

## Governo Eletrônico Comitê-Técnico de Gestão de Sítios e Serviços On-line Grupo 1 - Padronização

### Cartilha de Usabilidade para Sítios e Portais do Governo Federal

#### Apresentação

Esta cartilha de padronização tem como objetivo orientar os desenvolvedores de interfaces *web* no âmbito do govorno federal. Os princípios apresentados a seguir são baseados em parâmetros de usabilidade, ou seja, com foco no usuário. Sua intenção é promover melhor interação do cidadão brasileiro com as informações e os serviços de govorno oferecidos por meio da internet. As orientações visam à universalização da linguagem e ao favorecimento da inclusão social, buscando abranger as possíveis soluções das dificuldades de interfaces presentes na realidade do usuário brasileiro mais simples e do usuário brasileiro com necessidades especiais.

A distribuição dos tópicos enquadra-se em três categorias: acessibilidade, navegabilidade e padronização visual. O objetivo dessa organização é o de permitir uma evolução de qualidade, respeitando-se a dinâmica própria de cada ente governamental, de forma que os parâmetros evoluam de mínimo a médio e de médio a máximo. Essa gradação funciona como um sistema de metas a serem buscadas pelos sítios de govorno, que ao mesmo tempo em que devem criar estímulos à comunicação na internet, poderão balizar os trabalhos e seus estágios, inclusive em termos comparativos a outras instituições públicas.

A cartilha contém, ainda, uma seção de dicas, com itens considerados positivos, não necessariamente essenciais, mas que podem nortear decisões relacionadas à implementação de interfaces *web*.

## Principais Características para Sítios Governamentais

<b>Acessibilidade</b>	Recomendações para facilitar o acesso aos sítios governamentais, com a eliminação de barreiras que impeçam o acesso do usuário. Essas facilidades devem abranger desde aspectos tecnológicos a aspectos relacionados ao usuário com necessidades especiais, oferecendo programas e conteúdo adequados e apresentação das informações e dos serviços em formatos alternativos. Dessa forma, otimizar-se a interação com o cidadão, levando-se em conta a limitação instrumental dos equipamentos, a conexão lenta e a falta de recursos de mídia.
	<b>Parâmetros mínimos</b>
1	Utilizar tecnologias acessíveis, evitando a necessidade de aplicativos pouco difundidos. O objetivo é permitir a visualização e interação de páginas e documentos.
2	Ao publicar documentos, observar os seguintes parâmetros: <ul style="list-style-type: none"> <li>- informar previamente formato e tamanho do arquivo;</li> <li>- utilizar um tamanho de arquivo que viabilize seu acesso. Se necessário oferecer a opção de arquivo dividido.</li> </ul>
3	Oferecer conteúdo com possibilidade de visualização e de interação, com o uso de ferramentas gratuitas.
4	Oferecer um canal de comunicação com o usuário (Fale Conosco).
5	Oferecer, pelo menos, um meio de atendimento auxiliar ao usuário como endereço físico, telefone ou fax.
6	Usar linguagem clara, objetiva, em português e ao alcance do entendimento do usuário, evitando: <ul style="list-style-type: none"> <li>- termos em línguas estrangeiras;</li> <li>- uso de abreviações e siglas sem o seu significado por extenso.</li> </ul>
7	Incluir título das páginas (comando <i>TITLE</i> ). Utilizar apenas o nome do órgão no título da página inicial do sítio (não incluir os termos sítio, site, página, homepage, entre outros).
8	Ao publicar imagens que apresentem informações relevantes, observar os seguintes parâmetros. <ul style="list-style-type: none"> <li>- nas imagens que contêm link, apresentar descrição (comando ALT);</li> <li>- não criar vários links em uma mesma imagem (mapeamento).</li> </ul>
9	Oferecer páginas leves (exemplo: conexão discada de 56 kbps / 80 kb de tamanho).
10	Para publicar animações, incluir versão completa em texto ou versão em áudio.
	<b>Parâmetros médios</b>
11	Evitar a utilização do recurso <i>frame</i> .
12	Oferecer serviço Fale Conosco, estruturado para agilizar o processo de comunicação. As consultas podem ser direcionadas a departamentos, selecionadas por temas ou administradas por uma equipe de atendimento.
13	Oferecer endereço eletrônico para comunicação com a administração do sítio/portal.
14	Ao publicar documentos, oferecer resumo descritivo para conhecimento prévio do assunto.

