

## ANAIS

### DIRETRIZES NACIONAIS E NÍVEL MATURIDADE DO GOVERNO ELETRÔNICO NA ARGENTINA, BRASIL E PARAGUAI

Carlos Alberto Ramos Torres  
(*Universidade Federal da Integração Latino-americana – UNILA*)

María Alejandra Nicolás  
(*Universidade Federal da Integração Latino-americana – UNILA*)

**Resumo:** Para os fins desta proposta, em termos gerais, interessa captar o governo eletrônico (*e-gov*), sendo uma manifestação da “sociedade da informação”, como assim também, em seus primórdios, uma estratégia de modernização dos Estados. 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 (KAKABADSSHE et. al., 2003; FINQUELIEVICH, 2005; SEIFERT, CHUNG, 2009). A literatura aponta três dimensões do *e-gov*, estas são: 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). A principal questão de pesquisa que permeia o trabalho, indaga sobre o nível de maturidade do governo eletrônico na Argentina, Brasil e Paraguai. Os objetivos específicos do trabalho versam sobre: i) Coletar e sistematizar as diretrizes e planos nacionais vigentes de *e-gov* em Argentina, Brasil e Paraguai ii) Realizar análise de conteúdo de portais de governo nacionais dos países sob análise. Em última instância, interessa indagar sobre a capacidade que os governos possuem para colocar em prática, as diretrizes de *e-gov*, seja através de *websites* governamentais ou consultas públicas online. Em linhas gerais, foi percebido que o governo eletrônico do Brasil apresenta um nível maior de maturidade quando comparado com Argentina e Paraguai.

**Palavras-chave:** Governo Eletrônico. Diretrizes Governamentais de Governo Eletrônico. Transparência Pública. Websites Governamentais. Participação Política.

## 1 INTRODUÇÃO

O impacto da internet nos vários aspectos dos sistemas políticos democráticos tem sido objeto de uma ampla literatura (BIMBER, DAVIS, 2003; WARD, GIBSON, NIXON, 2003; BEETHAM, 2006; BRAGA, 2007). Dentre esses aspectos, podemos mencionar a existência de um amplo conjunto de trabalhos sobre o governo eletrônico (*e-gov*), que apresenta linhas de estudos de várias áreas, como a ciência

\* A revisão gramatical, ortográfica, ABNT ou APA foi realizada pelos autores.

política, a administração pública, a comunicação política e as políticas públicas. Para os fins desta proposta, em termos gerais, interessa captar o *e-gov*, sendo uma manifestação da “sociedade da informação”, como assim também, em seus primórdios, uma estratégia de modernização dos Estados.

O uso da Internet pelos governos refere-se a um processo que, em teoria, visa a eficiência dos governos na prestação de serviços, 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. E ainda, as consultas públicas *online* viabilizadas por iniciativas governamentais visam a participação dos cidadãos nos mais variados assuntos. Estas 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.

A principal questão de pesquisa que permeia o trabalho, indaga sobre as políticas públicas de governo eletrônico em Argentina, Brasil e Paraguai. Especificamente, interessa coletar e sistematizar as diretrizes e planos nacionais de *e-gov* vigentes nesses países. Assim como, apresentar uma análise dos portais do executivo nacional dos países sob análise. O intuito versa em indagar sobre a capacidade que os governos possuem para colocar em prática as diretrizes de *e-gov*. A escolha dos países examinados justifica-se pela necessidade de limitar nosso objeto de estudo e, especialmente, por nosso interesse em contrastar o uso da Internet por países que geograficamente fazem fronteira, possuem características institucionais similares, tais como sistemas presidencialistas com instrumentos de intervenção do executivo na produção legislativa, assim como, sistemas bicamerais. Cabe destacar, neste ponto, as iniciativas recentes, em prol do uso intensivo da Internet nas ações políticas de Estado, especificamente, por parte dos poderes executivos nacionais desses países. No caso da Argentina, recentemente, no início do Governo do presidente Mauricio Macri apresentou-se uma das suas metas de gestão, que diz respeito, a um plano para a “modernização do Estado” que se baseia no acesso aberto à informação pública e na digitalização de processos burocráticos e, tendo como objetivo, posicionar a Argentina entre os 10 principais países do mundo no quesito transparência (disponível no canal *Youtube* da “Casa Rosada”: [https://www.youtube.com/watch?v=\\_UaeZubFKYo](https://www.youtube.com/watch?v=_UaeZubFKYo)). Além desta iniciativa pontual da Argentina, os três países integram o “*Open Government Partnership*”, uma iniciativa multilateral, cujo objetivo é fomentar a participação da sociedade civil e melhorar a qualidade de resposta dos governos aos cidadãos. Estas iniciativas fazem parte de um conjunto de ações políticas dos Estados que, na prática, deveria acarretar em planos de investimentos orientados a dotar aos sistemas políticos destes países de um caráter mais dialógico, participativo e transparente.

