



**INSTITUTO LATINO-AMERICANO DE ECONOMIA,
SOCIEDADE E POLÍTICA (ILAESP)**

**ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E
POLÍTICAS PÚBLICAS**

**O DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO NA TRÍPLICE FRONTEIRA:
UMA ANÁLISE SOBRE OS NÍVEIS DE MATURIDADE DO GOVERNO ELETRÔNICO
NOS MUNICÍPIOS DE FOZ DO IGUAÇU, PUERTO IGUAZÚ E CIUDAD DEL ESTE**

ACIR THEILOR DE SANTANA

Foz do Iguaçu
2019



**INSTITUTO LATINO-AMERICANO DE ECONOMIA,
SOCIEDADE E POLÍTICA (ILAESP)**

**ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E
POLÍTICAS PÚBLICAS**

**O DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO NA TRÍPLICE FRONTEIRA:
UMA ANÁLISE SOBRE OS NÍVEIS DE MATURIDADE DO GOVERNO ELETRÔNICO
NOS MUNICÍPIOS DE FOZ DO IGUAÇU, PUERTO IGUAZÚ E CIUDAD DEL ESTE**

ACIR THEILOR DE SANTANA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Latino-Americano de Economia, Sociedade e Política da Universidade Federal da Integração Latino-Americana, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública e Políticas Públicas

Orientador: Prof. Dra. Maria Alejandra Nicolás.

Foz do Iguaçu
2019

ACIR THEILOR DE SANTANA

**O DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO NA TRÍPLICE FRONTEIRA:
UMA ANÁLISE SOBRE OS NÍVEIS DE MATURIDADE DO GOVERNO ELETRÔNICO
NOS MUNICÍPIOS DE FOZ DO IGUAÇU, PUERTO IGUAZÚ E CIUDAD DEL ESTE**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Latino-Americano de Economia, Sociedade e Política da Universidade Federal da Integração Latino-Americana, como requisito parcial à obtenção do título de Bacharel em Administração Pública e Políticas Públicas

BANCA EXAMINADORA

Orientador: Prof. Dra. Maria Alejandra Nicolás
UNILA

Prof. Dr. Jamur Johnas Marchi
UNILA

Prof. Dra. Francineide de Moraes Bezerra
UNILA

Foz do Iguaçu, ____ de _____ de _____.

TERMO DE SUBMISSÃO DE TRABALHOS ACADÊMICOS

Nome completo do autor(a): _____

Curso: _____

Tipo de Documento	
(.....) graduação	(.....) artigo
(.....) especialização	(.....) trabalho de conclusão de curso
(.....) mestrado	(.....) monografia
(.....) doutorado	(.....) dissertação
	(.....) tese
	(.....) CD/DVD – obras audiovisuais
	(.....)

Título do trabalho acadêmico: _____

Nome do orientador(a): _____

Data da Defesa: ____/____/____

Licença não-exclusiva de Distribuição

O referido autor(a):

a) Declara que o documento entregue é seu trabalho original, e que o detém o direito de conceder os direitos contidos nesta licença. Declara também que a entrega do documento não infringe, tanto quanto lhe é possível saber, os direitos de qualquer outra pessoa ou entidade.

b) Se o documento entregue contém material do qual não detém os direitos de autor, declara que obteve autorização do detentor dos direitos de autor para conceder à UNILA – Universidade Federal da Integração Latino-Americana os direitos requeridos por esta licença, e que esse material cujos direitos são de terceiros está claramente identificado e reconhecido no texto ou conteúdo do documento entregue.

Se o documento entregue é baseado em trabalho financiado ou apoiado por outra instituição que não a Universidade Federal da Integração Latino-Americana, declara que cumpriu quaisquer obrigações exigidas pelo respectivo contrato ou acordo.

Na qualidade de titular dos direitos do conteúdo supracitado, o autor autoriza a Biblioteca Latino-Americana – BIUNILA a disponibilizar a obra, gratuitamente e de acordo com a licença pública *Creative Commons Licença 3.0 Unported*.

Foz do Iguaçu, ____ de ____ de ____.

Assinatura do Responsável

Dedico este trabalho à minha família e a todos que demonstraram apoio durante a graduação.

AGRADECIMENTOS

Quero agradecer aos meus amigos e a minha família, na qual peço perdão pelos momentos que estive ausente durante a graduação. Agradeço especialmente à minha mãe, que me incentivou durante toda a graduação e demonstrou apoio às Universidades Públicas;

Agradeço à UNILA por ter me proporcionado o conhecimento e me integrado com pessoas incríveis de toda América Latina, que me ensinaram muito, eu certamente não encontraria isso em nenhuma outra Universidade. Obrigado à todos os Professores do Curso de Administração Pública e Políticas Públicas, que foram essenciais para o bom desempenho do curso nos últimos anos, em especial, a Maria Lúcia que me concedeu a oportunidade de ter o primeiro contato com a Iniciação Científica e a Maria Alejandra por ter me despertado o interesse no tema abordado neste TCC, além de me apoiar perante as dificuldades encontradas ao longo da pesquisa, mostrando ser uma excelente orientadora.

Por último, deixo meu agradecimento a todos os estudantes do Campo de Públicas que tive a oportunidade de conhecer durante os eventos acadêmicos e encontros que tive a oportunidade de participar, o ENECAP e o ERECAP-Sul sem dúvidas contribuíram muito para minha formação, carrego comigo uma grande admiração por cada um que conheci, pude ver de perto que o futuro do Campo de Públicas está muito bem representado por eles.

SANTANA, Acir Theilor de. **O desenvolvimento do governo eletrônico na tríplice fronteira**: Uma análise sobre os níveis de maturidade do governo eletrônico nos municípios de Foz de Iguazú, Puerto Iguazú e Ciudad del Este. 2019. 82 págs. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração Pública e Políticas Públicas) – Universidade Federal da Integração Latino-Americana, Foz do Iguaçu, 2019.

RESUMO

A presente monografia analisa o nível de maturidade do governo eletrônico (e-gov) das Prefeituras de Foz do Iguaçu, Puerto Iguazú e Ciudad del Este, três cidades de diferentes países, mas que muito se aproximam institucionalmente e geograficamente. Busca-se entender se setores com diversificação das estruturas internas de gestão e melhores qualificações técnicas de servidores possuem um nível de maturidade de e-gov mais avançado. Ou ainda, se o nível de maturidade do e-gov dos países reflete os níveis de desenvolvimento destes municípios. Para isso, se realizou uma análise de conteúdo dos portais eletrônicos dos municípios mapeando dimensões, que dizem respeito a diferentes níveis de desenvolvimento do e-gov, partindo de ferramentas mais rudimentares até aquelas que permitem interatividade com os usuários. Ainda, foram aplicados questionários com os atores que estão diretamente inseridos nas secretarias e/ou setores responsáveis pela implementação do e-gov em cada um dos municípios, com o intuito de investigar sobre o engajamento e a estrutura desses setores. O estudo apontou que existe uma assimetria nos níveis de e-gov entre os casos estudados e, isso está muito mais relacionado com a gestão administrativa e orçamento destinado ao desenvolvimento do governo eletrônico do município, do que com os desempenhos nacionais, apesar de avanços a partir de normativas de e-gov que lhes impulsionam.

Palavras-chave: Governo eletrônico. Níveis de maturidade. Serviços Públicos. Tecnologia da Informação.

SANTANA, Acir Theilor de. **The development of electronic governo in the triple frontier:** An analysis of e-government maturity levels in the municipalities of Foz do Iguazú, Puerto Iguazú and Ciudad del Este. 2019. 82 pags. Completion of course work (Graduation in Administração Pública e Políticas Públicas) – Universidade Federal da Integração Latino-Americana, Foz do Iguacu, 2019.

ABSTRACT

The present monograph analyzes the maturity level of the e-government of the municipalities of Foz do Iguacu, Puerto Iguazú and Ciudad del Este, three cities from different countries, but which are very close institutionally and geographically. We seek to understand if sectors with diversified internal management structures and better technical server qualifications have a more advanced e-gov maturity level. Or, if the e-gov maturity level of the countries reflects the development levels of these municipalities. For this, a content analysis of the electronic portals of the municipalities was carried out, mapping dimensions that relate to different levels of e-gov development, starting from more rudimentary tools to those that allow interactivity with users. In addition, questionnaires were applied to the actors who are directly inserted in the secretariats and / or sectors responsible for the implementation of e-gov in each of the municipalities, in order to investigate the engagement and structure of these sectors. The study pointed out that there is a asymmetry in the levels of e-gov among the studied cases, and this is much more related to the administrative management and budget destined to the development of the municipal electronic government, than to the national performances, despite advances. from e-gov standards that drive them.

Key words: Electronic Government. Maturity models. Public services. Information and communications technology.

SANTANA, Acir Theilor de. **El desarrollo del gobierno electrónico en la triple frontera:** Un análisis de los niveles de madurez del gobierno electrónico en los municipios de Foz de Iguazú, Puerto Iguazú y Ciudad del Este. 2019. 82 págs. Trabajo de conclusión de curso (Graduación en Administração Pública e Políticas Públicas) – Universidade Federal da Integração Latino-Americana, Foz do Iguaçu, 2019.

La presente monografía analiza el nivel de madurez del gobierno electrónico de los municipios de Foz do Iguaçu, Puerto Iguazú y Ciudad del Este, tres ciudades de diferentes países, pero que están muy cerca institucional y geográficamente. El objetivo es comprender si los sectores con estructuras de gestión interna diversificadas y mejores calificaciones técnicas de los servidores tienen un mayor nivel de madurez de gobierno electrónico. O, si el nivel de madurez del gobierno electrónico de los países refleja los niveles de desarrollo de estos municipios. Para esto, se realizó un análisis de contenido de los portales electrónicos de los municipios, mapeando dimensiones que se relacionan con diferentes niveles de desarrollo de e-gov, comenzando por herramientas más rudimentarias a aquellas que permiten la interactividad con los usuarios. Además, se aplicaron cuestionarios a los actores que se insertan directamente en las secretarías y/o sectores responsables de la implementación del gobierno electrónico en cada uno de los municipios, a fin de investigar el compromiso y la estructura de estos sectores. El estudio señaló que existe una asimetría en los niveles de gobierno electrónico entre los casos estudiados, y esto está mucho más relacionado con la gestión administrativa y el presupuesto destinado al desarrollo del gobierno electrónico municipal que con el desempeño nacional, avances relacionados con normativos de e-gov que los impulsan.

Palavras-chave: Gobierno Electrónico. Niveles de madurez. Servicios públicos. Tecnología de la Información.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Website da Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu	50
Figura 2 - Website da Municipalidad de Puerto Iguazú	50
Figura 3 - Website da Municipalidad de Ciudad del Este	51
Figura 4 - Níveis de Maturidade em E-gov	51
Figura 5 - Banners disponibilizados no website de Ciudad del Este	53
Figura 6 - Fonte de informações atualizadas em Foz.....	54
Figura 7 - Fonte de informações atualizadas em CDE	54
Figura 8 - Fonte de informações atualizadas em Puerto Iguazú	55
Figura 9 - Opção para licitar em CDE.....	56
Figura 10 - Opção para licitar em Foz do Iguaçu.....	57
Figura 11 - Serviços na área de Imóveis e Construção da PMFI voltados à empresa	58
Figura 12 - Serviços de emissão de Certidões da PMFI voltados ao cidadão.....	59
Figura 13 - Disponibilização de informação sobre serviços no website de CDE	59

LISTA DE FOTOGRAFIAS

- Fotografia 1** - Fachada do Departamento de Informática – Puerto Iguazú64
- Fotografia 2** – Fachada da Dirección de Informática - Ciudad del Este65
- Fotografia 3** - Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação - Foz do Iguaçu .65
- Fotografia 4** - Placa indicando wifi gratuito na Plaza San Martín - Puerto Iguazú....67

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Definições de governo eletrônico	22
Quadro 2 - Estágios de Governo Eletrônico	24
Quadro 3 - Tendências do e-gov na América Latina	28
Quadro 4 - Os 10 primeiros Colocados no ranking de governo eletrônico nas américas	33
Quadro 5 - Características dos Municípios.....	49
Quadro 6 - Níveis de Maturidade: Presença Emergente	52
Quadro 7 - Níveis de Maturidade: Presença Ampliada.....	53
Quadro 8 - Níveis de Maturidade: Presença Interativa	56
Quadro 9 - Níveis de Maturidade: Presença Transacional	58
Quadro 10 - Níveis de Maturidade: Valor total.....	60
Quadro 11 - Perfil dos atores.....	61
Quadro 12 - Infraestrutura e Gestão da Tecnologia da Informação	63
Quadro 13 - Governo eletrônico: serviços públicos por meios digitais	69

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

E-GOV - Governo Eletrônico

OCDE - Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico

TIC - Tecnologias da Informação e Comunicação

WWW - Worl Wide Web

ONU - Organização das Nações Unidas

Unpan - United Nations Public Administration Network

IDGE - Índice de Desenvolvimento em Governo Eletrônico

UNDEPA - United Nations Division for Public Economics and Public Administration

ASPA - Cúpula América do Sul e Países Árabes

G2C - governos para cidadãos

G2G – Governo para agências governamentais e outros governos

G2B – Governos para empresas

GE - GOVERNO ELETRÔNICO

ICI - Instituto das Cidades Inteligentes

RCD - Rede Cidade Digital

INTOSAI - International Organization of Supreme Audit Institutions

GTTI - Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação

MCT - Ministério da Ciência e Tecnologia

Cege - Comitê Executivo do Governo Eletrônico

STIC - Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

DGD - Departamento de Governo Digital

DRGTIC - Departamento de Relacionamento e Governança da Tecnologia da Informação e Comunicação

Cetic - Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação

TAD - Trâmites a Distancia

ALADI - Associação Latino-Americana de Integração

SENATICs - Secretaria Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação

CDE - Ciudad del Este

SMTI - Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação

PTI - Parque Tecnológico de Itaipu

ONGs - Organizações não governamentais

CDE – Ciudad del Este

LOA - Lei Orçamento Anual

LAI - Lei de Acesso a Informação

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	16
2 OBJETIVOS	20
2.1 OBJETIVO GERAL	20
2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	20
2.3 PROPOSIÇÕES INICIAIS.....	20
2.4 PROBLEMÁTICA.....	21
3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	22
3.1 O GOVERNO ELETRÔNICO E SUA CONSOLIDAÇÃO	22
3.2 ACCOUNTABILITY E DADOS ABERTOS NO SETOR PÚBLICO	30
3.3 O DESENVOLVIMENTO DO E-GOV NO BRASIL, ARGENTINA E PARAGUAI.	32
3.4 TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA NOS MUNICÍPIOS DE FOZ DO IGUAÇU, PUERTO IGUAZÚ E CIUDAD DEL ESTE	40
4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	44
5 RESULTADOS	49
5.1 NÍVEIS DE MATURIDADE NOS <i>WEBSITES</i>	51
5.2 ENGAJAMENTO E ESTRUTURAÇÃO DO E-GOV NOS MUNICÍPIOS.....	61
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS	72
REFERÊNCIAS.....	74
APÊNDICE	79

1 INTRODUÇÃO

Ao longo dos últimos anos, os países vêm avançando nos indicadores de governo eletrônico (e-gov) (United Nations, 2018), com cidades que seguem uma tendência global de implementação de ações para se tornarem cada vez mais inteligentes, através de ações baseadas na adoção de tecnologia. O Governo Eletrônico (e-gov) aparece como uma via de ligação entre os governos e a sociedade, estando vinculado com o “uso das tecnologias de informação e comunicação, em particular a Internet, enquanto ferramenta para levar a um melhor governo” de acordo com a Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE) (2003, p. 203). De modo geral, seu impacto é capaz de proporcionar um governo mais eficiente, em termos de divulgação da informação, prestação de contas dos atos governamentais, assim como em relação à oferta de serviços públicos aos cidadãos. Dada a notória importância do e-gov para os governos contemporâneos, este trabalho irá analisar os *websites* de prefeituras municipais lotadas em uma região trinacional, especificamente, das cidades de Foz do Iguaçu (Brasil), Puerto Iguazú (Argentina) e Ciudad del Este (Paraguai). A região é considerada como estratégica em termos econômicos, de turismo e sociais e, nesse sentido, as três cidades, em tese, teriam a facilidade de intercambiar experiências de desenvolvimento em vários aspectos, inclusive, sobre o e-gov.

O e-gov é capaz de proporcionar espaços para a participação do cidadão, disponibilizando melhores condições de participação e acesso à informação, tal como a melhora na qualidade sobre a prestação de serviços, dando margem a melhores resultados políticos, o que resulta em um melhor governo. De acordo com Medeiros e Guimarães (2004), as últimas décadas apresentaram contextos onde os países em sua totalidade, precisaram adaptar-se a novos cenários como a globalização ou a era do conhecimento, contexto em que as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's)¹ exerceram um papel crucial na forma em que o Estado desenvolve suas principais funções, conforme os autores:

As novas tecnologias mudam a abordagem da gestão pública, devendo-se levar em conta que cidadãos, empresas e demais organizações querem ter acesso ao

¹ Refere-se à conjugação da tecnologia computacional ou informática com a tecnologia das telecomunicações e tem na Internet e mais particularmente na World Wide Web (WWW) a sua mais forte expressão. (Miranda, 2007)

governo de modo cada vez mais rápido e facilitado, na expectativa de que os programas governamentais estejam focados em suas necessidades (Medeiros e Guimarães, 2004, p. 49).

