

GOVERNO ELETRÔNICO: UMA AVALIAÇÃO DO SITE OFICIAL DA NORUEGA NO BRASIL

Raniery Christiano de Queiroz Pimenta

Graduado e Mestre em Administração pela Universidade Federal do Rio Grande do Norte
Professor da Universidade Potiguar e Administrador
ranierypimeta@unp.br

André Lemos Araújo

Graduado em Administração e em Direito pela Universidade Potiguar
Especialista em Comércio Exterior pela Universidade Católica de Brasília
Professor da Universidade Potiguar e Administrador
lemos@digicom.br

Anatália Saraiva Martins Ramos

Doutora em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio de Janeiro
Professora e pesquisadora da Universidade Federal do Rio Grande do Norte
anatalia@ufrnet.br

Resumo: O trabalho tem como base uma revisão de literatura sobre o tema Governo Eletrônico e uma avaliação do site oficial do Governo da Noruega no Brasil para prestação de serviços públicos e disseminação de informações na Web. Busca-se, a partir da avaliação do site, verificar se o mesmo está utilizando, de fato, as potencialidades da Internet, e está se constituindo em verdadeiro sistema de informação, viabilizando a execução de serviços interativos, promovendo a troca e o compartilhamento de informações. Três dimensões são analisadas de forma a promover a avaliação do portal da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais, para prestação de serviços públicos e disseminação de informações na Web: o conteúdo (foco maior), a usabilidade e a funcionalidade. Os resultados obtidos permitiram concluir que: (1) o site tem um ótimo desempenho na dimensão "Usabilidade" pecando somente por não ter versão para celular (wap) e não dispor de recursos para portadores de deficiência, mas tendo como principais pontos fortes o Planejamento Visual/Gráfico e a facilidade de Navegação; (2) A dimensão conteúdo é classificada como acima da média não sendo melhor pontuada principalmente por que se verificou a ausência de metatags importantes, como por exemplo, os metatags relativos à descrição das páginas; (3) O dimensão Funcionalidade obteve destaque negativo tendo em vista que não apresentou política de privacidade e segurança, funcionalidades de personalização e congregação de informações de diferentes sites.

Palavras-chave: Governo Eletrônico. Conteúdo Informacional. Inclusão Digital.

ELECTRONIC GOVERNMENT: AN EVALUATION OF THE OFFICIAL SITE OF NORWAY IN BRAZIL

Abstract: The work is based on a literature review on the topic Electronic Government and a co-site evaluation of the Government of Norway in Brazil for the provision of public services and dissemination of information on the Web. Search is from the site evaluation, ensure that it is using, in fact, the Internet's potential, and is currently regarded as a true information system, enabling the implementation of interactive services, promoting the exchange and sharing of information. Three dimensions are analyzed in order to promote the evaluation of the portal of the State Legislative Assembly of Ontario for public service provision and dissemination of information on the web: the content (the main focus), usability and functionality. The results showed that: (1) the site has a great performance in the dimension "Usability" sinning for not only the mobile version (WAP) and lacks the resources for the disabled, but its main strengths Planning Visual / Graphic and ease of navigation, (2) The content dimension is rated as above average not much better punctuated mainly because there was a lack of meta tags important, such as metatags on the pages of description, (3) The functional dimension was highlighted negative given that did not provide privacy and security, customization features and pooling of information from different sites.

Key words: Electronic government. Informational content. Digital inclusion.

1. INTRODUÇÃO

Hodiernamente é crescente o uso de tecnologias da informação pelos governos no mundo. Isto constitui parte do ciclo tecnológico que a humanidade atravessa. Desde a Revolução Industrial que os governos têm que se adaptar à crescente aparição de ferramentas de desenvolvimento do comércio. A iniciativa de evoluir tecnologicamente foi liderada pela iniciativa privada na sua busca incessante por redução de custos, vendas, lucros e rapidez.

Segundo Fernandes e Afonso (2001, p.32),

O uso pelos governos das novas tecnologias da informação na prestação de serviços e informações para cidadãos, fornecedores e servidores constitui o que se convencionou chamar de e-governo. Embora este termo faça uma associação mais estreita com a Internet, o seu conceito, num sentido mais amplo, compreende uma série de atividades que vão além da simples presença de unidades governamentais na grande rede.

O objetivo deste artigo, portanto, é analisar o site oficial da Noruega no Brasil, enfocando-o sob três dimensões: conteúdo, usabilidade e funcionalidade. Para tanto, foi realizada uma pesquisa bibliográfica para definir os conceitos relacionados a governo eletrônico e uma pesquisa documental para identificar seu estado atual no Brasil e na Noruega. Para análise do site, utilizou-se a observação estruturada segundo metodologia previamente selecionada.

2. GOVERNO ELETRÔNICO

Embora a definição de Governo Eletrônico não seja mais algo novo, é cediço no ordenamento científico que a sua unificação ainda é algo distante. O Governo Eletrônico possui várias vertentes de conceito. Segundo Zweers & Planqué (2001, p.24), pode-se dizer que:

Governo Eletrônico é um conceito emergente que objetiva fornecer ou tornar disponível informações, serviços ou produtos, através de meio eletrônico, a partir ou através de órgãos públicos, a qualquer momento, local e cidadão, de modo a agregar valor a todos os stakeholders envolvidos com a esfera pública.

