário é disponibilizado via web por meio da ferramenta *LimeSurveyor* desenvolvida em software livre com linguagem de programação PHP e em ambiente de servidor Linux. O sistema permite ainda o cadastro prévio dos avaliadores, o que garante a realização de várias análises independentes para um mesmo serviço e evita registros duplicados.

Os dados referentes à avaliação dos serviços ficam armazenados em base MySQL e podem ser exportados para análise dos resultados em formato de texto (Word e SVS) ou planilhas (Excel e SPSS). Com base na análise estatística dos resultados são gerados gráficos e relatórios comparativos que permitam o constante aprimoramento dos serviços prestados por meio eletrônicos.

No processo de elaboração desta metodologia, foram consolidados oito indicadores de conveniência para o cidadão e 19 critérios de avaliação. A seguir, são apresentados os indicadores consolidados após a análise da avaliação piloto realizada em 2006. São eles: maturidade do serviço prestado, comunicabilidade, confiabilidade, multiplicidade de acesso, acessibilidade, disponibilidade, facilidade de uso e transparência.

Cada indicador tem um peso de 12,5 pontos, perfazendo um total de 100 pontos. Já os critérios são qualificados e quantificados a partir de características básicas estabelecidas com suas respectivas escalas de valoração (ver tabela no item 2.3). Além dos indicadores, os serviços são classificados ainda de acordo com sua natureza: dever/obrigação ou direito/benefício.

### **MATURIDADE DO SERVIÇO PRESTADO ELETRONICAMENTE**

Traduz em que medida o serviço é prestado de maneira totalmente desmaterializada e completa. Utiliza-se, para tanto, três das quatro fases divulgadas no documento "Gartner's Four Phases of E-Government Model" elaborado pelo Gartner Group em 2000. O indicador é medido na forma de escala, sendo o serviço pontuado de acordo com o nível de maturidade alcançado.

#### ■ **Informação**

Esta fase é caracterizada pela descrição das informações básicas necessárias para cada procedimento ou serviço tais como: onde obter, horário e local de funcionamento da instituição e pré-requisitos necessários. Geralmente são informações estáticas, básicas, limitadas e com propósito geral. Cada serviço é claramente identificado com a unidade da instituição que o executa. O serviço considerado com nível de maturidade *Informação* recebe 4 pontos.

#### ■ **Interação**

Este estágio oferece a possibilidade de pesquisa, obtenção e submissão dos formulários necessários para a realização do procedimento em questão, além de links para outras informações relevantes. O modelo de prestação do serviço ainda é voltado à estrutura formal e os departamentos de governo são referenciados de acordo com o organograma. O serviço considerado com nível de maturidade *Interação* recebe 8 pontos.

## ■ **Transação**

O estágio de evolução tecnológica no nível transacional já permite a obtenção completa do serviço público de forma on-line. O serviço é totalmente realizado por meio eletrônico e está disponível 24 horas durante os 7 dias da semana (24x7). Além disso, a estrutura departamental por trás da prestação de serviços deixa de ser percebida. Neste estágio os usuários podem conduzir, inclusive transações financeiras on-line. O foco desta fase é construir aplicações de auto-serviço e também usar a Web como um complemento para outros canais de entrega. O serviço considerado com nível de maturidade *Transação* recebe 12,5 pontos.

## **COMUNICABILIDADE**

---

Busca valorizar a receptividade e abertura do Estado à influência e participação dos cidadãos, assim como a capacidade de oferecer ajuda para facilitar o acesso às informações prestadas. O cidadão/usuário de serviços públicos eletrônicos tem o direito de ser ouvido, de receber explicações, de participar dos processos decisórios, enfim, de ter acesso às pessoas e órgãos que gerenciam a prestação dos serviços e de receber respostas adequadas às suas dúvidas e manifestações. O indicador é medido de forma cumulativa, recebendo pontos de acordo com os itens que apresentar. Os subitens têm valor de 1,75 ponto cada, à exceção do item "Existência de ajuda on-line" que recebe 2 pontos.

## ■ **Meios de Contato**

Verifica se no intervalo de páginas onde o serviço é prestado observa-se a existência de canais de comunicação oferecidos pelo prestador do serviço para contato do cidadão/usuário com os responsáveis para esclarecimento de dúvidas, envio de sugestões ou críticas e solicitação de informações em geral:

- Correio eletrônico das instituições envolvidas
- Telefone das instituições envolvidas
- Endereço das instituições envolvidas
- Existência de informação sobre prazo para atendimento dos contatos

## ■ Ajuda

Verifica a existência, no intervalo de páginas onde o serviço é prestado, de mecanismos que ajudem o usuário/cidadão a esclarecer dúvidas referentes à prestação do mesmo, assim como a percorrer os passos necessários para acessar a informação ou *concluir o serviço*

- *Existência de FAQ*

Verifica a existência de compilação das perguntas mais frequentes sobre o acesso e realização do serviço em questão.

- *Existência de ajuda on-line*

Verifica se o serviço oferece mecanismos de ajuda em tempo real, ou seja, se há canais de interação com o prestador do serviço para esclarecimento de dúvidas no ato do acesso e realização do serviço.

- *Existência de ajuda por telefone*

Verifica se o órgão responsável pela prestação do serviço oferece alternativa para esclarecimentos de dúvidas relativas ao acesso e realização do serviço por telefone.

## **MULTIPLICIDADE DE ACESSO**

---

A Multiplicidade de Acesso traduz a abrangência que cada iniciativa de Governo Eletrônico tem de disponibilizar serviços em outros canais eletrônicos além da Internet. O indicador é medido de forma cumulativa, somando pontos de acordo com os itens que apresentar. Cada subitem tem valor de 4,17 pontos sendo necessários 3 tipos diferentes de acesso para que o serviço pontue o valor máximo.

## ■ Tipos de acesso

Valoriza a capacidade do governo em oferecer um mesmo serviço por outros meios eletrônicos além da Internet. Para tanto, verifica-se no intervalo de páginas onde o serviço é prestado, a existência de indicação de outros meios como alternativa para o *usuário/cidadão*.

- *SMS*

Serviços prestados por celular por meio de mensagens curtas (SMS).

- *Quiosques ou PCs de acesso público*  
O conceito de Quiosque traduz a preocupação de criar meios de acesso facilitados a todos, em regime de self-service. Caracteriza-se pela prestação de serviços eletrônicos em locais de acesso público.
- *Intermediação presencial a serviços eletrônicos*  
Caracteriza-se pela presença de profissionais especializados (servidores ou monitores) que auxiliam o usuário/cidadão a efetuar os passos necessários para obter o serviço prestado eletronicamente.
- *Call Center/Contact Center (com serviços fixos ou móveis)*  
O Call Center caracteriza-se pela prestação do serviço por meio de um centro de atendimento telefônico, montado especialmente para esse fim. No caso do Contact Center a prestação do serviço também é feita por meio de um centro de atendimento telefônico, mas com o diferencial de focar mais diretamente no usuário/cidadão. Ele utiliza repositórios de informação integradas e compartilhadas (bases de conhecimento) para otimizar o valor da informação ao longo da relação do usuário/cidadão com a instituição.
- *Outros meios*  
Serviços prestados por outros meios eletrônicos como WAP, televisão digital, videoconferência, palms e outros.

## **ACESSIBILIDADE**

---

A Acessibilidade diz respeito à participação das pessoas portadoras de deficiência no uso de produtos, serviços e informações de forma irrestrita. Esse indicador verifica se, no intervalo de páginas onde o serviço está inserido, há presença de algum tipo de indicação como selo ou informação específica que determine o seu grau de acessibilidade. O indicador é medido na forma de escala, sendo o serviço pontuado de acordo com o nível de *acessibilidade alcançado*

- Acesso às pessoas portadoras de deficiência
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade (3 pontos)
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível "A" (5 pontos)
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível "AA" (9 pontos)
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível "AAA" (12,5 pontos)

## **DISPONIBILIDADE**

---

Verifica quanto o serviço prestado está disponível para acesso do cidadão/usuário. Não basta apenas a presença do serviço na forma eletrônica, o cidadão deve ser capaz de acessá-lo na hora que melhor lhe convier e de forma rápida, sem esperas pelo carregamento da página ou aplicação. O indicador é medido de forma cumulativa e em escala.

### ■ **Peso da página**

O peso influencia diretamente no tempo de carregamento das páginas e, conseqüentemente, na velocidade de acesso à informação/serviço buscado pelo usuário/cidadão. A verificação desse indicador leva em consideração a média do peso individual de cada uma das páginas percorridas para se adquirir a informação ou concluir o serviço em questão. Quanto mais pesada a página, menos pontuado é o serviço.

- Até 50 Kb (6,50 pontos)
- Entre 50 Kb e 70 Kb (3 pontos)
- Mais de 70 Kb (nenhum ponto)

### ■ **Prontidão 24x7**

Refere-se à disponibilidade em tempo integral (24 horas por dia, 7 dias por semana) para acesso às páginas referentes ao serviço em tela. Os serviços que apresentam disponibilidade 24X7 recebem 6 pontos.

## **FACILIDADE DE USO**

---

A facilidade de uso ou usabilidade trata da qualidade de interação e navegação da interface para acesso ao serviço. A interface é um dos fatores críticos para o sucesso de um sistema. A interface deve ser, portanto, fácil de usar. Ela deve oferecer um ambiente amigável que permita uma navegação intuitiva e rápida. O indicador é medido de forma cumulativa, recebendo pontos de acordo com os itens que apresentar. Os critérios têm valor variável de acordo com as suas subdivisões.

### ■ **Linguagem compreensível**

Verifica se a linguagem utilizada na divulgação das informações e orientações para realização do serviço é clara e objetiva independentemente de ser técnica ou corrente. Esse critério tem o valor de 3 pontos.

## ■ Navegabilidade

A navegabilidade diz respeito à distribuição ou localização das fontes de informação. As informações devem ser facilmente encontradas. O usuário não deve ser obrigado a percorrer caminhos intrincados dentro do sítio ou portal para encontrar as informações desejadas. Esse critério tem o valor de 3,5 pontos, bastando ao serviço apresentar 4 itens para alcançar a pontuação.

- *Presença de mapa do sítio ou portal*  
Verifica se o intervalo de páginas em que o serviço está inserido oferece a funcionalidade de mapa e se o serviço é encontrado por meio do mapa.
- *Presença de motor de busca*  
Verifica a existência de mecanismos de busca no intervalo de páginas onde o serviço é prestado e se o serviço é encontrado quando procurado por meio desse mecanismo.
- *Presença de barra de estado ou "migalha de pão"*  
Verifica a presença, no intervalo de páginas onde o serviço é prestado, da lista de links mostrando o caminho navegado para chegar ao ponto atual.
- *Acesso à informação/serviço em até três cliques*  
Verifica se o usuário/cidadão consegue chegar à informação/serviço desejado em até três cliques considerando-se a página inicial (home), duas páginas intermediárias e a página da informação/serviço propriamente dita.
- *Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva*  
Verifica se o acesso à informação/serviço se dá de forma fácil e intuitiva independente do número de cliques necessários para tanto. O número de cliques necessários se torna pouco importante se o usuário/cidadão não conseguir encontrar os caminhos que deve percorrer para chegar à informação/serviço que deseja.
- *Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos*  
Verifica se a interface gráfica das páginas referentes ao serviço segue um padrão uniforme de formatos, cores, estilos e demais elementos de desenho.