A partir da perspectiva apresentada por Medeiros e Guimarães (2004), onde a busca pelo acesso e a participação junto ao governo tornam-se pontos de interesse por parte da sociedade, dá-se início a novas formas e modelos de participação e relacionamento entre o estado e sociedade, possibilitando uma administração pública mais democrática. O governo eletrônico, aparece como uma das principais formas que os governos encontraram para se adaptarem a esse novo cenário, na tentativa de prestar serviços públicos e manter suas relações com a sociedade em formas cada vez mais práticas e eficientes. Portanto, a ideia de e-gov, apesar de estar sempre associada ao uso das TIC's pelo setor público, vai muito além dessa dimensão. Araújo et al (2013 p. 76) irá defender que “não se pode falar em e-governo² sem falar em e-democracia³”, considerando que uma boa utilização dos portais eletrônicos por parte dos governos, favorecem para a facilitação do acesso dos cidadãos às informações e a ampliação de espaços políticos.

Frey (2002, p. 148) observa que a Internet não foi criada com a finalidade de promover cidadania democrática, “mas possui, sem dúvida, grandes potencialidades democráticas, e pode ser usada para renovar modos de participação política e tomada de decisões”. O World Bank (2016) relata que a época atual se caracteriza como a maior revolução da informação e comunicação de toda a história, porque mais de 40% da população mundial tem acesso à internet, e esse número está a aumentar a cada dia, o relatório informa ainda, que quase 7 de 10 dos domicílios mais pobres têm acesso à rede por meio de telefones celulares, entretanto, existem 4 bilhões de pessoas que vivem em situação de pobreza extrema e ainda estão fora desse paradigma. Este fato pode ser resultante de projetos de e-gov malsucedidos, por esse motivo, nota-se a necessidade para que se concretizarem junto a políticas de implementação de e-gov, políticas públicas e projetos que sejam voltados a inclusão desta população nos meios digitais. Uma das estratégias utilizadas para reduzir essa brecha digital de acordo com Chamorro (2014, p. 3) é a criação de telecentros, que “surgieron como una respuesta viable para

2 Diniz (2000) apresenta o termo e-gov como uma forma simplificada para se referir a expressão governo eletrônico.

3 “e-democracia: relacionada ao incentivo à consulta e extensão de processos democráticos” (Guimarães e Medeiros, 2005a, p. 6)

facilitar el acceso a las tecnologías especialmente a las comunidades carenciadas y personas con riesgo de exclusión digital”.

A escolha das cidades analisadas (Foz do Iguaçu, Puerto Iguazú e Ciudad del Este) justifica-se pela necessidade em limitar o objeto de estudo, além do interesse em analisar o governo eletrônico em três cidades de diferentes países, mas que neste caso, estão muito próximas geograficamente, por estarem localizadas em uma região de tríplice fronteira. O estudo está focado na análise dos *websites* de governo eletrônico dos municípios, percebendo sob a ótica do e-gov, o nível de maturidade de cada um deles. Verificam-se fatores como a disponibilização de serviços, navegabilidade, acessibilidade, transparência pública, acessibilidade e demais dimensões dos portais, sob a perspectiva de que os governos podem apresentar diferentes níveis evolutivos. De acordo com Naser e Concha (2011), o e-gov pode se constituir num processo em constante desenvolvimento e aprimoramento, nesse sentido, os governos podem apresentar diferentes níveis evolutivos. Utiliza-se aqui, o modelo classificatório proposto pela Organização das Nações Unidas (ONU, 2002) e referenciado por Naser e Concha (2011), que estabelece cinco estágios objetivando analisar os níveis de maturidade do e-gov, sendo eles: presença emergente, presença aprimorada, presença interativa, presença transacional e por último, a presença em rede, vista como ideal, onde atinge-se um nível de integração total do governo eletrônico.

Busca-se ainda, levantar informações sobre as gestões destes municípios no referente à Tecnologia da Informação e a administração dos portais de e-gov, através de questionários aplicados aos gestores da área de TI. O objetivo é compreender as ideias e os projetos de interação destes governos com a sociedade sob o meio eletrônico, como exemplo, se existem projetos de acesso gratuito dos cidadãos à internet ou então se as Secretarias possuem uma infraestrutura adequada para o desenvolvimento do governo eletrônico. Considera-se que para que possa se concretizar o e-gov e, nesse sentido, sua conseqüente evolução, é necessário que existam meios para sua implementação. Procura-se entender se esses municípios estão interessados ou possuem engajamento suficiente para a implementação de um *website* governamental com ferramentas que permitam uma comunicação direta com os usuários, assim como, com setor privado e terceiro setor. Sustenta-se que os instrumentos de participação viabilizados na internet possuem potencialidade para aprimorar a relação

entre cidadãos e governos, mas para alcançar níveis satisfatórios e condizentes, de acordo com Pinho (2008), os governos devem antes de tudo, ter a predisposição para implementar e abrir canais de participação nos portais.

Em um cenário recente, com base nas informações divulgadas pela Rede de Administração Pública das Nações Unidas (United Nations Public Administration Network: Unpan)⁴ no ano 2018, tanto a Argentina, quanto o Brasil, mantiveram uma melhora em seus desempenhos em e-gov se comparado com os últimos rankings da rede, mantendo suas posições nos níveis de Alto IDGE (Índice de Desenvolvimento em Governo Eletrônico), a Unpan também registrou que a região da América Latina já não possui mais representantes classificados nos níveis baixo de IDGE, e desde 2016, oito países das Américas, incluindo o Paraguai, passaram do nível médio para alto alcance, seguindo uma tendência global de desenvolvimento em governo eletrônico.

4 A Rede Pública de Administração das Nações Unidas (UNPAN) foi criada para estabelecer uma rede de Internet para ligar instituições de administração públicas, regionais e nacionais. Ela facilita a troca de informações e de experiências, bem como a formação na área da política de gestão pública. Seu objetivo é construir a capacidade das instituições regionais e nacionais, melhorando a administração pública em geral. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/acao/governanca/>

2 OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar os níveis de maturidade nos *websites* dos governos municipais das cidades de Foz do Iguaçu (Brasil), Ciudad Del Este (Paraguai) e Puerto Iguazú (Argentina) durante os meses de outubro e novembro de 2019.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Visando atingir o objetivo geral, alguns objetivos específicos são requeridos, entre eles:

1. Realizar uma revisão bibliográfica sobre os conceitos de e-gov e outros assuntos de interesse à pesquisa, tais como accountability, TIC's e Transparência Pública.

2. Analisar o nível de maturidade do e-gov através de uma abordagem mista, que utiliza a técnica qualitativa de “análise de conteúdo” para investigar os portais eletrônicos dos municípios. Para isso são mapeadas dimensões, que dizem respeito a um nível mais rudimentar de disponibilização de ferramentas até níveis mais avançados que permitem interatividade entre os usuários e o governo. Os dados são analisados por meio de “estatística descritiva”, obtendo frequências e médias das variáveis.

3. Aplicar questionários com os atores que estão diretamente inseridos nas secretarias e/ou setores responsáveis pela implementação do e-gov em cada um dos municípios, com o intuito de investigar sobre o engajamento e a estrutura (gestão administrativa e orçamento do setor de TI) desses setores.

4. Analisar os dados coletados a fim de contribuir para os estudos sobre e-gov na América Latina, tal como para o avanço da análise do e-gov nos governos municipais estudados.

2.3 PROPOSIÇÕES INICIAIS

Os municípios que dispõem de pessoal técnico com maior qualificação e com diversificação das estruturas internas do setor possuem um nível de maturidade maior.

O nível de maturidade de e-gov nacional acaba refletindo o nível de desenvolvimento dos municípios.

2.4 PROBLEMÁTICA

A problemática desta pesquisa dar-se-á em torno dos seguintes questionamentos:

1. Os níveis de maturidade do e-gov nos municípios são reflexos dos níveis de maturidade à nível nacional de seus respectivos países? E em que medida as legislações federais impactam nos desempenhos do e-gov nos municípios?
2. Por estarem lotados em uma tríplice fronteira, existe alguma influência ou indícios de cooperação e colaboração entre as cidades na implementação do governo eletrônico?
3. Em que medida o porte do município pode interferir nos níveis de maturidade do e-gov?

O trabalho irá refletir estes aspectos a partir do desenvolvimento teórico dos conceitos explorados, assim como na pesquisa empírica através da análise de conteúdo dos *websites* municipais e da aplicação de questionários nas Secretarias da área de TI dos municípios.

3 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção são apresentadas considerações teóricas que orientam este estudo. No primeiro momento, são discutidas e apresentadas diversas definições de governo eletrônico e os fatores responsáveis por sua consolidação, considerando a importância da adoção do uso das Tecnologias de Informação (TIC's), da *accountability* e de dados abertos pelo setor público. Em seguida, são apresentadas pesquisas empíricas sobre o e-gov nos municípios, e por último, as legislações que orientam o governo eletrônico nos países e nos municípios analisados.

3.1 O GOVERNO ELETRÔNICO E SUA CONSOLIDAÇÃO

De acordo com Naser e Concha (2011, p. 11) são várias as definições de governo eletrônico ou e-gov que podem ser encontradas na literatura, que de acordo com Coelho (2001, p.112) também pode receber outras denominações como “governo digital” ou “governo virtual”. A seguir, são discutidas algumas das definições que mais são utilizadas pela literatura, assim como por parte de organizações internacionais.

Quadro 1 - Definições de governo eletrônico

Definição	Fonte
E-gov: utilização da Internet e da web para ofertar informações e serviços governamentais aos cidadãos.	United Nations (2002, p.1)
O conceito de governo eletrônico se relaciona ao uso das TIC na Administração Pública combinadas com mudanças organizacionais e novas práticas, a fim de melhorar os serviços públicos, os processos democráticos e fortalecer o suporte às políticas públicas.	European Communities (2003, p. 4)
O termo 'e-government' aborda o uso de novas tecnologias de informação e comunicação pelos governos, aplicadas a todas as suas funções.	OCDE (2001, p. 1)

<p>Governo Eletrônico como a contínua otimização da prestação de serviços governamentais, participação dos cidadãos e governança pela transformação das relações internas e externas através das tecnologias, internet e novas mídias.</p>	<p>Gartner Group (2000)</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------

Fonte: Construídas pelo autor, a partir das referências citadas (2019)

Observa-se, a partir do quadro apresentado que, em linhas gerais, as funções características do e-gov se concentram na prestação eletrônica de informações e serviços por parte da Administração Pública através do uso da tecnologia, diversos autores e organizações demonstram consensos sobre essa definição, entretanto é possível notar que existe uma concentração bastante variada perante essas definições.

Criado e Ramilo (2001) apresenta uma definição mais ampla, refere-se à adoção das TIC's pela Administração Pública, como diferentes vias nas quais as organizações podem se conectar e interagir com outras organizações, ou até mesmo pessoas, mediante páginas da web, mas também através de correio eletrônico, telefone móvel, intranets, etc. Ferguson (2002, p. 104-105), envolve o conceito de governança eletrônica - que incorpora a democracia eletrônica - e o de prestação eletrônica de serviços voltada para "a garantia e a prestação de serviços do governo por meios eletrônicos". De acordo com a ONU (UNDPEPA/ASPA, 2001), o e-governo (e-government) é uma das três disciplinas que compõem o sentido mais amplo de e-governança (e-governance), juntamente com dois outros conceitos: e-administração (e-administration) e e-governança (em sentido restrito). Assim, o conceito de e-governança é usado de forma mais abrangente para designar o conjunto das áreas de e-governo, e-administração e e-governança; e de maneira mais restrita, como parte desse conjunto. Outros autores como Finkelievich (2004) analisam o e-gov, desde uma perspectiva que destaca a prestação de contas governamentais como um resultado das ações, a autora traz governo eletrônico ao cenário do Mercosul, em seu artigo intitulado "*Mercosur.gov: E-Gobierno en Argentina, Uruguay y Brasil*", em sua conceituação, o e-gov busca "proporcionar a informação, por meio de prestação de contas, informes de atividades, programas, planos e projetos de governo" para que a partir disso "os cidadãos avaliem o desempenho de seus funcionários e participem em diversos graus e maneiras em

decisões de seu interesse” (Finquelievich, 2002, p.112).

Para os fins deste estudo, entende-se por governo eletrônico, a prestação de informações e a disponibilização de serviços governamentais por meio da Internet, centrando nas relações G2C (governos para cidadãos) que são explicadas a seguir. Em estudo apresentado pelo BNDES, Fernandes (2000) explicita que o e-gov envolve três tipos de transações:

G2G quando se trata de uma relação intra ou intergovernos; G2B caracterizado por transações entre governos e fornecedores e G2C envolvendo relações entre governo e cidadãos. Estas transações ocorrem não apenas por meio da Internet, mas também por meio da telefonia móvel, televisão digital, call centers e outros tipos de aplicações ligadas aos computadores pessoais (Fernandes, 2000, p. 2)

Do ponto de vista dos processos de implementação, o e-gov tem se constituído num processo de constante desenvolvimento e aprimoramento, sob a perspectiva de que os governos podem apresentar diferentes níveis evolutivos, levando em consideração os níveis de informações e serviços prestados. O modelo utilizado para análise dos websites municipais (ONU, 2002; Naser e Concha, 2011) estabelece cinco estágios, objetivando analisar os níveis de maturidade do e-gov: presença emergente, presença aprimorada, presença interativa, presença transacional e presença em rede. Entende-se por níveis de maturidade do governo eletrônico, o estágio de utilização de ferramentas das TIC's pelos governos.

Quadro 2 - Estágios de Governo Eletrônico

ESTÁGIO	CARACTERÍSTICAS
Presença emergente	a presença do governo na Internet se dá por meio de pequeno número de sites oficiais, sendo a informação limitada e estática.

Presença Aprimorada	o conteúdo e as informações passam a ser atualizados com maior regularidade.
Presença Interativa	os usuários podem baixar formulários, contatar funcionários e encaminhar solicitações ou agendar contatos.
Presença Transacional	os usuários podem pagar por serviços e conduzir transações financeiras online.
Presença em Rede ou Integração Total	há total integração entre as funções informatizadas e os serviços, cortando as fronteiras administrativas e departamentais.

Fonte: Nações Unidas (2002)

Naser e Concha (2011) mostram que a complexidade dos sistemas vão aumentando conforme aumentam os níveis de maturidade, de acordo com os autores:

En la medida en que el nivel de madurez va aumentando, la complejidad de los sistemas también aumenta, por otro lado asociado al grado de madurez en la que se encuentra el GE también se asocia una evolución tecnológica y cultural, ya que la incorporación de herramientas TIC en la gestión pública otorga grandes beneficios a todo nivel tanto de los estamentos públicos como de la sociedad en su conjunto. (Naser e Concha, 2011, p. 16)

O conceito de governo Eletrônico aparece a partir de aspectos oriundos da evolução das TIC's, em especial do aumento contínuo na utilização da rede mundial de computadores, responsável por constituir novas formas de relacionamento da administração pública com a sociedade e vice-versa, como a utilização de e-mails, dos portais eletrônicos, ou até mesmo as redes sociais, sendo favoráveis para que os serviços públicos sejam prestados cada vez mais sem a necessidade da presença física. Conforme Medeiros e Guimarães (2005b), mudando "a abordagem da gestão pública,

devendo-se levar em conta que cidadãos, empresas e demais organizações querem ter acesso ao governo de modo cada vez mais rápido e facilitado” a partir disso, cria-se uma expectativa “de que os programas governamentais estejam focados em suas necessidades” (Medeiros e Guimarães, 2005b, p. 67). Para tanto, os governos têm considerado as TIC’s como uma ferramenta importante para alcançar suas metas, por exemplo, no que diz respeito à melhoria da qualidade na prestação dos serviços públicos, custos mais baixos e o aumento da transparência no setor público.

Conforme Medeiros e Guimarães (2005b, p.67) a internet é percebida como “veículo de aproximação do Estado com o cidadão” sendo o principal instrumento para tornar o governo cada vez mais adepto ao “eletrônico”. De acordo com os autores, a ideia é “tornar o aparato administrativo menos aparente de forma presencial”, mas que ao mesmo tempo essa presença esteja “mais próximo do cidadão e mais eficiente na realização de seus objetivos, com a utilização de técnicas e sistemas de informática e comunicações” (Medeiros e Guimarães, 2005b, p. 67).

Duarte (2004, p. 327 – 328) conceitua o portal de governo eletrônico como “um veículo de comunicação via Internet, concebido e administrado por um órgão, ou por uma instituição do governo, para agregar informações e serviços” podendo fornecer ou facilitar a localização dos mesmos. Além desses *websites*, os governos podem estender as funcionalidades de seus portais através da utilização de diversas outras ferramentas a disposição das tecnologias digitais, como avisos via mensagens SMS ou à adoção de aplicativos para celulares, que facilitam o acesso e o fornecimento de serviços que estão presentes na agenda governamental.