Extrai-se da presente citação que o ato de disponibilizar eletronicamente informações e serviços de cunho governamental, tornando-os mais acessíveis aos cidadãos e a todos os envolvidos com a seara pública é, com certa reserva, compreendido como Governo Eletrônico. Destaca-se que há uma ampliação conceitual que deve ser observada ao se estudar este assunto. Cita como exemplo Pacific Council on International Policy, (2002, p.56):





Governo Eletrônico é o uso da tecnologia da informação e da comunicação para promover maior eficiência e maior efetividade governamental, facilitando o acesso aos serviços públicos, permitindo ao grande público o acesso à informação, e tornando o governo mais *accountable* para o cidadão. Porém, o Governo Eletrônico não é um atalho para o desenvolvimento econômico, o salvamento orçamentário ou a eficiência governamental. O Governo Eletrônico não é o Big Bang, um único evento que imediatamente e para sempre altera o universo do governo. O Governo Eletrônico é um processo – chamado evolução – e também um grande esforço que apresenta custos e riscos financeiros e políticos. Esse risco pode ser significativo.

Afirma-se também que o Governo Eletrônico é a adequação dos entes governamentais de gestão à evolução tecnológica e eletrônica originada pelo advento da globalização. É a aplicação prática da tecnologia com o intuito de facilitar a interação governante-governado.

Para Cardoso e Santos (2001), o governo eletrônico é resultado de uma adequação da administração pública à nova era da tecnologia da informação. É a utilização das ferramentas tecnológicas, pelo governo, para o fornecimento dos serviços públicos aos cidadãos. Cita:

E-Government, é C entre governo, cidadãos e empresas, que decorre da introdução de novas tecnologias de informação e comunicação na Administração Pública, e envolve todos os tipos de uso de novas tecnologias para a provisão de serviços públicos online, adaptados para satisfazer às necessidades individuais dos usuários. E envolve, além do uso da Internet, o desenvolvimento de redes multitarefas e a estruturação de sistemas para comunicação interna na Administração e centros integrados de serviços, ampliando as capacidades de atendimento e solução de problemas (CARDOSO; SANTOS, 2001, p.11)

Salienta-se que o governo é a instância máxima da administração executiva de uma nação. Dentre suas funções e objetivos encontram-se o controle e a gestão de relacionamento com os cidadãos. Informa-se que o público-alvo do governo são seus governados, mas dentre as funções encontra-se a interação com outros governos e com seus respectivos governados, o que estimula a criação de meios para receber e interagir com outros “povos”.

Na perspectiva de Perri (2001), Governo Eletrônico envolve três leituras: fornecimento de serviços eletrônicos, democracia eletrônica (e-democracy) e governança eletrônica.

Na primeira ótica encontra-se a maior parte dos esforços, recursos e atenção política devotados a Governo Eletrônico. “O fornecimento de serviços de utilidade pública para o contribuinte, assim como o relacionamento Governo-Empresas, usando as tecnologias da informação e comunicação como propiciadoras para tal.” (JARDIM, 2000, p.4).

Governança Eletrônica é a área que não obteve seu desenvolvimento científico aprimorado pelos estudiosos. Engloba o suporte digital que subsidia a estruturação do *modus operandi* do governo, a criação de políticas públicas, tomadas de decisão; public choices e work-group. Afirma-se que é o estágio final da utilização do eletrônico na gestão governamental.

Conforme Lenk & Traunmuller *apud* Jardim (2000), existem quatro perspectivas no Governo Eletrônico. São estas:

A Perspectiva do Cidadão – Visando oferecer serviços de utilidade pública ao cidadão contribuinte;

A Perspectiva de Processos – Visando repensar o modus-operandi dos processos produtivos ora existentes no Governo, em suas várias esferas, tais como, por exemplo, os processos de licitação para compras (e-procurement);

A Perspectiva da Cooperação – Visando integrar os vários órgãos governamentais, e estes com outras organizações privadas e não-governamentais, de modo que o processo decisório possa ser agilizado, sem perda de qualidade, assim como evitando-se fragmentação, redundâncias etc. hoje existentes nas relações entre esses vários atores;

A Perspectiva da Gestão do Conhecimento – visando permitir ao Governo, em suas várias esferas, criar, gerenciar e disponibilizar em repositórios adequados, o conhecimento tanto gerado quanto acumulado por seus vários órgãos.

Para alguns doutrinadores as funções do governo eletrônico são taxativas e claras. A implementação de tecnologia na gestão governamental objetiva a facilitação da interação governo-governado, como já citado anteriormente. Entende-se que são funções do governo eletrônico segundo Parreiras, *et al* (2004, p.4)

- Prestação eletrônica de informações e serviços.
- Regulamentação das redes de informação, envolvendo principalmente governança, certificação e tributação.
- Prestação de contas públicas, transparência e monitoramento da execução orçamentária.
- Ensino à distância, alfabetização digital e manutenção de bibliotecas virtuais.
- Difusão cultural com ênfase nas identidades locais, fomento e preservação de culturas locais.
- E-procurement, isto é, aquisição de bens e serviços por meio da Internet, como licitações públicas eletrônicas, pregões eletrônicos, bolsas de compras públicas virtuais e outros tipos de mercados digitais para os bens adquiridos pelo governo.

3. GOVERNO ELETRÔNICO NO MUNDO

A utilização do governo eletrônico no mundo está atravessando uma nova fase. Embora os países desenvolvidos ainda não estejam totalmente integrados na vertente eletrônica, a demanda é crescente.

