

LARISSA OLIVEIRA MELLO

INSERÇÃO DE CONTEÚDOS NO PORTAL MINAS:

Estudo dos principais fatores facilitadores e dificultadores na perspectiva dos editores,
aprovadores e publicadores

Belo Horizonte
2008

LARISSA OLIVEIRA MELLO

INSERÇÃO DE CONTEÚDOS NO PORTAL MINAS:

Estudo dos principais fatores facilitadores e dificultadores na perspectiva dos editores,
aprovadores e publicadores

Monografia apresentada ao Curso de Administração Pública da Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho da Fundação João Pinheiro, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Orientadora: Prof. Dra. Simone Cristina Dufloth.

Belo Horizonte
2008

Larissa Oliveira Mello

Inserção de conteúdos no Portal Minas: Estudo dos principais fatores facilitadores e dificultadores na perspectiva dos editores, aprovadores e publicadores

Monografia

Requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Administração Pública

Curso de Administração Pública da Escola de Governo Professor Paulo Neves de Carvalho da Fundação João Pinheiro

Banca Examinadora

Prof. Dra. Elisa Maria Pinto da Rocha, Fundação João Pinheiro

Prof. Dra. Simone Cristina Dufloth, Orientadora

Belo Horizonte, 18 de novembro de 2008

AGRADECIMENTOS

Á Deus que me guiou e iluminou o meu caminho.

Aos meus pais que sempre me apoiaram e me incentivaram.

Á Simone pela dedicação e excelente orientação durante a realização deste trabalho.

Ao Damião pela atenção e pelos ensinamentos.

Á toda a equipe da DCGMOL pela receptividade.

Ao Mazinho pela paciência e compreensão.

Á todos os editores, editores/aprovadores, aprovadores e publicadores do Portal Minas que responderam ao meu questionário prontamente.

RESUMO

Este trabalho visa caracterizar o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas e estudar os principais fatores facilitadores e dificultadores deste processo, sob a perspectiva dos editores, aprovadores e publicadores. O Portal Minas, do Governo do Estado de Minas Gerais, disponibiliza informações e serviços prestados pelos seus órgãos e entidades. O foco da pesquisa orientou-se para a inserção de conteúdos acerca dos serviços prestados pelas 18 Secretarias de Estado de Minas Gerais. A pesquisa foi realizada por meio da observação da equipe de gestão do Portal Minas e aplicação de questionários a cada perfil estudado nas Secretarias de Estado. Constatou-se através da pesquisa que os fatores voltados ao treinamento e à transmissão do conhecimento tais como a comunicação com a equipe de gestão do Portal Minas e a existência de Manuais favorecem o processo de inserção dos conteúdos. No entanto verificou-se que problemas no fluxo do processo, como a duplicidade do trabalho interfere negativamente no processo.

Palavras-chave: Governo Eletrônico, portais de governo, Portal Minas, processos de inserção de conteúdos.

ABSTRACT

This work aims to characterize the contents insertion process in Portal Minas and study the easy and difficult main factors of this process under editors, approvers and publishers perspective. The Portal Minas, of Minas Gerais State Government, provides information and services offers for your organs and entities. The search target goes to contents insertion about services offers for 18 Minas Gerais secretary offices. The search was realized under perception of Portal Minas management staff and application of questionnaires with each studied profile in State secretary offices. It was verified through search that directed factors to training and transmission of knowledge like communication with Portal Minas management staff and manual existence help contents insertion process. However it was verified that flow process problems like job repeatable disturb negative in process.

Keywords: Electronic Government, government sites, Portal Minas, contents insertion process.

LISTA DE FIGURAS E GRÁFICOS

Figura1-	Página inicial do Portal de Informações e Serviços do Governo do Estado de Minas Gerais.....	26
Figura2-	Fluxograma da inserção de conteúdos no Portal Minas.....	30
Gráfico1-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Formação/Cargo/Experiência” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	44
Gráfico2-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Treinamento na SEPLAG” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	45
Gráfico3-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Manual do Sistema” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	46
Gráfico4-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Manual para Edição de Conteúdos” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	47
Gráfico5-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Fontes/Meios de Obtenção de Informação” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	48
Gráfico6-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Tecnologia (acesso, navegabilidade, usabilidade do sistema)” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	49
Gráfico7-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Organização dos Campos para Gerenciamento das Informações no Sistema” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	50
Gráfico8-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Linguagem Utilizada no Formulário para Gerenciamento das Informações” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	51
Gráfico9-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Passo a Passo Utilizado no Sistema para Criação de um Conteúdo” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	52

Gráfico10-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Justificativa de Reprovação do Serviço” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	53
Gráfico11-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Legislação e Normas (Resolução SEPLAG nº 93/2004)” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	54
Gráfico12-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Comunicação com a Equipe de Gestão do Portal” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	55
Gráfico13-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Comunicação com os Editores” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	56
Gráfico14-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Comunicação com os Aprovadores” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	57
Gráfico15-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Comunicação com os Publicadores” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	58
Gráfico16-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Lógica/Fluxo do Processo de Gerenciamento de Dados” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	59
Gráfico17-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Comunicação com as Pessoas da Própria Instituição” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	60
Gráfico18-	Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Duplicidade de Trabalho – Gestão do Portal e do Sítio da Instituição” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	61

LISTA DE TABELAS

1-	Números absolutos e percentuais dos diferentes perfis de editores, editores/aprovadores, aprovadores e publicadores das Secretarias de Estado de Minas Gerais, identificados a partir dos registros da DCGMOL – Minas Gerais –2008.....	42
2-	Números absolutos e percentuais dos diferentes perfis de editores, editores/aprovadores, aprovadores e publicadores das Secretarias de Estado de Minas Gerais, informados pelos respondentes da pesquisa - Minas Gerais – 2008.....	42
3-	Classificação dos fatores que mais facilitam o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos editores – Minas Gerais – 2008.....	63
4-	Classificação dos fatores que mais dificultam o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos editores – Minas Gerais – 2008.....	63
5-	Classificação dos fatores que mais facilitam o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos editores/aprovadores – Minas Gerais – 2008.....	64
6-	Classificação dos fatores que mais dificultam o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos editores/aprovadores – Minas Gerais – 2008.....	65
7-	Fatores que mais facilitam o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos aprovadores – Minas Gerais – 2008.....	65
8-	O fator que mais dificulta o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos aprovadores – Minas Gerais – 2008.....	66
9-	Fatores que mais facilitam o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos publicadores – Minas Gerais – 2008.....	67
10-	Fatores que mais dificultam o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos publicadores – Minas Gerais – 2008.....	67

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

DCGMOL	- Diretoria Central de Gestão do Minas On-Line
SEAPA	- Secretaria de Estado de Agricultura, Pecuária e Abastecimento
SEARA	- Secretaria de Estado Extraordinária para Assuntos de Reforma Agrária
SEC	- Secretaria de Estado de Cultura
SECTES	- Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior
SEDE	- Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico
SEDESE	- Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social
SEDRU	- Secretaria de Estado de Desenvolvimento Regional e Política Urbana
SEDS	- Secretaria de Estado de Defesa Social
SEDVAN	- Secretaria de Estado Extraordinária para o Desenvolvimento dos Vales do Jequitinhonha e Mucuri e do Norte de Minas
SEE	- Secretaria de Estado de Educação
SE EJ	- Secretaria de Estado de Esportes e da Juventude
SEF	- Secretaria de Estado de Fazenda
SEGOV	- Secretaria de Estado de Governo
SEMAD	- Secretaria de Estado de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável
SEPLAG	- Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão
SES	- Secretaria de Estado de Saúde
SETOP	- Secretaria de Estado de Transportes e Obras Públicas
SETUR	- Secretaria de Estado de Turismo
TIC's	- Tecnologias de Informação e Comunicação

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO.....	12
2	A TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO CONTEXTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.....	15
2.1	Governo Eletrônico.....	16
2.2	Portais de governo.....	18
3	O PORTAL MINAS.....	21
4	A INSERÇÃO DE CONTEÚDOS SOBRE SERVIÇOS NO PORTAL MINAS	29
4.1	O fluxo do processo de inserção de conteúdos no Portal Minas.....	30
4.2	O treinamento e os manuais para inserção de conteúdos.....	32
4.2.1	O Manual do Sistema.....	32
4.2.2	O Manual para Edição de Conteúdos.....	34
5	METODOLOGIA.....	36
6	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA.....	41
6.1	Análise das informações gerais dos perfis.....	41
6.2	Análise dos fatores facilitadores e dificultadores.....	44
6.3	Classificação dos fatores de acordo com cada perfil.....	62
7	CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES.....	68
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
	APÊNDICES.....	74
	APÊNDICE A – Relação dos serviços disponibilizados pelas Secretarias de Estado de Minas Gerais no Portal Minas – Minas Gerais – 2008.....	74
	APÊNDICE B – Modelo do questionário aplicado.....	80

1 INTRODUÇÃO

O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) pelas organizações públicas representa, hoje, um novo foco na prestação de serviços públicos e na interação com a sociedade. Além disto, ao utilizarem as TIC's, as organizações públicas buscam uma nova forma de disponibilização de informações e serviços para os cidadãos.

Neste contexto da utilização constante das TIC's pelas organizações públicas, insere-se o conceito de Governo Eletrônico, sendo que os portais de governo se configuram como um dos principais instrumentos para a construção do mesmo. O Portal de Informações e Serviços do Governo do Estado de Minas Gerais - Portal Minas é o Portal de Governo do Estado na Internet. Ele é o sítio da Administração Pública Estadual que disponibiliza as informações e serviços prestados pelas entidades e órgãos do Estado.

No Portal Minas são apresentadas informações e serviços tanto da Administração Direta quanto da Administração Indireta. O foco deste trabalho se concentra nos conteúdos relativos aos serviços prestados pelas 18 Secretarias de Estado, que estão atualmente disponibilizados no Portal. Desta forma, o que se pretendeu analisar nesta monografia foi o processo de inserção de conteúdos sobre serviços no Portal, que é realizado pelos editores, aprovadores e publicadores das Secretarias de Estado.

Assim, o presente trabalho tem como tema a gestão da informação no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas. A cada órgão e entidade governamental é atribuída a responsabilidade de inserção de conteúdo no Portal relativo a serviços prestados pelos mesmos. O atual processo de inserção apresenta um fluxo de informação que passa por perfis distintos que são editor, aprovador e publicador. Assim, para que uma informação esteja disponível no Portal ela passa necessariamente por estes três usuários.

A importância deste trabalho consiste em possibilitar a visão do processo de inserção como um todo e identificar os principais fatores que ajudam ou dificultam a inserção das informações. Com as conclusões deste trabalho, é possível identificar aspectos que possibilitem a melhoria do processo como um todo, melhorando a qualidade da informação disponível à sociedade.

Desta forma, pretende-se responder a seguinte questão: quais são os fatores facilitadores e dificultadores da inserção de conteúdos no Portal Minas? Para tanto, a metodologia utilizada baseou-se em uma pesquisa documental e bibliográfica, além da observação direta e aplicação de questionário. O questionário foi aplicado a todos os editores, aprovadores e publicadores das Secretarias de Estado, visando o estudo dos principais fatores facilitadores e dificultadores na perspectiva deles.

O trabalho está estruturado da seguinte forma. O capítulo dois apresenta uma revisão da literatura, expondo conceitos relacionados às tecnologias da informação e comunicação, ao gerenciamento das informações e à temática do governo eletrônico. Merece destaque a seção que trata dos portais de governo, na qual é explicado o que é um portal de governo, a sua importância para estreitar a relação entre o governo e a sociedade, bem como quais as suas características.

O capítulo três apresenta o Portal Minas. É feita uma contextualização do mesmo, explicando quando ele surgiu e como foi sua evolução até se tornar o que o portal é hoje. Neste capítulo é feita uma comparação entre o antigo e o atual Portal apresentando os problemas do antigo e as modificações que foram realizadas tendo em vista estes problemas. Por fim, é detalhada a estrutura atual do Portal e a organização da sua página inicial.

No capítulo quatro é explicado como ocorre o processo de inserção de conteúdos relativos a serviços no Portal. O fluxo da inserção de conteúdos é apresentado e cada perfil que faz parte do processo é caracterizado. Além disto, há uma seção que explica sobre o treinamento e os manuais que auxiliam os envolvidos no trabalho desempenhado por eles.

O capítulo cinco explica a metodologia utilizada para a realização deste trabalho. É explicado também o conteúdo do questionário de pesquisa e a delimitação do universo pesquisado.

O capítulo seis apresenta e analisa os resultados da pesquisa, utilizando-se de gráficos para facilitar a visualização dos principais fatores facilitadores e dificultadores da inserção de conteúdos. Além disto, foram construídas tabelas para classificação desses fatores de acordo com os perfis.

Por fim, o capítulo sete apresenta as conclusões extraídas após a pesquisa, bem como sugestões para a melhoria do processo. A partir do momento que as dificuldades identificadas forem superadas e as facilidades garantidas, haverá uma melhoria da inserção e conseqüentemente, uma melhor qualidade nas informações disponíveis no Portal Minas.

2 A TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NO CONTEXTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) estão cada vez mais integradas ao contexto da Administração Pública. Ampliando a relação entre o governo e a sociedade as TIC's vêm contribuindo com a disseminação da informação governamental e oferecendo serviços aos cidadãos de forma a promover um canal de comunicação com a sociedade.

As Tecnologias de Informação (TI) são, segundo Fresneda (1998), as tecnologias associadas à captação, armazenamento, tratamento e disseminação do recurso chamado informação. Podem ser vistas como “[...] o conjunto convergente de tecnologias em microeletrônica, computação (hardware e software), telecomunicações/ radiodifusão, e optoeletrônica.” (CASTELLS, 1999, p.67) Além disto, é possível acrescentar que “[...] a tecnologia da informação é o suporte para uso efetivo e eficiente do recurso informação e, adicionalmente, pode ser utilizada como um fator decisivo na propulsão do processo de transformação de uma instituição pública.” (FRESNEDA, 1998, p.71)

A Internet promove o acesso remoto às informações e tem sido uma ferramenta importante para a Administração Pública. Como afirma Silveira (2000), a Internet é utilizada pelas organizações públicas como um instrumento de aproximação com a sociedade. Além de possibilitar a prestação de serviços e oferta de informações, a Internet amplia a capacidade operacional e a área de cobertura desses serviços.

A Internet e as demais Tecnologias de Informação e Comunicação irão fornecer a base material para o contexto da sociedade da informação, como afirma Araújo (2004b). No final do século XX surgiu o conceito de sociedade da informação na qual há um aumento da capacidade de gerar e distribuir informações. A sociedade da informação pode ser entendida como “[...] uma nova era em que a informação flui a velocidades e em quantidades há apenas poucos anos inimagináveis, assumindo valores sociais e econômicos fundamentais.” (TAKAHASHI, 2000, p.3) O conceito em questão foi também discutido por outro autor que afirmou que “[...] a sociedade pós-industrial é uma sociedade de informação, assim como a sociedade industrial é uma sociedade de produção de bens”. (BELL *apud* ARAÚJO, 2004a, p.1)

Nesse sentido destaca-se a necessidade do gerenciamento da informação, tema bastante abordado por Davenport (1998). De acordo com ele o gerenciamento informacional “[...] trata-se de um conjunto estruturado de atividades que incluem o modo como as empresas obtêm, distribuem e usam a informação e o conhecimento.” (DAVENPORT, 1998, p.173) O autor destaca a importância da administração informacional bem como da identificação dos passos de um processo informacional, ou seja, identificação das fontes envolvidas, das pessoas que participam de cada passo e dos problemas que surgem.

Desta forma, percebe-se que, tanto para as organizações privadas quanto para as organizações públicas a informação tem assumido importância cada vez maior. “Um número cada vez maior de trabalhos tem sido dedicado ao estudo das organizações como entidades processadoras de informação.” (BARBOSA, 1997, p.7) As Tecnologias de Informação e Comunicação fornecendo a base material para esta sociedade da informação, podem auxiliar a Administração Pública ao facilitar a disseminação e oferta de informações e serviços públicos para a sociedade.

2.1 Governo Eletrônico

O Governo Eletrônico vem sendo bastante debatido na literatura através de vários conceitos. Para Jardim (2000), Governo Eletrônico refere-se a uma estratégia na qual o Estado utiliza as novas tecnologias para oferecer um melhor acesso às informações e serviços do governo, melhorando a qualidade desses serviços e ampliando as oportunidades de participação da sociedade no processo democrático.

A efetividade dos governos pode ser ampliada, segundo Jardim (2000), a partir do Governo Eletrônico, em quatro aspectos: maior consideração dos governos com as perspectivas da sociedade na definição políticas públicas; melhoria dos serviços das organizações governamentais para a sociedade; maior integração entre os serviços prestados para a sociedade e fornecimento de informações atualizadas e compreensíveis sobre leis, regulamentos, governo, política e serviços.

É importante destacar também, a definição de Governo Eletrônico proposta por Chain *et al.* (2004):

O governo eletrônico é bem mais do que um governo informatizado. Trata-se de um governo aberto e ágil para melhor atender à sociedade. Deve usar as tecnologias da informação e comunicação para ampliar a cidadania, aumentar a transparência da gestão e a participação dos cidadãos na fiscalização do poder público e democratizar o acesso aos meios eletrônicos. (CHAIN *et al.*, 2004, p.58)

Existem várias fases no desenvolvimento dos governos eletrônicos, sendo que há muitas abordagens nesse sentido. Uma tipologia utilizada, segundo Chain *et al.* (2004), foi a apresentada em 2000:

Fase 1: Presença na Internet/informação

São sites que disponibilizam informação básica ao público. A grande parte dos organismos públicos portugueses já ultrapassou essa fase, e a informação é publicada levando em conta os públicos-alvo. No entanto, ainda há melhorias a fazer, sobretudo no que se refere à atualização regular dos sites e à acessibilidades deles.

Fase 2: Interação

Disponibilização em linha de informação crítica e formulários, em que é possível os interessados contatarem a entidade por meio do correio eletrônico. Contudo, é preciso evitar a colocação de informação redundante e burocrática na Internet. Alguns organismos públicos já atingiram essa fase.

Fase 3: Transação/ interação bidirecional

Sites com aplicações informatizadas que os usuários operam sem assistência, completando uma transação em linha. A partir desse ponto, ao passar a complementar os canais de prestação tradicionais, a Internet proporciona serviços alargados e a partilha de serviços entre entidades. A maioria dos projetos do governo eletrônico, já iniciados, foi planejada para ajudar as entidades públicas a passar para essa fase.

Fase 4: Transformação

Nessa fase, a prestação de serviços públicos e as operações do próprio Estado são redefinidas. Os serviços disponibilizados são cada vez mais integrados, sobrepondo-se à lógica de fronteiras entre entidades públicas. A identidade do organismo que presta o serviço se torna irrelevante para o usuário, dado que a informação se encontra organizada de acordo com suas necessidades. O governo eletrônico revolucionará as relações entre governo, administração pública, cidadãos e empresas. (UMIC *apud* CHAIN *et al.*, 2004, p.16)

Outra classificação dos estágios de desenvolvimento dos governos eletrônico é apresentada por Vilella (2003):

Presença na Web Emergente: Um país precisa ter um único ou alguns *Websites* oficiais em nível nacional, que ofereçam informações estáticas para o usuário e que sirvam como ferramenta para assuntos públicos;

Presença na Web Aprimorada: O número de páginas *Web* governamentais cresce de maneira que as informações se tornam mais dinâmicas, com os usuários tendo mais opções de informação para acesso;

Presença na Web Interativa: Uma troca mais formal entre usuários e serviços governamentais acontece, com opção de *download* de formulários, e aplicações sendo submetidas *on-line*;

Presença na Web Transacional: Usuários podem facilmente acessar serviços priorizados de acordo com suas necessidades, podendo conduzir transações formais *on-line*, como pagamento de taxas.

Presença na Web totalmente Integrada: A completa integração de todos os serviços governamentais *on-line* através de um portal que seja um ponto único de entrada. (UN/ASPA *apud* VILELLA, 2003, p.29)

Desta forma, percebe-se que as classificações são bastante parecidas. É possível perceber a própria evolução da presença *on-line* do Governo Eletrônico nos estágios citados. Inicialmente, há uma disponibilização das informações nos sites para os cidadãos. Esta informação é estática, sendo este o estágio mais básico de Governo Eletrônico. Com a evolução para outro estágio, estas informações adquirem um caráter mais dinâmico, depois já é possível obter também formulários e documentos no próprio site. Nos próximos estágios há uma interação dos cidadãos com o governo, sendo que serviços são completamente oferecidos no ambiente *web* e também há uma completa integração entre os serviços oferecidos.

2.2 Portais de governo

Para a construção do Governo Eletrônico, um dos principais instrumentos, são os portais de governo. Além disto, o desenho de portais de governo se apresenta como uma das estratégias do uso das Tecnologias de Informação.

Inicialmente, é importante especificar a definição de portal. Segundo Vilella (2003), quando o tema abordado é portal há um senso comum de que se trata de um único local onde todas as informações sobre determinado assunto são encontradas. Para ela, essa idéia parece ser mesmo a base para as definições encontradas na literatura sobre o tema. Assim, “[...] portais são um ponto único de interfaces baseadas na Web, usados para promover a busca, o compartilhamento e a disseminação da informação, assim como a provisão de serviços para comunidades de interesse”. (DETLOR *apud* VILELLA, 2003, p. 64)

É possível acrescentar também que:

Um portal é uma porta de entrada na rede mundial, é a partir dela que muitos usuários definem seus próximos passos na *Web*. Os portais são locais de grande visitação, portanto ser reconhecido como um portal está diretamente relacionado à força com que o *site* atrai visitantes. Existem portais que oferecem serviços e conteúdos genéricos e outros que são centrados em um conteúdo particular, turismo, jogos, esporte, ou ainda serviços públicos – o foco deste trabalho. Construir um portal é

atrativo para organizações que querem alcançar um grande número de pessoas, sem grandes aparatos tecnológicos – um *browser* comum às outras páginas *Web* é suficiente. (CUNHA e REINHARD, 2001, p.1)

Desta forma, é possível perceber que há portais de organizações privadas quanto de organizações públicas. O foco deste trabalho são os portais de governo.

