INSTRUÇÃO Nº 003 DE 28 DE MARÇO DE 2005.

Alimenta os órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, quanto a gestão dos *websites* oficiais do Governo do Estado.

O SECRETÁRIO DA ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO DA BAHIA, no uso de suas atribuições e de acordo com o disposto no Decreto nº 9.377, de 23 de março de 2005, resolve expedir a seguinte INSTRUÇÃO

Os órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, observarão os procedimentos previstos na legislação pertinente e nas disposições desta Instrução, quanto à estruturação, elaboração, manutenção e gestão dos *websites* oficiais do Governo do Estado.

São responsáveis pelo cumprimento desta Instrução:

a Secretaria da Administração – SAEB, por intermédio da Coordenação de Gestão de Tecnologias da Informação e Comunicação – CGTIC;

a Diretoria Geral – DG, por intermédio da Coordenação de Modernização – CMO ou Unidade equivalente dos órgãos e entidades.

Para os fins desta Instrução, aplicam-se as seguintes definições:

1 **Assinatura Gráfica Oficial** – conjunto de marcas, símbolos e ícones utilizados para caracterização dos *websites* do Governo.

2 **Identidade Visual** – padrão gráfico estabelecido para cores e formas, com o objetivo de manter a harmonia visual dos *websites*, definido na fase de projeto, que deverá ser seguido em todas as páginas desenvolvidas.

Compete à Coordenação de Gestão de Tecnologias da Informação e Comunicação - CGTIC/SAEB orientar, quando necessário, quanto ao cumprimento desta Instrução.

Compete à Coordenação de Modernização – CMO/DG ou Unidade equivalente:

5.1. QUANTO À ADOÇÃO DE UM DOMÍNIO NA INTERNET:

1. utilizar o domínio de primeiro nível “**ba.gov.br**”, excetuando-se as unidades de ensino e pesquisa da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, guardando associação do nome de domínio ao nome ou sigla do órgão, entidade, programa ou projeto;

2. agregar o conteúdo necessário em um mesmo nome de domínio, criando-se, quando preciso, uma estrutura de subdomínios;

3. vedar a incorporação em subdomínios de *websites* independentes, sem vinculação hierárquica, ou relativa ao conteúdo com o órgão ou entidade.

5.2. QUANTO À ELABORAÇÃO DE UM WEBSITE:

1. definir claramente o seu propósito, abrangência e público-alvo;

2. mensurar o valor que agregará à Administração Pública Estadual;

3. verificar a existência de outro *website* com igual propósito;

4. usar, obrigatoriamente, o idioma português, sendo facultada a criação de versões em outros idiomas, preferencialmente, o inglês e o espanhol;

5. usar a diagramação dinamicamente ajustável na produção do *lay-out* das páginas, sendo que a barra de rolagem horizontal somente se fará visível em configurações de vídeo inferiores a 800 x 600 pontos de tela;

6. contemplar em um único *website* todos aqueles desenvolvidos para as unidades do órgão, através do uso de *links* de acesso, estabelecendo uma identidade visual única entre eles, estruturando-os de modo a facilitar o acesso do cidadão às informações e aos serviços prestados pelo Governo do Estado;

7. forçar a abertura de nova janela, sempre que houver *links* de acesso para páginas externas ao domínio;

8. disponibilizar *link* de acesso para página com respostas aos questionamentos mais frequentes (FAQ) dirigidos ao órgão ou entidade que possua interação com o usuário;

9. utilizar, preferencialmente, ferramenta de busca de informações contidas no *website*, cuja interface deverá ser disponibilizada em local de destaque na página;

10. disponibilizar mapa do site, sempre que possível, servindo de guia de acesso ao usuário do *website*;

11. disponibilizar versão alternativa, compatível com programas de uso consagrado, quando utilizada tecnologia nova, ou que não seja usada pela maioria dos usuários, na construção de página;

12. utilizar padrões técnicos que não exijam equipamentos de grande performance, ou programas pouco difundidos;

13. evitar o uso excessivo ou desnecessário de imagens, principalmente aquelas que comprometem o tempo de acesso;

14. adotar estratégia de navegação que economize toques, propiciando rapidez de acesso e o uso intuitivo dos comandos e opções;

15. apresentar para cada *link*, uma breve descrição, indicando o conteúdo da página vinculada;

apresentar os conteúdos com clareza, simplicidade, objetividade, organicidade, atualidade e veracidade.

5.3. QUANTO AO MODELO ORGANIZACIONAL QUE DEVERÁ SER ADOPTADO:

1. definir claramente as atribuições na administração dos *websites*;

2. estabelecer na estrutura organizacional as funções de gestão, provimento de conteúdo e infra-estrutura tecnológica.