Alguns estudos trazem informações importantes sobre a capacidade de utilização e implementação do e-government no mundo. Conforme Mora (2005) no ano de 2001, a ONU e a ASPA concretizaram uma análise do estágio em que o governo eletrônico se encontrava nos países membros da ONU [ONU/ASPA (2001)]. Para o resultado do estudo foram utilizadas duas metodologias distintas. Primeiramente, avaliaram o conteúdo e os serviços disponibilizados online. Em seguida foi observado o método e a infraestrutura de TI foi



comparada ao capital humano potencial, com o propósito de avaliar a sustentabilidade de políticas de governo eletrônico. Segundo Mora (2005, p.3), os critérios de avaliação dos serviços e do conteúdo disponibilizado online permitiram a classificação dos países entre cinco diferentes categorias, a saber:

Emerging presence — com uma presença formal na internet, os websites governamentais dispõem de informações básicas e, algumas vezes, de conteúdo político;

Enhanced presence — o conteúdo torna-se mais dinâmico, com instrumentos de busca, acesso ao site por e-mail, atualizações periódicas e links para outras páginas do governo;

Interactive presence — presença de um vasto conjunto de páginas governamentais, freqüentemente atualizadas e com serviços online (tais como área de comentários e download e submissão de formulários);

Transactional presence — sites seguros e uso de senhas permitem transações completas e seguras e, em alguns casos, reconhecimento da assinatura digital; e

Seamless presence — pacote unificado de serviços e informações, viabilizado pela remoção das linhas de demarcação entre ministérios, agências e órgãos no espaço cibernético.

A maior parte dos países estaria concentrada nos estágios intermediários — enhanced presence (37%) e interactive presence (35%) —, enquanto as categorias extremas, emerging presence e transactional presence, contam com, respectivamente, 18% e 10% da amostra. Quanto ao último estágio, o seamless presence, nenhum governo o teria atingido, sequer os Estados Unidos — uma liderança em termos de governo eletrônico. Na maior parte dos países, observa-se um esforço para intensificar o uso das TIs na administração pública. Os avanços observados em 2001 foram mais significativos do que os cinco anos anteriores acumulados, com a gradual transformação das páginas do governo em centros de informação virtual. O estudo enfatiza o dinamismo do governo eletrônico e a possibilidade de deslocamentos na amostra.

4. CONTEXTO DO GOVERNO ELETRÔNICO NA NORUEGA E NO BRASIL

A Noruega

A Noruega está localizada em quinto lugar no ranking de infraestrutura global de e-gov (Figura 01). Os noruegueses possuem o maior índice de desenvolvimento humano do mundo, estão acima da média da Europa em número de acesso à internet. Este aspecto é fator primordial para a análise dos motivos que fazem a Noruega estar galgando posições no desenvolvimento de *e-government* de maneira eficaz.

Country	Web Presence Measure	ICT Infrastructure Measures						Human Capital Measures			E-Gov Index
		PCs/100	Int Hosts/100000	% of Pop Online	Tele Lines/100	Mobile Phones / 100	TVs / 1000	Human Development Index	Info Access Index	Urban as % of Total Population	
USA	4	58,52	2928,32	62,1	69,97	36,45	847	0,934	0,999	77,0	3,11
Australia	4	46,46	843,52	52,5	52,41	44,63	639	0,936	0,999	84,7	2,60
New Zealand	4	36,02	900,87	46,1	49,57	40,25	501	0,913	0,999	85,7	2,59
Singapore	4	48,31	437,56	49,3	48,45	68,38	348	0,876	0,333	100,0	2,58
Norway	4	49,05	1009,31	54,4	72,91	70,26	579	0,939	0,999	75,1	2,55
Canada	4	39,02	768,68	46,5	67,65	28,46	715	0,936	0,999	77,0	2,52
UK	4	33,78	280,75	55,3	56,72	66,96	645	0,923	0,916	89,4	2,52
Netherlands	3,5	39,48	1017,49	54,4	60,67	67,12	543	0,931	0,999	89,3	2,51
Denmark	3,75	43,15	262,60	54,7	75,25	66,99	585	0,921	0,999	85,3	2,47
Germany	4	33,64	248,30	34,5	60,12	58,59	580	0,921	0,916	87,3	2,46
Sweden	3,75	50,67	670,79	69,9	68,20	71,37	531	0,936	0,999	83,3	2,45
Belgium	3,5	34,45	295,44	26,4	49,94	54,89	510	0,935	0,916	97,3	2,39
Finland	4	39,61	1022,53	48,3	54,69	72,64	64	0,925	0,999	66,7	2,33
France	4	30,48	190,89	19,7	58,02	49,41	601	0,924	0,916	75,4	2,33
Korea, Rep. of	4	19,03	84,10	46,4	46,37	57,69	346	0,875	0,833	81,1	2,30
Spain	4	14,29	112,19	18,4	42,12	60,93	506	0,908	0,916	77,4	2,30
Israel	3,5	25,36	287,52	17,1	0,47	70,18	318	0,893	0,833	91,1	2,26
Brasil	4	4,41	51,53	7,1	18,18	13,63	316	0,750	0,667	80,7	2,24
Italy	4	20,94	177,97	33,4	47,39	73,73	486	0,909	0,916	66,9	2,21
Luxembourg	3	45,90	271,15	22,9	75,97	87,22	619	0,924	0,999	91,0	2,20
United Arab Emir	3,5	12,51	176,00	33,0	41,79	58,51	294	0,809	0,250	85,5	2,17
Mexico	4	5,06	56,55	3,5	12,47	14,23	261	0,790	0,750	74,2	2,16
Ireland	4	36,46	296,37	33,5	42,63	66,73	456	0,916	0,999	85,8	2,16
Portugal	4	10,48	62,02	21,8	43,05	66,52	542	0,874	0,999	62,7	2,15
Austria	3,5	27,65	588,49	40,6	47,36	78,50	516	0,821	0,999	64,6	2,14
Kawait	3	12,13	17,55	8,1	24,40	24,86	491	0,818	0,416	97,4	2,12
Japan	3	31,52	365,66	37,2	58,58	47,30	799	0,928	0,916	78,6	2,12

Figura 1 – Global E-gov Índice
Fonte: United Nations - DPEPA

Informa também que a Frontier, a maior distribuidora europeia de plataformas digitais de aprendizagem fez sua aparição no mercado europeu. A empresa será a principal fornecedora de instrumentos digitais de ensino nas escolas de Londres. O acordo com a Rede de Aprendizado de Londres tem um potencial de um milhão de novos usuários. Cita como exemplo de destaque das iniciativas norueguesas a notícia extraída do web site oficial da Noruega no Brasil em 30/5/2007:

Vemos de um país onde contribuimos para que o conjunto de universidades, faculdades e escolas adotassem plataformas digitais de aprendizagem já na virada do milênio, algo que faz da Noruega a campeã mundial', diz o Diretor Administrativo Roger Larsen. A empresa norueguesa se especializou em plataformas de aprendizagem para escolas do setor público, e pretende atuar fortemente no ensino superior. As plataformas são formadas por ferramentas básicas de programas, construídas de acordo com as necessidades locais para a diversidade de serviços e workshops.