O artigo divide-se em quatro partes, a primeira contém uma breve revisão de literatura sobre governo eletrônico. A segunda parte versa sobre a metodologia desenvolvida no presente estudo. A análise das diretrizes de governo eletrônico vigentes nos três países é apresentada na terceira parte. Logo, apresenta-se a análise de conteúdo dos portais governamentais dos executivos nacionais desses países. E por último, as considerações finais apontam sobre os principais achados desta pesquisa.

## 2 GOVERNO ELETRÔNICO: BREVE REVISÃO DE LITERATURA

O governo eletrônico como tema e prática tem ocupado um importante espaço no âmbito da modernização dos Estados latino-americanos, tanto na modernização da gestão pública, quanto na relação Estado-cidadania (RUDIEGUER, 2002; DUJISIN; VIGÓN, 2004; CHAHIN et. al). Desde a década de 1990, paralelamente ao desenvolvimento da internet, tem surgido uma vasta bibliografia nos países anglo-saxões sobre o estudo do governo eletrônico. No Brasil, os trabalhos sistemáticos voltados para o governo eletrônico têm proliferado nos últimos anos. Especificamente, no que diz respeito, a aqueles estudos que analisam websites institucionais do poder executivo (PINTO, 2008; BRAGATTO, 2007; MARTINS, 2012). A definição e conceptualização do governo eletrônico, em parte, apresenta a própria evolução da internet como meio de comunicação e informação. Nos seus primórdios, na década de 1990, estava orientado à concepção que, basicamente, consistia na transferência das atividades comerciais na internet ao âmbito da administração pública (BRAGAS, GOMES, 2015). No decorrer dos anos, o conceito foi adquirindo maior complexidade a incluir uma interfase entre administração pública, políticas públicas e internet. Como bem expressam Criado e Garcia (2013), “*La atención a las interacciones entre las tic y la gestión de las administraciones públicas, así como al proceso de las políticas públicas, constituyen uno de los pilares básicos en el campo del e-gobierno*” (CRIADO, GARCIA, 2013, p. 7). 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 (KAKABADSSHE et. al., 2003; FINQUELIEVICH, 2005; SEIFERT, CHUNG, 2009). A literatura aponta três dimensões do *e-gov*, estas são: 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).

Espera-se que a efetividade e a eficiência sejam impactos “quase que automáticos” da adoção das TICs na administração pública, no entanto, há que destacar que são necessários recursos organizacionais, humanos e simbólicos para empreendimentos que tenham certo sucesso na sua implementação (CRIADO, GOMES, 2013). Em última instância, isto assinala a complexidade do processo de adoção de diretrizes governamentais que constituam o alicerce legal para a implementação de políticas de *e-gov* a nível nacional. Como expressa Gascó (2009):

Aunque muchos gobiernos ya han empezado a actuar llevando a cabo algunas iniciativas de gobierno electrónico, constituye una realidad el hecho de que los procesos de inserción por parte de las administraciones públicas en el nuevo contexto son intensos pero parciales, heterogéneos y desequilibrados. El impacto sobre la transparencia y la accountability, sobre la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios o sobre la modernización administrativa, por hacer referencia sólo a algunos importantes aspectos, es diferente según la región del mundo considerada (GASCÓ, 2009, p. 39).

Nesta pesquisa, procuraremos empreender uma análise que permita avançar com o estudo do governo eletrônico dos países sob análise. A principal questão de

pesquisa que permeia o trabalho, indaga sobre a capacidade que os governos possuem para colocar em prática diretrizes de *e-gov* através de *websites* governamentais. Percebe-se a falta de estudos, empiricamente orientados, que visem examinar os *websites* juntamente com as metas e planos governamentais em torno do governo eletrônico. Esta questão é fundamental para entender o desenho e conteúdo dos *websites* governamentais. Em última instância, é captar como as metas e planos sobre governo eletrônico estão sendo colocados em prática nos portais e *websites* do poder executivo nacional.