Um bom exemplo da boa utilização das funcionalidades do e-gov é o aplicativo Saúde Já Curitiba, uma ferramenta, idealizada pela gestão do prefeito Rafael Greca, que foi desenvolvida pela Secretaria Municipal da Saúde da cidade de Curitiba (PR), em parceria com o Instituto das Cidades Inteligentes (ICI). Inicialmente, a ferramenta disponibilizava o agendamento do primeiro atendimento com a enfermagem para mulheres gestantes e atendimento odontológico. No entanto, atualmente, a ferramenta oferece diversas outras facilidades, como a carteira de vacinação virtual, confirmação de consultas especializadas e exames, além da função Meu Pré-Natal, onde de acordo com a Rede Cidade Digital (RCD) “as gestantes podem ter acesso a informações sobre todas as fases de desenvolvimento do feto” mostrando por exemplo

“galeria de imagens” e a “calculadora de contrações” que basicamente irá avisar “qual é o momento correto de ir para a maternidade na hora do parto” (REDE DIGITAL, 2019). O sucesso do aplicativo rendeu reconhecimento internacional, como a premiação Latam Smart City Awards, que celebra iniciativas para tornar as cidades mais inteligentes.

Conforme destacado anteriormente, a prestação de serviços públicos por meios digitais é capaz de proporcionar uma gama enorme de benefícios, a oferta de trâmites por meios eletrônicos é mais uma dessas possibilidades que pode melhorar os índices de eficiência no setor público. De acordo com Roseth et al. (2018, p. 100) “los trámites digitales son más rápidos” e isso leva a uma maior satisfação por parte dos cidadãos “se demoran en promedio un 74% menos que los trámites presenciales” e essa diferença é fundamental para o próprio poder governamental que pode fazer mais em menos tempo, quanto para os cidadãos que podem economizar tempo e dinheiro em deslocamentos até os entes estatais. De encontro com esse assunto, conforme Pareja (2016, p. 100) afirma que “el tiempo es el atributo de un trámite más importante para los ciudadanos”⁵. Além do tempo, como mencionado, o custo é outro ponto que deve ser considerado “puede ser una gran fuente de ahorros”, ou seja, o trâmite por meio digital pode ter um custo muito mais baixo se comparado ao presencial, o que traz uma enorme economia ao setor público, “algunos países han documentado el ahorro significativo que el uso del canal digital puede brindar, teniendo en cuenta el gran volumen de servicios que se prestan” (Roseth et al. 2018, p. 103).

Apesar de todos os avanços concebidos pelo crescimento das TIC's, Quiroga e Carceglia (1999) referenciados por Jambeiro, Silva e Borges (2006, p. 86) conceituam que a tecnologia não é um fator exclusivo para o êxito de um portal de governo eletrônico:

A tecnologia não é o fator principal para que uma iniciativa de portal de governo eletrônico tenha êxito. Essa questão é periférica, apesar de ser relevante. A informática está suficientemente avançada para dispor dos melhores ambientes possíveis para alcançar a diversidade de habilidade tecnológica dos usuários. O principal problema se encontra no comportamento do cidadão frente à sua necessidade informacional e sua demanda por serviços. A atitude frente à

5 Em cinco países estudados, o tempo foi o atributo mais importante segundo opinião dos cidadãos. No sexto país, onde o tempo não foi considerado o principal, foi o segundo atributo mais importante (diligência foi o primeiro).

oportunidade de acesso é importante, o cidadão deve ter consciência do que precisa e saber como pode ter acesso à resolução da sua necessidade, utilizando as ferramentas tecnológicas disponíveis (Quiroga; Carceglia, 1999; Jambeiro; Silva; Borges, 2006, p. 86).

Criado e Gil-García (2013) a partir de uma revisão documental de publicações oficiais, portais da web e outros documentos que envolvem o governo eletrônico, faz um levantamento de temas a serem considerados ao analisar o assunto e a partir disso, identifica as áreas de interesse que os governos da América latina colocaram como prioridade em suas políticas públicas de e-gov durante os últimos anos:

Quadro 3 - Tendências do e-gov na América Latina

Tendência identificada nos últimos anos	Contexto
Agendas Nacionais	Os governos latino-americanos adotaram agendas nacionais para a promoção do governo eletrônico, a maioria das estratégias nacionais de e-gov concentrou-se em melhorar as interações via Internet das administrações públicas com cidadãos e empresas (usando sites para fornecer serviços eletrônicos, plataformas públicas de compras eletrônicas, etc.). [...] Por outro lado, parece haver uma ausência de estabilidade nas estratégias nacionais de governo eletrônico, uma vez que os países da região não adotam agendas de políticas públicas de longo prazo. (Criado e Gil-García, 2013, p. 16-17)
Portais Eletrônicos para a prestação de serviços públicos	Criação de portais da web especializados em informações e serviços públicos eletrônicos, não se destina a oferecer informações sobre o país, o poder executivo ou outros poderes do Estado, mas visa expandir a capacidade eletrônica das administrações públicas de interagir com seus cidadãos e empresas. Em geral, são fornecidas informações sobre procedimentos administrativos, os documentos necessários para solicitá-los, oferecendo inclusive a possibilidade de preenchê-los e enviá-los eletronicamente, enquanto apenas em alguns casos é permitido concluir todo o procedimento digitalmente. (Criado e Gil-García, 2013, p. 17)
Iniciativas de interoperabilidade	Uma das áreas mais recentes para o desenvolvimento do governo eletrônico está relacionada ao termo interoperabilidade. A interoperabilidade pode ser definida como a

	<p>capacidade de dois ou mais sistemas (agências, administrações públicas, níveis de governo etc.) interajam e troquem dados de acordo com um método comum, a fim de obter os resultados esperados (Criado et al. 2011a). Os países da América Latina alcançaram resultados nesse campo específico de governo eletrônico, com o objetivo de facilitar a cooperação e o intercâmbio entre administrações públicas usando as TIC e a Internet (Criado, 2009b). Ao mesmo tempo, pode-se dizer que essa dimensão é provavelmente uma das principais barreiras para o pleno desenvolvimento do governo eletrônico na região. Em termos gerais, a maioria dos países latino-americanos desenvolveu medidas para promover a interoperabilidade do governo eletrônico, pelo menos em certa medida, enquanto apenas alguns deles apresentam estratégias gerais nessa dimensão. (Criado e Gil-García, 2013, p. 17-19)</p>
<p>Redes Sociais nas Administrações Públicas</p>	<p>Pode-se dizer que a América Latina é uma das regiões líderes no uso de Redes Sociais. Estudos mostraram que as sociedades nessa região são usuários intensivos do Facebook, Twitter, YouTube, além de outras redes e tecnologias sociais. Diante do exposto, vários governos e administrações públicas da região estão desenvolvendo essas ferramentas para atender às expectativas da sociedade, embora a existência de estratégias de implementação não esteja clara. À primeira vista, o Twitter é o mais difundido de todos pelos governos e, em todo o caso, o que está crescendo mais rapidamente, o Facebook vem em seguida. (Criado e Gil-García, 2013, p. 19-20)</p>
<p>Governo Aberto e Transparência Administrativa</p>	<p>Da mesma forma, a e-transparência e o governo aberto (<i>open government</i>) implicam um avanço na forma em que a abertura e a prestação de contas operam no setor público utilizando meios digitais. Embora a maioria das iniciativas <i>open government</i> se encontrem em fase embrionária, algumas das ideias que se emergem delas sugerem inovações promissoras nas administrações públicas do futuro. (Criado e Gil-García, 2013, p. 19-21)</p>

Fonte: (Criado e Gil-García, 2013, p. 16-21)

A partir do quadro apresentado, percebe-se que para as políticas públicas de e-gov desenvolvidas durante os últimos anos, foram priorizadas, a partir da

adoção de agendas nacionais, questões como a criação de portais da web especializados em informações e serviços públicos eletrônicos, que não apenas ofereça informações, mas que busque expandir a capacidade eletrônica das administrações públicas de interagir com seus cidadãos ou empresas, a maioria dos países latino-americanos também tomou iniciativas para promover a interoperabilidade e o uso de redes sociais para promover o governo eletrônico, sendo uma das regiões líderes no uso de Redes Sociais no mundo. Além do crescimento das TIC's, alguns outros fatores exerceram papéis cruciais para a consolidação do Governo Eletrônico, um desses exemplos foi a inserção de práticas que foram desencadeadas a partir da necessidade de governo aberto e transparência administrativa.

3.2 ACCOUNTABILITY E DADOS ABERTOS NO SETOR PÚBLICO

No que diz respeito à transparência no setor público, o uso das TIC's pode contribuir com a ampliação do controle da gestão fiscal por parte da população, favorecendo à *accountability*, que compreende basicamente na obrigatoriedade de prestação de contas do poder público ao cidadão. A International Organization of Supreme Audit Institutions (INTOSAI) (1998) considera *accountability* como a obrigação que é imposta aos agentes e entidades públicas de responderem de forma fiscal, gerencial e programática quanto aos recursos que lhes foram conferidos a quem lhes acometeram tais recursos.

Trata-se de um conjunto de medidas para o aperfeiçoamento da gestão dos recursos públicos, é alcançada por meio da contínua divulgação de informações ao cidadão e através de sua participação em todas as fases do ciclo de gestão pública. De acordo com a Constituição Federal (BRASIL, 2011) especificamente em seu Art. 1º, se estabelece que o administrador público está representando os interesses de toda sociedade, considerando que todo poder emana do povo e em nome dele deve ser exercido, sempre se pautando pelo fiel cumprimento do ordenamento jurídico. Num outro ponto da Carta Magna, especificamente nos Art. 34 e 35, a *accountability* se reafirma como um princípio constitucional, portanto uma norma jurídica de observação obrigatória a todos os entes federativos (Lenza, 2011; Moraes, 2011), de acordo com os Artigos:

Art. 34. A União não intervirá nos Estados nem no Distrito Federal, exceto para:
(...)

VII - assegurar a observância dos seguintes princípios constitucionais:

(...)

d) prestação de contas da administração pública, direta e indireta.

Art. 35. O Estado não intervirá em seus Municípios, nem a União nos Municípios localizados em Território Federal, exceto quando:

(...) II - não forem prestadas contas devidas, na forma da lei; (BRASIL, 2011)

De acordo com Naser e Concha (2011) entende-se por governo aberto “la utilización de “datos gubernamentales abiertos”, es decir, datos accesibles a los ciudadanos a través de Internet y, por otra, las acciones diversas que posibilitan más transparencia del gobierno y más participación de la sociedad”. Diniz (2010, p. 01) irá afirmar que o objetivo em se disponibilizar dados governamentais abertos “é superar as limitações existentes para que usuários de informações do serviço público possam facilmente encontrar, acessar, entender e utilizar os dados públicos segundo os seus interesses e conveniências”.

Em um levantamento realizado por Catachura e Nicolás (2018) verifica-se que o Brasil antes de implementar uma política de dados abertos no país, criou bases que contribuíram para o desenvolvimento de dados abertos, como a Lei de Acesso a informação em 2009, além de ser o primeiro país a estabelecer um plano de dados abertos no ano de 2011. A partir de uma análise de conteúdo dos portais de dados abertos na Argentina, Brasil e no Paraguai as autoras concluem que “el portal de datos abiertos de Brasil tiende a ser más explicativo para los usuarios con informaciones más detalladas, con condiciones más adecuadas para la navegación y más participativo” (Catachura e Nicolás, 2018, p. 26). Após a análise de diversos *datasets* (banco de dados) da área de finanças nos portais desses países, verificou-se que no Brasil a relação dos *datasets* estão em melhores condições de usabilidade:

Estos datos presentan una relación de los datasets de Brasil en mejores condiciones de usabilidad y proceso para los usuarios, es decir, una mejor calidad en la presentación de los bancos de datos para utilización por parte de los ciudadanos. En términos generales, se pudo percibir que los tres países

poseen legislación federal que reglamenta los datos abiertos gubernamentales, sin embargo, todavía hay un largo camino para que los datasets disponibles cumplan los requisitos necesarios para que puedan ser de calidad para los usuarios. (Catachura e Nicolás, 2018, p. 26)

Segundo o Global Open Data Index realizado no ano de 2017 pela *Open Knowledge Network* visando analisar os índices de dados abertos à nível global, o Brasil ocupa a 8° posição em um total de 94 países. Argentina ocupa a 17° posição, enquanto Paraguai está posicionado na 37°. Percebe-se que neste quesito, o Brasil vem liderando entre os países analisados, ocupando um lugar de destaque na região.

3.3 O DESENVOLVIMENTO DO E-GOV NO BRASIL, ARGENTINA E PARAGUAI

Na última pesquisa divulgada pela Rede de Administração Pública das Nações Unidas (United Nations Public Administration Network: Unpan. 2018) - responsável por comparar o desempenho de governo eletrônico nos países à nível global - a partir de variáveis utilizadas (Muito Alto, Alto, Médio e Baixo) para medir o IDGE (Índice de Desenvolvimento em Governo Eletrônico), cuja métrica considera questões como serviços on-line, capital humano e infraestrutura de telecomunicação dos países, percebe-se que os países das Américas vêm tendo um contínuo aumento no desempenho dos governos eletrônicos.

Tanto a Argentina, quanto o Brasil, continuaram a melhorar seu desempenho se comparado com rankings recentes, e em 2018 mantiveram suas posições nos níveis de Alto IDGE. Verificou-se também, que em 2018 a região já não possui mais representantes nos níveis baixo de IDGE, e desde 2016, oito países das Américas, incluindo o Paraguai, melhoraram seus níveis, passado de médio para alto alcance. Apesar da melhora em seu desempenho, o Paraguai ainda não aparece nem no ranking dos dez primeiros colocados da região.

Quadro 4 - Os 10 primeiros Colocados no ranking de governo eletrônico nas américas

País	Sub-região	IDGE	Nível de IDGE	Ranking 2018
Estados Unidos	América do Norte	0.8769	Muito Alto	11
Canadá	América do Norte	0.8258	Muito Alto	23
Uruguai	América do Sul	0.7858	Muito Alto	34
Chile	América do Sul	0.7350	Alto	42
Argentina	América do Sul	0.7335	Alto	43
Brasil	América do Sul	0.7327	Alto	44
Barbados	Caribe	0.7229	Alto	46
Costa Rica	América Central	0.7004	Alto	56
Colômbia	América do Sul	0.6871	Alto	61
México	América Central	0.6818	Alto	64

Fonte: Unpan, 2018, p. 136

O estudo de e-gov em governos locais teve início nos Estados Unidos e na Europa (Almazan e Castañeda, 2010), mas atualmente existem estudos sobre várias outras regiões. Uma das questões vistas como mais relevantes para o avanço de e-gov em governos locais é a infraestrutura de TIC. O governo local é o nível mais próximo que o cidadão pode alcançar dentre as instituições do Estado. Os municípios, condados, distritos são responsáveis pela prestação de serviços públicos locais, de acordo com as leis de cada país (Rahman, 2010).

É possível descrever o início da política de e-gov no Brasil, a partir do decreto de 3 de abril de 2000, que instituiu o chamado Grupo de Trabalho Interministerial com o intuito de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação, sendo um marco decisivo para o setor.

Por intermédio do Decreto Presidencial de 3 de abril de 2000, criou-se um Grupo de Trabalho Interministerial, com a finalidade de examinar e propor políticas, diretrizes e normas relacionadas com as novas formas eletrônicas de interação. Informalmente, esse núcleo de pessoas ficou conhecido como Grupo de Trabalho em Tecnologia da Informação - GTTI. A criação do GTTI foi inserida

dentro da política do Governo, para lançar as bases da criação de uma sociedade digital no Brasil. Suas ações coadunaram-se com as metas do Programa Sociedade da Informação [SocInfo], coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia - MCT. Nesse contexto, o GTTI assumiu o papel de facilitador na busca dos objetivos daquele programa. (SOUZA, 2002, p. 33)

O GTTI elaborou um trabalho para o Programa de Governo Eletrônico do Estado brasileiro que concentrou esforços em três linhas: Universalização de serviços; Governo ao alcance de todos e Infraestrutura avançada. Em outubro de 2000, foi criado um comitê interministerial integrado pelos secretários executivos e demais cargos equivalentes dos ministérios da Presidência da República, o Cege (Comitê Executivo do Governo Eletrônico), com o objetivo de formular políticas, estabelecer diretrizes, coordenar e articular as ações de implantação do Governo, sendo definidas as atribuições de diversos órgãos públicos e implementadas diversas ações e normas que contribuíram para adequar o ambiente institucional no qual o governo eletrônico se estabeleceu no país.

Segundo o CEGE (BRASIL, 2002), os principais objetivos de longo prazo apresentados para o desenvolvimento do programa de Governo Eletrônico foram assim definidos:

- I. Oferta na Internet de todos os serviços prestados ao cidadão, com melhoria dos padrões de atendimento, redução de custos e facilidade de acesso;
- II. Ampliação do acesso a informações pelo cidadão, em formatos adequados, por meio da Internet;
- III. Promoção da convergência entre sistemas de informação, redes e bancos de dados governamentais para permitir o intercâmbio de informações e a agilização de procedimentos;
- IV. Implantação de infra-estrutura avançada de comunicações e de serviços, com padrões adequados de segurança e serviços, além de alto desempenho;
- V. Utilização do poder de compra do Governo Federal para a obtenção de custos menores e a otimização do uso de redes de comunicação;
- VI. Estímulo ao acesso à Internet, em especial por meio de pontos de acesso abrigados em instituições públicas ou comunitárias;
- VII. Fortalecimento da competitividade sistêmica da economia. (BRASIL, 2002, p. 09).