A Noruega apresenta dentre outros fatores o maior crescimento ao acesso a informações e à tecnologia do mundo. Destaca-se que de 1999 a 2002 a Noruega superou o índice de acesso da Europa no número de usuários de internet em 300% como mostra a Figura 02. Tal informação demonstra de forma clara que o norueguês faz da grande rede mundial de computadores uma ferramenta essencial para o cotidiano, o que de certa forma facilita a ascensão do governo eletrônico.

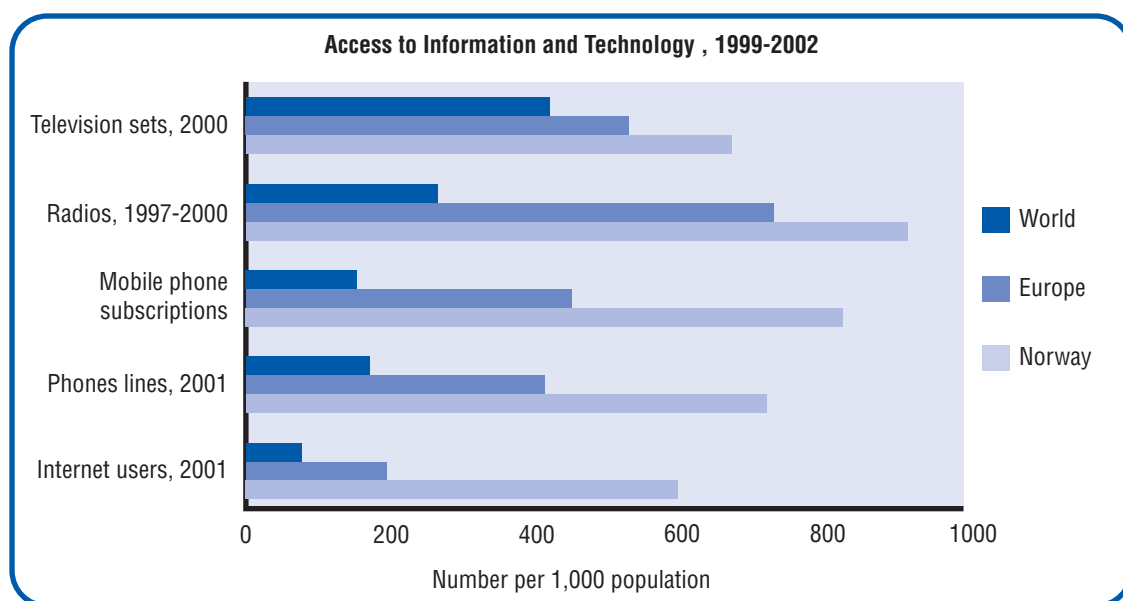


Figura 2 – Acesso à informação e tecnologia
Fonte: EarthTrends, 2003.

A interação dos noruegueses com a tecnologia traz a preocupação para o governo de estar sempre buscando aprimorar sua gerência. A preocupação é tamanha que há uma grande estrutura deste sistema que propicia uma boa interação dos noruegueses com o seu governo, mesmo que este esteja fora do seu país. Salienta-se também que a comunicação com outros povos através de portais do governo é algo crescente, o que subsidiou o presente estudo dos padrões de estruturação do web site oficial do governo norueguês no Brasil

O Brasil

Corroborando com Fernandes e Afonso (2001, p.33),

No Brasil, a melhor estratégia para a disseminação do uso da Internet na função pública e a definição de qual é o papel do Estado neste campo vêm sendo objeto de crescente interesse e debate. Vários estudos indicam que tanto o governo federal quanto os governos subnacionais já estão consideravelmente envolvidos com a aplicação das novas tecnologias da informação na administração pública.

Salienta-se que enormes problemas ainda persistem. Pode-se afirmar que é o caso do desafio da ampliação do acesso da população, inclusive de baixa renda, à Internet no país. Complementando a idéia, Parreiras et al (2004, p.5) afirma que:

O Programa Governo Eletrônico consistiu no desenvolvimento de ações para a melhorada prestação de serviços pela Internet, com menores custos e mais qualidade, além de maior transparência e estímulo ao controle social. A melhoria do trabalho interno do governo, o aperfeiçoamento da relação com os fornecedores (com economia de gastos e menos burocracia) e melhor atendimento ao cidadão eram os principais objetivos do governo eletrônico. Isso também implicava em colocar serviços na Internet, disponíveis 7 dias por semana, 24 horas por dia.

Quando comparado analogicamente com a Noruega, descobre-se que o grau de acessibilidade do brasileiro é imensamente reduzido. Aproximadamente 7,1% da população brasileira participam do acesso on-line (Figura 01) de acordo com o ranking da ONU. A Noruega participa com 54,4% da população, e vem crescendo de maneira significativa. O acesso da população à internet é fator decisivo para os investimentos na área da tecnologia da informação.

Os canais de comunicação dos dois pólos têm que ser sincronizados, pois somente assim há como o governo interagir com a população. Quando se observa que não há padronização de comunicação, extrai-se a idéia de que o crescimento da utilização do e-gov em um país é diretamente ligado ao acesso que esses cidadãos têm às ferramentas de tecnologia.

