

ESTADO DE ALAGOAS  
SECRETARIA COORDENADORA DE  
PLANEJAMENTO, GESTÃO E FINANÇAS  
CONSELHO ESTADUAL DE INFORMÁTICA PÚBLICA

RESOLUÇÃO CONEIP 006, DE 05 DE SETEMBRO DE 2006.

INSTITUI NORMAS PARA ESTRUTURAÇÃO, ELABORAÇÃO E ADMINISTRAÇÃO DE SÍTIOS E PORTAIS DE INFORMAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NA INTERNET, DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA E INDIRETA, COMPREENDENDO INCLUSIVE, AUTARQUIAS E FUNDAÇÕES E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Presidente do Conselho Estadual de Informática Pública - CONEIP, no uso de suas atribuições conferidas pela Lei 6512 de 17 de Setembro de 2004 e com fulcro no Decreto Estadual 2649 de 14 de julho de 2005:

Considerando a necessidade de padronizar e regulamentar o desenvolvimento de sítios e portais do poder executivo estadual;

Considerando a necessidade de planejar, mensurar e avaliar as práticas de gestão da informação de órgãos e entidades;

Considerando a necessidade de sistematização e universalização do acesso às informações do poder executivo do Estado de Alagoas pela rede mundial Internet;

Considerando o uso estratégico da tecnologia da informação e comunicação no processo de gestão e modernização do serviço público estadual;

Considerando a necessidade de se desenvolver a inclusão digital nos diversos setores da sociedade, a democratização do acesso a informação e a inovação da gestão dos serviços públicos;

Considerando, por fim, a necessidade do aprimoramento dos instrumentos balizadores da gestão da comunicação, através da Internet, dos projetos estratégicos do Poder Executivo do Estado de Alagoas;

RESOLVE:

Art. 1º A estruturação, a elaboração e a administração de informações do poder executivo publicadas na Internet, ou disponíveis na infovia AL@NET, através de protocolo específico de transferência de informação eletrônica, regem-se por esta resolução.

CAPÍTULO I  
DA ESTRUTURA DA INFORMAÇÃO DOS SÍTIOS

Art. 2º Os órgãos e entidades do Poder Executivo ao adotarem um nome de domínio na Internet observarão

as seguintes diretrizes:

- I. Utilizar sempre o domínio AL.GOV.BR em conformidade com as determinações do Comitê Gestor da Internet no Brasil (<http://cgi.br>);
- II. Encaminhar a solicitação de registro do nome de domínio ao Instituto de Tecnologia em Informática e Informação do Estado de Alagoas – ITEC;
- III. O nome de domínio deverá guardar associação com o nome ou sigla do órgão ou entidade;
- IV. A maior quantidade possível de conteúdo deverá ser agregada a um mesmo nome de domínio;
- V. Nomes de domínio alternativos ou de fantasia, que caracterizem eventos ou projetos devem ser usados apenas para divulgação temporária, sendo seu conteúdo histórico redirecionado para o domínio padrão do órgão ou entidade coordenadora do evento ou projeto;

§ 1º O disposto no inciso I não se aplica às unidades de ensino superior e pesquisa dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo.

§ 2º Uma vez designado e registrado o domínio Internet completo do órgão ou entidade, a inclusão ou alteração de subdomínios, será de responsabilidade técnica dos núcleos setoriais de tecnologia da informação – NS/TI vinculados aos órgãos e entidades.

Art. 3º A elaboração de sítios ou portais governamentais deverá ser precedida de Termo de Desenvolvimento de Sítio de Informação, a ser remetido ao ITEC para análise e parecer, contendo:

- I. Definição clara do propósito e do escopo do sítio;
- II. Definição de público-alvo do sítio;
- III. Justificativa para a criação;
- IV. Estruturação das informações e dos serviços previstos.