### ■ **Formas de seleção do serviço**

Verifica se o intervalo de páginas em que o serviço está inserido oferece alternativas ou filtros diferenciados para acesso. Esse critério tem o valor de 3 pontos, bastando apresentar 3 itens para alcançar a pontuação.

- Linha da vida
- Público-alvo
- Áreas de interesse
- Ordem alfabética
- Órgão responsável

### ■ **Pró-atividade**

Verifica se há iniciativas pró-ativas que antecipem a necessidade dos cidadãos por iniciativa do próprio órgão responsável pela prestação do serviço como, por exemplo, a opção para emissão de segunda via da carteira de identidade no ato do registro on-line de um boletim de ocorrência de perda ou roubo. Esse critério tem o valor de 3 pontos.

## **CONFIABILIDADE**

---

A confiabilidade traduz a qualidade do sistema que permite ao usuário/cidadão confiar, justificadamente, no serviço prestado. Ela valoriza a capacidade do governo de oferecer segurança às informações e canais relativos ao serviço prestado. Esse indicador é avaliado de forma cumulativa.

### ■ **Presença de informações sobre segurança**

Verifica se o intervalo de páginas onde o serviço é prestado apresenta informações sobre segurança contra falhas imprevistas, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações veiculadas. Esse critério tem o valor de 4 pontos.

### ■ **Presença de informações sobre política de privacidade**

Verifica se o intervalo de páginas onde o serviço é prestado esclarece os usuários quanto aos direitos e responsabilidades relativas às informações divulgadas. Esse critério tem o valor de 4 pontos.

### ■ **Presença de informações sobre atualização do conteúdo**

Verifica se o intervalo de páginas onde o serviço é prestado apresenta informações referentes à data de publicação dos seus conteúdos, demonstrando claramente tratar-se de conteúdo atualizado. Esse critério tem o valor de 4,50 pontos.

## **TRANSPARÊNCIA**

---

A Transparência é a responsabilidade pela eficiente gerência de recursos públicos (accountability), permitindo o maior controle da sociedade ao andamento do serviço solicitado. Essa forma de controle torna a alocação de recursos simultaneamente mais eficiente e mais democrática. Esse indicador é avaliado de forma cumulativa.

### ■ **Indicação do responsável pelos atos administrativos**

Verifica se há informação sobre os responsáveis pelos atos administrativos referentes ao serviço. Esse critério tem o valor de 4 pontos.

### ■ **Acompanhamento da situação/status do serviço**

Verifica se o órgão responsável pelo provimento do serviço público eletrônico fornece informações sobre o andamento do mesmo nos casos em que esse acompanhamento se mostra necessário, como por exemplo, solicitação de benefícios, emissão de documentos e outros. Esse critério não pode ser aplicado em serviços que são concluídos na hora da sua solicitação, nesses casos foi criado o subitem "Não se aplica". O critério tem o valor de 4 pontos. Para evitar a penalização de serviços em que esse critério não se aplica o valor do subitem também é de 4 pontos.

### ■ **Divulgação de indicadores de satisfação**

Verifica se o órgão responsável pelo provimento do serviço público eletrônico fornece informações sobre pesquisas realizadas junto ao usuário/cidadão para aferir o seu grau de satisfação com a prestação do serviço. Esse critério tem o valor de 4,50 pontos.

## 2. 3. Tabela de indicadores

	Medida	Pontos
<b>1. Maturidade do serviço prestado eletronicamente</b>		
	<b>(Escala)</b>	<b>12,50</b>
Informação	S/N	4,00
Interação	S/N	8,00
Transação	S/N	12,50
<b>2. Comunicabilidade</b>		
		<b>12,50</b>
Transação		
Correio eletrônico das instituições envolvidas	S/N	1,75
Telefone das instituições envolvidas	S/N	1,75
Endereço das instituições envolvidas	S/N	1,75
Informação sobre prazo para atendimento dos contatos	S/N	1,75
Ajuda		
Existência de FAQ	S/N	1,75
Existência de ajuda on-line	S/N	2,00
Existência de ajuda por telefone	S/N	1,75
<b>3. Multiplicidade de Acesso</b>		
		<b>12,50</b>
Tipos de acesso		
SMS	S/N	4,17
Quiosques ou PCs de acesso público	S/N	4,17
Intermediação presencial a serviços eletrônicos	S/N	4,17
Call center/Contact center (com serviços fixos ou móveis)	S/N	4,17
Outros meios	S/N	4,17
<b>4. Acessibilidade</b>		
	<b>(Escala)</b>	<b>12,50</b>
Acesso às pessoas portadoras de deficiência		
Presença de selo ou indicação de acessibilidade	S/N	3,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "A"	S/N	5,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "AA"	S/N	9,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "AAA"	S/N	12,50
<b>5. Disponibilidade</b>		
	<b>(Escala)</b>	<b>12,50</b>
<b>Peso da Página</b>		
Até 50 Kb	S/N	6,50
Entre 50 Kb e 70 Kb	S/N	3,00
Mais de 70 Kb	S/N	0
Prontidão 24 x 7	S/N	6,00
<b>6. Facilidade de uso</b>		
		<b>12,50</b>
Linguagem compreensível	S/N	3,00
Navegabilidade		
Presença de mapa do sítio ou portal	S/N	0,875
Presença de motor de busca	S/N	0,875
Presença de barra de estado ou "migalha de pão"	S/N	0,875
Acesso à informação/serviço em até três cliques	S/N	0,875
Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva	S/N	0,875
Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos	S/N	0,875
Formas de Seleção do serviço		
Linha da Vida	S/N	1,00
Público-alvo	S/N	1,00
Áreas de Interesse	S/N	1,00
Ordem Alfabética	S/N	1,00
Órgão responsável	S/N	1,00
Pró-atividade	S/N	1,00
<b>7. Confiabilidade</b>		
		<b>12,50</b>
Presença de informações sobre segurança	S/N	4,00
Presença de informações sobre política de privacidade	S/N	4,00
Presença de informações sobre atualização do conteúdo	S/N	4,50
<b>8. Transparência</b>		
		<b>12,50</b>
Indicação do responsável pelos atos administrativos	S/N	4,00
Acompanhamento da situação/status do serviço	S/N	4,00
Item quando não se aplica "Acompanhamento da situação/status do serviço"	S/N	4,00
Divulgação de indicadores de satisfação	S/N	4,50

O principal objetivo da aplicação do piloto foi validar os indicadores e métricas estabelecidas para a avaliação dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos.

A avaliação piloto verificou itens como a facilidade de compreensão e contextualização dos critérios considerados, o formato dos questionários, a objetividade das perguntas, o acesso aos dados necessários para a obtenção das respostas, a receptividade dos órgãos responsáveis pelos serviços avaliados, o número de avaliadores necessários, o prazo estabelecido para a conclusão das avaliações e as dificuldades encontradas durante a aplicação do piloto como um todo.

A lista de indicadores utilizados na avaliação piloto apresenta algumas divisões e critérios diferentes da versão final consolidada e apresentada no capítulo 2 deste documento. A principal diferença a ser ressaltada é a divisão entre itens diretamente observáveis, que podiam ser avaliados por meio da navegação direta nas páginas do serviço e itens observáveis indiretamente, ou seja, que necessitavam de consulta ao responsável pelo serviço. As análises que resultaram na lista de indicadores consolidada podem ser consultadas no tópico 3.5 *Aprendizado*.

Os indicadores utilizados na aplicação piloto para análise dos serviços prestados por meios eletrônicos sob a ótica da conveniência para o cidadão foram: maturidade do serviço prestado, orientação social, capacidade de comunicação e influência, nível de atendimento, multiplicidade de meios, facilidade de uso, transparência e confiabilidade. A tabela resumo com os indicadores considerados está disponível no item 5 *Anexos*.

No que diz respeito aos critérios, a maturidade do serviço prestado avaliou seu estágio de evolução, ou seja, se o serviço era informativo, interativo, transacional ou de transformação. Quando pertinente, cada um dos estágios apresentou subdivisões que permitiram uma melhor caracterização do serviço.

A orientação social verificou se o serviço prestado estava relacionado a deveres/obrigações ou a direitos/benefícios.

A capacidade de comunicação e influência avaliou a presença de meios de contato como e-mail e telefone das instituições envolvidas, a existência de informações sobre prazo para atendimento das interações, assim como de mecanismos de ajuda, por exemplo, perguntas mais frequentes (FAQ), ajuda on-line ou por telefone.

Com relação à multiplicidade de acesso, o objetivo foi analisar se um mesmo serviço oferecia outros meios eletrônicos para acesso além da Internet, como SMS, Call Center e outros.

Já para o indicador facilidade de uso, a avaliação considerou o tipo de linguagem utilizada para descrever o serviço, suas condições de navegabilidade, rapidez, formas de seleção, acessibilidade e prontidão.

A transparência verificou a existência de indicação dos responsáveis pelos atos administrativos e de sistema para acompanhamento de fluxo e status do serviço, assim como da divulgação de indicadores de satisfação. Por último, a confiabilidade avaliou a presença de informações sobre segurança, política de privacidade e atualização das informações.

O primeiro desafio para a realização do piloto se caracterizou pela definição da amostra, ou seja, quantos e quais serviços seriam avaliados. Partindo-se de um universo que incluía todos os órgãos da administração pública federal, estadual e municipal, fez-se necessário estabelecer um número específico de serviços que conseguisse abranger, ao mesmo tempo, as três esferas de governo e os vários níveis possíveis de atendimento das demandas do cidadão por meios eletrônicos. Estudos realizados internamente pelo DGE concluíram pela avaliação de 21 serviços nas três esferas, ou seja, sete em cada uma.

Especificado o número, partiu-se para a definição sobre quais serviços seriam avaliados em cada uma das esferas de governo. Para tanto, utilizaram-se como critérios de escolha dados como demanda, utilização, presença, categoria temática (Educação, Saúde, Segurança e outros), nível de maturidade, pluralidade de canais para a prestação do serviço e potencialidade de evolução. A indicação dos serviços federais foi feita pela equipe interna do DGE, enquanto os estaduais e municipais surgiram a partir da parceria com a PROCERGS e a PRODASAL. Os serviços selecionados foram ainda apresentados e validados durante o Seminário Ibero-americano 'Construindo uma Referência Brasileira de Indicadores e Métricas de Governo Eletrônico'.

Na esfera federal foram selecionados os serviços de Declaração de Imposto de Renda (IR) pessoa física; certidão de quitação eleitoral; solicitação de salário maternidade (contribuinte individual ou facultativa); registro de alerta contra roubo e furto de veículos; inscrição no programa de estímulo ao primeiro emprego; consulta ao CPF; e cálculo de contribuições e emissão de GPS para empresas.

Os serviços estaduais indicados foram carteira de identidade; IPVA; consulta à relação de escolas; doação de sangue; consulta ao nome empresarial; boletim de ocorrência; e Diário Oficial. Os serviços de manutenção de pontos de luz; itinerário de ônibus; emissão de 2ª via do IPTU; informações georreferenciadas; planejamento de orçamento com participação popular; calendário escolar; e consulta a postos de saúde foram os indicados no âmbito municipal.