### 3 METODOLOGIA DA PESQUISA

As estratégias metodológicas do projeto de pesquisa se estruturaram no sentido de desenvolver instrumentos que possibilitassem uma análise comparativa do governo eletrônico em Argentina, Paraguai e Brasil. Assim sendo, nossa 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 vigentes em cada programa de *e-governo* respectivamente. Para tal fim, construiu-se uma planilha com as seguintes variáveis:

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

2. *Normativas*: Refere-se ao documento que está sendo analisado, apontar qual regulamentação foi utilizada como referência para o mapeamento das diretrizes de *e-gov*;

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

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

5. *Princípios norteadores*: Refere-se aos princípios gerais dos regulamentos, isto é, às concepções de desenvolvimento de governo eletrônico. Por exemplo. É o dever do Estado promover o acesso à Internet;

6. *Princípios de eficiência do Estado*: áreas ou setores da administração pública a serem beneficiadas com as ações. Por exemplo, espera-se reduzir emissão de documentos impressos com a adoção de um sistema interno de comunicação via internet.

7. *Metas do governo eletrônico*: refere-se ao uso de monitoramento de princípios de eficiência de curto ou de longo prazo;

8. *Mecanismos digitais*: Refere-se ao desenvolvimento de dispositivos digitais (sites, redes sociais, etc.) a serem implementadas;

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

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/> e Paraguai: <https://www.paraguay.gov.py/> durante os meses de maio e junho do ano 2017. 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, 1979). Nessa análise dos *sites* governamentais, foram consideradas cinco dimensões e um total de 31 variáveis, cada uma respondendo a critérios de iniciativas de *e-governo* com um alto grau de maturidade. Cada uma das variáveis foi classificada conforme três critérios e pesos: i. Completo ou satisfatório: peso 2; ii. Incompleto ou insatisfatório: peso 1 e, iii. Dificil localização ou inexistente: peso 0. As cinco dimensões e suas variáveis foram construídas a partir da literatura (BRAGA, 2007; BRAGATTO 2007, NICOLAS, FRANÇA, 2009) e são as seguintes:

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. Tais como, mecanismos de busca, de ajuda, página em outro idioma, dentre outras.

2. *Informações governamentais*: pretende avaliar 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. Dentre as variáveis analisadas, encontra-se: características do sistema político, mapa do estado, informações sobre as diversas áreas da administração pública;

3. *Serviços governamentais*: indica a disponibilidade de informações sobre serviços públicos tanto *online* como *off-line*. Algumas das variáveis analisadas são, o cadastro de conta do usuário, atendimento *online*, início de trâmites pela internet.

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 (audiências públicas, referendo, e plebiscitos públicos, etc), assim como, a existência de sondagens e consultas públicas principalmente na modalidade *online*.

### 3.1 Implementação das Diretrizes de Governo Eletrônico na Argentina, Brasil e Paraguai

A evolução dos processos de implantação de governo eletrônico nos países da tríplice fronteira (Argentina, Brasil e Paraguai) não se deu de forma análoga e 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-Americana 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 Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's) no

Estado Paraguai, 2) Gestão do Estado *online* e, 3) Cidadão *online*. O intuito principal era incorporar o uso das TIC's na gestão pública visando 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, tal como o decreto N° 11407 em 2007, que regulamentou o Sistema de Informação de Provedores do Estado (SIPE), com o propósito de melhorar a transparência e a divulgação pública de contratações e licitações do Estado. 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 (SENATIC's) em 2013, que o Estado Paraguai adotou uma posição em prol da implementação de iniciativas de governo eletrônico.

A estrutura orgânica da SENATIC's (órgão de maior responsabilidade das iniciativas de *e-governo*) 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 TIC's em Educação e Inclusão. Sua estratégia de trabalho gira em torno de três eixos principais: infraestrutura, democratização da tecnologia e segurança digital. Recentemente foi promulgado o decreto N° 5323, onde se regulamenta a criação do Comitê de Coordenação e Interoperabilidade para o *e-governo*, com a responsabilidade de recomendar medidas necessárias para melhorar a eficiência a través de tecnologias de integração adotadas em todas as entidades dos diferentes níveis do Estado.

