

FACULDADE INTERAMERICANA DE PORTO VELHO – UNIRON
NÚCLEO DE CIÊNCIAS GERENCIAIS E ADMINISTRATIVAS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

LUANA PAULA DE MORAIS
PAULO SÉRGIO PASSOS DE ARAÚJO

**AVALIAÇÃO DO WEBSITE DO CONSELHO REGIONAL DE
CONTABILIDADE – RO NA PERSPECTIVA DE *e*-SERVIÇOS AO
CIDADÃO: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE REGISTRO**

Porto Velho
2014

FACULDADE INTERAMERICANA DE PORTO VELHO – UNIRON
NÚCLEO DE CIÊNCIAS GERENCIAIS E ADMINISTRATIVAS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

LUANA PAULA DE MORAIS
PAULO SÉRGIO PASSOS DE ARAÚJO

**AVALIAÇÃO DO WEBSITE DO CONSELHO REGIONAL DE
CONTABILIDADE – RO NA PERSPECTIVA DE *e*-SERVIÇOS AO
CIDADÃO: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE REGISTRO**

Artigo Científico apresentado como pré-requisito
à obtenção do título de Bacharel no Curso de
Administração da Faculdade Interamericana de
Porto Velho - UNIRON.

Orientador: Prof. Dr. Sérgio Rodrigues Alves.

Porto Velho
2014

FACULDADE INTERAMERICANA DE PORTO VELHO – UNIRON
NÚCLEO DE CIÊNCIAS GERENCIAIS E ADMINISTRATIVAS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

**AVALIAÇÃO DO WEBSITE DO CONSELHO REGIONAL DE
CONTABILIDADE – RO NA PERSPECTIVA DE *e*-SERVIÇOS AO
CIDADÃO: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE REGISTRO**

Artigo Científico apresentado como pré-requisito
à obtenção do título de Bacharel no Curso de
Administração da Faculdade Interamericana de
Porto Velho - UNIRON.

Avaliado em _____ / _____ / _____
Nota Final: _____

Professor orientador: Sérgio Rodrigues Alves, Dr.

Porto Velho
2014

AVALIAÇÃO DO WEBSITE DO CONSELHO REGIONAL DE CONTABILIDADE – RO NA PERSPECTIVA DE *e*-SERVIÇOS AO CIDADÃO: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE REGISTRO¹

Luana Paula de Morais²
Paulo Sérgio Passos de Araújo

RESUMO

Este artigo relata pesquisa cujo objetivo geral foi avaliar o *website* e serviços eletrônicos (*e*-serviços) ofertados ao cidadão pelo Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia (CRC-RO), para situar e subsidiar a instituição com informações na forma de métricas e indicadores alinhados às boas práticas de governo eletrônico (*e*-Governo). Por seu turno, os objetivos específicos foram relacionar os serviços prestados presencialmente com os prestados via *website* da instituição, além de mensurar os serviços mais recorrentemente solicitados. A tipologia da pesquisa foi descritiva e de avaliação com abordagem quali-quantitativa. Teve como fontes primárias um relatório detalhado do sistema de controle de protocolo e www.crcro.org.br, utilizando-se Instrumento Estruturado denominado “Tabela de Indicadores para Serviços Eletrônicos em *e*-Governo” disseminado pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Governo Federal do Brasil. O referencial teórico-conceitual se alicerça em Governo Eletrônico, Usabilidade e Modelos de Evolução de Governo Eletrônico, apenas para citar alguns temas. Os resultados apontam para uma deficitária efetividade do nível informacional e um princípio de implementação do nível interacional dado que 5% (cinco por cento) dos serviços disponibilizados via setor de registro (presencialmente) encontram equivalente via *website* e curiosamente há 10% (dez por cento) de serviços que já são disponibilizados unicamente via internet. Na tabulação dos resultados obtidos com o instrumento estruturado destaca-se que 50% das categorias de análise restaram desqualificadas - pontuação = 0 (zero) - o que enseja enfático alerta, além de outros aspectos e resultados expressivos que se desdobram quando da leitura deste artigo.

Palavras-chave: Avaliação de *website*. CRC-RO. *E*-Governo. *E*-Serviços. Indicadores.

RESUMEN

En este artículo se informa sobre la investigación cuyo objetivo principal fue evaluar el sitio web y los servicios electrónicos (*e*-servicios) que ofrece al ciudadano (CRC-RO) del Consejo Regional de Contabilidad de Rondônia, para localizar y apoyar a la institución con la información en forma de métricas e indicadores alineados para las buenas prácticas en materia de gobierno electrónico (*e*-government). A su vez, los objetivos específicos fueron relacionar los servicios prestados en persona con la institución a través de la página web, así como medir los servicios más solicitados en varias ocasiones. La tipología de la investigación fue descriptivo y enfoque de la evaluación cualitativa y cuantitativa. Tuvo como fuentes principales de un informe detallado del sistema de control de protocolo y www.crcro.org.br, utilizando instrumento estructurado llamado "Indicadores de Desempeño de Servicios Electrónicos de la Administración Electrónica" difundidos por el Ministerio de Planificación, Presupuesto y Gestión Gobierno Federal de Brasil. El marco teórico y conceptual se basa en electrónica, Usabilidad y Modelos de evolución del gobierno Gobierno Electrónico, sólo para

¹ Trabalho de Conclusão de Curso apresentado à Coordenação do Curso de Administração da Faculdade Interamericana de Porto Velho – UNIRON sob orientação do Prof. Dr. Sérgio Rodrigues Alves. E-Mail: profsergio@teduc.net

² Acadêmicos do 8º período do curso de Administração da Faculdade Interamericana de Porto Velho – UNIRON. E-Mail: paulo.pvh@bol.com.br, lmorais83@gmail.com.

nombrar unos pocos temas. Los resultados apuntan a una pérdida de nivel informativo eficacia y un principio de ejecución del nivel de interacción como el 5% (cinco por ciento) de los servicios disponibles a través de la industria de registro (en persona) son equivalentes a través de su página web y, curiosamente, hay un 10% (diez por ciento) de los servicios que ya están disponibles sólo a través de Internet. En la tabulación de los resultados obtenidos con el instrumento estructurado se destaca que el 50% de las categorías de análisis quedó descalificado - Resultado = 0 (cero) - lo que supone enfática advertencia, y otros aspectos y resultados importantes que se desarrollan al leer este artículo.

Palabras clave: Evaluación del sitio *web*. CRC-RO. E-Government. Servicios Electrónicos. Indicadores.

1 - INTRODUÇÃO

O Conselho Federal de Contabilidade assim como os Conselhos Regionais de Contabilidade foi criado pelo Decreto-lei nº 9.295 de 1946. Os Conselhos de Contabilidade possuem natureza jurídica de autarquia, sujeitando-se ao regime jurídico de direito público.

O Conselho Regional de Contabilidade do Estado Rondônia foi implantado no ano de 1992 com a finalidade de fiscalizar o exercício da profissão contábil e registrar os profissionais da contabilidade do referido estado. Para primar pela excelência dos serviços prestados na instituição, o CRC-RO tem a missão de promover o desenvolvimento da profissão contábil, primando pela ética e qualidade na prestação dos serviços, realizando o registro e a fiscalização dos profissionais e organizações contábeis na esfera estadual rondoniense.