A etapa seguinte definiu quantos e quais estados e municípios teriam os serviços selecionados avaliados. No caso dos estados, optou-se pelos cinco nos quais a presença dos serviços se mostrasse mais efetiva, o que se verificou em São Paulo, Mato Grosso do Sul, Rio Grande do Sul, Pernambuco e Pará. O mesmo critério de presença foi considerado também para os municípios, mas nesse caso optou-se por três capitais (que não coincidiram com as dos estados escolhidos), duas cidades de grande porte (com mais de 300 mil habitantes) e uma cidade de pequeno porte: Salvador (BA), Belo Horizonte (MG), Curitiba (PR), Ipatinga (MG), São José do Rio Preto (SP) e Petrópolis (RJ).

A definição da amostra considerou, ainda, o endereço eletrônico (URL) de cada serviço a ser avaliado. Como um mesmo serviço prestado eletronicamente pode, em alguns casos, ser acessado por mais de um endereço ou contexto (site, portal, e outros), optou-se por definir antecipadamente qual desses endereços seria considerado válido durante a avaliação piloto. Ao final, foram realizadas 71 avaliações conforme especificado nas tabelas do Anexo1.

A avaliação piloto utilizou dois questionários estruturados como instrumento para a coleta de dados, um para as questões diretamente observáveis e outro para as que necessitavam de consulta aos responsáveis pelo serviço. Ambos os questionários foram disponibilizados via web, através da ferramenta livre *PHPSurveyor* desenvolvida na linguagem de programação PHP em ambiente de servidor Linux. Os questionários necessitavam de cadastro prévio para identificação dos avaliadores, evitando assim análises duplicadas. Além disso, para as questões diretamente observáveis foi oferecido treinamento para uso da ferramenta.

A aplicação do piloto foi precedida ainda de pré-testes realizados no período de 10 a 20 de abril de 2006 para avaliar a eficiência do instrumento de coleta de dados e da metodologia adotada.



**gov.br**  
MAIS GOVERNO, MAIS CIDADANIA

## Indicadores de avaliação de iniciativas de governo eletrônico

**Bem Vindo! Você deve se registrar para preencher essa pesquisa.**

Por favor, digite suas informações abaixo e clique no botão **Continuar**.

Você receberá uma mensagem automática no endereço de e-mail informado com o link de acesso à página da pesquisa.

Nome:

Sobrenome:

E-mail:

**Fig 1:** Tela inicial do questionário

O questionário diretamente observável era constituído de 22 questões objetivas e foi direcionado à equipe de avaliadores formada por servidores do DGE e por parceiros do estado do Rio Grande do Sul (PROCERGS) e do município de Salvador (PRODASAL). O questionário contava ainda com uma pergunta aberta, em que avaliadores podiam relatar todas as dificuldades, observações, críticas, considerações e sugestões que considerassem pertinentes para o aprimoramento da metodologia.

O segundo questionário foi estruturado com oito perguntas objetivas e direcionado aos órgãos responsáveis pela prestação dos serviços por tratarem de itens que não poderiam ser diretamente observáveis pelos avaliadores. Os responsáveis pela prestação dos serviços selecionados foram contatados antecipadamente, informados por meio de ofício sobre a realização do piloto e dos prazos definidos para resposta dos questionários.

Para as questões diretamente observáveis, cada serviço selecionado recebeu três avaliações independentes que depois foram consolidadas para análise dos resultados. Os responsáveis pela prestação dos serviços responderam apenas uma única vez ao questionário.

Em termos gerais, a avaliação piloto apresentou resultados significativamente satisfatórios. Além de validar a versão preliminar da metodologia e dos indicadores estabelecidos, foi possível verificar um conjunto de oportunidades de melhoria e qualificação dos serviços. Como se tratou de amostra não probabilística, o conjunto de resultados apresentados não podem ser generalizados nem comparados entre si, mas são importantes para demonstrar o potencial de análise oferecido pela aplicação da metodologia.

Ainda de forma geral, os serviços avaliados na amostra piloto apresentaram desempenho inferior à metade da pontuação máxima definida para cada indicador (12,5 pontos). Para um total de 100 pontos possíveis, a média atingida pelos serviços avaliados foi de 33,76 pontos. O indicador *Acessibilidade* apresentou o pior desempenho com apenas um serviço pontuado em nível 1 (A). Os melhores desempenhos foram alcançados no indicador *Maturidade*, em que a média geral atingiu 8,05 pontos.

### **NATUREZA DO SERVIÇO**

O parâmetro classificatório *Natureza do Serviço* apontou que a amostra selecionada priorizou os serviços relacionados a direitos e benefícios. Dos 71 serviços avaliados, 53 (75%) se enquadraram nessa categoria, enquanto 18 serviços (25%) foram classificados como deveres e obrigações (fig1).

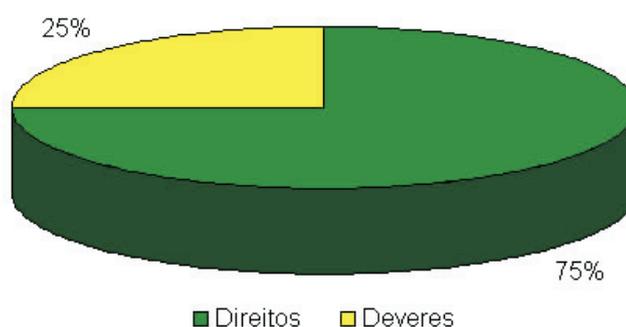
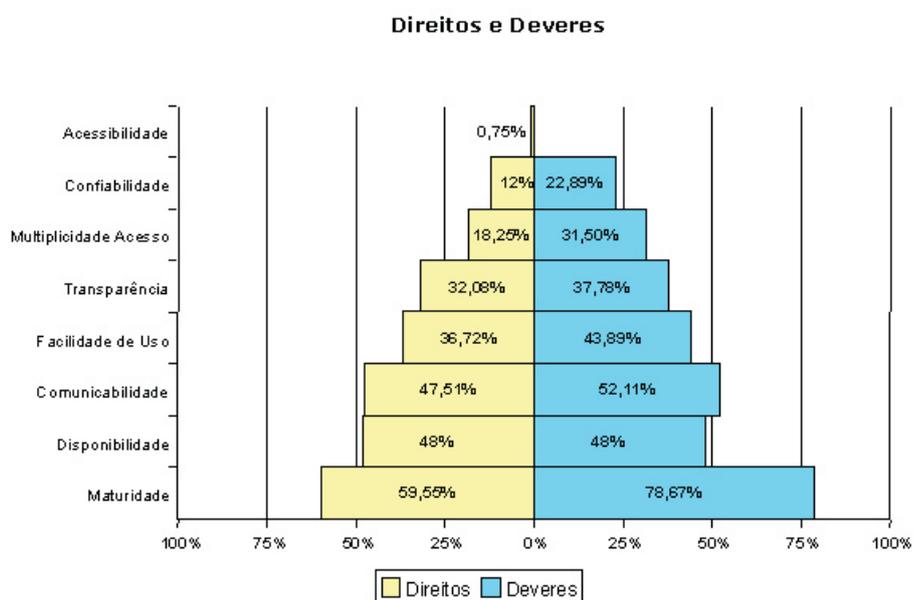


Fig 1: Divisão do serviço de acordo com a sua natureza

Os serviços classificados como dever/obrigação apresentaram pontuação mais elevada, atingindo um percentual médio de 39,35% sobre o total de indicadores. A pontuação dos serviços classificados como direito/benefício, por sua vez, obteve o percentual médio de 31,86%. Os indicadores *Disponibilidade* e *Acessibilidade* apresentaram resultados distintos da média geral. O primeiro obteve o mesmo índice nos dois grupos. Já o indicador *Acessibilidade* foi identificado apenas em um serviço caracterizado como direito/benefício. O gráfico 2 (fig2) mostra as médias alcançadas pelos serviços, de acordo com a sua natureza, em cada um dos indicadores avaliados. Os gráficos 3 e 4 (fig3 e fig4) mostram as mesmas médias separadas por tipo de serviço (natureza):



**Fig 2:** Percentual médio alcançado por natureza do serviço e por indicador

## Direitos

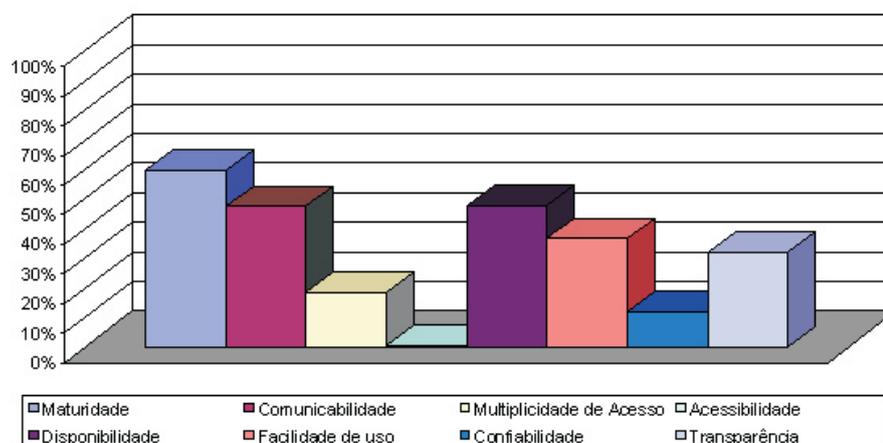


Fig 3: Médias alcançadas pelos direitos, por indicador

## Deveres

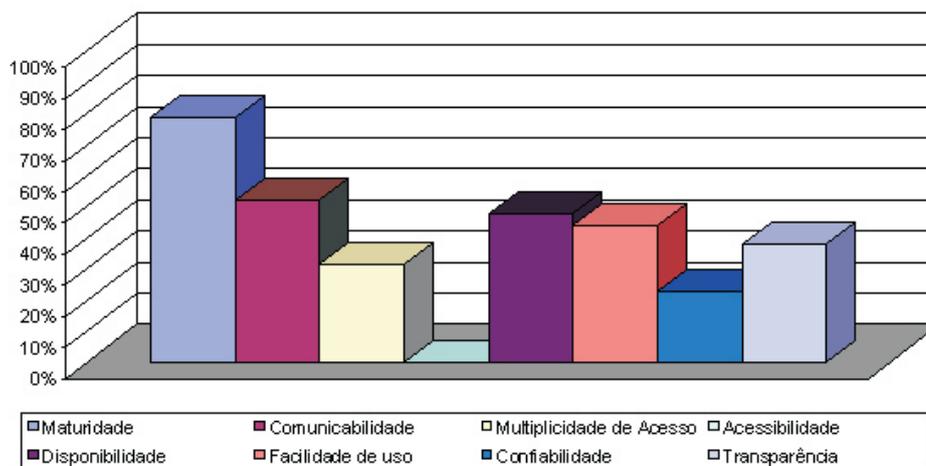


Fig 4: Médias alcançadas pelos deveres, por indicador

## MATURIDADE

De acordo com a amostra, mais da metade dos serviços (56%) encontra-se na fase interativa, distribuindo-se depois de forma quase uniforme entre o nível informacional (23%) e o transaccional (21%), conforme ilustrado na fig5.