Portais de governo podem ser vistos como páginas na Internet que permitem que, a qualquer tempo e local, informações e serviços públicos sejam acessados pelos cidadãos. Podem ser definidos, segundo Chain *et al.* (2004), como um veículo de comunicação via Internet, produzido e gerenciado por uma instituição ou órgão governamental para agregar informações e serviços, fornecendo-os ou então facilitando a sua localização nos outros sites especializados. Além disto, há de se considerar que “[...] os portais de governo brasileiros privilegiam, ainda, a apresentação de informações sobre instituições e de orientações quanto a serviços e procedimentos de órgão públicos” (CHAIN *et al.*, 2004, p.47)

Para Borges, Silva, Santos (2005), os portais de governo são os novos canais de comunicação entre cidadãos e governos e de prestação de informações e serviços. Segundos estes autores, os benefícios de um portal, para o governo, estão na ampliação da capacidade de atendimento, na eliminação de esforços duplicados, na redução dos custos e na possibilidade de promover maior transparência nas suas ações. Já para os cidadãos, o benefício de um portal de governo está na disponibilização de informações e serviços em tempo integral, evitando deslocamentos, garantindo maior qualidade e garantindo rapidez no tempo de execução e no acesso.

De acordo com Chain *et al.* (2004), o portal vai além do conceito de site na Internet uma vez que ele amplia as características de forma de apresentação, conteúdo, interatividade e capacidade de oferecer serviços. Através de um portal é possível recuperar e organizar informações não estruturadas.

As características agrupadas por um portal são:

Conteúdo – reúne dados, informações e conhecimento, com tendência a abranger todo domínio de sua especialidade.

Organização de domínio – integra informações, ou seja, representa um local de onde é possível obter visão de conjunto sobre o domínio.

Massividade – atinge as expectativas no fornecimento de informações e na prestação de serviços a um grande público.

Linguagem – adequada à diversidade sociocultural e às especificidades dos usuários do portal.

Serviços – representa o conjunto de comodidades que serve aos interesses da instituição fornecedora e do público-alvo. (CHAIN *et al.*, 2004, p.328)

Chain *et al.* (2004) afirma que o portal deve retratar o papel institucional do órgão do governo junto à sociedade, realizando ações tais como: divulgar informações e serviços disponíveis à população; garantir maior transparência à gestão de recursos do Estado; ampliar a comunicação com gestores públicos e usuários dos serviços; incorporar recursos de TIC, incrementar programas de cidadania e educação no tema do portal e capacitar e disseminar profissionais.

Uma consideração importante quanto aos portais de governo eletrônico é que “[...] um portal não fica pronto” (CHAIN *et al.*, 2004, p.329). Um portal fornece informações e serviços aos cidadãos. Os serviços de governo eletrônico podem ser informativos, interativos ou transacionais; como já foi explicado nos estágios de Governo Eletrônico (ver **2.1**). Desta forma, ao longo do tempo, há uma evolução dos serviços no sentido de alcançarem os estágios mais avançados.

Alguns conceitos como conteúdo, arquitetura da informação e gerência de conteúdo são importantes para o melhor entendimento dos portais. Os conceitos em questão utilizados neste trabalho serão os propostos por Chain *et al.* (2004). De acordo com o autor, conteúdo deve ser entendido como informações, serviços e arquivos de diversos tipos que são organizados no portal. Arquitetura da informação pode ser vista como a “arte” da ordenação lógica do conteúdo, que, realizada de forma completa, tem como produtos: navegação intuitiva; adequada recuperação de informações e visão da organização de conteúdo para o usuário. Gerência de conteúdo é, além de um conceito, uma ferramenta que garante com que o provedor de conteúdo do portal possa publicar e atualizar informações de forma adequada. “Um conteúdo gerenciado permite a construção e a manutenção de uma cadeia de relacionamento de informações, e não somente o seu armazenamento em banco de dados.” (CHAIN *et al.*, 2004, p.329)

3 O PORTAL MINAS

O Portal Minas é o Portal de Informações e Serviços do Governo do Estado de Minas Gerais. O atual Portal Minas passou por um processo de reestruturação a partir do ano de 2004, tendo em vista uma série de problemas que a versão inicial do Portal apresentava.

Segundo Rocha (2004), o governo de Minas Gerais iniciou o seu projeto de Governo Eletrônico de maneira tímida. O Decreto nº 41167, de 06 de julho de 2000, normatizou os serviços prestados pelo governo de Minas Gerais pela Internet. Ficou estabelecido que os serviços prestados pelos órgãos e entidades do governo deveriam estar disponíveis na página do governo na Internet. Foi a partir de 2003 que, como afirma Rocha (2004), foi ocorrendo um processo de mudança das ações de Governo Eletrônico no Estado.

“A necessidade de reestruturação do Portal Minas surgiu dentro de um contexto amplo de reordenação e desenvolvimento das ações de Governo Eletrônico no âmbito do Governo do Estado de Minas Gerais.” (ARAÚJO, 2004a, p.8) Foi instituída a política de governança eletrônica com o Decreto nº 43666, de 25 de novembro de 2003. Este Decreto também criou o Comitê Executivo de Governança Eletrônica com o objetivo de estabelecer diretrizes, formular políticas, articular e coordenar ações para estabelecimento de Governo Eletrônico, voltado para oferta de informações e serviços ao cidadão. “Com o intuito de cumprir essa diretriz, chegou-se à decisão política e estratégica de reestruturação do Portal Minas.” (BRISA *apud* ARAÚJO, 2004a, p.9)

A primeira versão do Portal Minas apresentava uma série de problemas. Um problema estava relacionado à arquitetura da informação e conteúdo do Portal. Segundo Araújo (2004c), o Portal Minas estava organizado em uma lógica interna da estrutura administrativa, ou seja, as informações eram estruturadas de acordo com a organização interna do governo, e não de acordo com as necessidades dos usuários. Para obter uma informação sobre um serviço, o cidadão deveria saber qual instituição que prestava aquele serviço para conseguir localizá-lo no Portal.

Outro problema observado no antigo Portal, destacado por Araújo (2004c), foi que as informações contidas no Portal eram disponibilizadas pelo órgão central de planejamento e não pelos órgãos e entidades responsáveis pela informação. Ou seja, o órgão central tinha que

buscar as informações nas outras instituições, portanto, não havia o mapeamento de funções e responsabilidades informacionais. Desta forma, o controle e a atualização dos conteúdos ficavam comprometidos. Araújo (2004a) afirma que faltava uma rede de cooperação, os órgãos e entidades eram vistos como fornecedores passivos da informação, sendo que o órgão central de planejamento que tinha a atribuição exclusiva desta disponibilização das informações no Portal.

Segundo Araújo (2004c), além desses problemas foi verificada uma desconexão entre os conteúdos presentes no Portal Minas e na Central de Atendimento pelo Telefone, o atual LIG-Minas – Linhas de Informação do Governo.

Inicialmente, é importante esclarecer o que é o LIG-Minas. Ele é um serviço de atendimento telefônico que oferece informações sobre os serviços prestados pelas instituições públicas do Poder Executivo Estadual. Foi desenvolvido com o objetivo de oferecer um canal de comunicação entre os cidadãos e o serviço público estadual.

Desta forma, tanto o Portal Minas como o LIG-Minas são fontes institucionais de informações. O problema verificado foi que as bases de informação do Portal e do LIG-Minas eram distintas. A falta de integração gerou diversos problemas como conteúdos duplicados, trabalhos paralelos para alimentar e buscar informações e grandes custos operacionais que poderiam ser reduzidos.

Considerando tais problemas, o Portal Minas passou por um processo de reestruturação. Neste processo, houve o abandono da organização institucional das informações; foi criada uma ferramenta *web* para gestão descentralizada de conteúdo e houve a responsabilização das instituições públicas.

O problema da desconexão de conteúdos entre o Portal e o LIG-Minas foi resolvido através da unificação das bases de dados utilizadas por eles. As informações sobre serviços de governo estão, atualmente, disponíveis tanto pelo endereço eletrônico como pelo telefone. De acordo com Araújo (2004c), esta integração representa um avanço em inclusão digital uma vez que, considerando que o acesso à internet é limitado, a possibilidade de obter informações do Portal por telefone é de grande relevância pra o interesse público.

Para resolver o problema da arquitetura da informação e conteúdo do Portal foi realizada uma organização e apresentação dos serviços e informações de acordo com o público-alvo a que se destinam: cidadãos, empresas, governos e servidores públicos. Esses quatro públicos fundamentais do Portal Minas são denominados audiências. “A lógica de organização por públicos-alvo segue a os relacionamentos que se estabelecem entre governos e sociedade na internet.” (ARAÚJO, 2004b, p.3) Um estudo nesse sentido aponta que existem quatro categorias de relacionamento entre o governo e a sociedade:

- a) *G2B (Governo-Empresas)*- caracterizada pela interação do governo com as empresas do setor privado na troca de informações e processamento de transações eletrônicas, buscando reduzir ao máximo as barreiras para fazer negócios com o governo;
- b) *G2C (Governo-Cidadão)*- caracterizada pela interação do governo, de forma ampla e completa, com o cidadão, provendo a ele informações e serviços públicos que atendam as suas necessidades de contribuinte, controlador das ações de governo, beneficiário e usuários dos serviços públicos ao longo do ciclo de vida- infância, adolescência, maioridade e terceira idade;
- c) *G2E (Governo-Servidor Público)* - caracterizada pela interação do governo com os funcionários do serviço público, provendo informações e prestação de serviços necessários para o desenvolvimento de suas atividades profissionais e benefícios decorrentes da sua relação com o governo;
- d) *G2G (Governo-Governo)*- caracterizada pela interação dos diferentes agentes governamentais e governos nas diferentes esferas (municipal, estadual e federal), provendo informações, prestação de serviços e processamento de transações para o desenvolvimento de suas atividades. (BARBOSA, FARIA, PINTO, 2004, p.7)

Desta forma, o usuário, ao acessar o Portal Minas, identifica-se com uma das audiências para encontrar a informação ou serviço desejado. Essa classificação parte do pressuposto que esses públicos têm necessidades informacionais diferentes. A audiência cidadãos é dirigida ao público em geral contendo os serviços e informações para o cidadão. A audiência empresas é destinada às organizações do setor privado e não governamental apresentando um espaço de apoio aos empresários. A audiência governo é destinada às outras esferas de governo e órgãos do Poder Executivo, contendo serviços para a gestão pública. A audiência servidores públicos é o espaço para os servidores. Além desses quatro itens, existe o item Minas Gerais contendo informações sobre cultura, história, símbolos, turismo, dentre outras.

De acordo com Araújo (2004b), um segundo aspecto da arquitetura da informação que foi modificado, tendo em vista os problemas no antigo Portal, é a criação de uma estrutura matricial de organização de informações. A partir desta estrutura, os usuários do Portal

poderão encontrar as informações de dois modos distintos, numa estrutura de assuntos e também de eventos ou linhas da vida.

A classificação por assuntos é relacionada ao tema que o usuário procura. Como exemplo, na audiência cidadãos do Portal Minas, a classificação por assuntos apresenta itens como: agricultura e pecuária; água, luz e saneamento; arte e cultura; cidadania e direitos; compras e licitações; defesa civil e assistência social; educação; empréstimos e financiamentos; esporte, lazer e turismo; geociências; impostos e taxas; meio ambiente; publicações; saúde; segurança pública; tecnologia e estudos; trabalho e emprego; transporte e habitação; veículos e condutores.

Esta classificação por assuntos pode ser vista como uma melhoria considerável quando comparada a uma visão institucional, na qual para obter informações sobre um serviço, o usuário deveria saber inicialmente qual instituição o oferecia. Além disto, Araújo (2004a) acrescenta que essa categorização minimiza tempo e esforço já que segue uma convenção conhecida por usuários da Internet.

A outra classificação, denominada *life events* ou eventos da vida, trás os serviços e informações agrupados de acordo com o cotidiano de uma pessoa. Na audiência cidadãos do Portal Minas, a classificação por eventos da vida apresenta itens como: criança e adolescente; cuidando de seu veículo; empreendedorismo; mulher; pagando suas contas; pessoa deficiente; procurando emprego; procurando pessoas desaparecidas; terceira idade; tirando carteira de motorista e identidade.

A classificação por *life events*, de acordo com Coelho (2001), foi utilizada pelo governo de Cingapura. O autor mencionou que na época da sua pesquisa, os *life events* do portal de governo de Cingapura estavam subordinados às seguintes áreas temáticas: assuntos domésticos; defesa; educação; emprego; família; justiça; negócios; saúde; e transportes. O autor também, ao analisar o portal de governo do Reino Unido, cita que “[...] este portal de serviços, assim como o portal do governo de Cingapura, também está organizado por *life episodes* e não por estrutura governamentais”. (COELHO, 2001, p.122) Na época da sua pesquisa, ele menciona que estes estavam organizados da seguinte forma: viajando; lidando com crime; ganhando um nenê; fazendo mudanças; aprendendo a dirigir; morte e luto; buscando alguém; e procurando por emprego.

A classificação por eventos da vida facilita o entendimento do usuário uma vez que utiliza uma linguagem mais próxima do seu dia-a-dia, possibilitando um acesso rápido e intuitivo. Há de se considerar que mesmo diante dessa nova estrutura informacional, o Portal Minas manteve a estrutura institucional de organização das informações. Assim, o usuário pode encontrar a informação pretendida por caminhos diferentes.

Outro problema apresentado pelo antigo Portal Minas se relaciona à ausência de mapeamento de funções e responsabilidades informacionais. Para solucioná-lo, o Portal foi reestruturado criando-se um sistema de gestão de conteúdos que possibilita o acompanhamento do processo de gestão da informação no site. Este sistema apresenta um novo processo de inserção de conteúdos no Portal. A cada órgão e entidade governamental é atribuída a responsabilidade de gerenciamento do conteúdo no Portal relativo a informações e serviços prestados por eles. Com isso, segundo Araújo (2004b), foi criada uma cadeia descentralizada de responsabilidades; através de um sistema de gestão de conteúdo que possibilita a cobrança e o acompanhamento dos órgãos e entidades.

Além de perceber quais problemas o atual Portal solucionou, é importante entender também como está organizada a página inicial do Portal, uma vez que é através dela que o cidadão terá acesso às informações e serviços que necessita. A *FIG. 1* apresenta a página inicial do Portal que será detalhada a seguir.



FIGURA 1 - Página inicial do Portal de Informações e Serviços do Governo do Estado de Minas Gerais.

Fonte: MINAS GERAIS, Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. Portal de Informações e Serviços do Governo do Estado de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2004a. Disponível em: < <https://www.mg.gov.br/portalmg/do/home?op=insertForm>>. Acesso em 24 set. 2008.

Como pode ser visualizado pela *FIG. 1*, existem cinco seções na página inicial: Minas Gerais, Cidadãos, Empresas, Governos e Servidores Públicos. Estes são relacionados com os respectivos públicos-alvo que visitam o Portal, além que possibilitar um conhecimento mais amplo de Minas Gerais.

Há uma seção com o título Governo do Estado. Esta seção encontra-se dividida nos links: Ações de Governo; Contas Públicas; Governador; Judiciário; Legislativo e Ministério Público; e Órgãos e Entidades. Em Ações de Governo, são apresentados os principais programas e projetos do governo. No Link Contas Públicas é apresentada a gestão financeira do Estado. O link Governador é dedicado a informações como agenda do governador, biografia do governador e do vice-governador e galeria dos governadores. Judiciário; Legislativo e Ministério Público é fornecido o link com as respectivas páginas de cada um. No link Órgãos e Entidades são fornecidas informações sobre os integrantes da administração

públicas estadual: Secretarias, Órgãos Autônomos, Fundações, Autarquias, Conselhos Estaduais, Empresas Públicas além da Governadoria e Vice-Governadoria.

Outra seção de título Destaque é a dedicada às notícias. Esta seção é sempre atualizada sendo que é possível também ter acesso às demais notícias anteriormente disponibilizadas no Portal, a partir da seção Notícias.

Além destas seções, há na página inicial do Portal quatro ícones: Ajuda, Mapa do Site, Fale Conosco, Busca. Em Ajuda o usuário encontra perguntas e respostas que irão auxiliá-lo na utilização do Portal. No Mapa do Site é mostrada a estrutura do Portal com os seus links. No Fale Conosco o usuário pode enviar dúvidas sobre informações e serviços relativos ao Governo do Estado e também de outros níveis de Governo. As mensagens do Fale Conosco são analisadas pela equipe da DCGMOL, que as responde ou encaminha às instituições responsáveis caso não seja possível responder alguma demanda. Em Busca o usuário tem a opção de busca simples ou avançada na sua pesquisa.

Por fim, há uma seção com o título Acesse Rápido. Esta seção ajuda o usuário a encontrar de forma mais rápida as informações mais acessadas no Portal. Esta seção é dividida em Eu Preciso, Serviços e Links. Em Eu Preciso há um atalho com as informações úteis para o cotidiano do usuário; em Serviços são apresentados os serviços mais procurados e Links estão disponíveis os sítios governamentais mais pesquisados.

A estrutura de conteúdo do Portal está, portanto, organizada contendo informações sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, informações sobre o Estado e sobre o Governo do Estado, notícias do Governo, destaques do Governo e informações fornecidas pelo Acesse Rápido.

O foco deste trabalho são as informações sobre os serviços prestados pelos órgãos e instituições do Estado. Desta forma, são fornecidas no Portal informações sobre os serviços prestados ao cidadão, ao setor privado, a outras esferas e poderes do Estado e aos servidores públicos do Estado. Cada órgão e instituição disponibilizam no Portal estas informações, sendo que este trabalho focará nas informações fornecidas pelas 18 Secretarias de Estado de Minas Gerais, que são: SEAPA; SEARA; SEC; SECTES; SEDE; SEDESE; SEDRU; SEDS; SEDVAN; SEE; SEEJ; SEF; SEGOV; SEMAD; SEPLAG; SES; SETOP e SETUR.

Há de se considerar que os conteúdos sobre os serviços no Portal estão em constante mudança, seja por surgimento de novos serviços, alteração nos serviços existentes ou exclusão de determinados serviços. Atualmente, estão disponíveis no Portal, 267 serviços prestados pelas Secretarias de Estado de Minas Gerais (APÊNDICE A).

Quando um usuário, seja ele pertencente a qualquer uma das audiências, acessa o conteúdo relativo a um serviço presente no Portal, ele obterá as seguintes informações sobre este serviço: título do serviço; descrição do serviço, contendo detalhes, requisitos, formas de acesso, especificidades e restrições; valor da taxa que deve ser paga para a prestação do serviço; documentos necessários para ter acesso ao serviço; data de atualização do conteúdo; links, para que o usuário possa ter acesso ao serviço pelo site da instituição; nome da instituição responsável pela prestação do serviço; e unidades onde o serviço é prestado.

4 A INSERÇÃO DE CONTEÚDOS SOBRE SERVIÇOS NO PORTAL MINAS

Como já exposto anteriormente, no processo de reestruturação do Portal foi criado um sistema de gestão de conteúdos no qual a cada órgão e entidade governamental é atribuída a responsabilidade de disponibilização do conteúdo relativo a serviços prestados pelos mesmos, possibilitando um acompanhamento do processo de gestão da informação no Portal. Quanto aos conceitos de gestão de conteúdo e sistema de gestão de conteúdo, serão utilizados os propostos pela Resolução SEPLAG nº 93, de 14 de dezembro de 2004:

Art. 3º Para efeito desta resolução se aplicam os seguintes conceitos:

I – considera-se Gestão de Conteúdo o ciclo de vida completo que envolve coleta, organização, tratamento, divulgação, uso e avaliação do uso da informação.

II – considera-se Sistema de Gestão de Conteúdo a utilização de um conjunto de ferramentas que visam possibilitar a efetivação do ciclo de gestão de conteúdo mencionado no inciso I, integrando de maneira racional e segura os diferentes atores do processo e os diferentes suportes à coleta, organização e divulgação da informação.

Segundo Araújo (2004b), o sistema de gestão de conteúdos do atual Portal foi projetado na tecnologia JSP (*Java Server Pages*). O JSP pode ser executado em vários sistemas operacionais, incluindo plataformas portáteis como celulares e palmtops. Além disto, possibilita obtenção de informações por formulários, acesso a banco de dados, utilização de variáveis, entre outros.

Essa tecnologia JSP proporciona escalabilidade, ou seja, se for necessário aumentar o número de usuários, não é preciso alterar o sistema. Isto é importante no sentido que a reestruturação do Portal envolveu maior número de acessos e de serviços disponíveis para a sociedade, como afirma Araújo (2004b).

O JSP também permite a separação entre o ambiente dinâmico do Portal, que é a sua estrutura e o conteúdo, do ambiente estático, que é a sua programação visual. No Portal esta separação é fundamental já que evita que o processo de gestão de conteúdo altere a identidade visual do Portal. Assim, os gestores de conteúdo irão inserir informações e serviços utilizando ferramentas de formatação semelhantes a um editor de texto, não precisando conhecer aspectos de programação. Segundo Araújo (2004b), este atributo é essencial uma vez que o sistema envolve vários órgãos e instituições, o que geraria uma necessidade de amplo treinamento em edição para páginas web caso não fosse desenvolvido esse sistema.

4.1 O fluxo do processo de inserção de conteúdos no Portal Minas

A Resolução SEPLAG nº 93/2004 instituiu o atual Portal Minas, dispôs sobre a gestão de conteúdo do Portal e criou o Banco de informações e Serviços. Esta Resolução explica como deve ser feita a edição, aprovação e publicação de conteúdos no Portal. O processo de inserção de conteúdos relativos a serviço no Portal segue um fluxo de informação que passa por perfis distintos que são: editor, aprovador e publicador. A FIG. 2 apresenta o fluxograma do processo.