Atualmente, a tecnologia da informação por meio da internet tem sido uma ferramenta de grande importância para manter a eficiência, eficácia e transparência nos serviços prestados pelos órgãos públicos. Principalmente, como forma de melhorar a prestação de serviço por eles oferecido e manter a informação aos usuários de maneira clara e precisa.

Diante deste avanço tecnológico e a necessidade de se adequar aos projetos do Governo Federal de utilização de meios eletrônico para facilitar o atendimento ao cidadão, o CRC-RO criou um *website* (www.crcro.org.br – registrado no Anexo II) para oferecer ao cidadão informações e serviços *on-line*.

Este artigo se ocupará em mostrar os resultados da avaliação do *website* do CRC-RO, ao qual foram utilizados métrica e indicadores de desempenho, sendo considerado o seu nível de maturidade, facilidade de uso, comunicabilidade, multiplicidade de acesso, disponibilidade, acessibilidade, transparência e confiabilidade.

A modo de problematização, quando da proposição e iminência desta pesquisa, relatava-se que em outubro de 2013, dos 37 (trinta e sete) serviços disponibilizados ao cidadão, via setor de registro do CRC-RO, relacionados a partir de relatório detalhado emitido pelo Sistema de Controle de Protocolo utilizado pela instituição (constante do Anexo-I), apenas 02 (dois) serviços eram disponibilizados no *website* www.crcro.org.br e destes; nenhum obtido, totalmente *on-line*, sem a necessidade de que o usuário tenha que comparecer presencialmente a sede do citado Conselho. Ressaltando que, 04 (quatro) serviços do setor de registro, além dos 37 (trinta e sete) acima mencionados que não estão vinculados ao Sistema de Controle de Protocolo, sendo oferecido aos usuários no *website* da instituição.

Para além dos aspectos quantitativos iniciais ora elencados, a instituição não dispõe de nenhuma análise intra-institucional quanto a aspectos como comunicabilidade, prontidão, acessibilidade, confiabilidade (segurança), dentre outros indicadores e métricas que podem nortear ajustes e implementações com fito de efetivar e melhorar os serviços *on-line* respeitante as boas práticas de *e-Governo* preconizadas inclusive pelo próprio Governo Federal do Brasil, dado que o CRC é um ente público.

Corroborando a preocupação quanto à ausência de estudos intra-institucional sobre o tema em tela, por aproximação nos servimos do estudo de OLIVEIRA *et. al.* (2010, p.10), no qual ao avaliar a usabilidade dos *websites* dos CRCs de 27 (vinte e sete) unidades da federação, Rondônia figurou como 22º (vigésimo segundo) em âmbito nacional e penúltimo na região norte do país.

Portanto, a pesquisa teve como objetivo geral avaliar o *website* do CRC-RO e os serviços eletrônicos (*e-serviços*) ofertados ao cidadão, para situar e subsidiar a instituição com informações na forma de métricas e indicadores que lhes permitam envidar ações para a melhora dos serviços já existentes *on-line*, assim como a implementação de novos serviços e o alinhamento às boas práticas de governo eletrônico (*e-Governo*). Portanto, implícito no atendimento ao cidadão, além da transparência e melhoria da gestão, a qualidade e conveniências supostamente, hoje, esperadas pela população em termos de conectividade

(sobretudo via Internet), mobilidade e interoperabilidade, focadas na informação, interação e transação, que são alguns exemplos a citar.

Por seu turno, figuraram como objetivos específicos: Relacionar os serviços prestados presencialmente com os prestados via *website* da instituição; Mensurar os serviços mais recorrentes solicitados presencialmente para subsidiar a tomada de decisão quanto a possível futura implementação *on-line* de serviços, conforme a procura pelo cliente (cidadão); Avaliar o *website* do CRC-RO e os serviços eletrônicos (*e-serviços*) mediante a Tabela de Indicadores para Serviços Eletrônicos em *e-Governo* (constante do Apêndice I).

2 - REFERENCIAL TEÓRICO-CONCEITUAL

2.1 - *e-Governo (e-GOV)*

O *e-Governo* ou Governo Eletrônico “é um programa do Governo Federal que fornece recomendações de boas práticas na área digital, com o objetivo de aprimorar a comunicação, o fornecimento de informações e serviços prestados por meios eletrônicos pelos órgãos do Governo Federal” - (BRASIL, 2010, p.5). Com o avanço da tecnologia, se fez necessária essa medida do governo, em adotar os meios eletrônicos para tornar eficientes os serviços oferecidos aos usuários, aos quais estes não tenham necessidade de se deslocar até o órgão para que seja efetivado seu atendimento.

A criação do *e-Governo* propôs melhoria no processo do atendimento ao cidadão que necessita dos serviços prestados por algum ente público. Essa medida tem a finalidade de deixar o atendimento ao público mais ágil e com alta transparência, sendo esperado um resultado positivo e satisfação de seus usuários.

2.2 - Indicadores e Métricas do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (Brasil)

Para saber o desempenho dos *website* governamentais, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão do Brasil, através de seu Departamento de Governo Eletrônico – DGE, consolidou em 2006, indicadores para avaliação dos *website* e o publicou no ano seguinte, como se poderá relacionar a referência BRASIL (2007). O DGE se utiliza de 08 (oito)

categorias de indicadores, quais sejam: maturidade do serviço prestado, comunicabilidade, confiabilidade, multiplicidade de acesso, acessibilidade, disponibilidade, facilidade de uso e transparência. Cada categoria de indicador é composta por itens de avaliação (qualificados e quantificados com suas respectivas escalas de valoração) que perfazem até 12,5 (doze vírgula cinco) pontos por categoria. O somatório das categorias de indicadores totalizará até 100 (cem) pontos. Tais indicadores serviram de base para a pesquisa de avaliação do *website* do CRC-RO, cuja metodologia será apropriadamente apresentada na seção 3 (três) deste artigo.

2.3 - Indicadores nas Políticas Públicas

A Administração Pública necessita realizar rotineiramente uma avaliação dos serviços prestados aos cidadãos, contribuindo assim para aumentar o desenvolvimento de seus serviços e programas. A forma encontrada pela administração pública mais adequada a verificação dos serviços governamentais segundo o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, foi o uso de indicadores, uma ferramenta fundamental que contribui para mensuração e avaliação dos serviços de maneira eficaz. (BRASIL, 2012).

O uso de indicadores nas políticas públicas é de fundamental importância, pois esses indicadores são quantificados, ou seja, podem ser mensurados (aproximando-se da objetividade), ofertando assim a administração a breve avaliação do que pode ser melhorado ou implantado para aumentar o desempenho dos serviços oferecidos aos cidadãos.