5. METODOLOGIA

Um dos autores era há 3 anos, assistente consular no consulado da Noruega em Natal/RN e tinha amplo acesso às informações do site oficial do Governo da Noruega no Brasil (<http://www.noruega.org.br/>) e já havia informado a um outro autor deste paper que a equipe do site já havia demonstrado interesse em que fosse realizado algum tipo de análise no referido site para que eles pudessem melhorar o desempenho do site no Brasil.

Dois dos autores foram alunos da disciplina Governo Eletrônico, no Mestrado em Administração do Programa de Pós-graduação em Administração na Universidade Federal do Rio Grande do Norte e no decorrer da disciplina foram apresentados e debatidos, na forma de apresentações de slides complementadas por uma seqüência de perguntas e respostas elaboradas e respondidas pelos alunos via e-mail, 36 artigos em 9 aulas contando com a participação de mestrandos e doutorandos. Um destes artigos é o dos autores Tatiane A. S. Parreiras, Ana Maria P. Cardoso e Fernando S. Parreiras que foi apresentado em 2004 no V CINFORM (Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa da Informação) na Bahia sob o título "Governo Eletrônico: Uma Avaliação do Site da Assembléia Legislativa". O artigo de Parreiras, et all (2004) foi apresentado à turma da disciplina de Governo Eletrônico por um dos autores (André) deste paper e chamou a atenção do outro autor (Raniery), pois é um trabalho que se encaixava perfeitamente nos interesses da equipe do consulado da Noruega em Natal.

Adotou-se a metodologia elaborada por Vilela (2003), onde são utilizadas três dimensões distintas (**conteúdo, funcionalidade e usabilidade**) para a análise de forma a promover a avaliação dos portais estaduais brasileiros para prestação de serviços públicos e disseminação de informações na Web. Para avaliação da dimensão conteúdo, foram utilizados critérios baseados em Vilela (2003), enquanto para as dimensões funcionalidade e usabilidade, utilizou-se as heurísticas de Nielsen e a norma técnica NBR 13.596/96 - Tecnologia de informação - Avaliação de produto de software, como base, usando apenas a observação dos seguintes critérios propostos:



Parâmetros e critérios para avaliação da dimensão CONTEÚDO:

Abrangência/cobertura e propósito: visão geral, escopo, referências a outras fontes, indicação de versões em outros idiomas;

Atualidade: Datas da última atualização das páginas;

Metadados: <metatags> em linguagem HTML;

Correção: responsabilidade pela precisão, referências corretas, ausência de erros de digitação grafia ou gramática;

Autoridade/copyright: identificação da propriedade intelectual, menção das fontes, identificação dos responsáveis, meios de estabelecer contato;

Objetividade: conteúdo em linguagem clara, tom profissional, ausência de preconceitos no discurso e informação livre de publicidade.

Parâmetros e critérios para avaliação da dimensão USABILIDADE:

Planejamento Visual/Gráfico: adequação de estilos de fonte, formatação de texto, visibilidade dos elementos, critério para uso de logotipos;

Navegação: itens agrupados na área de navegação, termos claros utilizados para definir as opções de navegação de categorias, ícones de navegação de reconhecimento imediato da classe de itens, links identificados;

Acessibilidade: mapa do site, URL clara, possibilidade de acesso por outras mídias, recursos para portadores de deficiência.

Parâmetros e critérios para avaliação da dimensão FUNCIONALIDADE:

Serviços: prestação de serviços online, troca de valores, disseminação de notícias e informações sobre políticas públicas, mecanismos de busca;

Comunicação/Participação/Feedback: promoção da Comunicação em dois sentidos (Por comunicação em dois sentidos entende-se o real diálogo entre governo e cidadãos, com verdadeira possibilidade de participação, através de soluções como fóruns, etc.), e espaços de cooperação, como salas de discussão e chats;

Privacidade: especificação da política de privacidade e segurança;

Personalização: visão personalizada do conteúdo do portal, serviço de notificação;

Esquema de classificação das informações: congregação de informações de diferentes sites.

Para cada um dos aspectos observados são atribuídas notas que, posteriormente, serão retrabalhadas em termos estatísticos, com vistas a estabelecer uma medida quantitativa, capaz de possibilitar a avaliação em termos absolutos e relativos do site analisado.

6. RESULTADOS

6.1. RESULTADOS SINTÉTICOS

A tabela e o gráfico a seguir representam o desempenho do site “Noruega – O site oficial no Brasil” pelas dimensões de análise, de forma que o desempenho é calculado dividindo-se a “Pontuação obtida em cada Dimensão” pela “Pontuação máxima possível em cada Dimensão” onde “Pontuação obtida em cada Dimensão” é resultado da multiplicação do “Nº de Critérios para avaliação em cada Dimensão” pela “Pontuação máxima possível em cada Critério”

Dimenssão	Nº de Critérios para avaliação em cada Dimensão	Pontuação máxima possível em cada Critério	Pontuação máxima possível em cada Dimensão	Pontuação obtida em cada Dimensão	Desempenho
CONTEÚDO	6	10	60,0	46,5	78%
USABILIDADE	3	10	30,0	28,0	93%
FUNCIONALIDADE	5	10	50,0	14,0	28%

Tabela 1 – Memória de cálculo do desempenho do site “Noruega – O site oficial no Brasil” pelas dimensões de análise

