

# **Método de Avaliação da Presença na Internet dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado**

(Versão de Março de 2003)

Leonel Duarte dos Santos  
João Nuno Bastos Oliveira  
Luís Alfredo Martins do Amaral

**UMIC**

**Unidade de Missão Inovação e Conhecimento  
Presidência do Conselho de Ministros**

**Departamento de Sistemas de Informação  
Universidade do Minho**

# Índice

1	Introdução	2
1.1	Metodologia	3
2	Avaliação Qualitativa da Presença na Internet dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado (Tabela Resumo)	6
3	Avaliação da Maturidade da Presença na Internet dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado (Tabela Resumo)	8
4	Avaliação Qualitativa da Presença na <i>Internet</i> dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado	9
5	Avaliação da Maturidade da Presença na <i>Internet</i> dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado	19
	Anexo I – Lista dos Organismos da Administração Pública Directa e Indirecta a avaliar	23

# 1 Introdução

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

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

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

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

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

Este documento visa apresentar o Método de Avaliação, dele constando a Metodologia e uma Grelha de avaliação.

O Método de Avaliação aqui proposto, assenta em duas vertentes que se complementam, relativas à qualitativa e à maturidade dos *Web Sites*. Na dimensão qualitativa pretende-se avaliar a qualidade dos *Web Sites*, considerando os seguintes critérios: conteúdos, actualização dos conteúdos, acessibilidade, navegabilidade e facilidades para cidadãos com necessidades especiais. Os referidos critérios, por sua vez, subdividem-se em trinta e três indicadores, conforme tabelas dos capítulos 2 (resumo dos critérios e indicadores) e 4 (grelha explicada).

Por outro lado, a maturidade pretende avaliar o estado de desenvolvimento do *Web Site* tendo por base o grau de interactividade, segundo o modelo do eEurope que assenta em quatro estágios, informação, interacção, interacção bi-direccional e transacção. Assim, pretende-se avaliar a maturidade através da observação dos serviços *on-line* e interactividade permitida, desagregada em oito *items*, conforme tabelas dos capítulos 3 (resumo dos indicadores) e 5 (indicadores explicados).

Os dados recolhidos servirão para determinar a índice de qualidade e de maturidade dos *Web Sites*. Assim, o índice de qualidade é calculado pela soma ponderada de todos os critérios, que por sua vez são a soma ponderada dos seus indicadores. A lista dos índices de Qualidade dos *Web Sites* permite identificar a qualidade relativa dos *Web Sites* dos organismos.

O índice de maturidade é calculado pela soma ponderada dos indicadores dos Serviços *on-line*. A lista dos índices de Maturidade dos *Web Sites* permite identificar a maturidade relativa dos *Web Sites* dos organismos. O cruzamento dos dados de maturidade com os de qualidade permitirão determinar para cada estágio de maturidade a qualidade dos *Web Sites* respectivos.

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

Os organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado cujos *Web Sites* serão avaliados constam da lista de organismos e endereços oficiais (URL's) elaborada pelo Secretariado Executivo da Comissão Interministerial para a Sociedade da Informação e que se anexa a este documento (Anexo I).

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

## **1.1 Metodologia**

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

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

Ainda no decorrer da 1ª Fase, será enviado aos organismos um questionário para recolha de informação complementar, não observável *on-line* que permitirá aos organismos proceder a uma auto-avaliação. Os resultados desta primeira fase deverão constar no relatório preliminar contendo a classificação da avaliação do *Web Sites* dos organismos.

Na 2ª Fase a avaliação centrar-se-á na observação *on-line* dos critérios de avaliação mais complexos relativos designadamente à actualização dos conteúdos e aos serviços *on-line*: Declarações/Formulários *on-line* para *download*; Preenchimento de Declarações/Formulários *on-line*; Pagamentos *on-line*;

Segurança nos pagamentos *on-line*. Alguns destes indicadores terão em consideração a informação recolhida através do questionário referido.

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

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

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

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

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

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

**Regular:** Fraca diversidade de conteúdos e com atrasos relevantes na sua actualização. Acessibilidade e navegabilidade bem como acesso para cidadãos com necessidades especiais razoáveis, devendo, portanto, ter as mesmas características da classificação anterior. O serviços *on-line* são apenas serviços de informação, pouco diversificados e sem interactividade.

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

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

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

## 2 Avaliação Qualitativa da Presença na *Internet* dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado (Tabela Resumo)

