
O GOVERNO ELETRÔNICO EM PERSPECTIVA COMPARADA: análise dos websites dos executivos federais de vinte países da América Latina¹

ELECTRONIC GOVERNMENT FROM A COMPARED PERSPECTIVE: analysis of the websites of federal executives from twenty countries in Latin America

María Alejandra Nicolás
Carlos Alberto Ramos Torres
Claudia Kelly Mamani Catachura ²

Resumo: Objetiva-se neste artigo realizar um estudo comparado do governo eletrônico (e-gov) em vinte países da América Latina. Os objetivos específicos buscou-se: i. realizar uma análise de conteúdo dos websites dos executivos federais dos países com o intuito de construir uma série de variáveis relacionadas ao e-gov; ii. construir um índice de e-gov dos países analisados; iii. refletir sobre as convergências das formas institucionais do governo eletrônico na região; a heterogeneidade do processo, e por último os avanços e desafios na construção de políticas de governo eletrônico dos países. Os resultados apontam que, apenas poucos países da América Latina encontram-se com agendas de e-gov mais consolidadas, apenas Uruguai, sendo um destaque na região, seguido de Brasil, Colômbia e México

Palavras-Chave: Governo eletrônico. América Latina. Análise dos websites dos executivos federais.

Abstract: The aim of this article is to carry out a comparative study of electronic government (e-gov) in twenty countries in Latin America. The specific objectives were sought: i. conduct a content analysis of the websites of the federal executives of the countries in order to build a series of variables related to e-gov; ii. build an e-gov index for the countries analyzed; iii. reflect on the convergence of institutional forms of electronic government in the region; the heterogeneity of the process, and finally the advances and challenges in the construction of countries' electronic government policies. The results indicate that only a few countries in Latin America chose to have

¹ Trabalho apresentado ao Grupo de Trabalho Governo e Parlamento Digital do VIII Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política (VIII COMPOLÍTICA), realizado na Universidade de Brasília (UnB), de 24 a 28 de maio de 2021.

² María Alejandra Nicolás, professora da área de Administração Pública e Políticas Públicas e do mestrado em Políticas Públicas e Desenvolvimento (UNILA), Doutora em Sociologia (UFPR), e-mail: alejandranicolas@gmail.com. Carlos Alberto Ramos Torres, Economista (UNILA) e Mestrando em Políticas Públicas pela Universidade Federal do Paraná (UFPR), e-mail: carlosramosvp@gmail.com. Claudia Kelly Mamani Catachura, Direito (UNJBG-PERÚ) e Mestranda em Políticas Públicas e Desenvolvimento pela Universidade Federal da Integração Latino-americana(UNILA), e-mail: ckcatachura@gmail.com.

more consolidated e-gov agendas, only Uruguay, being a highlight in the region, followed by Brazil, Colombia and Mexico.

Keywords: *Electronic government. Latin America. Analysis of the websites of federal executives.*

1. Introdução

O impacto da internet na política é muito vasto e não apenas desde a visão dos cidadãos que participam de diversas esferas de interação nas sociedades, mas também desde a perspectiva dos governos, especialmente, no que diz respeito a suas atividades e serviços oferecidos para a população (Nicolas, 2015). O governo eletrônico (e-gov) pode ser resumido pela procura de “fins públicos por meios digitais” (NASER; CONCHA, 2011). Especificamente, pode ser definido como o uso intensivo que as instituições de governo fazem das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC’s), tanto nas relações que o Estado mantém com os cidadãos, usuários e setor privado, quanto nas relações internas em diversos níveis do setor público (FINQUELIEVICH, 2005; CHUNG, 2009; MARGETTS, 2009; TWIZEYIMANA; ANDERSSON, 2019; MENSAH et al., 2020). Entre os principais benefícios e impactos positivos do governo eletrônico destaca-se a eficiência nos serviços públicos, a transparência governamental, e processos públicos mais democráticos (NASER; CONCHA, 2011; SEIFERT; CHUNG, 2009; SNELLEN, 2007; KRISHNAN; TEO; LIM, 2013).