É importante destacar que, na época de criação do programa, o Brasil contava com aproximadamente 13 milhões de usuários da Internet, o que tornava a promoção de serviços eletrônicos uma estratégia interessante para o governo (Vilhena, 2002, p. 117). Em um curto período de tempo, percebeu-se que as políticas que estavam sendo criadas para o e-gov no país caminhavam para o êxito, já que em 2001, a ONU classificou o Brasil na 18ª posição em um ranking criado para listar as melhores práticas de governo eletrônico no mundo. Segundo Prado (2009), o portal de governo foi um dos melhores exemplos de portal de entrada e um modelo para os portais da região, entretanto, à medida que os anos foram se passando o Brasil foi perdendo posição, e no ano de 2008, o país já ocupava a 45ª posição. O Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão ocupa a função de fornecer apoio técnico-administrativo necessário ao funcionamento do CEGE, por meio da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), de acordo com Torres (2019):

Desde abril de 2017, segundo o decreto Nº 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 meio digitais, disponibilização de dados e informações, promoção de transparência e participação da sociedade, e atividades referentes à política de software público do país. Assim, o 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. (Torres, 2019, p. 77)

Um outro marco para o desenvolvimento do e-gov no Brasil fica estabelecido a partir da lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 que regula o acesso a informações públicas, impulsionando o uso do governo eletrônico no país para a prestação dessas informações, em conformidade com a lei. Em um cenário mais recente, a partir de uma pesquisa intitulada “TIC Governo Eletrônico”, realizada pelo Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br, 2018), percebe-se uma presença crescente dos órgãos públicos brasileiros na utilização da Internet. A pesquisa mostrou que entre as prefeituras municipais, aumentou a proporção daquelas que possuem *website*, passando de 88%, em 2015, para 93%, em

2017. Apesar desse crescimento, apenas três dos nove serviços medidos pela pesquisa foram disponibilizados no *website* pela maior parte das prefeituras: fazer download de documentos ou formulários (83%), preencher ou enviar formulários (55%) e emitir nota fiscal eletrônica (51%). Em relação à gestão dos recursos de TI, nem metade das prefeituras (41%) possui uma área ou departamento de TI e 23% das prefeituras que dizem ter área de TI não têm qualquer funcionário efetivo, são contratos provisórios (CGI, 2016).

No que diz respeito a Argentina, foi a partir do decreto nº 103/01 promulgado no ano de 2001 pela Presidência da República, que começou a ser implementado um plano de modernização do Estado, entretanto, foi a partir do decreto nº 378 do ano de 2005 que um Plano Nacional de Governo Eletrônico foi implementado formalmente no país. Este objetiva “mejorar la relación del gobierno con los habitantes y ciudadanos, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión y los servicios públicos e incrementar la transparencia y la participación” (ARGENTINA, decreto nº 378/05). O plano possibilitou uma estrutura normativa e um impulso a diferentes processos de incorporação de tecnologias da informação e comunicação (TICs) à administração pública.

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. (Torres, 2017, p. 75.)

No âmbito do Plano Nacional, os governos das províncias e dos municípios gradualmente ficam responsáveis por regulamentar e implementar seus próprios programas para incorporar as TICs na administração pública. De acordo com o Art. 5, deverá ser desenvolvido, administrado e mantido através Subsecretaria de Gestão Pública da Sede de Gabinete de Ministros os seguintes programas e instrumentos:

- a) GUIA DE TRAMITES, que facilite a los habitantes y ciudadanos información fácilmente comprensible, homogénea y precisa con relación a los trámites que deben realizar con organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL.
- b) PORTAL GENERAL DEL GOBIERNO DE LA REPUBLICA

ARGENTINA, accesible por Internet, que permita acceder en forma ágil y sencilla a la información de los distintos organismos de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL.

c) SISTEMA DE SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES, accesible por Internet, que permita a los habitantes y ciudadanos que hayan iniciado una tramitación ante algún organismo de la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL, realizar consultas sobre el estado del mismo.

d) VENTANILLA UNICA para el habitante/ciudadano: definiendo e implementando las tramitaciones para su constitución y coordinando para ello acciones a nivel Nacional, Provincial, Municipal y con organizaciones de la sociedad civil.

e) PORTALES TEMATICOS DEL GOBIERNO DE LA REPUBLICA ARGENTINA: que contengan vínculos a toda la información disponible en Internet relacionada con cada tema y que se encuentre publicada por diferentes organismos.

f) DIRECTORIO EN LINEA DE ORGANISMOS Y FUNCIONARIOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL, accesible por Internet, en el cual se publiquen los números telefónicos y las direcciones de correo electrónico y postal de todos los organismos que componen la ADMINISTRACION PUBLICA NACIONAL y sus responsables. (ARGENTINA, 2005)

No ano de 2016, a Argentina desenhou seu próprio plano de modernização, de acordo com levantamento feito por Torres (2017), o país vem adotando desde então novos parâmetros e diretrizes com o intuito de modernizar a administração pública do país:

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 Modernização na Argentina no ano de 2016, sendo o órgão impulsor 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. (Torres, 2017, p. 76)

Diferente do Brasil, a Argentina, apesar de amparada pela Constituição Federal, não inclui nela um princípio geral de acesso à informação pública, as regras mais importantes sobre o acesso à informação vêm da Ley n° 27.275 de Acceso a la Información Pública, que entrou em vigência em 29 de setembro de 2017 e impulsionou o uso do governo eletrônico no país para a prestação de informações públicas, em conformidade com a lei. O governo argentino garante a partir dessa lei, que toda pessoa possa solicitar informações públicas, facilitada a partir da Agencia de Acceso a la Información Pública⁶. Desde de sua sanção e entrada em vigência, toda pessoa pode solicitar ao estado informações públicas de forma simples a partir do princípio de informalidade. Para fazer a solicitação existem duas possibilidades: Se apresentando pessoalmente na mesa de entrada de qualquer um dos sujeitos obrigados, que estão definidos no art. 7 da determinada lei, ou então solicitar a informação através da plataforma “Trámites a Distancia”⁷.

Artículo 4°.-Legitimación activa. Toda persona humana o jurídica, pública o privada, tiene derecho a solicitar y recibir información pública, no pudiendo exigirse al solicitante que motive la solicitud, que acredite derecho subjetivo o interés legítimo o que cuente con patrocinio letrado.

Artículo 5°.-Entrega de información. La información debe ser brindada en el estado en el que se encuentre al momento de efectuarse la solicitud, no estando obligado el sujeto requerido a procesarla o clasificarla. El Estado tiene la obligación de entregarla en formatos digitales abiertos, salvo casos excepcionales en que fuera de imposible cumplimiento o significara un esfuerzo estatal desmedido. Las excepciones las fijará la Agencia de Acceso a la Información Pública. (ARGENTINA, 2016)

⁶ A Agência busca garantir o direito de acesso a informação pública, buscando promover a transparência pública. Disponível em: <https://www.argentina.gob.ar/aaip>

⁷ Trámites a Distancia – TAD é uma plataforma onde qualquer cidadão pode solicitar um trâmite 100% de forma digital para órgãos públicos na Argentina, sem a necessidade de papel ou deslocamento a um órgão público, o que permite uma economia de tempo e custo. Disponível em: <http://https://www.argentina.gob.ar/modernizacion/tramites-a-distancia>

No cenário Paraguai, conforme levantamento de Torres (2017) houveram alguns planos de modernização do Estado nos anos de 1997 e 1998, com decretos 1028/1997 e 20550/1998 que antecederam os Planos de Desenvolvimento voltados ao meio eletrônico.

Em 2001, o Ministério de Indústria e Comércio através do Conselho de Ciência e Tecnologia, assumiram as funções para promover o desenvolvimento das TIC's no país, contudo, foi somente em 2002 que, junto com a Associação Latino-Americana de Integração (ALADI), o governo paraguaio desenvolveu seu primeiro Plano Nacional de Desenvolvimento da Sociedade da Informação, composto por quatro programas: infraestrutura de acesso a redes; governo eletrônico; educação e treinamento nacional de capital humano; A promoção do comércio eletrônico e da indústria de conhecimento.

Um outro impulso para o desenvolvimento em governo eletrônico no Paraguai, aparece a partir da Lei nº 5282/2014 “De libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental”, já que no ano de 2013 foi sancionada a Lei nº 4989, que cria um marco de aplicação das TIC's no setor público, além da criação da Secretaria Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (SENATICs), que fica encarregada de implementar os princípios e fins das TIC's no setor público do país, de acordo com a “Ley De libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental”, fica atribuída a Secretaria estabelecer os requisitos mínimos que devem ter o *websites* das instituições públicas (Paraguay, 2014).

A SENATICs em virtude do art. 6º do Decreto N° 4064/2015, elaborou uma guia a fim de estabelecer as normativas técnicas para dar cumprimento a lei nº 5282/2014 “De libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental” e ao decreto mencionado mediante a utilização dos sítios oficiais. A secretaria ficou responsável por estabelecer requisitos mínimos que os websites das instituições públicas devem ter, a fim de dar cumprimento a normativa vigente, entre esses requisitos está o de incorporar uma seção de “Transparência”, onde a instituição deve publicar informações mínimas exigidas nos artigos 8º a 11º da Lei nº 5282/2014, exige-se também que os sítios disponham quatro banners que permitam direcionar o usuário para a seção de “Transparencia”, o “Portal de Solicitudes de Acceso a la

Información Pública”, o “Portal de Denuncias Anticorrupción” e ao “Portal Paraguay⁸”.

É possível notar que existe um crescente interesse por parte dos governos destes países na adoção de políticas que visam estabelecer o governo eletrônico, tal como o estabelecimento de bases para avaliar seus níveis de implementação, um exemplo são as Conferências Ibero-americanas de Ministros/as de Administração Pública e Reforma do Estado que são realizados periodicamente, na qual em 2007, foi acordado por 21 países (Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Costa Rica, Cuba, Equador, El Salvador, Espanha, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Paraguai, Peru, Portugal, República Dominicana, Uruguai, Venezuela) as bases fundamentais para a implementação de Governo Eletrônico. A Conferência continua sendo realizada anualmente, mas apesar de todo o incentivo, nos últimos anos vem demonstrando estar cada vez menos relevante para o setor.

3.4 TRANSPARÊNCIA E ACESSO À INFORMAÇÃO PÚBLICA NOS MUNICÍPIOS DE FOZ DO IGUAÇU, PUERTO IGUAZÚ E CIUDAD DEL ESTE

Argueta e Nicolás (2019, p. 2065) em um levantamento sobre a Lei de Acesso à Informação, considera que é “uma normativa que efetiva o direito, previsto na Constituição, que todos os cidadãos do país possuem a prerrogativa de receber dos órgãos públicos informações de interesse pessoal e, também de cunho coletivo.” Ao ser estabelecida, irá criar algumas definições, estabelecendo por exemplo “procedimentos, prazos e critérios para o acesso à informação” para que a partir disso a informação seja divulgada “através de todos os meios disponível, no entanto, obrigatoriamente pela internet.” (Argueta e Nicolás, 2019, p. 2065).

Conforme cita a Controladoria Geral da União (2011), entre as informações que são disponibilizadas estão informações como “[...] endereços e telefones das unidades e horários de atendimento ao público; dados gerais para

8 O Portal Paraguay é destinado a cidadãos, empresários, funcionários públicos e estrangeiros, que desejam acessar todas as informações sobre instituições do Estado do Paraguai, seu histórico, leis associadas, equipe de profissionais e técnicos, bem como o catálogo de todos os serviços e procedimentos. Disponível em: <http://www.paraguay.gov.py/>

acompanhamento de programas, ações, projetos e obras; respostas a perguntas mais frequentes da sociedade.” (Controladoria Geral da União, 2011, p. 15). No que refere-se ao Acesso à informação, as Leis de Acesso a Informação proporcionaram mudanças significativas no que diz respeito à transparência pública nos municípios. Em seguida, apresenta-se o contexto de cada município, objetivando verificar em que medida a regulamentação pode conduzir a uma melhora no desempenho de desenvolvimento dos *websites*.

No município de Foz de Iguaçu, a Lei de Acesso à informação foi regulamentada através do decreto nº 23.445, de 31 de outubro de 2014. O Decreto dispõe sobre os procedimentos relativos ao acesso à informação pública que foram estabelecidos pela lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, no âmbito do poder executivo municipal. O Art. 4ª, refere-se ao serviço de informação ao cidadão, destaca a disponibilidade junto ao protocolo geral do município, bem como virtual, no parágrafo único destacasse a competência de divulgação ao cidadão, quanto à forma do procedimento para acesso à informação pública.

O município disponibiliza em *website* municipal um Portal da Transparência⁹, que é destinado a divulgar informações referentes aos atos da Administração Pública Municipal em tempo real, buscando atender ao que dispõe a Lei de Acesso à Informação e a Lei da Transparência, sendo possível consultar e participar de processos licitatórios, consultar informações de extratos bancários ou então sobre o orçamento anual do município por exemplo.

Em Ciudad del Este a lei está amparada pela *ley 5282/2014 de acceso a la información pública*. A partir da promulgação da lei, os cidadãos podem solicitar informações aos vários órgãos públicos atuantes no país a partir do Portal Unificado de Información Pública¹⁰. O Portal Unificado foi um meio encontrado pelo governo paraguaio em garantir o direito do acesso a informação, promovendo a transparência do estado, desde sua criação, em 2015, já foram feitas cerca de 25.267 solicitações de informações públicas, dentre as quais, 21.226¹¹ foram respondidas. O município aderiu

9 Disponível em: <https://transparencia.pmfri.pr.gov.br/>

10 Disponível em: https://informacionpublica.paraguay.gov.py/portal/#!/buscar_informacion#busqueda

11 Foram feitas as somas das respostas respondidas dentro do prazo (19.206) e as respostas fora do prazo (2.020) dentre os anos de 2015 a 2019. Informação Disponível em: <https://informacionpublica.paraguay.gov.py/portal/#!/estadisticas/mapa#top>

ao portal em agosto de 2017. Nos *websites* públicos¹² existem *banners* ou *links* que direcionam para as solicitações de informação via pelo Portal Unificado, que de acordo com o Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicación “deberá ser respondida por la Institución en un plazo máximo de 15 días hábiles, contados desde el día siguiente de su publicación.”¹³ (PARAGUAI, 2019). Essas informações e suas solicitações são disponibilizadas de forma pública e qualquer pessoa pode acompanhar e ter acesso a elas.

Com relação aos dados abertos, existe um portal nacional¹⁴, também criado a partir da Lei de *acceso a la información pública*, onde podem ser solicitadas informações de dados abertos do município e de todo o país.

No que diz respeito a Puerto Iguazú, conforme orientações do Plano Nacional que foi criado a partir do Decreto nº 378/2015, os governos das províncias e dos municípios argentinos são responsáveis por regulamentar e implementar seus próprios programas para incorporar as TIC's na administração pública.

O direito de acesso à informação pública está regulamentado a nível nacional a partir da Ley 27.275/17. Conforme destacado anteriormente, cada província dita sua própria normativa para regulamentar o direito do acesso à informação dentro de sua jurisdição, ou seja, algumas aderem a lei nacional, enquanto outras possuem suas próprias leis. Em Misiones - Província onde Puerto Iguazú é pertencente – no ano 2012 foi instituída a Ley Provincial de Acceso a la Información Pública (LEY IV – Nº 58) que foi criada impulsionada pelo Foro de Trabajadores de Prensa y Comunicación Social de Misiones. A partir desta lei provincial os órgãos públicos ficam sujeitos a prestar informações a quem requerer, de acordo com o art. 3 da presente lei:

ARTÍCULO 3.- Sujetos obligados. Los sujetos obligados deben proveer a quien lo requiera la información contenida en documentos escritos, fotografías, grabaciones, soporte magnético o digital, o en cualquier otro formato, que haya sido creada u obtenida por el órgano requerido o que se encuentre en su

12 Desde a criação da lei 5282/2014 diversos *websites* foram criados no país. Informações disponíveis em: <https://informacionpublica.paraguay.gov.py/public/8518-8518-HerramientasdeAccesoalainformacionDatosAbiexlsx-8518-HerramientasdeAccesoalainformacionDatosAbie.xlsx> (SENATICS, 2017)

13 Informação disponível em: https://informacionpublica.paraguay.gov.py/portal/#!/hacer_solicitud#busqueda

14 Disponível em: <https://www.datos.gov.py/>

posesión y bajo su control. El requerido no tiene obligación de crear o producir información con la que no cuente al momento de efectuarse el pedido. (Misiones, 2012)

A lei foi regulamentada a partir do Decreto n° 846/2012, porém em um primeiro momento, amparado pelo princípio de autonomia municipal, Puerto Iguazú foi um dos municipios da provincia que não a aderiram à ela. A adesão veio no ano seguinte, em 2013, após uma forte pressão popular¹⁵, através da Ordenanza n° 20/2013 pelo Consejo Deliberativo de Puerto Iguazú.

Em geral, verifica-se que todos os municípios possuem uma legislação vigente sobre acesso à informação pública, em alguns casos, aparentando possuir uma maturidade maior que em outras, apesar das leis terem sido criadas praticamente no mesmo período (entre os anos de 2013 e 2014).