Critérios (Qualitativos)	Peso	Indicadores	Peso	Medidas
<b>1 Conteúdos</b> (RCM 22/2001 "clareza da forma como é apresentada") (RCM 22/2001 "cumprimento das disposições legais relativas ao conteúdo e forma de apresentação das páginas dos organismos públicos - reclamações sobre conteúdo, protecção de dados pessoais, notificação, <i>copyright</i> , etc...")	20%	1. descrição do organismo: a. missão b. estrutura orgânica c. serviços prestados	9,1% 9,1% 9,1%	S/N S/N S/N
		2. contactos	9,1%	Semáforo
		3. publicações	9,1%	Semáforo
		4. novidades	9,1%	Semáforo
		5. FAQ (perguntas mais frequentes)	9,1%	S/N
		6. serviços e respectivos contactos incluindo <i>e-mail</i>	9,1%	Semáforo
		7. informação sobre os formulários e documentos do serviço para <i>download</i> (com indicação do tamanho, do formato, do <i>software</i> especial necessário e <i>link</i> para empresa), ou em HTML	9,1%	Semáforo
		8. data da última e da próxima actualização dos documentos (quando se aplicar)	9,1%	Semáforo
		9. diversidade dos conteúdos	9,1%	Semáforo
		10. apresentação da política de privacidade e segurança	9,1%	S/N
		11. versão em outras línguas sempre que se justifique	9,1%	Semáforo
<b>2 Actualização dos Conteúdos</b> (RCM 22/2001 "grau de actualização da informação disponibilizada")	20%	1. legislação	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo
		2. informação sobre o organismo (organigrama, lei orgânica)	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo
		3. eventos programados ou em curso	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo
		4. contas, relatório de actividades e plano de actividades	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo
		5. plano de actividades	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo
		6. estatísticas, publicações e estudos	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo
		7. outra informação	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo
<b>3 Acessibilidade</b> (acesso à primeira página)	20%	1. a página principal deve correr em diferentes <i>browsers</i> e em diferentes versões: a. <i>NetScape 6</i> b. <i>Internet Explorer 6</i> c. <i>NetScape 4</i> d. <i>Internet Explorer 5</i>	14,3% 14,3% 14,3% 14,3%	S/N S/N S/N S/N
		2. URL em toda a documentação publicada	14,3%	S/N
		3. principais motores de busca  (sapo ( <a href="http://www.sapo.pt">http://www.sapo.pt</a> ), aeiou ( <a href="http://www.aeiou.pt">http://www.aeiou.pt</a> ), altavista ( <a href="http://www.altavista.com">http://www.altavista.com</a> ), yahoo ( <a href="http://www.yahoo.com">http://www.yahoo.com</a> ))	14,3%	Semáforo
		4. tempo de carregamento de página (inferior a 8 segundos)	14,3%	S/N
<b>4 Navegabilidade</b> (navegação interna) (RCM 22/2001 "facilidade na pesquisa de informação")	20%	1. as páginas devem correr em diferentes <i>browsers</i> e em diferentes versões: a. <i>NetScape 6</i> b. <i>Internet Explorer 6</i> c. <i>NetScape 4</i> d. <i>Internet Explorer 5</i>	10% 10% 10% 10%	S/N S/N S/N S/N
		2. mapa do <i>Web Site</i>	10%	S/N
		3. tempo de carregamento de página (inferior a 20 segundos)	10%	Semáforo
		4. barra de navegação na página principal com <i>links</i> (para página do governo / Administração Pública / Sectorial ou Ministerial, contactos, mapa do <i>Web Site</i> , motor de busca, caixa de sugestões)	10%	Semáforo
		5. nas outras páginas, barra de navegação com <i>links</i> (para página principal, mapa do <i>Web Site</i> , motor de busca, voltar, caixa de sugestões)	10%	Semáforo
		6. motor de busca	10%	S/N
		7. <i>links</i> activos	10%	Semáforo

<p><b>5 Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais</b></p> <p>(RCM 22/2001 "cumprimento das disposições legais relativas ao conteúdo e forma de apresentação das páginas dos organismos públicos, designadamente a sua acessibilidade por cidadãos com necessidades especiais")</p> <p>(RCM 97/1999 sobre a acessibilidade dos sítios da Administração Pública na Internet pelos cidadãos com necessidades especiais)</p> <p>(RCM 95/1999 4.2 "deverão ser levadas em linha de conta as exigências específicas dos cidadãos com necessidades especiais")</p> <p>Mais informação em <a href="http://www.acesso.mct.pt">http://www.acesso.mct.pt</a>, <a href="http://www.cast.org/bobby">http://www.cast.org/bobby</a> e Plano de Acção eEurope 2002 – Capítulo: Participação de todos na economia do conhecimento.</p>	20%	1. conformidade com o nível A, correspondente à Prioridade 1, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>web</i> do W3C <sup>1</sup>	50%	S/N
		2. conformidade com o nível <i>Double-A</i> , correspondente à Prioridade 2, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>web</i> do W3C	10%	Semáforo
		3. conformidade com o nível <i>Triple-A</i> , correspondente à Prioridade 3, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>web</i> do W3C	10%	Semáforo
		4. símbolo de acessibilidade na primeira página a que reconhecidamente sejam associadas características de desenho universal e um texto <sup>2</sup> explicativo	30%	S/N

(RCM 97/1999 - 3º "Os sítios da Internet dos organismos ... que satisfaçam os requisitos de acessibilidade nele referidos deverão indicá-lo de forma clara, através de símbolo a que reconhecidamente seja associada essa característica.")

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

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



### 3 Avaliação da Maturidade da Presença na *Internet* dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado (Tabela Resumo)

Critério (Maturidade)	Indicadores	Peso	Medidas
<b>Serviços on-line</b>	1. declarações / formulários <i>on-line</i> para <i>download</i>	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo
	2. preenchimento e entrega <i>on-line</i>	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo
	3. sugestões e reclamações <i>on-line</i>	100% / n.º indicadores aplicáveis	S/N
	4. pagamentos <i>on-line</i>	100% / n.º indicadores aplicáveis	S/N
	5. segurança nos pagamentos <i>on-line</i>	100% / n.º indicadores aplicáveis	S/N
	6. respostas aos <i>e-mails</i> recebidos	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo
	7. <i>newsletter</i> , <i>forum</i> , <i>chat on-line</i> e outras facilidades <i>on-line</i>	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo
	8. <i>e-mail</i> , telefone, fax, <i>chat on-line</i> com acesso a <i>help-desk</i> dedicados a apoio aos utilizadores	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo

## 4 Avaliação Qualitativa da Presença na *Internet* dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado\*

Critérios* (Qualitativos)	Peso	Indicadores	Peso	Medidas*	Recolha	Explicação
<b>1 Conteúdos</b>  (RCM 22/2001 "clareza da forma como é apresentada")  (RCM 22/2001 "cumprimento das disposições legais relativas ao conteúdo e forma de apresentação das páginas dos organismos públicos - reclamações sobre conteúdo, protecção de dados pessoais, notificação, <i>copyright</i> , etc...")	20%	1. descrição do organismo: a. missão b. estrutura orgânica c. serviços prestados	9,1% 9,1% 9,1%	S/N S/N S/N	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é para os três casos Sim ou Não. Sim nos casos em que tem essa informação e Não nos restantes casos.	Informação que permite aos cidadãos saber a missão, a estrutura orgânica e os serviços prestados pelo organismo.
		2. contactos  Decreto Lei n.º 135/99 – Artigo 14.º - 1 - "Os suportes de comunicação administrativa escrita, de natureza externa, devem sempre referir, para além da designação oficial do serviço sem siglas, o endereço postal, os números de telefone, fax e o endereço de correio electrónico do respectivo emissor."  Decreto Lei n.º 135/99 – Artigo 26.º - 1 - "...devem disponibilizar um endereço de correio electrónico para efeito de contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulgá-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua gestão eficaz."	9,1%	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se todos os contactos estão presentes, Amarelo se apenas estão indicados alguns, morada e <i>e-mail</i> obrigatoriamente e Vermelho nos restantes casos.	Contactos do organismo, nomeadamente: morada, telefone, fax e <i>e-mail</i> . Devem ser os contactos mais gerais do organismo, normalmente os que são impressos na documentação escrita.
		3. publicações  (RCM 95/99 – 1.1 "deverão disponibilizar ao público, em formato digital na <i>internet</i> , as respectivas publicações")	9,1%	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se as últimas publicações disponíveis tiverem sido publicadas nos seis últimos meses, Amarelo se a sua publicação for inferior a dois anos e Vermelho nos restantes casos.	Publicações efectuadas pelo organismo em formato digital.
		4. novidades	9,1%	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se as novidades existentes tiverem menos de três meses, Amarelo se tiverem menos de seis meses e Vermelho nos restantes casos.	Documento <sup>3</sup> com a lista das últimas actualizações do <i>Web Site</i> , de forma a facilitar o acesso às novidades, principalmente aos visitantes frequentes.

\* Com este conjunto de critérios avalia-se a qualidade dos *Web Sites*, sendo a medida representada por um Semáforo. Assim, será Verde se a soma dos valores de cada um dos critérios, ponderados pelo Peso do critério, for superior a dois terços, Amarelo se for superior a um terço e Vermelho nos restantes casos.

\* Cada critério é avaliado por um Semáforo em função da soma dos valores medidos para cada Indicador, ponderado pelo seu Peso. Assim o critério tem classificação de Verde se o valor for superior a dois terços, Amarelo se for superior a um terço e Vermelho nos restantes casos.

\* No caso da medida ser um Semáforo o Verde corresponde a 1 do valor do Indicador, o Amarelo a 0,5 e o Vermelho a 0. Quando é S (Sim) / N (Não), o S corresponde a 1 e o N a 0.

<sup>3</sup> Para efeito deste Sistema de Avaliação, entende-se, "documento" como qualquer conjunto composto por imagens, textos ou sons, que constituem uma unidade de informação, pois os seus componentes estão logicamente relacionados entre si. Assim, um documento PDF, uma página *html* com sons e fotografias, ou uma imagem de um mapa são considerados como um bloco de informação. Várias páginas *html* podem constituir um documento se representarem as várias secções do mesmo.

		5. FAQ (perguntas mais frequentes)	9,1%	S/N	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é Sim caso exista um documento em que são sintetizadas as respostas às perguntas mais frequentes ou Não caso contrário	Existência de um documento com as respostas às perguntas mais frequentes, vulgarmente designado por FAQ's.
		6. serviços e respectivos contactos incluindo <i>e-mail</i>  Decreto Lei n.º 135/99 – Artigo 26.º - 1 - "...devem disponibilizar um endereço de correio electrónico para efeito de contacto por parte dos cidadãos e de entidades públicas e privadas e divulgá-lo de forma adequada, bem como assegurar a sua gestão eficaz."	9,1%	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se todos os contactos estão presentes, Amarelo se apenas estão indicados alguns, morada e <i>e-mail</i> obrigatoriamente e Vermelho nos restantes casos.	Os contactos dos diversos serviços. Nomeadamente: morada, telefone, fax e <i>e-mail</i> . Os contactos mais específicos dos diversos serviços constituintes do organismo.
		7. informação sobre os formulários e documentos do serviço para <i>download</i> (com indicação do tamanho, do formato, do <i>software</i> especial necessário e <i>link</i> para empresa), ou em HTML	9,1%	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> e por um questionário a enviar ao organismo de modo a identificar os seus formulários. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se mais de dois terços dos formulários estiverem <i>on-line</i> e tiverem as informações referidas no indicador, Amarelo se estiverem presentes mais de um terço ou se não tiverem as indicações referidas e Vermelho nos restantes casos, incluindo a sua inexistência.	Formulários utilizados pelo organismo na sua actividade diária e disponibilizados no <i>Web Site</i> em formato digital.
		8. data da última e da próxima actualização dos documentos (quando se aplicar)	9,1%	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se mais de dois terços dos documentos e os mais relevantes tiverem a identificação da data da última e da próxima actualização, quando se aplicar, Amarelo se mais de um terço tiver essa data e Vermelho nos restantes casos.	Todos os documentos devem ter a data da última actualização e da próxima sempre que se aplicar.
		9. diversidade da informação	9,1%	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existir grande diversidade de informação, Amarelo se a informação não for suficientemente abrangente em relação à actividade do organismo e Vermelho se a informação for escassa.	A diversidade da informação disponível em relação à actividade do organismo é um bom indicador da qualidade do <i>Web Site</i> e por isso da sua utilidade para o cidadão.

