

TerraForum
CONSULTORES

**Benchmark Internacional
Usabilidade Prefeituras
e
Boas Práticas de
Planejamento e Gestão**

**Marcelo Barbosa, M.Sc.
José Cláudio C. Terra, PhD**

Brasília, 13 de setembro de 2005

Portais trazem inúmeros benefícios

➔ Benefícios para o Cidadão

- Fonte de informação
- Fonte de aprendizado e educação
- Central de Serviços
- Mecanismo de Comunicação
- Mecanismo de Colaboração
- Porta de Entrada para visitantes
- Canal de Relacionamento



➔ Benefícios para o Governo

- Redução de Custos
- Otimização dos serviços
- Canal de Relacionamento
- Descentralização da Publicação
- Interação planejada = Melhoria contínua
- Interface de Comunicação inter-governos

O site de Washington DC é um bom exemplo de design inclusivo e intuitivo

The screenshot shows the Washington DC website with several annotations:

- 1**: A search bar with the text "What Can We Help You Find?" and an "Ask" button.
- 2**: A navigation menu at the top with categories: HOME, DC GUIDE, RESIDENTS, BUSINESS, VISITORS, DC GOVERNMENT, Kids.
- 3**: A section titled "Popular Online Services" with a numbered list of 8 items: 1. DMV Renewals, Online Services; 2. Request City Services; 3. Find DC Government Agencies; 4. Pay Parking Tickets; 5. Visit Taxpayer Service Center; 6. Find a DC Government Job; 7. Search Real Property Databases; 8. Locate a Towed Vehicle.
- 4**: A news article titled "DPR Launches Comprehensive Agency Master Plan" with a sub-headline "Street Closures, Parking Restrictions In Effect for March for Life Demonstration".
- 5**: A sidebar menu with "eServices" and dropdowns for "Services", "Forms", and "Available Databases".

1. Busca de linguagem natural
2. Navegação que serve para um público amplo
3. Atalhos baseados em serviços mais utilizados
4. Espaço especial reservado para as notícias, eventos e acontecimentos mais importantes
5. Acesso rápido para bases de dados e serviços eletrônicos e interativos

Estrutura

➔ **Benchmarks Internacionais**

➔ **Boas Práticas de Planejamento e Gestão**

O site de Washington DC é um bom exemplo de design inclusivo e intuitivo

Doing Business in DC
Find business services, applications, and resources.

- ≡ [Main](#)
- ≡ [Licenses & Permits](#)
- ≡ [Development & Incentives](#)
- ≡ [Tax Services](#)
- [Business Planning](#)
- ≡ [Nonprofit Planning](#)
- ≡ [Business Resources](#)



Business eServices

Online Services

Online Forms

Searchable Databases

Business Planning

The decision to start a business is a significant one equally significant questions: What type of business advantageous to my venture? What makes an effect will the financing come from? What licenses, permit required by the District government?

This online guide helps you take the next step toward walks you through the process—from deciding your developing a business and marketing plan, to register



Establish Your Organization

Planning is essential for a successful business can help you on your way.



Finance Your Business

Find financing and make a financial plan.



Fulfill Tax and License Requirements

Take the necessary steps to meet DC and



Grow and Maintain Your Business

Learn about how to keep your business running additional sales.

Use the [checklist](#) to learn about the steps for starting a business

Dentro do site existem seções especiais que levam a tópicos para que as pessoas possam ter uma visão geral de um assunto. O conteúdo é bem escrito, bem apresentado e facilita aos usuários entender melhor cada passo e completar formulários, conseguir realizar tarefas e gastar menos tempo com burocracia.

O site de Washington DC é um bom exemplo de design inclusivo e intuitivo

Todos os serviços são acessíveis em múltiplas formas

All eServices

DC government websites and featured organizations have much more to offer than just static information. Residents, visitors, and businesses can use DC.Gov's web services to perform tasks online that formerly required a visit or phone call to a local office. Databases and forms are also listed here. Use the blue tabs below to find all online services, databases, and forms currently available, such as **paying parking tickets**, **requesting city services**, and **searching DC Municipal Regulations (DCMR)**. Currently, DC.Gov offers over 150 eServices, with more on the way.