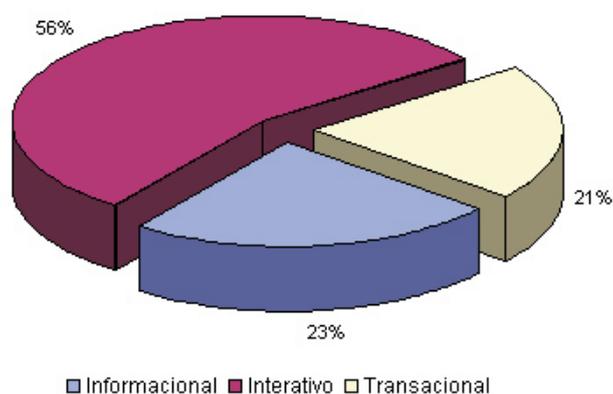


Fig 5: Percentual dos Serviços quanto ao Nível de maturidade

A maior pontuação obtida pela amostra foi no indicador *Maturidade*. Dos 71 serviços avaliados, 15 alcançaram a pontuação máxima de 12,5 pontos, sendo 10 de natureza dever/obrigação e 5 de direito/benefício.

O nível transaccional apresentou maior predominância (55,56%) entre os serviços da amostra com natureza dever/obrigação, obtendo uma média de 9,83 pontos em 12,5 possíveis. A situação se inverte no caso dos serviços de natureza direito/benefício em que a predominância é do nível interativo (66,04%) com uma média de 7,44 pontos no indicador *Maturidade* como mostra o gráfico 6 (fig6).

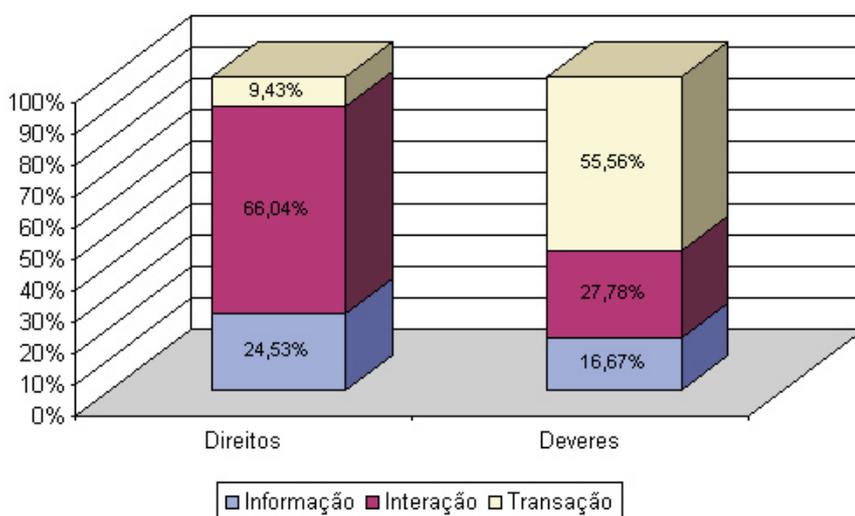


Fig 6: Distribuição de direitos e deveres para o indicador *Maturidade*

Ainda no que diz respeito à análise dos resultados referentes ao indicador *Maturidade*, a aplicação da metodologia demonstra que é possível fazer o cruzamento entre esse indicador e os demais avaliados para verificar se um maior nível de maturidade significa ou não um maior nível de *Comunicabilidade*, *Multiplicidade de Acesso*, *Acessibilidade*, *Disponibilidade*, *Facilidade de Uso*, *Confiabilidade* e *Transparência*. No caso dos serviços avaliados na amostra piloto, verificou-se que essa relação é positiva conforme demonstrado no gráfico 7 (fig7):

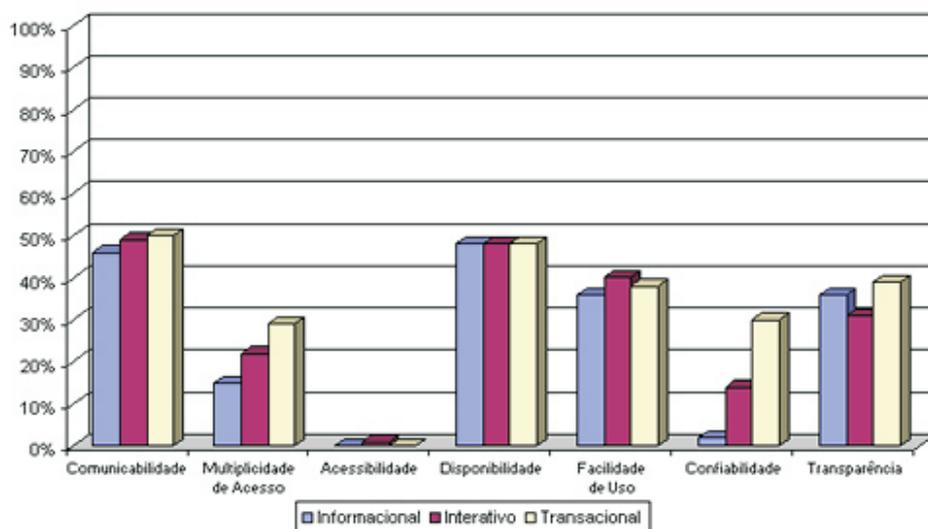


Fig 7: Pontuação de direitos e deveres classificados por nível de maturidade

## COMUNICABILIDADE

A aplicação da metodologia demonstrou que praticamente todos os serviços da amostra piloto (96%) oferecem algum tipo de meio de contato para uso do cidadão por e-mail ou telefone. Ainda assim, os serviços selecionados pecam pela falta de apoio e *feedback* ao usuário: apenas 23% apresentam indicativo de prazo de atendimento; menos da metade oferecem algum tipo de FAQ (31%) ou ajuda on-line (38%). O principal meio de contato em casos de dúvidas é o telefone (59%), conforme ilustrado no gráfico 8 (fig8):

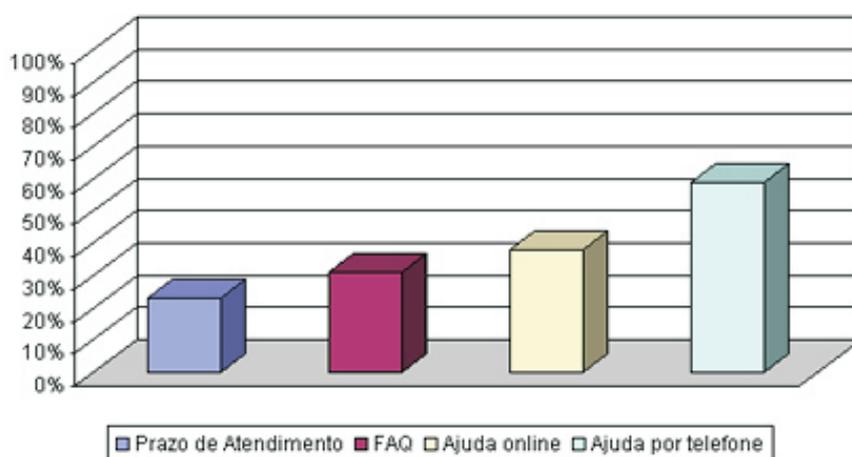


Fig 8: Percentual de aproveitamento dos serviços por critério de *Comunicabilidade*

## MULTIPLICIDADE DE ACESSO

Com relação à amostra avaliada, os resultados demonstraram que mais da metade dos serviços (55%) oferecem um segundo meio de acesso eletrônico além da Internet, sendo que o meio mais utilizado nesse caso é o telefone fixo (38%) inserido na metodologia no critério *Outros Meios*. Os *Call Centers/Contact Centers* foram o segundo meio mais utilizado, com presença observada em 20% dos serviços avaliados. A disponibilização em *Quiosques ou PCs de acesso público* foi observada em 3% dos serviços, mesmo índice alcançado pela *Intermediação presencial*. Já a oferta via SMS foi verificada em apenas 1% dos serviços avaliados. Os resultados demonstraram ainda que os serviços de natureza dever/obrigação (fig9) apresentam mais formas alternativas de acesso que os serviços caracterizados como direito/benefício.

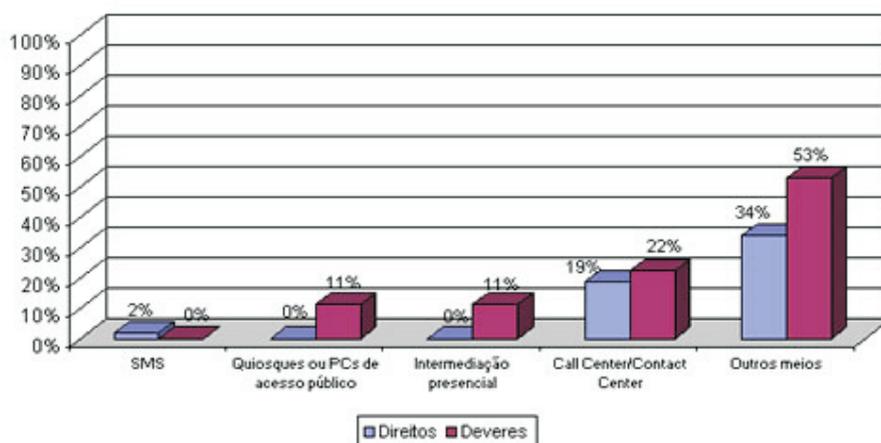


Fig 9: Percentual médio de aproveitamento por critérios do indicador *Multiplicidade de Acesso*

## **ACESSIBILIDADE**

---

O indicador de acessibilidade foi o que apresentou pior desempenho entre os serviços avaliados na amostra. Em apenas um dos serviços foi observado a preocupação com o acesso às pessoas portadoras de deficiência, ainda assim, apenas no nível A.

## **DISPONIBILIDADE**

---

O indicador *Disponibilidade* sofreu alterações em seus critérios de avaliação (ver capítulo Aprendizagem) com exceção do critério Prontidão 24x7. Todos os serviços avaliados na amostra piloto apresentaram prontidão 24x7, ou seja, são disponibilizados de forma ininterrupta (salvo manutenções) 24 horas por dia, sete dias por semana.

## **FACILIDADE DE USO**

---

Com relação à amostra avaliada, os resultados demonstraram que mais da metade dos serviços (55%) pontuaram no critério *Linguagem Compreensível*. No critério *Navegabilidade*, os serviços avaliados apresentaram bom desempenho nos itens *Uniformidade de apresentação e formatos* (77%) e *Acesso até três cliques* (90%). Ao mesmo tempo, no entanto, apresentam baixo desempenho na disponibilização de *motor de busca* (48%) e *mapa do sítio* (37%). Apenas 9% oferecem o recurso de *barra de estado* (migalha de pão).

No que diz respeito ao critério *Formas de Seleção do Serviço*, 34% oferecem apenas uma forma de seleção, 11% oferecem duas e outros 11 oferecem três ou mais formas. O filtro mais comum de seleção é por *Área de Interesse* utilizada por 46% dos serviços avaliados, seguido por *Órgão responsável* (21%), *Público-Alvo* (17%), *Ordem Alfabética* e *Linha da vida* (8%).