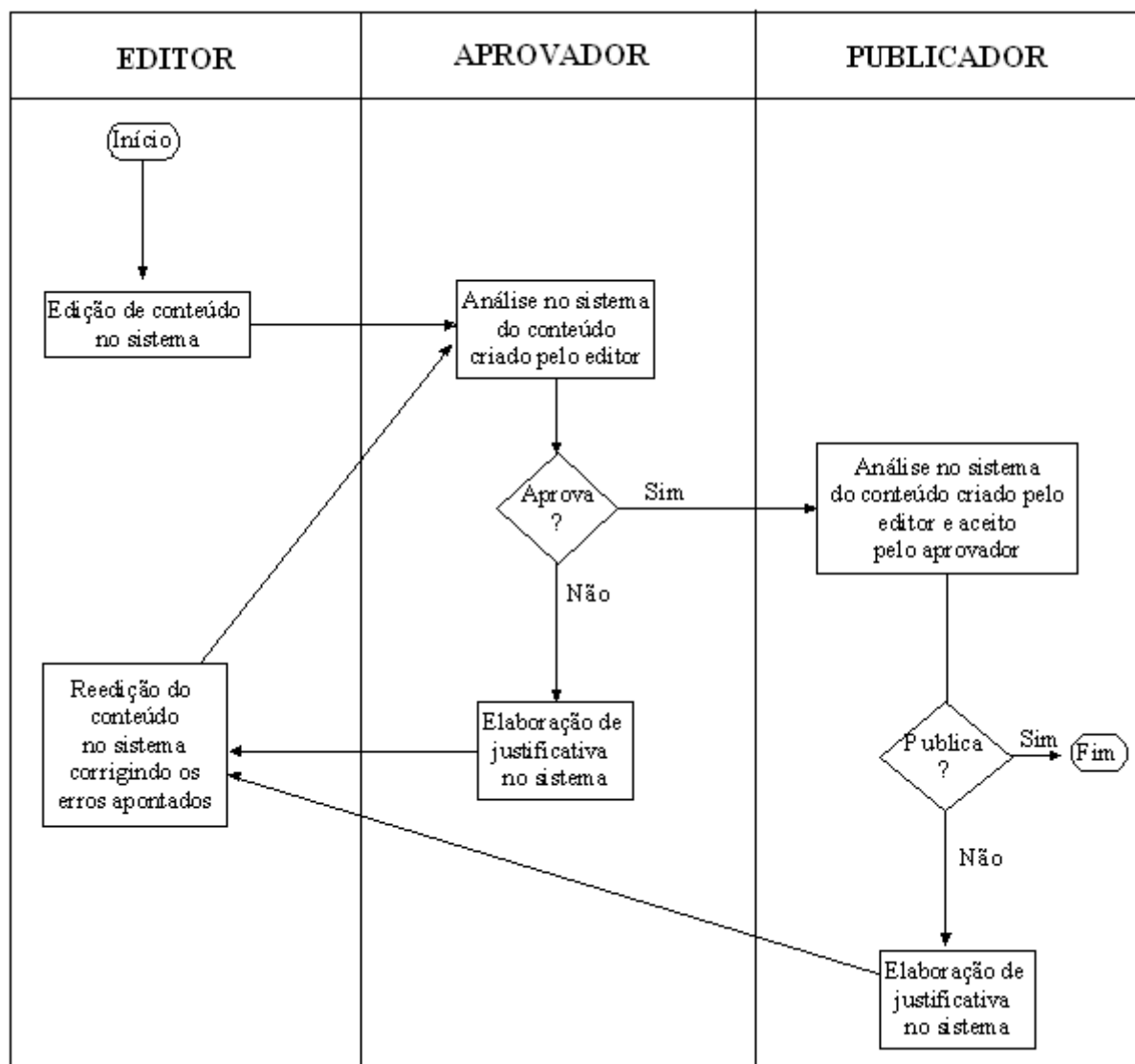


FIGURA 2 – Fluxograma da inserção de conteúdos no Portal Minas

Fonte: Elaboração própria.

Desta forma, como pode ser visualizado pela FIG. 2, o processo de inserção se inicia com o editor. Este acessa o sistema de gestão de conteúdo do Portal e edita um conteúdo. O

conteúdo é encaminhado para a análise do aprovador. Se este conteúdo for aprovado ele será encaminhado ao publicador, se reprovado, o aprovador deve redigir uma justificativa que será encaminhada ao editor, para que ele reedite o conteúdo alterando os erros indicados. O conteúdo aceito pelo aprovador passa pela análise do publicador. Se o publicador aceitar este conteúdo, ele é publicado, caso não aceite, o publicador deve elaborar a justificativa que será encaminhada ao editor para correção e conseqüentemente este conteúdo passa por todo o fluxo novamente. A seguir cada perfil será caracterizado de forma detalhada.

O editor é o responsável pela produção, inserção e atualização de conteúdos sobre serviços no sistema de gestão de conteúdos do Portal. Uma instituição pode ter mais de um editor, de acordo com a necessidade. Cada conteúdo é de responsabilidade de um único editor e este pode inserir quantos conteúdos forem necessários. O editor geralmente trabalha nas unidades administrativas de sua instituição e possui conhecimento sobre os serviços que são fornecidos por ela ao público do Portal Minas. Ele inicia o fluxo das informações a serem cadastradas na sua instituição. Todas as informações disponibilizadas pelo editores são verificadas por um grupo de revisores chamados de aprovadores.

O aprovador é o responsável pela aprovação ou reprovação de conteúdos gerados pelos editores. O aprovador fica responsável pela análise de todas as informações produzidas pelos editores da sua instituição. O aprovador verifica, principalmente, o grau em que o texto está inteligível para o cidadão. O aprovador geralmente trabalha nas Assessorias de Comunicação das Instituições e pode interferir no tratamento da linguagem utilizada no conteúdo. Ele tem uma visão geral sobre os serviços oferecidos pela sua instituição. Após a verificação pelos aprovadores, as informações são analisadas pelos publicadores.

O publicador é o responsável pela publicação ou reprovação de todos os conteúdos relativos a serviços produzidos pelas instituições. O publicador é o representante da SEPLAG que pode publicar ou não determinado conteúdo no Portal. Ele tem conhecimento sobre a estrutura do Portal e sobre as regras de inserção de conteúdos tais como regras de linguagem e informações que cada campo deve conter.

Há de se considerar que, em grande parte dos órgãos do Estado, muitos desempenham a função de editor e aprovador ao mesmo tempo, acumulam esses dois perfis. Este novo perfil, chamado editor/aprovador, pode realizar duas funções. O editor/aprovador é

responsável pela criação de conteúdo relativo a serviço, assim como o editor, sendo que este conteúdo criado pelo editor/aprovador passa diretamente para a análise do publicador. Além disto, nas instituições em que existem somente editores e editores/aprovadores, são os últimos que analisam o conteúdo criado pelos editores, realizando a função do aprovador. Apesar de ocorrer isso, esse tipo de perfil editor/aprovador não está previsto na Resolução SEPLAG nº 93/2004.

4.2 O treinamento e os manuais para inserção de conteúdos

Os perfis do Portal realizam treinamento e recebem dois manuais para a inserção de conteúdos. Tanto o treinamento quanto os manuais visam auxiliar os perfis no processo de inserção de conteúdos realizado por eles.

Os editores, aprovadores e publicadores do Portal passam por um processo de treinamento realizado na SEPLAG. O treinamento tem como objetivo ensinar como deve ser realizado o processo de edição, aprovação, e publicação de conteúdos no Portal. Ensina-se como operar a área administrativa do Portal, que é o sistema de gestão de conteúdos, o ambiente de trabalho dos editores, aprovadores e publicadores. É uma área específica para eles, onde irão realizar a inserção dos conteúdos para que posteriormente estes possam estar disponíveis no Portal. Cada perfil tem acesso a telas administrativas divergentes, de acordo com a função desempenhada por ele. Além disto, no treinamento é explicado o processo como um todo e é detalhado como se dá o fluxo de informação até um conteúdo estar disponível no Portal.

Além do treinamento, os perfis recebem dois manuais para serem utilizados no processo de inserção. Um é o Manual Portal Minas – Edição e Aprovação, que é o manual para utilização do sistema e o outro, o Manual pra Edição de Conteúdos.

4.2.1 O Manual do Sistema

O Manual Portal Minas – Edição e Aprovação (Manual do Sistema) descreve as funcionalidades do sistema de gestão de conteúdos relacionadas aos editores e aprovadores. Ensina qual o endereço eletrônico que eles devem digitar na linha de endereço de seu

navegador e como eles devem proceder, passo a passo, para a criação de um conteúdo relativo a serviço no sistema ou para a aprovação de um conteúdo criado pelo editor.

Inicialmente, o Manual faz algumas considerações sobre o processo como um todo, explicando o fluxo de informação dos editores até os publicadores. Depois explica como os editores e aprovadores devem proceder. Através da tela administrativa do Portal, os editores incluem, alteram e excluem seus conteúdos e os aprovadores dão seqüência ao fluxo, aprovando ou não os conteúdos da sua instituição.

De acordo com o Manual, quando o editor acessa o sistema de gestão de conteúdos do Portal, ele tem a opção de Inclusão e de Alteração/Exclusão de conteúdo. Escolhendo Inclusão, o editor cria um conteúdo para o Portal. Quando o editor insere um conteúdo sobre serviço ele deve informar: título do serviço, dica, data de expiração, palavra-chave, descrição do serviço, valor da taxa, documentos necessários, link e arquivo. Além disto, o editor precisa informar a unidade que presta o serviço, selecionar para quais audiências o conteúdo será publicado e classificar o conteúdo por assunto e por eventos da vida.

Além de ensinar como inserir um conteúdo no sistema de gestão de conteúdos do Portal, o Manual explica como editor deve proceder para alterar ou excluir seus conteúdos. Ao optar por Alteração/Exclusão o editor tem acesso a uma listagem contendo o título do serviço com o seu respectivo status. Os possíveis status são: Aprovação, no qual o conteúdo foi criado pelo editor e aguarda aprovação; Edição, no qual o conteúdo foi somente salvo pelo editor e não enviado ao aprovador; Excluído, no qual o conteúdo foi excluído pelo próprio editor; Expirado, no qual a data de criação do conteúdo se exauriu; Publicação, no qual o conteúdo passou pelo aprovador e aguarda a resposta do publicador; Publicado, no qual o conteúdo já esteja disponível no Portal; e Reedição, no qual o conteúdo foi reprovado pelo aprovador ou publicador e aguarda alteração, tendo que ser revisto pelo editor. Desta forma, de acordo com o status, o editor pode alterar a situação dos serviços criados por ele ou excluir o conteúdo.

O Manual explica também como o aprovador deve proceder para aprovar um conteúdo no sistema. De acordo com o Manual, quando o aprovador acessa o sistema de gestão de conteúdos do Portal ele tem a opção de Aprovar ou Reprovar um conteúdo gerado por um editor da sua instituição. O aprovador é notificado por e-mail quando um novo conteúdo foi

criado. Desta forma, o aprovador deve verificar o conteúdo podendo aceitá-lo ou não. Se aprovar o conteúdo, este será encaminhado ao publicador. Caso o conteúdo seja reprovado, o aprovador deve redigir uma nota justificando a reprovação, que será encaminhada ao editor responsável.

Não há um manual que explique como o publicador deve proceder no sistema, podendo ele consultar o manual dos editores e aprovadores. Assim como o aprovador, caso o publicador não aceite um conteúdo, ele deve redigir uma nota justificando a reprovação. Aprovando um conteúdo, este será então disponibilizado no Portal.

4.2.2 O Manual para Edição de Conteúdos

Outro manual que auxilia o trabalho dos editores, aprovadores e publicadores é o Manual para Edição de Conteúdos. Ele é visto como uma base de consulta para padronizar e organizar as informações disponibilizadas no Portal. O Manual fixa normas para a atividade de alimentação e atualização do conteúdo no Portal, estabelecendo regras para tornar as informações mais úteis e claras para o usuário do Portal.

Inicialmente, neste Manual, há uma definição clara do conceito de serviço para o Portal. Esta definição é necessária uma vez que muitos editores e aprovadores nem sempre têm clareza do que deve ou não constar no Portal. É serviço no Portal, que deve ser publicado:

Se for uma atividade específica do órgão em questão e que represente, para qualquer dos públicos do portal, o atendimento a:

Direitos – Obtenção de documentos; acesso a programas; acesso a instituições, gratuidades concedidas a cidadãos com necessidades especiais, benefícios fiscais e outros.

Demandas – Solicitação de providências do poder público; pedido de realização de obras; contratação de trabalhos específicos do órgão.

Deveres do público – Informações sobre pagamento de tributos; cadastramentos; obtenção de licenciamentos; registros diversos.

Se representar a oferta de um benefício a **qualquer** dos públicos do portal;

Se representar a simplificação e agilização de processos para **qualquer** dos públicos do portal;

Se reunir informações sobre procedimentos para acessar serviços prestados por um ou mais órgãos da administração pública. (MINAS GERAIS, 2006, p.7)

Além de definir serviços, o Manual cria orientações gerais para a produção de textos para o Portal como normas de redação, com o objetivo de garantir que as informações

disponíveis apresentem uma linguagem de fácil entendimento para os diferentes públicos que acessam o Portal. As características desejáveis para os textos de serviços do Portal são: clareza, com a descrição dos serviços de forma simples; concisão, buscando evitar textos muito longos; precisão, com as informações sempre corretas em todos os aspectos; e abrangência, fornecendo o máximo de informações úteis.

O Manual para Edição de Conteúdos também fornece informações sobre como os perfis devem proceder, passo a passo para preencherem o formulário no sistema de gestão de conteúdo. São dadas instruções detalhadas de cada campo como do título, da dica, da palavra-chave. Além disto, explica-se como classificar um conteúdo em uma audiência e é fornecido um *checklist* para a avaliação de um conteúdo auxiliando o trabalho dos editores, aprovadores e publicadores do Portal.

5 METODOLOGIA

Marconi e Lakatos (2003) definem estudos exploratórios como investigações de pesquisa empírica que tem como uma das finalidades “[...] aumentar a familiaridade do pesquisador com um ambiente, fato ou fenômeno, para a realização de uma pesquisa futura mais precisa ou modificar e clarificar conceitos.” (MARCONI e LAKATOS, 2003, p. 188) Além disto, pode-se acrescentar que através dos estudos exploratórios é possível obter “[...] frequentemente descrições tanto qualitativas quanto quantitativas do objeto de estudo [...]” (MARCONI e LAKATOS, 2003, p. 188). Neste sentido, este trabalho classifica-se como de caráter exploratório.

Para a execução de uma pesquisa, segundo Marconi e Lakatos (2003), existem vários instrumentos para a realização da coleta de dados, sendo que estes variam de acordo com o tipo de investigação ou com as circunstâncias. Desta forma, as técnicas de pesquisa são em linhas gerais:

1. Coleta Documental.
2. Observação.
3. Entrevista.
4. Questionário.
5. Formulário.
6. Medidas de Opiniões e de Atitudes.
7. Técnicas Mercadológicas.
8. Testes.
9. Sociometria.
10. Análise de Conteúdo.
11. História de vida. (MARCONI e LAKATOS, 2003, p. 166).

Desta forma, considerando as técnicas acima, os instrumentos de coleta de dados utilizados nesta pesquisa foram coleta documental, observação e questionário.

Segundo Marconi e Lakatos (2003), para uma pesquisa pode ser utilizada uma documentação indireta e uma documentação direta. A documentação indireta compreende a pesquisa documental e pesquisa bibliográfica. Desta forma, no presente trabalho foi realizada uma pesquisa documental nos arquivos internos da DCGMOL e uma pesquisa bibliográfica relativa ao tema desta monografia.

A pesquisa documental possibilitou a caracterização o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas e a obtenção de informações detalhadas sobre este processo. A

pesquisa documental teve como objetivo levantar registros escritos que serviram como fonte de informação para o estudo. Para a obtenção dessas informações foi realizada uma consulta nos arquivos internos da DCGMOL, que é a diretoria responsável pela gestão do portal de governo.

A pesquisa bibliográfica permitiu a análise dos conceitos relacionados às tecnologias da informação e comunicação, bem como dos conceitos relacionados à temática do governo eletrônico e portais de governo.

Foi realizada também uma pesquisa em estudos publicados, decretos e resoluções a respeito do tema em questão. Além disto, foi realizado um levantamento das informações atualmente disponibilizadas no Portal Minas.

Já a documentação direta, “[...] constitui-se, em geral, no levantamento de dados no próprio local onde os fenômenos ocorrem. Esses dados podem ser obtidos de duas maneiras: através de pesquisa de campo ou da pesquisa de laboratório.” (MARCONI e LAKATOS, 2003, p. 186) Neste trabalho foi realizada uma pesquisa de campo utilizando as técnicas da observação direta intensiva e observação direta extensiva.

Segundo Marconi e Lakatos (2003), a observação direta intensiva é realizada a partir de duas técnicas: observação e entrevista. Neste trabalho a técnica da observação que foi a utilizada. “A observação direta extensiva realiza-se através do questionário, do formulário, de medidas de opinião e atitudes e de técnicas mercadológicas.” (MARCONI e LAKATOS, 2003, p. 201). Quanto à observação direta extensiva, a técnica utilizada foi a do questionário.

Foi realizada uma observação dos trabalhos realizados pela equipe da DCGMOL no decorrer do ano de 2008. Essas observações foram realizadas entre os meses de março e setembro de 2008. Por intermédio dessas foi possível estabelecer contato direto com a equipe de gestão do Portal que forneceu informações detalhadas sobre o trabalho dos editores, aprovadores e publicadores do Portal. Através das observações foi possível conhecer como funciona o sistema de gestão de conteúdos e como se dá o fluxo do processo, possibilitando o levantamento das informações no próprio sistema de gestão de conteúdos do Portal.

Além disto, foi através dessas observações que foi possível identificar os fatores que poderiam facilitar ou dificultar o processo de inserção de conteúdos no Portal. Desta forma, as informações obtidas a partir das observações foram imprescindíveis para a construção do questionário.

A utilização do questionário nesta pesquisa foi realizada tendo em vista as vantagens que esse instrumento proporciona:

- a) Economiza tempo, viagens e obtém grande número de dados.
- b) Atinge maior número de pessoas simultaneamente.
- c) Abrange uma área geográfica mais ampla.
- d) Economiza pessoal, tanto em adestramento quanto em trabalho de campo.
- e) Obtém respostas mais rápidas e precisas.
- f) Há maior liberdade nas respostas, em razão do anonimato.
- g) Há mais segurança, pelo fato das respostas não serem identificadas.
- h) Há menos risco de distorção, pela não influência do pesquisador.
- i) Há mais tempo para responder e em hora mais favorável.
- j) Há mais uniformidade na avaliação, em virtude da natureza impessoal do instrumento.
- k) Obtém respostas que materialmente seriam inacessíveis. (MARCONI e LAKATOS, 2003, p. 202).

Desta forma, como o presente trabalho foi delimitado à análise do processo de inserção de conteúdos sobre serviços disponibilizados pelas Secretarias de Estado, a aplicação do questionário ficou restrita aos envolvidos que fazem parte das Secretarias. Assim, o questionário foi aplicado aos atuais editores, editores/aprovadores, aprovadores e publicadores das 18 Secretarias de Estado de Minas Gerais. As Secretarias: SEDVAN; SETUR; SEGOV; SECTES; SEMAD; SEARA; SEDE; SEDRU; SETOP; SEDS e SES possuem cada uma, somente um editor/aprovador. As Secretarias: SEEJ e SEF possuem, cada uma, um editor e um aprovador. A Secretaria: SEAPA possui um editor, um aprovador e um editor/aprovador. A Secretaria: SEC possui dois editores e um editor/aprovador. A Secretaria SEDESE possui cinco editores e um aprovador. A Secretaria SEE possui oito editores e um editor/aprovador. A Secretaria SEPLAG possui 15 editores, um editor/aprovador e dois publicadores.

Desta forma, percebe-se que atualmente as Secretarias de Estado possuem no total 54 perfis envolvidos na inserção de conteúdos. Quanto aos conteúdos sobre os serviços das Secretarias, atualmente estão disponíveis 267 serviços no Portal (APÊNDICE A). Nas Secretarias de Estado, os perfis estão distribuídos da seguinte forma, 33 são editores, 15 são

editores/aprovadores, quatro são aprovadores e dois são publicadores. O questionário foi aplicado e respondido por todos os 54 envolvidos.

A aplicação do questionário teve como objetivo possibilitar o estudo dos principais fatores que facilitam ou dificultam o processo de inserção. O questionário foi elaborado com a ajuda da orientadora e da equipe de trabalho da DCGMOL, realizando modificações até que se chegasse ao modelo final que foi utilizado (APÊNDICE B).

Inicialmente, o respondente foi informado sobre o objetivo da pesquisa bem como sobre a importância da sua cooperação e participação para a conclusão da mesma. Ele foi informado que as informações prestadas por ele seriam de caráter confidencial, o que induz respostas com maior validade e segurança das informações. Essas considerações iniciais são muito importantes:

Junto com o questionário deve-se enviar uma nota ou carta explicando a natureza da pesquisa, sua importância e a necessidade de obter respostas, tentando despertar o interesse do receptor, no sentido de que ele preencha e devolva o questionário dentro de um prazo razoável. (MARCONI e LAKATOS, 2003, p. 201).

O questionário foi dividido em dois blocos. No primeiro bloco do questionário foram feitas perguntas para obter informações gerais sobre os perfis, com questões abertas, fechadas e de múltipla escolha, totalizando 15 questões. As questões iniciais deste bloco perguntavam idade; sexo; formação; área de formação; Secretaria; unidade administrativa; situação funcional; cargo ocupado e tempo no cargo. O objetivo destas foi obter informações gerais sobre cada um, para verificar possíveis semelhanças entre eles. Depois destas questões, foi perguntado aos respondentes quanto ao seu perfil, tempo na função; motivo da sua indicação; sobre o treinamento na SEPLAG e sobre os manuais. Estas questões estavam relacionadas ao próprio processo de inserção de conteúdos no Portal. Outra questão perguntava se na instituição tem um banco de dados que auxilia os perfis e por fim, havia uma questão aberta para que os respondentes dessem sugestões para a melhoria do processo de inserção de conteúdos no Portal.

O segundo bloco do questionário listava os possíveis fatores facilitadores e dificultadores da inserção de conteúdos no Portal. Neste bloco, o respondente deveria marcar para cada fator se ele facilita muito, facilita, não influencia, dificulta ou dificulta muito o

processo de inserção de conteúdos. Além disto, havia um espaço para o respondente fazer observações sobre cada fator caso achasse necessário. Foram listados 18 fatores: Formação/Cargo/Experiência; Treinamento na SEPLAG; Manual Portal Minas - Edição e Aprovação (Manual do sistema); Manual para Edição de Conteúdos; Fontes/ Meios de Obtenção de Informação; Tecnologia (acesso, navegabilidade, usabilidade do sistema); Organização dos Campos para Gerenciamento das Informações no Sistema; Linguagem Utilizada no Formulário para Gerenciamento das Informações; Passo a Passo Utilizado no Sistema para Criação de um Serviço (apenas para editores e editores/aprovadores); Justificativa de Reprovação do Serviço (apenas para editores e editores/aprovadores); Legislação e Normas (Resolução SEPLAG nº 93/2004); Comunicação com a Equipe de Gestão do Portal; Comunicação com os Editores; Comunicação com os Aprovadores; Comunicação com os Publicadores; Lógica/Fluxo do Processo de Gerenciamento de Dados (edição/ aprovação/publicação); Comunicação com as Pessoas da Própria Instituição; e Duplicidade do Trabalho – Gestão do Portal e do Sítio da Instituição.