15 De acordo com o Jornal Primeira Edición, no ano de 2012, quando Puerto Iguazú decidiu não aderir a Ley IV n°58 “una iniciativa ciudadana había recolectado miles de firmas a favor de la adhesión a la ley provincial que había sido sancionada por unanimidad de los diputados, las cuales fueron presentadas en el Concejo Deliberante local y el Ejecutivo municipal, pero las autoridades hacían caso omiso.” (PRIMEIRA EDICIÓN, 2013) Informação disponível em: <<https://www.primeraedicion.com.ar/nota/109894/iguazu-un-ano-despues-el-hcd-aprobo-libre-acceso-a-informacion/>>

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia utilizada para a elaboração da análise consistiu em quatro etapas. A primeira etapa consistiu no levantamento bibliográfico e a revisão de literatura, com o intuito de contextualizar o problema, sendo consultados livros, revistas eletrônicas, dissertações, artigos e publicações de instituições nacionais e internacionais com assuntos relevantes para o entendimento e a contextualização do governo eletrônico: Tecnologias de Informação (TIC's), *accountability* e dados abertos foram alguns dos temas abordados e considerados relevantes para a pesquisa.

O segundo momento versou sobre a coleta e análise das diretrizes nacionais de governo eletrônico dos três países, com o propósito de situar os princípios que se baseiam cada um dos programas e políticas públicas voltadas ao e-gov. Utilizou-se como fontes oficiais a própria Constituição Federal de cada país, além de outros documentos oficiais como leis de transparência e seus respectivos artigos. Ademais, outras referências foram fundamentais para a complementação da pesquisa, como os trabalhos de Torres (2017), Vilhena (2002) e Prado (2009).

No terceiro momento, utilizando um método de abordagem mista, foi realizada uma análise de conteúdo dos *websites* municipais dos três municípios. Diversos autores apresentam definições sobre esta abordagem, como Yin (2006), Creswell (2009; 2012) e Tashakkori e Teddlie (2003). Yin (2006) irá afirmar que a lógica subjacente desse método é oferecer uma resposta mais robusta à questão proposta, do que aquela que seria produzida por um desenho de pesquisa ou somente quantitativo ou somente qualitativo. Com relação a análise de conteúdo é apresentada como “um conjunto de instrumentos de cunho metodológico em constante aperfeiçoamento, que se aplicam a discursos (conteúdos e continentes) extremamente diversificados. ” (BARDIN, 2011, p.15). De acordo com Santos (2012) “na fase inicial, pré-análise, o material é organizado, compondo o corpus da pesquisa. Escolhem-se os documentos, formulam-se hipóteses e elaboram-se indicadores que norteiam a interpretação final” (SANTOS, 2012, p. 385).

A análise de conteúdo foi realizada durante os meses de outubro e novembro do ano de 2019, nos seguintes websites: Foz do Iguaçu: <http://www.pmfi.pr.gov.br/>; Puerto Iguazu: <https://www.iguazu.gob.ar/> e Ciudad Del Este: <http://www.mcde.gov.py/>. As

dimensões de análise dos websites foram construídas a partir das variáveis utilizadas pela ONU, já mencionadas na revisão teórica: Presença Emergente, Presença Ampliada, Presença Interativa, Presença Transacional e Presença de Integração Total. Assim como, nas categorias desenvolvidas por Argueta e Nicolás (2019). Para a análise foram utilizadas as quatro primeiras dimensões¹⁶ e um total de 20 variáveis, sendo divididas 5 variáveis por cada dimensão:

a) Presença Emergente: Compromisso inicial em desenvolver o e-gov. As categorias de análise são:

1. *website oficial:* Existe uma página que pode ser acessada através de um *link* ou endereço eletrônico.
2. *Informações de Secretarias:* É possível obter informações básicas sobre as Secretarias ou órgão equivalente (no contexto argentino e paraguaio), como: atribuições, nome do (a) secretário (a), endereço e demais informações de contato como número de telefone e endereço de-mail.
3. *Funções de Ajuda ou Mapa do website:* *Links* que auxiliam na navegação ou presença de um mapa ou listagem dos *links* que compõe o sítio, que facilitam sua navegabilidade.
4. *Telefones e e-mails disponíveis:* disponibilização de e-mail e telefone da prefeitura, tal como do gabinete do prefeito e vice-prefeito.
5. *Calendário de Eventos Relevantes:* Calendários ou informações contendo datas de eventos relevantes realizados com a participação do executivo.

b) Presença Ampliada: fase de crescente desenvolvimento do governo eletrônico, onde multiplicam-se as funções de interação e a disponibilização de informações mais detalhadas nos portais e websites.

1. *Fontes de Informações Atualizadas:* Notícias e informações com datas recentes sobre o município ou com relevância para o cidadão, podendo ser categorizadas por assuntos, períodos ou palavras-chaves que facilitam a busca.
2. *Acesso a Documentos:* Referem-se a documentos variados de interesse para o usuário e com conteúdo sobre as funções e atividades do executivo municipal para leitura *online*.

3. *Informações de Controle Social e Institucional:* Informações básicas sobre os diferentes órgãos de monitoramento, controle e fiscalização do gasto público e dos processos internos. Tais como: controladorias, ouvidorias, corregedoria, conselhos e auditoria.
4. *Áudio e Vídeo para Informação Pública:* espaço com conteúdos em formatos de áudio ou vídeo, sendo de domínio próprio ou compartilhadas com título de notícia ou aviso
5. *Presença em Redes Sociais:* Ícones e *links* para redes sociais do município.

c) Presença Interativa: Nesta fase oferecem-se serviços e existe uma maior interação entre eles, como o envio de documentos ou formulários.

1. *Arquivos prontos para download:* arquivos disponíveis para download: legislação, notas, manuais, editais, cartilhas informativas ou outros documentos relevantes.
2. *Serviços online:* Os usuários podem emitir serviços diretamente no *website* evitando a presença de um local fixo. Porém, estes não necessariamente podem ser finalizados de forma *online*.
3. *Oferta de meio de pagamentos:* É possível a transação de pagamentos de tributos, taxas ou multas, seja através de boleto bancário ou por cartão de crédito.
4. *Emissão de Documentos:* Facilidade para emitir protocolos ou segunda via de documentos.
5. *Acesso a licitações do Município:* Informações relevantes sobre licitações, por exemplo: editais e cadastramento de empresas que queiram participar de licitação para oferta de serviços ou produtos ao setor executivo municipal.

d) Presença Transacional: São oferecidas transações completas, como fazer um pagamento de multas, taxas e imposto ou emitir algum tipo de certificado

1. *Formulários para comentários disponíveis:* presença de caixas de diálogo ou formulários para o usuário com ênfase no feedback.
2. *Emissão de Certidões:* Oferta de certidões negativa, positiva ou efeito de negativa.
3. *Consulta prévia de Alvará:* Informa ao contribuinte se as atividades comerciais selecionadas estão “liberadas” ou “não liberadas” para serem exercidas no endereço consultado, emitindo documento para emissão de alvará.
4. *Consulta Valor Venal de Imóvel:* Possibilidade de emitir ou iniciar o processo de

emissão de documento com o valor venal do imóvel.

5. *Notas Fiscais*: Elaboração e emissão de notas fiscais para inscritos no MEI (microempreendedor individual).

Buscando qualificar o conteúdo em cada uma das categorias consideradas nas dimensões, optou-se por atribuir pesos sobre as informações alcançadas, objetivando um melhor resultado. Em alguns casos, as informações estavam presentes nos *websites*, mas de uma forma incompleta (faltando dados, links inacessíveis ou com falhas, ausência de informações e conteúdo relevante para compreender o processo, etc.), a partir disso, foram definidas as seguintes categorias com seus respectivos pesos: inexistência do item: 0 (zero); existência incompleta do item: 1 (um); existência completa e funcional do item: 2 (dois).

Na quarta e última etapa, foram aplicados questionários com perguntas abertas e fechadas aos atores responsáveis por secretarias e/ou órgãos envolvidos na implementação do e-gov em cada um dos municípios. A partir de uma carta de apresentação, formulada em conjunto com a orientadora desta monografia, foram realizadas várias tentativas para a aplicação dos questionários. Em cada município foi realizado um procedimento diferente. Em Foz do Iguaçu foram realizadas 3 tentativas de contato para conseguir as respostas. No primeiro momento foi realizado contato via telefone fixo com a Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação e a partir de uma orientação interna do setor, enviou-se o questionário via e-mail para ser respondido e retornado pelo Secretário. Aguardou-se um prazo de 15 dias e não obtivemos retorno do questionário. Optou-se por uma segunda tentativa de enviar mensagem via whatsapp diretamente ao Secretário, o mesmo informou que responderia e enviaria via e-mail no dia seguinte, entretanto também não obtivemos retorno. Na terceira tentativa, optou-se por ir pessoalmente à secretaria, mas não encontramos o secretário, nem o diretor, mesmo aguardando alguns minutos. Apesar disso, a secretária propôs que assim que os mesmos retornassem, ela solicitaria novamente à eles e enviaria o questionário respondido através do e-mail, que por fim, deu certo. Além do questionário respondido pelo Secretário, o Diretor do setor também respondeu, ambos foram enviados no mesmo dia da visita através do e-mail.

Em Puerto Iguazú, também foram feitas 3 tentativas. Na primeira delas, realizou-se uma visita ao departamento de informática com o intuito de aplicar o

questionário, além de buscar entender indiretamente como está estruturado o setor, entretanto, o responsável pelo setor não estava e um funcionário do local, entrou em contato com o mesmo, que ficou ciente e nos passou seu contato de whatsapp. Tentou-se o contato através do aplicativo, onde o ator informou que responderia e retornaria o questionário via e-mail, entretanto, não obtivemos esse retorno. Na terceira tentativa, foi realizada uma nova visita ao departamento de informática do município, onde, por fim, o secretário respondeu e enviou o questionário.

Em Ciudad del Este, tentou-se em um primeiro momento contato via whatsapp com o secretário, o responsável informou que enviaria um procedimento, entretanto não retornou. No segundo momento, foi realizada uma visita de campo no setor analisado, o secretário solicitou para ser feito um trâmite presencial interno por se tratar de informação pública, além da solicitação presencial, o pedido foi submetido via website do município em um campo voltado a solicitações de informação pública, onde de acordo com a lei de acesso a informação do país, deve ser respondido em um prazo máximo de 15 dias. O diretor respondeu 11 dias após a submissão do pedido presencial.

Os questionários foram divididos em dois blocos: I. Infraestrutura e Gestão de Tecnologia da Informação e II. Governo Eletrônico: serviços públicos por meios digitais. Por se tratarem de países diferentes, onde cada um possui uma legislação própria e/ou nomenclaturas específicas para determinados setores e divisões, alguns pontos foram adaptados à realidade local, por exemplo: ao serem aplicadas questões que tratam de leis de transparência pública, em Foz do Iguaçu usa-se como referência a Lei nº 23.445/2014 que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas, em Puerto Iguazu a Ley nº 27.275/17 de *“Acceso a la Información Pública”*, e em Ciudad del Este usa-se a Ley nº 5282/14 *“De libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental”*. Um outro ponto a ser elencado, é o trabalho em conjunto para a elaboração e aplicação do questionário na cidade de Foz do Iguaçu, desenvolveu-se uma colaboração com o discente José Argueta, do curso de Administração Pública e Políticas Públicas da Unila, que desenvolve uma pesquisa voltada a governança eletrônica em cidades do estado do Paraná e também estaria aplicando um questionário semelhante e com o mesmo ator em Foz do Iguaçu.

5 RESULTADOS

Nesta seção são apresentados os resultados obtidos com o estudo, sendo divididos em dois tópicos: I. Níveis de maturidade dos *websites*; e II. Engajamento e Estruturação do e-gov nos municípios a partir dos questionários aplicados.

Para uma melhor percepção da análise, devem ser considerados as características presentes de cada um dos municípios:

Quadro 5 - Características dos Municípios

	Foz do Iguaçu	Puerto Iguazú	Ciudad del Este
Número de habitantes	256.088	80.020	312.652
IDH ¹⁶	0,751	0,829 (Misiones) ¹⁷	0,652 (Alto Paraná) ¹⁸

Fonte: IBGE (2010); INDEC (2006); DGEEC (2002); PNUD ARGENTINA (2017); PNUD PARAGUAY (2011)

Percebe-se a partir do Quadro 6 que o município de Puerto Iguazú é o que possui o menor número de habitantes entre os três, Ciudad del Este é o maior deles. Com relação ao IDH, a província de Misiones onde está situado Puerto Iguazú apresenta o maior índice entre os três casos, Ciudad del Este o menor deles, entretanto, deve ser considerado que apenas Foz do Iguaçu apresenta o IDH do município, os demais são dados de toda uma província, talvez se todos apresentassem dados do município a percepção mudaria.

A análise de conteúdo dos websites apresentada a seguir foi realizada durante os meses de outubro e novembro de 2019, nos seguintes endereços:

¹⁶ “O Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) é uma medida resumida do progresso a longo prazo em três dimensões básicas do desenvolvimento humano: renda, educação e saúde” (PNUD BRASIL, 2019) Disponível em: <https://www.br.undp.org/content/brazil/pt/home/idh0.html>

¹⁷ Não é possível encontrar índices oficiais sobre o IDH da cidade de Puerto Iguazú, portanto considerou-se o IDH da província de Misiones, onde o município está situado. Disponível em: https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/library/human_development/informe-nacional-sobre-desarrollo-humano-2017-informacion-para-e.html

¹⁸ Não localiza-se índices de IDH sobre o município, considera-se a província de Alto Paraná, onde o município está situado. Disponível em: <https://www.py.undp.org/content/dam/paraguay/docs/Evaluaci%C3%B3n%20del%20Desarrollo%20Humano%20en%20Paraguay.pdf>

Figura 1 - Website da Prefeitura Municipal de Foz do Iguaçu



Disponível em: <http://www.pmfi.pr.gov.br/>

Figura 2 - Website da Municipalidad de Puerto Iguazú



Disponível em: <https://www.iguazu.gob.ar/>

Figura 3 - Website da Municipalidad de Ciudad del Este

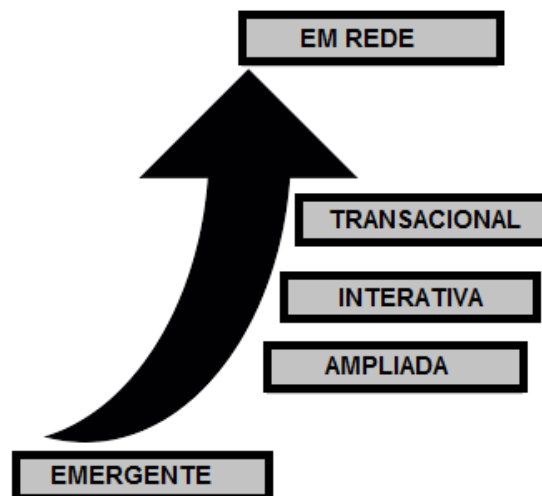


Disponível em: <http://www.mcde.gov.py/>

5.1 NÍVEIS DE MATURIDADE NOS WEBSITES

Conforme disposto no decorrer do estudo, é possível avaliar o grau de implementação de Governo Eletrônico através de 5 fases que estão representados na figura a seguir.

Figura 4 - Níveis de Maturidade em E-gov



Fonte: Elaboração própria a partir do modelo de maturidade proposto pela ONU

Essas fases propostas pelas Nações Unidas (ONU) envolvem um

progresso incremental e para que se consiga alcançar a fase de presença em rede (integração total) devem estar incorporados todos os mecanismos necessários para a fase transacional e conseqüentemente todas as anteriores. A partir da perspectiva dos níveis de maturidade, realizou-se a análise documental em cada uma das cidades analisadas, considerando as seguintes categorias, já mencionadas: inexistência do item: 0 (zero); existência incompleta do item: 1 (um); existência completa e funcional do item: 2 (dois). Os resultados obtidos são apresentados nos quadros a seguir:

Quadro 6 - Níveis de Maturidade: Presença Emergente

Classificação	Foz do Iguaçu	Puerto Iguazú	Ciudad del Este
Website Oficial	2	2	2
Informação de Secretárias	2	1	1
Funções de Ajuda ou Mapa do Site	2	2	2
Telefones e E-mail da Prefeitura	2	2	2
Calendário de Eventos do Município	2	1	0
Total Parcial	10	8	7

Fonte: Dados obtidos pelo autor (2019)

Como pode ser verificado no Quadro 6, a maioria das cidades se igualam obtendo o conceito máximo na categoria Telefone e E-mail da Prefeitura, as três disponibilizam os meios de contato. Uma outra categoria presente em todos os municípios é relacionada ao mapa do site, foi verificado a presença de uma listagem dos *links* que compõem os sítios, o que facilita a navegabilidade para o usuário. Entretanto, apenas Foz do Iguaçu atinge a pontuação máxima de dez (10) pontos, o que leva a ter uma presença completa em todas as categorias que compõem a dimensão de *Presença Emergente*, contendo por exemplo informações detalhadas sobre o funcionamento das Secretarias e um Calendário constando os eventos realizados pelo Município, apesar disso, tanto Puerto Iguazú quanto Ciudad del Este apresentam resultados aceitáveis para as qualificações básicas.