No que diz respeito ao caso da Argentina, também se tem como antecedente um plano de modernização do Estado, o decreto N° 103/01 promulgado no ano 2001 pela Presidência da República. Porém, o decreto N° 378 do ano 2005 criou o Plano Nacional de Governo Eletrônico. O propósito do plano foi impulsionar o uso intensivo das TIC's no intuito de oferecer melhores serviços ao cidadão, aperfeiçoar a gestão pública, garantir a transparência do governo, 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, implementou-se a firma digital, e estabeleceram-se alguns padrões de interoperabilidade (MONTARCÉ, 2006). No começo do ano 2016 é revogado o decreto N° 103/01, sendo promulgado o decreto N° 434 como um 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 TIC's no Estado, a simplificação de procedimentos, a reengenharia de processos e dar acessibilidade de informação para o cidadão por meios eletrônicos.

É importante destacar a criação do Ministério da Modernização na Argentina no ano 2016, sendo o órgão impulsionador das reformas de gestão pública e do desenvolvimento de tecnologia aplicada à administração pública. 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. Finalmente o decreto N° 434 propõe a adoção de ferramentas “atuais” nas agendas de governo, como são: redes sociais, aplicativos móveis e políticas de governo aberto.

Com relação ao caso do Brasil, o processo de Governo Eletrônico teve seu início com o decreto de 3 de abril de 2000, que consistiu na criação de uma comissão interministerial com a 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”, que foi desenvolvido pelo Ministério de Ciência e Tecnologia. O objetivo do programa foi integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de TIC’s, 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. (NICOLÁS, 2007; CATARINO, 2001).

No entanto, foi com o 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 à implantação de ações referentes a: governança digital, prestação de serviços públicos por meios digitais, disponibilização de dados e informações, promoção de transparência ativa e participação da sociedade, e atividades referentes à política de software público do país. Assim, ao DRGTIC compete a gestão de serviços de TIC’s, 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 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; a estimulação da participação da sociedade na formulação e monitoramento das políticas e serviços públicos digitais, e finalmente assegurar a obtenção de informações pela sociedade. Outros princípios aos quais deverá responder a política de governança digital são: abertura e transparência, simplicidade, segurança e privacidade, participação e controle social, bem como inovação.

### **3.2 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 TIC's na administração pública o que determina os resultados das políticas de *e-governo*, existem diversos fatores que influenciam essa interação entre tecnologia e instituições públicas. A continuação se descreve a análise das diretrizes dos três 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 TIC's 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. Isto é característico das iniciativas influenciadas pela chamada "Nova Gestão Pública" (NGP), onde tem protagonismo as recompensas ligadas à medida do rendimento e a eficiência, se afastando 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 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 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 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 sociedade civil.

Em relação ao financiamento da iniciativa de governo eletrônico no Brasil, corresponde ao Orçamento Fiscal para o Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão e destinado para o 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 caso do Paraguai, a análise dos princípios foi baseada na Lei N° 4989 e no documento oficial emitido pela SENATIC's "Acciones y Proyectos 2014-2015", este último incorpora informações referentes à situação das TIC's 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), 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 2008. Apesar disso, o país ainda apresenta sérias 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 TIC's; 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 desenvolvimentos de pesquisa em TIC's e inovação, visando contribuir ao crescimento econômico, difusão da cultura paraguaia e melhorar a qualidade de vida. A principal fonte de financiamento desta proposta são as doações e legados, o produto das vendas de serviços desenvolvidas pela SENATIC's, e o Fundo Nacional de Tecnologias na Educação.

A escolha de um tipo ou outro de *e-governo* não é uma questão puramente tecnológica, nem se trata de um fato apolítico (VILLORIA, RAMÍREZ, 2013). Mas, não é o propósito do estudo identificar quais os motivos que orientaram às administrações públicas nessa escolha. Outro fato importante a ser destacado, é que os três 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" (Parceria para o Governo Aberto), 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 assumidos por cada país membro, o status deles, e o prazo estimado para sua realização (o site é [www.opengovpartnership.org](http://www.opengovpartnership.org)).

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 tramites, 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 ser utilizados e distribuídos pela cidadania. Estes dados não têm restrições de acesso, direitos de autor, patentes ou qualquer mecanismo de controle. É um mecanismo que promove valores de *accountability* na sociedade civil e sua interação com o Estado.

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 organizado em comunidades temáticas para que a sociedade civil debata e colabore na melhora das políticas públicas e programas de governo.

