



Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado da Gestão Administrativa

Comitê de Gestão Pública do Governo do Acre

Resolução nº 02 de 14 de abril de 2008.

Estabelece regras e diretrizes para os sítios da
Administração Pública Estadual na Internet

O Secretário de Estado da Gestão Administrativa, em cumprimento às decisões do Comitê, no uso das atribuições que lhe confere o art. 6º do Decreto nº 2.097 de 11/12/2007 e na qualidade de coordenador da área de Gestão e dos Núcleos de Apoio Técnico ao Comitê de Gestão do estado do Acre, resolve:

CAPÍTULO I

Disposição Preliminar

Artigo 1º - Todas as ações relacionadas aos sítios, na Internet, de acesso público, dos órgãos da Administração Pública Estadual Direta, das autarquias, inclusive autarquias de regime especial, das fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público, das empresas em cujo capital o Estado tenha participação majoritária, bem como das demais entidades por ele direta ou indiretamente controladas, regem-se por esta resolução.

CAPÍTULO II

Da Apresentação

SEÇÃO I

Das Formas de Acesso

Artigo 2º - O acesso às páginas do Governo do Estado do Acre na Internet será realizado de duas formas:

I - endereço do portal oficial do Governo do Estado: ;



Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado da Gestão Administrativa

II - endereço individual de cada órgão ou entidade: [http://www.\(\(MENOR\)\)nome ou abreviatura\(\(MAIOR\)\).ac.gov.br](http://www.((MENOR))nome ou abreviatura((MAIOR)).ac.gov.br), onde haverá acesso ("link") para a página principal do sítio oficial do Governo do Estado.

SEÇÃO II

Da Estrutura dos Sítios

Artigo 3º - Os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, ao adotarem um nome de domínio na Internet, observarão as seguintes diretrizes:

I - somente poderão ser utilizados os subdomínios de nível ac.gov.br;

II - os domínios que não possuem a terminação indicada no inciso anterior deverão redirecionar a navegação na Internet para o domínio principal, mantendo o domínio já cadastrado em outra terminação para evitar o uso indevido por terceiros;

III - o nome de domínio deverá, na seguinte ordem de preferência, guardar associação com:

- a) o serviço pelo qual se conhece o órgão ou a entidade;
- b) o nome do órgão ou da entidade; ou
- c) a atividade principal do órgão ou da entidade

Artigo 4º - Para a elaboração de um sítio governamental devem ser observados os seguintes critérios:

I - definição dos princípios a seguir indicados:

a) propósito e abrangência do sítio;

b) serviços/informações que serão oferecidos no sítio;

c) público-alvo do sítio;

d) padrão de serviços, como disponibilidade, integridade das informações, controle de acesso, estimativa de picos e níveis e outros inerentes aos serviços;

II - verificação da existência de sítios do Governo do Estado com igual ou similar propósito, avaliando a possibilidade de integração para complementaridade de informações aos usuários;

III - análise de critérios de acessibilidade e usabilidade para oferecer nível de alcance a todos os cidadãos, com acesso igualitário ao público-alvo;

IV - utilização de recursos tecnológicos adequados ao público-alvo;

V - identificação e alocação de recursos financeiros, técnicos e humanos para a definição, acompanhamento e desenvolvimento do projeto, da atualização e da divulgação do sítio;

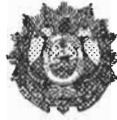
VI - planejamento da capacidade de atendimento junto aos "Data Centers" implementados pelo Governo do Estado para publicação de sítios;

VII - identificação da necessidade de publicação do sítio em outros idiomas, respeitadas as seguintes disposições:

a) o uso do idioma português é obrigatório;

b) o oferecimento de outros idiomas é recomendável, preferencialmente o inglês e o espanhol, devendo, em tais páginas, constar o serviço "Fale Conosco" no idioma adotado;

VIII - as exigências e normas de acessibilidade elaboradas pela W3C (World Wide Web Consortium).



Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado da Gestão Administrativa

SEÇÃO III

Da Identidade Visual dos Sítios

Artigo 5º - Caberá à Secretaria de Comunicação:

- I - publicar e manter o Manual de Identidade Visual, para Internet, do Governo do Estado do Acre;
- II - definir a identidade visual dos sítios dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual;
- III - confeccionar, alterar e divulgar os modelos de logotipo, segundo as normas estabelecidas pelo Manual de Identidade Visual vigente.