		<p>10. apresentação da política de privacidade e segurança</p> <p>Decreto Lei n.º 135/99 – Artigo 25.º - 2 - na transmissão de dados por meios informáticos, "...deve ser assegurada a autenticidade da informação e da identidade dos seus emissores por meios adequados."</p>	9,1%	S/N	<p>Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo.</p> <p>A medida é Sim caso exista um documento explicitando a política de privacidade e segurança seguida pelo organismo em relação aos dados fornecidos pelo cidadão ou Não caso contrário</p>	<p>O organismo deve explicitar no <i>Web Site</i> a política de privacidade e segurança que pratica em relação aos dados fornecidos pelo cidadão.</p>
		<p>11. versão em outras línguas (sempre que se justifique)</p>	9,1%	Semáforo	<p>Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo.</p> <p>A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se as línguas estrangeiras utilizadas forem suficientes para suporte à actividade do organismo, Amarelo se apenas for utilizada uma língua ou se a tradução do <i>Web Site</i> for parcial e Vermelho se não for utilizada nenhuma. Este indicador só deverá ser medido nos casos que a actividade do organismo o justifique.</p>	<p>Sempre que a actividade do organismo implique relacionamento com agentes estrangeiros, devem existir versões do <i>Web Site</i> nas línguas estrangeiras mais representativas dessa actividade.</p>

<b>Critérios<sup>♦</sup></b> (Qualitativos)	<b>Peso</b>	<b>Indicadores<sup>4</sup></b>	<b>Peso</b>	<b>Medidas<sup>4</sup></b>	<b>Recolha</b>	<b>Explicação</b>
<b>2 Actualização dos Conteúdos</b>  (RCM 22/2001 "grau de actualização da informação disponibilizada")	20%	1. legislação	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se a legislação estiver actualizada, Amarelo se existir legislação mas não estiver actualizada e Vermelho nos restantes casos.	Este é um dos critérios de mais difícil avaliação. Principalmente para uma avaliação por análise <i>on-line</i> . Por isso, sempre que necessário deve ser solicitado ao organismo que forneça informação complementar sobre a legislação aplicável.
		2. informação sobre o organismo (organigrama, lei orgânica)	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se o organigrama e a lei orgânica estiverem actualizadas, Amarelo se existirem mas não estiverem actualizadas e Vermelho nos restantes casos.	Este é um dos critérios de mais difícil avaliação. Principalmente para uma avaliação por análise <i>on-line</i> . Por isso, sempre que necessário deve ser solicitado ao organismo que forneça informação complementar sobre o organigrama e a lei orgânica.
		3. eventos programados ou em curso	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existir informação sobre os eventos actualizada, Amarelo se existir mas se não estiver actualizada e Vermelho nos restantes casos.	Este é um dos critérios de mais difícil avaliação. Principalmente para uma avaliação por análise <i>on-line</i> . Por isso, sempre que necessário deve ser solicitado ao organismo informação complementar.
		4. contas, relatório de actividades e plano de actividades	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existirem as contas e relatório de actividades do ano civil anterior ao ano da avaliação, assim como o plano de actividades do ano civil correspondente à avaliação, Amarelo se existirem mas estiverem desactualizados e Vermelho nos restantes casos.	Deve ser verificado se a versão das contas e do relatório de actividades do organismo estão actualizados. Nesse caso a versão disponível deve ser a do ano civil anterior à avaliação. Assim como o plano de actividades do organismo. Nesse caso a versão disponível deve ser a do ano civil correspondente ao ano da avaliação.
		5. estatísticas, publicações e estudos	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existirem estatísticas, publicações e estudos actualizados, Amarelo se existirem mas não actualizados e Vermelho nos restantes casos.	Este é um dos critérios de mais difícil avaliação. Principalmente para uma avaliação por análise <i>on-line</i> . Por isso, sempre que necessário deve ser solicitado ao organismo informação complementar.

♦ Cada critério é avaliado por um Semáforo em função da soma dos valores medidos para cada Indicador, ponderado pelo seu Peso. Assim o critério tem classificação de Verde se o valor for superior a dois terços, Amarelo se for superior a um terço e Vermelho nos restantes casos.

<sup>4</sup> Neste critério nem todos os indicadores serão relevantes para todos os organismos pelo que apenas devem ser tidos em consideração os que se aplicarem caso a caso. O Peso do indicador será função da expressão (100% / n.º de indicadores aplicáveis).