No contexto do Paraguai, os principais mecanismos digitais são: a) Portal Paraguay: é o portal único do Estado, onde a cidadania obtém informação das instituições públicas, e dos diversos trâmites e serviços oferecidos pelo Estado; b) Gestão de Documentos online GDL2G: é um serviço que possibilita a gestão e obtenção online de documentos requeridos por instituições públicas para diversos trâmites e gestões, incorpora um sistema de interoperabilidade governamental; c) Portal de Dados Abertos: é uma plataforma online que permite a qualquer cidadão, instituição, empresa ou funcionário público, o livre acesso os dados da administração pública, sem restrições para a utilização e distribuição deles na sociedade.

#### 4 ANÁLISE DE CONTEÚDO DOS PORTAIS DOS EXECUTIVOS NACIONAIS DOS PAÍSES

Na dimensão “Navegabilidade” se verificou, 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

<b>NAVEGABILIDADE</b>	<b>ARGENTINA</b>	<b>BRASIL</b>	<b>PARAGUAI</b>
MECANISMOS DE BUSCA	2	2	2
MECANISMOS DE AJUDA	1	2	2
MAPA DO SITIO	1	2	2
PÁGINA EM OUTRO IDIOMA	0	2	0
LINK DE VOLTA PARA PÁGINA PRINCIPAL VISÍVEL	2	2	2
ACESSIBILIDADE	0	2	1
ESTATÍSTICA DE NAVEGAÇÃO	0	0	2
CRÉDITOS PARA GESTORES DO SITE	2	1	2
<b>MÉDIA</b>	<b>1,00</b>	<b>1,63</b>	<b>1,63</b>

Fonte: autores (2017).

Os três países tiveram resultados similares, contudo, apenas o Brasil apresentou página em outro idioma e diversas ferramentas de acessibilidade, que no caso da Argentina estiveram ausentes, tais como, “ajuste de contraste”, “ampliação da letra” e “atalhos para navegação simples”. No caso do Paraguai, se evidenciaram ferramentas básicas de acessibilidade e, foi o único dos três em apresentar estatísticas de navegação. Os mecanismos de ajuda de Brasil e Paraguai incorporam um formulário de consultas, perguntas frequentes, e interação através de redes sociais. No caso do Paraguai é possível realizar um seguimento da consulta através

de um número de verificação. O mecanismo de ajuda do *website* da Argentina apresenta alguns telefones úteis (emergências, bombeiros, polícia federal, dentre outros), assim como, indicações sobre como obter informações e fazer buscas no portal.

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

Tabela 2: Dimensão de Informações Governamentais

INFORMAÇÕES DO GOVERNO	ARGENTINA	BRASIL	PARAGUAI
CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA POLÍTICO	2	1	1
INFORMAÇÃO DO MAPA DE ESTADO	2	1	2
CONTATOS DOS OCUPANTES DE CARGO	2	1	2
INFORMAÇÕES DO ESTADO: ECONOMIA	0	2	0
INFORMAÇÕES DO ESTADO: EDUCAÇÃO	1	2	1
INFORMAÇÕES DO ESTADO: CULTURA	2	2	0
INFORMAÇÕES DO ESTADO: SEGURIDADE SOCIAL	1	2	1
INFORMAÇÕES DO ESTADO: TURISMO	1	2	1
INFORMAÇÕES DO ESTADO: INFRAESTRUTURA	0	2	0
INFORMAÇÕES DO ESTADO: MEIO AMBIENTE	0	2	0
INFORMAÇÕES DO ESTADO: RELAÇÕES EXTERIORES	1	0	0
POLÍTICAS PÚBLICAS GOVERNAMENTAIS	1	1	2
NOTÍCIAS GOVERNAMENTAIS	1	2	2
<b>MÉDIA</b>	<b>1,08</b>	<b>1,54</b>	<b>0,92</b>

Fonte: autores (2017).

Unicamente o *site* do Brasil oferece informações de economia, educação, cultura, seguridade social, turismo, infraestrutura e meio ambiente, atualizadas (semanalmente) e completas. Argentina possui algumas dessas informações, tais como, empreendedorismo, educação e cultura, sendo esta área a que mais detalhe de informações possui. No entanto, as informações não são desatualizadas. No caso do Paraguai, estão ausentes na sua maioria. Somente o *site* argentino oferece informações específicas e completas sobre seu sistema político e sobre o mapa do Estado. Nenhum dos *sites* apresentou informações atuais e completas sobre relações exteriores e diplomacia, apenas Argentina mostra alguns detalhes sobre tramites internacionais. Brasil e Paraguai possuem notícias governamentais atualizadas.