Os dados obtidos foram representados através de gráficos e tabelas. “Os gráficos, utilizados com habilidade, podem evidenciar aspectos visuais dos dados, de forma clara e de fácil compreensão.” (MARCONI e LAKATOS, 2003, p. 170). Assim, para cada fator foi elaborado um gráfico retratando a sua classificação segundo os perfis. Além disto, tabelas foram elaboradas de forma separada para cada perfil. Para os perfis editor e editor/aprovador, foram elaboradas tabelas com o objetivo de classificar os três fatores mais facilitadores e mais dificultadores. Para os aprovadores e publicadores foram identificadas os fatores mais facilitadores e o mais dificultadores.

6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

Inicialmente, serão apresentados os resultados em relação às informações gerais fornecidas pelos editores, aprovadores e publicadores do Portal. Essas informações foram obtidas a partir da análise e interpretação do primeiro bloco do questionário. Depois serão apresentados os resultados sobre cada um dos fatores citados no segundo bloco do questionário. Por fim, serão apresentados os fatores mais facilitadores e mais dificultadores sob a perspectiva separada dos perfis, ou seja, serão apresentados os fatores mais facilitadores e dificultadores segundo os editores, editores/aprovadores, aprovadores e publicadores.

6.1 Análise das informações gerais dos perfis

Foi constatado que 43% dos perfis têm até 30 anos, mostrando que, no geral, os perfis são ocupados por pessoas mais jovens. Em relação ao sexo, as mulheres são a maioria, representando 59% do total. Em relação à formação, a maioria possui curso superior, sendo que 46% são graduados e 50% fizeram especialização; somente 4% do total que têm apenas o 2º. Grau. Quanto à área de formação dos perfis, foi verificado que houve um destaque para a área de Comunicação, que representou 36% do total. Outras áreas que podem ser citadas, que representaram mais de 5% do total foram Administração, Direito, Matemática e Pedagogia.

Em relação à qual Secretaria de Estado o perfil pertence, foi verificado que 33% dos perfis estão na SEPLAG, 17% estão na SEE, 11% estão na SEDESE, a SEAPA e a SEC possuem, cada uma, 6% do total e a SEEJ e SEF, 4% do total. As demais Secretarias de Estado possuem 2% do total, o que significa que cada uma tem somente um editor/aprovador. Em relação à unidade administrativa em que o perfil se encontra, 22% estão na Assessoria de Comunicação da instituição, sendo que os demais se encontram nas outras unidades. Quanto à situação funcional, foi percebido que a maioria está ocupando um cargo em comissão, sendo que esta representa 46% do total. Há também número expressivo de pessoas em cargo efetivo, representando 41% do total. Os demais são contratados ou estão em situação de emprego público, representando 7% e 6% do total respectivamente. Analisando os cargos ocupados pelos perfis foi possível perceber que o cargo de Assessor de Comunicação é o mais recorrente, representando 15% do total. Quanto ao tempo em que os perfis estão em seus cargos, foi possível perceber que 52% do total estão relativamente pouco tempo no cargo, no máximo três anos.

Entre as questões gerais do questionário, uma merece uma atenção especial. Foi perguntado aos respondentes qual o seu perfil no processo de inserção de conteúdos, podendo ele responder as seguintes opções: editor, editor/aprovador, aprovador ou publicador. A DCGMOL tem esse controle, portanto, o objetivo desta pergunta foi verificar se cada um sabia qual era a sua função. O que foi comprovado é que 15% não sabem qual o seu perfil, ou seja, oito pessoas responderam errado qual o perfil no qual se encaixam. Isto é um problema uma vez que demonstra a falta de clareza e conhecimento da pessoa quanto à sua função no processo de inserção de conteúdos no Portal. No processo de treinamento realizado na SEPLAG cada pessoa recebe informações detalhadas sobre o seu perfil, bem como informações sobre como se dá todo o fluxo de informações. Assim, não saber qual o perfil é um grave problema para o próprio processo. A *TAB. 1*, a seguir, detalha o perfil correto, mostrando a quantidade exata de editores, editores/aprovadores, aprovadores e publicadores do Portal. Já a *TAB. 2*, apresenta essa quantidade de acordo com as respostas obtidas na aplicação do questionário.

TABELA 1

Números absolutos e percentuais dos diferentes perfis de editores, editores/aprovadores, aprovadores e publicadores das Secretarias de Estado de Minas Gerais, identificados a partir dos registros da DCGMOL – Minas Gerais – 2008

Perfil	Quantidade	% Número Total
Editor	33	61
Editor/Aprovador	15	28
Aprovador	4	7
Publicador	2	4
Total	54	100

Fonte: Dados da pesquisa.

TABELA 2

Números absolutos e percentuais dos diferentes perfis de editores, editores/aprovadores, aprovadores e publicadores das Secretarias de Estado de Minas Gerais, informados pelos respondentes da pesquisa - Minas Gerais – 2008

Perfil	Quantidade	% Número Total
Editor	34	63
Editor/Aprovador	12	22
Aprovador	2	4
Publicador	5	9
Não respondeu	1	2
Total	54	100

Fonte: Dados da pesquisa.

Comparando-se a *TAB. 1* com a *TAB. 2* percebe-se que, além de oito pessoas terem respondido errado à questão, uma pessoa não respondeu. Analisando isto, pode-se dizer que quem não fez o treinamento poderia ter dúvidas nesta questão. Do total, 15% dos perfis não fizeram treinamento, ou seja, oito pessoas. Aquele que não respondeu a questão do perfil, realmente não fez o treinamento, e das que responderam de forma incorreta, duas também não realizaram o treinamento. O problema constatado é que seis pessoas apesar de terem sido instruídas, ainda não sabem sua função no processo. Isto deve ser resolvido uma vez que entender a lógica do processo é essencial para garantir o bom funcionamento do sistema.

Em relação ao tempo no perfil, ou seja, o tempo em que a pessoa participa do processo de inserção de conteúdos no Portal, a maioria tem mais de um ano, somando 63% do total. Quanto ao motivo de terem sido indicadas para a função, 39% alegaram que foram indicados porque têm conhecimento sobre os serviços da instituição e 24% devido à formação que possuem. Uma questão que chamou a atenção é que 13% das pessoas alegaram que não sabiam o motivo da sua indicação. Isto é preocupante uma vez que pode gerar um desincentivo por parte dos perfis já que não entendem porque foram escolhidos, ou seja, não associam o papel que desempenham com os conhecimentos próprios.

Retomando a questão do treinamento, dos oito perfis que não realizaram, cinco são editores, dois são editores/aprovadores e um é aprovador. Quanto ao motivo de não terem feito o treinamento, um perfil alegou falta de disponibilidade, outro alegou que não foi convidado e outro que a SEPLAG não disponibilizou; os demais não justificaram o motivo. O treinamento é essencial para o processo, garantir que todos o façam é um objetivo que deve ser perseguido pelos responsáveis pela gestão do Portal.

Quanto ao Manual Portal Minas – Edição e Aprovação (Manual do Sistema), 15% dos perfis responderam que o utilizam sempre, 38% às vezes e 30% raramente. Além disto, 6% do total, ou seja, três perfis alegaram não conhecer este Manual, sendo que eles são editores. Dois destes editores têm razão, já que não fizeram o treinamento, mas um que afirmou que não conhece, deveria, uma vez que fez o treinamento. Quanto ao Manual para Edição de Conteúdos, somente 2% do total, ou seja, um perfil respondeu que não conhece. Este perfil é um editor que não fez o treinamento. Em relação aos outros perfis, 44% o utilizam às vezes, 20% raramente e 19% sempre utilizam este Manual. Desta forma, no geral, percebe-se que o Manual para Edição é o mais utilizado.

Por fim, quanto à questão que perguntava se existe um banco de dados sobre os serviços da Secretaria, a maioria dos perfis, representada por 63% do total, respondeu que não existe. Assim, ficou claro que não há uma informação sistematizada nas Secretarias sobre os serviços prestados pelas mesmas, que possa auxiliar o trabalho dos perfis do Portal.

6.2 Análise dos fatores facilitadores e dificultadores

O segundo bloco do questionário perguntava sobre os fatores facilitadores e dificultadores do processo de inserção de conteúdos no Portal. Os perfis deveriam responder se o fator citado facilita muito, facilita, não influencia, dificulta ou dificulta muito o processo que o perfil realiza. O fator Formação, Cargo, Experiência obteve o resultado detalhado no GRAF.1.

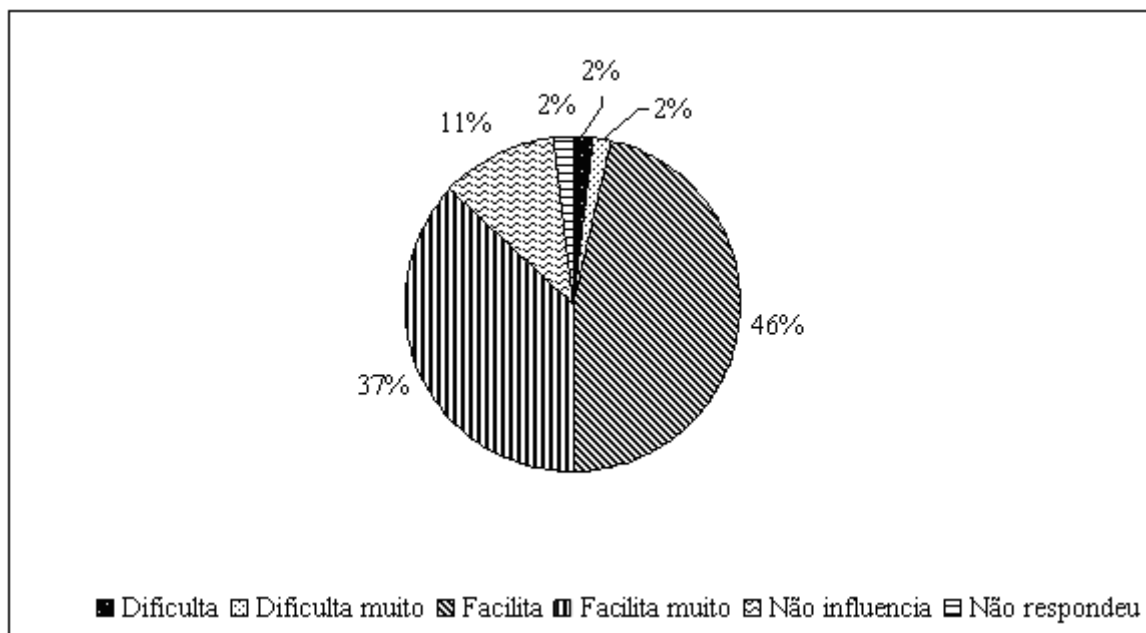


GRÁFICO 1 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Formação/Cargo/Experiência” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

Pelo GRAF. 1 é possível perceber que este fator é visto como um fator que ajuda na inserção de conteúdos no Portal. Somando-se aqueles que responderam que este fator facilita muito (37% dos perfis), com os que responderam que facilita (46% dos perfis), totalizou-se 83% dos perfis respondendo que este é um fator facilitador. O editor que respondeu que este

fator dificulta o processo justificou que ele trabalha no nível operacional, hierarquicamente o mais baixo, o que dificulta o debate sobre os objetivos do Portal.

O fator Treinamento na SEPLAG obteve o resultado detalhado no GRAF. 2.

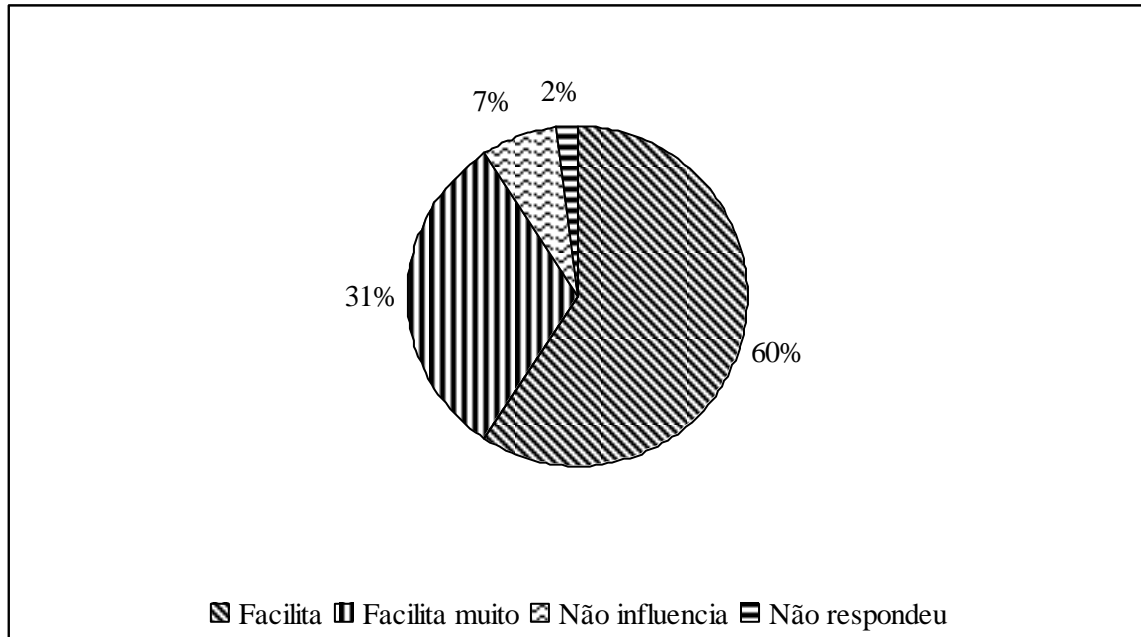


GRÁFICO 2 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Treinamento na SEPLAG” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

No GRAF. 2 observa-se que o fator Treinamento na SEPLAG é visto pela maioria dos perfis como um fator facilitador do processo realizado por eles, uma vez que agrupando os perfis que responderam que este fator facilita e facilita muito, totalizou-se 91% dos perfis. Foi observado que mesmo aqueles perfis que não realizaram o treinamento responderam a esta questão afirmando que este fator é facilitador, ou seja, indicando que sentem dificuldades por não terem feito o treinamento. A equipe de gestão do Portal deve garantir que todos os envolvidos realizem o treinamento o mais breve possível.

O fator Manual do Sistema obteve o resultado detalhado no GRAF. 3.

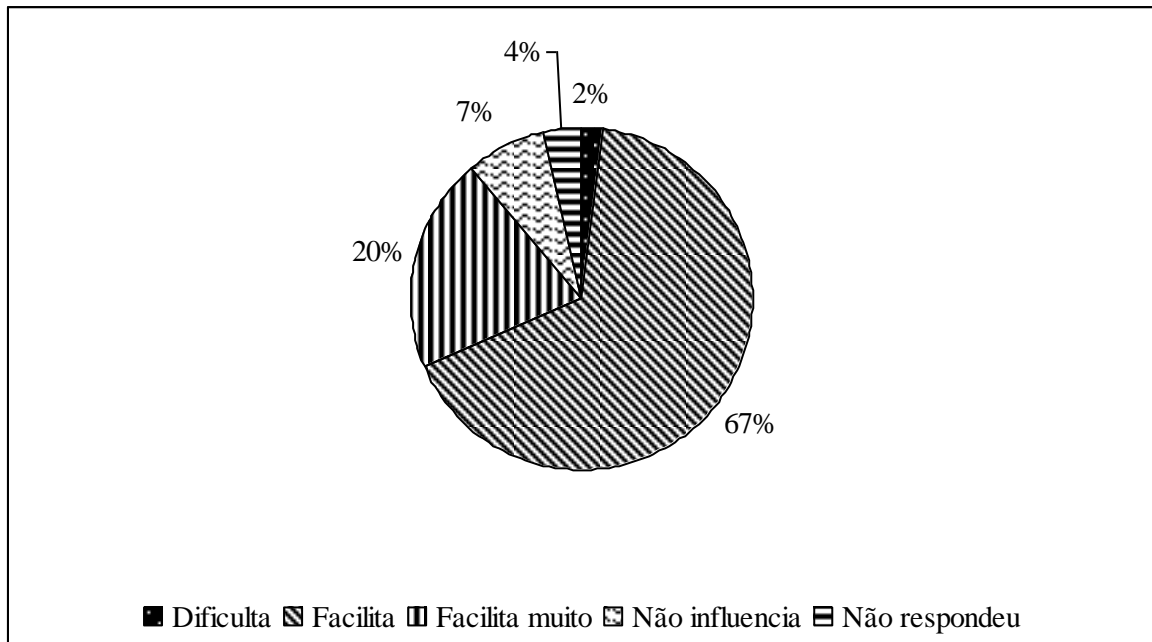


GRÁFICO 3 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Manual do Sistema” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o GRAF. 3, o fator Manual do Sistema é visto pela maioria dos perfis como um fator facilitador da inserção de conteúdos. Foi constatado que 67% dos perfis responderam que este fator facilita e 20% responderam que facilita muito, totalizando 87% do total apontando o Manual como um fator facilitador. Do total dos perfis, 6% não conhecem este Manual (ver 6.1). Destes 6%, alguns, mesmo não conhecendo o Manual, responderam que este fator deve facilitar ou facilitar muito o processo, retratando que o fato de não conhecerem o Manual dificulta o processo. Desta forma, é importante a divulgação do Manual uma vez que ele ensina, passo a passo, como o perfil deve acessar o sistema de gestão de conteúdos do Portal e como deve proceder para inserir um conteúdo no sistema.

O fator Manual para Edição de Conteúdos obteve o resultado detalhado no GRAF. 4.

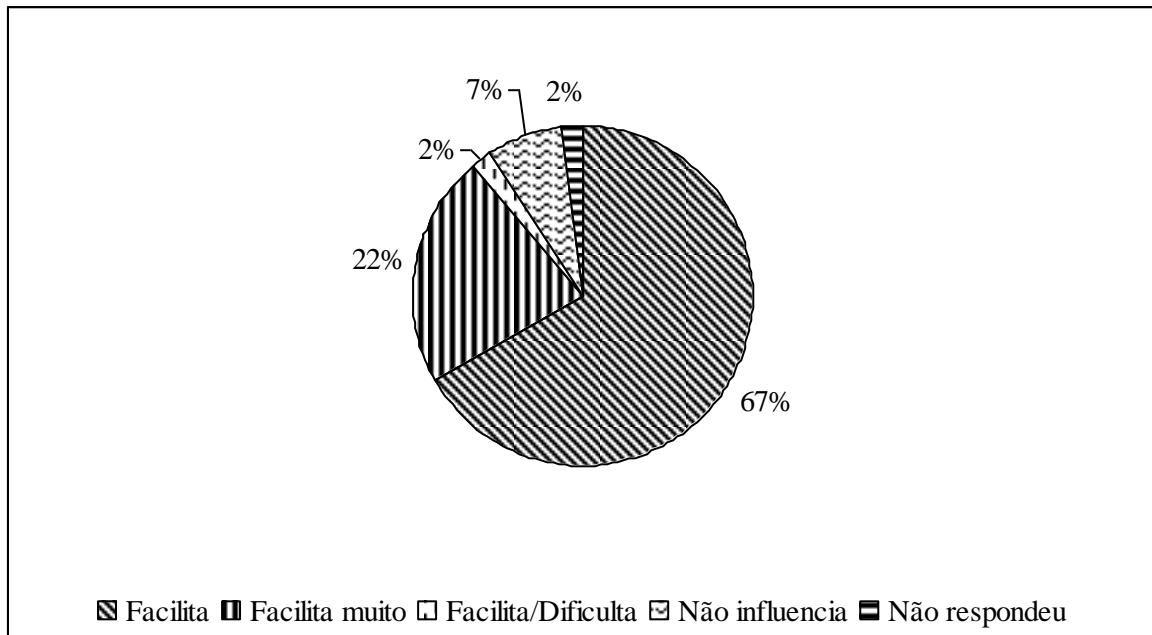


GRÁFICO 4 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Manual para Edição de Conteúdos” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser visto pelo GRAF.4, o fator Manual para Edição de Conteúdos é um fator facilitador do processo de acordo com a maioria dos perfis, para 67% dos perfis este Manual facilita a inserção e para 22% dos perfis facilita muito, totalizando 89% do total. Foi observado que somente um editor das Secretarias de Estado não conhece este Manual (ver 6.1). Considerando que ele facilita o processo, o seu uso deve ser incentivado, uma vez que ele ensina as regras, podendo diminuir, por exemplo, reprovação de conteúdos devido a erros de linguagem.

O GRAF. 5 detalha o resultado do fator Fontes/Meios de Obtenção de Informação.

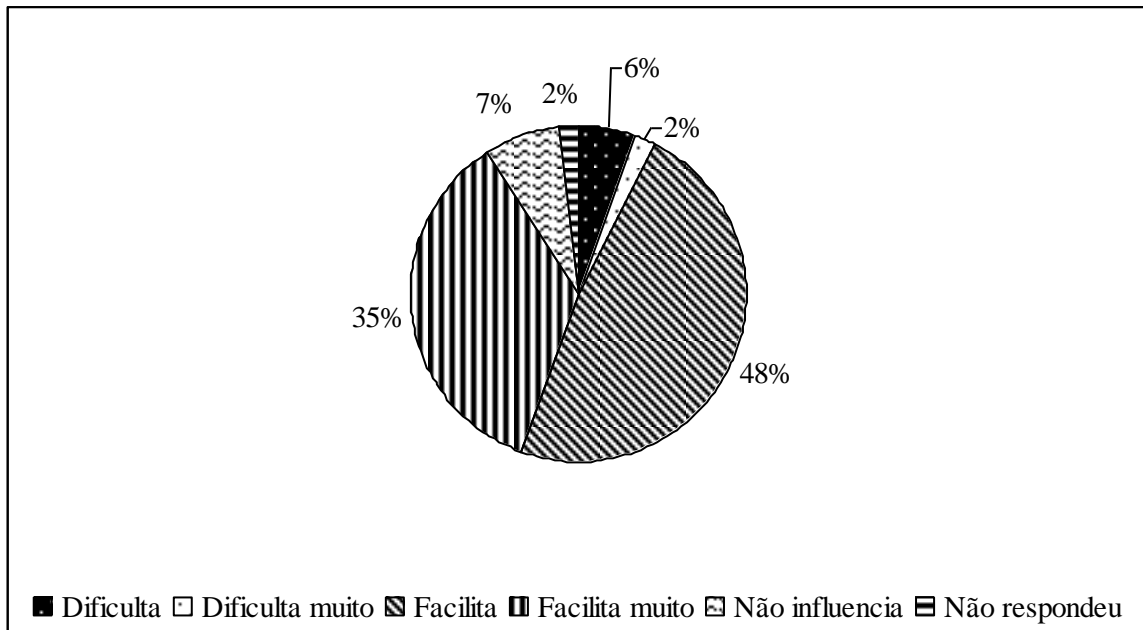


GRÁFICO 5 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Fontes/Meios de Obtenção de Informação” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

No GRAF. 5 observa-se que o fator relacionado às fontes e meios que os perfis utilizam para obterem informações é visto, pela maioria, como um fator facilitador. Somando-se aqueles que responderam que facilita com os que responderam que facilita muito, totalizou-se 83% dos perfis afirmando que este fator é um facilitador. Um perfil que respondeu que este fator dificulta justificou que ele tem dificuldade para estabelecer consistência das informações.

