



PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE  
MINISTROS

*Unidade de Missão Inovação e Conhecimento*

**Método de Avaliação dos Websites**

---

## **Método de Avaliação dos Web Sites dos Organismos da Administração Directa e Indirecta do Estado**



A Resolução do Conselho de Ministros n.º 22/2001, de 27 de Fevereiro, determina a avaliação periódica dos 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 relatório final de cada avaliação inclui recomendações tendentes ao aperfeiçoamento e melhoria da qualidade das páginas avaliadas, bem como a divulgação de boas práticas.

O primeiro exercício de avaliação foi concluído em Fevereiro de 2002, tendo sido já iniciados os trabalhos preparatórios para o lançamento do segundo exercício, previsto para o dia 1 de Março de 2003.

### **Método de Avaliação**

O Método de Avaliação aqui proposto, assenta em duas vertentes que se complementam, relativas à qualidade e à maturidade dos 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.

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 itens, conforme tabela anexa. Em organismos em que a interactividade com o público é



inexistente ou fraca, a aplicação dos critérios relativos à prestação de serviços *on-line* deve ser ponderada.

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 informação e da comunicação.

A classificação resultante do processo de avaliação será acompanhada de recomendações de melhoria para cada um dos Web Sites analisados.

A classificação 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 atribuída em 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 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 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 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 ter acesso, ainda que em fase de desenvolvimento, 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. Níveis razoáveis de acessibilidade, navegabilidade, devendo, portanto, ter as mesmas características da classificação anterior. Acesso a cidadãos com necessidades especiais em fase de desenvolvimento. 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.



# **ANEXO**

## **Critérios de Avaliação**



## Grelha de Avaliação Qualitativa dos Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado

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 <i>A</i> , 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.")

## Avaliação da Maturidade dos Web Sites da Administração Directa e Indirecta do Estado

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> , forum, <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

<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> 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."