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
DELIVERY INFORMATIVO: INSERÇÃO DE DADOS PELO USUÁRIO E OBTENÇÃO DE INFORMAÇÃO (DÚVIDAS E RECLAMOS)	1	2	2
CADASTRO DE CONTA DE USUÁRIO	2	0	0

DELIVERY IMEDIATO DE INFORMAÇÕES: ATENDIMENTO ONLINE INSTANTÂNEO	0	0	0
DELIVERY BUROCRÁTICO I: INÍCIO DE TRAMITES E SERVIÇOS VIA REDE	2	2	2
DELIVERY BUROCRÁTICO II: OPERAÇÃO COMPLETA DE SERVIÇOS VIA REDE	0	1	0
APLICATIVOS DE SERVIÇOS	2	2	2
<b>MÉDIA</b>	<b>1,40</b>	<b>1,40</b>	<b>1,20</b>

Fonte: autores (2017).

Brasil e Paraguai apresentam um melhor *delivery informativo*, no sentido que permite maior interação por parte do usuário ao solicitar informações. De fato se testou o serviço de atendimento via consulta nos três países, e apenas no caso do Brasil e Paraguai se obteve resposta, contudo, o prazo de resposta foi maior de uma semana em ambos os casos. Somente o *site* da Argentina possui cadastro de usuário. Dos três portais, nenhum tem atendimento *online* instantâneo. Apesar que os três países permitam o início de trâmites via Internet, somente o Brasil oferece alguns trâmites completos totalmente *online*. Todos os portais apresentaram um catálogo de aplicativos de serviços para diversos dispositivos.

A quarta dimensão abordada é “*Accountability*”, que diz respeito à prestação de contas por parte do governo. O resultado foi 1, ou seja, incompleto ou insatisfatório para os três países. Argentina, Brasil e Paraguai, oferecem dados em formato aberto, e sob licença aberta. Estão organizados nos respectivos *sites*, por categorias e diversos conjuntos. Dos três, Brasil é o único que apresenta um número maior de conjuntos de dados (2889 na data do estudo), grande parte é fornecida pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). No caso da Argentina e Paraguai, a quantidade de conjuntos de dados é bem menor. O que foi percebido ao manipular alguns dos conjuntos de 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 dos *datasets*. Então, não só se avaliou a quantidade e disponibilidade dos dados, se não também a usabilidade destes.

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

Tabela 4: Participação

PARTICIPAÇÃO	ARGENTINA	BRASIL	PARAGUAI
INFORMAÇÕES ACERCA DE MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL	1	2	0
EXISTÊNCIA DE SONDAAGEM	0	1	1
CONSULTAS PÚBLICAS	1	2	0
<b>MÉDIA</b>	<b>0,67</b>	<b>1,67</b>	<b>0,33</b>

Fonte: autores (2017).

Unicamente o *site* do Brasil apresenta enlaces a mecanismos 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 da Argentina, estão sendo implementadas as primeiras consultas públicas *online* em parceria com a “Alianza para el Gobierno Abierto” (AGA), porém, se evidenciou a participação quase nula por parte dos cidadãos, nas discussões abertas recentemente. Por último, no caso Paraguai, estão contempladas algumas iniciativas de consulta pública (segundo o último reporte da AGA), mas ainda nenhuma delas foi posta em prática.

Foi realizada a média total das 5 dimensões analisadas, 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: 5,14; do Brasil: 7,23 e do Paraguai: 5,07. Indicando que o Brasil tem um diferencial no seu nível de maturidade se comparado com os outros dois países, sendo que essa diferença se deve essencialmente pela dimensão participação e informações governamentais.