O GRAF. 6 apresenta o resultado do fator Tecnologia (acesso, navegabilidade, usabilidade do sistema).

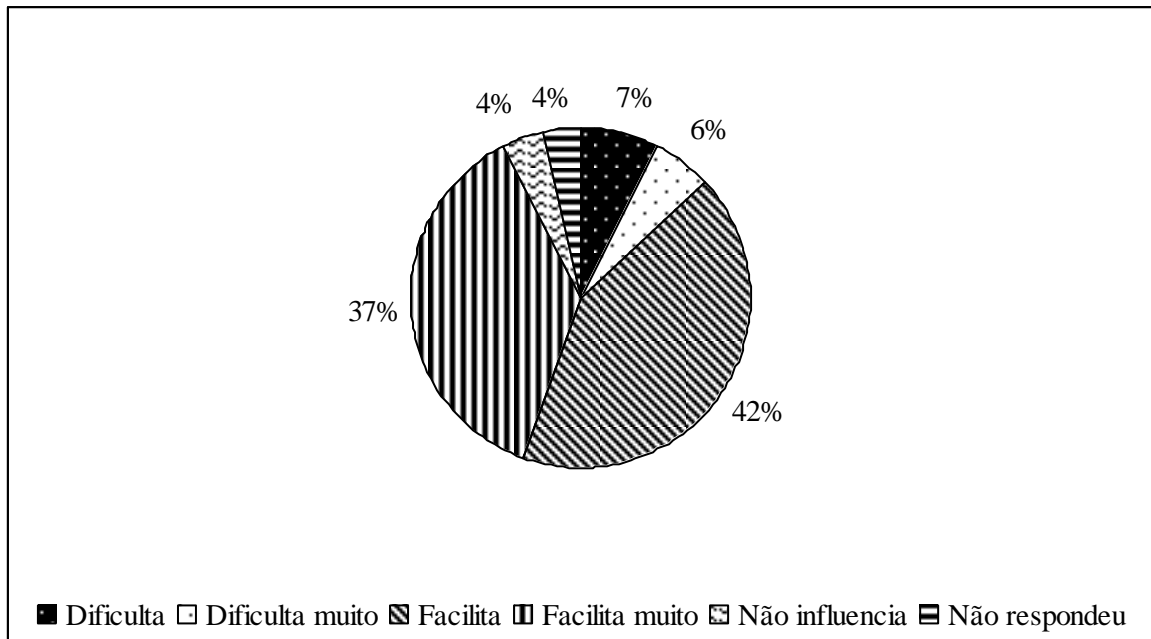


GRÁFICO 6 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Tecnologia (acesso, navegabilidade, usabilidade do sistema)” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o GRAF. 6, a maioria dos perfis, 79% do total (somando-se 42% que responderam que facilita com 37% que responderam que facilita muito), considera este fator um facilitador. Há de se considerar que um perfil que não respondeu esta questão justificou que a tecnologia não é muito fácil e por isso ele sempre utiliza o Manual do Sistema. Outro perfil que respondeu que a tecnologia disponível dificulta o processo justificou que a disponibilidade da ferramenta não desfaz a falta de integração.

O fator Organização dos Campos para Gerenciamento das Informações no Sistema obteve o resultado detalhado no GRAF. 7.

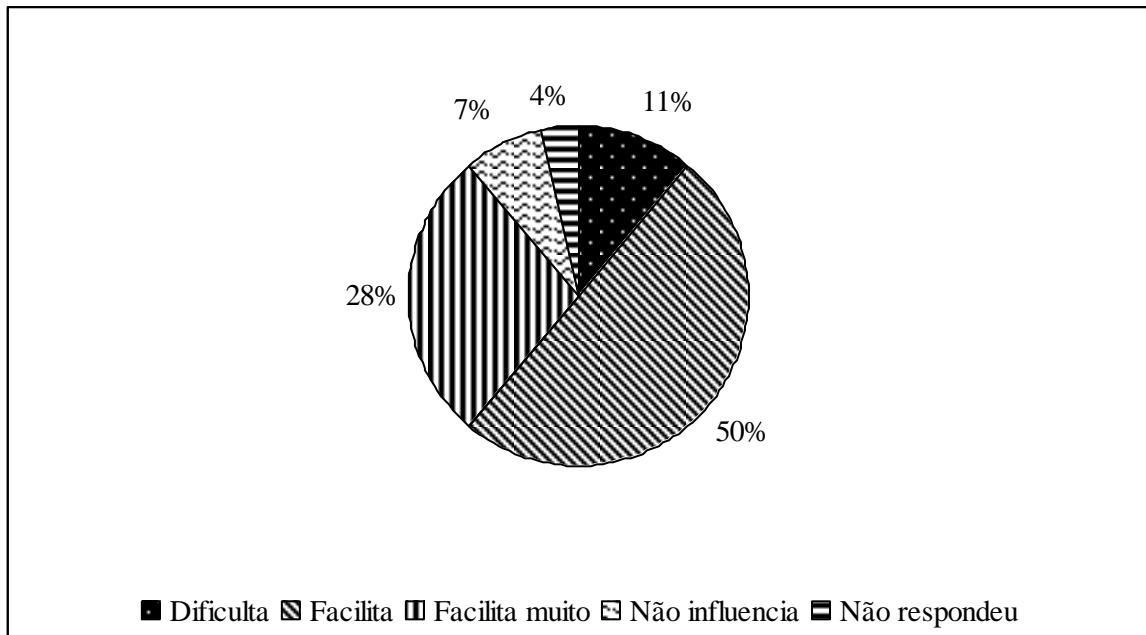


GRÁFICO 7 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Organização dos Campos para Gerenciamento das Informações no Sistema” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

Pelo GRAF. 7 é possível perceber que a organização dos campos para edição, aprovação e publicação de conteúdos no sistema facilita o processo. Somando-se aqueles que responderam que este fator facilita muito com os que responderam que facilita, totalizou-se 78% dos perfis respondendo que este é um fator facilitador. Um perfil alegou que esta organização poderia melhorar para facilitar ainda mais o processo realizado pelos envolvidos na inserção de conteúdos.

Quanto ao fator Linguagem Utilizada no Formulário para Gerenciamento das Informações o resultado foi mostrado no GRAF. 8.

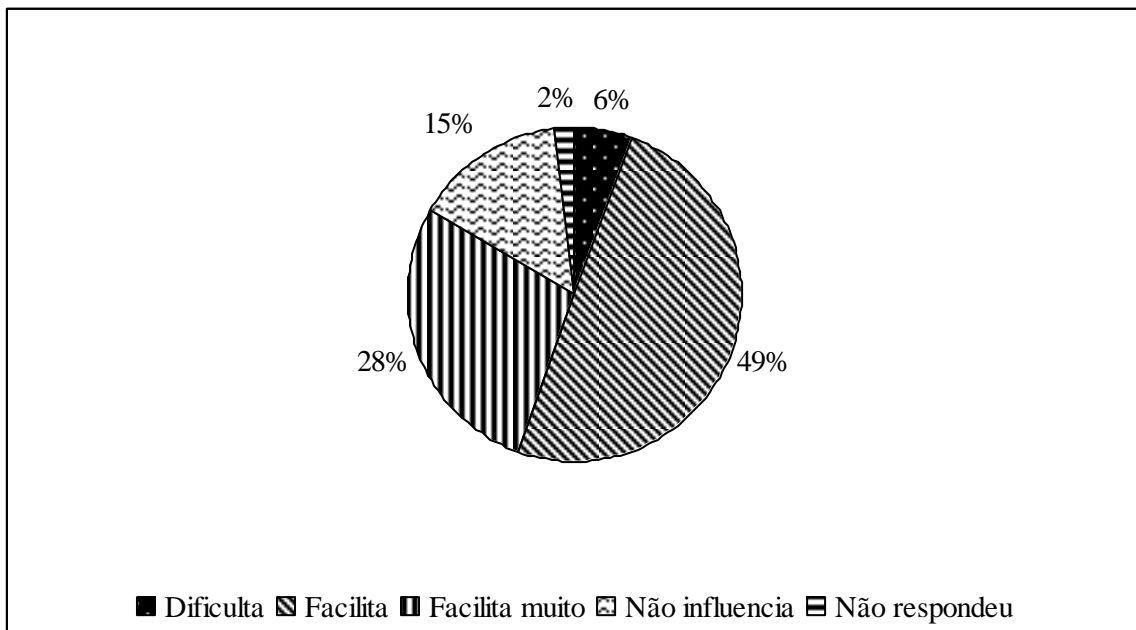


GRÁFICO 8 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Linguagem Utilizada no Formulário para Gerenciamento das Informações” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

No GRAF. 8 observa-se que a linguagem presente no formulário que o perfil preenche, é um fator facilitador para grande maioria dos perfis. Foi observado que para 49% dos perfis este fator facilita o processo e para 28%, facilita muito, totalizando 77% dos perfis. Desta forma, percebe-se que esta linguagem apresenta-se clara para grande parte dos envolvidos no processo de inserção.

Quanto ao fator Passo a Passo Utilizado no Sistema para Criação de um Conteúdo, o resultado foi detalhado no GRAF. 9.

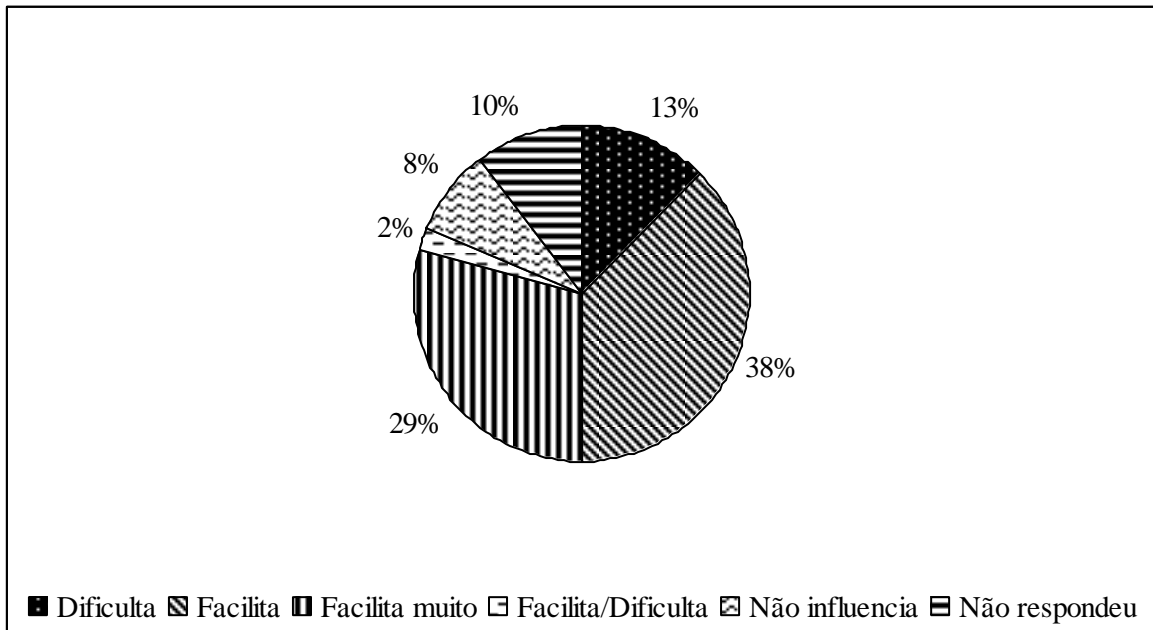


GRÁFICO 9 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Passo a Passo Utilizado no Sistema para Criação de um Conteúdo” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

Esta questão sobre o fator Passo a Passo Utilizado no Sistema para Criação de um Conteúdo deveria ser respondida somente pelos editores e editores/aprovadores, uma vez que se referia exclusivamente ao processo de criar um conteúdo, não incluindo a aprovação e publicação. No GRAF. 9 observa-se que 38% dos perfis responderam que este fator facilita e 29% que facilita muito. Desta forma, a maioria dos editores e editores/aprovadores, composta por 67% do total, considera que o passo a passo facilita a criação do conteúdo no sistema.

O GRAF. 10 apresenta o resultado da pesquisa em relação ao fator Justificativa de Reprovação do Serviço.

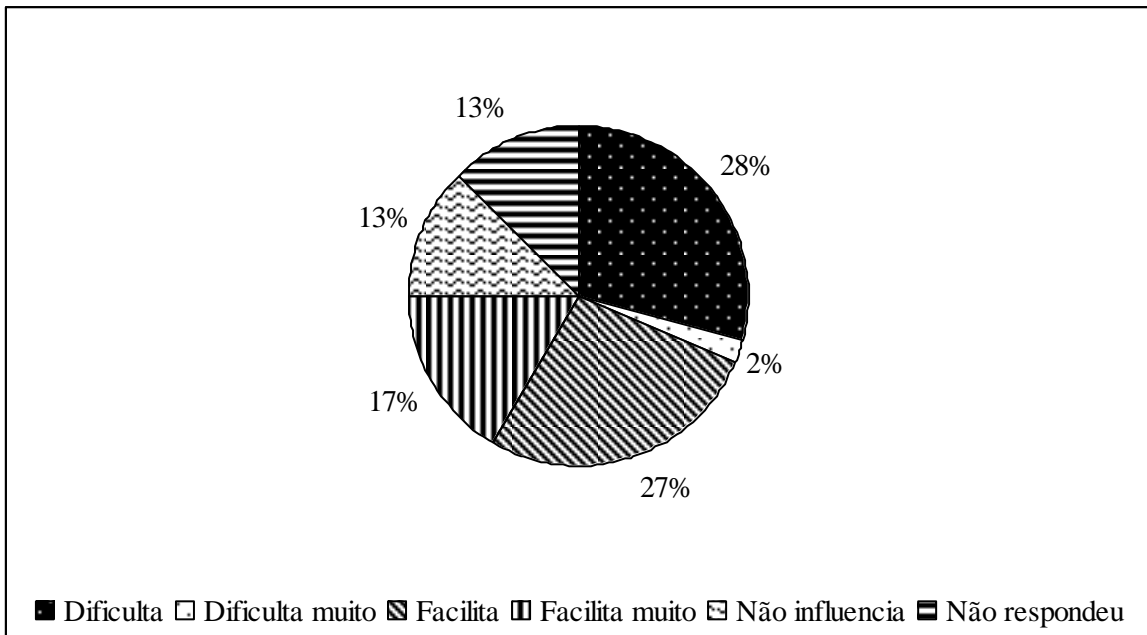


GRÁFICO 10 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Justificativa de Reprovação do Serviço” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

O fator Justificativa de Reprovação do Serviço, assim como o fator Passo a Passo para Criação de um Conteúdo, foi restrito aos editores e editores/aprovadores. Isto porque somente eles recebem a justificativa feita pelo aprovador ou pelo publicador. Pelo GRAF. 10 observa-se que grande parte dos editores e editores/aprovadores acredita que este fator é um facilitador do processo. Somando-se 27% que responderam que facilita com 17% que responderam que facilita muito, totalizou-se 44% dos perfis. Um editor que respondeu que facilita muito justificou que possibilita confirmação do que se pretende desenvolver. Porém, há de se considerar que 28% responderam que a justificativa dificulta e 2% que dificulta muito, sendo que para 30% do total este fator é um fator dificultador do processo. Dentre estes que consideraram que este fator é um dificultador, um justificou que muitas vezes o aprovador não conhece o serviço e que deveria conhecê-lo melhor antes de não aceitar o conteúdo criado pelo editor. Outro perfil acredita que é um dificultador uma vez que muitas vezes a justificativa não é clara tendo que entrar em contato com quem o reprovou várias vezes para entender o que deve ser corrigido.

O GRAF. 11 detalha o resultado do fator Legislação e Normas (Resolução SEPLAG nº 93/2004).

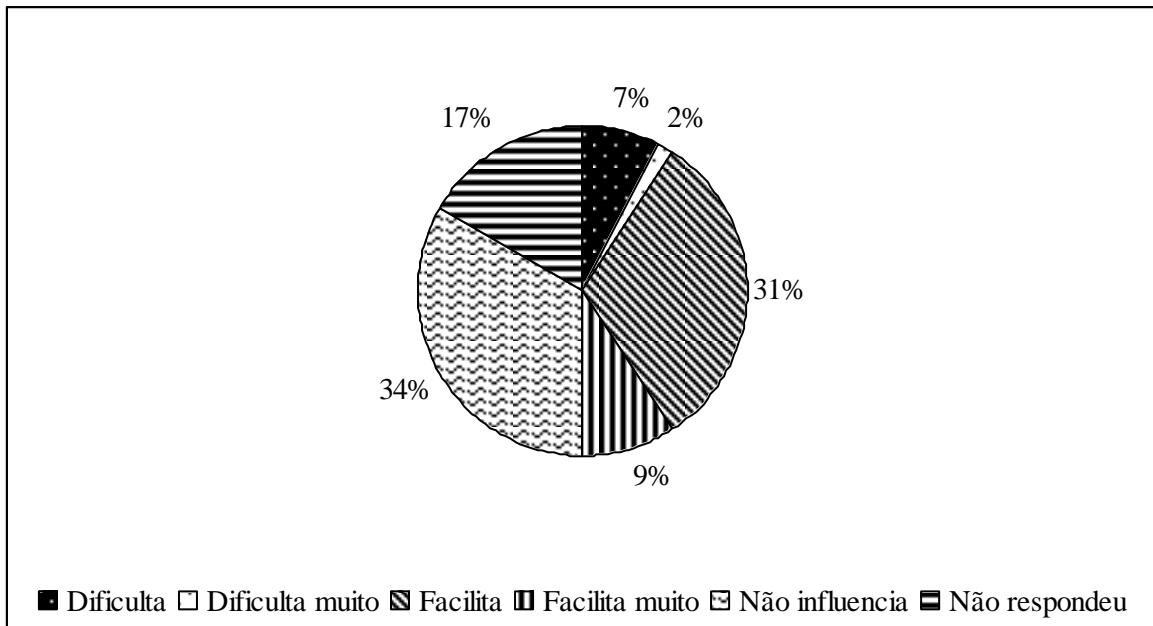


GRÁFICO 11 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Legislação e Normas (Resolução SEPLAG nº 93/2004)” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme o GRAF. 11, o fator Legislação e Normas, que trata da Resolução SEPLAG nº 93/2004, que instituiu o Portal e dispôs sobre a gestão de seu conteúdo, é visto por muitos perfis como um facilitador. Somando os perfis que responderam que este fator facilita com os que responderam que facilita muito, totalizou-se 40% dos perfis. Há de se considerar que 34% acreditam que este fator não influencia na inserção de conteúdos. Além disto, uma questão que merece destaque é que considerando aqueles que não responderam, alguns afirmaram que não têm conhecimento sobre esta Legislação. Isto é um problema que deve ser solucionado uma vez que é importante todos conhecê-la já que ela trata de questões legais do processo bem como de responsabilidades e atribuições dos envolvidos no mesmo.

O fator Comunicação com a Equipe de Gestão do Portal é analisado no GRAF. 12.

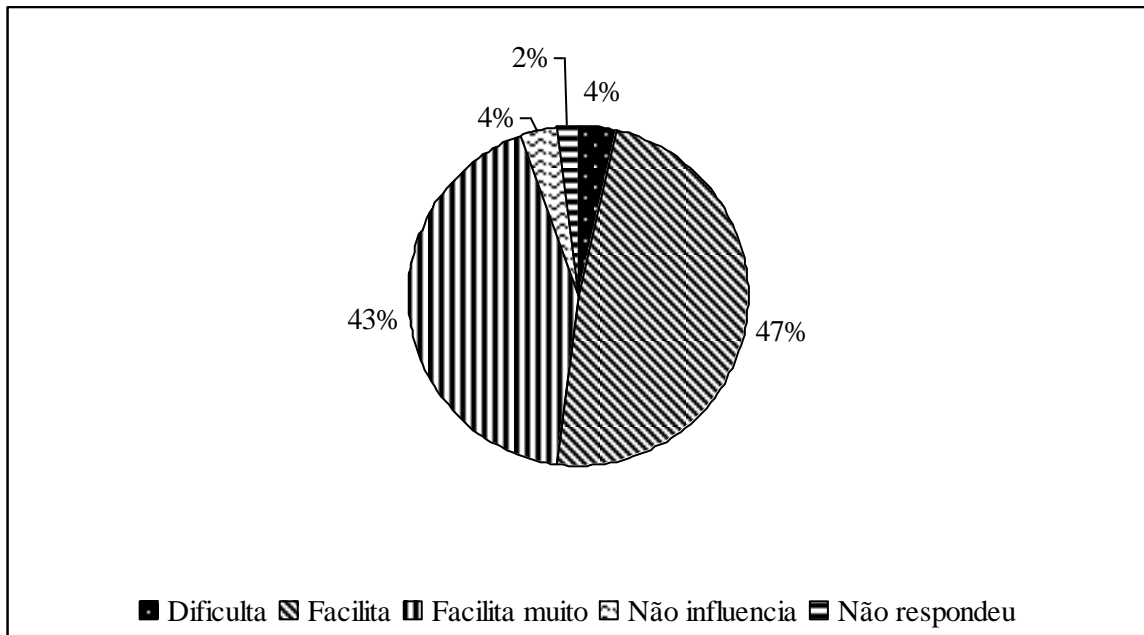


GRÁFICO 12 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Comunicação com a Equipe de Gestão do Portal” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o GRAF. 12 é possível perceber que a comunicação com a equipe do Portal ajuda na inserção. Agrupando os perfis que responderam que facilita e que facilita muito, foi observado que segundo a grande maioria dos perfis, 90% do total, este é um fator facilitador da inserção. Desta forma, é importante que as pessoas envolvidas com a gestão do Portal estejam atentas e disponíveis para atender as solicitações e dúvidas dos editores, aprovadores e publicadores do Portal.

