

2017

prêmio MERCOSUL DE
CIÊNCIA E TECNOLOGIA

premio MERCOSUR DE
CIENCIA Y TECNOLOGÍA



Brasília
MCTIC
2019

© Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações

Qualquer parte desta publicação pode ser reproduzida, desde que citada a fonte

ISBN 978-85-88063-80-8

Esta é uma publicação do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações no âmbito da Reunião Especializada em Ciência e Tecnologia do MERCOSUL (RECyT) com as áreas de Ciência e Tecnologia da Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai.

EQUIPE TÉCNICA DA COMISSÃO DE AVALIAÇÃO

Eliana Cardoso Emediato de Azambuja

Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações no Brasil

Adriana Anunciato Depieri

Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações no Brasil

Altino Lisboa

Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, Brasil

Fernanda Coura

Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, Brasil

Ary Mergulhão Filho

Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico, Brasil

COMISSÃO DE AVALIAÇÃO

Ary Mergulhão Filho, presidente da comissão, representante da RECyT/Brasil

Conceição Rejane Miranda da Cruz, representante da RECyT/Brasil

Cristian José Oliveira Santos Brayner, representante da RECyT/Brasil

Maíra Murrieta Costa, representante da RECyT/Brasil

Manuel Marcos Formiga, representante da RECyT/Brasil

Mário Fabrício Fleury Rosa, representante da RECyT/Brasil

Ramon Anibal Iriarte Casco, representante da RECyT/ Paraguai

Rubens de Oliveira Martins, representante da RECyT/Brasil

Sérgio Knorr Velho, representante da RECyT/Brasil

Coordenação Editorial: Késsya Moraes – Movimento Brasil Competitivo

Edição e Organização: Ricardo Lacerda – República – Agência de Conteúdo

Projeto Gráfico e Design: Juliano Guedes

Revisão Português: Fátima Campos **Revisão Espanhol:** Curitiba Translation

T255 Tecnologias para a economia do conhecimento: edição 2017 do Prêmio MERCOSUL de Ciência e Tecnologia – Brasília: Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, 2019.
246 p.: il. – (Prêmio MERCOSUL de Ciência e Tecnologia)

Textos em português e espanhol.
ISBN: 978-85-88063-80-8

1. Economia do conhecimento. 2. MERCOSUL – Prêmio. 3. Ciência e tecnologia - Prêmio. 4. Desenvolvimento científico e tecnológico. I. Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações. II. Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico. III. Reunião Especializada em Ciência e Tecnologia. IV. Movimento Brasil Competitivo.

CDU 338.45:004

Ficha catalográfica elaborada por: Lorena Nelza F. Silva – CRB-1/2474

CATEGORIA

ESTUDANTE UNIVERSITÁRIO

MENÇÃO
HONROSA

NÍVEL DE MATURIDADE DO GOVERNO ELETRÔNICO NOS PAÍSES DO MERCOSUL

Autor: Carlos Alberto Ramos Torres¹

Professora orientadora: María Alejandra Nicolás²

Instituição: Universidade Federal da Integração Latino-americana (Unila)
Foz do Iguaçu, Paraná, Brasil

Contato: car.torres.2016@aluno.unila.edu.br

RESUMO

A pesquisa indaga sobre o nível de maturidade do governo eletrônico (*e-gov*) em quatro membros plenos do MERCOSUL, especificamente, Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai. A problemática da pesquisa versa sobre a capacidade que os governos possuem para colocar em prática as diretrizes de *e-gov* através de *websites* governamentais. Os objetivos específicos do trabalho versam sobre: i) Coletar e sistematizar as diretrizes e planos nacionais de *e-gov* na Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai; ii) Analisar os portais de governo nacionais dos países sob análise. Em termos gerais, considera-se que o uso mais intensivo e avançado das TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação) propicia eficiência na administração pública ao economizar recursos para atingir os objetivos, assim como, processos mais transparentes e participativos. Em última instância, a sociedade civil pode participar mais ativamente na elaboração de políticas públicas e o Estado pode aprimorar suas funções específicas ao desenvolver o governo eletrônico. Em linhas gerais, com relação às considerações finais da pesquisa foi percebido que o governo eletrônico do Brasil e do Uruguai apresenta um nível maior de maturidade quando comparado com Argentina e Paraguai.

Palavras-chave: governo eletrônico, MERCOSUL, diretrizes governamentais de governo eletrônico, transparência pública, participação política.

1 | INTRODUÇÃO

O governo eletrônico como tema e prática tem ocupado um importante espaço no âmbito das reformas dos Estados latino-americanos, tanto na modernização da gestão pública quanto na relação Estado-cidadania (RUDIEGUER, 2002; DUJISIN; VIGÓN, 2004; CHAHIN *et al.*, 2004). Nos seus primórdios, na década de 1990, estava orientado à concepção de transferência de atividades comerciais da internet ao âmbito da administração pública. No decorrer dos anos, o conceito foi adquirindo maior complexidade ao incluir uma interfase entre administração pública, políticas públicas e internet. Em última instância *e-gov* refere-se ao uso intensivo que as instituições governamentais fazem das TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação), tanto nas relações que o Estado mantém com os cidadãos, usuários e empresas do setor privado quanto nas relações dos diversos níveis do setor público (KAKABADSE *et al.*, 2003; FINQUELIEVICH, 2005; SEIFERT, CHUNG, 2009). A literatura aponta três dimensões do *e-gov*: prestação de serviços ao cidadão (*e-administração*), ampliação dos processos democráticos (*e-democracia*) e dinamização dos processos de elaboração de políticas públicas (*e-governança*) (SANCHEZ, 2003).

O objetivo da pesquisa versa sobre a análise das políticas públicas de governo eletrônico na Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai. Especificamente, buscou-se coletar e sistematizar as diretrizes e planos nacionais de *e-gov* nesses países. Assim como apresentar uma análise de conteúdo dos portais do Executivo nacional dos países. A problemática diz respeito à capacidade que os governos possuem para colocar em prática as diretrizes de *e-gov*. A escolha dos países justifica-se pela necessidade de limitar nosso objeto de estudo e, especialmente, por nosso interesse em contrastar o uso da Internet por quatro membros plenos do MERCOSUL. São países que geograficamente fazem fronteira, possuem características institucionais similares, tais como sistemas presidencialistas com instrumentos de intervenção do Executivo na produção legislativa e sistemas bicamerais. Cabe destacar que os quatro países integram o “*Open Government*

¹ Discente do curso de graduação Ciências Econômicas - Economia, Integração e Desenvolvimento da Universidade Federal da Integração Latino-Americana, UNILA. A pesquisa contou com financiamento de bolsa IC-UNILA.

² Professora da área de Administração Pública e Políticas Públicas da Universidade Federal da Integração Latino-Americana, UNILA.