♦ No caso da medida ser um Semáforo o Verde corresponde a 1 do valor do Indicador, o Amarelo a 0,5 e o Vermelho a 0. Quando é S (Sim) / N (Não), o S corresponde a 1 e o N a 0.

		6. outra informação	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo	<p>Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo.</p> <p>A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se a legislação estiverem outras informações actualizadas, Amarelo caso existam mas desactualizadas e Vermelho nos restantes casos</p> <p>Este critério pelas suas características é o mais difícil de avaliar, pelo que se recomenda a utilização de uma estratégia de avaliação que passe por cruzar diversas fontes de informação, que sejam possíveis de identificar, relativas à actualização dos documentos, além das que já constam nos indicadores anteriores. Por exemplo, data da última actualização do <i>Web Site</i> ou datas de outros documentos publicados.</p>	<p>Este é um dos critérios de mais difícil avaliação. Principalmente para uma avaliação por análise <i>on-line</i>. Por isso, sempre que necessário deve ser solicitado ao organismo informação complementar sobre outras informações disponíveis no <i>Web Site</i>.</p>
--	--	---------------------	-----------------------------------	----------	--	---

<b>Crítérios<sup>♦</sup></b> (Qualitativos)	<b>Peso</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Peso</b>	<b>Medidas<sup>▲</sup></b>	<b>Recolha</b>	<b>Explicação</b>
<b>3 Acessibilidade</b> (acesso à primeira página)	20%	1. a página principal deve correr em diferentes <i>browsers</i> e em diferentes versões: a. <i>NetScape 6</i> b. <i>Internet Explorer 6</i> c. <i>NetScape 4</i> d. <i>Internet Explorer 5</i>	14,3% 14,3% 14,3% 14,3%	S/N S/N S/N S/N	Recolha de informação por teste do <i>Web Site on-line</i> com os dois <i>browsers</i> mais utilizados, nas suas duas últimas versões. A medida é para os quatro casos Sim ou Não. Assim, será Sim se funcionar e será Não caso exista alguma incompatibilidade.	Este indicador pretende verificar se a página de entrada no <i>Web Site</i> corre nas versões dos <i>browsers</i> mais utilizados.
		2. URL em toda a documentação publicada	14,3%	S/N	Recolha de informação por observação da documentação emitida pelo organismo. A medida é Sim se existir indicação do URL do <i>Web Site</i> na documentação do organismo e Não caso contrário. Para efeitos de avaliação deve-se solicitar o envio por fax de uma folha de papel timbrado do organismo. Se essa folha e a folha de fax, tiverem essa indicação considera-se que o URL é usado na documentação.	A finalidade deste indicador é verificar se o endereço do URL é divulgado na documentação oficial do organismo.
		3. principais motores de busca  (sapo ( <a href="http://www.sapo.pt">http://www.sapo.pt</a> ), aeiou ( <a href="http://www.aeiou.pt">http://www.aeiou.pt</a> ), altavista ( <a href="http://www.altavista.com">http://www.altavista.com</a> ), yahoo ( <a href="http://www.yahoo.com">http://www.yahoo.com</a> ))	14,3%	Semáforo	Recolha de informação por pesquisa <i>on-line</i> nos <i>Web Sites</i> em quatro dos motores de busca mais utilizados. Dois nacionais e dois internacionais. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se forem encontradas três referências, Amarelo se forem encontradas duas e Vermelho nos restantes casos.	A finalidade é verificar se existem referencias aos <i>Web Sites</i> do organismo nos principais motores de busca que facilitem a sua localização.
		4. tempo de carregamento de página (inferior a 8 segundos)	14,3%	S/N	Recolha de informação por medição do tempo de carregamento da primeira página do <i>Web Site</i> . A medição deve ser realizada utilizando o mesmo sistema para todas as medições, o qual deve estar equipado com um <i>modem</i> de 56kbps com ligação directa à rede pública, de modo a simular uma utilização doméstica. A medida é Sim se o acesso for inferior a 8 segundos e Não caso contrário.	Ninguém gosta de esperar muito tempo para carregar a primeira página de um <i>Web Site</i> . O mais certo é desistir de aceder e de lá não voltar. Por isso, é importante que os <i>Web Sites</i> tenham tempos de acesso muito baixos à primeira página, alguns estudos indicam tempos inferiores a 8 segundos.

<sup>♦</sup> Cada critério é avaliado por um Semáforo em função da soma dos valores medidos para cada Indicador, ponderado pelo seu Peso. Assim o critério tem classificação de Verde se o valor for superior a dois terços, Amarelo se for superior a um terço e Vermelho nos restantes casos.

<sup>▲</sup> No caso da medida ser um Semáforo o Verde corresponde a 1 do valor do Indicador, o Amarelo a 0,5 e o Vermelho a 0. Quando é S (Sim) / N (Não), o S corresponde a 1 e o N a 0.