O fator Comunicação com os Editores obteve o resultado detalhado no GRAF. 13.

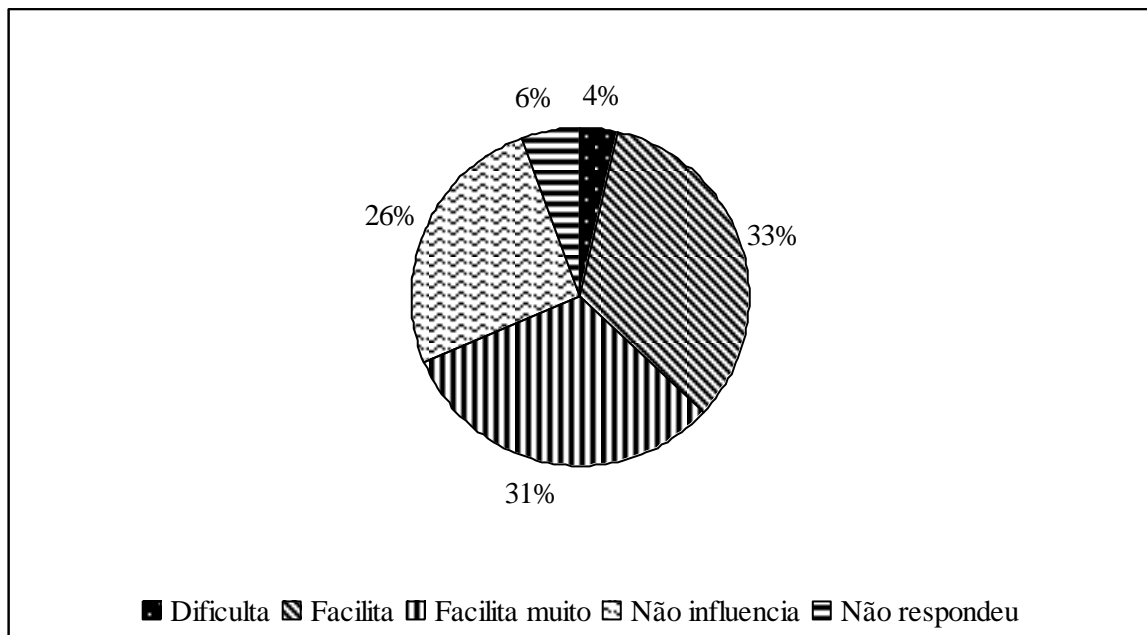


GRÁFICO 13 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Comunicação com os Editores” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

Pelo GRAF. 13 observa-se que o fator Comunicação com os Editores é um fator facilitador do processo. Considerando as respostas facilita e facilita muito, é possível perceber que a maioria dos perfis, 64% do total afirmou isto. Editores que responderam que este fator é facilitador indicam que a possível troca de experiência entre editores pode ajudar no processo. Dentre os perfis que responderam que este fator não influencia na inserção de conteúdos, um perfil justificou que não tem contato com outros editores.

Quanto ao fator Comunicação com os Aprovadores o resultado foi o representado no GRAF. 14.

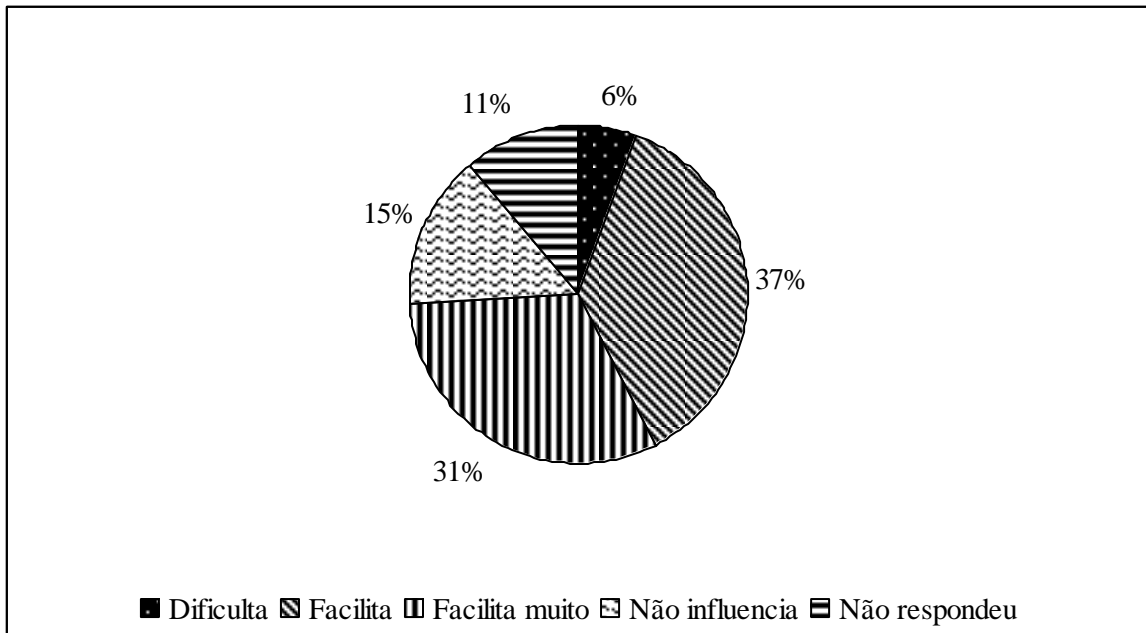


GRÁFICO 14 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Comunicação com os Aprovadores” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com o GRAF. 14, considerando os perfis que responderam que a comunicação com os aprovadores facilita ou facilita muito o processo, foi possível perceber que para a maioria dos perfis, 68% do total, esta comunicação é um fator facilitador do processo de inserção. Algumas observações foram feitas em relação a este fator e merecem destaque. Um editor alegou que o aprovador da sua instituição não justificou a causa da reprovação de alguns serviços que ele criou e isto está dificultando o processo. Outro editor alegou que tem dificuldade de comunicar com seu aprovador uma vez que ele não conhece o serviço e pede alterações desnecessárias. Desta forma, é possível perceber que, em alguns casos, há problemas de comunicação entre os perfis, o que deve ser solucionado para evitar conflitos no processo.

O fator Comunicação com os Publicadores é detalhado no GRAF. 15.

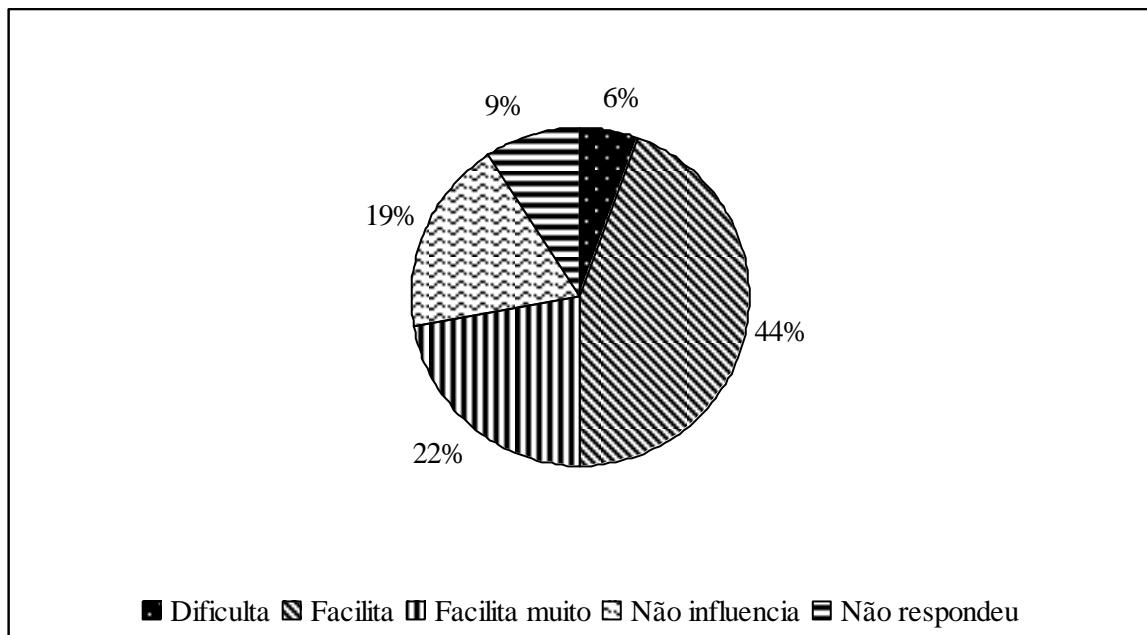


GRÁFICO 15 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Comunicação com os Publicadores” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

No GRAF. 15 observa-se que para 44% dos perfis a comunicação com os publicadores facilita o processo e para 22%, facilita muito. Desta forma, a maioria dos perfis, 66% do total, acredita que a comunicação com os publicadores é um fator facilitador do trabalho desenvolvido por eles. Uma questão que chamou a atenção foi um editor que não respondeu justificando que não sabia que os publicadores e aprovadores são distintos. Desta forma, percebe-se que é importante instruir a todos sobre a existência de perfis distintos que realizam funções também distintas.

O próximo fator analisado será a Lógica e Fluxo do Processo de Gerenciamento de Dados. O GRAF. 16 detalha o resultado obtido.

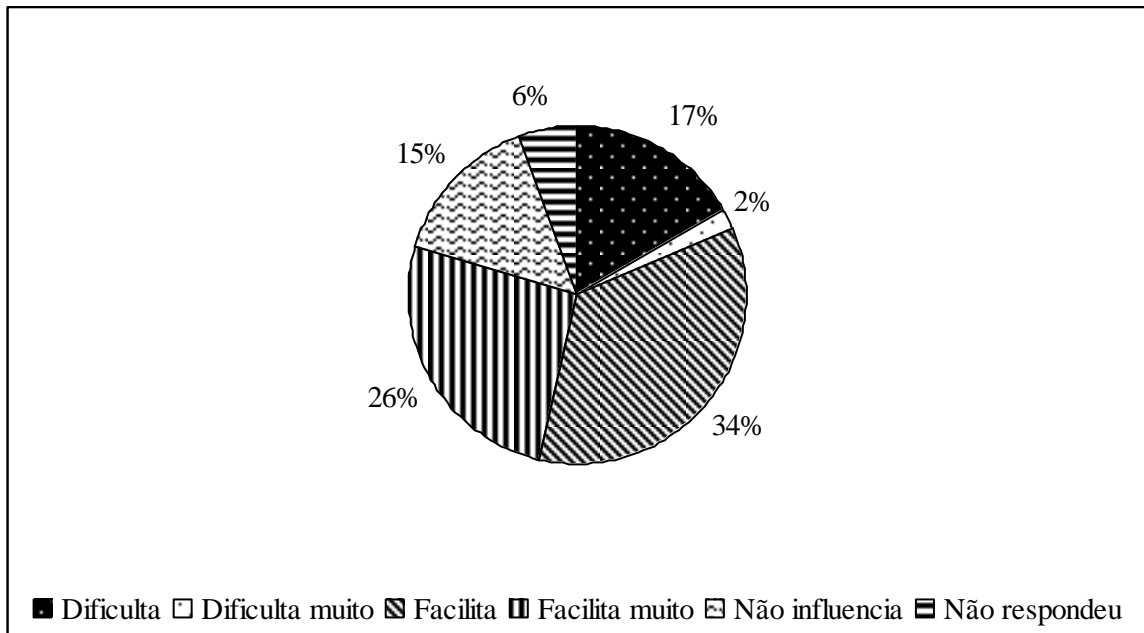


GRÁFICO 16 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Lógica/Fluxo do Processo de Gerenciamento de Dados” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

Esta questão tinha como objetivo saber a opinião dos envolvidos sobre a lógica e fluxo do processo de gerenciamento de dados que se inicia com os editores e termina com os publicadores. Pelo GRAF. 16 observa-se que 34% e 26% dos perfis responderam, respectivamente, que este fator facilita e facilita muito o processo. Assim, para a maioria dos perfis, 60% do total, este fator é um facilitador. Um editor que afirmou que facilita muito justificou que além de facilitar essa lógica é importante no sentido que divide a responsabilidade pela produção do conteúdo. Considerando aqueles que responderam que dificulta, um perfil justificou que o fluxo dificulta uma vez que torna o processo mais lento e gera conflitos de opiniões e perspectivas. Porém este mesmo perfil deixou claro que, apesar de considerar este fator um dificultador, percebe a sua importância para garantir a qualidade das informações a serem publicadas.

O GRAF. 17 retrata o fator Comunicação com as Pessoas da Própria Instituição.

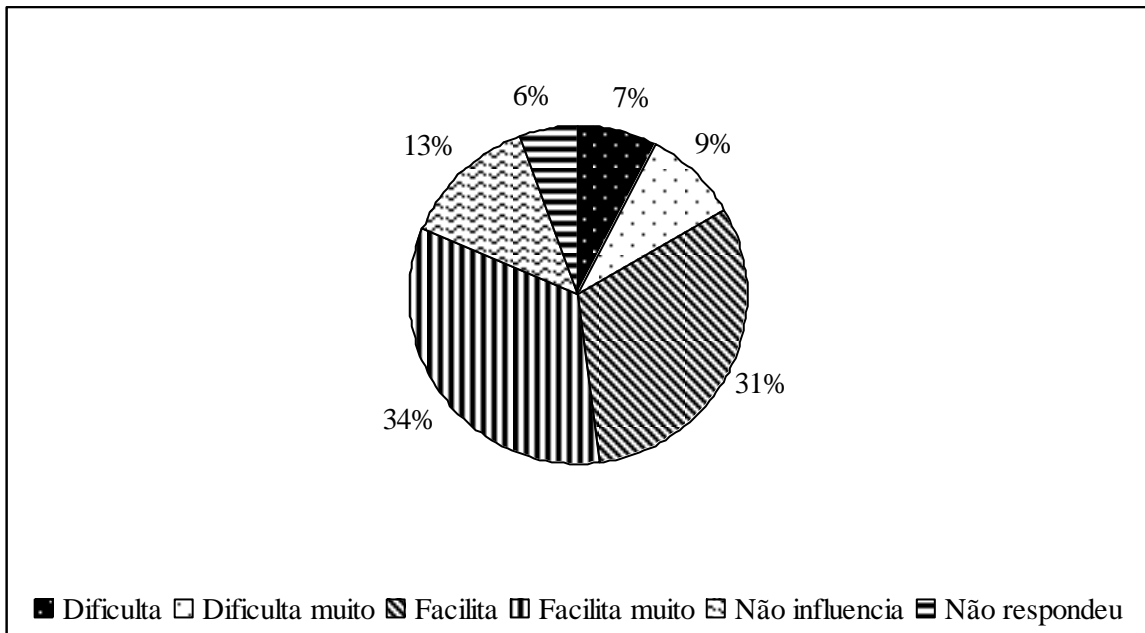


GRÁFICO 17 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Comunicação com as Pessoas da Própria Instituição” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

Este fator buscava verificar se as pessoas da instituição ajudam os perfis no processo que eles realizam, no sentido, de verificar, por exemplo, se fornecem informações adicionais que ajudam os editores na criação dos conteúdos. Foi observado no GRAF. 17 que para a maioria dos perfis, considerando as respostas facilita e facilita muito, 65% do total, a comunicação com as pessoas da sua Secretaria é um facilitador do processo. Um perfil que afirmou que facilita acrescentou que poderia melhorar esta comunicação, o que facilitaria ainda mais o processo.

O GRAF. 18 retrata o resultado do fator Duplicidade de Trabalho – Gestão do Portal e do Sítio da Instituição.

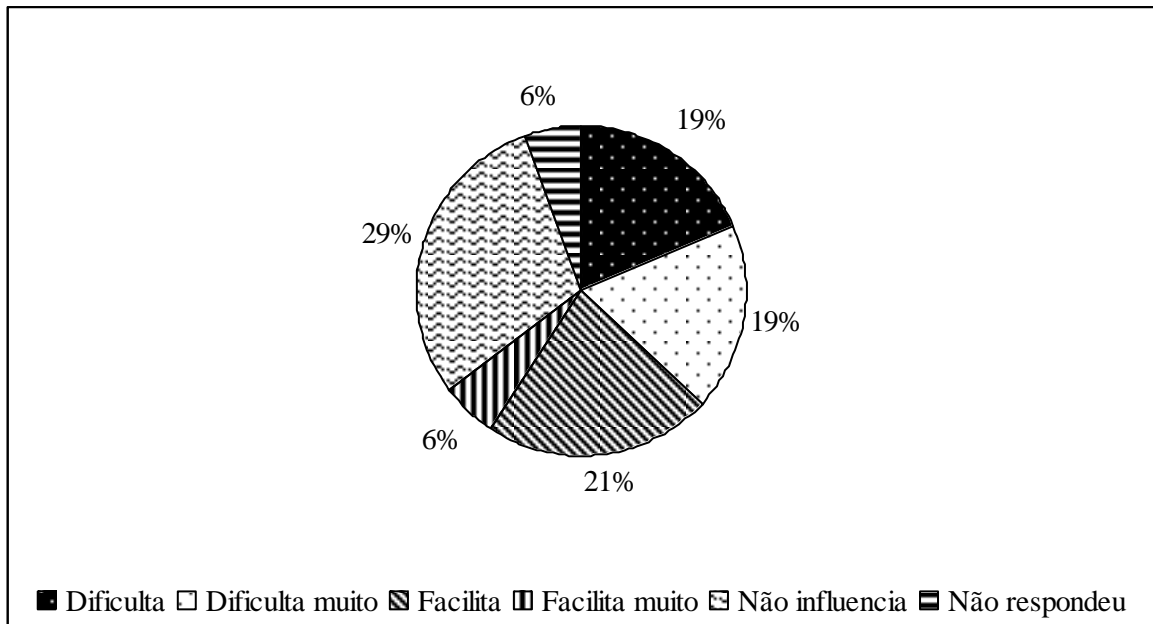


GRÁFICO 18 – Percentual da percepção dos respondentes acerca do nível de influência do fator “Duplicidade de Trabalho – Gestão do Portal e do Sítio da Instituição” no processo de inserção de conteúdos no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

Fonte: Dados da pesquisa.

O Fator Duplicidade do Trabalho foi pesquisado no sentido de verificar se o fato do perfil trabalhar em dois canais distintos, no Portal e no sítio da sua Secretaria é um fator dificultador ou facilitador da inserção de conteúdos no Portal. De acordo com o GRAF.18, 19% dos perfis responderam que este fator dificulta e 19% que dificulta muito, totalizando 38% do total. Quanto os que responderam que facilita e facilita muito, os resultados foram 21% e 6% respectivamente, totalizando 27% dos perfis. Desta forma, do total dos perfis, 38% acreditam que este fator é um dificultador, ao passo que 27% alegaram que é um facilitador. Assim, há mais perfis que o classificam como um fator dificultador do que um fator facilitador. Considerando aqueles que responderam que este fator facilita, um perfil justificou que para ele as atividades se complementam. Em relação aos perfis que responderam que este fator é um dificultador, alguns sugeriram a comunicação entre os dois sistemas para evitar com que tenham que atualizar os mesmos conteúdos em locais distintos.

Desta forma, analisando os fatores estudados, há mais fatores facilitadores do que dificultadores. Como forma de visualizar aqueles que foram mais significativos alguns fatores merecem destaque. Desta forma, os grandes fatores facilitadores considerados por mais de 85% dos perfis, são: Treinamento na SEPLAG, Comunicação com a Equipe de Gestão do Portal, Manual para Edição de Conteúdos e Manual do Sistema. Conforme o GRAF. 2, o fator

Treinamento na SEPLAG é visto como um facilitador por 91% dos perfis. Como pode ser observado no GRAF. 12, o fator Comunicação com a Equipe de Gestão do Portal é visto como um facilitador por 90% dos perfis. De acordo com o GRAF. 4, o fator Manual para Edição de Conteúdos é visto como um facilitador por 89% dos perfis. Como pode ser percebido no GRAF. 3, o fator Manual do Sistema é visto como um facilitador por 87% dos perfis.

A pesquisa destacou como fator dificultador o fator Duplicidade do Trabalho. É possível observar pelo GRAF. 18 que para 39% dos perfis este fator é um dificultador ao passo que para 27% é um facilitador.

6.3 Classificação dos fatores de acordo com cada perfil

Analisando os resultados obtidos em relação a todos os fatores, foram criadas tabelas destacando os fatores que mais facilitam e os fatores que mais dificultam o processo sob o ponto de vista separado de cada perfil do Portal. Foi criada uma classificação no sentido de buscar identificar as medidas mais urgentes que devem ser tomadas para garantir um melhor funcionamento do sistema.

As *TAB. 3 e 4*, a seguir, detalham os resultados de acordo com a visão do perfil editor quanto aos fatores que mais facilitam o trabalho desenvolvido por ele e os fatores que mais dificultam. Desta forma, os fatores foram analisados e classificados, sendo que as tabelas apresentam o resultado dos fatores que foram considerados em 1º, 2º e 3º lugar como fatores que mais facilitam o processo ou que mais dificultam. A porcentagem foi calculada a partir da quantidade dos editores que consideram o fator um facilitador (que selecionaram a opção facilita e facilita muito) ou um dificultador (que escolheram a opção dificulta e dificulta muito).

TABELA 3

Classificação dos fatores que mais facilitam o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos editores – Minas Gerais – 2008

Fatores facilitadores	Classificação	% Editores
Treinamento na SEPLAG	1º lugar	97
Fontes/ Meios de Obtenção de Informação	2º lugar	91
Comunicação com a Equipe de Gestão do Portal	2º lugar	91
Manual do Sistema	3º lugar	88
Manual para Edição de Conteúdos	3º lugar	88

Fonte: Dados da pesquisa.

Pela *TAB. 3* é possível concluir que o fator Treinamento na SEPLAG é considerado o fator que mais facilita o processo de acordo com 97% dos editores. Foi observado que cinco editores ainda não fizeram o treinamento (ver **6.1**). Desta forma, uma medida importante a ser tomada nesse sentido é garantir que todos os editores façam o treinamento. O fator Fontes e Meios de Obtenção de Informações e o fator Comunicação com a Equipe de Gestão do Portal são vistos como grandes facilitadores de acordo com 91% dos editores; ocupando o 2º lugar na classificação realizada. Por fim, o 3º lugar é representado pelos manuais. Foi observado que dos 33 editores, três não conhecem o Manual do Sistema e um não conhece o Manual para Edição de Conteúdos (ver **6.1**). Esforços devem ser feitos no sentido de divulgar estes Manuais bem como de estimular o seu uso, já que foi constatado que são grandes facilitadores do processo.