*Partnership*³, uma iniciativa multilateral, cujo objetivo é fomentar a participação da sociedade civil e melhorar a qualidade de resposta dos governos aos cidadãos. Essas iniciativas fazem parte de um conjunto de ações políticas dos Estados que, na prática, deveriam resultar em planos de investimentos orientados a dotar cada sistema político desses países de um caráter mais dialógico, participativo e transparente. E, ainda, o Uruguai ingressou no mês de fevereiro de 2017 no “D7”, grupo criado em 2014 que inclui os países mais digitalizados do mundo, integrado por: Coreia do Sul, Estônia, Israel, Nova Zelândia, Reino Unido e Canadá. O objetivo do grupo versa na cooperação mútua com o intuito de aprimorar o governo eletrônico. Especificamente, busca-se que governos digitais sejam cada vez mais eficientes e ágeis.⁴

Justifica-se a presente pesquisa por entendermos que o potencial transformador da utilização da Internet pelos governos refere-se a um processo que, em teoria, visa à eficiência dos governos na prestação de serviços públicos, a publicização da gestão e a transparência dos atos governamentais. Paralelamente, espera-se que os cidadãos possam exercer uma cidadania mais ativa munidos do acesso à informação pública. De igual forma, as iniciativas de *e-gov* com alto grau de maturidade poderiam impactar significativamente nas economias dos países. Essas dimensões convergem em desafios que os estados de democracias ocidentais enfrentam na contemporaneidade. Por um lado, a criação de espaços mais deliberativos e, por outro, a capacidade de dar resposta às demandas que a sociedade civil manifesta por meio desses canais.

³ Para mais informações, consultar: <https://www.opengovpartnership.org/>

⁴ Para mais informações, consultar: <https://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/6937/1/agesic/el-gobierno-digital-de-uruguay-es-reconocido-a-nivel-mundial.html>

2 | METODOLOGIA

A metodologia consistiu em três momentos básicos. O primeiro momento iniciou-se com o levantamento bibliográfico e a revisão de literatura. Tivemos como intuito situar o problema em relação a outros trabalhos pertinentes a nossa problemática. Consultamos livros, revistas eletrônicas, teses, dissertações e artigos sobre internet e instituições públicas. O segundo momento versou sobre a coleta e análise das diretrizes nacionais de governo eletrônico dos três países, com o propósito de elencar os princípios de ação em cada programa de *e-gov*. Para tal fim, construiu-se uma planilha com as seguintes variáveis:

Início do processo de governo eletrônico: ano em que começou o desenvolvimento e implementação de e-governo no nível federal (decretos, projetos de Lei, regulamentos, etc.);

Normativas: referem-se ao documento analisado, apontando qual regulamentação foi utilizada como referência para o mapeamento das diretrizes de *e-gov*;

Estrutura governamental: instituições públicas responsáveis ou organismos privados que possuem a responsabilidade do desenvolvimento e implementação de políticas de governo eletrônico;

Responsabilidade dos órgãos governamentais: refere-se às responsabilidades dos organismos responsáveis pelo processo de implementação;

Princípios norteadores: referem-se aos princípios gerais dos regulamentos, isto é, às concepções de desenvolvimento de governo eletrônico;

Princípios de eficiência do Estado: áreas ou setores da administração pública a serem beneficiadas com as ações;

Metas do governo eletrônico: referem-se ao uso de monitoramento de princípios de eficiência de curto ou de longo prazo;

Mecanismos digitais: Referem-se ao desenvolvimento de dispositivos digitais (sites, redes sociais, etc.) a serem implementados;

Nível de maturidade do governo digital: refere-se ao nível de desenvolvimento do governo eletrônico do país.

O terceiro momento consistiu na análise dos portais dos executivos nacionais dos países: Argentina: <https://www.argentina.gob.ar/>; Brasil: <http://www.brasil.gov.br/>; Paraguai: <https://www.paraguay.gov.py/> e Uruguai: <https://por->

tal.gub.uy/ durante os meses de maio e junho do ano de 2017 até janeiro de 2018. Foi utilizada a técnica qualitativa de análise de conteúdo. Consiste num procedimento clássico de análise de textos com o intuito de construir categorias analíticas (BARDIN, 1996). Na análise, foram consideradas cinco dimensões e um total de 31 variáveis, cada uma respondendo a critérios de iniciativas de *e-gov* com um alto grau de maturidade. Cada variável foi classificada conforme três critérios e pesos: i. Completo ou satisfatório: peso 2; ii. Incompleto ou insatisfatório: peso 1; e iii. Difícil localização ou inexistente: peso 0. As cinco dimensões e suas variáveis foram construídas a partir da literatura (BRAGA, 2007; BRAGATTO 2007; YOUNGBLOOD, *et al.*, 2012):

1. Navegabilidade: refere-se ao primeiro contato que o usuário de internet possui com o *website*. E, especificamente, diz respeito a mecanismos que possibilitam tornar a navegação mais adequada para diferentes públicos.

2. Informações governamentais: avalia as informações gerais acerca do país, os representantes e instituições governamentais, informações sobre programas sociais e sobre legislação, a presença de notícias sobre fatos decididos e também a decidir, e informações sobre inclusão digital e infraestrutura tecnológica para atendimento da população.

3. Serviços governamentais: indica a disponibilidade de informações sobre serviços públicos tanto *online* como *off-line*.

4. Accountability: a variável considerada foi “Dados Abertos”, que se refere aos dados públicos do governo quando são disponibilizados para que qualquer agente possa acessá-los, utilizá-los, modificá-los e utilizá-los livremente, para qualquer finalidade (RUEDIGER, 2017);

5. Participação: visa detectar a presença de informações acerca de mecanismos de participação da sociedade civil (audiência pública, referendo e plebiscito público, etc.), assim como a existência de sondagens e consultas públicas principalmente na modalidade *online*.

2.1 IMPLEMENTAÇÃO DAS DIRETRIZES DE GOVERNO ELETRÔNICO NA ARGENTINA, BRASIL PARAGUAI E URUGUAI

A evolução dos processos de implementação de governo eletrônico nos países membros do MERCOSUL (Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai) não se deu de forma uniforme, muito pelo contrário, evidenciam-se diversos momentos de avanços e retrocessos. No caso do Paraguai, houve alguns planos de modernização do Estado nos anos de 1997 e 1998, com os decretos 1028/1997 e 20660/1998. Contudo, só foi em 2002 que, junto com a Associação Latino-Amé-

ricana de Integração (ALADI), o Governo do Paraguai desenvolveu o primeiro Plano Nacional de Desenvolvimento da Sociedade da Informação.