2.4 - Usabilidade de *websites* VERSUS Indicadores e Métricas: Avaliação de *e-Serviços*

Quando se fala em avaliação de serviços *on-line*, tipificada ou não como *e-serviço* de *e-governo*³ de pronto se associa ao tema “Usabilidade” para bem depois quiçá associar a avaliação a “Métricas e Indicadores” de *e-serviços*, por mais abrangente e privilegiada que a última seja. Por isso, em esforço de síntese, conceituaremos para em seguida posicionarmos a escolha de uma ou de outra em contexto:

Usabilidade refere-se a qualidade de um *software* ou *website* (produto objeto da análise) de propiciar ao usuário/internauta o atingimento de objetivos específicos num determinado contexto de uso. É avaliada basicamente sobre três fatores: Eficaz e intuitivo = Conseguir o

³ Há que se considerar que serviços eletrônicos não são exclusividade do setor público, aliás, os *e-serviços* estão amplamente presentes na iniciativa privada, sobretudo com a profusão do comércio eletrônico que abrange produtos e/ou serviços, muitos deles disponibilizados totalmente via internet a exemplo daqueles cujo ciclo de vida é totalmente *on-line* como a venda de uma assinatura de website ou um arquivo multimídia mp3 legalizado.

que necessita utilizando apenas o “produto”, portanto, sem a necessidade de auxílio ou suportes externos. Eficiente e ergonômico = Menor consumo de esforço e tempo na utilização, inclusive a compreensão, do produto. Satisfatório = Desempenho e grau de contentamento na utilização do produto. (ALVES, 2012, p.154). A usabilidade está fortemente relacionada ao *design* do *software* ou *website*, a interface do mesmo para com o usuário, a facilidade de uso - não apenas - sugerindo a sua aplicação sobremaneira na fase de desenvolvimento, testes e implementação do serviço *on-line* ou no caso em tela *e-serviço* de *e-governo*. Desta forma, foi criada em 2010 a “Cartilha de Usabilidade de site do Governo Federal segundo o Departamento de Governo Eletrônico⁴” (BRASIL, 2010), para esclarecer sobre o desenvolvimento e manutenção de sites governamentais.

Indicadores e métricas para avaliação de e-serviços, incluem a usabilidade e vão bem além da facilidade de uso, eficiência e eficácia. Avançam para a efetividade dos serviços eletrônicos a partir da maturidade do serviço prestado, comunicabilidade, confiabilidade, multiplicidade de acesso, acessibilidade, disponibilidade, facilidade de uso e transparência. A título de exemplo, se o cidadão acessa o *website*, encontra fácil e prontamente a informação completa e clara que deseja sobre a emissão de um documento, pode-se sugerir que o *e-serviço* está no nível informacional (informação), portanto eficiente por assim dizer. No ensejo, a informação aponta que é necessário fazer um requerimento e gerar uma guia de recolhimento financeiro, ambos no próprio *website* e assim o cidadão o faz com êxito, pode-se dizer que o *e-serviço* está no nível interacional (interação). Ato contínuo, efetuado o pagamento da guia de recolhimento e transcorrido o prazo administrativo ali indicado, o cidadão regressará ao mesmo *website* e poderá concluir a emissão *on-line* do documento que deseja e assim o *e-serviço* estará no nível transacional (transação), pois, foi completamente efetivado *on-line*, sem a necessidade de dirigir-se presencialmente a um órgão público para fazê-lo. Portanto, indicadores e métricas resultam em parâmetro para avaliar o nível de maturidade do serviço no qual está implícita a qualidade do serviço eletrônico ofertado ao cidadão. É bom que se registre que há distintos modelos de maturidade, com metodologias e métricas peculiares. Por isso, para avaliação de *e-serviços* notadamente governamentais (seja administração direta ou qualquer ente público), há como referência maior, que adotaremos, os

⁴ Cartilha de Usabilidade do Governo Federal - <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/cartilha-de-usabilidade-para-sitios-e-portais-do-governo-federal/view>>. Acesso em: 05.Out.2013.

“Indicadores e métricas para avaliação de e-serviços em *e-governo*⁵” também do Governo Federal - (BRASIL, 2007).

2.5 - Modelos de Evolução de Governo Eletrônico

O projeto do governo eletrônico implantado no Brasil precisa ser avaliado para que os entes públicos possam estar mais amadurecidos e consolidados com os serviços disponíveis via meios eletrônicos.

O Gartner group apresentou um modelo evolutivo do governo eletrônico composto por quatro fases, baseado em estudos de Baum e Di Maio (2000), mas para compor essa pesquisa foram utilizadas apenas três fases do modelo evolutivo:

Fase 1: Informação

A primeira fase do modelo de maturidade do governo eletrônico, conforme Baum e Di Maio (2000), diz respeito à presença na internet, realizando serviços para o público externo com o alto grau de informação. Nessa fase, o órgão público deve disponibilizar o máximo possível de informações para seus usuários nos website, contando assim que seja aumentada a transparência, e os usuários tenham uma visão ótima dos serviços prestados pelo órgão público.

Fase 2: Interação

Nessa fase, há um contato mais abrangente com o cidadão disponibilizando de alguma maneira, alguns tipos de transações eletrônicas, contribuindo assim para que tenha uma interação constante entre órgãos e cidadãos. Os serviços disponibilizado nessa fase estão disponíveis 24 (vinte e quatro) horas por dia nos 7 (sete) dias da semana. Os serviços realizados, nesta fase, mesmo facilitando para os cidadãos, disponibilizando os formulários, fichas, e outros; há a necessidade do cidadão se deslocar até o órgão para que seja finalizado o serviço.

Fase 3: Transação

⁵ Indicadores e Métricas para Avaliação de e-Serviços e-Governo - <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos-1>>. Acesso em: 26.Set.2013.

Esta é uma fase em que o órgão público disponibiliza todo o serviço ao usuário, sem a necessidade dele se deslocar ao órgão originador do serviço. Neste momento, todos os serviços estão disponíveis *on-line* para que o usuário possa resolvê-lo em casa, no escritório ou em qualquer lugar que tenha acesso à internet. Contribuindo assim, para que se economize tempo, não tenha a necessidade de impressões de taxas, e principalmente, economizando dinheiro, pois não necessitará se deslocar até o órgão para realizar a transação do serviço.

Essas fases serão de grande relevância para analisar o *website* do CRC-RO, pois são através delas que será mostrada a real ligação entre os usuários e o CRC-RO através do *website* institucional.

3 – METODOLOGIA

3.1 - Tipologia e Abordagem do Estudo

A tipologia utilizada neste estudo é a pesquisa descritiva e de avaliação. A Pesquisa descritiva, segundo Gil (1995, p. 45) “tem como objetivo primordial a definição das características de determinada população ou dado ou a declaração de relações entre variáveis”, esse tipo de pesquisa nos permite apenas a verificação, observação, análise dos dados, sem que haja manipulação do pesquisador. Esse tipo de pesquisa foi bastante viável para o tema proposto neste estudo que se propôs o de analisar o *website* do CRC-RO, a fim de realizar uma avaliação em alguns pontos fundamentais no referido site.

Para Prestes (2011, p. 30) “na pesquisa descritiva , se observam, registram, analisam, classificam e interpretam os fatos, sem que o pesquisador lhe faça interferência”, essa pesquisa foi utilizada como forma de coletar os dados, descrever as informações obtidas para poder fazer uma análise do *website* do CRC-RO, e depois utilizado outro tipo de pesquisa, que será abordado adiante. Foi realizada uma avaliação dos dados coletados; e classificado o citado site, quanto seu desempenho em *e-governo*.