Já o critério *Pró-atividade* não foi observado em nenhum dos serviços avaliados. Os percentuais gerais de aproveitamento, por critérios, são demonstrados no gráfico 10 (fig10):

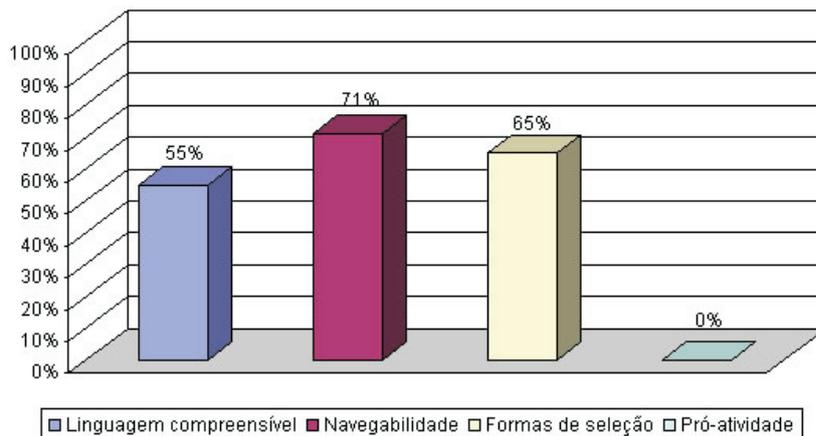


Fig 10: Percentual médio de aproveitamento por critério do indicador *Facilidade de Uso*

## CONFIABILIDADE

Os serviços avaliados na amostra piloto apresentaram baixo desempenho no indicador *Confiabilidade* (Fig11). O critério mais bem pontuado foi *Presença de informação sobre atualização do conteúdo* com 31% de aproveitamento. Já os critérios *Presença de política de privacidade* e *Presença de política de segurança* foram observados em apenas 5,63% dos serviços:

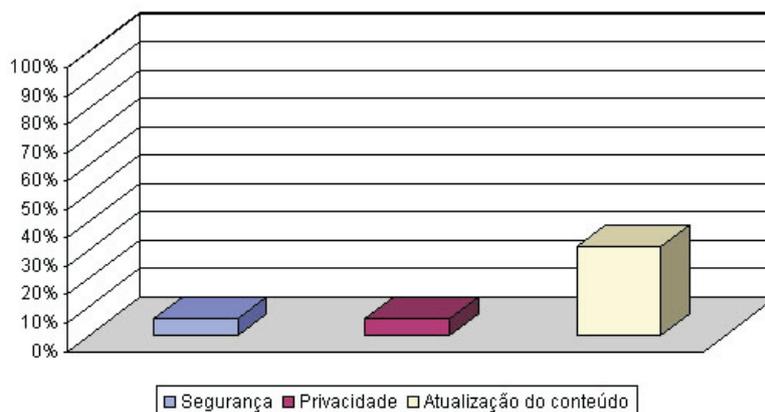


Fig 11: Percentual médio de aproveitamento por critérios do indicador *Confiabilidade*

## TRANSPARÊNCIA

Assim como no indicador *Confiabilidade*, os serviços avaliados na amostra piloto também apresentaram baixo desempenho no indicador *Transparência* (Fig12). As médias atingidas foram de 9,86% no critério *Indicação do responsável pelos atos administrativos* e 4,23% no critério *Divulgação de indicadores de satisfação*.

No critério *Acompanhamento da situação/status do serviço*, o aproveitamento foi de 29,41% nos casos em que o mesmo é aplicado. Em 23,94% dos serviços avaliados na amostra piloto, o critério não é aplicado devido ao fato de o serviço ser oferecido prontamente sem necessidade de desdobramento posterior.

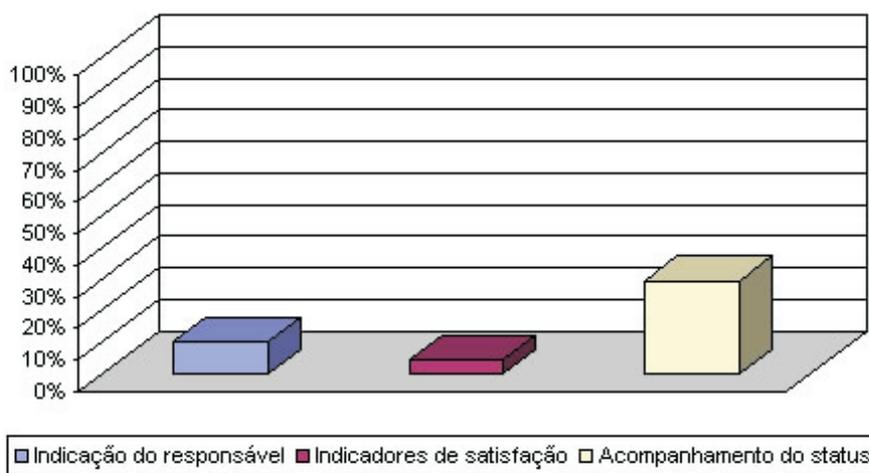


Fig 12: Percentual médio de aproveitamento por critérios do indicador *Transparência*

Apresentamos a seguir, o resultado da avaliação de três dos serviços selecionados para a amostra piloto: consulta ao CPF, carteira de identidade de São Paulo e emissão de 2ª via de IPTU de Salvador. O objetivo é demonstrar como ao final da avaliação é possível ter uma visão geral do grau de qualidade do serviço prestado de acordo com os indicadores de conveniência para o cidadão. A escolha foi feita de forma aleatória e não representa, portanto, a média dos resultados obtidos pela aplicação da metodologia.

### **CONSULTA AO CPF**

O serviço federal de Consulta ao CPF obteve média geral de 7,8 pontos em 12,5 possíveis para cada um dos indicadores avaliados. Em outras palavras significa dizer que o serviço obteve 62% de aproveitamento. Os melhores indicadores desse serviço foram *Maturidade* e *Confiabilidade* que receberam nota máxima. O pior desempenho ficou por conta do indicador *Acessibilidade* que não chegou a ser pontuado. O serviço também apresentou baixo desempenho no indicador *Multiplicidade de Acesso* que recebeu nota 4. Os indicadores *Comunicabilidade*, *Facilidade de Uso* e *Transparência* também ficaram acima da média como mostra o gráfico 13 (fig13):

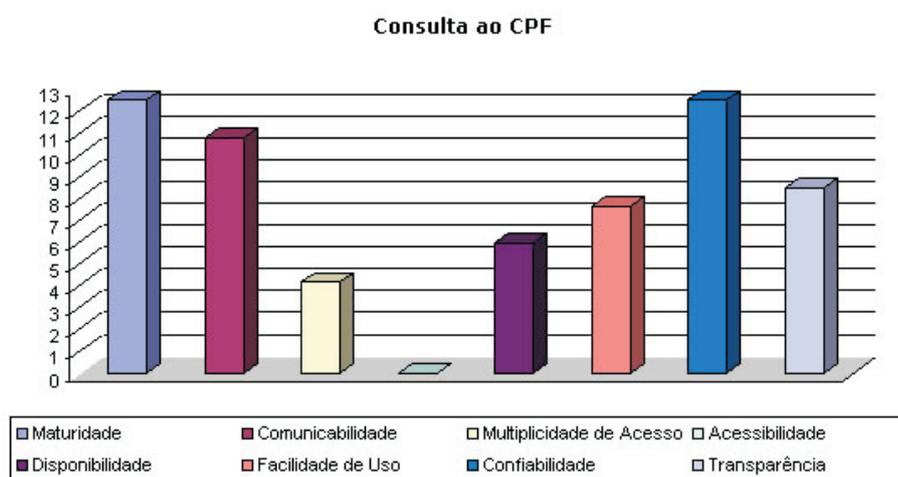


Fig 13: Percentual médio de aproveitamento, por indicador, do serviço *Consulta ao CPF*

## CARTEIRA DE IDENTIDADE

A média geral obtida pelo serviço *Carteira de Identidade do Estado de São Paulo* foi de 5,9 pontos o que representa 47% de aproveitamento. A melhor performance desse serviço foi observada no indicador *Multiplicidade de Acesso* que alcançou a nota máxima, ou seja, 12,5 pontos. Por outro lado, os indicadores *Acessibilidade* e *Confiabilidade* que não chegaram a ser pontuados. Os demais indicadores receberam pontuação entre 6 e 9 pontos conforme ilustrado na figura 14:

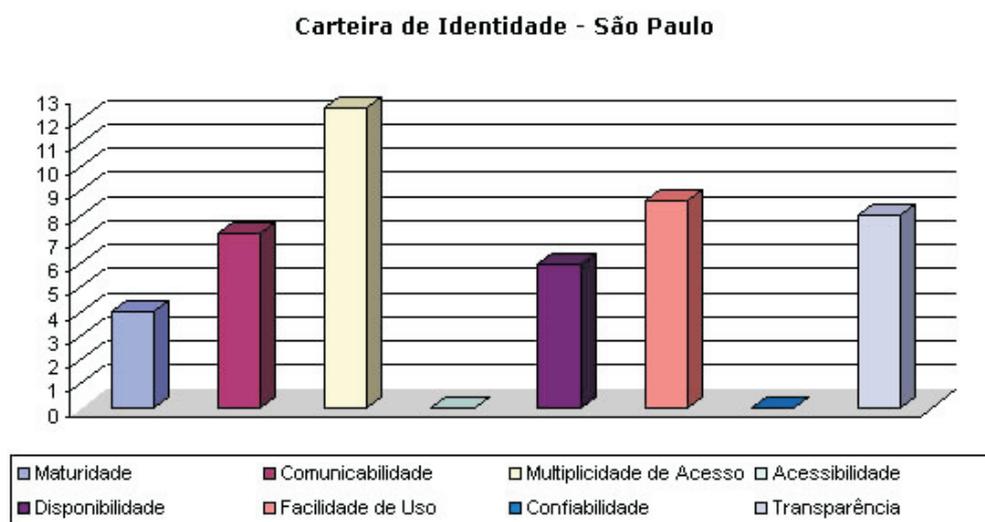


Fig 14: Percentual médio de aproveitamento, por indicador, do serviço *Carteira de Identidade (SP)*

## EMISSÃO DE 2ª VIA DE IPTU

O serviço *Emissão de 2ª via de IPTU da Prefeitura Municipal de Salvador* atingiu a média geral de 5,8 pontos ou 46% de aproveitamento. Sua melhor performance foi observada no indicador *Maturidade* com 12,5 pontos. Os indicadores *Acessibilidade* e *Confiabilidade* não chegaram a ser pontuados e o indicador *Transparência* também apresentou baixo desempenho com apenas 4 pontos. Os demais indicadores receberam pontuação entre 6 e 9 pontos conforme ilustrado na figura 15:

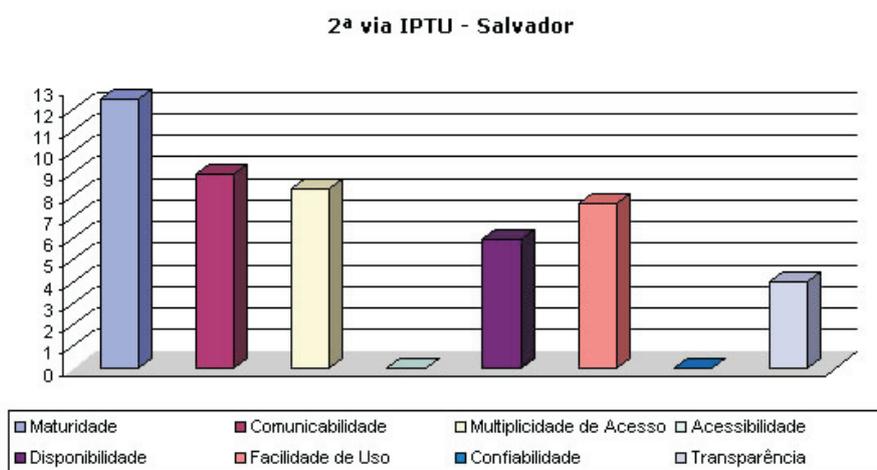


Fig 15: Percentual médio de aproveitamento, por indicador, do serviço *Emissão de 2ª via de IPTU (Salvador)*

A partir da análise dos serviços selecionados foi possível verificar que a metodologia adotada efetivamente avalia dados como o estágio de desenvolvimento, as necessidades de melhorias e as possibilidades de evolução para cada caso específico. Apontou ainda que a realização de avaliações periódicas permitirá a apresentação de recomendações claras e objetivas para o constante aprimoramento das possibilidades de prestação dos serviços eletronicamente. Além disso, a aplicação da avaliação piloto permitiu verificar, na prática, a viabilidade e efetividade dos indicadores e critérios eleitos durante a construção do projeto.