E para finalizar a análise e compreender o chamado nível de maturidade do governo eletrônico, utilizou-se um estudo da Comissão Econômica para América Latina (CEPAL) que investiga sobre esse nível em termos teóricos. Este pode ser entendido pelo grau de complexidade que a proposta de governo eletrônico vai adquirindo no seu processo de evolução (CEPAL, 2011). Na medida em que a iniciativa vai avançando, mudanças tecnológicas e culturais vão aparecendo. Nesse sentido, foi desenvolvido um marco de avaliação das iniciativas *e-governo* baseado no seu nível de maturidade, o qual consiste em 5 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 visado, 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, tentou-se refletir sobre o nível de maturidade no qual os países analisados poderiam se localizar. Em princípio, se considera que a iniciativa de governo eletrônico da Argentina e do Paraguai, pode ser classificada no nível da chamada Presença Interativa. No *e-governo* do Brasil, há claras evidências de trâmites online completos e seguros, exemplo deles: inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), obtenção da Licença de Importação (LI), realização de pagamentos de tributos e encargos para trabalhadores domésticos (*eSocial*), entre outros. Isto quer dizer que o país está se aproximando à fase de *Presença Transacional*.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa indagou sobre o nível de maturidade do governo eletrônico na Argentina, Brasil e Paraguai. Para isso, coletamos e sistematizamos as diretrizes e planos nacionais de *e-gov* nesses países. E, também realizamos uma análise de conteúdo dos portais nacionais dos países. Em última instância, interessa indagar sobre a capacidade que os governos possuem para colocar em prática, as diretrizes de *e-gov* através de *websites* governamentais. Cabe esclarecer, que não tivemos como objetivo mapear todas as experiências de *websites* governamentais dos três níveis da federação desses países. Apenas, realizamos a análise de conteúdo dos portais nacionais, pelo fato destes serem os *websites* que, em tese poderiam viabilizar as ações, metas e princípios que as próprias regulamentações informam. Principalmente, estes portais viabilizam conteúdo informado pelos executivos nacionais desses sistemas presidencialistas.

A evolução dos processos de implantação de governo eletrônico nos países não ocorreu de forma similar, em parte, há que destacar que dos três países, o Brasil começou a desenvolver uma política de *e-gov* já nos primórdios da década de 2000. No entanto, foi possível perceber que houve momentos de avanços e retrocessos no percurso. Assim como, a própria evolução do médio foi acompanhada pela aplicação de diretrizes que viabilizassem a implementação das TICs no âmbito da Administração Pública. O processo de implementação de uma política pública que tenha efeitos em nível federal, como é o caso de uma política de governo eletrônico, requer que haja recursos humanos e financeiros para sua aplicação no dia a dia.

A análise de conteúdo dos portais revelou que o portal de Brasil possui um índice melhor colocado, 7,23, seguido da Argentina 5,14 e, com pouquíssima diferença o Paraguai, 5,07. O destaque do Brasil diz respeito, principalmente, aos espaços de participação e informação sobre os diversos setores da administração pública. Embora, ainda sejam muito incipientes os espaços de consultas online para a elaboração de políticas públicas no país. Cabe lembrar, que uma das primeiras consultas públicas na web foram os orçamentos participativos digitais. E, outra dessas experiências foi a consulta sobre o Marco Civil da Internet (MCI). A Lei 12.965 do MCI foi iniciada por uma consulta pública através da internet pela Secretaria de Assuntos Legislativos do Ministério da Justiça. O debate deu-se online, em duas fases, e resultou em um projeto assinado pela Presidenta Dilma e encaminhado ao Legislativo em agosto de 2011. Aprovado e sancionado apenas em 2014, o MCI é hoje a responsável por estabelecer “princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil”. A consulta sobre o MCI é considerada uma das mais bem sucedidas no Brasil pelo seu formato colaborativo.

No que diz respeito ao nível de maturidade do governo eletrônico, no qual os países poderiam se localizar. Em princípio, se considera que a iniciativa de governo eletrônico da Argentina e do Paraguai, pode 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. Além disso, é possível iniciar alguns trâmites online (exemplo reservar citas, consultar expedientes, etc.). É importante destacar que em ambos países, estão em desenvolvimento alguns trâmites completos online (principalmente relacionados ao pago de tributos e taxas), no entanto, não têm sido implementados na sua totalidade.

O caso do Brasil foi o que apresentou um nível maior de maturidade, principalmente no que diz respeito à questão da participação. Estão presentes todas as informações dos diversos mecanismos de participação no portal brasileiro, apesar de não estar visíveis, nem ter suficiente promoção destas como há de outras informações na página principal. Se for comparado com Argentina, a difusão dos mecanismos de participação e a própria implementação destes é recente, sendo que são poucas as informações disponíveis no site. Já no caso do Paraguai, apenas foi evidenciada a existência de algumas sondagens, porém, desatualizados.