Outro tipo de pesquisa a ser utilizada no estudo será a pesquisa avaliativa. Segundo Alvira Martín (1985, p. 12-14), a pesquisa avaliativa pode ser considerada uma avaliação de programas, definindo-a como a reunião de informações sobre o funcionamento, os efeitos e consequências de um programa. Neste tipo de pesquisa a abordagem do estudo em questão serviu para avaliar se o *website* do CRC-RO disponibiliza para “autoatendimento” *on-line* os

serviços equivalentes aos disponibilizados via atendimento orgânico presencial no setor de registro.

A abordagem da pesquisa do *website* do CRC-RO foi quali-quantitativa, pois foram apresentadas as duas formas de abordagem, tanto quantitativa como qualitativa, uma complementando a outra. A abordagem qualitativa para Minayo (2001, p.25) trata-se de uma atividade da ciência, que visa à construção da realidade, mas que se preocupa com as ciências sociais em um nível de realidade que não pode ser quantificado, trabalhando com o universo de crença, valores, significados e outra característica que não podem ser reduzidos a operacionalização das variáveis. Godoy (1995, p.58) explicita algumas características principais de uma pesquisa qualitativa, dentre elas: considera o ambiente como fonte direta dos dados e o pesquisador como instrumento chave; possui caráter descritivo; o processo é o foco principal de abordagem e não o resultado ou produto; a análise dos dados é realizada de forma intuitiva e indutivamente pelo pesquisador. A pesquisa qualitativa não tem como objetivo enumerar, mensurar, medir, mas sim descrever o objeto de estudo.

A abordagem quantitativa por utilizar-se de métricas e indicadores que tem a característica de mensurar os dados obtidos através de técnicas estatísticas. Segundo Richardson (1989, p.29), este método caracteriza-se pelo emprego da quantificação, tanto nas modalidades de coleta de informações, quanto no tratamento destas através de técnicas estatísticas, desde as mais simples até as mais complexas. Este tipo de pesquisa foi favorável ao estudo em questão, pois, apresentou de maneira mensurada o desempenho dos serviços eletrônicos oferecidos pelo CRC-RO.

3.2 - Dados para análise (fontes primárias)

- Relatório detalhado do sistema de controle de protocolo do CRC-RO (Janeiro a Julho/2012).
- *Website* do Conselho Regional de Contabilidade de Rondônia - www.crcro.org.br.

3.3 - Período da Pesquisa

- Foi realizada entre dezembro de 2013 e Maio de 2014.

3.4 - Análise dos Dados (Tabulação)

- Conforme Instrumento Estruturado denominado “Tabela de Indicadores para Serviços Eletrônicos em *e-Governo*” constante do Apêndice-I.

4 – DIAGNÓSTICO ORGANIZACIONAL

4.1 – Relação Serviços Disponibilizados: Via setor de registro CRC-RO (presencialmente) / Via website do CRC-RO

Em junho de 2013, o CRC-RO disponibiliza um total de 41 serviços ao cidadão. Destes, 35 (trinta e cinco) serviços são disponibilizados unicamente via setor de registro (presencialmente) do CRC-RO (constantes do Anexo I). Há 02 (dois) serviços que são disponibilizados via setor de registro ou *website* www.crcro.org.br, todavia, nenhum deles pode ser obtido totalmente *on-line* sem a necessidade de que o usuário tenha que comparecer presencialmente a sede do citado Conselho, portanto, há interação, mas, não se efetiva a transação *on-line*. Outros 04 (quatro) serviços são disponibilizados aos usuários unicamente no *website* referido.

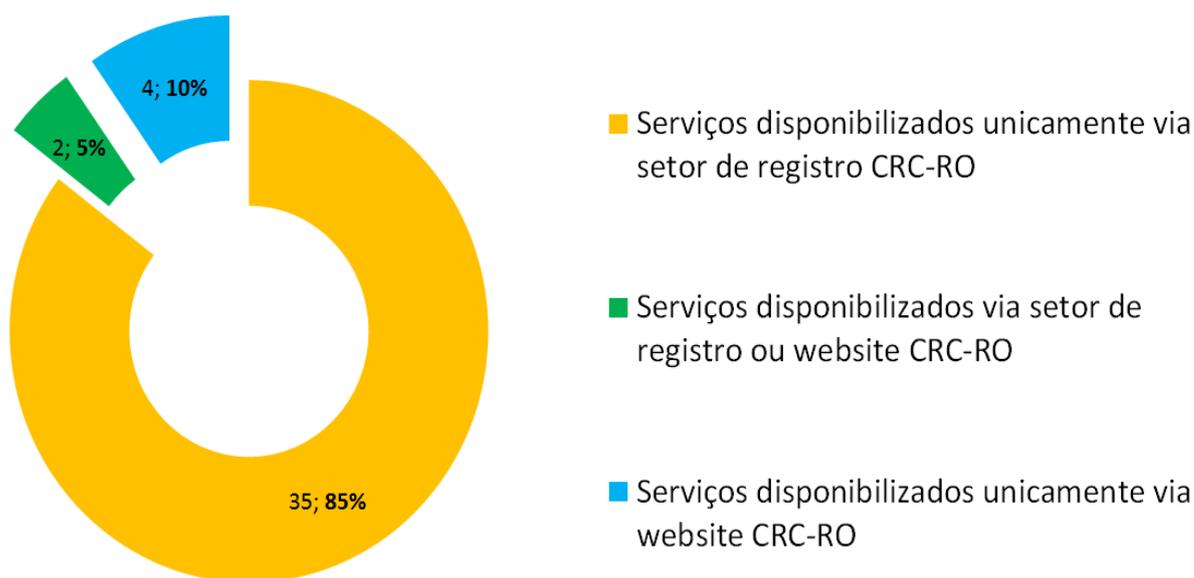


Gráfico 1 - Relação Serviços Disponibilizados: Via setor de registro CRC-RO / Via *website* do CRC-RO.

Sabe-se que processos, em especial atendimento ao público, quando há muito executado presencialmente - mediação humana - devem ser migrados de forma planejada, gradual e paulatina para o autoatendimento característico dos *e-serviços* (serviços *on-line*). Considera-se ainda que a citada migração não é isenta de resistência, pois, os usuários estão habituados ao “atendimento de balcão”, por outra, nem todos buscam desenvolver a

“competência digital” inobstante a presumamos como uma competência hoje elementar ao ofício contábil cujos profissionais são os principais usuários dos serviços do CRC. Assim, pode-se implementar/disponibilizar *on-line* serviços equivalentes àqueles presenciais. Não se trataria de custos dobrados, ou mesmo retrabalho, mas sim um esforço de migração amigável e com contingência (massivamente recomendado na literatura de tecnologia da informação), para não implantar um serviço *on-line* e abruptamente descontinuar o seu equivalente no setor de registro.

4.1.1 – Serviços mais recorrentemente solicitados via setor de registro CRC-RO

Ante ao exposto no item 4.1. oferta-se ao CRC-RO a identificação dos serviços mais recorrentemente solicitados presencialmente, portanto, com maior demanda. Informação que poderá opcionalmente nortear os gestores na eleição de quais serviços priorizar em uma possível implementação de serviços com paridade (presencial / *on-line*) a serem disponibilizados no www.crcro.org.br. A fonte de dados foi um relatório gerado pelo sistema de controle de protocolo utilizado pelo setor de registro, cuja parametrização foi: Todas as solicitações; Período de Janeiro a Julho de 2012. Vide quadro 1:

Quadro 1 – Classificação (*ranking*) dos serviços mais solicitados no setor de registro do CRC-RO.