A proposta de Governo Eletrônico do plano considerou três programas fundamentais: 1) Inventário das TICs no Estado Paraguaio; 2) Gestão do Estado *online*; e 3) Cidadão *online*. O intuito era incorporar o uso das TICs na gestão pública para melhorar os serviços, aumentar os níveis de transparência e promover maior coesão social. Essa etapa inicial foi apenas de caráter experimental, dada uma série de limitações na própria infraestrutura tecnológica do país, e a resistência cultural nas esferas política e burocrática do país (DI MARTINO, 2008).

Outras iniciativas foram levadas adiante em anos posteriores (por exemplo, o decreto N° 11407 de 2007, regulamentando o Sistema de Informação de Provedores do Estado (SIPE), para melhorar a transparência e a divulgação pública de contratações e licitações). Entretanto, foi somente a partir da promulgação da Lei N° 4017 de Firma Digital no ano 2010, e principalmente da Lei N° 4989 para a criação da Secretaria Nacional de Tecnologias da Informação e Comunicação (SENATICS) em 2013, que o Estado Paraguai adotou uma posição firme em prol da implementação efetiva de iniciativas de governo eletrônico.

A estratégia de trabalho da SENATICS (órgão de maior responsabilidade das iniciativas de e-governo)⁵ envolve três eixos principais: infraestrutura, democratização da tecnologia e segurança digital. Recentemente, foi promulgado o decreto N° 5323, que regulamenta a criação do Comité de Coordenação e Interoperabilidade para o e-governo, com a responsabilidade de recomendar medidas necessárias para melhorar a eficiência através de tecnologias de integração adotadas em todas as entidades dos diferentes níveis do Estado.

No que diz respeito ao caso da Argentina, há como antecedente um plano de modernização do Estado, o decreto N° 103/01 promulgado no ano de 2001 pela Presidência da República. Porém, foi o decreto N° 378 do ano de 2005 que criou o Plano Nacional de e-governo. O propósito do plano foi impulsionar o uso intensivo das TICs para oferecer melhores serviços ao cidadão, aperfeiçoar a gestão pública, garantir a transparência, reduzir os custos de trâmites, gerar novos espaços de participação e favorecer a integração da produção argentina com o mercado global.

Essa primeira fase atingiu alguns dos objetivos do plano, por exemplo, estabeleceu-se um portal de governo com guia de trâmites, criou-se a firma di-

⁵ A SENATICS é composta por: a) Despacho do Ministro, b) Secretaria Geral, c) Auditoria Interna, e) Direções e outras dependências necessárias. Ao mesmo tempo, conta com órgãos secundários específicos: Direção de Políticas Padrões, Direção de Governo Eletrônico, e Direção de TICs em Educação e Inclusão.

gital, e estabeleceram-se alguns padrões de interoperabilidade (MONTARCÉ, 2006). Em 2016 fica revogado o decreto N° 103/01, sendo promulgado o decreto N° 434 como novo plano de modernização do Estado, adotando novos parâmetros e diretrizes da moderna administração pública. De forma geral, o plano consiste em aumentar a incorporação de TICs no Estado, na simplificação de procedimentos, a reengenharia de processos e dar acessibilidade de informação para o cidadão. Seguidamente, destaca-se a criação do Ministério da Modernização⁶ na Argentina no ano de 2016, sendo o órgão impulsionador das reformas de gestão pública e do desenvolvimento de tecnologia aplicada à administração pública. Finalmente o decreto N° 434 propõe a adoção de ferramentas “atuais” nas agendas de governo, sendo elas: redes sociais, aplicativos móveis e políticas de governo aberto.

No que diz respeito ao Uruguai, existe, como antecedente ao processo e implementação de uma política mais uniforme de *e-gov*, o Decreto N° 225 de 2000 que criou o Comitê Nacional para a Sociedade da Informação (SI). O Comitê teve como intuito criar as condições para a definição de uma política nacional que propicie o desenvolvimento da SI no país. Igualmente, o Decreto N° 261 de 2001 que ampliou as funções do Comitê Executivo para Reforma do Estado. Especialmente, no que se refere à política de prestação de serviços aos cidadãos.

Seguidamente, no ano de 2005, foi criada a “Agência para o desenvolvimento do Governo Eletrônico” (Agesic) (art. 72 da Lei N°17.930) e seu funcionamento foi regulamentado pelo Decreto N° 205 de 2006. A agência, diretamente ligada ao Executivo Nacional, lidera o desenvolvimento do Governo Digital no país. Dentre os objetivos estratégicos da Agesic, destacam-se alavancar o governo aberto, facilitar o relacionamento com o Estado, simplificar tramites e melhorar os serviços, assim como contribuir para uma alfabetização digital. O foco de atuação está orientado em quatro eixos principais: governo digital, sociedade da informação, governo aberto e inovação⁷. A estratégia de política digital no Uruguai consta de três etapas: etapa de institucionalização e implementação 2006-2010; etapa de expansão 2011-2015; e a etapa de transformação 2016-2020.

Com relação ao Brasil, pode-se mapear o início do processo de *e-gov* com o decreto de 3 de abril de 2000, que criou uma comissão interministerial com a

⁶ Sua estrutura orgânica contempla as Secretarias de: Tecnologia e Cybersegurança, País Digital, Gestão e Inovação Pública, Modernização Administrativa, Governo Digital e Aberto. Também, conta com a Direção Nacional de Gestão da Informação e Suporte, e a Direção Nacional de Sistemas de Administração e Firma Digital.

⁷ A Agência possui uma estrutura permanente integrada por um Conselho Diretivo Honorário, um diretor executivo e uma equipe contratada para o funcionamento da mesma.

finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas de interação eletrônica no Estado. No mesmo ano, foi lançado o “Livro Verde”, uma pesquisa que incorporou as metas de implementação do “Programa Sociedade da Informação”, desenvolvido pelo Ministério de Ciência e Tecnologia. O objetivo do programa foi integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de TICs, de forma a contribuir para a inclusão social de todos os brasileiros na nova sociedade e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia do país tenha condições de competir no mercado global (CATARINO, 2001).

No entanto, foi a partir do decreto N° 8638 de 18 de outubro de 2000 que se criou o Comitê Executivo de Governo Eletrônico (CEGE), com o objetivo de formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do e-governo. É responsabilidade do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão fornecer o apoio técnico-administrativo necessário ao funcionamento do CEGE, por meio da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC). Desde abril de 2017, segundo o decreto N° 9035, os departamentos correspondentes à STIC, que trabalham em conjunto com o CEGE, são: Governo Digital (DGD) e Relacionamento e Governança da Tecnologia da Informação e Comunicação (DRGTIC). Segundo o próprio decreto, as competências do DGD giram em torno da implantação de ações referentes a: prestação de serviços públicos por meios digitais, disponibilização de dados e informações, promoção da transparência e participação da sociedade, e atividades referentes à política de software público do país. Assim, ao DRGTIC compete a gestão de serviços de TICs, agindo no atendimento das demandas de soluções, e principalmente de apoio estratégico para todas as secretarias e departamentos do Ministério.