15	Adotar regras de acessibilidade para portadores de necessidades especiais, tendo como referência o <i>w3c (Web Accessibility Initiative – WAI)</i> – <a href="http://www.w3c.org/WAI">http://www.w3c.org/WAI</a> .
16	Utilizar <i>Meta-Tag</i> (comando <i>html</i> ) para dispor de informações descritivas do sítio, permitindo melhor visibilidade nos portais de busca.
17	Oferecer o serviço de envio de páginas, observando: <ul style="list-style-type: none"> <li>- garantia de identificação do remetente (nome e endereço eletrônico) pelo destinatário;</li> <li>- notificação do envio ao remetente.</li> </ul>
	<b>Parâmetros máximos</b>
18	Oferecer versão para impressão do conteúdo.
19	Oferecer Glossário, com termos utilizados no sítio/portal.
20	Oferecer lista de respostas às perguntas freqüentes relacionadas às informações e aos serviços da instituição.
21	Oferecer versão do sítio/portal em outros idiomas de acordo com o perfil do seu usuário internacional.
22	Adotar ferramenta para administração do serviço Fale Conosco. Essa ferramenta pode proporcionar intercâmbio com a seção de Perguntas Freqüentes, bem como gerar relatórios para a gestão da qualidade e sobre o tempo das respostas.

<b>Padronização Visual</b>	Recomendações para a utilização adequada de elementos visuais. Como organizar e distribuir esses elementos, tendo como meta o auxílio à navegação e não apenas a ilustração do sítio. Adoção de características visuais que identifiquem um sítio como sendo do governo federal.
	<b>Parâmetros mínimos</b>
1	Apresentar os elementos da identidade visual do governo federal na internet.
2	Apresentar elementos de identificação do órgão/instituição em todas as páginas, respeitando-se as diretrizes do “Manual de Identidade Visual do Governo Federal na Internet”.
3	Os elementos visuais das páginas (textos, imagens e espaços) devem ser organizados de acordo com os princípios de <i>design</i> para <i>web</i> : contraste, repetição, alinhamento e proximidade. O uso desses elementos deve orientar o usuário, facilitando a localização da informação desejada.
4	Ao utilizar cores, observar os seguintes parâmetros: <ul style="list-style-type: none"> <li>- contraste entre os elementos visuais, facilitando a legibilidade;</li> <li>- uso de cores que mantenham a integridade visual em qualquer tipo de monitor;</li> <li>- preservar a utilização uniforme das cores em todo o sítio;</li> <li>- fidelidade de cores associada à identidade visual da instituição ou às cores da bandeira nacional;</li> <li>- fácil identificação da hierarquia da informação (conteúdo), por meio das cores.</li> </ul>
5	Ao publicar animações, observar os seguintes parâmetros: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ser funcional a fim de contribuir com o conteúdo do sítio.</li> <li>- apresentar conteúdo compatível com a linha da missão do órgão.</li> <li>- respeitar a hierarquia das informações no sítio, contribuindo para que o usuário encontre conteúdos sem perda da referência da navegação global.</li> <li>- evitar animações nos elementos de identificação institucional, como: marca e logotipo, entre outros.</li> </ul>
6	O leiaute deve ser criado para configurações de vídeo com a resolução de 800 x 600 <i>pixels</i> , podendo ser ajustável para outras configurações, sem que apresente rolagem horizontal.
7	Os ícones que provocam ação devem estar acompanhados de descrição textual do significado dessa ação.
8	Ao publicar textos, observar os seguintes parâmetros: <ul style="list-style-type: none"> <li>- manter o mesmo alinhamento de texto em todo o sítio/portal, preferencialmente à esquerda;</li> <li>- evitar grande quantidade de texto em maiúsculas (caixa-alta);</li> <li>- utilizar fontes não serifadas;</li> <li>- manter padrão de fontes em todo o sítio;</li> <li>- contrastar cor de fundo e texto, facilitando a leitura;</li> <li>- em textos longos, evitar o uso de contraste negativo; (ex. texto em cor clara aplicado sobre fundo em cor escura).</li> </ul>
9	Diferenciar cores de <i>hiperlinks</i> e <i>hiperlinks</i> visitados. Essa diferenciação deve ser uniforme e consistente em todo o sítio.
10	Na utilização de imagens, respeitar o direito de propriedade de uso, bem como o crédito autoral.
11	A terminologia de navegação deve ser padronizada para proporcionar unidade visual e textual.
	<b>Parâmetros médios</b>
12	Criar manual de identidade visual para o sítio/portal.