5.4. QUANTO À GESTÃO DE CADA WEBSITE:

1. planejar e monitorar o desenvolvimento de serviços, e a oferta de informações pelo *website*;

2. articular-se com outras unidades do órgão ou entidade, quando necessário, objetivando a padronização das estruturas das informações, e das interfaces gráficas que serão veiculadas;

3. definir o processo e o fluxo formal de alimentação, e a atualização de informações nas páginas dos *websites*;

4. realizar acompanhamento e monitoramento da execução de serviços contratados;
 5. fazer cumprir as normas emitidas por autoridade competente no âmbito de sua atuação;
 6. realizar através de recursos humanos próprios ou de terceiros:
 1. o desenvolvimento e a manutenção das páginas e dos aplicativos para implementação ou adaptação dos serviços e informações;
 2. a elaboração da arquitetura da informação das páginas (*webdesign*).
- 5.5. QUANTO AO CONTROLE E MONITORAMENTO:**
1. implementar ferramentas de gestão das informações publicadas, observando os seguintes itens:
 1. desenvolver o *website*, adotando ferramentas de gestão de conteúdo vinculadas a este, de forma que sua atualização seja feita dinamicamente, independente da interferência dos técnicos responsáveis por seu desenvolvimento ou manutenção;
 2. implementar ferramentas de publicação, permitindo o monitoramento da inclusão e atualização do conteúdo dos *websites*, e da expiração de validade das informações, quando for o caso;
 3. organizar as informações, sempre que possível, em bancos de dados administrados por módulo de gestão descentralizado;
 4. publicar a data da informação e a periodicidade de sua atualização, quando for o caso.
 2. considerar os itens abaixo, quanto ao desempenho e controle estatístico dos *websites*:
 1. implementar instrumentos para a medição;
 2. utilizar testemunhas de conexão de caráter permanente (*cookies*) com a concordância do usuário;
 3. utilizar página específica com orientações, na hipótese de devolução de mensagem de erro para o usuário, vedando-se a utilização da página de erro nativa dos navegadores.
- 5.6. QUANTO À SEGURANÇA:**
1. prover, os serviços *web*, de equipamentos dedicados com acessos físico e lógico controlados;
 2. isolar a rede interna do proprietário do *website*, das infra-estruturas computacionais e de rede, dedicada à prestação dos serviços *web*;
 3. prover e atualizar as páginas *web*, de modo a não comprometer a segurança das redes internas do proprietário do *website*;
 4. configurar o servidor *web*, de modo seguro, tanto no que se refere à segurança física, quanto aos sistemas operacionais e aos aplicativos instalados;
 5. manter a segurança do *website* permanentemente atualizada, de modo a resistir aos ataques que exploram vulnerabilidades, para as quais já existam correções;
 6. implementar mecanismos de registro de eventos e acessos ao *website* e ao seu ambiente de funcionamento, devendo estes ser monitorados regular e freqüentemente, objetivando a identificação de falhas relevantes;
 7. armazenar os relatórios, de modo seguro, por período compatível com o caráter da informação;
 8. preservar a maior quantidade possível de evidências digitais relevantes, quando da ocorrência de ataques bem sucedidos;
 9. utilizar mecanismos de sincronização automática de tempo, por meio das fontes oficiais de tempo, para o ambiente do *website*;
 10. estabelecer diretrizes em cada órgão ou entidade, que orientem a realização de cópias de segurança periódica das informações críticas dos ambientes dos *websites* governamentais;
 11. configurar os servidores *web* para utilização de tecnologias de autenticação e criptografia, visando garantir a integridade, o sigilo e a autenticidade das informações;
 12. adotar conceitos e procedimentos de auditoria que permitam análise do ambiente computacional relativo aos *websites*;
 13. conservar a documentação técnica, referente aos componentes e configurações do ambiente do *website*, para eventuais verificações;
 14. manter atualizados e em condições de sofrer auditorias, todos os documentos normativos elaborados e implementados pelo órgão ou entidade, que versem sobre os *websites* de sua responsabilidade.
- As competências descritas no item 5 (cinco) desta Instrução, poderão ser desenvolvidas em parceria com o Gestor de cada *website*.
- A assinatura gráfica oficial será elaborada e fornecida pela Assessoria Geral de Comunicação Social – AGEKOM, da Secretaria de Governo – SEGOV, que deverá monitorar a sua utilização nos *websites* dos órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, de acordo com o art. 11, do Decreto nº 9.377/2005.
- O prazo para adequação dos *websites* será de 01 (um) ano, a partir da data de publicação desta Instrução.
9. Competirá à Secretaria da Administração decidir sobre os casos omissos nesta Instrução.
 10. Esta Instrução entrará em vigor na data de sua publicação.

MARCELO PEREIRA FERNANDES DE BARROS
Secretário da Administração