Art. 4º Os sítios e portais do Poder Executivo do Estado de Alagoas:

- I. serão estruturados de modo a privilegiar a prestação de serviço ao cidadão e não somente informações sobre serviços;
- II. forçarão a abertura de nova janela sempre que houver ligações para páginas externas ao domínio;
- III. utilizarão padrões técnicos que não exijam equipamentos de grande performance computacional ou programas pouco difundidos;
- IV. adotarão estratégia de navegação que economize cliques do dispositivo apontador (mouse), propiciando rapidez de acesso e o uso intuitivo dos comandos e opções.

## CAPÍTULO II

### DA INTERFACE GRÁFICA DOS SÍTIOS

Art. 5º As páginas dos sítios deverão:

- I. apresentar os elementos de identidade visual para os sítios do Poder Executivo do Estado de Alagoas em conformidade com as deliberações da Secretaria Executiva de Comunicação;
- II. apresentar elementos de identificação do órgão ou entidade definidos pelo seu setor de comunicação, em todas as páginas;
- III. usar diagramação dinamicamente ajustável, para configuração de resolução de vídeo padrão, na produção do layout e das páginas, sendo que a barra de rolagem horizontal somente se fará visível em configurações inferiores a essa resolução de vídeo;
- IV. elementos como: logotipos, slogans ou títulos principais não deverão ser animados;
- V. ter no canto superior direito elementos de auxílio à navegação, tais como “mapa do sítio”, “busca” e “fale

conosco”;

VI. ter o rodapé com o símbolo ©, o ano e a identificação (sigla ou nome) do órgão/instituição, endereço completo, telefone, fax e e-mail padrão do órgão para contato;

VII. oferecer páginas leves com o tempo de carregamento confortável;

VIII. rotular imagens apenas se o nível de especificidade entre ela e a informação visual for diferente;

IX. evitar gráficos de marca d'água;

X. preservar a utilização uniforme das cores em todo o sítio;

XI. ter fácil identificação da hierarquia da informação, por meio das cores;

XII. na publicação de imagens, respeitar o direito de propriedade de uso e seu crédito autoral;

XIII. não conter páginas estruturadas com “frames”.

Art. 6º Quanto à publicação de animações e ícones os sítios deverão:

I. fazer uso de animações apenas nos seguintes casos:

a) mostrar continuidade nas transições;

b) indicar dimensionalidade nas transições;

c) ilustrar a mudança de tempo;

d) enriquecer as representações gráficas;

e) visualizar estruturas tridimensionais.

II. na publicação de animações, incluir versão completa da informação em texto;

III. na utilização de ícones que provocam ação, os mesmos devem estar acompanhados de descrição textual do significado dessa ação;

IV. para sítios traduzidos e multilíngües não usar apenas bandeiras como símbolo visual para um idioma.

### CAPÍTULO III DO CONTEÚDO

Art. 7º Os sítios dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo deverão, obrigatoriamente, conter, no mínimo, os seguintes elementos:

I. Fácil legibilidade e navegabilidade;

II. apresentar os conteúdos com clareza, coerência, relevância, tempestividade, organização, simplicidade, objetividade, atualidade e veracidade;

III. obedecer os princípios básicos de design sobre a melhor maneira de colocar as informações nas páginas do sítio;

IV. manter padrão de fontes em todo o sítio, não usando fontes artísticas;

V. evitar conteúdo redundante;

VI. não utilizar frases eruditas nem dialetos técnicos;

VII. não rotular uma área nitidamente definida da página se o conteúdo for suficiente auto-explicativo;

VIII. explicar o significado de abreviações, iniciais maiúsculas, acrônimos e segui-los imediatamente com as abreviações, na primeira ocorrência;