Classificação	Serviço	Solicitações no período
1º	Baixa de Registro Profissional	197
2º	Conversão de Registro Provisório em Definitivo	94
3º	Restabelecimento de Registro Profissional	47
4º	Registro Definitivo de Pessoa Física	37
-	Outras (dispersas em 33 serviços)	47
Total		422 solicitações

4.2 – Resultados da avaliação do website do CRC-RO

O instrumento utilizado para coleta de dados é composto por oito categorias e cada uma delas pontua de 0 até 12,50. Já os critérios são quantificados a partir de características básicas estabelecidas com suas respectivas escalas de valorização. O somatório de pontuação das categorias poderá resultar em até 100 pontos. Cabe salientar, que a totalização de pontuação de cada categoria está disposta no título da mesma e não ao final como usual. Outrossim, o instrumento originalmente concebido pelo MPOG não contempla o somatório

geral das categorias. Ainda assim, por liberalidade destes pesquisadores, considerando a declarada adaptação ao instrumento original, apresenta-se ao final a soma das pontuações.

Observamos que ao efetuar somatório das categorias, pode-se gerar como efeito indesejável, a estereotipação dos resultados. Por exemplo, se pontuou em 7 de um total de 8 categorias, poderá se inferir que é um resultado relativamente positivo, em especial, quando o somatório destas - caso tenham obtido nota máxima - alcance 87,5 pontos (ou seja: 7 categorias x 12,5 pontos = 87,5), o que encobriria a séria deficiência de uma categoria qualquer que em nada pontuou (zerou), o que aliás, seria o caso de quatro categorias de um total de oito. O exposto fica evidenciado no gráfico 2:

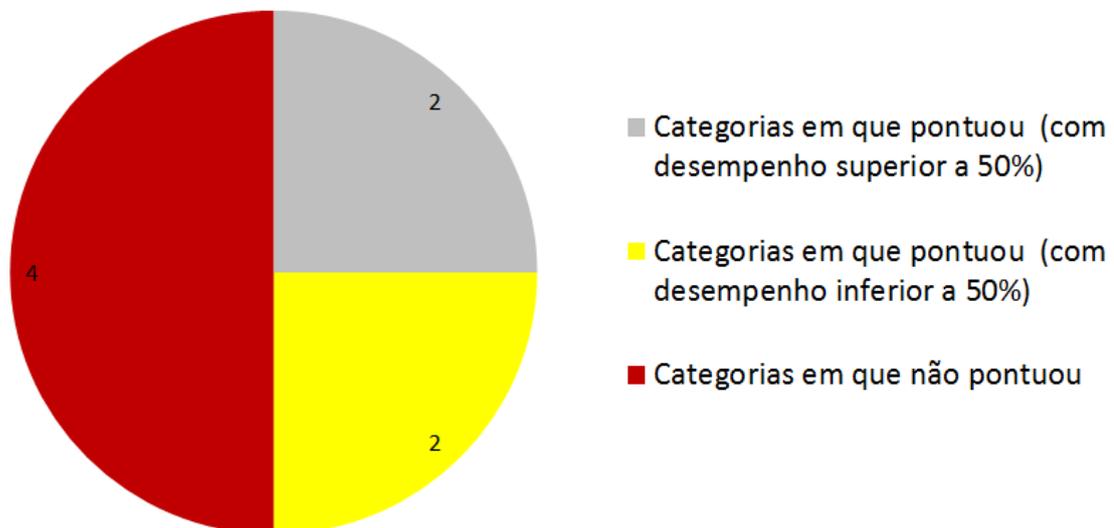


Gráfico 2 – Categorias de resultados da avaliação do website do CRC-RO.

No quadro 2, constam os indicadores com os resultados dos pontos obtidos pelo *website* do CRC-RO. Por liberalidade, atribuímos cores para destacar as categorias e facilitar a compreensão dos resultados tabulados, onde: Amarelo (> 0 e $\leq 6,25$ pontos. Logo, inferior a 50% da pontuação possível) enseja “alerta”, indica que a categoria está “deficitária”. Vermelho (= 0 pontos) enseja “problema”, indica que a categoria está desqualificada. Cinza ($> 6,25$ pontos. Logo, superior a 50% da pontuação possível) indica relativamente “aceitável”.

<i>CATEGORIAS / Itens de Análise</i>	<i>Situação</i>	<i>Pontos</i>
1. Maturidade do serviço prestado eletronicamente (alternativas mutuamente excludentes)		
<i>Alcançou 32% do que seria possível pontuar</i>		4,00
Informação	Sim	4,00
Interação		0,00
Transação		0,00
2. Comunicabilidade	<i>Alcançou 44% do que seria possível pontuar</i>	5,25
Transação		
Correio eletrônico das instituições envolvidas	Sim	1,75
Telefone das instituições envolvidas	Sim	1,75
Endereço das instituições envolvidas	Sim	1,75
Informação sobre prazo para atendimento dos contatos	Não	0,00
Ajuda		
Existência de FAQ	Não	0,00
Existência de ajuda on-line	Não	0,00
Existência de ajuda por telefone	Não	0,00
3. Multiplicidade de Acesso	<i>Alcançou 0% do que seria possível pontuar</i>	0,00
Tipos de acesso		
SMS	Não	0,00
Intermediação presencial a serviços eletrônicos	Não	0,00
Quiosques ou PCs de acesso público	Não	0,00
Call center/Contact center (com serviços fixos ou móveis)	Não	0,00
Outros meios	Não	0,00
4. Acessibilidade (alternativas mutuamente excludentes)	<i>Alcançou 0% do que seria possível pontuar</i>	0,00
Acesso às pessoas portadoras de deficiência		
Presença de selo ou indicação de acessibilidade	Não	0,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "AA"	Não	0,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "A"	Não	0,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível "AAA"	Não	0,00
5. Disponibilidade (as três primeiras alternativas são mutuamente excludentes)	<i>Alcançou 72% do que seria possível pontuar</i>	9,00
Peso da Página		
Até 50 Kb	Não	0,00
Entre 50 Kb e 70 Kb	Sim	3,00
Mais de 70 Kb	Não	0,00
Prontidão 24 x 7	Sim	6,00
6. Facilidade de uso	<i>Alcançou 60% do que seria possível pontuar</i>	7,50
Linguagem compreensível	Sim	3,00
Navegabilidade (pontuar em no máximo 4 itens)		
Presença de motor de busca	Sim	0,875

Presença de mapa do sítio ou portal	Não	0,000
Presença de barra de estado ou “migalha de pão”	Não	0,000
Acesso à informação/serviço em até três cliques	Sim	0,875
Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva	Sim	0,875
Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos	Sim	0,875
Formas de Seleção do serviço		
Linha da Vida	Não	0,00
Áreas de Interesse	Não	0,00
Público-alvo	Não	0,00
Ordem Alfabética	Não	0,00
Órgão responsável	Sim	1,00
Pró-atividade	Não	0,00
7. Confiabilidade	<i>Alcançou 0% do que seria possível pontuar</i>	0,00
Presença de informações sobre segurança	Não	0,00
Presença de informações sobre política de privacidade	Não	0,00
Presença de informações sobre atualização do conteúdo	Não	0,00
8. Transparência	<i>Alcançou 0% do que seria possível pontuar</i>	0,00
Indicação do responsável pelos atos administrativos	Não	0,00
Acompanhamento da situação/status do serviço	Não	0,00
Item quando não se aplica “Acompanhamento da situação/status do serviço”	Não	0,00
Divulgação de indicadores de satisfação	Não	0,00
Totalização das categorias (somatório)		
		25,75

Fonte dos dados analisados: www.crcro.org.br

Fonte do instrumento (com adaptações): Departamento de Governo Eletrônico (DGE) – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) – Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos-1> - Acesso em: 01-Out-2013.