Critérios* (Qualitativos)	Peso	Indicadores	Peso	Medidas*	Recolha	Explicação
<b>4 Navegabilidade</b> (navegação interna) (RCM 22/2001 "facilidade na pesquisa de informação")	20%	1. as páginas devem correr em diferentes <i>browsers</i> e em diferentes versões: a. <i>NetScape 6</i> b. <i>Internet Explorer 6</i> c. <i>NetScape 4</i> d. <i>Internet Explorer 5</i>	10% 10% 10% 10%	S/N S/N S/N S/N	Recolha de informação por teste <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> , com as quatro versões dos <i>browsers</i> mais utilizados. A medida é para os quatro casos Sim ou Não. Assim, se funcionar é Sim se houver alguma incompatibilidade é Não.	A finalidade deste indicador é verificar se o <i>Web Site</i> corre nas principais versões dos <i>browsers</i> mais utilizados.
		2. mapa do <i>Web Site</i>	10%	S/N	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é Sim se existir um documento com o mapa do <i>Web Site</i> e Não caso contrário.	Página contendo o mapa do <i>Web Site</i> com <i>links</i> directos para os documentos, de modo a facilitar o acesso a essa informação.
		3. tempo de carregamento de página (inferior a 20 segundos)	10%	Semáforo	Recolha de informação por medição do tempo de carregamento das páginas que constituem o <i>Web Site</i> . A medição deve ser realizada utilizando o mesmo sistema para todas as medições o qual deve estar equipado com um <i>modem</i> de 56kbps, com ligação directa à rede pública, de modo a simular uma utilização doméstica. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se as páginas com um tempo de carregamento superior a 20 segundos forem escassas ou inexistentes, Amarelo se existirem até dez por cento de páginas e Vermelho nos restantes casos.	Um <i>Web Site</i> com páginas muito pesadas desincentiva a sua utilização. Assim todas as páginas devem ter carregamentos inferiores a 20 segundos para que o cidadão não desista de aceder à informação nelas contida.
		4. barra de navegação na página principal com <i>links</i> (para página do governo / Administração Pública / Sectorial ou Ministerial, contactos, mapa do <i>Web Site</i> , motor de busca, caixa de sugestões)	10%	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existir a barra de navegação com a maioria dos <i>items</i> referidos, Amarelo se existir uma barra de navegação com alguns dos <i>items</i> referidos e Vermelho nos casos em que existe barra de navegação com um máximo de dois destes <i>items</i> e nos casos em que ela não exista.	Deve existir uma barra de navegação na página principal com a maioria dos <i>items</i> do indicador.

\* Cada critério é avaliado por um Semáforo em função da soma dos valores medidos para cada Indicador, ponderado pelo seu Peso. Assim o critério tem classificação de Verde se o valor for superior a dois terços, Amarelo se for superior a um terço e Vermelho nos restantes casos.

\* No caso da medida ser um Semáforo o Verde corresponde a 1 do valor do Indicador, o Amarelo a 0,5 e o Vermelho a 0. Quando é S (Sim) / N (Não), o S corresponde a 1 e o N a 0.



		<p>5. nas outras páginas, barra de navegação com <i>links</i> (para página principal, mapa do <i>Web Site</i>, motor de busca, voltar, caixa de sugestões)</p>	10%	Semáforo	<p>Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existir a barra de navegação com a maioria dos <i>items</i> referidos, Amarelo se existir uma barra de navegação com alguns dos <i>items</i> referidos e Vermelho nos casos em que existe barra de navegação com um máximo de dois destes <i>items</i> e nos casos em que ela não exista.</p>	<p>Deve existir uma barra de navegação em todas as páginas além da principal com a maioria dos <i>items</i> do indicador.</p>
		<p>6. motor de busca</p> <p>(RCM 95/99 4.1 "ser implementados mecanismos de pesquisa de fácil utilização")</p> <p>(RCM 22/2001 "facilidade da pesquisa de informação")</p>	10%	S/N	<p>Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é Sim caso exista um motor de busca interno que permita procurar informação por palavras chave e Não caso contrário.</p>	<p>Um motor de busca de informação por palavras chave é uma importante ferramenta de auxílio à navegabilidade do <i>Web Site</i>.</p>
		<p>7. <i>links</i> activos</p>	10%	Semáforo	<p>Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se os <i>links</i> mortos forem escassos, Amarelo se existirem até dez por cento de <i>links</i> mortos e Vermelho nos restantes casos.</p>	<p>O indicador pretende identificar os <i>links</i> mortos ou inconsistentes do <i>Web Site</i>, por exemplo, apontando para informação errada.</p>

Critérios <sup>♦</sup> (Qualitativos)	Peso	Indicadores	Peso	Medidas <sup>▲</sup>	Recolha	Explicação
<b>5 Facilidades para Cidadãos com Necessidades Especiais</b>  (RCM 22/2001 "cumprimento das disposições legais relativas ao conteúdo e forma de apresentação das páginas dos organismos públicos, designadamente a sua acessibilidade por cidadãos com necessidades especiais")  (RCM 97/1999 sobre a acessibilidade dos sítios da Administração Pública na Internet pelos cidadãos com necessidades especiais)  (RCM 95/1999 4.2 "deverão ser levadas em linha de conta as exigências específicas dos cidadãos com necessidades especiais")  Mais informação em <a href="http://www.acesso.mct.pt">http://www.acesso.mct.pt</a> , <a href="http://www.cast.org/bobby">http://www.cast.org/bobby</a> e Plano de Acção eEurope 2002 – Capítulo: Participação de todos na economia do conhecimento.	20%	1. conformidade com o nível A, correspondente à Prioridade 1, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>web</i> do W3C <sup>5</sup>	50%	S/N	Recolha de informação através da análise do <i>Web Site</i> do organismo com o "Bobby" complementada com informação recolhida por observação <i>on-line</i> . A medida é Sim no caso de se verificar conformidade e não caso contrário.	A satisfação dos pontos incluídos no nível A (prioridade 1) das directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>web</i> , do W3C (WAI) é um requisito que têm que ser satisfeito para que determinados grupos possam aceder aos conteúdos. A sua satisfação é requisito básico para que determinados grupos possam aceder a documentos sediados na <i>web</i> .
		2. conformidade com o nível <i>Double-A</i> , correspondente à Prioridade 2, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>web</i> do W3C	10%	Semáforo	Recolha de informação através da análise do <i>Web Site</i> do organismo com o "Bobby" complementada com informação recolhida por observação <i>on-line</i> . A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se estiver em conformidade com o nível A e existir conformidade com a generalidade dos pontos de verificação da Prioridade 2, Amarelo nos casos em que existir conformidade com o nível A e não existir conformidade com a maioria dos pontos de verificação da Prioridade 2 e Vermelho nos restantes casos.	A satisfação dos pontos incluídos no nível <i>Double-A</i> (prioridade 2) das directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>web</i> , do W3C (WAI) é um requisito que deve ser satisfeito para que determinados grupos possam aceder aos conteúdos. A sua satisfação traduzir-se-á na remoção de barreiras significativas de acesso a documentos sediados na <i>web</i> .