De fato, as observações, críticas, sugestões e dificuldades relacionadas pela equipe de avaliadores sinalizaram os ajustes necessários para a consolidação do projeto que se materializou com a realização de um realinhamento tanto dos indicadores e critérios adotados quanto da metodologia para a coleta de dados. Foram reestruturados, também, os formatos dos questionários e do acesso aos dados necessários para a obtenção das respostas.

No que diz respeito aos indicadores e critérios, os ajustes acabaram por confirmar ou reestruturar alguns e eliminar outros. Em termos gerais, a principal mudança realizada foi a eliminação de todos os itens da tabela que não podem ser diretamente observáveis pelos avaliadores e, portanto, do questionário direcionado aos órgãos responsáveis pela prestação dos serviços. Essa decisão foi baseada na intenção de simplificar o processo de avaliação dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos, garantindo a sua aplicação inclusive em grupos focais ou em pesquisas realizadas diretamente com os cidadãos/usuários. Com relação aos demais indicadores foram realizados os seguintes ajustes:

### **NÍVEL DE MATURIDADE**

Entendeu-se que os desdobramentos sugeridos inicialmente não se mostraram relevantes e confundiram mais do que facilitaram a avaliação dos serviços. Verificou-se também que a fase transformação não pode ser avaliada somente a partir de questões diretamente observáveis. Tanto os desdobramentos quanto a fase transformação foram eliminados da nova tabela de indicadores. Ainda no que se refere a esse indicador, observou-se que o critério pró-atividade não deve ser considerado como um estágio de maturidade específico, uma vez que ele pode perpassar por todas as fases, ou ainda, ser considerado apenas como uma evolução natural da prestação do serviço. Na nova tabela esse critério é avaliado dentro do indicador *Facilidade de Uso*;

## **ORIENTAÇÃO SOCIAL**

---

Entendeu-se que os critérios que definem a natureza do serviço, ou seja, se o mesmo é um dever ou um direito deveriam ser apenas classificatórios, não influenciando na pontuação final do serviço avaliado. A verificação do critério relacionado à adequação da metodologia a Linha da Vida foi entendido como um tipo de filtro de acesso e, por isso, acrescentado no indicador *Facilidade de Uso*. O critério *Equilíbrio entre a oferta e a demanda* não era diretamente observável e foi, portanto, eliminado.

## **CAPACIDADE DE COMUNICAÇÃO E INFLUÊNCIA (COMUNICABILIDADE)**

---

A primeira observação direcionada a esse indicador foi quanto à pertinência do critério a que se refere a presença de correio eletrônico e telefone dos servidores públicos intervenientes devido à dificuldade de definição do perfil a ser considerado. Optou-se pela eliminação do critério. Também se decidiu pelo desmembramento do critério referente à presença de correio eletrônico e telefone das instituições envolvidas, uma vez que em muitos casos apenas um ou outro é divulgado. Incluiu-se, ainda, um novo critério em relação à presença de endereço das instituições envolvidas. Por fim, foram eliminados os critérios relacionados a referendos e sondagens on-line e à consulta pública a documentos sobre assuntos do cotidiano ou opções políticas. Entendeu-se que esses indicadores são mais facilmente encontrados no contexto de um sítio ou portal do que na prestação de um serviço público específico;

## **NÍVEL DE ATENDIMENTO**

---

O indicador foi eliminado por conter critérios que dependiam da resposta dos órgãos responsáveis pela prestação dos serviços para tabulação dos resultados. O critério *Existência de prazo para atendimento* foi mantido, mas passou a ser avaliado dentro do indicador *Comunicabilidade*;

## **MULTIPLICIDADE DE ACESSO**

---

Para este indicador foram realinhados os tipos de acesso (meios eletrônicos) pelos quais um mesmo serviço é prestado para facilitar a análise dos avaliadores. Os itens Internet e acesso privativo a serviços foram eliminados, uma vez que a avaliação dos serviços já é feita com base na sua prestação em ambiente web;

## **FACILIDADE DE USO**

---

Para esse indicador foram reestruturados os critérios *Rapidez*, *Ajuda* e *Acesso às pessoas portadoras de deficiência*. O critério *Rapidez* passou a ser denominado *Peso da Página* e é avaliado na nova tabela dentro do indicador *Disponibilidade*. O critério *Ajuda* não sofreu alterações, mas passou a ser avaliado como um dos itens do indicador *Comunicabilidade*. Já o critério *Acesso às pessoas portadoras de deficiência* passou a ser avaliado com base na presença de selos em um novo indicador denominado *Acessibilidade*.

A metodologia *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços* tem como objetivo avaliar a qualidade dos serviços públicos prestados por meios eletrônicos de acordo com a conveniência para o cidadão. A aplicação desta metodologia, no entanto, não está restrita apenas aos profissionais do DGE. Uma de suas principais características é a possibilidade de ser adaptada para realidades locais. Assim, qualquer órgão da administração federal, estadual ou municipal poderá aplicar os indicadores em avaliações organizadas e realizadas internamente. O único pressuposto para tanto, é solicitar treinamento junto ao DGE para aplicação adequada da metodologia.

A ferramenta utilizada para a coleta de dados (*LimeSurveyor*) é livre e também pode ser utilizada. Para tanto, basta entrar em contato com o DGE pelo endereço eletrônico [govbr@planejamento.gov.br](mailto:govbr@planejamento.gov.br) ou pelo telefone (61) 3313 1012. Importante ressaltar, no entanto, que a ferramenta não poderá ser alterada ou utilizada para outros fins sem o conhecimento prévio do departamento.

Destaque-se ainda que essa metodologia pode ser aplicada tanto para os serviços públicos prestados por meios eletrônicos já desenvolvidos, ou seja, disponíveis para o cidadão; quanto para aqueles que ainda estejam em processo de implementação. Em ambos os casos, os resultados podem apresentar oportunidades de aprimoramento e alinhamento com as reais necessidades dos cidadãos atendidos.

Por fim, sugere-se que os resultados da avaliação a ser realizada com os indicadores aqui propostos sejam apresentados por meio de um *Relatório Final* com textos e gráficos ilustrativos, e que seja produzido um *Relatório de Recomendações* indicando melhorias a serem implementadas com o objetivo de qualificar os aspectos nos quais o serviço demonstrou baixo desempenho. O DGE possui modelos destes documentos.

Desta forma, acredita-se que o uso dos *Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços* elaborados no âmbito do Departamento de Governo Eletrônico, da Secretaria de Logística e Tecnologia de Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão atingem seus objetivos principais: de um lado, evidenciar a situação dos serviços públicos prestados eletronicamente no Brasil em relação aos padrões de qualidade que orientaram a construção destes oito indicadores; e, de outro, indicar melhorias concretas, sejam pontuais ou mais abrangentes, de serviços já existentes ou em desenvolvimento.

FURQUIN, Tatiana de Almeida. **Avaliação de sites web centrada no usuário: um estudo de caso sob a ótica de marketing**. Brasília: Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília, 2002.

PERSEGONA, Marcelo Felipe Moreira. **A utilização da tecnologia de informação pelas políticas públicas do governo: e-gov como um instrumento de democratização da informação**. Brasília: Dissertação (Mestrado) – Universidade de Brasília, 2005.

VILELLA, Renata Moutinho. **Conteúdo, Usabilidade e Funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de Governo Eletrônico na Web**. Belo Horizonte: Dissertação (Mestrado) – Universidade Federal de Minas Gerais, 2003.

JOIA, Luis Antônio. **O que é governo eletrônico. Escola Brasileira de Administração Pública e Empresas – FGV**. Disponível em [http://www.ebape.fgv.br/e\\_government/asp/dsp\\_oquee.asp](http://www.ebape.fgv.br/e_government/asp/dsp_oquee.asp) . Acessado em 10 ago 2006.

**Seminário Ibero-americano Construindo uma Referência Brasileira de Indicadores e Métricas de Governo Eletrônico**. Escola Nacional de Administração Pública/Escuela Iberoamericana de Gobierno y Políticas Públicas/Departamento de Governo Eletrônico. Brasília, 13 e 14 de dezembro de 2005.

Vidigal, Luís. **Contributos para o Desenvolvimento e Construção de Indicadores de Qualidade de Governo eletrônico**. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão/Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação/Projeto EUROBRASIL 2000, 2005.

### 5.1. Questionário

#### Indicadores e métricas para avaliação de e-serviços

##### 0 – Natureza do serviço

Em qual das categorias abaixo você considera que o serviço avaliado deve ser classificado?

- Direito/Benefício
- Dever/Obrigação

##### 1 – Nível de maturidade

Em sua opinião, qual nível de maturidade pode ser atribuído ao serviço avaliado?

- **Informativo:** fornece dados sobre como horário e local de atendimento, assim como os pré-requisitos necessários para obter o serviço
- **Interativo:** permite a pesquisa de dados referentes ao serviço; obten o e submissão de formulários, entre outros
- **Transacional:** permite a obten o completa do serviço por meio eletrônico

##### 2 – Meios de contato

Considerando o serviço avaliado, qual ou quais das alternativas abaixo podem ser encontrados?

- Correio eletrônico das institui es envolvidas
- Telefone das institui es envolvidas
- Endereço das institui es envolvidas
- Existência de informa o sobre prazo para atendimento dos contatos
- Nenhum

##### 3 – Ajuda

Considerando o serviço avaliado, qual ou quais das alternativas abaixo podem ser encontrados?

- Existência de FAQ (Perguntas mais freqüentes)
- Existência de ajuda on-line
- Existência de ajuda por telefone
- Nenhum

#### 4 - Multiplicidade de acesso

É possível verificar se há indicação de que o serviço avaliado é prestado por outros meios eletrônicos além da Internet? Assinale quais os meios de acesso oferecidos

- SMS (mensagens curtas via celular)
- Quiosques ou PCs de acesso público
- Intermediação presencial (ajuda de profissionais especializados para a obtenção do serviço por meio eletrônico)
- Call Center / Contact Center (com serviços fixos ou móveis)
- Outros meios (WAP, televisão digital, videoconferência, palms e outros)
- Nenhum

#### 5 – Acessibilidade

O serviço avaliado oferece acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência. De que forma essa acessibilidade é indicada?