<b>Navegabilidade</b>	Recomendações que proporcionem a fácil localização do conteúdo e a percepção do usuário quanto ao seu posicionamento no sítio: onde está, onde esteve e para onde pode ir.
	<b>Parâmetros mínimos</b>
1	Todas as páginas devem apresentar os seguintes elementos: <ul style="list-style-type: none"> <li>- no canto superior esquerdo: Identificação do órgão e ou logomarca, quando houver; nos casos de sítios de órgãos da Administração Direta, a identificação será o nome do Ministério, de acordo com o “Manual de Identidade Visual do Governo Federal na Internet”;</li> <li>- no canto superior direito: elementos de auxílio à navegação - mapa do sítio, busca e Fale Conosco;</li> <li>- o rodapé deve conter o símbolo ©, o ano e a identificação (sigla ou nome) do órgão/instituição;</li> <li>- opção de volta à página anterior sem a necessidade de sair do sítio/portal.</li> </ul>
2	Na identificação do órgão; fazer <i>link</i> para a página inicial do sítio.
3	Criar mecanismos para que o usuário possa encontrar as informações sem a necessidade de seguir apenas um caminho.
4	Garantir ao usuário o controle da navegação, evitando-se ações não solicitadas; (ex.pop up)
5	Somente inserir <i>links</i> internos com a garantia de seu pleno funcionamento e que não remetam a páginas “Em Construção” ou sem conteúdo.
6	Ao oferecer <i>links</i> externos; observar os seguintes parâmetros: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ser adequado ao público-alvo;</li> <li>- enviar a conteúdo compatível com a página que o contém;</li> <li>- garantir que o link esteja ativo;</li> <li>- abrir em nova janela;</li> <li>- informar previamente o nome do sítio de destino.</li> </ul>
7	Oferecer serviço de busca por palavra-chave.
8	A arquitetura da informação deve seguir os seguintes parâmetros: <ul style="list-style-type: none"> <li>- estruturar as informações, respeitando padrões temáticos/assunto e não hierárquicos do órgão/instituição e priorizando o interesse do usuário do sítio/portal;</li> <li>- agrupar tema/assunto de forma lógica e seqüencial, reduzindo a densidade informacional e proporcionando equilíbrio entre a quantidade de informações apresentadas e o numero de etapas durante a navegação;</li> <li>- definir menus (principal e secundários) e nomenclaturas, visando ao agrupamento de itens relacionados ou similares, evitando redundâncias;</li> <li>- preservar a distribuição uniforme da quantidade de itens nos menus secundários buscando o equilíbrio desses <i>menus</i>.</li> </ul>
9	Arquivos cuja visualização dependa de outros aplicativos devem ser executados em nova janela do navegador.
10	O mapa do sítio/portal deve privilegiar a estrutura dos <i>menus</i> principais e secundários.
	<b>Parâmetros médios</b>
11	O rodapé da página inicial deve conter <i>link</i> para a Política de Privacidade e condições de uso.
12	Oferecer serviço de busca, com possibilidade de refinamento de palavra-chave e combinações.

13	Os <i>links</i> externos devem vir acompanhados de descrição prévia.
14	Oferecer o recurso Ajuda como outro elemento de auxílio à navegação.
15	Oferecer mensagens amigáveis e claras, com <i>link</i> para contato com a administração do sítio no caso de ocorrência de erro.
	<b>Parâmetros máximos</b>
16	Ao oferecer <i>links</i> externos, estes devem vir acompanhados de descrição, por exemplo: <i>alt</i> (comando <i>html</i> ), nova janela com aviso, rodapé e em caso de listas, texto ao lado do <i>link</i> .
17	Oferecer serviço de busca avançada com opção de refinamento por categorias: assunto, área, data ou ordenação, dos mais acessados, entre outros.).
18	Oferecer outros elementos de auxílio à navegação: Glossário, perguntas frequentes.
19	Oferecer mensagens de erro claras, indicando o problema ocorrido e sua possível solução.
20	Estabelecer rotinas de verificação de erros, visando à sua eliminação.
21	Indicar ao usuário as etapas do caminho percorrido durante a navegação, oferecendo a opção de volta a qualquer uma delas.
22	Oferecer mensagens claras no processamento de ações.