Além de tudo, é importante destacar também como normativa vigente o decreto N° 8638 de 15 de janeiro de 2016, que institui a política de governança digital, com três propósitos fundamentais: gerar benefícios para a sociedade mediante uso de informação e recursos de TIC na prestação de serviços públicos; estimular a participação da sociedade na formulação e monitoramento das políticas e serviços públicos digitais; e finalmente assegurar a obtenção de informações pela sociedade de forma simples e segura.

2.2 PRINCÍPIOS DE AÇÃO, FONTES DE FINANCIAMENTO, ADESÃO A ORGANISMOS INTERNACIONAIS E PRINCIPAIS MECANISMOS DIGITAIS

O processo de implementação de governo eletrônico nos países analisados apresenta algumas semelhanças e analogias no seu desenvolvimento. Porém, não todo programa de governo digital espera o mesmo resultado, e não necessariamente os processos são compatíveis entre si, nem são implementados com a mesma intensidade (VILLORIA, RAMÍREZ, 2013). Não é somente a utilização de TICs na administração pública que determina os resultados das políticas de *e-gov*, existem diversos fatores que influenciam essa interação entre tecnologia e instituições públicas. A continuação se descreve brevemente a análise das diretrizes dos países.

Com relação à Argentina, utilizaram-se para o estudo o Plano de Modernização do Estado (Decreto N° 434) e o boletim oficial de e-governo da Rede de Governo Eletrônico de América Latina e o Caribe (emitido em julho do ano 2016). Os princípios de ação do governo eletrônico podem ser resumidos da seguinte forma: a) Orientação da Administração Pública ao serviço dos cidadãos, mediante uma gestão transparente e canais efetivos de comunicação, participação e controle cidadão; b) Uso das TICs para responder com maior celeridade e efetividade às demandas da sociedade; c) Criação de estruturas simples e focadas no serviço cidadão, refletidas no cotidiano e articuladas com programação orçamentária, reengenharia de processos, monitoramento da gestão e rendição de contas por resultados; d) Profissionalização e hierarquização dos servidores do Estado, através do reconhecimento da carreira pública e do mérito, orientando a capacitação em função da criatividade e inovação.

É visível, no caso da Argentina, que a proposta de governo eletrônico tem ênfase no controle dos *outputs*, ou seja, parece preocupada principalmente com os resultados. Isso é característico das iniciativas influenciadas pela chamada “Nova Gestão Pública” (NGP), onde têm protagonismo as recompensas ligadas à medida do rendimento e a eficiência, afastando-se da gestão centralizada burocrática que é mais preocupada com o controle dos processos (CRIADO, 2002). Por último, não foi possível encontrar informações sobre a fonte de financiamento do governo eletrônico do país.

No caso do Paraguai, a análise dos princípios foi baseada na Lei N° 4989 e no documento oficial emitido pela SENATICs “Acciones y Proyectos 2014-2015”, este último incorpora informações referentes à situação das TICs no país (a brecha digital), o marco legal e institucional do *e-governo*, e os eixos de ação do

processo. É importante mencionar que, segundo o último Índice Mundial de governo eletrônico apresentado pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2016⁸, o Paraguai teve um desempenho destacado e foi colocado na posição 95 do ranking, depois de estar na posição 122 no ano de 2014 e permanecer acima dos 100 desde o ano de 2008. Tal índice incorpora a conectividade, os serviços online, níveis educacionais com o intuito de verificar em que medida o país está utilizando as TICs para promover a inclusão da cidadania. Apesar disso, o país ainda apresenta dificuldades no que diz respeito ao acesso à Internet por parte da população (AHCET, 2015; CEPAL, 2015).

Os princípios de ação são: a) Proteção de direitos dos usuários e garantir a qualidade-eficiência no serviço público; b) Promoção do acesso às TICs; c) Promoção do desenvolvimento de conteúdos, prestação de serviços e massificação do e-governo; d) Desenvolvimento de maior capacidade de conexão, transporte e segurança na rede; e) Busca de cobertura para zonas de difícil acesso e população vulnerável; f) Incentivos e desenvolvimento de pesquisas em TICs e inovação, visando contribuir para o crescimento econômico, difusão da cultura paraguaia e melhorar a qualidade de vida. A principal fonte de financiamento dessa proposta são as doações e legados, o produto das vendas de serviços desenvolvidas pela SENATICs, e o Fundo Nacional de Tecnologias na Educação.

No que diz respeito aos princípios de ação do Brasil, estes foram analisados principalmente desde os decretos vigentes que foram citados anteriormente no estudo, e desde um documento emitido pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão no ano de 2016, titulado “Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal (EGD) 2016-19”. A EGD define detalhadamente os objetivos estratégicos, metas e indicadores da política de governança digital do país, tem validade até o ano de 2019. Tais princípios são: a) Acesso à informação: fomentar a disponibilização e o uso de dados abertos; a promoção da transparência e publicidade à aplicação dos serviços públicos, garantindo a segurança da informação e o sigilo das informações dos usuários; b) Prestação de Serviços: a expansão e inovação na prestação de serviços digitais, e o uso da tecnologia para melhorar a governança e a gestão pública; também a universalização do uso e acesso aos serviços digitais, e a integração de: dados, processos, sistemas, serviços e infraestrutura; c) Participação Social: fomento da colaboração no ciclo das políticas públicas e o aprimoramento da interação direta entre governo e socie-

⁸ Consultar: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/>

dade civil.

Em relação ao financiamento da iniciativa de governo eletrônico no Brasil, este corresponde ao Orçamento Fiscal para o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, destinado ao Programa Democracia e Aperfeiçoamento da Gestão Pública. É importante ressaltar que o site do Ministério conta com uma ferramenta online que permite visualizar, por ano, quantidade e ações específicas, as diversas dotações orçamentárias que recebem os órgãos competentes à gestão das políticas de e-governo.

No que diz respeito ao caso do Uruguai, o site da Agestic foi uma das fontes utilizadas para a pesquisa junto com a normativa já mencionada. Os princípios que norteiam a estratégia são: a) impulsionar o uso intensivo das TICs nas políticas de transformação social; b) criar valor público mediante serviços que satisfaçam as demandas cidadãos; c) desenvolver uma estratégia interconectada de serviços cidadãos; d) atingir a integração digital dos diversos órgãos do Estado. Dentre esses princípios, cabe destacar o assessoramento ao Poder Executivo na formulação de políticas sobre a Sociedade da Informação e o Conhecimento; promover um melhor uso das TICs no Estado; elaborar normas, recomendações técnicas e procedimentos com relação ao governo eletrônico, dados abertos e inovação da informática.