♦ Cada critério é avaliado por um Semáforo em função da soma dos valores medidos para cada Indicador, ponderado pelo seu Peso. Assim o critério tem classificação de Verde se o valor for superior a dois terços, Amarelo se for superior a um terço e Vermelho nos restantes casos.

▲ No caso da medida ser um Semáforo o Verde corresponde a 1 do valor do Indicador, o Amarelo a 0,5 e o Vermelho a 0. Quando é S (Sim) / N (Não), o S corresponde a 1 e o N a 0.

<sup>5</sup> O documento explicativo das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da *web* do W3C – *World Wide Web Consortium* pode ser consultado no endereço <http://www.w3.org/TR/1999/WAI-WEBCONTENT-19990505> em versão original em língua inglesa ou no endereço <http://www.utad.pt/wai/wai-pageauth.html> em versão portuguesa. A lista de confirmação de pontos de verificação de Directivas de acessibilidade do conteúdo da *web*, anexa ao documento anterior, pode ser consultada no endereço <http://www.w3.org/TR/WCAG10/checkpoint-list.html> em versão original em língua inglesa ou no endereço <http://www.utad.pt/wai/wai-pageauth.html> em versão portuguesa.

		<p>3. conformidade com o nível <i>Triple-A</i>, correspondente à Prioridade 3, das Directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>web</i> do W3C</p>	10%	Semáforo	<p>Recolha de informação através da análise do <i>Web Site</i> do organismo com o “Bobby” complementada com informação recolhida por observação <i>on-line</i>. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se estiver em conformidade com o nível <i>Double-A</i> e existir conformidade com a generalidade dos pontos de verificação da Prioridade 3, Amarelo nos casos em que existir conformidade com o nível <i>Double-A</i> e não existir conformidade com a maioria dos pontos de verificação da Prioridade 3 e Vermelho nos restantes casos.</p>	<p>A satisfação dos pontos incluídos no nível <i>Triple-A</i> (prioridade 3) das directivas para a acessibilidade do conteúdo da <i>web</i>, do W3C (WAI) é um requisito que pode ser satisfeito para que determinados grupos não tenham dificuldades em aceder aos conteúdos. A sua satisfação irá melhorar o acesso a documentos sediados na <i>web</i>.</p>
		<p>4. símbolo de acessibilidade na primeira página a que reconhecidamente sejam associadas características de desenho universal e um texto<sup>6</sup> explicativo</p> <p>(RCM 97/1999 - 3º “Os sítios da Internet dos organismos ... que satisfaçam os requisitos de acessibilidade nele referidos deverão indicá-lo de forma clara, através de símbolo a que reconhecidamente seja associada essa característica.”)</p>	30%	S/N	<p>Recolha de informação através da observação da primeira página do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é Sim caso exista o símbolo e o texto explicativo e Não caso contrário.</p>	<p>A afixação do Símbolo de Acessibilidade não garante que este sítio seja 100% acessível. A utilização deste símbolo demonstra, unicamente, um esforço em aumentar a acessibilidade deste sítio em conformidade com a Resolução de Conselho de Ministros N.º 97/99 sobre acessibilidade dos sítios da administração pública na Internet pelos cidadãos com necessidades especiais.</p>

<sup>6</sup> De acordo com o ponto 10.1 da implementação – Fase I – Requisitos de Visitabilidade, em <http://www.mct.pt/access.htm> o texto deverá ter o seguinte teor “A afixação do Símbolo de Acessibilidade não garante que este sítio seja 100% acessível. A utilização deste símbolo demonstra, unicamente, um esforço em aumentar a acessibilidade deste sítio em conformidade com a Resolução de Conselho de Ministros N.º 97/99 sobre acessibilidade dos sítios da administração pública na Internet pelos cidadãos com necessidades especiais.”