Fonte: Os autores

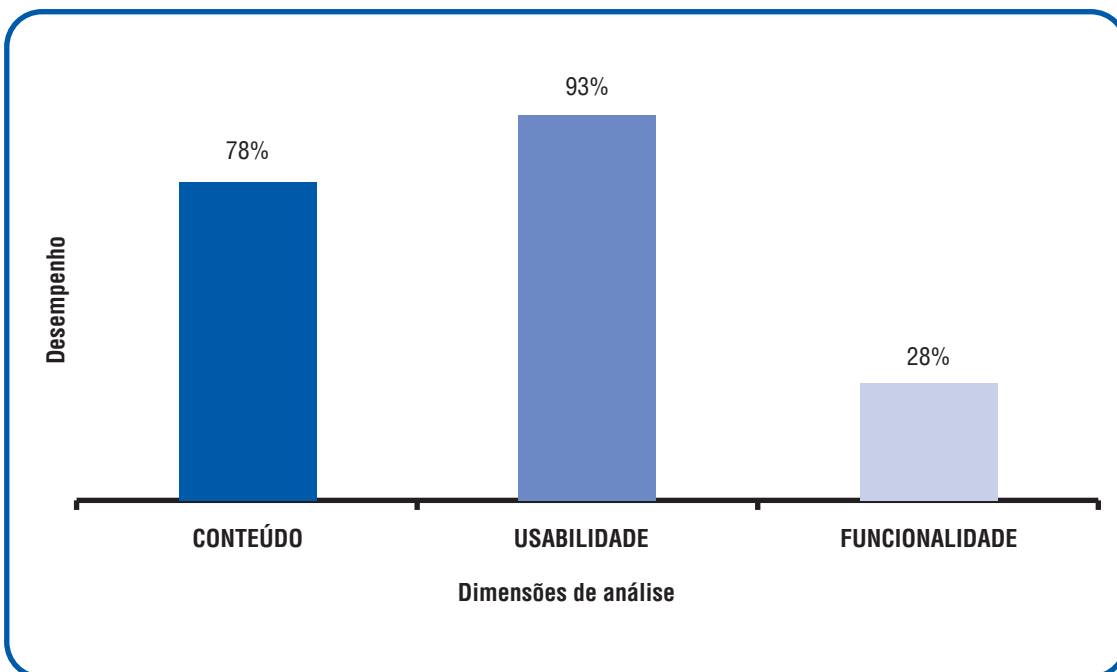


Figura 3 – Desempenho do site “Noruega – O site oficial no Brasil”

Fonte: Os autores

A tabela a seguir representa o resultado quantitativo consolidado da avaliação dos autores quanto aos dos critérios de avaliação por cada dimensão de análise:

Dimensão	Critérios para avaliação	Notas (0-10)
CONTEÚDO	Abrangência/cobertura e propósito: visão geral, escopo, referências a outras fontes, indicação de versões em outros idiomas;	9,0
CONTEÚDO	Atualidade: Datas da última atualização das páginas;	9,5
CONTEÚDO	Metadados: <metatags> em linguagem HTML;	1,0
CONTEÚDO	Correção: responsabilidade pela precisão, referências corretas, ausência de erros de digitação grafia ou gramática;	9,0
CONTEÚDO	Autoridade/copyright: identificação da propriedade intelectual, menção das fontes, identificação dos responsáveis, meios de estabelecer contato;	9,0
CONTEÚDO	Objetividade: conteúdo em linguagem clara, tom profissional, ausência de preconceitos no discurso e informação livre de publicidade.	9,0
USABILIDADE	Planejamento Visual/Gráfico: adequação de estilos de fonte, formatação de texto, visibilidade dos elementos, critério para uso de logotipos;	10,0
USABILIDADE	Navegação: itens agrupados na área de navegação, termos claros utilizados para definir as opções de navegação de categorias, ícones de navegação de reconhecimento imediato da classe de itens, links identificados;	10,0
USABILIDADE	Acessibilidade: mapa do site, URL clara, possibilidade de acesso por outras mídias, recursos para portadores de deficiência.	8,0
FUNCIONALIDADE	Serviços: prestação de serviços online, troca de valores, disseminação de notícias e informações sobre políticas públicas, mecanismos de busca;	8,0
FUNCIONALIDADE	Comunicação/Participação/Feedback: promoção da Comunicação em dois sentidos (Por comunicação em dois sentidos entende-se o real diálogo entre governo e cidadãos, com verdadeira possibilidade de participação, através de soluções como fóruns, etc.), e espaços de cooperação, como salas de discussão e chats;	6,0
FUNCIONALIDADE	Privacidade: especificação da política de privacidade e segurança;	0,0
FUNCIONALIDADE	Personalização: visão personalizada do conteúdo do portal, serviço de notificação;	0,0
FUNCIONALIDADE	Esquema de classificação das informações: congregação de informações de diferentes sites.	0,0

Tabela 2 – Resultados quantitativos dos critérios de avaliação por dimensão
Fonte: Os autores

Os comentários sobre cada um dos critérios estão dispostos nos itens que seguem.

6.2. QUANTO AO CONTEÚDO

6.2.1. Quanto ao critério “Abrangência/cobertura e propósito: visão geral, escopo, referências a outras fontes, indicação de versões em outros idiomas”

O site tem abrangência nacional verificado pelo próprio título “Noruega – o site oficial no Brasil”. Não é apresentado formalmente um propósito/missão do site, contudo a Embaixada Norueguesa demonstra no site a intenção de se comunicar com os Noruegueses que vivem no Brasil e também com os brasileiros que têm laços com a Noruega.

6.2.2. Quanto ao critério “Atualidade: Datas da última atualização das páginas”

Apesar de a página inicial não apresentar uma data de última atualização, verificou-se que, após uma semana com visitas diárias e análise das propriedades da página via navegador, a home page é atualizada diariamente e as páginas internas acompanharam esse ritmo de atualização através do acréscimo e modificação do seu conteúdo. Outro aspecto interessante quanto a esta questão de data é todas as páginas do site têm um frame superior apresentando em, tempo real, a hora na Noruega que é cinco horas a mais que o horário oficial do Brasil.