Dentre os quatro países do bloco analisados, o Uruguai é o único a integrar o seleto grupo de países mais digitalizados do mundo, o grupo “D7”. Esses países apontam para a cooperação mútua para o desenvolvimento da conectividade, a cidadania digital, o governo aberto, códigos abertos e governo centrado nas pessoas⁹. Ainda, com relação ao Índice Mundial de Governo Eletrônico da ONU, o Uruguai ocupa a 34ª posição no ranking e a primeira na América Latina.

Outro fato importante a ser destacado é que os quatro países pertencem a duas organizações internacionais: a primeira é a REDGEALC, que reúne as autoridades de e-governo da região e presta cooperação no desenvolvimento das estratégias nacionais de governança digital (o site é <http://redgealc.org>). A segunda delas é a “*Alianza para el Gobierno Abierto*”¹⁰, trata-se de uma iniciativa multilateral composta por governos de 75 países que trabalham em conjunto com a sociedade civil para aumentar a participação cidadã, incrementar a transparência e combater a corrupção. O site da organização apresenta os compromissos assumi-

⁹ Consultar: <https://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/6937/1/agesic/el-gobierno-digital-de-uruguay-es-reconocido-a-nivel-mundial.html>

¹⁰ Confira www.opengovpartnership.org

dos por cada país membro, o status deles e o prazo estimado para sua realização.

Seguidamente, são destacados os principais mecanismos digitais de cada país estudado. Os mecanismos utilizados pela Argentina são: a) Portal Argentina: é o portal oficial do Estado, seu foco é fornecer informação para a cidadania, referente a trâmites, serviços e estrutura do Estado; b) Portal de Dados Abertos: o portal pretende oferecer dados abertos dos diversos âmbitos da administração pública, em formatos digitais para serem utilizados e distribuídos pela cidadania.

No caso do Brasil, os mecanismos digitais mais relevantes são: a) Identidade Digital do Governo (IDG): é um modelo com normas e diretrizes padrões para portais governamentais; b) Portal de Serviços: é a plataforma centralizada que facilita o acesso a serviços públicos federais para cidadãos e empresas; c) Novo Portal Brasil: é a plataforma que contém conteúdo dos ministérios e secretarias do Governo Federal, com notícias diárias e serviços para o cidadão; d) Portal Brasileiro de Dados abertos: plataforma centralizada para acesso a dados abertos governamentais; e) Portal do Servidor: oferece informações e notícias importantes para os servidores públicos; f) Participa.br e Dialoga Brasil: são ambientes online de discussão organizados em comunidades temáticas para que a sociedade civil debata e colabore na melhora das políticas públicas e programas de governo.

O e-gov do Uruguai conta com alguns mecanismos digitais como: a) Portal Uruguay: plataforma centralizada como ponto de acesso único para informações, trâmites e serviços governamentais (atualmente o portal está sendo atualizado e a nova versão se encontra em fase beta); b) ID Uruguay: uma plataforma de autenticação, centralizada, que cria contas de usuário para acessar todos os serviços digitais do Estado, além de permitir a validação da assinatura eletrônica; c) Portal de Dados Abertos: plataforma centralizada para acesso a dados abertos governamentais; d) Salud.uy: é a principal iniciativa de e-saúde no Uruguai e promove o uso intensivo das TICs no setor; importantes avanços, como as videoconsultas médicas, estão sendo desenvolvidos.

No contexto do Paraguai, os principais mecanismos digitais são: a) Portal Paraguay, é o portal único do Estado, onde a cidadania também obtém informação das instituições públicas e diversos trâmites e serviços públicos; b) Gestão de Documentos online GDL2G: é um serviço que possibilita a gestão e obtenção online de documentos requeridos por instituições públicas e incorpora um sistema de interoperabilidade governamental; c) Portal de Dados Abertos: plataforma centralizada para acesso a dados abertos governamentais.

2.3 ANÁLISE DE CONTEÚDO DOS PORTAIS DOS EXECUTIVOS NACIONAIS DOS PAÍSES

Na dimensão “Navegabilidade” verificou-se se o site possui padrões e ferramentas de navegação que estimulem a permanência do usuário. Os resultados por países foram os seguintes:

TABELA 1 - DIMENSÃO NAVEGABILIDADE

NAVEGABILIDADE	ARGENTINA	BRASIL	PARAGUAI	URUGUAI
MECANISMOS DE BUSCA	2	2	2	2
MECANISMOS DE AJUDA	1	2	2	1
MAPA DO SÍTIO	1	2	2	2
PÁGINA EM OUTRO IDIOMA	0	2	1	2
LINK DE VOLTA PARA PÁGINA PRINCIPAL VISÍVEL	2	2	2	1
ACESSIBILIDADE	1	2	1	1
ESTATÍSTICA DE NAVEGAÇÃO	0	0	2	0
CRÉDITOS PARA GESTORES DO SITE	2	2	2	2
MÉDIA	1,125	1,75	1,75	1,375

Fonte: autores (2017)

Os quatro países tiveram resultados similares, contudo, apenas o Brasil e o Uruguai apresentaram o site em outro idioma. Apesar de o Uruguai contar com certificados de acessibilidade, o Brasil apresentou maior quantidade de ferramentas, que no caso da Argentina estiveram ausentes, tais como “ajuste de contraste”, “ampliação da letra” e “atalhos para navegação simples”. No caso do Paraguai, evidenciaram-se ferramentas básicas de acessibilidade e foi o único a apresentar estatísticas de navegação. Os mecanismos de ajuda do Brasil e Paraguai incorporam interação através de redes sociais. No caso do Paraguai e Uruguai é possível realizar um seguimento de consultas ou requerimentos.

A segunda dimensão analisada foi “Informações Governamentais”. Os resultados foram os seguintes:

TABELA 2 - DIMENSÃO DE INFORMAÇÕES GOVERNAMENTAIS

INFORMAÇÕES DO GOVERNO	ARGENTINA	BRASIL	PARAGUAI	URUGUAI
CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA POLÍTICO	2	1	1	1
INFORMAÇÃO DO MAPA DE ESTADO	2	2	2	2
CONTATOS DOS OCUPANTES DE CARGO	2	1	2	2
INFORMAÇÕES DO ESTADO: ECONOMIA	1	2	0	1
INFORMAÇÕES DO ESTADO: EDUCAÇÃO	1	2	1	2
INFORMAÇÕES DO ESTADO: CULTURA	2	2	0	2
INFORMAÇÕES DO ESTADO: SEGURIDADE SOCIAL	1	2	1	2
INFORMAÇÕES DO ESTADO: TURISMO	2	2	1	2
INFORMAÇÕES DO ESTADO: INFRAESTRUTURA	0	2	0	2
INFORMAÇÕES DO ESTADO: MEIO AMBIENTE	0	2	0	2
INFORMAÇÕES DO ESTADO: RELAÇÕES EXTERIORES	1	1	0	2
POLÍTICAS PÚBLICAS GOVERNAMENTAIS	1	1	2	1
NOTÍCIAS GOVERNAMENTAIS	1	2	2	2
MÉDIA	1,23	1,69	0,92	1,77

Fonte: autores (2017)

Os sites do Uruguai e do Brasil oferecem informações atualizadas (semanalmente) e completas em quase todas as variáveis analisadas. Argentina possui algumas dessas informações, mas precisam ser mais atualizadas e visíveis. No caso do Paraguai, precisa incorporar mais informações governamentais. Somente o site argentino oferece informações específicas e bem detalhadas sobre o funcionamento do seu sistema político.