## 5 Avaliação da Maturidade da Presença na *Internet* dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado <sup>▼</sup>

Critério <sup>♦</sup> (Maturidade)	Indicadores	Peso <sup>†</sup>	Medidas <sup>▲</sup>	Recolha	Explicação
Serviços <i>on-line</i>	1. declarações / formulários <i>on-line</i> para <i>download</i>	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se tiver à disposição uma quantidade significativa e generalizada de declarações e formulários <i>on-line</i> para <i>download</i> , Amarelo se tiver, mas não em quantidade e Vermelho se não tiver.	Declarações e formulários <i>on-line</i> para <i>download</i> . Para esta medida deverá ser utilizada a informação recolhida no n.º 8 do 1º critério.
	2. preenchimento e entrega <i>on-line</i>	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se tiver à disposição uma quantidade significativa e generalizada de declarações e formulários para preenchimento <i>on-line</i> , Amarelo se tiver mas não em quantidade e Vermelho se não tiver.	Preenchimento e entrega de declarações e formulários <i>on-line</i> .
	3. sugestões e reclamações <i>on-line</i>	100% / n.º indicadores aplicáveis	S/N	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é Sim se tem ou Não caso contrário.	Possibilidade de fazer sugestões e reclamações <i>on-line</i> . Devem existir mecanismos que facilitem este processo.

<sup>▼</sup> Com os dados recolhidos avalia-se a maturidade dos *Web Sites* que depois será confrontada com a sua qualidade.

<sup>♦</sup> Este critério é avaliado por um Semáforo em função da soma dos valores medidos para cada Indicador, ponderado pelo seu Peso. Assim o critério tem classificação de Verde se o valor for superior a dois terços, Amarelo se for superior a um terço e Vermelho nos restantes casos.

<sup>†</sup> O peso de cada indicador será calculado em função dos indicadores aplicáveis segundo a expressão (100% / n.º de indicadores aplicáveis). Por exemplo se se aplicarem 5 indicadores então o peso de cada um será de 20%, correspondendo a 100%/5.

<sup>▲</sup> No caso da medida ser um Semáforo, o Verde corresponde a 1 do valor do Indicador, o Amarelo a 0,5 e o Vermelho a 0. Quando é S (Sim) / N (Não), o S corresponde a 1 e o N a 0.

	4. pagamentos <i>on-line</i>	100% / n.º indicadores aplicáveis	S/N	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é Sim se tem ou Não caso contrário.	Possibilidade de pagamento <i>on-line</i> dos serviços.
	5. segurança nos pagamentos <i>on-line</i>  Decreto Lei n.º 135/99 – Artigo 25.º - 2 - na transmissão de dados por meios informáticos, "...deve ser assegurada a autenticidade da informação e da identidade dos seus emissores por meios adequados."	100% / n.º indicadores aplicáveis	S/N	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é Sim se tem ou Não caso contrário.	Sempre que existam transacções <i>on-line</i> devem existir mecanismos de segurança que permitam que essas operações sejam seguras.
	6. respostas aos <i>e-mails</i> recebidos  Decreto Lei n.º 135/99 – Artigo 26.º - 2 - "A correspondência transmitida por via electrónica tem o mesmo valor da trocada em suporte de papel, devendo ser-lhe conferida, pela Administração e pelos particulares, idêntico tratamento."  Decreto Lei n.º 135/99 – Artigo 39.º - 1 - "Toda a correspondência, designadamente sugestões, críticas ou pedidos de informação cujos autores se identifiquem, dirigida a qualquer serviço será objecto de análise e decisão, devendo ser objecto de resposta coma maior brevidade possível, que não excederá, em regra, 15 dias."	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo	Recolha de informação por teste de mensagem enviada aos organismos. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se a resposta for recebida nos primeiros 5 dias úteis, Amarelo se for recebida em 15 dias e Vermelho nos outros casos.	Deve ser implementado um sistema de envio de <i>e-mails</i> de uma forma discreta que não levante suspeitas, aos organismos em análise, para avaliar o tempo de resposta. Apesar da legislação apontar para uma primeira resposta em 15 dias, entende-se que no caso do <i>e-mail</i> , essa resposta deverá ser dada nos 5 primeiros dias úteis, a qual poderá ser apenas uma primeira resposta acusando a recepção da mensagem e informando quais os paços seguintes que foram desencadeados.
	7. <i>newsletter</i> , fórum, <i>chat on-line</i> e outras facilidades <i>on-line</i>	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existirem duas ou mais facilidades deste indicador, Amarelo se existir uma e Vermelho nos outros casos.	Deve existir um conjunto de facilidades que promovam a criação de comunidades dos utilizadores do <i>Web Site</i> .
	8. <i>e-mail</i> , telefone, fax, <i>chat on-line</i> com acesso a <i>help-desk</i> dedicados a apoio aos utilizadores	100% / n.º indicadores aplicáveis	Semáforo	Recolha de informação por observação <i>on-line</i> do <i>Web Site</i> do organismo. A medida é representada por um Semáforo. Assim, será Verde se existirem duas ou mais facilidades deste indicador, Amarelo se existir uma e Vermelho nos outros casos.	Deve existir um conjunto de facilidades dedicadas ao apoio a utilizadores.

# Anexo I

## Lista de organismos da Administração Directa e Indirecta do estado a avaliar

(Lista elaborada pelo Secretariado Executivo da Comissão Interministerial para a Sociedade da Informação - CISI)

(NOTA: A Resolução do Conselho de Ministros Nº 22/2001, determina a avaliação periódica dos *Web Sites* dos organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado. Embora alguns organismos tais como Escolas sob tutela de ministérios sectoriais, Universidades, Institutos Politécnicos, Hospitais e Maternidades pertençam à Administração Indirecta do Estado, neste primeiro momento, os *Web Sites* desses organismos não vão ser submetidos a avaliação).

Organismos avaliados na 2ª Avaliação – 476