- Presença de selo ou indicação de acessibilidade
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível "A"
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível "AA"
- Presença de selo ou indicação de acessibilidade nível "AAA"
- Não há indicação de acessibilidade

#### 6 – Peso da página

Qual o peso médio da página ou páginas percorridas para adquirir a informação ou concluir o serviço avaliado? Para verificar o peso da página clique nela com o botão direito do mouse e escolha a opção "propriedades". O peso da página será indicado no item "tamanho".

- Até 50 kb
- Entre 50 kb e 70 kb
- Mais de 70 kb

#### 7 – Prontidão

O serviço avaliado está disponível eletronicamente em tempo integral, ou seja, 24 horas por dia, 7 dias por semana?.

- Sim
- Não

## 8 – Linguagem

O serviço avaliado apresenta linguagem compreensível, clara e objetiva na divulgação das informações e orientações para a sua realização?

- Sim
- Não

## 9 – Navegação

Qual ou quais das alternativas relacionadas à estrutura de navegação podem ser observadas no caso do serviço avaliado?

- Presença de mapa do sítio (o serviço é encontrado por meio do mapa?)
- Presença de motor de busca (o serviço é encontrado quando procurado por meio desse mecanismo?)
- Presença de barra de estado ou “migalha de pão”
- Acesso à informação/serviço em até três cliques
- Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva
- Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos
- Nenhum

## 10 – Formas de seleção

O sítio ou portal oferece diferentes alternativas para o acesso do serviço avaliado?

Indique quais:

- Áreas de Interesse
- Linha da vida
- Ordem Alfabética
- Órgão Responsável
- Público-alvo
- Nenhum

## 11 – Pró-atividade

O serviço avaliado oferece iniciativas pró-ativas que antecipem a necessidade dos cidadãos? Exemplo: opção para emissão de segunda via da carteira de identidade no ato do registro on-line de um boletim de ocorrência de perda ou roubo.

- Sim
- Não

## 12 – Confiabilidade

Quais alternativas relativas à confiabilidade podem ser observadas no serviço avaliado?

- Presença de informações sobre segurança
- Presença de informações sobre política de privacidade
- Presença de informações sobre atualização do conteúdo
- Nenhum

## 13 – Situação do serviço

O serviço avaliado oferece opção para acompanhamento de seu status/situação?

- Sim
- Não
- Não se aplica (quando o serviço é concluído sem a necessidade de intervenção do órgão responsável)

## 14 – Transparência

Quais das alternativas relacionadas à transparência podem ser observadas no serviço avaliado?

- Indicação do responsável pelos atos administrativos
- Divulgação de indicadores de satisfação
- Nenhum

## 5.2. TABELA 1: Serviços federais selecionados

Federais	
Declaração de IR Pessoa Física	<a href="http://www.receita.fazenda.gov.br/principal/Informacoes/InfoDeclaracao/declaraPF.htm">http://www.receita.fazenda.gov.br/principal/Informacoes/InfoDeclaracao/declaraPF.htm</a>
Certidão de quitação eleitoral	<a href="http://www.tse.gov.br">http://www.tse.gov.br</a>
Solicitação de Salário Maternidade	<a href="http://www.previdenciasocial.gov.br/">http://www.previdenciasocial.gov.br/</a>
Registro contra roubo e furto de veículos	<a href="http://www.dprf.gov.br/?link=form_alerta">http://www.dprf.gov.br/?link=form_alerta</a>
Inscrição no programa de primeiro emprego	<a href="http://www.primeiroemprego.mte.gov.br/cad_jovem_web.asp">www.primeiroemprego.mte.gov.br/cad_jovem_web.asp</a>
Consulta ao CPF	<a href="http://www.receita.fazenda.gov.br/aplicacoes/atcta/cpf/fisica.htm">http://www.receita.fazenda.gov.br/aplicacoes/atcta/cpf/fisica.htm</a>
Cálculo e emissão de GPS para empresas	<a href="http://www.dataprev.gov.br/sal/SalEmpresa.html">http://www.dataprev.gov.br/sal/SalEmpresa.html</a>

## 5.3. TABELA 2: Serviços estaduais selecionados

<b>SÃO PAULO</b>	
Carteira de identidade	<a href="http://www.cidadao.sp.gov.br/servicos_final.php?cod_servico=543">http://www.cidadao.sp.gov.br/servicos_final.php?cod_servico=543</a>
IPVA	<a href="http://www3.fazenda.sp.gov.br/ipvanet/">http://www3.fazenda.sp.gov.br/ipvanet/</a>
Consulta a Relação de Escolas	<a href="http://escola.edunet.sp.gov.br/pesquisas/Index_Escolas.asp">http://escola.edunet.sp.gov.br/pesquisas/Index_Escolas.asp</a>
Doação de sangue	<a href="http://www.cidadao.sp.gov.br/servicos_final.php?cod_servico=2261">http://www.cidadao.sp.gov.br/servicos_final.php?cod_servico=2261</a>
Consulta ao nome empresarial	<a href="http://www.jucesp.sp.gov.br/index.asp">http://www.jucesp.sp.gov.br/index.asp</a>
Boletim de ocorrência	<a href="http://www.ssp.sp.gov.br/bo/">http://www.ssp.sp.gov.br/bo/</a>
Diário Oficial	<a href="http://www.imprensaoficial.com.br/PortalIO/DO/HomeDO_2_0.aspx">http://www.imprensaoficial.com.br/PortalIO/DO/HomeDO_2_0.aspx</a>
<b>MATO GROSSO DO SUL</b>	
Carteira de identidade	<a href="http://www.pc.ms.gov.br/servicos/identidade/">http://www.pc.ms.gov.br/servicos/identidade/</a>
IPVA	<a href="http://www1.sefaz.ms.gov.br/Ipva/">http://www1.sefaz.ms.gov.br/Ipva/</a>
Consulta a Relação de Escolas	<a href="http://www.sed.ms.gov.br/index.php?inside=1&amp;tp=3&amp;comp=&amp;show=462">http://www.sed.ms.gov.br/index.php?inside=1&amp;tp=3&amp;comp=&amp;show=462</a>
Boletim de ocorrência	<a href="http://www.pc.ms.gov.br/dv/bo/">http://www.pc.ms.gov.br/dv/bo/</a>
Diário Oficial	<a href="http://www.imprensaoficial.ms.gov.br/index.htm">http://www.imprensaoficial.ms.gov.br/index.htm</a>
<b>RIO GRANDE DO SUL</b>	
Carteira de identidade	<a href="http://www.tudofacil.rs.gov.br/servicos/servico_visualizar.php?id_perfil=1&amp;id_area_interesse=24&amp;id_servico=2&amp;id_grupo=206&amp;sem_grupo=">http://www.tudofacil.rs.gov.br/servicos/servico_visualizar.php?id_perfil=1&amp;id_area_interesse=24&amp;id_servico=2&amp;id_grupo=206&amp;sem_grupo=</a>
IPVA	<a href="http://www.tudofacil.rs.gov.br/servicos/servico_visualizar.php?id_perfil=1&amp;id_area_interesse=15&amp;id_servico=26&amp;id_grupo=224&amp;sem_grupo=1">http://www.tudofacil.rs.gov.br/servicos/servico_visualizar.php?id_perfil=1&amp;id_area_interesse=15&amp;id_servico=26&amp;id_grupo=224&amp;sem_grupo=1</a>
Consulta a Relação de Escolas	<a href="http://www.tudofacil.rs.gov.br/servicos/servico_visualizar.php?id_perfil=1&amp;id_area_interesse=18&amp;id_servico=24&amp;id_grupo=216&amp;sem_grupo=">http://www.tudofacil.rs.gov.br/servicos/servico_visualizar.php?id_perfil=1&amp;id_area_interesse=18&amp;id_servico=24&amp;id_grupo=216&amp;sem_grupo=</a>
Doação de sangue	<a href="http://www.tudofacil.rs.gov.br/servicos/servico_visualizar.php?id_perfil=1&amp;id_area_interesse=16&amp;id_servico=55&amp;id_grupo=219&amp;sem_grupo=">http://www.tudofacil.rs.gov.br/servicos/servico_visualizar.php?id_perfil=1&amp;id_area_interesse=16&amp;id_servico=55&amp;id_grupo=219&amp;sem_grupo=</a>
Consulta ao nome empresarial	<a href="http://www.jucergs.rs.gov.br/servico/PesquisaNome/juc-srv-psq_individual.htm">http://www.jucergs.rs.gov.br/servico/PesquisaNome/juc-srv-psq_individual.htm</a>
Boletim de ocorrência	<a href="http://www.pc.rs.gov.br/">http://www.pc.rs.gov.br/</a>
Diário Oficial	<a href="https://www.corag.com.br/logon.php">https://www.corag.com.br/logon.php</a>
<b>PERNAMBUCO</b>	
IPVA	<a href="http://www.detran.pe.gov.br/guia_pagamento.shtml">http://www.detran.pe.gov.br/guia_pagamento.shtml</a>
Consulta a Relação de Escolas	<a href="http://portalseduc2.interjornal.com.br/escolas.kmf">http://portalseduc2.interjornal.com.br/escolas.kmf</a>
Doação de sangue	<a href="http://www.pe.gov.br/frames/index_hemope_licitacao.htm">http://www.pe.gov.br/frames/index_hemope_licitacao.htm</a>
Consulta ao nome empresarial	<a href="http://www.jucepe.pe.gov.br/">http://www.jucepe.pe.gov.br/</a>
Boletim de ocorrência	<a href="http://www.pe.gov.br/frames/index_delegacia_virtual.htm">http://www.pe.gov.br/frames/index_delegacia_virtual.htm</a>
Diário Oficial	<a href="http://www.pe.gov.br/frames/index_diariooficial.htm">http://www.pe.gov.br/frames/index_diariooficial.htm</a>
<b>PARÁ</b>	
IPVA	<a href="https://www.sefa.pa.gov.br/delegacia/index.cfm?fuseaction=ipva_antec.inicial">https://www.sefa.pa.gov.br/delegacia/index.cfm?fuseaction=ipva_antec.inicial</a>
Consulta a Relação de Escolas	<a href="http://www.seduc.pa.gov.br/index.php?opcao=escola/consulta_escola/MatriculaBusca&amp;balão=espocou">http://www.seduc.pa.gov.br/index.php?opcao=escola/consulta_escola/MatriculaBusca&amp;balão=espocou</a>
Doação de sangue	<a href="http://www.hemopa.pa.gov.br/">http://www.hemopa.pa.gov.br/</a>
Consulta ao nome empresarial	<a href="http://www.jucepa.pa.gov.br/">http://www.jucepa.pa.gov.br/</a>
Boletim de ocorrência	<a href="http://www.delegaciavirtual.pa.gov.br/sisp/">http://www.delegaciavirtual.pa.gov.br/sisp/</a>
Diário Oficial	<a href="http://www.pe.gov.br/frames/index_diariooficial.htm">http://www.pe.gov.br/frames/index_diariooficial.htm</a>