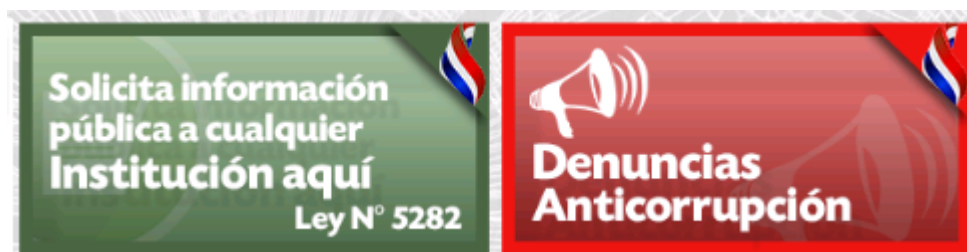
Quadro 7 - Níveis de Maturidade: Presença Ampliada

Classificação	Foz do Iguaçu	Puerto Iguazú	Ciudad del Este
Fontes de Informação Atualizadas	2	2	2
Arquivos prontos para Download	2	2	2
Informações de Controle Social e Institucional	2	0	2
Dados de Transparência Pública	2	0	2
Áudio e Vídeo para Informação Pública	2	0	2
Total Parcial	10	4	10

Fonte: Dados obtidos pelo autor

Com relação à *Presença Ampliada*, tanto Foz do Iguaçu, quanto Ciudad del Este possuem uma estruturação máxima e adequada que contém todas as informações e serviços necessários para compor a dimensão, mostrando um crescente desenvolvimento do governo eletrônico. As categorias que mais estiveram presentes nos sítios foram fonte de informações atualizadas e Arquivos Prontos para Download.

Nesta dimensão, destaca-se o comprometimento de Ciudad del Este com a transparência e a prestação de informações públicas. O *website* do município dispõe banners que direcionam a serviços de solicitação de informações públicas e denúncias anticorrupção.

Figura 5 - Banners disponibilizados no website de Ciudad del Este

Disponível em: <http://www.mcde.gov.py/>

Cabe aqui, reafirmar a importância da lei n° 5282/2014 “De libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental”, considerando que os banners representados na Figura 5, foram elaborados a partir da regulamentação da

lei mencionada.

Figura 6 - Fonte de informações atualizadas em Foz



Disponível em: <http://www.pmfi.pr.gov.br/noticia/>

O município de Foz do Iguaçu disponibiliza uma seção intitulada “Agencia de noticias”, onde podem ser encontradas notícias atualizadas diariamente sobre o município, também podem ser encontradas através de categorias ou com a opção “buscar”, que facilita para o usuário encontrar notícias específicas sobre determinado assunto ou palavras-chave. Além da Agência de Notícias, o município também oferece em seu *website* um Diário Oficial onde são publicadas informações relevantes sobre o município, como concursos públicos, pregão eletrônico, licitações, etc.

Figura 7 - Fonte de informações atualizadas em CDE



Disponível em: <http://www.mcde.gov.py/index.php/noticias>

O município conta com uma sessão voltada exclusivamente para informações e notícias do município, que são atualizadas diariamente. Assim como Foz do Iguacu, as informações e notícias também são classificadas por categorias de assuntos e por períodos mensais, facilitando a busca. Possuem uma grande presença no *website* e também podem ser encontradas facilmente na página inicial.

Figura 8 - Fonte de informações atualizadas em Puerto Iguazú

La Municipalidad ▾ La Ciudad ▾ Trámites ▾

ÚLTIMAS NOTICIAS





Municipalidad de Puerto Iguazú
1 día

 + YAGUARETÉS EN LA SELVA  

En el día internacional y provincial del Yaguareté celebrado en Puerto Iguazú con la presencia del Ministro de Ecología Juan Manuel Díaz, autoridades locales, provinciales y protagonistas del sector, la gran noticia fue que según los especialistas podemos encontrar hasta 125 ejemplares de estos animales en nuestra Selva Misionera 

Esto significa el crecimiento de h... [Ver más](#)

[Ver en Facebook](#) · [Compartir](#)

  15  6  0

Disponível em: <https://www.iguazu.gob.ar/>

No município de Puerto Iguazú as informações e notícias também são muito presentes, atualizadas diariamente e podem ser facilmente encontradas. Apesar disso, diferente dos demais, o *website* não categoriza essas informações por assuntos ou período, nem ao menos conta com a opção “buscar”, tendo em vista que as notícias são compartilhadas via Facebook e não diretamente no *website*. Por esse motivo, classificou-se a variável “Fontes de Informação Atualizadas” deste município com o conceito 1 (um), quando há uma existência incompleta do item.

Entretanto, é possível verificar nesta dimensão, um desproporcional nível de Puerto Iguazú com os demais, o município carece de dados e informações básicas de transparência pública ou que possibilite o controle social e institucional através do sítio, além de não possuir nenhum tipo de interação de Áudio e Vídeo para Informação Pública, atingindo uma pontuação abaixo da média cinco (05), com quatro

(04) pontos.

Quadro 8 - Níveis de Maturidade: Presença Interativa

Classificação	Foz do Iguazu	Puerto Iguazú	Ciudad del Este
Facilidade para Licitar On-line	2	0	1
Acesso a Documentos	1	1	1
Serviços On-line de Modo Interativo	2	1	2
Ofertas de Meios de Pagamento	1	0	0
Emissão de Documentos	2	0	1
Total Parcial	8	2	5

Fonte: Dados obtidos pelo autor (2019)

No que se refere à *Presença Interativa*, apenas Foz do Iguazu teve uma pontuação acima da média, com oito (08) pontos, o que a aproxima da nota máxima. Tanto Puerto Iguazú, quanto Ciudad del Este apresentam uma pontuação que não fica superior a média, sendo: dois (02) e quatro (05) respectivamente.

Figura 9 - Opção para licitar em CDE



Convocatoria a empresas interesadas en proveer almuerzo escolar

La Municipalidad de Ciudad del Este invita a las empresas con intenciones de proveer el almuerzo escolar para el año lectivo 2020, a presentar sus propuestas para el servicio con un precio mínimo por ración.

El objetivo del encuentro es **conocer los valores mínimos del servicio**, que pueden ofrecer las empresas que cuentan con las condiciones técnicas, documentales y logísticas para proveer el almuerzo escolar a instituciones educativas en situación de vulnerabilidad del municipio.

Disponível em: <http://www.mcde.gov.py/index.php/almuerzo-escolar>

O Município de Ciudad del Este não dispõe no *website* um serviço voltado a licitações de modo geral, entretanto, existe um campo voltado a convocação de empresas interessadas em prover o almoço escolar para o ano de 2020 e a convocação se restringe apenas a essa área. As empresas interessadas devem apresentar suas

propostas, a vencedora será a que apresentar o menor custo. Considerando que o serviço é exclusivamente voltado ao almoço escolar, o município pontuou a nota 01 (um) na variável “Facilidade para Licitar On-line”, considerando que oferece um serviço correlato, mas de uma forma incompleta.

Figura 10 - Opção para licitar em Foz do Iguaçu

The screenshot shows the 'Licitações' (Bidding) section of the website for the Municipality of Foz do Iguaçu, Paraná. The header includes the state name 'Paraná' and the municipality name 'PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU'. A 'Voltar' (Back) button is visible on the left. The main content area is titled 'Licitações' and includes a sub-header 'Exibe informações sobre as Licitações e seus arquivos' and a timestamp 'Última Data de Movimentação dos Dados: 04/12/2019 15:00:00'. Below this is a search form titled 'Pesquisa de Editais' (Bid Search) with the following fields:

- Entidade Governamental: PREFEITURA MUNICIPAL DE FOZ DO IGUAÇU
- Período: 01/01/2019 (calendar icon) Até: 31/12/2019 (calendar icon)
- Modalidade: Todos.....
- Nº Licitação: [input field]
- Ano: 2019
- Situação: Todos.....
- Objeto: [input field]

Below the search form is an 'Operações' (Operations) section with a 'Consultar' (Consult) button and icons for PDF, Excel, and DOC files.

Disponível em:

<http://www2.pmfi.pr.gov.br/giig/portais/portaldatransparencia/licitacoes/wfrmLicitacoes.aspx>

Em Foz do Iguaçu existe uma área específica no sítio do município voltada exclusivamente a Licitações e demais arquivos correlatos, conforme exemplificado na Figura 10. Existem várias opções de consultas como os campos intitulados “modalidade” ou “situação”, essas opções podem ser utilizados para filtrar informações, facilitando a busca por parte do usuário. As licitações não se restringem a apenas um setor ou área específica, devido a essas questões o município pontuou 02 (02) pontos na variável. Ressaltando que neste quesito, Puerto Iguazú não apresentou nenhuma opção semelhante, portanto, está com a pontuação zerada.

Quadro 9 - Níveis de Maturidade: Presença Transacional

Classificação	Foz do Iguaçu	Puerto Iguazú	Ciudad del Este
Formulários para comentários disponíveis	1	2	0
Certidões	2	0	0
Consulta Prévia de Alvará	1	0	1
Consulta Valor Venal de Imóvel	0	0	2
Notas Fiscais	2	0	0
Total Parcial	6	2	3

Fonte: Dados obtidos pelo autor

A dimensão de *Presença Transacional* é vista como uma dimensão mais exigente, tendo a presença de características de classificação com uma maior capacidade de interação do usuário com o *website* governamental, como emissão de Notas Fiscais ou prestação de serviços como Consultas de Valor Venal ou emissão de Certidões. Foz do Iguaçu é o único município que dispõe em seu sítio municipal serviços de consulta de emissão de Notas Fiscais ou de Certidão. Conforme exemplificado na imagem a seguir há uma vasta gama de serviços que são ofertados pelo município, tanto para o cidadão quanto para empresas:

Figura 11 - Serviços na área de Imóveis e Construção ofertados pela PMFI voltados à empresa

CIDADÃO
EMPRESA

SERVIÇOS DA PREFEITURA PARA SUA EMPRESA

(Serviços para Imóveis / Construção, Certidões, Protocolos, Contadores entre outros)

Imóveis / Construção

IPTU e TAXAS - Imprima aqui o carnê de dívidas NÃO VENCIDAS.

Permite a impressão do CARNÊ de dívidas imobiliárias NÃO VENCIDAS. Para imprimir o carnê basta informar o número da INSCRIÇÃO imobiliária.

[Clique aqui](#)

IPTU e TAXAS - Imprima aqui o boleto de dívidas VENCIDAS ou VINCENDAS.

Permite a impressão do boleto (DAM) para pagamento de dívidas imobiliárias VENCIDAS ou VINCENDAS. Para imprimir o boleto basta informar o número da INSCRIÇÃO imobiliária.

[Clique aqui](#)

Emissão de taxas de serviço via inscrição

Módulo responsável pela emissão das taxas de aprovação de serviços do município. As dívidas geradas nesse módulo, só serão consideradas pelo sistema a partir do pagamento.

[Clique aqui](#)

Certidão Débitos Imóvel

Possibilita a emissão de CERTIDÃO DE DÉBITOS junto Prefeitura através do número da Inscrição do Imóvel.

[Clique aqui](#)

Certidão Imóveis- Autenticidade

Permite a verificação da veracidade da certidão de Imóveis emitida junto à Prefeitura, demonstrando o documento na sua íntegra com cópia fiel.

[Clique aqui](#)

Alvará, Licença de Construção e Habite-se - Autenticidade

Permite a verificação da veracidade do Alvará de Construção, Licença e Carta de Habite-se para Reforma emitidas junto à Prefeitura, demonstrando o documento na sua íntegra com cópia fiel.

[Clique aqui](#)

Disponível em:

<http://www.pmfi.pr.gov.br/prefeitura24h/?jsessionid=72e0d0fcb70f9a8150a917969da8?idServico=0>

Figura 12 - Serviços de emissão de Certidões oferecidas pela PMFI voltados ao cidadão

Certidões		
<p>Autenticidade de Imóveis</p> <p>Permite a verificação da veracidade da certidão de DÉBITOS de Imóveis emitida junto à Prefeitura, demonstrando o documento na sua íntegra com cópia fiel.</p> <p>Clique aqui</p>	<p>Certidão Débitos Imóvel</p> <p>Possibilita a emissão de CERTIDÃO DE DÉBITOS junto Prefeitura através do número da Inscrição do Imóvel.</p> <p>Clique aqui</p>	<p>Autenticidade Pessoa Física</p> <p>Permite a verificação da veracidade da certidão de DÉBITOS de Pessoa Física emitida junto à Prefeitura, demonstrando o documento na sua íntegra com cópia fiel.</p> <p>Clique aqui</p>
<p>Emissão Pessoa Física</p> <p>Possibilita a emissão de CERTIDÃO DE DÉBITOS junto Prefeitura através do número do CPF.</p> <p>Clique aqui</p>	<p>Autenticidade P.Jurídica/CMC</p> <p>Permite a verificação da veracidade da certidão de DÉBITOS DE Pessoa Jurídica(CNPJ ou CMC), emitida junto à Prefeitura, demonstrando o documento na sua íntegra com cópia fiel.</p> <p>Clique aqui</p>	<p>Emissão Pessoa Jurídica</p> <p>Possibilita a emissão de CERTIDÃO DE DÉBITOS junto Prefeitura através do número do CNPJ.</p> <p>Clique aqui</p>
<p>Autenticidade Certidão CMC</p> <p>Permite verificar a autenticidade da CERTIDÃO DE INSCRIÇÃO CADASTRAL DE EMPRESA junto a Secretaria Municipal da Fazenda.</p> <p>Clique aqui</p>	<p>Certidão Convênios Subvenção</p> <p>Verificação da autenticidade das Certidões de Convênios de Subvenções Sociais.</p> <p>Clique aqui</p>	<p>Consulta CDA</p> <p>Através da Inscrição(Inscrição Imobiliária, CMC ou CPF/CNPJ), número e ano da Certidão de Dívida Ativa, permite a consulta das dívidas dentro da CDA informada.</p> <p>Clique aqui</p>

Disponível em:

<<http://www.pmf.pr.gov.br/prefeitura24h/?jsessionid=72e0d0fcb70f9a8150a917969da8?idServico=0>>

A oferta de consultas e emissão de documentos listadas nas imagens anteriores, propiciam um ambiente para transações de maior interação da pessoa física ou jurídica. O município de Ciudad del Este não oferece consultas de serviços para trâmites, ou consultas e emissões de documentos da mesma proporção que Foz do Iguacu, enquanto Puerto Iguazú não disponibiliza nenhum tipo de consulta a serviços desse tipo voltados ao cidadão ou empresa.

Figura 13 - Disponibilização de informação sobre serviços no website de Ciudad del Este

Trámites

Portada / Pagina actual

- Requisitos para Patentes Comerciales y Profesionales
- Requisitos para solicitud en Medio Ambiente
- Requisito para Registros y Habilitaciones
- Requisito para Impuesto Inmobiliario
- Requisitos para Presentacion de Planos

Disponível em: <http://www.mcde.gov.py/index.php/tramites>

Conforme exemplificado na imagem anterior, em Ciudad del Este os serviços para emissão de documentos ou registros se restringem apenas a informações e detalhes sobre os procedimentos ou o que fazer para obtê-los, como a listagem de documentos necessários e seus prazos, não é possível formalizar todo trâmite neste *website*. Isto explica o motivo para que nesta variável, Foz do Iguaçu tenha a pontuação máxima (02), enquanto Ciudad del Este apenas nota parcial (01) por oferecer a variável de uma forma incompleta, enquanto Puerto Iguazú tenha obtido a nota (0) por não oferecer absolutamente nada referente a essa função.

Nenhuma cidade chega a zerar nas variáveis. Nesta dimensão mantiveram-se características semelhantes à dimensão anterior (*Presença Interativa*), onde apenas Foz do Iguaçu fica acima da média, com um total de seis (06) pontos.

Quadro 10 - Níveis de Maturidade: Valor total

Classificação	Foz do Iguaçu	Puerto Iguazú	Ciudad del Este	TOTAL
Presença Emergente	10	8	7	25
Presença Ampliada	10	4	10	24
Presença Interativa	8	2	5	15
Presença Transacional	6	2	3	11
TOTAL	34	16	25	-
Média por variável	1,7	0,8	1,25	-

Fonte: Dados obtidos pelo autor

O quadro 10 apresenta os totais e a média final em cada dimensão conforme a cidade, sendo quarenta (40) a pontuação máxima do total a ser atingido, tendo em vista que a dimensão de *Presença em Rede* (Integração Total) foi retirada para avaliação no estudo. O município de Foz do Iguaçu lidera o ranking, atingindo a pontuação máxima de dez (10) pontos nas duas primeiras dimensões e ficando acima da média nas demais. Em seguida, vem Ciudad del Este, que apresentou uma boa

pontuação nas duas primeiras dimensões, entretanto ficou abaixo da média nas sucedentes. O menor resultado ficou com Puerto Iguazú que ficou abaixo da média em quase todas as dimensões, sendo a Presença Emergente (etapa básica para a adequação das normas da Lei de Acesso à Informação) a única exceção do município.

5.2 ENGAJAMENTO E ESTRUTURAÇÃO DO E-GOV NOS MUNICÍPIOS

A partir dos questionários (Anexo A) aplicados aos atores responsáveis pela Secretaria de Tecnologia da Informação ou setor equivalente em cada município, foi possível obter informações de grande relevância para o estudo. O primeiro quadro da sessão, mostrado a seguir, fica responsável por apresentar os atores participantes deste estudo.

Quadro 11 - Perfil dos atores

Município	Foz do Iguaçu (a)	Foz do Iguaçu (b)	Puerto Iguazú	Ciudad del Este
Entrevistados	Ator I	Ator II	Ator III	Ator IV
Cargo	Secretário de Tecnologia da Informação	Diretor e Programador de Computador	Chefe do Setor	Diretor
Tempo no cargo	8 anos	20 anos	3 anos	3 meses
Funções do Cargo	“Gestão de Secretaria de TI que é composta pelas Diretorias de: Segurança da Informação, Telecomunicações e Engenharia de Software”	“Gerente de banco de dados e Supervisor de desenvolvimento de software”	“Coordinar y mantenimiento de todos los equipos informáticos, de las distintas redes y de los sistemas que esté a cargo del municipio”	“Administrador y encargado del área de informática”

Fonte: Dados obtidos pelo autor (2019)

Conforme informações contidas no Quadro 9, são apresentados os atores participantes em cada um dos três municípios. No caso específico de Foz do Iguaçu, foram dois atores consultados, o Secretário (Ator I) e o Diretor (Ator II).