Quadro 3 – Quantitativos de categorias analisadas na avaliação do *website* do CRC-RO (relativo ao quadro 2)

CATEGORIAS ANALISADAS, Quantitativo de	8
Categorias em que pontuou (com desempenho superior a 50%)	2
Categorias em que pontuou (com desempenho inferior a 50%)	2
Categorias em que não pontuou	4

5 – PROPOSTA DE INTERVENÇÃO

5.1 - Proposições quanto ao *website* (ações técnicas)

- **Comunicabilidade - Suporte técnico:** Diferentemente da “ajuda *online*” que se baseia sobremaneira em conteúdos disponibilizados no próprio *website* a exemplo de FAQ – Perguntas Mais Frequentes, manuais de auxílio à navegação e outros modelos narrativos para autoatendimento ao internauta, o suporte técnico alternativamente referido como *help desk* ou *call center* para ajuda ao usuário, pressupõe intervenção humana - um atendente - que irá interagir (preferencialmente de modo síncrono - tempo real) com o usuário para sanar eventuais dúvidas ou solucionar problemas relativos aos *e-serviços* e ao próprio *website*. De acordo com Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão a comunicabilidade “busca valorizar a receptividade e abertura do Estado à influência e participação dos cidadãos” (BRASIL, 2007, p.14).
- **Multiplicidade de acesso:** Convém que no *website* sejam explicitados quais *e-serviços* (incluso *APP's* - aplicativos) eventualmente são disponibilizados em outras plataformas/dispositivos. Isso é especialmente relevante com a proliferação dos dispositivos móveis como *Tablets*, *Smartphones* e outros que conferem a possibilidade de mobilidade e ubiquidade (acesso a qualquer tempo e lugar), entretanto, não raro, depara-se com problemas de compatibilidade técnica ou requerimentos de sistemas (diferentes tecnologias e sistemas operacionais, etc.). Neste contexto, com relação à democratização de acesso Chahin *et al* (2004, p.63) afirma: “A política pública deve se preocupar com o acesso de pessoas que chegam à rede pela primeira vez e/ou com níveis diferente de alfabetização e/ou com necessidades especiais, como os portadores de deficiência”.
- **Acessibilidade:** Quando é disponibilizado acesso digital com facilidade a portadores de deficiência, todo cidadão tem direitos aos mesmos acessos. Portanto, sugere-se a presença de selo e/ou indicação de acessibilidade através dos níveis existentes. Bem como, seguir o modelo de acessibilidade em Governo Eletrônico, disponibilizada pelo Governo Federal, através do Departamento de Governo eletrônico constante no site: www.governoeletronico.gov.br.
- **Confiabilidade:** Com a proliferação de uma enormidade de atividade nocivas na internet, inclusive recorrentemente noticiadas pela imprensa e referidas como

atividades *hackers* e *crackers* (sem esgotar) se faz imprescindível, em especial em um *website* institucional, que estejam presentes e declaradas: Informações sobre segurança; Políticas de privacidade e informações sobre atualizações de conteúdo no qual se incluem os serviços *on-line* ali disponibilizados. Nenhum destes foi detectado quando desta avaliação ao *website* do CRC-RO. Considerando os clássicos princípios da segurança da informação, quais sejam: Disponibilidade; Integridade; Confidencialidade; Autenticidade e Não repúdio; Vê-se que os serviços *on-line* disponibilizados em <http://201.33.23.187/spwRO/ConsultaMenu/consultaMENU.aspx#> - (e este é o endereço eletrônico ou URL integrante do citado *website*, inclusive com endereço IP exposto) - , como por exemplo o DECORE – Declaração Comprobatória de percepção de rendimentos e Certidão de regularidade (cujas emissões requer o fornecimento de dados pessoais como CPF, data de nascimento, número de registro profissional), não há Certificado Digital (que atenderia os princípios de segurança mencionados), tampouco, a conexão é explicitamente “segura” como poderia se inferir ao observar o próprio endereço eletrônico se nele constasse <https://> - acrônimo de *HyperText Transfer Protocol Secure* ou protocolo de transferência de hipertexto seguro.

- **Transparência:** Ato de facilitar o acesso às informações, deixar claro e explícito ao cidadão as informações, a estrutura e as atividades da organização. Pode-se sugerir, por exemplo, que sejam apontados os responsáveis pelos atos administrativos da organização, que haja acompanhamento da situação ou *status* do serviço. Neste contexto, usa-se o que foi dito pelo MPOG, a respeito da transparência: “é a responsabilidade pela eficiente gerência de recursos públicos, permitindo maior controle da sociedade ao andamento do serviço solicitado” (BRASIL, 2007, p.20).

5.2 - Proposições quanto à gestão de serviços (ações administrativas) relacionadas ao website

- **Implementação de serviços (autoatendimento) on-line via website:** Antes de caminhar para a implementação de serviços *on-line* - o que em melhor análise é uma tomada de decisão de cunho administrativo (e não meramente técnico) - seria de bom alvitre envidar esforços especialmente em sanar deficiências e problemas do *website* da instituição, em especial aquelas categorias de análise que não pontuaram (já destacadas no decorrer deste artigo, notadamente no gráfico 2 e quadro 2).

Subsequentemente, efetuar estudos e planejamentos para implementação e disponibilização também *on-line* (sem descontinuar a oferta de atendimento presencial para estas até que as funcionalidades técnicas e usabilidade via *website* estejam plenas) prioritariamente das seguintes opções: Baixa de registro profissional; Conversão de registro provisório em definitivo; Reestabelecimento de registro profissional; Registro definitivo de pessoa física. Conforme quadro1 já aludido no item 4.1.1 deste artigo.

- **Publicidade dos e-serviços:** A existência de um *website* com serviços ao cidadão, não “desobriga” (por assim dizer) a instituição da publicidade, não em sentido *lato* (direito administrativo), mas, sim em sentido *stricto* dar a conhecer, informar, tornar público a existência de serviços *online* e mesmo do próprio *website*. Para tanto, recomenda-se que a entidade faça divulgação de cunho social (mais que institucional) do *website* e seus serviços em outras mídias (por exemplo, rádio, televisão, jornais impressos). Neste afinamento, registra-se o dito por Chahin *et al* (2004, p.63): “A democratização eletrônica exige democracia mesmo, ou seja, a participação popular. De início, os cidadãos precisam saber que as informações e os serviços estão lá” (*grifo nosso*).
- **Missão e visão da instituição:** Salvo melhor entendimento estão “invertidos” como se pode verificar no Anexo III.