ALL ABOUT DC RESIDENTS BUSINESS VISITORS GOVERNMENT

Ask About Unclaimed Property

Submit inquiry form for recovering unclaimed property.

Birth or Death Certificate

Learn how to apply for or revise birth and death certificates.

Cable TV Complaint Form

Submit your cable TV concerns online.

Certificate of Title Duplicate



Ainda possui uma versão para crianças aprenderem e brincar - DCKids.

O site de Buenos Aires tem bons exemplos de inovações e ferramentas que facilitam a vida dos cidadãos

The screenshot shows a website interface with a header 'la guía RECLAMOS | Semáforos y señales de tránsito' and a sub-header 'SERVICIOS | TRAMITES'. The main content area is divided into two columns. The left column contains three questions and answers about traffic light complaints. The right column features a 'Inicie su reclamo' button, a hand cursor icon, and contact information for the 'Dir. Gral de Tránsito y Transporte (DGTT)' including address, hours, and phone numbers.

la guía RECLAMOS | Semáforos y señales de tránsito

SERVICIOS | TRAMITES

Semáforos y señales de tránsito

¿Dónde se realiza el reclamo por un semáforo que no funciona?
Personalmente, en Carlos Pellegrini 271 P.B, o llamando al 4323-8111 - 4327-0624 o al 0800-999-2727.

¿Quién es responsable de controlar el funcionamiento de los semáforos?
La Dirección General de Tránsito y Transporte divide al área de señalización de la Capital Federal en 5 sectores de trabajo. Cada uno de estos es compartido por dos empresas que se encargan del respectivo control y mantenimiento. A su vez, cada semáforo instalado está conectado a un sistema central de computadora que indica su correcto funcionamiento. Gracias a este sistema el 90 % de las alertas son detectadas internamente.

¿Cuánto tardan en solucionar el problema?
El tiempo de detección del semáforo en mal funcionamiento y su posterior reparación no supera las dos horas.

¿A quién se solicita la instalación de un semáforo?

Inicie su reclamo

Dir. Gral de Tránsito y Transporte (DGTT)
Carlos Pellegrini
271 P.B.
Lun a vie 9.30 a 13.30 hs.
Te. 4323-8111, 4327-0624.

0800-999-2727

- Lu. a Vi. de 07:30 a 20:30 hs.
- Sa., Do. y Feriados de 08:00 a 20:00 hs.

Na seção “La Guia” é possível ver o horário de funcionamento de todos os departamentos na prefeitura de Buenos Aires (BsAs). Ao mesmo tempo é possível reclamar online ou pelo telefone

O site de Buenos Aires tem bons exemplos de inovações e ferramentas que facilitam a vida dos cidadãos

servicios CGP14E

Farmacias



CGP 14e
Hospitales
Araoz
Dir: Araoz 2180
Tel: 4832-5059
C.A.F.: si

Farmastore
Dir: Corrientes 5220
Tel: 4855-1578
C.A.F.: si

Farmacity 4
Dir: Corrientes 5288

Com uma ferramenta em Flash, o site mostra todas as farmácias de cada bairro e, com um click, o endereço e contato

Fecha y hora actual: Mar Ene 25, 2005 6:43 am
Foros de discusión

Foro	Temas	Mensajes	Ultimo Mensaje
Educacion			
Educación - Tablón de Mensajes entre docentes Este espacio para los docentes se construye y se enriquece a partir del aporte de todos. Los invitamos a participar. Moderador webmaster_educacion	173	410	Lun Ene 17, 2005 2:41 MARIA BONITA →C
Educación - Red Inclusiva Espacio de comunicación e intercambio entre docentes y toda la comunidad de las escuelas públicas de la ciudad Moderador vcasa!	31	56	Lun Ene 24, 2005 10:5 Carlos Alberto Castrioli
Educación - Reporte Media Espacio de intercambio para docentes de escuelas medias. Moderador scasa	21	29	Jue Ene 06, 2005 12:3 LUIS →D
Educación - Di... Mesa de ayuda...			