IX. evitar usar abreviações em links de navegação;

X. empregar raramente todas as letras maiúsculas e nunca usar apenas maiúsculas como um estilo de formatação;

XI. publicar arquivos preferencialmente em formato PDF;

XII. informar previamente formato e tamanho do arquivo disponível para transferência;

- XIII. utilizar um tamanho de arquivo que viabilize sua transferência considerando também usuários com baixa velocidade de acesso. Se necessário oferecer a opção de arquivo dividido;
- XIV. evitar o uso de termos em língua estrangeira;
- XV. escrever tendo em vista a facilidade de leitura. Não impor que os usuários leiam blocos de textos longos e contínuos, usando para facilitar a leitura parágrafos curtos, subtítulos e listas com marcadores;
- XVI. usar hipertexto para segmentar informações longas em várias páginas;
- XVII. disponibilizar seu conteúdo agrupado por público-alvo ou por assunto, ficando vedado o seu agrupamento segundo a estrutura organizacional do Órgão ou Entidade;
- XVIII. conter em sua página principal indicação resumida dos principais conteúdos;
- XIX. possuir objetivo operacional e competências da instituição;
- XX. possuir mecanismo denominado “Dúvidas e Respostas Frequentes” sobre os serviços ou informações disponíveis;
- XXI. Possuir, opcionalmente, enquetes ou pesquisa sobre a qualidade dos serviços e informações no sítio.

Art. 8º Quanto à publicação de vídeos os sítios deverão:

I. Recomenda-se fazer uso de vídeo nos seguintes casos:

- a) Divulgação de Projetos e Ações Institucionais do Órgão ou Entidade;
- b) Orientação sobre Serviços Institucionais;
- c) Treinamento ou Capacitação.

#### CAPÍTULO IV NAVEGABILIDADE

Art. 9º As páginas dos sítios deverão:

- I. possuir a opção de volta à página anterior sem a necessidade de sair do sítio;
- II. usar o título da página, na definição de cabeçalho, para gerar um nome significativo para cada página individual;
- III. ter o mapa do sítio privilegiando a estrutura dos menus principais e secundários;
- IV. indicar ao usuário as etapas do caminho percorrido durante a navegação, oferecendo a opção de volta a qualquer uma delas;
- V. arquivos cuja visualização dependa de outros aplicativos devem ser executados em nova janela do navegador;
- VI. o conteúdo deve corresponder a pelo menos metade do design da página, algo em torno de 80 por cento, e a navegação deve ficar abaixo de 20 por cento do espaço para as páginas de destino;
- VII. o logotipo institucional deve ter um posicionamento constante e deve ser transformado em um link de hipertexto para a homepage;
- VIII. diferenciar cores de hiperlinks e hiperlinks visitados;
- IX. não usar a palavra “links” para indicar links existentes na página;
- X. somente inserir links internos com a garantia de seu pleno funcionamento;
- XI. a barra de navegação deve estar entre os limites, proporcional ao tamanho da tela, para que se evite o uso da barra de rolagem para a visualização dos links;
- XII. definir menus principal, secundários e nomenclaturas, visando ao agrupamento de itens relacionados ou similares, evitando redundâncias;
- XIII. preservar a distribuição uniforme da quantidade de itens nos menus secundários buscando o equilíbrio

desses menus;

XIV. caso ofereça links externos, estes devem vir acompanhados de descrição;

XV. oferecer mensagens de erro claras, indicando o problema ocorrido e sua possível solução;

XVI. oferecer opcionalmente o recurso documentação on-line como outro elemento de auxílio navegação ao conteúdo do sítio ou portal;

XVII. Oferecer nota de rodapé da página inicial que deve conter link para a política de privacidade e as condições de uso de acesso à informação e serviços do sítio ou portal.