6.2.3. Quanto ao critério “Metadados: <metatags> em linguagem HTML”

O conteúdo do site já está atualizado como pode ser verificado através da análise das datas dos conteúdos publicados na página inicial. O site não usa como padrão destacar datas de última atualização sendo o indicativo desta informação apenas as datas das notícias disponíveis no site.

Após a exibição e análise de código fonte da página inicial e de mais algumas páginas do menu esquerdo do site, verificou-se que os únicos metatags existentes são os relacionados à data de última modificação da página e ao título da página.

Outro aspecto negativo considerado é que todas as páginas apresentam o mesmo título “Noruega - o site oficial no Brasil”. Tal fato dificulta a navegação do usuário tendo em vista que ele perde o referencial de localização dentro do site.

6.2.4. Quanto ao critério “Correção: responsabilidade pela precisão, referências corretas, ausência de erros de digitação grafia ou gramática”

O site possui sua construção em vários idiomas, português, inglês, espanhol e norueguês. Os erros ortográficos são raros, salientando que essa análise foi efetivada somente no idioma português. O Web site permite a orientação comercial, turística, histórica e cultural.

Há um grande incentivo à visita deste site, uma vez que periodicamente acontecem promoções, concursos e sorteios de brinde para os visitantes.



6.2.5. Quanto ao critério “Autoridade/copyright: identificação da propriedade intelectual, menção das fontes, identificação dos responsáveis, meios de estabelecer contato”

Foi verificada, a propriedade intelectual do site logo na primeira página como sendo um site oficial da Embaixada Norueguesa no Brasil. Estes dados, assim como os dados de contato estão em parte nobre da página inicial , o lado superior esquerdo, onde se pode visualizar no menu superior facilmente o link “EMBAIXADA” que leva uma página com todas as informações sobre a propriedade do site e os diversos canais de contato de todas as pessoas da embaixada, desde o Embaixador até a assistente de limpeza.

6.2.6. 6.2.6 Quanto ao critério “Objetividade: conteúdo em linguagem clara, tom profissional, ausência de preconceitos no discurso e informação livre de publicidade”

A linguagem utilizada no site é simples e escrita em português claro e conciso. Não foi detectada a presença de preconceitos e de publicidade nas informações fornecidas pelo site.

6.3. QUANTO À USABILIDADE

6.3.1. Quanto ao critério “Planejamento Visual/Gráfico: adequação de estilos de fonte, formatação de texto, visibilidade dos elementos, critério para uso de logotipos”

O site aparenta ter utilizado um bom Planejamento Visual/Gráfico não utilizando cores fortes. Há uma adequação entre o estilo de fonte e os demais componentes das páginas. Nada está destoando e o site usa bem os diferentes tons de uma mesma cor para cada seção do site facilitando a visualização, a leitura e a navegação. Os conteúdos estão bem distribuídos ao longo das páginas e a página inicial é mesclada com textos, figuras e imagens e trazem aspectos que incentivam aqueles que visitam o site a voltarem constantemente pois percebem-se datas nas notícias e, como anteriormente, comentado são páginas constantemente atualizadas com notícias interessantes. Outro aspecto que incentiva ao usuário do site a voltar constantemente são algumas funcionalidades como o “Retrato de hoje” que apresenta uma bela imagem diferente diariamente e o “Webcam de Oslo” e a “Lista completa de webcams na Noruega”

Na Página principal, há vários elementos como destaque maior, destaques menores, Temas recentes e News in English (Notícias em inglês). Além disso há um menu esquerdo que leva a todas as páginas do site, um menu superior mais formal que traz os links Embaixada, Consulado Geral e Escritório comercial. Por fim no frame superior, há a opção de escolha do “Idioma” (que não funcionou no Firefox nem no Internet Explorer) e “Seleccione seu país” (Escrito com dois cs mesmo). Cada texto dos destaques tem um título que está em azul claro seguido de um resumo do texto em preto e um texto “+ Ler mais” em vermelho claro.

6.3.2. Quanto ao critério “Navegação: itens agrupados na área de navegação, termos claros utilizados para definir as opções de navegação de categorias, ícones de navegação de reconhecimento imediato da classe de itens, links identificados”

A navegação no site é fácil, pois ele é bem categorizado e a organização gráfica colabora para que a navegação seja bem intuitiva. A URL do site é de fácil memorização (<http://www.noruega.org.br/>) e à medida que o internauta clica nas páginas, o endereço da URL muda, facilitando assim referenciar um conteúdo no site e até mesmo usar mecanismos de rastreamento de novas informações nos sites como o *Google Alerts* e o *Copernic*.

6.3.3. Quanto ao critério “Acessibilidade: mapa do site, URL clara, possibilidade de acesso por outras mídias, recursos para portadores de deficiência”

O site só funciona em navegadores que leiam linguagem html como Internet Explorer e Firefox, não possibilitando assim o acesso na linguagem de alguns celulares (wap). Não foram verificados recursos para portadores de deficiência.

6.4. QUANTO À FUNCIONALIDADE

6.4.1. Quanto ao critério “Serviços: prestação de serviços online, troca de valores, disseminação de notícias e informações sobre políticas públicas, mecanismos de busca”

Neste critério, percebe-se que não há troca de valores com os visitantes, existe uma grande disseminação de informações. O governo norueguês ao estruturar esse web site procurou mostrar um grande gama de dados sobre a Noruega. É possível se atualizar sobre as políticas públicas, como período de eleições e locais de votação, informações sobre ações governamentais, assistenciais e eventos culturais que estejam acontecendo na Noruega ou no Brasil.