A terceira dimensão estudada foi “Serviços Governamentais”, que descreve a disponibilidade de informações sobre serviços públicos tanto *online* como *off-line*. Os resultados encontrados foram os seguintes.

TABELA 3 - SERVIÇOS GOVERNAMENTAIS

SERVIÇOS	ARGENTINA	BRASIL	PARAGUAI	URUGUAI
DELIVERY INFORMATIVO: INSERÇÃO DE DADOS PELO USUÁRIO E OBTENÇÃO DE INFORMAÇÃO (DÚVIDAS E RECLAMOS)	1	2	2	2
CADASTRO DE CONTA DE USUÁRIO	2	0	0	2
DELIVERY IMEDIATO DE INFORMAÇÕES: ATENDIMENTO ONLINE INSTANTÂNEO	0	0	0	0
DELIVERY BUROCRÁTICO I: INÍCIO DE TRÂMITES E SERVIÇOS VIA REDE	2	2	2	2
DELIVERY BUROCRÁTICO II: OPERAÇÃO COMPLETA DE SERVIÇOS VIA REDE	0	1	0	2
APLICATIVOS DE SERVIÇOS	2	2	2	2
MÉDIA	1,17	1,17	1,00	1,67

Fonte: autores (2017)

Brasil, Paraguai e Uruguai apresentam um melhor *delivery informativo*, no sentido que permitem maior interação por parte do usuário ao solicitar informações. De fato se testou o serviço de atendimento via consulta nos quatro países, e apenas no caso dos três mencionados se obteve resposta, contudo, o prazo de resposta foi maior que uma semana, à exceção do Uruguai. Nenhum dos portais tem atendimento *online* instantâneo. Nos quatro países é possível iniciar trâmites via Internet, mas somente Uruguai e Brasil oferecem alguns trâmites completos totalmente *online*, destacando-se a possibilidade de entrega em domicílio (Uruguai). Todos os portais apresentaram um catálogo de aplicativos de serviços para diversos dispositivos.

A quarta dimensão abordada é “*Accountability*”, refere-se à prestação de contas por parte do governo. O resultado foi 1, ou seja, incompleto ou insatisfatório para os quatro países. São oferecidos dados em formato aberto, e sob licença aberta. Estão organizados nos respectivos *sites*, por categorias e diversos con-

juntos (os quatro utilizam a tecnologia *Ckan*, que é referência em nível mundial). Nesse quesito, o Brasil apresenta um número maior de conjuntos de dados (5.190 na data do estudo), grande parte é fornecida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). No caso da Argentina, Paraguai e Uruguai, a quantidade de conjuntos de dados é bem menor. O que foi percebido ao manipular alguns dos dados é que não estavam facilmente entendíveis, ou seja, houve problemas de usabilidade. Assim, para que um cidadão possa utilizá-los precisa, no mínimo, de conhecimentos técnicos de software para manipulação de dados (exemplo: *Excel*, *Stata*, *R*, etc.), somente em alguns casos são apresentados em formato PDF, onde o usuário comum poderia, pelo menos, acessar e visualizar o conteúdo. Então, não só se avaliou a quantidade e disponibilidade de dados, como também sua usabilidade.

A última dimensão abordada foi “Participação”. Os resultados obtidos foram os seguintes:

TABELA 4 - PARTICIPAÇÃO

PARTICIPAÇÃO	ARGENTINA	BRASIL	PARAGUAI	URUGUAI
INFORMAÇÕES ACERCA DE MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL	1	2	0	2
EXISTÊNCIA DE SONDADE	0	1	1	2
CONSULTAS PÚBLICAS	1	2	0	1
MÉDIA	0,67	1,67	0,33	1,67

Fonte: autores (2017)

Principalmente o Brasil apresenta enlaces a mecanismos maduros e consolidados de consultas públicas nos diversos espaços de governo (agências reguladoras, ministérios, conselhos, fundações e empresas públicas), um exemplo é o portal *participa.br* que oferece a possibilidade de participação em consultas públicas sobre diversas temáticas. No caso do Uruguai, existem suficientes informações sobre os diversos mecanismos de participação civil, porém, precisa dinamizar as consultas públicas *online*. No caso da Argentina, estão sendo implementadas as primeiras consultas públicas *online* em parceria com a “Alianza para el Gobierno Abierto” (AGA), porém, evidenciou-se a participação quase

nula por parte dos cidadãos. Por último, no caso do Paraguai, estão contempladas iniciativas de consulta pública, mas nenhuma delas ainda foi posta em prática.

Realizou-se a somatória das médias de cada dimensão analisada por país, com o propósito de descrever o diferencial no nível de maturidade nas iniciativas de e-governo entre os três países estudados. O resultado da Argentina foi: 5,19; do Brasil: 7,28; do Paraguai: 5,07; e do Uruguai: 7,48. Indicando que o Uruguai e o Brasil têm um diferencial no seu nível de maturidade se comparado com os outros dois países, sendo que essa diferença se deve essencialmente pela dimensão de participação e informações governamentais, e especificamente na dimensão de serviços no caso do Uruguai.

Para finalizar a análise, fez-se a estimativa do nível de maturidade do governo eletrônico. Para isso, utilizou-se um estudo da Comissão Econômica para América Latina (CEPAL) que investiga sobre esse nível em termos teóricos. Esse pode ser entendido pelo grau de complexidade que a proposta de governo eletrônico vai adquirindo no seu processo evolutivo (CEPAL, 2011). À medida que a iniciativa vai avançando, mudanças tecnológicas e culturais vão aparecendo. Assim, o marco de avaliação das iniciativas de e-governo consiste em cinco etapas de desenvolvimento:

- 1) **Presença Emergente:** o país assume o compromisso de desenvolver o governo eletrônico, mas oferece apenas informações básicas na Internet;
- 2) **Presença ampliada:** cresce a quantidade de sites governamentais, e se fornece interação através de meios mais sofisticados (busca na web e interação via e-mail);
- 3) **Presença Interativa:** há uma presença significativa de organizações do governo na web, e se oferecem serviços com interação mais avançada, por exemplo: preenchimento e envio de formulários eletrônicos;
- 4) **Presença Transacional:** são oferecidas transações completas e seguras, tais como: obtenção de visto, passaportes, certidão de nascimento e de óbito, pagamento de taxas, tributos, multas, etc.;
- 5) **Integração Total:** implica acesso instantâneo a serviços de forma integrada, os usuários não percebem as fronteiras entre os diversos serviços.