6 – CONSIDERAÇÕES FINAIS

O *website* do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Rondônia, com ênfase nos serviços *online* / presenciais do setor de registro, apresenta deficiência nos serviços eletrônicos prestados pela instituição, com parâmetro na tabela de indicadores de serviços eletrônicos que é disponibilizado pelo MPOG – Ministério do Planejamento Orçamento e Gestão, por meio do DGE – Departamento de Governo Eletrônico.

Diante dos resultados obtidos, verifica-se que: de um total de 100 pontos, o CRC obteve apenas 25,75 pontos; sendo que não houve pontuação em todas as categorias. De um total de 8 categorias, o CRC pontuou apenas em 4, ou seja, 50 % das categorias possíveis de

pontuação, sendo estas: Multiplicidade de Acesso, Acessibilidade, Confiabilidade, Transparência. Do restante das categorias, ou seja, das que ele pontuou pode-se relatar que o *website* obteve somente em 2 categorias um somatório de pontos superior a 50%, isto é, de um total de 12,5 pontos possíveis em cada categoria, somente em 2 categorias obteve pontuação acima de 6,25. As outras 2 categorias, cada uma obteve um valor inferior a 6,25 pontos.

Ao avaliar o *website*, se notou outros pontos que podem ser analisados para melhor atendimento aos usuários. Dentre os quais destacamos:

- No preenchimento dos formulários para encaminhar mensagem de contato ao CRC não indicam previamente os campos que são obrigatórios para preenchimento. Neste mesmo tópico, constatamos que não é feita a validação condicional dos dados nos formulários, como por exemplo: nos formulários de contato com o registro o campo CRC, não especifica quais são os caracteres válidos.
- Existência de restrição do acesso ao portal a não contadores, por exemplo, é obrigatório informar o número do registro para avançar em qualquer formulário de preenchimento para contato. É importante ressaltar que os órgãos públicos, bem como os Conselhos ou quaisquer outras autarquias devem estar disponíveis a todos os cidadãos, não apenas para classes profissionais específicas.

A busca pela melhoria da qualidade nos serviços eletrônicos prestados ao cidadão deve ser uma constante, assim como a implementação de serviços por parte da organização, pois, tal proposição de postura administrativa encontra sustentação no irreversível processo tecnológico, chamado de convergência tecnológica, cujo ponto convergente é sem equívoco, a internet. Não basta disponibilizar informação, (nível informacional) é necessário oportunizar ao usuário a possibilidade de interagir (nível interacional) e sobremaneira a possibilidade de efetivar transações *on-line* (nível transacional).

O que se observa no *website* analisado - www.crcro.org.br - é uma deficitária efetividade do nível informacional e um princípio de implementação do nível interacional dado que 5% (cinco por cento) dos serviços disponibilizados via setor de registro (presencialmente) encontram equivalente via *website* e curiosamente há 10% (dez por cento) de serviços que já são disponibilizados unicamente via website, quando o que se recomenda é a convergência tecnológica (com efeito possibilita o chamado paralelismo tecnológico –

exemplo: Comércio / *E-Commerce*, ou no caso em particular, Serviços / *E-Serviços*). Por derradeiro, reitera-se a observação de que é primaz estabelecer uma QoS – Qualidade de Serviço antes de Quantidade de Serviços, pelo que, em tempo, registramos que não há demérito, muito menos crítica à citada entidade, ao contrário, cremos no esforço autêntico do CRC-RO em implementar e qualificar seus serviços ante a convergência tecnológica.

Em suma, agradecemos e ofertamos este artigo para que, eventualmente, possa nortear o planejamento e tomadas de decisões quanto ao tema em tela (entrega de exemplar impresso documentada conforme Anexo IV deste artigo) sempre alinhados as boas práticas de *e-serviços* (serviços eletrônicos) no contexto de *e-governo* (governo eletrônico) enquanto ente público.

REFERÊNCIAS

ALVES, Sérgio R. Dicionário de Tecnologia Educacional - Terminologia Básica Apoiada por Micromapas. Campo Grande, MS, Life Editora/EDUFRO, 2012.

ALVIRA MARTIN, F. La investigación evaluativa: una perspectiva experimentalista. Revista Española de Investigaciones Sociológicas, n. 29, p. 12-14, enero-marzo, 1985.

BAUM, C.; DI MAIO, A. Gartner's four phases of e-government model, Gartner Group, Research Note, 2000.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação. Departamento de Governo Eletrônico. Indicadores e métricas para avaliação de e-Serviços / Departamento de Governo Eletrônico . – Brasília : MP , 2007. – Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos-1>>. Acesso em: 26.Set.2013

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação Padrões Brasil e-Gov: Cartilha de Usabilidade/ Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação - Brasília : MP, SLTI, 2010. – Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/cartilha-de-usabilidade-para-sitios-e-portais-do-governo-federal/view>>. Acesso em: 05.Out.2013

_____. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Secretaria de Orçamento Federal. Secretaria de Planejamento e Investimentos Estratégicos. Indicadores - Orientações Básicas Aplicadas à Gestão Pública / Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Coordenação de Documentação e Informação – Brasília: MP, 2012 – Disponível em: <http://www.planejamento.gov.br/secretarias/upload/Arquivos/spi/PPA/2012/121003_orient_indic_triangular.pdf>. Acesso em: 29.Set.2013

CHAHIN, Ali *et al.* E-gov.br: a próxima revolução brasileira. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

CRC-RO. Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Rondônia – Website Institucional. Disponível em: <<http://www.crcro.org.br>>. Acesso em: 01.Nov.2013

GIL, Antônio Carlos. Métodos e técnicas de pesquisa social. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1995.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. In: Revista de Administração de Empresas. São Paulo: v.35, n.2, p. 57-63, abril 1995.

MINAYO, M. C. de S. (Org.) Pesquisa social: teoria, método e criatividade. 22 ed. Rio de Janeiro: Vozes, 2001.

OLIVEIRA, Marleide Cerqueira de. (Org.) Usabilidade: Parâmetro para avaliação dos sites dos Conselhos Regionais de Contabilidade. In: XXX Encontro Nacional de Engenharia de Produção. São Carlos, SP, Brasil, 12 a15 de outubro de 2010. – Disponível em: <http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2010_TN_STP_114_751_16149.pdf> - Acesso em: 01.Out.2013

PRESTES, Maria Luci de Mesquita. A pesquisa e a construção do conhecimento científico. 4ª ed. São Paulo: Rêspel, 2011.

RICHARDSON, Roberto Jarry. Pesquisa social: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 1989.

Obras Consultadas

Avaliação de portais e sítios governamentais – Disponível em: <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/doutorado_artigo_disciplina_egov_v13_paloma_marcus.pdf>. Acesso em: 28.Set.2013.

Governo eletrônico e suas múltiplas facetas. – Disponível em: <<http://zaguan.unizar.es/record/5995/files/BOOK--2011-001.pdf>> . Acesso em: 25.Out.2013.

Índice de satisfação com a qualidade no atendimento do CRC-AM – Disponível em: <<http://www.crcam.net.br/docs/crc-am-indice-satisfacao-avaliacao-eventos.pdf>> - Acesso em: 01.Nov.2013.