A seguir, apresenta-se os resultados obtidos a partir da aplicação dos questionários. Neste primeiro bloco, o foco está exclusivamente voltado à Infraestrutura e Gestão da Tecnologia da Informação. Todas as respostas se baseiam em informações

fornecidas pelos Secretários e/ou responsáveis pelos setores de Informática ou correlato. No caso específico de Foz do Iguaçu, as questões abertas foram apresentadas a partir de das visões, tanto do Secretário (Ator I) quanto do diretor (Ator II), tendo em vista que ambos responderam o questionário; no que tange à questões objetivas não houve duplicação, considerando que as respostas de ambos são correlatas.

Em todos os casos, as respostas optativas foram elencadas de acordo com as alternativas selecionadas pelos atores, quando marcada mais de uma alternativa, são mostradas em ordem numérica.

Quadro 12 - Infraestrutura e Gestão da Tecnologia da Informação

Bloco I			
Município	Foz do Iguaçu	Puerto Iguazú	Ciudad del Este
Nome do Setor	Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação – SMTI	Departamento de Informática	Centro de Procesamiento de datos – CPD (Dirección de Informática)
Competências do Setor	“Gestão de Secretaria de TI que é composta pelas Diretorias de: Segurança da Informação, Telecomunicações e Engenharia de Software” (Ator I, 2019) “Prover recursos tecnológicos para todas as demais Secretarias do município, fornecendo sistemas, suporte, Infra-Estrutura de Servidores, entre outras necessidades que se fizerem necessárias” (Ator II, 2019)	“Realizar mantenimientos a los equipos informáticos (Preventivo y Correctivo), chequear y realizar mantenimiento a las distintas redes que trabaja el municipio, realizar informes de estado de los equipos y redes y realizar las instalaciones para el uso de los mismos.” (Ator III, 2019)	“Administración de sistemas, mantenimiento y reparación de ordenadores. Soluciones de TI.” (Ator IV, 2019)
Número aproximado de servidores efetivos	+ 17	1 – 5	6-11
Possui funcionários terceirizados?	Sim	Sim	Sim
Qualificação da equipe técnica	Todos têm formação em TI ou similar	Todos têm formação em TI ou similar	Todos têm formação em TI ou similar
Treinamento para os servidores	Feitos por demanda específica (Conforme a necessidade da Secretaria)	Feitos por funcionário	Feitos uma vez por ano
Divisão em Diretorias Específicas	I. Engenharia de Software II. Infra-Estrutura e Segurança de Redes III. Telecomunicações	Não possui	Sim, se subdivide. (As divisões não foram informadas)
Políticas de inclusão digital	I. Conexão wifi gratuita em áreas públicas do município, como praças e parques (ainda não concretizado, está em implantação)	I. Centros públicos de acesso gratuito, como telecentros II. Conexão wifi gratuita em áreas públicas do município, como praças e parques	I. Centros públicos de acesso gratuito, como telecentros (Em parceria com o Parque Tecnológico de Itaipu - PTI) II. Conexão wifi gratuita em áreas públicas do município, como praças e parques
Planos de Tecnologia da Informação que orientem as ações internas	I. Gestão de contratos II. Acompanhamento de projetos III. Gerenciamento de serviços IV. Tratamento de incidentes V. Gestão de infraestrutura em TI	I. Gestão de infraestrutura em TI	I. Gestão de infraestrutura em TI II. Gestão de riscos
Presença de Comitê com o objetivo de formular políticas e estabelecer diretrizes da Área de TI	Não possui	Não possui	Sim
Opinião sobre a estrutura da Secretaria/Área de TI	Completa e satisfatória	Temos alguns servidores, porém precisamos de mais	Completa e satisfatória

Fontes: Dados obtidos pelo autor (2019)

Verifica-se a partir das informações obtidas, que os dados e as informações variam de acordo com cada município. Cada um deles possui um formato próprio para a gestão administrativa e orçamento do setor de TI, atuando com diferentes divisões em seus respectivos setores.

Conforme representado na Fotografia 1 a seguir, no município de Puerto Iguazú o *Departamento de Informática* atualmente está lotado em uma pequena sala dentro do “*Centro Turístico Cultural*” um setor municipal voltado para informações aos turistas.

Fotografia 1 - Fachada onde o Departamento de Informática está lotado



Fonte: Fotografia própria do autor (2019)

No município de Ciudad del Este, o Centro de Procesamiento de datos – CPD está lotado dentro da *Dirección de Informática*, apesar da pouca infraestrutura, o setor possui um espaço próprio e está lotada em um local onde estão anexados grande parte dos setores e divisões do município, além da própria Prefeitura.

Fotografia 2 - Local onde a Dirección de Informática está lotada em Ciudad del Este



Fonte: Fotografia própria do autor (2019)

Em Foz do Iguaçu, a Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação possui um prédio próprio para exercer suas atividades, conforme fotografia a seguir:

Fotografia 3 - Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação em Foz do Iguaçu



Fonte: Fotografia própria do autor (2019)

O município de Foz do Iguaçu possui uma quantidade bem mais elevada de funcionários efetivos (+17) se comparado com Puerto Iguazú (entre 1-5) e Ciudad del Este (entre 6-11), entretanto há um consenso sobre funcionários terceirizados, já que todos os setores consultados são aderentes a esse tipo de contratação, que completam seus respectivos quadros de funcionários. Outras questões que são semelhantes nos

três casos é que em todos eles, os funcionários que compõem o quadro de servidores, possuem formação em TI ou similar, entretanto, isso nem sempre significa que esses funcionários estejam capacitados para exercerem seus cargos, por isso a importância em ter-se um treinamento. Entende-se que o treinamento incentiva o funcionário a se autodesenvolver, Beach (apud Loureiro,1997) conceitua treinamento como um procedimento organizado em que as pessoas adquirem conhecimentos e/ou habilidade para um propósito definido, objetiva a partir disso, fazer com que os treinados adquiram habilidades, conhecimentos ou atitudes para soluções em seu ambiente de trabalho. Nos três casos estudados, cada município possui um formato para treinar seus funcionários. Em Foz do Iguaçu as capacitações são feitas por demanda específica, de acordo com a necessidade da Secretaria; Em Puerto Iguazú são feitas individualmente por cada funcionário; Em Ciudad del Este as capacitações são realizadas anualmente, uma vez a cada ano.

Com relação à diversificação das estruturas internas dos setores, através de divisões específicas para cada atividade, Foz do Iguaçu ocupa papel de destaque, se divide em três divisões: Engenharia de Software, Infra-Estrutura e Segurança de Redes e Telecomunicações, enquanto Puerto Iguazú não possui qualquer tipo de diversificação de setores ou divisões, o município de Ciudad del Este, de acordo com o diretor (Ator IV), está subdividido, porém não foi informado o formato adotado pelo município. Com relação aos Planos de Tecnologia da Informação que orientem as ações internas dos setores, Foz do Iguaçu se destaca por adotar vários planos internos, como Gestão de contratos, Acompanhamento de projetos, Gerenciamento de serviços, Tratamento de incidentes e Gestão de infraestrutura em TI. Puerto Iguazú possui um único plano voltado a Gestão de infraestrutura em TI e Ciudad del Este adota planos de Gestão de infraestrutura em TI e Gestão de riscos, o município se destaca por ser o único entre os três que possui um comitê com o objetivo de formular políticas e estabelecer diretrizes da Área de TI.

Ao contrário da maior parte das variáveis anteriores, Puerto Iguazú e Ciudad del Este se destacam ao demonstrar boas práticas no que se refere à políticas de inclusão digital. Enquanto em Foz do Iguaçu ainda não existe uma política totalmente definida e implementada, em Ciudad del Este existem projetos já implementados de Conexão wifi gratuita em áreas públicas do município, como praças e parques, além de

programas de Telecentros que foram implementados em parceria com o Parque Tecnológico de Itaipu, surgem como uma estratégia para incluir a população sem acesso à internet, de acordo com Prieto (2014):

Surgieron como una iniciativa de la Itaipú Binacional a través de convenios con las municipalidades, asociaciones comerciales, asociaciones de vecinos y ONGs, con el objetivo de proporcionar mecanismos de fortalecimiento de inclusión social a los ciudadanos mediante la inclusión digital, el acceso a Internet y a la generación de empleo y renta (González Prieto, 2008; apud Chamorro, 2014, p. 9).

Em Puerto Iguazú, assim como em Ciudad del Este, além Centros públicos de acesso gratuito, a prefeitura fornece conexão wifi gratuita que pode ser facilmente localizada em áreas públicas do município, como na *Plaza San Martín* localizada na região central do município.

Fotografia 4 - Placa informativa indicando wifi gratuito na Plaza San Martín em Puerto Iguazú



Fonte: autor (2019)

Em termos gerais, ao serem questionados sobre a estrutura da Secretaria ou Área de TI, tanto o Secretário em Foz do Iguaçu, quanto o Diretor da divisão em Ciudad del Este a consideram Completa e satisfatória em seus respectivos

contextos. O cenário muda em Puerto Iguazú, pois o Diretor (Ator III) considera que precisa-se de mais servidores.

A seguir, apresenta-se o segundo Bloco das informações obtidas a partir dos questionários, levanta-se aqui, informações voltadas à oferta de Serviços Públicos por meios digitais.

Quadro 13 - Governo eletrônico: serviços públicos por meios digitais

Bloco II			
Município	Foz do Iguaçu	Puerto Iguazú	Ciudad del Este
Utilidade e usabilidade dos serviços eletrônicos ofertados ao cidadão	I. Temos cardápio de serviços que atende as necessidades da prefeitura II. Temos cardápio de serviços que atende as necessidades do cidadão	I. Temos poucos serviços	I. Temos cardápio de serviços completos
Oferecem serviços por dispositivos móveis?	Sim - “Aplicativos criados pelo órgão público; aplicativos criados por terceiros; envio de mensagens por whatsapp”	Sim - “Ofrecemos 2 linhas de whatsapp para realizar las denuncias y/o quejas por cuestiones que competan al municipio”	Sim – “Atendimento dos cidadão através de whatsapp, existem linhas disponíveis em todas as divisões, além de “sistemas de consulta web”
Sobre a gestão de acesso à criação de novos ou manutenção dos serviços digitais oferecidos ao usuário	I. É definido por planejamento interno II. Demanda do prefeito	I. Demanda do prefeito	I. Demanda do prefeito
Sobre a Avaliação dos serviços eletrônicos ofertados aos usuários/cidadãos	Avaliação feita pela equipe de TI e secretária	Avaliação feita pela equipe de TI e secretária	Avaliação feita pela equipe de TI e secretária
Existe algum projeto ou algum tipo de intercâmbio de experiências junto a municípios vizinhos?	Sim - “Sempre trocamos experiências com outros municípios da região a fim de buscar aprimorar o trabalho realizado pela Prefeitura em diversas não apenas ficando restrito apenas em Tecnologia da Informação”	Não - “Nunca se organizó realizar un proyeto de T.I en conjunto, pero sería fabuloso poder organizar algo con los municipios vecinos”	Não.
Inclusão da Lei de acesso informação no município	Totalmente adequada	Parcialmente adequada	Totalmente adequada
Sobre o recurso disponível previsto no orçamento anual- LOA (Presupuesto anual) do município	I. Utilizado para pagamento e folha da secretaria de TI e manutenção de software II. Utilizado para insumos e serviços eletrônicos ao cidadão III. Utilizado para melhorias nos sites institucionais, serviços de governança eletrônica e compra de equipamentos	Não temos orçamento próprio	I. Utilizado para melhorias nos sites institucionais, serviços de governança eletrônica e compra de equipamentos
Gostaria de Incluir alguma informação adicional?	“A Secretaria de Tecnologia da Informação do município de Foz do Iguaçu foi criada em 12/2008 para atender as demandas de TICs de todo o quadro municipal em atendimento ao cidadão e aos órgãos de controle”	Não	Não

Fonte: Dados obtidos pelo autor (2019)

Com relação aos serviços públicos, no que tange à “Utilidade e Usabilidade” dos serviços eletrônicos oferecidos ao cidadão, o Secretário (Ator IV) afirma que o município possui um cardápio de serviços que atende as necessidades da prefeitura, assim como as necessidades do cidadão. Em Puerto Iguazú, o diretor (Ator III) informa que o município dispõe de poucas opções de serviços voltados ao cidadão, em Ciudad del Este o diretor afirma que possuem um cardápio completo de serviços. No que corresponde a serviços ofertados via dispositivos móveis, no município de Foz do Iguaçu, existem aplicativos criados tanto pelo órgão público, quanto por terceiros, além do atendimento ao cidadão através de mensagens por whatsapp. Em Puerto Iguazu o município oferece duas linhas de whatsapp para realizar denúncias ou queixas por questões que compete ao município. Em Ciudad del Este no próprio website do município, existe uma listagem com os números de whatsapp dos responsáveis por cada setor, inclusive do próprio prefeito, o diretor afirma também que são ofertados serviços de consulta voltados ao cidadão.

Em todos os casos, a avaliação desses serviços eletrônicos é feita pela equipe de TI e Secretaria, não há relatos de participação do cidadão nessas avaliações. Com relação à gestão de criação de novos serviços digitais ou manutenção desses serviços já existentes, em Foz do Iguaçu são definidos por planejamento interno e também através de demanda do Prefeito. Em Puerto Iguazú também é definida pelo Prefeito, assim como em Ciudad del Este.

No que tange a Lei de acesso à informação, os municípios apresentam opiniões diversas acerca de sua adaptação no município, em Foz do Iguaçu e em Ciudad del Este, acredita-se que a lei já está totalmente adequada, enquanto o responsável pelo setor em Puerto Iguazú acredita que na realidade local a lei está parcialmente implementada. Os recursos disponíveis previstos em orçamento anual - LOA (Presupuesto anual) dos municípios também variam, considerando que em Puerto Iguazú não há um orçamento próprio, em Foz do Iguaçu o orçamento é utilizado para pagamento e folha da secretaria de TI, manutenção de software, insumos e serviços eletrônicos ao cidadão, além de ser utilizado para melhorias nos sites institucionais, serviços de governança eletrônica e compra de equipamentos. Em Ciudad del Este utiliza-se para melhorias nos sites institucionais, serviços de governança eletrônica e compra de equipamentos.

A partir dos questionários aplicados, percebe-se que apesar de existirem alguns consensos em determinadas questões, como em relação a avaliação dos serviços eletrônicos, onde em todos os casos é feita pelo próprio setor de TI, na maior parte, as questões apresentam resultados que divergem entre si. Existe uma visível desproporção nas estruturas desses setores, Foz do Iguaçu mostra-se possuir uma maior infraestrutura, maior número de funcionários e de serviços ofertados, seguido por Ciudad del Este. E isso fica claro ao ser comparadas as respostas de questões voltadas a estrutura dos setores e oferta de serviços, onde em Puerto Iguazú, ao contrário dos demais, o diretor afirma, respectivamente, que com relação aos funcionários “precisa-se de mais” e que possuem “poucos serviços”.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É possível concluir, a partir do levantamento realizado, que existe assimetria nos níveis de maturidade entre os municípios analisados. Na análise dos *websites*, o município de Foz do Iguaçu lidera o ranking dos níveis de maturidade, atingindo a pontuação máxima de dez (10) pontos nas duas primeiras dimensões e ficando acima da média nas demais. Em seguida, vem Ciudad del Este, que apresentou uma boa pontuação nas duas primeiras dimensões, entretanto ficou abaixo da média nas sucedentes. O menor resultado ficou com Puerto Iguazú que pontou abaixo da média em quase todas as dimensões, sendo a Presença Emergente (etapa básica para a adequação das normas da Lei de Acesso à Informação) a única exceção do município, o website deste município vem sendo utilizado para divulgação de informações do município, mas quase não possui serviços efetivos voltados aos cidadãos.

As evidências relatadas anteriormente, ao serem relacionadas com as questões internas dos setores - obtidas através dos questionários - é possível notar que essa assimetria de maturidade, presente entre os municípios, vem se mostrando muito mais relacionada com reflexos de sua gestão administrativa e orçamento, considerando que os municípios que possuem maior número de funcionários, orçamento próprio e que se estruturam por meio de divisões específicas são os que mais apresentam níveis elevados. Verificou-se que os níveis de governo eletrônico dos respectivos países não são reflexos nos municípios estudados, considerando que a Argentina possui um nível de desenvolvimento superior ao Brasil e Paraguai, o município de Puerto Iguazú, conseqüentemente, mostra-se como um contraste do país, ficando muito atrás de Foz do Iguaçu e Ciudad del Este.

A partir do estudo foi possível evidenciar que Foz do Iguaçu se destaca entre os demais municípios pelas funcionalidades e serviços que são oferecidos através de seu *website*. Apesar disso, fica atrás dos municípios vizinhos no que tange a Políticas e Programas de inclusão. Tanto Ciudad del Este, quanto Puerto Iguazú, possuem projetos já implementados e em excelente funcionamento, enquanto Foz do Iguaçu ainda não implementou completamente um projeto. Para isso, considerando a proximidade geográfica e facilidade para a locomoção e comunicação entre esses municípios que são vizinhos, sugere-se projetos ou intercâmbios de experiências dentre os responsáveis técnicos desses setores, percebendo que existem algumas questões que funcionam em

uns e que poderiam ser sugeridos a outros.