## 5.4. TABELA 3: Serviços municipais selecionados

<b>SALVADOR</b>	
Manutenção de pontos de luz	<a href="http://www.salvadoratende.ba.gov.br/frmRegistro.asp">http://www.salvadoratende.ba.gov.br/frmRegistro.asp</a>
Itinerário de ônibus	<a href="http://www.stp.salvador.ba.gov.br/">http://www.stp.salvador.ba.gov.br/</a>
Emissão de 2ª via do IPTU	<a href="http://www.sefaz.salvador.ba.gov.br/sistema/index.htm">http://www.sefaz.salvador.ba.gov.br/sistema/index.htm</a>
Informações Georreferenciadas	<a href="http://www.seplam.salvador.ba.gov.br/louos/">http://www.seplam.salvador.ba.gov.br/louos/</a>
Calendário Escolar	<a href="http://www.salvadoratende.ba.gov.br/frmConsultaTipoInformacaoBusca.asp">http://www.salvadoratende.ba.gov.br/frmConsultaTipoInformacaoBusca.asp</a>
Consulta a postos de saúde	<a href="http://www.salvadoratende.ba.gov.br/ArquivosSSAAatende/L2.htm">http://www.salvadoratende.ba.gov.br/ArquivosSSAAatende/L2.htm</a>
<b>BELO HORIZONTE</b>	
Manutenção de pontos de luz	<a href="http://portal2.pbh.gov.br/sacweb/work/Ctrl/CtrlSolicitacao?acao=8">http://portal2.pbh.gov.br/sacweb/work/Ctrl/CtrlSolicitacao?acao=8</a>
Itinerário de ônibus	<a href="http://www.bhtrans.pbh.gov.br/bhtrans/atendimento/pesq_transp_coletivo.asp">http://www.bhtrans.pbh.gov.br/bhtrans/atendimento/pesq_transp_coletivo.asp</a>
Emissão de 2ª via do IPTU	<a href="http://www.fazenda.pbh.gov.br/">http://www.fazenda.pbh.gov.br/</a>
Informações Georreferenciadas	<a href="http://portal1.pbh.gov.br/pbh/index.html?id_conteudo=10153&amp;id_nivel1=97&amp;ver_servico=N">http://portal1.pbh.gov.br/pbh/index.html?id_conteudo=10153&amp;id_nivel1=97&amp;ver_servico=N</a>
Planejamento de Orçamento com PP	<a href="http://portal2.pbh.gov.br/pbh/index.html?idNv1=90&amp;principal=&amp;guia=">http://portal2.pbh.gov.br/pbh/index.html?idNv1=90&amp;principal=&amp;guia=</a>
Consulta a postos de saúde	<a href="http://www.pbh.gov.br/smsa/montapagina.php?pagina=distritos/listar.php&amp;opcao=csauall">http://www.pbh.gov.br/smsa/montapagina.php?pagina=distritos/listar.php&amp;opcao=csauall</a>
<b>CURITIBA</b>	
Manutenção de pontos de luz	<a href="http://www.curitiba.pr.gov.br/Servicos/Governo/GuiaServicosPublicos/index.asp?Tip=Busca&amp;BQ=iluminação">http://www.curitiba.pr.gov.br/Servicos/Governo/GuiaServicosPublicos/index.asp?Tip=Busca&amp;BQ=iluminação</a>
Itinerário de ônibus	<a href="http://urbs-web.curitiba.pr.gov.br/">http://urbs-web.curitiba.pr.gov.br/</a>
Emissão de 2ª via do IPTU	<a href="http://www.curitiba.pr.gov.br/Cidadaos.aspx?url=http://www2.curitiba.pr.gov.br/GTM/IPTU/carnet/index.htm">http://www.curitiba.pr.gov.br/Cidadaos.aspx?url=http://www2.curitiba.pr.gov.br/GTM/IPTU/carnet/index.htm</a>
Informações Georreferenciadas	<a href="http://www.curitiba.pr.gov.br/Destino.aspx?url=/Cidade/Bairros/index.asp">http://www.curitiba.pr.gov.br/Destino.aspx?url=/Cidade/Bairros/index.asp</a>
Consulta a postos de saúde	<a href="http://www.curitiba.pr.gov.br/saude/servicos/enderecos.htm">http://www.curitiba.pr.gov.br/saude/servicos/enderecos.htm</a>
<b>IPATINGA – MG</b>	
Itinerário de ônibus	<a href="http://sesuma.ipatinga.mg.gov.br/hor_onib.asp">http://sesuma.ipatinga.mg.gov.br/hor_onib.asp</a>
Emissão de 2ª via do IPTU	<a href="http://smf.ipatinga.mg.gov.br/iptu_req.asp">http://smf.ipatinga.mg.gov.br/iptu_req.asp</a>
Informações Georreferenciadas	<a href="http://geo.ipatinga.mg.gov.br/index.asp">http://geo.ipatinga.mg.gov.br/index.asp</a>
Planejamento de Orçamento com PP	<a href="http://opa.ipatinga.mg.gov.br/">http://opa.ipatinga.mg.gov.br/</a>
Consulta a postos de saúde	<a href="http://guia.ipatinga.mg.gov.br/">http://guia.ipatinga.mg.gov.br/</a>
<b>SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP</b>	
Itinerário de ônibus	<a href="http://www.riopreto.sp.gov.br/cpub/pt/site/transporte_coletivo.php">http://www.riopreto.sp.gov.br/cpub/pt/site/transporte_coletivo.php</a>
Emissão de 2ª via do IPTU	<a href="http://www.riopreto.sp.gov.br/servicos/sm_financas/iptu/iptu2006/form_ipitu2006.php">http://www.riopreto.sp.gov.br/servicos/sm_financas/iptu/iptu2006/form_ipitu2006.php</a>
Informações Georreferenciadas	<a href="http://www.riopreto.sp.gov.br/cpub/pt/sm_planejamento/mapas_pdf.php">http://www.riopreto.sp.gov.br/cpub/pt/sm_planejamento/mapas_pdf.php</a>
Planejamento de Orçamento com PP	<a href="http://www.riopreto.sp.gov.br/cpub/pt/SEMulher/orcamento_participativo.php">http://www.riopreto.sp.gov.br/cpub/pt/SEMulher/orcamento_participativo.php</a>
Calendário Escolar	<a href="https://www.riopreto.sp.gov.br/cpub/pt/sm_educacao/site/jornal_daeducacao_arquivos/2005/Dezembro/calendario2006.htm">https://www.riopreto.sp.gov.br/cpub/pt/sm_educacao/site/jornal_daeducacao_arquivos/2005/Dezembro/calendario2006.htm</a>
Consulta a postos de saúde	<a href="http://www.riopreto.sp.gov.br/cpub/pt/sm_saude/unidades.php">http://www.riopreto.sp.gov.br/cpub/pt/sm_saude/unidades.php</a>
<b>SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP</b>	
Itinerário de ônibus	<a href="http://www.cptrans.com.br/">http://www.cptrans.com.br/</a>
Emissão de 2ª via do IPTU	<a href="http://www.petropolis.rj.gov.br/e-gov/sef/guiasiptu/">http://www.petropolis.rj.gov.br/e-gov/sef/guiasiptu/</a>
Informações Georreferenciadas	<a href="http://200.207.155.247:8080/petropolis/ruas.jsp">http://200.207.155.247:8080/petropolis/ruas.jsp</a>
Planejamento de Orçamento com PP	<a href="http://opp.petropolis.rj.gov.br/opp/">http://opp.petropolis.rj.gov.br/opp/</a>
Consulta a postos de saúde	<a href="http://www.petropolis.rj.gov.br/pp/modules/xt_conteudo/index.php?id=110">http://www.petropolis.rj.gov.br/pp/modules/xt_conteudo/index.php?id=110</a>

### **Maturidade do serviço prestado eletronicamente**

- Informação - Informação sobre direitos e obrigações
- Interação - Serviços unidirecionais
- Interação - Serviços bidirecionais simplificados
- Interação - Existência de todos os formulários necessários ao serviço no canal
- Transação - Serviços bidirecionais completos em nível de tarefa ou produto
- Transação - Atendimento completo de todas as etapas do serviço
- Transformação - Serviços bidirecionais completos a partir da percepção do usuário
- Transformação - Pró-atividade (antecipação das necessidades do cidadão)

### **Orientação Social**

- Natureza do Serviço - Deveres e Obrigações
- Natureza do Serviço - Direitos e Benefícios
- Adequação à metodologia da Linha da Vida e/ou Público-Alvo
- Equilíbrio entre a oferta e a demanda (itens)

### **Capacidade de comunicação e influência**

- Correio eletrônico e telefone das instituições envolvidas
- Correio eletrônico e telefone dos servidores públicos intervenientes
- Consulta Pública a documentos sobre assuntos do cotidiano (itens)
- Consulta Pública a documentos sobre opções políticas (itens)
- Referendos e sondagens on-line, com autenticação digital

### **Nível de atendimento**

- Existência de prazo para atendimento
- Percentual de interações atendidas no prazo (escala)
- Existência de pesquisas de satisfação do usuário/cidadão com o serviço
- Grau de satisfação do usuário/cidadão com o serviço (escala)

### **Multiplicidade de uso**

- Quantidade de Canais (itens)
- Maturidade dos canais de acesso (itens)

**Facilidade de uso**

- Linguagem compreensível (itens)
- Navegabilidade (itens)
- Percentual de transações concluídas x transações iniciadas (escala)
- Rapidez (escala)
- Formas de Seleção do serviço (itens)
- Ajuda (itens)
- Acesso a cidadãos com necessidades especiais (escala)
- Pronto-atendimento 24 x 7

**Transparência**

- Prestação de Contas (itens)
- Acompanhamento do fluxo do serviço
- Acompanhamento da situação do serviço
- Divulgação de indicadores de satisfação

**Confiabilidade**

- Presença de informações sobre segurança
- Presença de informações sobre política de privacidade
- Atualização

# Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão

**Ministro**

**Paulo Bernardo Silva**

**Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação**

**Secretário**

Rogério Santanna dos Santos

**Secretário-adjunto**

Rodrigo Ortiz Assumpção

**Departamento de Governo Eletrônico**

**Diretora**

Patricia Pessi

## Equipe do projeto

Everson Lopes de Aguiar  
Fernanda Hoffmann Lobato.  
Hezrai de Souza Cruz  
Leonardo Moreira Figueira  
Karine Castro  
Nelson do Vale Oliveira  
Patricia Pessi  
Raquel Sacheto  
Thiago Silva

## Colaboradores

Gleide Bacelar  
Karen Maria Gross Lopes  
Lucienne Ko Freitag Panno  
Luís Vidigal  
Poliana Carvalho  
Companhia de Processamento de Dados do Estado do Rio  
Grande do Sul (PROCERGS).  
Companhia de Processamento de Dados do Município de  
Salvador (PRODASAL).  
Conselho Britânico – Regional Sul  
Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).  
Projeto EuroBrasil 2000

## Endereço para contato

### **MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, ORÇAMENTO E GESTÃO**

Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação

Departamento de Governo Eletrônico

Esplanada dos Ministérios, Bloco C – sala 317

70046-900

Brasília-DF

govbr@planejamento.gov.br

---

## **Indicadores e Métricas para avaliação de e-Serviços**

---

**Outubro 2007**