A partir do estudo das cinco etapas anteriores, refletiu-se sobre o nível de maturidade no qual os países analisados poderiam se localizar. Em princípio, considera-se que a iniciativa de governo eletrônico da Argentina e do Paraguai possa ser classificada no nível da chamada Presença Interativa. No e-governo do Brasil, há evidências de trâmites online completos, então, a iniciativa está se aproximando da fase de Presença Transacional. No caso do Uruguai, é possível considerá-lo de forma plena no nível da Presença Transacional, pois há evidên-

cias de trâmites de natureza civil (mais complexos) totalmente online, por exemplo, a emissão de certidão de nascimento, óbito ou matrimônio, permitindo a entrega em domicílio e emissão *express* do documento.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa indagou sobre o nível de maturidade do governo eletrônico em quatro membros plenos do MERCOSUL (Argentina, Brasil, Paraguai e Uruguai). Para isso, foram coletadas e sistematizadas as diretrizes e os planos nacionais de *e-gov* nesses países. Assim, foi realizada uma análise de conteúdo dos portais nacionais desses países. Cabe esclarecer que o objetivo do trabalho não foi mapear todas as experiências de *websites* governamentais dos três níveis da federação desses países. Optou-se pelos portais nacionais pelo fato de esses serem os *websites* que, em tese, poderiam viabilizar as ações, metas e princípios que as próprias regulamentações informam. Principalmente, esses portais viabilizam conteúdo informado pelos executivos nacionais desses sistemas presidencialistas.

A evolução dos processos de implantação de *e-gov* nesses países do MERCOSUL não ocorreu de forma similar. Em parte, há que destacar que o Brasil começou a desenvolver uma política de *e-gov* já nos primórdios da primeira década do ano 2000. No entanto, a experiência do Uruguai tem conseguido importantes avanços em menos tempo e perfila-se a atingir suas metas propostas para 2020. O papel das instituições internacionais voltadas para o *e-gov*, especialmente nos últimos anos, tem sido bastante significativo no desenvolvimento das iniciativas de dados abertos, principalmente na Argentina e Paraguai.

A análise de conteúdo dos portais revelou que o portal do Uruguai (7,48) está mais bem colocado (inclusive em concordância com o último relatório de *e-gov* da ONU), seguido do Brasil (7,28), Argentina (5,19) e, com pouca diferença, o Paraguai (5,01). O destaque do Uruguai diz respeito, principalmente, à sua capacidade de entrega de serviços totalmente *online*, perfilando seu avanço ao próximo grau de maturidade. No caso do Brasil, destacam-se os espaços de participação e informação sobre os diversos setores da administração pública.¹¹ No caso da Argentina, percebeu-se um importante avanço a partir de 2015, mas ainda precisa aumentar a quantidade de serviços públicos online e, sobretudo, melhorar a participação. No caso do Paraguai é prioridade avançar na redução da brecha digital de acesso à internet. Contudo, evidenciaram-se vários avanços com a SENATIC, principalmente um significativo aumento da presença do Estado paraguaio na web.

¹¹ Destacam-se experiências no Brasil como os orçamentos participativos digitais e a própria consulta do Marco Civil da Internet (MCI).

Existem, portanto, diversos impactos potenciais das reformas de governo eletrônico sobre as economias. No âmbito do MERCOSUL, a integração digital por meio de diretrizes de *e-gov* comuns e marcadas pela interoperabilidade poderia reduzir drasticamente os custos de transação e comunicação entre os países membros. Outro dos potenciais impactos positivos do *e-gov* sobre as economias é a influência da informação transparente, confiável e aberta no cálculo do risco-país, e consequentemente sobre a captação de investimento estrangeiro direto. Em relação à mitigação da pobreza, os programas de transferência de renda condicionados têm sido mais eficientes e mais bem focalizados a partir da implementação de TICs; por exemplo, o programa “Bolsa Família do Brasil” (dado o tamanho e descentralização do país, a interoperabilidade facilitou a interação do nível federal com os níveis locais e regionais, permitindo melhores resultados) (CEPAL, 2013, p. 96).

Em relação ao nível de maturidade das iniciativas de *e-gov* analisadas, em princípio, considera-se que a iniciativa da Argentina e do Paraguai deve ser classificada no nível da chamada “Presença Interativa”. O Estado desses países oferece presença na rede dos diversos âmbitos da administração pública e, de fato, é possível interagir através de formulários, e é possível iniciar alguns trâmites online (exemplo: reservar citas, consultar expedientes, etc.). É importante destacar que em ambos os países estão sendo desenvolvidos alguns trâmites completos online. Recomenda-se a dinamização da participação através de consultas públicas online, e um maior investimento na produção de dados abertos que sejam legíveis e utilizáveis pela população em geral.

O caso do Brasil apresentou um nível maior de maturidade, principalmente no que diz respeito à questão da participação online. Existem todas as informações dos diversos mecanismos de participação no portal brasileiro (apesar de não estar visíveis facilmente, nem ter suficiente promoção destas como há de outras informações na página principal). Igualmente, no e-governo do Brasil, há evidências de trâmites online completos e seguros (exemplo: inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF -, obtenção da Licença de Importação - LI -, pagamentos de tributos e encargos para trabalhadores domésticos - *eSocial* -, entre outros). Isso quer dizer que o país está evoluindo para a fase de “Presença Transacional”, no entanto, precisa incorporar a realização de trâmites em outras áreas do Estado, além de processos que requeiram um maior grau de complexidade para serem feitos totalmente online.

A iniciativa do Uruguai pode ser classificada no nível de “Presença Transacional”, destacando-se sua alta capacidade para oferecer trâmites totalmente online. Além disso, foi detectada uma alta capacidade do Estado para cumprir com os objetivos da política de *e-gov* e espera-se que o país consiga atingir o nível da “Integração Total” para o ano de 2020, como consta em sua estratégia digital.

No âmbito dos dados abertos, o Brasil possui um conjunto de *datasets* mais amplo do que os outros três países, contudo, foi detectada a dificuldade de trabalhar os dados, esse fato também foi constatado no estudo de Ruediger (2017). Eventuais melhorias nessa questão podem incidir no nível de maturidade dos quatro países de forma positiva. Por último, sugere-se a realização de outros estudos sobre o *e-gov* dos executivos estaduais e municipais para perceber em que medida esses processos apresentam similitudes e diferenças com relação às políticas federais e, também, pesquisas que visem medir relações de impacto entre o grau de maturidade do *e-gov* e o crescimento e a modernização das economias.

4 | REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AHCIET. Latinoamérica, el desafío 2020: inversiones para reducir la brecha digital. Buenos Aires: Convergencia Research, 2015. 37 p.