## CAPÍTULO V ACESSIBILIDADE

Art. 10º As páginas dos sítios deverão:

I. evitar o uso de tecnologias não homologadas e que não sigam padrões abertos;

II. oferecer conteúdo com possibilidade de visualização e de interação, com o uso de ferramentas que sejam reconhecidas como padrão internacional de mercado e preferencialmente gratuitas;

III. no título das páginas utilizar apenas o nome do órgão na página inicial do sítio;

IV. oferecer endereço eletrônico para comunicação com a administração do portal;

V. oferecer opcionalmente versão dos textos em formato para impressão do conteúdo;

VI. nas imagens que contêm link, apresentar descrição;

VII. não criar vários links em uma mesma imagem;

VIII. oferecer sempre serviço de busca integrado ao sítio ou portal;

IX. oferecer opcionalmente serviço de busca avançada com opção de refinamento por categorias: assunto, área, data ou ordenação dos mais acessados, entre outros;

X. Oferecer opcionalmente versão do portal em outros idiomas de acordo com o perfil do público internacional do sítio, quando houver;

XI. adotar regras de acessibilidade para portadores de necessidades especiais, tendo como referência o padrão internacional da World Wide Web Consortium (<http://www.w3c.org>).

## CAPÍTULO VI DO CONTROLE E GERENCIAMENTO DOS SÍTIOS

Art. 11º Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo deverão adotar ferramentas de controle editorial das informações publicadas, observadas as seguintes diretrizes:

I. as ferramentas de publicação a serem adotadas deverão permitir o gerenciamento da inclusão, alteração e exclusão de conteúdos dos sítios e da expiração de validade das informações, quando for o caso;

II. as informações e serviços devem ser organizados, sempre que possível, em bancos de dados atualizáveis de forma descentralizada devendo ser estruturados de modo a permitir seu manuseio e manutenção independente da participação de técnicos especializados;

III. as informações contidas nos sítios devem ser rigorosamente atualizadas;

Art. 12º Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo deverão, quanto ao desempenho e controle estatístico dos sítios sob sua responsabilidade:

I. implementar instrumentos para a medição:

a) do tráfego de usuários no sítio, bem como do uso das opções de serviço colocadas à disposição dos usuários;

- b) do índice de atendimento às consultas e solicitações efetuadas pelos usuários;
- II. submeter ao ITEC, quando solicitado, os relatórios de medição de desempenho e outros controles estatísticos da audiência do sítio ou portal.

## CAPÍTULO VI

### DA GESTÃO DOS ELEMENTOS INTERATIVOS DOS SÍTIOS

Art. 13º Quanto aos elementos de interação nos sítios sob sua responsabilidade, os Órgãos e Entidades do Poder Executivo implementarão:

I - obrigatoriamente, serviço de comunicação direta do usuário com o Órgão ou Entidade denominado “Fale Conosco”, que:

a) seja implementado por meio de formulário próprio, garantindo-se resposta à solicitação, desde que seja conteúdo pertinente ao órgão ou entidade;

b) responda às solicitações encaminhadas no prazo máximo de 2 dias úteis, devendo o usuário ser informado quando esse prazo não puder ser observado;

II – opcionalmente, reuniões, conferências ou fóruns virtuais, a serem disponibilizados, desde que definidos:

a) os temas de discussão;

b) a presença de moderadores;

c) os mecanismos de controle do conteúdo distribuído ou trocado;

d) o tempo de duração da sessão se for o caso;

e) a identificação dos responsáveis pelo serviço.

## CAPÍTULO VII

### DO MODELO DE GESTÃO DOS SÍTIOS E PORTAIS

Art. 14. Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo deverão adotar, relativamente aos sítios sob sua responsabilidade, modelo de gestão dos sítios que:

I – defina claramente as atribuições da administração dos sítios e portais;

II – estabeleça as funções de gestão, provimento de conteúdo e infra-estrutura tecnológica, inclusive acordos de níveis de serviço e disponibilidade da informação;

III – designe através de portaria, a unidade administrativa e o servidor responsável pela gestão das informações do sítio ou portal.

Parágrafo único. A função de gestão se caracteriza pela coordenação das atividades relacionadas à elaboração das páginas dos sítios e pelo planejamento e desenvolvimento de produtos e serviços ao usuário.