BsAs usa fóruns de discussão para aproximar os serviços públicos dos cidadãos

Não é necessário um grande investimento em plataformas tecnológicas de última geração para oferecer uma boa estrutura de serviços e funcionalidades

The screenshot displays a website interface with a sidebar on the left containing links such as [ien](#), [schen](#), [ik](#), [ales](#), [tentwicklung](#), [ismus](#), [welt](#), [anstaltungen](#), [ehr](#), and [valtung](#). The main content area features three news items:

- Jubiläumsjahr 2005**: Attraktive Veranstaltungen im Jubiläumsjahr laden zur Auseinandersetzung mit der Geschichte der Zweiten Republik ein. - [Mehr ...](#)
- Tierschutz**: Die neue Ombudsstelle setzt sich für das Wohl der Tiere ein - [Mehr ...](#)
- Spendensammlung am Silvesterpfad**: Zum Jahreswechsel wurden in Wien von Gästen und Einheimischen fast 86.000 Euro gespendet. Auf dem Silvesterpfad wurde das neue Jahr 2005 weniger laut aber umso bewusster begrüßt. - [Mehr ...](#)

On the right side, there is a dropdown menu titled "Wien für ..." with a play button icon. The menu is open, showing options: "Behinderte", "Frauen", "Jugendliche", "Männer", and "Senioren". Below the menu, there are links for [WebCams](#), [Europa & International](#), and [Forum wien.at](#).

Viena tem um menu que leva a conteúdos específicos – “*Viena para Deficientes, Mulheres, Jovens, Homens e Idosos*”

Um dos sites mais simpáticos é o de Copenhagen. A homepage tem categorias simples para facilitar o acesso ao conteúdo. O design usa padrões internacionais e o peso dos arquivos é insignificante.

The screenshot shows the homepage of the Copenhagen Municipality website. At the top, there is a navigation bar with the logo of Københavns Kommune, the website URL (www.kk.dk), and links for Job, English, Turist, Publikationer, and Indeks. A search bar is also present. Below the navigation bar is a horizontal strip of four images: a building, a person holding a glass, a group of people, and a train. The main content area is divided into four columns. The first column, 'SERVICE TIL DIG', lists various services. The second column, 'POLITIK OG DEMOKRATI', lists political and democratic topics. The third column, 'FAKTA OM KOMMUNEN', lists facts about the municipality. The fourth column, 'AKTUELT', lists current news items.

SERVICE TIL DIG	POLITIK OG DEMOKRATI	FAKTA OM KOMMUNEN	AKTUELT
<ul style="list-style-type: none">Børn & skoleUnge & uddannelseÆldreSundhed & sygdomSociale forholdSkat & folkeregisterKultur & fritidMiljø & energiBo & bygBy & trafik➔ Handicappede	<ul style="list-style-type: none">Dagsordener & beslutningerByens styreØkonomi og budgetRapporter & dokumentationDebat & Indflydelse	<ul style="list-style-type: none">Adresser, telefon og mailDe syv forvaltningerKøbenhavn i tal og ordLinks til hjemmesiderFaglige studiebesøgInternationale relationer	<ul style="list-style-type: none">27-1 Auschwitz-dag gratis arrangement på Rådhuset➔ 20. januar 2005Folketingsvalg 8/2-05➔ 18. januar 2005Udbud af støtte til almene familieboliger ➔

No mesmo estilo, Leeds possui um site simples mas eficiente. Apresenta-se em 10 línguas diferentes, incluindo Farsi e Kurdo.