Padrões web em governo eletrônico: Guia de administração de sítios - Departamento de governo eletrônico. – Disponível em: <<http://www.governoeletronico.gov.br>>. Acesso em: 25.Out.2013.

APÊNDICES

Apêndice I - Instrumento de coleta de dados e análise

Tabela de Indicadores para Serviços Eletrônicos em e-Governo*	Situação	Pontos
1. Maturidade do serviço prestado eletronicamente (alternativas mutuamente excludentes)		12,50
Informação	Sim ou Não	4,00
Interação	Sim ou Não	8,00
Transação	Sim ou Não	12,50
2. Comunicabilidade		12,50
Transação		
Correio eletrônico das instituições envolvidas	Sim ou Não	1,75
Telefone das instituições envolvidas	Sim ou Não	1,75
Endereço das instituições envolvidas	Sim ou Não	1,75
Informação sobre prazo para atendimento dos contatos	Sim ou Não	1,75
Ajuda		
Existência de FAQ	Sim ou Não	1,75
Existência de ajuda on-line	Sim ou Não	2,00
Existência de ajuda por telefone	Sim ou Não	1,75
3. Multiplicidade de Acesso		12,50
Tipos de acesso		
SMS	Sim ou Não	4,17
Intermediação presencial a serviços eletrônicos	Sim ou Não	4,17
Quiosques ou PCs de acesso público	Sim ou Não	4,17
Call center/Contact center (com serviços fixos ou móveis)	Sim ou Não	4,17
Outros meios	Sim ou Não	4,17
4. Acessibilidade (alternativas mutuamente excludentes)		12,50
Acesso às pessoas portadoras de deficiência		
Presença de selo ou indicação de acessibilidade	Sim ou Não	3,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível “AA”	Sim ou Não	5,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível “A”	Sim ou Não	9,00
Presença de selo ou indicação de acessibilidade Nível “AAA”	Sim ou Não	12,50
5. Disponibilidade (as três primeiras alternativas são mutuamente excludentes)		12,50
Peso da Página		
Até 50 Kb	Sim ou Não	6,50
Entre 50 Kb e 70 Kb	Sim ou Não	3,00
Mais de 70 Kb	Sim ou Não	0,00
Prontidão 24 x 7	Sim ou Não	6,00
6. Facilidade de uso		12,50
Linguagem compreensível		3,00
Navegabilidade (pontuar em no máximo 4 itens)		
Presença de motor de busca	Sim ou Não	0,875

Presença de mapa do sítio ou portal	Sim ou Não	0,875
Presença de barra de estado ou “migalha de pão”	Sim ou Não	0,875
Acesso à informação/serviço em até três cliques	Sim ou Não	0,875
Acesso à informação/serviço de forma fácil e intuitiva	Sim ou Não	0,875
Existência de uniformidade/padrão de apresentação e formatos	Sim ou Não	0,875
Formas de Seleção do serviço		
Linha da Vida	Sim ou Não	1,00
Áreas de Interesse	Sim ou Não	1,00
Público-alvo	Sim ou Não	1,00
Ordem Alfabética	Sim ou Não	1,00
Órgão responsável	Sim ou Não	1,00
Pró-atividade	Sim ou Não	1,00
7. Confiabilidade		12,50
Presença de informações sobre segurança	Sim ou Não	4,00
Presença de informações sobre política de privacidade	Sim ou Não	4,00
Presença de informações sobre atualização do conteúdo	Sim ou Não	4,50
8. Transparência		12,50
Indicação do responsável pelos atos administrativos	Sim ou Não	4,00
Acompanhamento da situação/status do serviço	Sim ou Não	4,00
Item quando não se aplica “Acompanhamento da situação/status do serviço”	Sim ou Não	4,00
Divulgação de indicadores de satisfação	Sim ou Não	4,50

* Com adaptações.

Fonte: Departamento de Governo Eletrônico (DGE) – Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) – Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) – Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/biblioteca/arquivos/indicadores-e-metricas-para-avaliacao-de-e-servicos-1> - Acesso em: 01-Out-2013.

ANEXOS

Anexo I - Relatório detalhado emitido pelo sistema de controle de protocolo – CRC-RO
(As quatro primeiras páginas, apenas como ilustração)

Anexo II – Imagem do *Website* do Conselho Regional do Estado de Rondônia.



Anexo III – Imagem do *Website* do Conselho Regional de Contabilidade do Estado de Rondônia – Na qual se vê que “Missão e Visão”, estão supostamente invertidas.
Registrado como observação acessória e interveniente durante a pesquisa.

Arquivo Editar Exibir Favoritos Ferramentas Ajuda

http://crcro.org.br/novosite/index.php?option=com... Conselho Regional de Cont...

Banco Santander Brasil S... BÓL - Brasil Online Entrar Facebook Entrar globo.com - Absolutame... Google PCI PCI - Concursos SDPP - Subdiretoria de Pa... UNIRON - União das Escol...

No link ao lado, voce acessa todos os serviços profissionais on-line oferecidos pelo CRC-RO como: cadastro, certidões, emissão de alvará, atualizações de cadastro, comunicações e outros.

ACESSE AQUI

SENHA DO CONTABILISTA

Solicitação de senha

Esqueceu a senha

A senha será enviada automaticamente para o e-mail do contabilista cadastrado no CRC-RO.

INSTITUCIONAL

Cadastro CNAI

Calendário de Eventos

Exame de Qualificação Técnica

Legislação

Licitações

Balanco Socioambiental

Curiosidades Contábeis

PALESTRA: **IRPF 2014** MAIORES INFORMAÇÕES CLIQUE AQUI

De 03/04 à 10/04/2014 Enfoque: Ganho de Capital na Alienação de Imóveis e Residentes no Exterior

ANUIDADE 2014 DISPONÍVEL PARA IMPRESSÃO

ATENÇÃO VENCIMENTO DAS ANUIDADES EM 31/03/2014 PAGAMENTO SEM ACRÉSCIMOS

BOLETIM CRC-RO

BOLETIM CRC-RO

CURSO: ESOCIAL

Visão: Promover a integração dos profissionais em uma gestão participativa focado no desenvolvimento profissional objetivando a evolução e a valorização da Profissão contábil.

Missão: ser reconhecido como um Conselho participativo e representativo da profissão contábil.

Ler Palavra da Presidente

PT 17:24 29/03/2014

Acesso em: 29.Mar.2014.

Anexo IV – Cópia do documento de protocolo do exemplar deste artigo/estudo ao CRC-RO

FACULDADE INTERAMERICANA DE PORTO VELHO – UNIRON
NÚCLEO DE CIÊNCIAS GERENCIAIS E ADMINISTRATIVAS
CURSO DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO

LUANA PAULA DE MORAIS
PAULO SÉRGIO PASSOS DE ARAÚJO

**AVALIAÇÃO DO WEBSITE DO CONSELHO REGIONAL DE
CONTABILIDADE – RO NA PERSPECTIVA DE e-SERVIÇOS AO
CIDADÃO: UM ESTUDO DE CASO NO SETOR DE REGISTRO**


Lereene dos Santos Rocha
Encarregada de Recepção e Administração
25.06.2014

Porto Velho
2014