Também, no *e-governo* do Brasil, há claras evidências de trâmites online completos e seguros, exemplo deles: inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), obtenção da Licença de Importação (LI), realização de pagamentos de tributos e encargos para trabalhadores domésticos (*eSocial*), entre outros. Isto quer dizer que o país está se aproximando à fase de *Presença Transacional*, no entanto, ainda precisa avançar mais, com o intuito de incorporar a realização de trâmites das diversas áreas do Estado, assim como, processos que requeiram um maior grau de complexidade para serem feitos totalmente online.

No âmbito dos dados abertos, o Brasil possui um conjunto de *datasets* mais amplo do que os outros dois países em análise, contudo, o problema mais recorrente é a dificuldade de trabalhar os dados, esse fato foi constatado também no estudo de Ruediger (2017). Eventuais melhorias nessa questão poderiam incidir no nível de maturidade dos três países de forma positiva, principalmente no caso do Brasil.

Para finalizar, cabe lembrar que, em última instância, o processo de implementação da política pública de governo eletrônico exige que haja processos previstos de monitoramento que indiquem os obstáculos e empecilhos que ocorrem durante seu desenvolvimento. Caberia realizar uma pesquisa sobre os executivos estaduais e municipais para perceber em que medida esses processos podem apresentar similitudes e diferenças com relação a sua implementação.

## REFERÊNCIAS

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.

ARGENTINA. 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.

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

BARDIN, L. (1977). **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.

BEETHAM, D. **Parliament and democracy in the twentyfirst century: a guide to good practice.** Geneva, Switzerland: InterParliamentary Union, 2006.

BIMBER, B. DAVIS, R. **Campaigning Online. The Internet in U.S. Elections.** New York: Oxford University Press, 2003.

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.

BRASIL. 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.

BRASIL. Decreto nº 9035, de 20 de abril de 2017. Aprova A Estrutura Regimental e O Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, Remaneja Cargos em Comissão, Substitui Cargos em Comissão do Grupo-direção e Assessoramento Superiores - das Por Funções Comissionadas do Poder Executivo - Fcpe e Transforma Cargos em Comissão. **Diário oficial da União.** Brasília, 24 abr. 2017.

BRASIL. **Estratégia de Governança Digital da Administração Pública Federal 2016-2019.** Brasília: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria de Tecnologia da Informação, 2016. Disponível em: <<https://www.governoeletronico.gov.br/documentos-e-arquivos/Estrategia-de-Governanca-Digital.pdf>>. Acesso em: 04 jul. 2017.

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.

GASCÓ, M. **El papel de las instituciones en el desarrollo del gobierno electrónico en América Latina: algunas reflexiones.** In: Revista Chilena de Administración Pública / N° 14, p. 37-59, Diciembre 2009.

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.

MARTINS, D. I. P. **Um modelo para análise dos serviços de sites de governos eletrônicos.** Tese (Doutorado) - Pós-Graduação em Administração de Organizações da Universidade de São Paulo, Riberão Preto, 2012.

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.

PARAGUAY. 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.

PARAGUAY. Decreto nº 5323, de 23 de maio de 2016. Por El Cual Se Reglamentan Los Artículos 20 y 21 de La Ley No. 4989/2013 “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)” y Se Establece La Instancia de Coordinación de Las Unidades Especializadas Tic de Las Instituciones del Poder Ejecutivo. **Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y de la Comunicación.** Asunción, 23 maio 2016.

PARAGUAY. SECRETARIA NACIONAL DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN. . **Acciones 2014 - Proyectos 2015.** 2014. Disponível em:

<[https://www.senatics.gov.py/application/files/7214/6308/0182/Senatics\\_correccion\\_4.pdf](https://www.senatics.gov.py/application/files/7214/6308/0182/Senatics_correccion_4.pdf)>. Acesso em: 03 jun. 2017.

PINHO, J. A. G. **Investigando portais do governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia.** Revista de Administração Pública, v. 42, n.3, p.471- 93, 2008.

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 EGovernment 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.

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.

WARD, S., GIBSON, R., K., NIXON, P. Parties and the internet: An overview. In R. K. Gibson & P. Nixon & S. Ward (Eds.), **Political parties and the Internet: Net gain?** London, Routledge, p. 937, 2003.