Accessibility Guide | High Contrast [On](#) / [Off](#) | [WebCam](#) Date : 24/03

LEEDS CITY COUNCIL

Leeds : The UK's Favourite City

لغتک আপনার ভাষা 你的語言 زبان شما तमारी भाषा आपकी भाषा زمانی ناخافتنت کوردی ههلی

Service Areas

- [About Leeds](#)
- [Advice, Benefits & Emergencies](#)
- [Business](#)
- [Community, People and Living](#)
- [Education & Learning](#)
- [Environment](#)
- [Health & Social Care](#)
- [Housing](#)
- [Jobs & Careers](#)
- [News](#)
- [Sport & Leisure](#)
- [Travel, Transport & Streets](#)
- [Your Council](#)

Information About

- [Living in Leeds](#)
- [Visiting Leeds](#)
- [Business in Leeds](#)
- [Learning in Leeds](#)

Online Services

- [Applications for Services, Benefits & Grants](#)
- [Booking Venues, Courses](#)
- [Resources & Courses](#)
- [Compliments & Complaints](#)
- [Making Payments](#)

Celebrating Chinese new year in Leeds

In 2005 the Chinese new year begins on Wednesday 9th February. Find out what's happening in Leeds to celebrate this spectacular and colourful festival.

Tell us what you think!

People around Leeds are being asked for their views on how we should decide who needs to receive care from Leeds City Council's Social Services Department. If you'd like to participate in this process click the link and follow the online instructions.

Statement on the tsunami tragedy from the Leader of

Site Search

Keyword

Site Index

[»A](#) [»B](#) [»C](#) [»D](#) [»E](#) [»F](#) [»G](#) [»H](#) [»I](#) [»J](#) [»K](#) [»L](#) [»M](#) [»N](#) [»O](#) [»P](#) [»R](#) [»S](#) [»T](#) [»U](#) [»V](#) [»W](#) [»X](#) [»Y](#) [»Z](#)

Council Services A-Z

[Keyword Search](#)

Contact Us

- [Telephone, Email & Addressing Information](#)

Speed Links

- [Council Tax](#)
- [Council Agendas & Minutes](#)
- [Council Vacancies](#)
- [Enquiry Express](#)
- [Leeds Photos](#)
- [Libraries](#)



Ainda existem muitos detalhes importantes encontrados em sites de grandes cidades

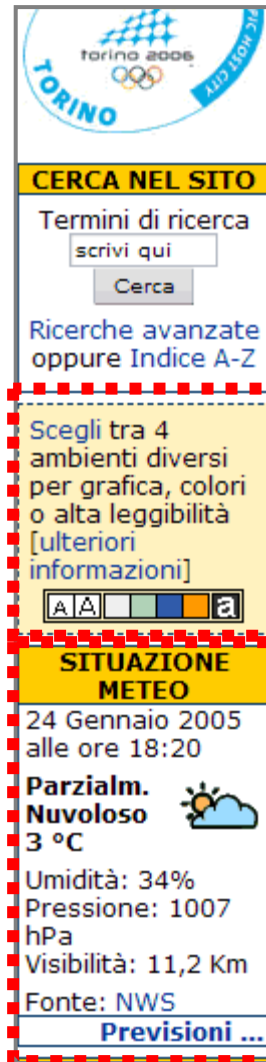


Barcelona disponibiliza uma busca, busca avançada e menu de categorias mais importantes numa área pequena abaixo de barra de navegação

Ainda existem muitos detalhes importantes encontrados em sites de grandes cidades



Mannheim tem um mapa do site detalhado e bem simples. Fácil de usar e manter.



Torino também encaixa busca, busca avançada e previsão de tempo em um pequeno espaço



Torino e Bremen usam boas soluções de design para conseguir controle sobre o tamanho e legibilidade do texto

Estrutura

➔ **Benchmarks Internacionais**

➔ **Boas Práticas de Planejamento e Gestão**

Por que planejar?