TABELA 4

Classificação dos fatores que mais dificultam o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos editores – Minas Gerais – 2008

Fatores dificultadores	Classificação	% Editores
Duplicidade do Trabalho - Gestão do Portal e do Sítio da Instituição	1º lugar	33
Justificativa de Reprovação do Serviço	2º lugar	18
Lógica/ Fluxo do Processo de Gerenciamento de Dados	3º lugar	12

Fonte: Dados da pesquisa.

Pela *TAB. 4* percebe-se que a duplicidade de trabalho realizada pelos editores, ou seja, o fato deles terem que inserir conteúdos em locais distintos, é o fator mais dificultador do processo. A criação de um sistema que evite a duplicidade e garanta a alimentação simultânea das informações pode ser vista como uma alternativa para contornar esse problema. Em seguida, a justificativa de reprovação do serviço é o 2º dificultador pelo ponto de vista dos

editores, mostrando que muitos editores não entendem o motivo dos serviços criados por eles não serem aprovados. O fator Lógica e Fluxo do Processo ocupa o 3º lugar como fator dificultador.

As próximas tabelas, as *TAB. 5 e 6* realizam a mesma classificação, porém sob a perspectiva do perfil editor/aprovador.

TABELA 5

Classificação dos fatores que mais facilitam o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos editores/aprovadores – Minas Gerais – 2008

Fatores facilitadores	Classificação	% Editores/Aprovadores
Manual do Sistema	1º lugar	93
Manual para Edição de Conteúdos	1º lugar	93
Comunicação com a Equipe de Gestão do Portal	1º lugar	93
Formação/Cargo/Experiência	2º lugar	86
Treinamento na SEPLAG	3º lugar	80

Fonte: Dados da pesquisa.

Como pode ser visto na *TAB. 5*, para os editores/aprovadores, os fatores que mais facilitam o trabalho são o Manual do Sistema, o Manual para Edição de Conteúdos e a Comunicação com a Equipe de Gestão do Portal. Foi constatado que todos têm conhecimento sobre estes Manuais, incentivar o uso freqüente dos mesmos deve ser uma boa medida uma vez que foi verificado que eles ajudam no processo.

Como pode ser observado na *TAB. 5*, o fator Cargo, Formação, Experiência é o 2º fator que mais facilita o trabalho para 86% dos editores/aprovadores. Foi verificado na pesquisa que todos os editores/aprovadores têm curso superior, sendo que 67% têm especialização. Quanto à área de formação, 97% são da área de Comunicação. Além disto, 67% do total estão trabalhando nas Assessorias de Comunicação das Secretarias, sendo o cargo de Assessor de Comunicação o mais recorrente. Desta forma, foi possível perceber que cargo, formação e experiência deles estão ligados aos conhecimentos em comunicação e isto pode ser visto como um facilitador pelo fato de que o editor/aprovador além de inserir um conteúdo, deve avaliá-lo quanto à linguagem uma vez que esta deve ser clara para qualquer usuário do Portal. O conteúdo criado por ele passa diretamente para o publicador, então ele

desempenha além da função do editor, a função de um aprovador, tendo que verificar cada detalhe para garantir uma boa informação ao público do Portal.

O 3º lugar da classificação, de acordo com a *TAB. 5*, é ocupado pelo fator Treinamento. Do total dos editores/aprovadores, dois não fizeram ainda o treinamento na SEPLAG, sendo este um problema que deve ser solucionado (ver **6.1**).

TABELA 6

Classificação dos fatores que mais dificultam o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos editores/aprovadores – Minas Gerais – 2008

Fatores dificultadores	Classificação	% Editores
Justificativa de Reprovação do Serviço	1º lugar	60
Duplicidade do Trabalho - Gestão do Portal e do Sítio da Instituição	2º lugar	59
Comunicação com as Pessoas da Própria Instituição	3º lugar	40

Fonte: Dados da pesquisa.

Através da *TAB. 6* foi observado que o fator Justificativa de Reprovação do Serviço é o fator mais dificultador do processo, 60% dos editores/aprovadores consideram que este fator dificulta muito o trabalho desenvolvido pelos mesmos. Em 2º lugar se encontra o fator da Duplicidade de Trabalho e em 3º a Comunicação com as Pessoas da Própria Instituição.

O perfil aprovador nas Secretarias de Estado é atualmente ocupado por quatro pessoas. A *TAB. 7* apresenta os fatores considerado os mais facilitadores segundo os aprovadores.

TABELA 7

Fatores que mais facilitam o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos aprovadores – Minas Gerais – 2008

Fatores mais facilitadores	Classificação	% Aprovadores
Fontes/ Meios de Obtenção de Informação	1º lugar	100
Tecnologia (acesso/navegabilidade/usabilidade do sistema)	1º lugar	100
Comunicação com a Equipe de Gestão do Portal	1º lugar	100
Comunicação com os Editores	1º lugar	100
Comunicação com os Publicadores	1º lugar	100
Comunicação com as Pessoas da Própria Instituição	1º lugar	100

Fonte: Dados da pesquisa.

De acordo com a *TAB. 7*, dentre os fatores que facilitam, todos os aprovadores citaram as Fontes/ Meios de Obtenção de Informação; a Tecnologia (acesso/ navegabilidade/ usabilidade do sistema); a Comunicação com a Equipe de Gestão do Portal; a Comunicação com os Editores; a Comunicação com os Publicadores e a Comunicação com as Pessoas da Própria Instituição. A comunicação é vista como um fator que ajuda no processo de inserção, sendo que a maioria dos aprovadores, no caso três, é formada em Comunicação e trabalha nas Assessorias de Comunicação.

A *TAB. 8* apresenta o fator mais dificultador do processo realizado pelos aprovadores no Portal.

TABELA 8

O fator que mais dificulta o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos aprovadores – Minas Gerais – 2008

Fator mais dificultador	Classificação	% Aprovadores
Lógica/fluxo do Processo de Gerenciamento de Dados	1º lugar	25

Fonte: Dados da pesquisa.

Conforme a *TAB. 8*, o fator Lógica e Fluxo do Processo de Gerenciamento de Dados é o fator que mais dificulta o processo. Foi verificado que esse foi o único, dentre os fatores analisados no questionário, que foi considerado um dificultador, sendo que esta foi uma informação de um aprovador. Os demais não consideraram nenhum fator um dificultador.

O perfil publicador atualmente é representado por duas pessoas que trabalham na SEPLAG. Analisando os fatores para identificar quais mais facilitam e quais mais dificultam a inserção de conteúdos no Portal, os resultados obtidos foram os detalhados a seguir. A *TAB.9* apresenta os fatores mais facilitadores sob a perspectiva dos publicadores.

TABELA 9

Fatores que mais facilitam o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos publicadores – Minas Gerais – 2008

Fatores mais facilitadores	Classificação	% Publicadores
Formação/Cargo/Experiência	1º lugar	100
Treinamento na SEPLAG	1º lugar	100
Manual para Edição de Conteúdos	1º lugar	100
Lógica/fluxo do Processo de Gerenciamento de Dados	1º lugar	100
Comunicação com as Pessoas da Própria Instituição	1º lugar	100

Fonte: Dados da pesquisa.

Desta forma, pela *TAB. 9* foram identificados cinco fatores que mais facilitam o processo de acordo com os dois publicadores do Portal. Já a *TAB. 10*, a seguir, apresenta os fatores mais dificultadores segundo estes aprovadores.

TABELA 10

Fatores que mais dificultam o processo de inserção de conteúdos no Portal Minas sob a perspectiva dos publicadores – Minas Gerais – 2008

Fatores dificultadores	Classificação	% Publicadores
Tecnologia (acesso/navegabilidade/usabilidade do sistema)	1º lugar	50
Organização dos Campos para Gerenciamento das Informações no Sistema	1º lugar	50
Linguagem Utilizada no Formulário para Gerenciamento das Informações	1º lugar	50
Comunicação com os Editores	1º lugar	50
Comunicação com os Aprovadores	1º lugar	50

Fonte: Dados da pesquisa.

Os fatores Tecnologia (acesso, navegabilidade, usabilidade do sistema), Organização dos Campos para Gerenciamento das Informações no Sistema e Linguagem Utilizada no Formulário para Gerenciamento das Informações foram identificados por um publicador. Os outros fatores Comunicação com os Editores e Comunicação com os Aprovadores foram identificados pelo outro publicador, retratando que o mesmo acredita que problemas na comunicação estão dificultando o processo.

7 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

Com o presente trabalho foi possível obter a visão do processo de inserção de conteúdos no Portal como um todo e entender como se dá o fluxo de informação no Portal até um conteúdo estar disponível para a sociedade. Além disto, foi possível perceber quais são as principais dificuldades que cada perfil encontra no seu cotidiano e quais os fatores que os ajudam no processo que realizam. Desta forma, os objetivos deste trabalho, que eram de caracterizar o processo de inserção como um todo e identificar os fatores facilitadores e dificultadores da inserção de conteúdos, foram alcançados.

A partir da pesquisa realizada foram identificadas questões que podem traçar conclusões acerca do processo atual de inserção de conteúdos no Portal Minas e contribuir para a melhoria do mesmo. Foi constatado que o treinamento dos perfis na SEPLAG é algo essencial para o processo, visto como um grande facilitador do mesmo. Desta forma, garantir que todos os editores, editores/aprovadores, aprovadores e publicadores o realizem é uma meta imprescindível. Uma sugestão nesse sentido é a realização de mais treinamentos com os perfis no sentido de familiarizá-los com os conceitos, instrumentos e rotinas de edição, aprovação e publicação do Portal. Um novo treinamento reforçaria a importância do processo, esclarecendo dúvidas simples. Como percebido, algumas pessoas não sabem a sua real função, confundem os perfis. Com um novo treinamento, todos ficarão cientes da sua função no processo e de suas respectivas responsabilidades.

Além do treinamento, a equipe de gestão do Portal deve ser informada da sua importância para esclarecer possíveis dúvidas dos perfis. A comunicação com esta equipe é vista pelos perfis como um grande facilitador, desta forma, garantir que a equipe esteja preparada e atenta a isto é outra questão que merece destaque.

Os manuais também são vistos como grandes facilitadores da inserção. Uma observação feita é que alguns perfis não conhecem os manuais. Desta forma, garantir que todos tenham conhecimento sobre eles é algo imprescindível. Além disto, uma sugestão seria incentivar os perfis a utilizarem mais os manuais. Muitos erros, principalmente quanto à linguagem, podem ser evitados com a maior frequência de utilização do Manual para Edição de Conteúdos. Muitas dúvidas quanto à utilização do sistema de gestão de conteúdos podem ser esclarecidas com a leitura atenta do Manual do Sistema.

A questão da duplicidade do trabalho é visto como um fator dificultador do processo de inserção de conteúdos. Uma sugestão para atuar neste dificultador é a utilização de um sistema que possibilite a alimentação das informações de forma simultânea. Desta forma, a atualização das informações no Portal e no sítio da instituição será facilitada, garantindo com que os conteúdos sobre os serviços estejam disponíveis da mesma forma nos dois canais.

Quanto à justificativa de reprovação do serviço algumas considerações devem ser feitas. Muitos editores e editores/aprovadores consideram este fator um dificultador da edição de conteúdos. Desta forma, motivar os aprovadores e publicadores a serem mais específicos e claros nas justificativas é uma meta a ser perseguida. Foi percebido que alguns perfis têm dificuldades de comunicação uns com os outros, ocorrendo conflitos entre os mesmos. O incentivo para os aprovadores e publicadores estarem mais atentos às suas justificativas de não aceitação de um conteúdo, poderá melhorar a própria comunicação entre os perfis. Além disto, problemas na lógica e fluxo do processo podem ser evitados com bom relacionamento entre os perfis.

De acordo com a Resolução SEPLAG nº. 93/2004, para o processo de inserção de conteúdos no Portal, os perfis responsáveis são o editor, o aprovador e o publicador. Foi percebido que na realidade não existem somente estes três perfis. Há grande incidência do perfil editor/aprovador, ou seja, um perfil que cria seu conteúdo e o encaminha diretamente ao o publicador, podendo também aprovar conteúdo criado por um editor. Desta forma, no caso do editor/aprovador criar um conteúdo, o fluxo da informação não passa por três pessoas distintas, somente por duas. Uma sugestão nesse sentido é a realização de um estudo para verificar se o que ocorre atualmente é o mais indicado ou se é necessário com que este perfil editor/aprovador seja extinto, garantindo com que a informação seja criada por um editor, verificada por um aprovador e posteriormente por um publicador.

Outra sugestão é a realização de uma pesquisa em relação ao número de editores necessários em cada instituição. Essa pesquisa seria importante no sentido que analisaria, por exemplo, a necessidade de aumentar ou reduzir o número de editores em uma instituição de acordo com a quantidade de serviços prestados por ela.

Por fim, outra sugestão é que o questionário utilizado neste trabalho seja aplicado aos outros editores, aprovadores e publicadores do Portal, que trabalham nos demais órgãos e

entidades do Estado. O questionário poderia ser aplicado aos perfis responsáveis nos Órgãos Autônomos, Fundações, Autarquias, Conselhos Estaduais e Empresas Públicas do Estado. Desta forma, novas descobertas poderiam ser feitas, possibilitando uma melhoria de todos os serviços disponíveis no Portal.

Os resultados obtidos neste trabalho poderão servir de subsídios para futuros aprimoramentos e pesquisas. Não se pretende esgotar o assunto, mas despertar a atenção dos gestores do Portal sobre os pontos fortes e fracos desse processo. A contribuição deste visa aprimorar o processo de inserção de conteúdos e garantir uma melhor gestão da informação na busca da excelência na Administração Pública. A partir do momento que as dificuldades aqui relatadas forem superadas e as facilidades forem intensificadas, ocorrerá a melhoria do processo como um todo e conseqüentemente, a melhoria da qualidade da informação disponível no Portal para a sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, Wagner Frederico G. de; LAIA, Marconi Martins de. *Governança Eletrônica e Gestão da Informação em Portais de Governo: Uma Análise da Reestruturação do Portal Minas*. In: XXVIII ENANPAD, 28, Curitiba, 2004a. Disponível em; <http://www.egov.mg.gov.br/files/conteudos/Wagner_Governanca%20eletronica%20e%20gestao%20da%20informacao%20em%20portais%20de%20governo.pdf>. Acesso em 8. abr.2008.

_____. *A Sociedade em foco: Inovações e Novas Perspectivas do Portal Minas*. In: X Congresso de Informática Pública - CONIP, São Paulo, 2004b. Disponível em: <http://www.egov.mg.gov.br/files/conteudos/a%20sociedade%20em%20foco_inovacoes%20e%20novas%20perspectivas%20do%20portal%20minas.pdf>. Acesso em: 8 abr. 2008.

_____. *Novamente a sociedade em foco: Análise da Reestruturação do Portal Minas*. In: X Congresso de Informática Pública - CONIP, São Paulo, 2004c. Disponível em: <<http://www.wagnerfrederico.com.br/arquivos/geral/artigo02.pdf>>. Acesso em: 8 abr. 2008.

BARBOSA, Ricardo Rodrigues. *Acesso e Necessidade de Informação de Profissionais Brasileiros: um estudo exploratório*. Perspectiva em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v.2, n.1, p. 5-35, jan./jun. 1997.

BARBOSA, Alexandre Fernandes; FARIA, Fernando Inácio de; PINTO, Solon Lemos. *Governo Eletrônico: um modelo para a sua implementação*. In: CONGRESSO ANUAL DE TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO, 2004, São Paulo. *Anais do Congresso Anual de Tecnologia da Informação*. Disponível em: <<http://www.buscalegis.ufsc.br/arquivos/T00228.pdf>>. Acesso em: 28 ago. 2008.

BORGES, J. ; SILVA, H. P. ; SANTOS, J. N. . *Análise das informações disponibilizadas no Portal de Serviços e Informações do Governo Federal*. In: VI CINFORM - Encontro Nacional de Ciência da Informação, 2005, Salvador. *Trabalhos, 2005*. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000526/01/JoaniceJussaraHelena.pdf> >. Acesso em 24 jun. 2008.

CASTELLS, Manuel. *A sociedade em rede: A era da informação: economia, sociedade e cultura*. 7. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

CHAIN, Ali *et al.* *Egov.br: a próxima revolução brasileira*. 1.ed. São Paulo:Prentice Hall,2004.380p.

COELHO, Espartaco Madureira. *Governo eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas*. *Revista do Serviço Público*, Brasília, ano 52, n.2, p. 110 – 136, abri./jun. 2001. Disponível em: <http://www.enap.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=2669&Itemid=129>. Acesso em 30 ago. 2008.

CUNHA, Maria Alexandra Viegas Cortêz da; REINHARD, Nicolau. *Portal de Serviços Públicos e de Informação ao cidadão: Estudo de Casos no Brasil*. In: ENANPAD, 2001, Campinas. ENANPAD, 2001. Disponível em: <

<http://www.fundacaofia.com.br/Professores/reinhard/artigos%5Cadi-913.pdf>>. Acesso em: 13 agosto 2008.

DAVENPORT, Thomas. *Ecologia da Informação*: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 1998.

FRANÇA, Junia Lessa; VASCONCELLOS, Ana Cristina de. *Manual para Normalização de Publicações Técnico-Científicas*. 7. ed. Belo Horizonte: UFMG, 2004.

FRESNEDA, Paulo Sérgio Viches. Transformando organizações públicas: a tecnologia da informação como fator propulsor de mudanças. *Revista do Serviço Público*, Brasília, ano 49, n. 1, p. 70 – 72, jan./mar. 1998.

JARDIM, José M. Capacidade governativa, informação e governo eletrônico. *DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação*, v.1, n.5, out. 2000. Disponível em < http://www.dgzero.org/out00/Art_01.html>. Acesso em: 13 agosto 2008.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. *Fundamentos de Metodologia Científica*. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MINAS GERAIS, Decreto nº 41167 de 06 de julho de 2000. Dispõe sobre os serviços prestados pelo governo do Estado de Minas Gerais pela internet. Minas Gerais Diário do Executivo, Minas Gerais, 07 jul. 2000. Disponível em: < http://hera.almg.gov.br/cgi-bin/nph-brs?d=NJMG&f=G&l=20&n=&p=1&r=1&u=http://www.almg.gov.br/njmg/chama_pesquisa.asp&SECT1=IMAGE&SECT2=THESOFF&SECT3=PLUROFF&SECT6=HITIMG&SECT7=LINKON&SECT8=DIRINJMG&SECT9=TODODOC&co1=E&co2=E&co3=E&s1=Decreto&s2=41167&s3=2000&s4=>> Acesso em :27 ago. 2008.

MINAS GERAIS, Decreto nº 43666 de 25 de novembro de 2003. Institui a política de governança eletrônica no âmbito da administração pública estadual. Diário Oficial do Estado de Minas Gerais, Minas Gerais, 25 nov. 2003. Disponível em: < http://hera.almg.gov.br/cgi-bin/nph-brs?d=NJMG&f=G&l=20&n=&p=1&r=1&u=http://www.almg.gov.br/njmg/chama_pesquisa.asp&SECT1=IMAGE&SECT2=THESOFF&SECT3=PLUROFF&SECT6=HITIMG&SECT7=LINKON&SECT8=DIRINJMG&SECT9=TODODOC&co1=E&co2=E&co3=E&s1=&s2=43666&s3=2003&s4=>>. Acesso em 27 ago. 2008.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. *Manual para Edição de Conteúdos do Portal Minas*. Belo Horizonte, 2006. Disponível em < <http://www.egov.mg.gov.br/files/conteudos/Manual%20para%20Edicao%20de%20Conteudos%20do%20Portal%20Minas.pdf>>. Acesso em 24 set. 2008.

MINAS GERAIS. Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. *Manual Portal Minas – Edição e Aprovação*. Belo Horizonte, 2008. “Não publicado”

MINAS GERAIS, Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. Portal de Informações e Serviços do Governo do Estado de Minas Gerais. Belo Horizonte, 2004a. Disponível em: < <https://www.mg.gov.br/portalmg/do/home?op=insertForm>>. Acesso em 24 set. 2008.

MINAS GERAIS, Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão. Resolução n.93, de 14 de dezembro de 2004a. Institui o Portal de Informações e Serviços do Governo do Estado de Minas Gerais - Portal Minas, dispõe sobre a gestão do seu conteúdo, e cria o Banco de Informações e Serviços. *Minas Gerais*, Belo Horizonte, 14 dez. 2004. Disponível em: <http://www.egov.mg.gov.br/files/conteudos/pr_resolucao93_instituiportalminas_2004.pdf>. Acesso em: 25 mar. 2008.

REZENDE, Cátia Gontijo. *Conceitos e perspectivas em sistemas de informação e de apoio a tomada de decisão*. Tematec. Brasília, v.9, n.68, ano 0, p.1-4, 2003.

ROCHA, Damião José Rodrigues da. *Avaliação do Portal de Governo do Estado de Minas Gerais – Minas On Line*. 2004. Monografia (Graduação) – Escola de Governo, Fundação João Pinheiro, Belo Horizonte, 2004.

SETZER, Valdemar W. *Dado, Informação, Conhecimento e Competência*. São Paulo, 2001. Disponível em: <<http://www.ime.usp.br/%7Evwsetzer/dado-info.html>> Acesso em: 16 abr. 2008.

SILVEIRA, Henrique Flávio Rodrigues da. Governo e sistemas de informação: de arquipélago a continente. *Revista do Serviço Público*, Brasília, ano 53, n. 2, abr./jun. 2002.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). *Sociedade da Informação no Brasil*: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <http://itsbrasil.org.br/pages/23/livro_verde.pdf>. Acesso em: 5 mai. 2008.