## DICAS:

1. A página inicial deve ter parâmetros claros de priorização de conteúdo, para que a barra de rolagem vertical não prejudique a visualização das informações.
2. Para estruturar as informações e serviços, levando em conta o interesse do usuário do sítio/portal, podem ser utilizadas ferramentas estatísticas, testes de usabilidade, pesquisas de opinião e/ou análises de público alvo.
3. A troca de nomenclaturas dos menus deve ser evitada, privilegiando a estabilidade das categorias. Quando necessária, essa troca deve ser consequência de alteração de conteúdo e precedida de análises de impacto na navegação do usuário e ser baseada na melhoria do entendimento e da clareza.
4. Para utilização de perfis na organização dos sítios, oferecer informações que permitam ao usuário identificar a comunidade de seu interesse.
5. A identidade visual em mídia eletrônica deve seguir a mesma linha da identidade visual da mídia impressa.
6. O leiaute do sítio deve ser criado com o objetivo de espelhar a estrutura de informações e auxiliar a navegação do usuário.
7. Formulários de cadastros longos podem ser divididos em várias telas, facilitando o preenchimento dos dados e a navegação do usuário.
8. O tráfego de informações sigilosas deve ser criptografado.
9. Tabelas e gráficos que não sejam auto-explicativos devem ser acompanhados de textos explicativos.
10. Nomes de arquivos devem ser coerentes com o conteúdo que abordam.
11. Os recursos interativos de navegação devem levar em consideração a habilidade motora de usuários idosos e inexperientes. Por isso, sugere-se a não utilização de menus retráteis

## **GLOSSÁRIO:**

**ALINHAMENTO:** Princípio de design que unifica e organiza os elementos visuais (texto e imagens) exibidos na página. Nada deve ser colocado arbitrariamente em uma página. Cada elemento deve ter uma ligação visual com outro, favorecendo a unidade e, conseqüentemente, a legibilidade.

**ALT:** Comando HTML usado para exibir uma descrição do objeto quando sobre ele é posicionado o ponteiro domouse.

**APLICATIVO:** Compõe um programa destinado a executar uma tarefa específica, como processamento de texto, processamento de imagens, gerenciamento de banco de dados, etc.

**ARQUIVO:** É um conjunto de dados, passível de serem entendidos pelo computador.

**CONTRASTE:** Princípio de design que diz respeito a cores, fontes, formas, etc. e cujo propósito básico é diferenciar os elementos, criando interesse sobre uma página e auxiliando na organização das informações. Afirma que, se dois elementos não forem exatamente os mesmos, deve-se diferencia-los completamente. É uma das maneiras mais eficazes de acrescentar atrativo visual a uma página. É possível aplicar o contraste de várias maneiras, uma cor fria pode ser contrastada com uma cor quente, uma letra grande com uma pequena, uma fonte em estilo antigo com uma em bold sem serifa, um elemento horizontal com um elemento vertical, um fio fino com um grosso, e de muitas outras maneiras.

**FRAME:** Recurso da linguagem HTML, definido pelo comando <frame>, que permite dividir uma página em quadros, cada qual podendo conter documentos distintos e independentes (links, imagens, textos, botões, etc.).

**HOME PAGE:** Página de entrada ou de abertura de um sitio, escrita em linguagem HTML. Contém uma apresentação geral, um menu e hiperlinks para as principais seções de seu conteúdo. ImproPRIAMENTE é usada como sinônimo de sitio.

**IDENTIDADE VISUAL:** Conjunto de características pelo qual o usuário pode identificar visualmente um sítio governamental.

**LIMITAÇÃO INSTRUMENTAL:** Ausência parcial de recursos tecnológicos ou de geração mais recente da informática.

**LINK EXTERNO:** É o link que, quando clicado, remete a outro assunto ou página Web hospedados fora do domínio que está sendo visitado.

**LINK FALSO:** São links que, quando clicados, não remetem a outro assunto ou página Web, permitindo continuar na página que está sendo visitada. Este recurso viabiliza a melhor interação do sítio com softwares para deficientes visuais.