10 Motivos....

10 Razões para Planejar

1. Portais devem ser criados apenas com visão de longo prazo
2. Portais atendem múltiplos objetivos
3. Planejamento não é “camisa de força”, mas fonte de aprendizado
4. É preciso planejar o “controle” do portal
5. Projetos de Portais nunca acabam
6. Portais evoluem organicamente
7. Portais dependem de múltiplas competências
8. Portais elevam as expectativas dos cidadãos
9. Não se pode frustrar, pois é difícil trazer o cidadão de volta
10. Portais têm conseqüências no mundo offline

Quem participa do planejamento?



...mas não apenas...

Quem participa do planejamento?

- ➔ **Representantes do Governo**
- ➔ **Parceiros**
- ➔ **Multiplicadores internos**
- ➔ **Designers**
- ➔ **Arquitetos**
- ➔ **Especialistas:**
 - ↳ Tecnologia da Informação
 - ↳ Arquitetura da Informação
 - ↳ Taxonomia
 - ↳ Usabilidade
 - ↳ Linguagem Web

Metodologia para Desenvolvimento de Portais

Planejamento

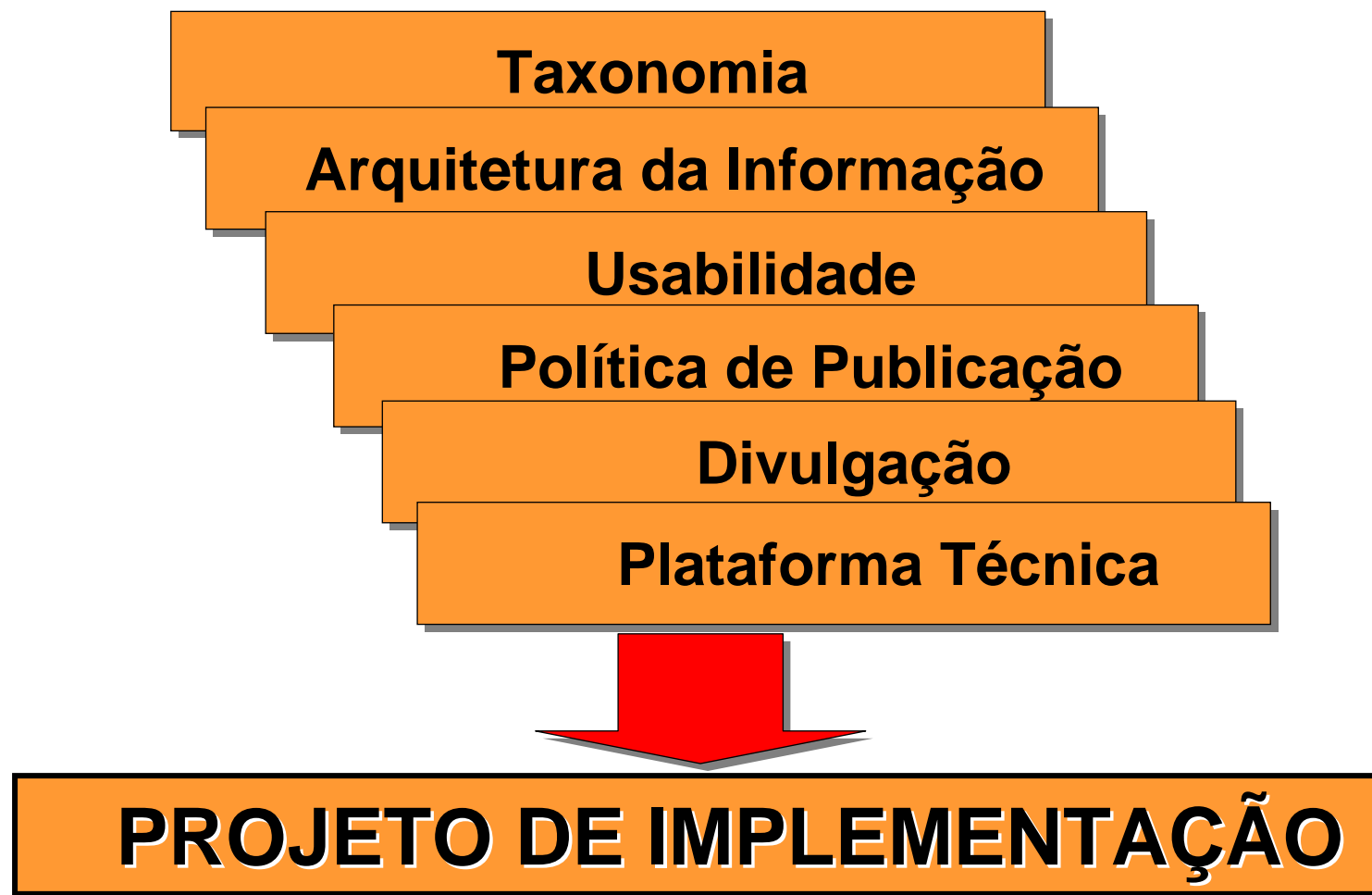
+

Projeto

Metodologia para Desenvolvimento de Portais - Planejamento



Metodologia para Desenvolvimento de Portais - Projeto



Como garantir a usabilidade?

Metodologia TerraForum Base 100 ©

1. Conteúdo
2. Texto
3. Linguagem
4. Interação
5. Políticas
6. Busca
7. Navegação
8. Homepage
9. Links
10. Peso de Arquivos

Sobre a TerraForum

A TerraForum Consultores, uma empresa parceira da Microsoft (Gold Certified Partner), atua em consultoria, desenvolvimento de software e treinamento em gestão e tecnologia, dedicada a ajudar seus clientes nas seguintes áreas:

- ↳ Gestão do Conhecimento
- ↳ Gestão da Inovação
- ↳ Portais Corporativos
- ↳ Inteligência Empresarial

Áreas de Atuação

➔ Portais Corporativos

- ↪ Avaliação de Maturidade
- ↪ Planejamento Estratégico