VILELLA, Renata Moutinho. *Conteúdo, Usabilidade e Funcionalidade: três dimensões para a avaliação de portais estaduais de Governo Eletrônico na Web*. 2003. 263f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, UFMG, Belo Horizonte, 2003. Disponível em: <http://dspace.lcc.ufmg.br/dspace/bitstream/1843/LHLS-6ABPM6/1/mestrado_renata_moutinho_vilella.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2008.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Relação dos serviços disponibilizados pelas Secretarias de Estado de Minas Gerais no Portal Minas – Minas Gerais – 2008

(Continua)

SECRETARIA	SERVIÇO
SEAPA	Credenciamento das sociedades seguradoras.
SEARA	Financiamento para trabalhadores rurais mais pobres para compra de terras, produção e infra estrutura rural.
SEARA	Mediação e prevenção de conflitos agrários.
SEARA	Regularização de áreas devolutas urbanas e rurais.
SEARA	Segurança alimentar em acampamentos e pré-assentamentos.
SEC	Acesso gratuito à internet na Biblioteca Pública Estadual.
SEC	Apoio a bandas civis sem fins lucrativos.
SEC	Apresentações musicais no Museu Mineiro.
SEC	Assessoria para elaboração de projetos culturais e artísticos.
SEC	Assessoria técnica na criação e gestão de museus.
SEC	Assistência técnica em gestão de documentos para órgãos da Administração Pública Estadual.
SEC	Atendimento aos portadores de deficiência visual na Biblioteca Pública Estadual.
SEC	Atividades culturais da Semana Nacional de Museus em Minas Gerais.
SEC	Atividades culturais da Semana Roseana em Cordisburgo.
SEC	Atividades recreativas para leitores infanto-juvenis na Biblioteca Pública Estadual.
SEC	Biblioteca Móvel.
SEC	Cadastramento de eventos e festas culturais de Minas Gerais.
SEC	Cadastro de Sócio da Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa.
SEC	Caderno de Diretrizes Museológicas - 2ª edição.
SEC	Caderno de Diretrizes Museológicas 1.
SEC	Calendário e Caderno do Professor.
SEC	Cartões de Guignard para Amalita (Guignard's Cards for Amalita).
SEC	Catálogo de obras raras e preciosas.
SEC	Colecionismo Mineiro.
SEC	Consulta à Coleção Mineiriana.
SEC	Consulta à documentação de imigrantes.
SEC	Consulta a publicações oficiais, jornais e revistas na Biblioteca Pública Estadual.
SEC	Consulta ao acervo do Arquivo Público Mineiro.
SEC	Consulta e empréstimo de livros infanto-juvenis na Biblioteca Pública Estadual.
SEC	Consulta virtual ao acervo do Museu Casa Alphonsus de Guimaraens.
SEC	Curso de Ação Educativa em museus.
SEC	Emissão de certidão probatória .
SEC	Empréstimo de Livros da Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa.
SEC	Encontro de grupos de congado no Museu Mineiro.
SEC	Encontros Regionais de Museus de Minas Gerais.
SEC	Escola e Museu: diálogos e práticas.
SEC	Exposições itinerantes para bibliotecas públicas municipais.
SEC	Financiamento a projetos audiovisuais.
SEC	Financiamento pelo Fundo Estadual de Cultura.
SEC	Fortuna crítica de Affonso Ávila.

(Continua)

SEC	Guia de fundos e coleções do Arquivo Público Mineiro.
SEC	Incentivo a projetos culturais.
SEC	Introdução à preservação de acervos digitais.
SEC	Manual de redação oficial.
SEC	Museu Mineiro - Coleção de Arte Sacra.
SEC	O Coração do Lugar: depoimentos para Guimarães Rosa - Cordisburgo, 2006.
SEC	Oficina de confecção de roupas para o Menino Deus no Museu Mineiro.
SEC	Oficina de elaboração, gestão e captação de projetos culturais.
SEC	Orientação em pesquisas no acervo da Biblioteca Pública Estadual.
SEC	Plano de classificação de documentos por assunto e tabela de temporalidade e destinação de documentos de arquivo para as atividades mantenedoras da administração pública estadual.
SEC	Renovação de empréstimo de livros da Biblioteca Pública Estadual, via internet.
SEC	Resíduos seiscentistas em Minas.
SEC	Revista do Arquivo Público Mineiro.
SEC	Seleção de artistas plásticos para criar intervenções no Museu Mineiro.
SEC	Suplemento Literário de Minas Gerais.
SEC	Tabela de Temporalidade.
SEC	Treinamento para prestação de contas de beneficiários da Lei Estadual de Incentivo à Cultura.
SEC	Uso da Galeria de Arte Paulo Campos Guimarães para Exposições.
SEC	Uso da logomarca da Lei Estadual de Incentivo à Cultura em peças gráficas e audiovisuais.
SEC	Uso da logomarca do Fundo Estadual de Cultura em peças gráficas e audiovisuais.
SEC	Uso da Sala de Estudos da Biblioteca Pública Estadual Luiz de Bessa.
SEC	Uso do teatro da Biblioteca Pública Estadual.
SEC	Visita ao Museu Casa Alphonsus de Guimaraens.
SEC	Visita ao Museu Casa Guignard.
SEC	Visita ao Museu Casa Guimarães Rosa.
SEC	Visita ao Museu do Crédito Real.
SEC	Visita ao Museu Mineiro.
SECTES	Acesso gratuito à internet no telecentro.
SECTES	Cursos profissionalizantes pela internet.
SEDE	Apoio ao investidor.
SEDE	Central de Atendimento do Exportador Mineiro.
SEDE	MinasFácil.
SEDE	Orientação para investimento no Aeroporto Internacional Tancredo Neves (AITN).
SEDESE	Acolhimento de crianças e adolescentes afastados das famílias por determinação da justiça.
SEDESE	Assessoria para implementação de conselhos de direitos e tutelares.
SEDESE	Assistência social, psicológica e jurídica a vítimas de crimes violentos.
SEDESE	Atendimento a crianças e adolescentes em situação de risco social com a participação de familiares (Ciacaf).
SEDESE	Atendimento a crianças e adolescentes no período complementar ao da escola (Programa Curumim).
SEDESE	Atendimento a crianças e adolescentes vítimas de violência e exploração sexual (Sentinela).
SEDESE	Atendimento ao migrante.
SEDESE	Atendimento as crianças e adolescentes em regime de abrigo.
SEDESE	Atendimento clínico a crianças e adolescentes com necessidades especiais (UAE).
SEDESE	Cadastramento de empresas e pessoas físicas interessadas na contratação de pessoas com deficiência.
SEDESE	Cadastro de empresas para oferta de vagas no mercado de trabalho.
SEDESE	Capacitação e desenvolvimento de jovens para trabalhos junto a comunidades de risco social.

(Continua)

SEDESE	Certificação para municípios que desenvolvem ações para melhoria de vida de crianças e adolescentes em regiões semi-áridas (Selo Semi-Árido).
SEDESE	Contratação de entidades para oferecimento de cursos de qualificação e requalificação profissional.
SEDESE	Curso de capacitação para entidades do terceiro setor.
SEDESE	Educação e socialização de crianças e adolescentes.
SEDESE	Encaminhamento e monitoramento de denúncias de violação dos direitos humanos - Disque Direitos Humanos.
SEDESE	Encaminhamento para processo de habilitação ao seguro-desemprego.
SEDESE	Encaminhamento para processo de pagamento do seguro-desemprego para pessoas com deficiência.
SEDESE	Integração social de pessoas de baixa renda com deficiência física, visual, auditiva ou mental (Mocatu).
SEDESE	Intermediação de mão-de-obra para emprego formal.
SEDESE	Intermediação de mão-de-obra para pessoas com deficiência.
SEDESE	Obtenção da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS).
SEDESE	Orientação e informações sobre direitos e benefícios para pessoas com deficiência.
SEDESE	Orientação sobre captação e aplicação de recursos do Fundo da Infância e Adolescência (FIA).
SEDESE	Realização de palestras relacionadas à temática da deficiência.
SEDESE	Registro de entidades de assistência social.
SEDRU	Assessoramento ao planejamento urbano.
SEDRU	Assessoria às prefeituras no processo de estruturação de consórcios.
SEDRU	Assessoria para elaboração do Plano Diretor Municipal.
SEDRU	Repasse de recursos aos municípios construção ou melhoria de moradias.
SEDS	Custódia e assistência a presas.
SEDS	Custódia e assistência a presos - regime aberto.
SEDS	Custódia e assistência a presos - regimes semi-aberto e fechado.
SEDS	Custódia e assistência a presos com dependência de tóxicos.
SEDS	Custódia e assistência a presos em tratamento psiquiátrico ou cumprindo medida de segurança.
SEE	Acréscimo de títulos ao diploma técnico (apostilamento).
SEE	Alteração de endereço de escola particular dentro de um mesmo município.
SEE	Autorização especial para servidor da Secretaria de Estado de Educação se ausentar de sua atividade.
SEE	Autorização para extensão de série em escolas municipais e particulares de ensino fundamental.
SEE	Autorização para funcionamento de escola particular e de novos cursos.
SEE	Autorização para lecionar a título precário em escola estadual de educação básica (CAT)
SEE	Cadastramento escolar.
SEE	Certificação ocupacional de dirigente escolar.
SEE	Concurso público para a Secretaria de Estado de Educação.
SEE	Consulta ao acervo da biblioteca virtual da Secretaria de Estado de Educação de Minas Gerais.
SEE	Consulta ao acervo do museu virtual da escola de Minas Gerais.
SEE	Consulta sobre a regularidade no funcionamento de estabelecimento particular de ensino ou curso.
SEE	Cópias de publicações da Secretaria de Estado de Educação no jornal "Minas Gerais".
SEE	Correção de dados em diplomas (averbação).
SEE	Credenciamento de entidade mantenedora de instituição de ensino particular.
SEE	Declaração de autenticidade de documentos escolares.
SEE	Distribuição de livros didáticos nas escolas.
SEE	Empréstimo de vídeos educativos.
SEE	Encerramento de atividade de escola particular.
SEE	Estágio curricular supervisionado para alunos de instituições de ensino superior em

(Continua)

	escolas estaduais.
SEE	Exames supletivos Ensino Fundamental e Médio.
SEE	Fornecimento de merenda escolar.
SEE	Gratificação por curso de pós-graduação.
SEE	Interrupção de atividade de instituição particular de ensino.
SEE	Mudança de nome de escola.
SEE	Mudança e alteração de dados da entidade mantenedora de escola particular.
SEE	Processo de indicação de diretor e vice-diretor de escolas estaduais.
SEE	Reconhecimento de curso em escola municipal e particular.
SEE	Registro de diplomas de cursos técnicos obtidos até 1982.
SEE	Registro de secretário de escola de educação básica.
SEE	Transferência de servidor da educação.
SEE	Validação de estudos realizados no exterior.
SEF	Pagamento espontâneo do ICMS através de Documento de Arrecadação Estadual (DAE).
SEF	Apuração de estoque de mercadorias.
SEF	Atualização do ICMS vencido.
SEF	Autorização para Impressão de Documentos Fiscais para contribuintes de Minas Gerais (AIDF).
SEF	Autorização para Impressão de Documentos Fiscais para contribuintes de outros Estados (AIDF).
SEF	Cadastro de Contribuinte do ICMS - Comprovante de inscrição.
SEF	Cadastro de contribuinte do ICMS - habilitação de contabilista pessoa física.
SEF	Cadastro de contribuinte do ICMS - habilitação de contabilista pessoa jurídica.
SEF	Cadastro de Contribuinte do ICMS - Interrupção temporária de atividades.
SEF	Cadastro de contribuinte do ICMS - reativação de inscrição.
SEF	Cadastro de contribuintes do ICMS - Baixa de inscrição.
SEF	Cadastro de contribuintes do ICMS - alteração.
SEF	Cadastro de contribuintes do ICMS - Inscrição.
SEF	Cadastro Sincronizado Nacional.
SEF	Central de Atendimento da Secretaria da Fazenda de Minas Gerais.
SEF	Certidão de Débitos Tributários (CDT) – emissão.
SEF	Classificação de atividades econômicas.
SEF	Consulta pública ao cadastro de contribuintes do ICMS – integra.
SEF	Declaração de Apuração e Informação do ICMS (DAPI).
SEF	Declaração do Valor Adicionado Fiscal (VAF).
SEF	Documentos de arrecadação – emissão.
SEF	Documentos fiscais - extravio, danificação ou desaparecimento – informações.
SEF	Documentos fiscais – cancelamento.
SEF	Educação Fiscal Estadual – informações.
SEF	Emissor de Cupom Fiscal (ECF) - informações e instruções.
SEF	Gerador de Arquivos Magnéticos das operações com combustíveis (GAM).
SEF	Guia Nacional de Informação e Apuração do ICMS por substituição tributária (GIA/ST) – emissão.
SEF	Guia Nacional de Recolhimento de Tributos Estaduais (GNRE) – emissão.
SEF	ICMS - restituição de valor pago indevidamente.
SEF	IPVA - acertos de pagamentos efetuados em duplicidade ou com erros.
SEF	IPVA - cadastro de locadoras de veículos com alíquota reduzida.
SEF	IPVA - emissão do comprovante de pagamento.
SEF	IPVA - informações e tabela com datas de vencimento.
SEF	IPVA - parcelamento de débitos vencidos.
SEF	IPVA - solicitação de imunidade.
SEF	IPVA - consulta de valores.

(Continua)

SEF	IPVA - restituição de valor pago indevidamente.
SEF	IPVA - revisão do valor calculado.
SEF	IPVA - solicitação de isenção.
SEF	ITCD - informações para homologação.
SEF	ITCD - restituição de valor pago indevidamente.
SEF	Multa de trânsito - restituição de valor pago indevidamente.
SEF	Nota fiscal avulsa - emissão para não-inscritos no cadastro de contribuintes do ICMS.
SEF	Nota fiscal avulsa - emissão para produtor rural.
SEF	Pagamento de autuação, dívida ativa e parcelamento.
SEF	Parcelamento de débitos tributários.
SEF	Processamento Eletrônico de Dados (PED) - Download de aplicativo para validação de arquivo eletrônico.
SEF	Simples Nacional – enquadramento.
SEF	Sistema Integrado de Administração da Receita Estadual (SIARE) – informações.
SEF	Sistema Público de Escrituração Digital (SPED) - emissão de nota fiscal eletrônica.
SEF	Taxa de Fiscalização Ambiental (TFAMG) – pagamento.
SEF	Taxa de incêndio - Informações sobre pagamento.
SEF	Taxa de Licenciamento para Uso ou Ocupação da Faixa de Domínio das Rodovias (TFDR) - orientações para pagamento.
SEF	Taxa de Renovação do Licenciamento Anual de Veículos automotores (TRLAV) - orientações para pagamento.
SEF	Taxas - restituição de valor pago indevidamente.
SEF	Transmissor Eletrônico de Documentos (TEDSEF) - transmissão de documentos.
SEGOV	Visitação ao Palácio da Liberdade.
SEMAD	Licenciamento ambiental para empresas de potencial poluidor significativo.
SEMAD	Autorização para o funcionamento de empresas com impacto ambiental não significativo.
SEMAD	Consulta ao acervo da biblioteca da Secretaria de Meio Ambiente e Desenvolvimento Sustentável de Minas Gerais.
SEPLAG	Consulta ao resultado da avaliação de desempenho individual.
SEPLAG	3º Prêmio Excelência em Gestão Pública.
SEPLAG	Adaptação de horário de trabalho em caso de tratamento médico.
SEPLAG	Afastamento de servidor civil para curso de pós-graduação.
SEPLAG	Afastamento de servidores para exercício de mandato eletivo.
SEPLAG	Afastamento de servidores para exercício de mandato sindical.
SEPLAG	Ajustamento funcional por problema de saúde.
SEPLAG	Aposentadoria por invalidez.
SEPLAG	Avaliação de sítios na internet do Governo do Estado de Minas Gerais.
SEPLAG	Caracterização de acidente de trabalho.
SEPLAG	Certificação ocupacional para interessados em ocupar cargo em comissão.
SEPLAG	Complementação de salário em caso de pagamento inferior ao devido.
SEPLAG	Comprovante de rendimentos.
SEPLAG	Concessão de descontos para servidores e dependentes em cursos superiores.
SEPLAG	Concessão de pensão especial para dependentes de servidor falecido.
SEPLAG	Concessão de título declaratório de apostilamento.
SEPLAG	Consulta a informações sobre o Acordo de Resultados que avalia desempenho dos órgãos e entidades do Poder Executivo de Minas Gerais.
SEPLAG	Consulta a informações sobre órgãos e entidades do Poder Executivo de Minas Gerais.
SEPLAG	Consulta ao acervo da Biblioteca da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais.
SEPLAG	Consulta ao cadastro de fornecedores impedidos de fazer negócios com a administração estadual.
SEPLAG	Consulta ao resultado de avaliação de desempenho de servidor em estágio probatório.
SEPLAG	Consulta e emissão de contracheques.

(Conclusão)

SEPLAG	Credenciamento de fornecedores do Estado e seus representantes.
SEPLAG	Cursos de alfabetização e de complemento do ensino fundamental e médio para servidores estaduais.
SEPLAG	Estágio para estudantes na Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais.
SEPLAG	Exame pré-admissional para aprovados a cargos efetivos.
SEPLAG	Exame pré-admissional para servidores não efetivos.
SEPLAG	Inscrição no cadastro de fornecedores do Estado.
SEPLAG	Isenção de imposto de renda para aposentados e pensionistas por motivo de saúde.
SEPLAG	Leilão de sucatas.
SEPLAG	Licença de servidor para tratar de interesses particulares (LIP).
SEPLAG	Licença para tratamento de saúde.
SEPLAG	Licença por motivo de doença de pessoa da família.
SEPLAG	Pagamento de vencimentos deixados por pensionista falecido.
SEPLAG	Pagamento de vencimentos deixados por servidor falecido.
SEPLAG	Pedido de certidão de tempo de serviço na administração direta.
SEPLAG	Pedido de licença para acompanhar o cônjuge em caso de transferência.
SEPLAG	Procedimentos para qualificação de entidades como Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip).
SEPLAG	Recadastramento anual de aposentados e pensionistas especiais.
SEPLAG	Reconhecimento de tempo anterior de serviço para vantagens na aposentadoria.
SEPLAG	Recurso contra resultado da perícia médica.
SEPLAG	Redução da jornada de trabalho para acompanhar dependente com necessidade especial.
SEPLAG	Reversão de aposentadoria por invalidez.
SEPLAG	Sistema de cotação eletrônica de preços para compras e contratações pela administração estadual.
SES	Acesso à videoteca da Secretaria de Saúde de Minas Gerais.
SES	Disque Epidemiologia.
SES	Disque Idoso.
SES	Emissão de carteira de identificação para deficientes mentais.
SES	Estágio para estudantes de ensino superior na Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais.
SES	Exame de DNA para teste de paternidade e maternidade.
SES	Fale com a Vigilância Sanitária.
SES	Fornecimento de aparelhos auditivos.
SES	Fornecimento de bengalas para deficientes visuais.
SES	Fornecimento de bolsas para coleta de material biológico.
SES	Fornecimento de medicamentos contra Aids pela Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais.
SES	Fornecimento de medicamentos de alto custo.
SES	Fornecimento de óculos pela Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais.
SES	Fornecimento de produtos para o automonitoramento de diabetes do tipo 1 pela Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais.
SES	Fornecimento de próteses oftalmológicas pela Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais.
SES	Fornecimento peças e aparelhos para correção, complementação ou substituição de membros ou órgãos do corpo (órteses e próteses).
SES	Obtenção do cartão nacional de saúde Cartão SUS.
SES	Teste da Aids.
SETOP	Celebração de convênios.
SETOP	Consulta à planilha Preço SETOP.
SETOP	Consulta aos Projetos Padrão.
SETOP	Prestação de contas de convênios.

Fonte: Adaptado do Portal Minas. Disponível em : <<https://www.mg.gov.br/portalmg/do/home?op=insertForm>>. Acesso em: 12 set. 2008.

APÊNDICE B – Modelo do questionário aplicado**BLOCO A – INFORMAÇÕES GERAIS**

Orientações Gerais: Responda cada item ou marque um X na opção correta.

(Continua)

01. Idade: () até 30 anos () de 31 a 44 anos () mais de 45 anos
02. Sexo: () Feminino () Masculino
03. Formação: () 2º. Grau () Graduação () Especialização () Mestrado () Doutorado
04. Área de Formação:
05. Secretaria:
06. Unidade Administrativa:
07. Situação Funcional: () Efetivo () Contratado () Cargo em comissão Outros:(especificar)
08. Cargo ocupado:
09. Tempo no cargo:
10. Qual o seu perfil no processo de inserção de conteúdos no Portal? () Editor () Editor/Aprovador () Aprovador () Publicador
10.1. Tempo no perfil: () Menos de 6 meses () De 6 meses a 1 ano () Mais de 1 ano
10.2. Por que você foi indicado para o seu perfil? () Pelo meu cargo () Pela minha formação () Pelo meu conhecimento em relação aos serviços prestados pela instituição () Não sei
11. Você realizou o treinamento na SEPLAG? () Sim () Não
11.1 Se você NÃO realizou o treinamento foi porque que você não tinha: () Conhecimento () Disponibilidade () Necessidade () Outros:
12. Você utiliza o Manual Portal Minas - Edição e Aprovação, que é o manual para utilização do sistema? () Sempre () Às vezes () Raramente () Nunca () Não conheço este manual
13. Você utiliza o Manual para Edição de Conteúdo? () Sempre () Às vezes () Raramente () Nunca () Não conheço este manual
14. Existe um banco de dados sobre os serviços da sua instituição que você utiliza no processo de inserção de conteúdos? () Sim () Não

(Conclusão)

15. Dê sugestões para a melhoria do processo de inserção de conteúdos no Portal Minas:

BLOCO B – FATORES FACILITADORES E DIFICULTADORES

Marque um X na opção correta. Você deve responder se o fator citado facilita muito, facilita, não influencia, dificulta ou dificulta muito o processo de inserção de conteúdos que você realiza.

	Facilita muito	Facilita	Não influencia	Dificulta	Dificulta muito	Observações
Fatores:						
Formação/cargo/experiência						
Treinamento na SEPLAG.						
Manual Portal Minas - Edição e Aprovação (Manual do sistema).						
Manual para Edição de Conteúdos.						
Fontes/ meios de Obtenção de Informação.						
Tecnologia (acesso, navegabilidade, usabilidade do sistema).						
Organização dos Campos para Gerenciamento das Informações no Sistema.						
Linguagem Utilizada no Formulário para Gerenciamento das Informações.						
O Passo a Passo Utilizado no Sistema para Criação de um Serviço (Apenas para editores e editores/aprovadores).						
A justificativa de reprovação do serviço (Apenas para editores e editores/aprovadores).						
Legislação e Normas (Resolução SEPLAG N°. 93/2004).						
A Comunicação com a Equipe de Gestão do Portal.						
A Comunicação com os Editores.						
A Comunicação com os Aprovadores.						
A Comunicação com os Publicadores.						
A Lógica/Fluxo do Processo de Gerenciamento de Dados (edição/ aprovação/publicação).						
A Comunicação com as Pessoas da sua Instituição.						
Duplicidade do Trabalho – Gestão do Portal e do Sítio da sua Instituição.						