Parágrafo único - Para os efeitos desta resolução, considera-se identidade visual o conjunto de marcas, tipologias, cores, imagens, símbolos e ícones utilizados para caracterização dos sítios do Governo Estadual.

Artigo 6º - Todas as páginas do Governo do Estado do Acre na Internet, além de obedecer ao padrão descrito no Manual de Identidade Visual e ao previsto nos incs. II e III do artigo anterior, deverão observar as seguintes disposições:

- I - o desenvolvimento de cada página deverá seguir, obrigatoriamente, as normas de apresentação de serviços descritas no Manual de Usabilidade dos Serviços Públicos da Diretoria de Organização dos Centros de Atendimento-OCA da Secretaria da Gestão Administrativa;
- II - os conteúdos de cada órgão ou entidade deverão exibir a data da publicação;
- III - o leiaute e a diagramação da página inicial deverá oferecer conteúdo agrupado por assunto, com menus intuitivos, de fácil navegação e usabilidade, conforme normas vigentes no Manual de Identidade Visual.

SEÇÃO IV

Da Estruturação de Informações

Artigo 7º - O modelo de estruturação de informações ficará a cargo da Diretoria de Modernização Administrativa da Secretaria da Gestão Administrativa e observará as seguintes diretrizes:

I - com o objetivo de evitar duplicidade de informações e definir responsabilidades em matérias de interesse comum da Administração Pública Estadual:

- a) o conteúdo, a atualização e a localização das informações ficarão em páginas de competência indicadas pelos órgãos ou entidades autores ou responsáveis por sua manutenção;
- b) os demais sítios relacionados poderão direcionar o acesso às páginas a que se refere a alínea anterior;

II - os sítios da Administração Pública Estadual poderão, após autorização da Secretaria de Comunicação, ter "links" de acesso para páginas de entidades de natureza privada, desde que haja interesse público, e que deverão ser abertas em janelas independentes;

III - em relação ao acesso a "links" externos, deverão ser observadas as normas da política de privacidade adotada pelo Governo do Estado no Manual de Segurança;

IV - não será permitida a utilização de fotos, imagens e informações de caráter pessoal;

V - será expressamente proibida a colocação, na página principal dos sítios, de qualquer tipo de marca, símbolo ou outro recurso que identifique a pessoa física ou jurídica responsável por sua

A



Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado da Gestão Administrativa

elaboração, podendo ser, quando necessária, criada uma página de crédito específica para colaboradores.

SEÇÃO V

Da Gestão dos Canais de Relacionamento dos Sítios com o Cidadão

Artigo 8º - A interação de sítios ligados à Administração Pública Estadual com o usuário deve ter como referência o Manual para Implementação de Serviços Públicos Eletrônicos e considerar as seguintes disposições:

I - todo sítio deve, obrigatoriamente, oferecer pelo menos um serviço de comunicação direta do cidadão com o órgão ou entidade do tipo "Fale Conosco", assim caracterizado:

- a) permite ao usuário enviar uma mensagem ao órgão ou entidade por correio eletrônico ou por meio de formulário apropriado, para quaisquer fins, garantindo-se resposta à solicitação;
- b) as solicitações encaminhadas devem ser respondidas em, no máximo, 2 dias úteis, sendo o usuário informado quando esse prazo não puder ser observado;
- c) contém informações de estatística em relação ao conteúdo das mensagens recebidas, tais como problemas, críticas e sugestões;
- d) declara na página do sítio o nome da unidade organizacional ou do servidor designado como responsável pelo atendimento das mensagens recebidas;

II - a criação de um canal de relacionamento on-line e em tempo real com o cidadão é recomendada como forma de melhor direcionar as sugestões, críticas ou qualquer outro meio de manifestação.