- ↪ Seleção de Tecnologias
- ↪ Implementação de Portais Corporativos
- ↪ Desenvolvimento de Arquitetura de Informação
- ↪ Avaliação de Usabilidade

➔ Gestão da Inovação:

- ↪ Cultura de Inovação
- ↪ Estratégia de Inovação
- ↪ Programa de Idéias
- ↪ Redes de Inovação
- ↪ Technology Roadmap

➔ Gestão do Conhecimento

- ↪ Diagnóstico e Programa Corporativo de GC
- ↪ Modelos de Governança
- ↪ Comunidades de Prática
- ↪ Desenvolvimento de Taxonomias
- ↪ Memória Empresarial
- ↪ Mapeamento de Competências
- ↪ Aplicação em Gestão de Projetos
- ↪ Análise de Redes Sociais
- ↪ Storytelling
- ↪ Proteção de Conhecimento

➔ Inteligência Empresarial

- ↪ Inteligência Competitiva
- ↪ Business Intelligence

Nossa Equipe

Nossa equipe de consultores e associados consiste de profissionais com bastante experiência no Brasil e no exterior nas áreas de atuação da TerraForum. Eles contam com experiências executivas e gerenciais em importantes empresas nacionais e multinacionais e também em algumas das melhores empresas de consultoria mundial.

Treinamento e Desenvolvimento de Executivos

A TerraForum realiza periodicamente eventos internacionais e treinamentos abertos e in-company sobre Portais Corporativos Gestão do Conhecimento. Milhares de executivos de importantes organizações brasileiras e internacionais já foram sensibilizados, treinados e capacitados pela empresa. A lista completa destes clientes pode ser vista no site da TerraForum (www.terraforum.com.br).

Nossos Valores

Os principais valores da TerraForum são os seguintes:

- ↪ Excelência em todas as nossas atividades
- ↪ Criar valor para nossos clientes e colaboradores
- ↪ Redes de Confiança
- ↪ Transparência
- ↪ Respeito pela vida pessoal
- ↪ Iniciativa
- ↪ Pontualidade