Com relação a avaliação dos serviços prestados por parte do cidadão, com base nas evidências levantadas, é possível perceber que esse não é um ponto considerado por parte do poder público da região no que tange ao governo eletrônico, os municípios não exploram a enorme potencialidade desses instrumentos, o que poderia ser feito por meio de enquetes online, por exemplo.

Com relação ao levantamento das legislações desenvolvidas nesses contextos estudados, foi possível verificar que o Brasil possui uma vanguarda no que tange ao desenvolvimento do Governo Eletrônico, tendo inicialmente, de acordo com Prado (2009) um dos melhores exemplos de portal de entrada e um modelo para os portais da região. Notou-se a partir desse levantamento, que as leis nacionais de acesso a informação e suas consequentes regulamentações foram cruciais para o estabelecimento do e-gov nos municípios, foi a partir delas que deu-se início a inclusão de portais da transparência, como no caso de Foz do Iguaçu, ou então da inclusão de banners que direcionam a portais de acesso à informação pública, como no caso de Ciudad del Este. Percebeu-se que as informações obtidas neste estudo só foram possíveis graças a essas leis que estipulam prazos e obrigações sobre a transparência pública, mas que, apesar disso, ainda há uma resistência por parte dos atores analisados em fornecer informações públicas.

REFERÊNCIAS

ALMAZAN, R. S.; CASTAÑEDA, M. A. **Gobierno electrónico en los municipios: el caso de Toluca**. In: Proceedings of the 11th Annual International Digital Government Research Conference on Public Administration Online: Challenges and Opportunities. Digital Government Society of North America, 2010. p. 245-246.

ARAÚJO, R.M. de; ARAÚJO, M.A.D.; ALLOUFA, J.M.L.; LOPES, A.O.B. **Governo Eletrônico: um estudo sobre as possibilidades de participação do cidadão**. Informação & Sociedade: Estudos, João Pessoa, v.23, n.1, p. 73- 90, jan./abr. 2013.

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.

_____. **Decreto ley N.º 27.275 de 14 de setembro de 2016**. Sobre el derecho de acceso a la información pública. Boletín Oficial de la República Argentina, n.º 33.473, de 29 de setembro de 2016

ARGUETTA, J. D.; NICOLÁS, M. A. **Nível de maturidade do governo eletrônico nos municípios do estado do Paraná/Brasil**. III CIDESP. Florianópolis, set. 2019. Disponível em: <http://www.cidesp.com.br/index.php/lcidesp/3cidesp/schedConf/presentations>
Acesso em: 10 set. 2019.

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

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Presidência da República. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm. Acesso em: 18 out. 2019.

_____. Casa Civil da Presidência da República, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, Secretaria Executiva do Comitê Executivo do Governo Eletrônico. **Dois anos de governo eletrônico - balanço preliminar**. Brasília, DF, 2002. Disponível em: [HTTPS://WWW.GOVERNODIGITAL.GOV.BR/DOCUMENTOS-E-ARQUIVOS/E15_90BALANCO_2ANOS_EGOV.PDF](https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/E15_90BALANCO_2ANOS_EGOV.PDF). Acesso em 27 out. 2019.

_____. **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.

CATACHURRA, C. K. M; NICOLÁS, M. A. **Gobierno Abierto: Análisis vde los websites de datos abiertos gubernamentales en Argentina, Brasil y Paraguay.** XIII Congreso Nacional y VI Congreso Internacional sobre Democracia. Facultad de Ciencia Política y Relaciones Internacionales, Universidad Nacional de Rosario. Rosario, set. 2018.

CGI. Comitê Gestor da Internet no Brasil. **Pesquisa sobre o uso de tecnologias de informação e comunicação no Brasil.** *TIC domicílios e empresas 2015.* Comitê Gestor da Internet no Brasil, São Paulo. 2016.

CHAMORRO, M. F. **Inclusión digital y telecentros: Análisis de experiências de tres telecentros em Alto Paraná, Paraguay.** *ACADEMO Rev. Investig. Cienc. Soc. y Humanid..Vol. 1 Nro. 1, pág. 2-14.* Dez, 2014. Disponível em:<<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5762989.pdf>> Acesso em 21 out. 2019.

COELHO, E. M. **Governo eletrônico e seus impactos na estrutura e na força de trabalho das organizações públicas.** *Revista Do Serviço Público, 52(2), p. 110-130.* Disponível em: <<https://revista.enap.gov.br/index.php/RSP/article/view/307/313>>

CRIADO, J.; RAMILO, M. e-Administración: **¿un Reto o una Nueva Moda para las Administraciones del Siglo XXI?** Algunos Problemas y Perspectivas de Futuro en torno a Internet y las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Administraciones Públicas. *Revista Vasca de Administración Pública, v. 61, n. 1, p. 11-43,* 2001.

DINIZ, V. **Como conseguir dados governamentais abertos.** III Congresso CONSAD de Gestão Pública, Brasília, 2010. Disponível em: <<http://consad.org.br/evento/iii-congresso/>> Acesso em 22 nov. 2019.

DUARTE, C. **Desenhando Portais. E-gov.br – A próxima revolução Brasileira.** Prentice Hall. São Paulo, 2004.

EUROPEAN COMMUNITIES. **The role of e-government for Europe's future.** *Commission of the European Communities,* Bruxelas, 2003.

FREY, K. **Governança Eletrônica – Experiência de Cidades Europeias e algumas lições para países em desenvolvimento.** IN: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (ORG.). *Internet e política: Teoria e Prática da Democracia Eletrônica.* Editora UFMG, Belo Horizonte, p. 141-163. 2002.

FERGUSON, M. **Estratégias de governo eletrônico: o cenário internacional em desenvolvimento.** In: EISENBERG, J.; CEPIK, M. (Org.). *Internet e política: teoria e prática da democracia eletrônica.* Belo Horizonte: Editora UFMG, 2002. p. 103-140.

FERNANDES, Andréa Gomes. **E-Governo: o que já fazem Estados e Municípios.** In: *INFORME-SE,* n.20, outubro de 2000. Disponível em:

http://www.ebape.fgv.br/comum/asp/act_download_s_login.asp?arq_download=01_BNDES.pdf&termo_aceito=s Acesso em: 10 set. 2019

FINQUELIEVICH, Susana. **Mercosur.gov: E-Gobierno na Argentina, Uruguay Y Brasil**. FLACSO-Chile; AIICD-OEA, 2002.

FOZ DO IGUAÇU. **Decreto nº 23.445, de 31 de outubro de 2014**. Dispõe sobre os procedimentos relativos ao acesso à informação pública estabelecidos pela lei federal nº 12.427m de 18 de novembro de 2011, no âmbito do poder executivo municipal. Câmara Municipal de Foz do Iguaçu. Foz do Iguaçu, 2014.

GIL-GARCÍA, R.; CRIADO, I. **Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas Estado actual y tendencias futuras en América Latina** J. Gestión y Política Pública, vol. temático, p. 3-48, 2013.

UNITED NATIONS. **Estudo sobre governo eletrônico da Organização das Nações Unidas 2018**. Departamento de Assuntos Económicos e Sociais, Nova Iorque, 2018. Disponível em: <<https://publicadministration.un.org/publications/content/PDFs/UN%20E-Government%20Survey%202018%20Portuguese.pdf>> Acesso em: 11 nov. 2019.

UNITED NATIONS. **Benchmarking e-government: a global perspective**. United Nations – Division for Public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration, Nova Iorque, 2002.

PNUD. **Informe Nacional sobre Desarrollo Humano 2017. Información para el desarrollo sostenible: Argentina y la Agenda 2030**. Dirigido por Gabriela Catterberg y Ruben Mercado; edición literaria a cargo de Sociopúblico; con prólogo de René Mauricio Valdés. – 1.a ed. Programa Naciones Unidas para el Desarrollo. Buenos Aires, 2017. Disponível em: https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/library/human_development/informe-nacional-sobre-desarrollo-humano-2017-informacion-para-e.html Acesso em 30 out. 2019.

LOUREIRO, Renata. **Imagens da organização**. São Paulo: Atlas, 1997

MEDEIROS, P. H. R.; GUIMARÃES, T. A. **O Estágio do Governo Eletrônico no Brasil em relação ao contexto mundial**. Revista do Serviço Público. Ano 55, Núm. 1 e 2. p. 49-66, Jun. 2004.

MEDEIROS, P. H. R.; GUIMARÃES, T. A. **A relação entre governo eletrônico e governança eletrônica no governo federal brasileiro**. Cadernos EBAPE.BR. Vol. 3 núm. 4; Dez. 2005a. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/cebape/v3n4/v3n4a04>> Acesso em 10 nov. 2019.

MEDEIROS, P. H. R.; GUIMARÃES, T. A. **A institucionalização do governo eletrônico no Brasil**. RAE. Vol. 46 núm. 4; set 2005b. Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rae/v46n4/v46n4a07.pdf>> Acesso em 20 nov. 2019.

MIRANDA, G. L. **Limites e possibilidades das TIC na educação**. Revista de Ciências da Educação, n.3, Maio/Ago 2007, ISSN 16494990. Disponível em: < <http://ticsproeja.pbworks.com/f/limites+e+possibilidades.pdf>>. Acesso em: 01 nov, 2019.

MISIONES. **Lei Provincial nº 58, 2012**. Libre acceso a la información pública. Cámara de Representantes. Posadas, 2012. Disponível em: <http://www.oas.org/es/sla/ddi/docs/acceso_informacion_base_dc_leyes_pais_A_9.pdf> Acesso em 28 out. 2019.

NASER, A.; CONCHA G. **El gobierno electrónico en la gestión pública**. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES). CEPAL. Santiago, abr, 2011. Disponível em: <https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf> Acesso em: 27 nov. 2019.

OCDE. **Promise and problems of e-democracy: challenges of online citizen engagement**. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico, Paris, 2003.

OCDE. **Des citoyens partenaires: information, consultation et participation à la formulation des politiques publiques**. Organização para Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE), Paris, 2001.

OTHON JAMBEIRO. **Acessibilidade, navegabilidade e conteúdos em portais e websites de governo eletrônico em capitais brasileiras**. COMUNICAÇÃO & INFORMAÇÃO, V 9,Nº 2: p. 200 – 213. Jul/dez. 2006.

PARAGUAY. **Decreto nº 5282, de 19 de setembro de 2014**. Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental, Gaceta Oficial, Asunción, 2014.

_____. **Decreto nº 4064, de 17 de setembro de 2015**. Regula la ley Libre Acceso Ciudadano a la Información Pública y Transparencia Gubernamental, Gaceta Oficial, Asunción, 2015.

PAREJA, A., C. Fernández, B. Blanco, K. Theobald y A. Martínez. **Simplificando Vidas: Calidad y Satisfacción con los Servicios Públicos**. Washington, 2016.

PINHO, J. A. G. **Investigando portais de governo eletrônico de estados no Brasil: muita tecnologia, pouca democracia**. Revista de Administração Pública. Rio de Janeiro, jun. 2008. Disponível em:< <http://www.scielo.br/pdf/rap/v42n3/a03v42n3.pdf>> Acesso em: 20 nov. 2019.

RAHMAN, H. **Framework of E-governance at the Local Government Level. Comparative e-government**. Springer. Nova Iorque, 2010. p. 23-47.

SANTOS, Fernanda Marsaro dos. **Análise de conteúdo: a visão de Laurence Bardin**. **Resenha de: [BARDIN, L. Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011, 229p.] Revista Eletrônica de Educação. São Carlos, SP: UFSCar, v.6, no. 1, p.383-387, mai. 2012. Disponível em: <<http://www.reveduc.ufscar.br>> Acesso em: 10 nov. 2019.

SOUZA, Mauro Castro L. de. **Política de Tecnologia da Informação no Brasil – Caminho para o século XXI**. NTC. Brasília, 2002.

TORRES, C. A. R. **Nível de maturidade do governo eletrônico nos países do MERCOSUL**. Prêmio Mercosul de Ciência e Tecnologia. Brasília, 2019. p. 69-90.

Disponível em: <<http://www.mbc.org.br/portal/wp-content/uploads/2019/09/Pr%C3%AAmio-Mercosul-2017-livro-bx-pag-simples.pdf>>
Acessado em: 10 set. 2019.

VILHENA, R. **Governo Eletrônico: Transparência e Interface com o cidadão**. In: BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Balanço da reforma do Estado no Brasil: A Nova Gestão Pública. Brasília, DF: SEGES, 2002. 294 p.

WORLD BANK. **La revolución digital necesita el apoyo de complementos analógicos para desplegar todo su potencial**. Jan, 2013. Disponível em: <<https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2016/01/13/digital-revolution-needs-offline-help-to-realize-its-potential>> Acesso em: 20 out. 2019.

YIN, R. K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 3 ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.

APÉNDICE

APÊNDICE 1 - QUESTIONÁRIO SOBRE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (TIC)

Município:

Data de aplicação do questionário:

Nome:

Setor:

Cargo:

Competências/funções do cargo:

Tempo no cargo:

Bloco I: sobre Infraestrutura e Gestão da Tecnologia da Informação

6. O Município possui uma Secretaria/Área de TI?

Sim Não

7. Se sim, Quais as funções/competências?

8. A Secretaria/Área de TI possui servidores terceirizados?

Sim Não

9. Quantos servidores trabalham na Secretaria/Área de TI?

1-5

6-11

12-16

+17

10. Sobre a qualificação da equipe técnica da Secretaria/Área de TI?

Todos tem formação em TI ou similar

Somente lideranças tem formação em TI

Somente estagiários e terceirizados

Não temos equipe, somente secretário

11. Sobre o treinamento para os servidores da Secretaria/Área de TI

Fazemos semestralmente

Fazemos uma vez por ano

Fazemos por servidor

Fazemos por demanda específica (exemplificar)

Não fazemos

12. A Secretaria/Área de TI se divide em diretorias específicas? Por exemplo: Software, Telecomunicações, Segurança da Informação.

13. O município possui algumas destas políticas de inclusão digital?

Centros públicos de acesso gratuito, como telecentros
Conexão wifi gratuita em áreas públicas do município, como praças e parques
Outra:
Não possui

14. A Secretaria/Área de TI possui planos de Tecnologia da Informação que orientem as ações internas, tais como?

Gestão de contratos
Acompanhamento de projetos
Gerenciamento de serviços
Tratamento de incidentes
Gestão de infraestrutura em TI
Gestão de riscos
Não temos (explicar os motivos), exemplos: devem seguir diretrizes do Executivo Federal, estamos em processo de elaboração

15. Existe alguma comissão / comitê com o objetivo de formular políticas e estabelecer diretrizes da Área de TI?

Sim Não

Se sim, perguntar nome, integrantes, funcionamento

16. Qual a sua opinião sobre a estrutura da Secretaria/Área de TI?

Completa e satisfatória
Temos alguns servidores, porém precisamos de mais
Incompleta
Outra resposta:

Bloco II: Governo eletrônico: serviços públicos por meios digitais

17. Sobre a utilidade e usabilidade dos serviços eletrônicos ofertados ao cidadão?

Temos cardápio de serviços completos
Temos cardápio de serviços que atende as necessidades da prefeitura
Temos cardápio de serviços que atende as necessidades do cidadão
Temos poucos serviços

18. Oferecem serviços por dispositivos móveis?

Sim Não

Se sim, perguntar Quais: exemplos aplicativos criados pelo órgão público; aplicativos criados por terceiros partir; envio de mensagens por whatsapp

19. Sobre a gestão de acesso à criação de novos ou manutenção dos serviços digitais oferecidos ao usuário.

É definido por planejamento interno

Demanda do prefeito

Não temos planejamento

Outro:

20. O Brasil (ou país em específico) foi classificado pela Rede de Administração Pública das Nações Unidas com um nível de Alto desempenho em governo eletrônico, trazendo para a realidade municipal, você concordaria com a classificação?

***Caso não, em qual nível você encaixaria o desempenho municipal e os motivos? (Muito Alto, Alto, Médio e Baixo)**

21. Sobre a avaliação dos serviços eletrônicos ofertados aos usuários/cidadãos

Avaliação feita por observatório municipal

Avaliação feita pelo próprio cidadão

Avaliação feita pela equipe de TI e secretária

Não fazemos (explicar os motivos)

22. Existe algum projeto ou algum tipo de intercâmbio de experiências junto a municípios vizinhos?

Sim Não

Perguntar os motivos tanto sim quanto não.

23. Sobre a lei de acesso a informação nº12. 527/2011 (ampliar o acesso aos dados da administração pública em todos os níveis de governo e poderes no país)

Totalmente adequada

Parcialmente adequada

Fase de implementação

Fase de aperfeiçoamento

Perguntar os motivos

24. Sobre o recurso disponível previsto no orçamento anual (LOA) do município.

Utilizado para pagamento e folha da secretaria de TI e manutenção de software

Utilizado para insumos e serviços eletrônicos ao cidadão

Utilizado para melhorias nos sites institucionais, serviços de governança eletrônica e compra de equipamentos.

Não temos orçamento próprio

25. Gostaria de acrescentar alguma informação sobre a Secretaria/Área de TI que não foi mencionada?