6.4.2. Quanto ao critério “Comunicação/Participação/Feedback: promoção da Comunicação em dois sentidos (Por comunicação em dois sentidos entende-se o real diálogo entre governo e cidadãos, com verdadeira possibilidade de participação, através de soluções como fóruns, etc.), e espaços de cooperação, como salas de discussão e chats”

Possui um eficiente mecanismo de busca, vídeos sobre o país com o intuito de passar uma visão geral do país. Existem dois links com web cam´s ao vivo de cidades da Noruega. Estas cidades são alternadas periodicamente. A utilização de mapas interativos e newslwtters.



6.4.3. Quanto ao critério “Privacidade: especificação da política de privacidade e segurança”

O site não coleta informações dos internautas mediante cadastro e não apresenta política de privacidade e segurança

6.4.4. Quanto ao critério “Personalização: visão personalizada do conteúdo do portal, serviço de notificação”

Não foram verificadas as características, atualmente tão buscadas, de personalização para o perfil de cada internauta ou grupo de internauta que visita o site e também não foram identificados serviços de notificação como feeds *RSS* ou *podcasts*.

6.4.5. Quanto ao critério “Esquema de classificação das informações: congregação de informações de diferentes sites.”

O portal não congrega informações de diferentes sites.

7. CONCLUSÃO

Através das análises realizadas, verificou-se que o site tem um ótimo desempenho na dimensão “Usabilidade” pecando somente por não ter versão para celular (wap) e não dispor de recursos para portadores de deficiência, mas tendo como principais pontos fortes o Planejamento Visual/Gráfico e a facilidade de Navegação.

Outra constatação é que o a dimensão conteúdo é classificada como acima da média não sendo melhor pontuada principalmente porque se verificou que os únicos metatags existentes são os relacionados à data de última modificação da página e ao título da página e que metatags importantes não foram encontrados, como por exemplo, os metatags relativos à descrição das páginas que tem por função facilitar a indexação das páginas por motores de busca e conseqüente melhor localização nos resultados de busca acarretando em maior probabilidade de visitação às páginas.

O dimensão com destaque negativo foi a de Funcionalidade que não apresentou política de privacidade e segurança, funcionalidades de personalização e congregação de informações de diferentes sites apesar de ter como fator positivo a intenção consolidada do governo norueguês de ao estruturar o web site procurar mostrar um grande gama de dados sobre a Noruega.

Esta pesquisa poderia ter sido analisada por outras diferentes pessoas com diferentes experiências na área de Tecnologia da Informação tendo em vista que a transformação das informações em conhecimento é realizada pela mente humana e que esse processo conta com a inferência do contexto da vida e de experiências vividas por cada indivíduo, contudo ela contribui para os estudos de Governo Eletrônico porque analisa um site dessa categoria, e favorece o amadurecimento da qualidade de sites como estes e até mesmo pode contribuir para os planejamentos futuros de confecção de futuros sites de Governo Eletrônico.

8. REFERÊNCIAS

ABNT. NBR 13596:1996 - **Tecnologia de informação** - Avaliação de produto de software - Características de qualidade e diretrizes para o seu uso

DIAS, Cláudia. **Usabilidade na web**: criando portais mais acessíveis. Rio de Janeiro: Ed. Alta Books, 2003.

E-Governo no Brasil. In: **XIII Seminário Regional de Política Fiscal**, Santiago do Chile, 22 e 26 de janeiro de 2001. Disponível em <http://federativo.bndes.gov.br/bf_bancos/estudos/e0001364.pdf>. Acessado em 17 jul. 2007.

FERNANDES, Andréa G.; AFONSO, José Roberto R. e-Governo no Brasil: Experiências e Perspectivas. **Revista do BNDES**, v.8, n.15, p. 21-64. Jun. 2001.

JARDIM, José Maria; MARCONDES, Carlos Henrique. **Políticas de Informação Governamental**: a construção de Governo Eletrônico na Administração Federal do Brasil. DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação. v.4, n.2. abr.2003. Disponível em <http://www.dgzero.org/out00/Art_02.html > Acessado: 11/08/2007

MINISTÉRIO NORUEGUÊS DAS RELAÇÕES EXTERIORES. **Conceito norueguês de aprendizado é líder na Europa**. Disponível em: <http://www.noruega.org.br/education/General/Norwegian_learning.htm> Acesso em 11/07/2007.

MORA, Mônica. **Governo Eletrônico e aspectos fiscais**: a experiência brasileira. Disponível em: <http://www.cqgp.sp.gov.br/downloads/td_1089.pdf> Acessado: 15 jul. 2007.

PACIFIC COUNCIL ON INTERNATIONAL POLICY. **Roadmap for e-government in the developing world**. Los Angeles: Pacific Council on International Policy, 2002. 31p.

PARREIRAS, T. A. S.; CARDOSO, A. M.; PARREIRAS, F. S. Governo eletrônico: uma avaliação do site da assembléia legislativa de Minas Gerais. In: CIFORM, 5, 2004, Salvador. **Anais...** Salvador: UFBA, 2004.

PERRI. E-governance. Do Digital Aids Make a Difference in Policy Making?, In: **Designing E-Government**, Prins J.E.J. (ed.), Kluwer Law International, p. 7-27

SANTOS, Roberval de Jesus Leone dos. Governo Eletrônico: o que se deve e o que não se deve fazer. In: **Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública “Gobierno Electrónico”**, 16, 2002, Caracas,. 2002.

SANTOS, Luiz Alberto dos; CARDOSO, Regina Luna Santos. **Governo Eletrônico no Brasil**: Modernização do Estado e Políticas para Inclusão Digital no Contexto do Ajuste Fiscal. Disponível em <<http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/buscalegis/article/viewFile/5149/4718> > Acesso em : 15/08/2009

ZWEERS, K. and PLANQUÉ, K. Electronic Government: from a Organizational Based Perspective Towards a Client Oriented Approach. In: **Designing E-Government**, Prins J.E.J. (ed.), Kluwer Law International.