CAPÍTULO III

Dos Serviços Eletrônicos

Artigo 9º - A criação de serviços on-line deverá estar centrada no cidadão e organizada de acordo com os eventos da vida e situações de interesse, respeitados os direitos do usuário de serviços públicos e observadas as seguintes diretrizes:

I - o padrão de eventos da vida deverá ser coerente com o estabelecido no portal de Atendimento ao Cidadão em seu Guia do Usuário;

II - a página inicial deverá oferecer os serviços e informações mais importantes aos usuários, de forma direta, ágil e eficaz;

III - os cidadãos devem ter acesso a um serviço de alta qualidade, organizado de acordo com suas necessidades e não nos moldes das estruturas do Governo;

IV - a estruturação deve oferecer informações e prestação de serviços, em ordem lógica e natural ao usuário, de acordo com o público-alvo;

V - todos os sítios da Administração Pública Estadual devem oferecer acesso ao portal de Atendimento ao Cidadão.

Artigo 10 - Deve ser oferecido, ainda, um conjunto de informações acessórias que indiquem, de maneira clara, ao cidadão:

I - como utilizar o serviço;



Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado da Gestão Administrativa

- II - onde acessar o serviço;
- III - quais suas restrições e condições de uso;
- IV - quais as alternativas de serviços presenciais;
- V - quais os direitos e deveres relacionados ao serviço;
- VI - qual a legislação relativa ao serviço;
- VII - o que fazer em caso de insatisfação com o serviço ou dúvidas não atendidas;
- VIII - Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela prestação de serviços.

Artigo 11 - Os serviços eletrônicos devem atender aos padrões do Manual de Usabilidade dos Serviços Públicos, bem como à sistematização e versão eletrônica dos serviços de atendimento e orientação do Estado, os quais visam ultrapassar a categoria de prestação de serviços on-line, para atingir o nível de atendimento e relacionamento on-line.

Artigo 12 - Os serviços presenciais dirigidos ao cidadão, prestados atualmente pelo Estado e que não prescindam da presença física do cidadão, deverão estar disponíveis na Internet até o final de 2010.

Parágrafo único - Para os serviços que exigirem a presença física do cidadão, devem ser estudadas alternativas de redução, otimização, agendamento ou eliminação do fluxo presencial até a mesma data fixada no "caput" deste artigo.

Artigo 13 - Os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, ao criarem serviços eletrônicos, devem considerar a inter-relação com outros órgãos e entidades, a fim de oferecer serviços integrados.

Artigo 14 - A contratação de empresas para o desenvolvimento de serviços ou sistemas de suporte aos serviços on-line deve garantir, em contrato, o atendimento às determinações deste capítulo.

Artigo 15 - Todo serviço on-line, que tenha interatividade com o usuário, deve prover recursos de segurança e privacidade de forma a garantir a inviolabilidade dos dados cadastrados pelo usuário ou a ele enviados.

Artigo 16 - Na criação de serviços públicos por meio da Internet, os órgãos e entidades devem seguir os padrões, requisitos e recomendações presentes no Manual para Implementação de Serviços Públicos Eletrônicos.

CAPÍTULO IV
Da Infra-Estrutura

SEÇÃO I
Da Infra-Estrutura para os Sítios



Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado da Gestão Administrativa

Artigo 17 - Todos os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual deverão utilizar obrigatoriamente os "Data Centers" implementados pelo Governo do Estado do Acre para hospedagem, publicação de informações e serviços eletrônicos prestados por meio da Internet.

SEÇÃO II

Da Segurança dos Sítios

Artigo 18 - A segurança dos sítios dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual observará o disposto nesta seção, sem prejuízo à Política de Segurança de Informações do Governo Estadual e dos próprios órgãos e entidades.

Artigo 19 - Para atuar como contato no que se refere à segurança do ambiente do sítio, deve existir pelo menos um responsável técnico vinculado à Administração Pública Estadual, em efetivo exercício no órgão ou entidade.

Artigo 20 - O serviço de certificação digital deverá ser feito por autoridade certificadora reconhecida pelo órgão brasileiro competente.

Artigo 21 - Deverá ser realizada análise de risco nos ambientes de hospedagem dos sítios, que deverão ser auditados semestralmente pelo próprio órgão ou entidade.