Art. 15. Compete à unidade responsável pela função de planejamento dos recursos informacionais internos de cada Órgão ou Entidade:

I – propor a estrutura e o padrão das páginas componentes dos sítios do Órgão ou Entidade;

II – planejar e gerenciar o desenvolvimento de serviços e a oferta de informação pelo sítio, bem como gerenciar os processos de comunicação segundo o perfil da audiência;

III – articular-se com outras unidades do Órgão ou Entidade, objetivando a padronização das estruturas das informações e das interfaces gráficas que serão veiculadas;

- IV – definir o processo e o fluxo formal de alimentação e atualização de informações nas páginas dos sítios;
- V – publicar os conteúdos gerados pelas outras unidades administrativas do Órgão ou Entidade, uniformizando as ações e processos de gestão da informação;
- VI – manter equipe de gestão para acompanhamento e monitoramento da execução das informações, serviços e sistemas do sítio ou portal;
- VII – elaborar a programação visual do sítio (webdesign), sob a assessoria do departamento ou setor de comunicação social do órgão ou entidade;
- VIII – elaborar a arquitetura da informação das páginas;
- IX – capacitar outras unidades do órgão ou entidade para elaboração e manutenção dos conteúdos sob responsabilidade daquela unidade administrativa.

Art. 16. Compete a todas as Unidades dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo da Administração Pública Estadual Direta, Autárquica e Fundacional:

- I – a proposição de criação de páginas e a implementação de melhorias, no âmbito de suas atribuições, orientando-se pelos padrões definidos pela unidade gestora de que trata o art. 15, a quem deverá submeter o material produzido;
- II – a promoção da atualização e da manutenção da consistência e da integridade das informações por elas providas.

Art. 17. Compete a unidade responsável pela função de núcleo setorial de tecnologia da informação – NSTI de cada órgão ou entidade, com apoio do ITEC:

- I – manter os recursos de infra-estrutura tecnológica (hardware, software) e telecomunicação necessários para a disponibilização dos serviços e informações nos sítios;
- II – desenvolver e manter os sítios e os aplicativos para implementação ou adaptação dos serviços para o meio eletrônico;
- III – manter-se atualizada em relação ao conhecimento de novas tecnologias, com a finalidade de propor soluções mais adequadas;
- IV – implementar e manter políticas e mecanismos de segurança, garantindo integridade, alta disponibilidade das informações e a privacidade dos dados classificados como confidenciais pela administração pública;
- V – elaborar plano de capacitação e atualização técnica para as equipes envolvidas na administração dos sítios, nos assuntos pertinentes às tecnologias e padrões de governo eletrônico.

## CAPÍTULO VIII

### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. Os Órgãos e Entidades deverão adotar medidas necessárias para preservar a segurança dos sítios sob sua responsabilidade, inclusive quando hospedados por provedores externos, devendo estipular de forma clara as responsabilidades dos envolvidos na gestão do sítio.

Parágrafo único. As diretrizes e regulamentações relativas à segurança da informação que tratam de práticas de gestão dos sítios e portais de informação e serviços na Internet do Poder Executivo estarão contidas em normas específicas complementares.

Art. 19. Os órgãos e entidades do Poder Executivo deverão adaptar seus sítios e portais na Internet ao

disposto nesta resolução e de acordo com as recomendações complementares expostas em <http://www.itec.al.gov.br/identidadevisual/> num prazo máximo de 60 dias a partir de sua publicação.

Parágrafo único. A verificação da conformidade dos sítios, portais de informação e serviços na Internet do Poder Executivo será realizada pelo ITEC que, mensalmente, encaminhará os resultados ao CONEIP para análise e deliberações complementares.

Art. 20. Fica facultada, às Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista a aplicação das regras contidas na presente Resolução, observada a conveniência e a oportunidade administrativas.

Art. 21o. Esta Resolução entra em vigor, na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrários.

Gabinete do Presidente do Conselho Estadual de Informática Pública, em Maceió, 19 de setembro de 2006.

SÉRGIO ROBERTO UCHOA DÓRIA  
PRESIDENTE DO CONEIP