ARGENTINA. Decreto nº 103-1, de 8 de março de 2000. Plan Nacional de Modernización de La Administración Pública Nacional. Información Legislativa y Documental. Buenos Aires, 25 jan. 2001.

_____. Decreto nº 378, de 8 de março de 2005. Plan Nacional de Gobierno Electrónico y Planes Sectoriales de Gobierno Electrónico. Información Legislativa y Documental. Buenos Aires, 27 abr. 2005.

_____. Decreto nº 434, de 01 de março de 2016. Plan de Modernización del Estado. Información Legislativa y Documental. Buenos Aires, 02 mar. 2016.

BARDIN, L. (1996). Análise de conteúdo. São Paulo: Martins Fontes.

BRAGA, S. O papel das TICs na institucionalização das democracias; um estudo sobre a informatização dos órgãos legislativos na América do Sul com destaque para o Brasil. Brasília: Plenarium/CEDI, 2007.

BRAGATTO, R. C. Participação democrática e internet: uma breve análise dos websites dos governos federais dos quatro maiores países sul-americanos. In: Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política, II, Belo Horizonte, 2007.

BRASIL. Decreto de 18 de outubro de 2000. Cria, no âmbito do Conselho de Governo, o Comitê Executivo do Governo Eletrônico, e Dá Outras Providências. Diário Oficial da União. Brasília, 19 out. 2000.

_____. Decreto nº 8638, de 15 de janeiro de 2016. Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das Entidades da Administração Pública Federal Direta, Autárquica e Fundacional. Diário Oficial da União. Brasília, 18 jan. 2016.

_____. Decreto nº 9035, de 20 de abril de 2017. Diário Oficial da União. Brasília, 24 abr. 2017.

_____. Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal 2016/19. Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Tecnologia da Informação, 2016.

CATARINO, M. Sociedade da Informação no Brasil – Livro Verde. 2001.

CRiado, J I.; ARAUJO, M.; SERNA, M. La necesidad de teoría (s) sobre gobierno electrónico. Una propuesta Integradora. In: CONCURSO DE ENSAYOS Y MONOGRAFÍAS DEL CLAD SOBRE REFORMA DEL ESTADO Y MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 16., 2002, Caracas. Anales electrónicos. Caracas: Centro Latinoamericano de Administración Para El Desarrollo, 2002. p. 1 – 51.

CRiado, J, I.; GIL-GARCIA, J. R. Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en América Latina. In: Gestión y Política Pública, México D.f., v. 2, p.3-48, 2013. Semestral.

CHAHIN, A et. al. E-gov.br: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo. São Paulo: Rentice Hall, 2004.

DIMARTINO, Rosa. Gobierno Electrónico en el Paraguay: Análisis retrospectivo y prospectivo. Revista Uca, Asunción, p.307-442, 2008.

DUJISIN, R. A. Tres perspectivas para observar el Gobierno. In: América Latina pontogov: casos y tendencias em gobierno electrónico. Santiago, Chile, FLACSO Chile, 2004.

FINQUELIEVICH, Susana. Egobierno y Epolítica: hacia la aclaración de conceptos borrosos. In: Epolítica y Egobierno en América Latina. Buenos Aires, 2005.

KAKABADSE, A., KAKABADSE, N., KOUZMINA, A. Reinventing the democratic governance project information technology? A growing agenda for debate. In: Public Administration Review, v.63, n.1, p.4460, 2003.

MONTARCÉ, Pilar. Gobierno Electrónico en la República Argentina. Revista Dintel, Madrid, v. 3, p.141-146, maio 2006.

NASER, Alejandra; CONCHA, Gastón. El gobierno electrónico en la gestión pública. Santiago: Cepal, 2011. 41 p. (Serie Gestión Pública Nro 73).

ONU (Comp.). UN E-Government Survey. 2016. United Nations Public Administration Country Studies. Disponível em: <<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/132-Paraguay>>. Acesso em: 04 jun. 2017.

PARAGUAY. Lei nº 4017, de 03 de junho de 2010. De Validez Jurídica de La Firma Electronica, La Firma Digital, Los Mensajes de Datos y El Expediente Electronico. Asunción, 24 dez. 2010.

_____. Lei nº 4989, de 19 de junho de 2013. Que Crea El Marco de Aplicación de Las Tecnologías de La Información y Comunicación En El Sector Público y Crea La Secretaría Nacional de Tecnologías de La Información y Comunicación (SENATICS). Asunción, 12 ago. 2013.

_____. Decreto nº 5323, de 23 de maio de 2016. Crea La Secretaría Nacional de Tecnologías de La Información y Comunicación (SENATICS). Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y de la Comunicación. Asunción, 23 maio 2016.

_____. SECRETARIA NACIONAL DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. Acciones 2014 – Proyectos 2015. 2014.

ROJAS, Edwin et al. Estado de la banda ancha en América Latina y el Caribe 2015. Santiago de Chile: Cepal, 2015. 32 p.

RUEDIGER, Marco Aurelio et al (Ed.). Índice de dados abertos para o Brasil. Rio de Janeiro: Fgv – Dapp, 2017. 28 p.

REDGEALC. Boletín e-Gobierno: “e-Gobierno centrado” en el ciudadano. 115. ed. Buenos Aires: Redgealc, 2016.

SANCHEZ, O. A. O poder burocrático e o controle da informação. In: Revista Lua Nova, n. 58, p. 89-120, 2003.

SEIFERT, J., CHUNG, J. Using E-Government to Reinforce Government Citizen Relationships: Comparing Government Reform in the United States and China. In: Social Science Computer Review, v. 27, n. 2, p. 323, 2009.

YOUNGBLOOD, Norman E.; MACKIEWICZ, Jo. A usability analysis of municipal government website home pages in Alabama. Government Information Quarterly, v. 29, n. 4, p. 582-588, 2012.

URUGUAI. Decreto Nº 225, de 07 de agosto de 2000. Comité Nacional para la Sociedad de la Información. Creación. Montevideo, 08 de agosto de 2000.

URUGUAI. Decreto Nº 261, de 10 de julio de 2001. Ampliación de las funciones de la asesoría técnica. Reformulación de estructura organizativa. Oficina de planeamiento y presupuesto. Montevideo, 13 de julio de 2001.

URUGUAI. Lei Nº 17.930, de 19 de diciembre de 2005. Ley de Presupuesto Nacional correspondiente al ejercicio 2005. Montevideo, 19 de diciembre de 2005.

URUGUAI. Decreto Nº 205, de 26 de junio de 2006. Reglamentar el funcionamiento de la Agencia para el Desarrollo del Gobierno Electrónico. Montevideo, 26 de junio de 2006.

VILLORIA, M.; RAMÍREZ ALUJAS, Á. Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo: Un análisis desde la teoría política. Gestión y política pública, México D.f, v. 22, p. 69-103, 2013.