**MAPEAMENTO:** É a divisão de uma imagem em diversas partes que terão links diferentes para cada uma. Este mapeamento deve ser feito indicando as coordenadas dos vértices de uma figura em pixels.

**META-TAG:** Comando HTML usado para melhorar a descrição das informações e palavras-chaves que são automaticamente capturados por sítios de busca, de forma a facilitar a busca ou localização do sítio em que foi incluído o comando.

**PORTAL:** Sitio que oferece vínculos organizados por temas a outros sítios ou serviços.

**PROXIMIDADE:** Princípio de design cujo propósito básico é o de organizar, onde os itens relacionados entre si devem ser agrupados e aproximados uns dos outros para que sejam vistos como um conjunto coeso e não como um emaranhado de partes sem ligação.

**REPETIÇÃO:** Princípio de design que tem o propósito básico de unificar e acrescentar interesse visual. Afirma que algum aspecto do design deve repetir-se em todas as páginas, porém não em demasia, favorecendo a consistência. O uso da repetição de elementos visuais no de-

sign unifica e fortalece a informação, é um recurso muito útil em peças de uma só página e essencial em documentos de muitas páginas.

SERIFA (Cerifa): pequeno traço, em forma de filete, barra ou simples espessamento, que finaliza as hastes das letras, de um ou de ambos os lados, atravessando-as nas extremidades que não fazem ligação. Presentes na maioria dos caracteres de imprensa (tipográficos). Em imagens projetadas (caso dos monitores), as famílias de tipos sem-serifa, também conhecidas como bastão, etrusco, bastonete, block, dórico e palo seco, são mais legíveis, pois as serifas provocam um tremular que prejudica a leitura e cansa a vista.

SÍTIO: Conjunto de documentos apresentados ou disponibilizados na Web por um indivíduo, instituição, empresa, etc., pertencentes a um mesmo endereço (URL), e que pode ser acessado por um computador e em endereço específico da rede.

TITLE: Comando HTML usado para exibir um título na barra de títulos do browser (barra azul).

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS :

KRUG, Steve. Não Me Faça Pensar, 1ª ed., Market Books do Brasil, 2001.

WILLIAMS, Robin. Web Design Para Não Designers, 1ª ed., Ciência Moderna, 2001.

CAMERON, Julia. Guia prático para a criatividade. Tradução de Outras Palavras. Rio de Janeiro, Ediouro, 1996.

DOTTA, Sílvia. Construção de sites. São Paulo: Global, 2000.

LEÃO, Lúcia. O Labirinto da Hipermídia. A arquitetura e navegação no cyberspaço. São Paulo: Iluminuras, 1999.

NIELSEN, Jakob. Homepage: 50 websites desconstruídos. Tradução de Teresa Cristina Felix de

NIELSEN, Jakob. Projetando websites. Tradução de Ana Gibson. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

PÓVOA, Marcelo. Anatomia da internet: investigações estratégicas sobre o universo digital. Rio de Janeiro: Casa da Palavra, 2000.

RODRIGUES, Bruno. Webwriting: pensando o texto para a mídia digital. São Paulo: Berkeley Brasil, 2000.

### Referências na internet:

Webinsider

<http://www.webinsider.com.br>

Associação Brasileira para a Acessibilidade – ABRA

<http://www.acessibilidade.org.br/>

Comitê para Democratização da Informação

<http://www.cdi.org.br/>

Comitê Gestor da Internet no Brasil

<http://www.cg.org.br>

Governo Eletrônico

<http://www.governoeletronico.gov.br>

Rede Saci

<http://www.saci.org.br>

W3C (Web Accessibility Initiatiivi – WAI)

<http://www.w3c.org/WAI>

**Comitê-Técnico de Gestão de Sítios e Serviços On-line**

**Coordenação:** Secretaria de Comunicação de Governo e Gestão Estratégica – Secom/PR

**Grupo 1 – Padronização**

**Coordenação:** Secretaria de Comunicação de Governo e Gestão Estratégica – Secom/PR

**Participantes:** ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária

BCB - Banco Central do Brasil

CGU - Controladoria-Geral da União

Correios - Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos

FAB - Força Aérea Brasileira

IBAMA - Instituto Brasileiro do Meio Ambiente

MI - Ministério da Integração Nacional

MPS - Ministério da Previdência Social

MRE - Ministério das Relações Exteriores

MS - Ministério da Saúde