Artigo 22 - Em relação à privacidade de informações dos usuários dos sítios, os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual deverão orientar-se pelas seguintes normas:

I - a política de privacidade do Governo ou a legislação reguladora devem ser objeto de publicação, de maneira explícita ou como referência;

II - a guarda e o manuseio das informações deverão obrigatoriamente ser de responsabilidade dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

SEÇÃO III

Do Controle e Monitoramento dos Sítios

Artigo 23 - Deverão ser implementados mecanismos de controle editorial e estatístico e do conteúdo publicado, observadas as seguintes diretrizes:

I - devem ser realizados pela Secretaria de Comunicação:

a) o monitoramento da inclusão e atualização do conteúdo dos sítios e, quando for o caso, da expiração da validade das informações;

II - devem ser realizados pela Secretaria da Gestão Administrativa:

b) a implementação de instrumentos para medição do desempenho do sítio, do tráfego de usuários, bem como do índice de atendimento às solicitações efetuadas pelo usuário;

III - é recomendável a definição de níveis de serviços para acompanhamento e avaliação periódicos dos mecanismos implementados.



Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado da Gestão Administrativa

SEÇÃO IV

Do Modelo Funcional dos Órgãos e Entidades

Artigo 24 - Para os fins do disposto nesta resolução, cada órgão e entidade da Administração Pública Estadual deverá definir um responsável para cada uma das seguintes funções:

I - gestão;

II - provimento de conteúdo;

III - infra-estrutura tecnológica;

IV - coordenação das atividades relacionadas à elaboração das páginas dos sítios e planejamento e desenvolvimento de produtos e serviços aos usuários.

Parágrafo único - Os nomes dos responsáveis de que tratam os incisos de I a IV deste artigo serão encaminhados à Secretaria da Gestão Administrativa dentro de até 30 dias, contados a partir da data da publicação desta resolução.

Artigo 25 - São atribuições:

I – da Secretaria da Gestão Administrativa:

a) aprovar o projeto e a estrutura das páginas do sítio;

b) monitorar os serviços oferecidos pelos sítio;

II – da Secretaria de Comunicação:

a) aprovar o conteúdo e o padrão das páginas do sítio;

b) planejar e monitorar as informações oferecidas pelo sítio;

III – de cada órgão individualmente e de forma cooperada:

a) envolver recursos do órgão ou entidade, necessários à execução das atividades para o cumprimento ao disposto nesta resolução nos prazos estipulados no Projeto Prioritário de Governo Eletrônico do Governo.

b) identificar necessidades de produtos, serviços e informações que possam ser oferecidos por meio do sítio;

c) pesquisar, organizar e disponibilizar os conteúdos a serem implementados nas páginas do sítio;

d) colaborar na implementação da identidade visual, considerando o público alvo, os objetivos do sítio e as orientações definidas nesta resolução;

e) zelar pela qualidade das informações disponíveis no sítio, atentando ao ciclo de atualização e integridade dos dados e à correta utilização da linguagem, entre outros cuidados que se façam necessários.

Artigo 26 - São atribuições de infra-estrutura tecnológica:

I - implementar e manter:

a) os recursos de infra-estrutura tecnológica (hardware, software e sistemas de telecomunicação) necessários ao atendimento das demandas atuais e futuras de serviços e publicação de sítios;

b) os mecanismos de segurança e de monitoramento para garantia da disponibilidade e integridade das informações dos sítios;

II - promover a prospecção de novas tecnologias e propor melhorias na infra-estrutura para constante



Governo do Estado do Acre
Secretaria de Estado da Gestão Administrativa

adequação tecnológica dos serviços e informações oferecidos aos usuários;

III - capacitar e manter a atualização tecnológica das equipes envolvidas diretamente nas atividades de infra-estrutura.

CAPÍTULO V
Disposições Finais

Artigo 28 - Os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, que já tiverem seus sítios implantados, deverão adaptá-los ao disposto nesta resolução até dezembro de 2008.

Parágrafo único - Os novos sítios deverão obedecer de imediato à presente resolução.

Artigo 29 - Os manuais citados nesta resolução serão disponibilizados no sítio da Secretaria da Gestão Administrativa (www.gestao.ac.gov.br).

Parágrafo único – Os núcleos técnicos de apoio ao Comitê de Gestão Pública fornecerão as orientações necessárias, dentro de suas áreas, ao fiel cumprimento das normas de que trata o "caput" deste artigo.

Artigo 30 - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.



Mâncio Lima Cordeiro

SECRETÁRIO DA GESTÃO ADMINISTRATIVA