A literatura aponta três dimensões amplas do governo eletrônico: prestação de serviços ao cidadão, ampliação dos processos democráticos e, dinamização dos processos de elaboração de políticas públicas (SANCHEZ, 2003; SNELLEN, 2007; BINDU; SANKAR; KUMAR, 2019). A maturidade ou nível de desenvolvimento do governo eletrônico refere-se ao grau de complexidade que a proposta vai adquirindo no processo de implementação, por parte dos governos (NASER; CONCHA, 2011). Um dos indicadores mais utilizados para mensurar esse processo é o *e-Government Development Index* (EGDI) das Nações Unidas (ONU), que mede o grau de avanço das iniciativas no contexto internacional.

A adoção de políticas públicas sistemáticas, orientadas ao desenvolvimento do governo eletrônico, pelos países da América Latina pode ser inserida no marco mais amplo dos processos de reformas administrativas da máquina pública. A medida que as TIC's ocupavam mais espaço nas sociedades, ou seja, a medida que, a internet e as diversas ferramentas eram criadas e aperfeiçoadas, os governos foram incorporando suas funcionalidades no exercício das atividades administrativas na busca de oferecer serviços com foco na eficiência e na eficácia. Premissas essas, que dizem respeito a processos gerencialistas voltados à administração pública e, que, se converteram em critérios aplicados à gestão pública. Em certa medida, esperava-se que o governo eletrônico pudesse trazer benefícios amplos à administração pública. Como afirmam Criado e Gil (2013, p. 8): “el e-gobierno pone las bases para generar beneficios dentro de las administraciones públicas derivados de la utilización de las TIC'S en las diferentes dimensiones de la acción pública”.

No âmbito da literatura latino-americana, é possível observar um déficit de estudos sobre governo eletrônico a partir de perspectivas comparadas e empiricamente orientadas. Nesse sentido, merece destaque a questão levantada na pesquisa de Criado e Gil-García (2013, p. 38): como produzir abordagens de pesquisa em e-governo, que sejam atuais, renováveis e reutilizáveis para a comparação de casos por países? Dessa forma, busca-se nesta pesquisa realizar um estudo comparado do governo eletrônico em vinte países da América Latina - Argentina, Bolívia, Brasil, Costa Rica, Colômbia, Chile, El Salvador, Equador, Guatemala, Honduras, México, Nicarágua, Panamá, Peru, Trinidad e Tobago, Venezuela, Paraguai, Uruguai, República Dominicana e Cuba. As perguntas que orientam a pesquisa se relacionam com: em que medida os países estão conseguindo viabilizar informações sobre os governos? Os governos estão ofertando serviços públicos online? Qual o compromisso com a accountability e a transparência pública dos países da região? Em que medida, os mecanismos online estão contribuindo para a implementação de políticas públicas nos países sob análise? Para isso, no estudo teve como intuito: i. realizar uma análise de conteúdo dos websites dos executivos federais dos países com o intuito de construir uma série de variáveis relacionadas às seguintes dimensões: navegabilidade, informações

governamentais, especialmente, informações sobre a doença Covid19³, serviços eletrônicos, *accountability* e participação; ii. construir um índice de governo eletrônico dos países da América Latina; iii. refletir sobre: as convergências das formas institucionais do governo eletrônico na região; a heterogeneidade do processo, e por último os avanços e desafios na construção de políticas de governo eletrônico dos países sob análise.

2. O Governo eletrônico: evolução do conceito e formas de mensurar sua implementação na América Latina

O fenômeno do governo eletrônico abrange tanto a modernização da gestão pública, quanto a relação Estado-cidadania (CHAHIN et al., 2004; CARTER; BELANGER, 2005; MCLOUGHLIN, WILSON, 2013). Especificamente, pode ser definido como “[...] o uso pelo governo de tecnologias digitais interna e externamente, para interagir com cidadãos, empresas, outros governos e organizações de todos os tipos” (MARGETTS, 2009, p. 114).

A literatura aponta três dimensões do e-gov: prestação de serviços ao cidadão, ampliação dos processos democráticos e, dinamização dos processos de elaboração de políticas públicas (CRIADO et al., 2002; SANCHEZ, 2003; GUPTA et al., 2016). A primeira dimensão refere-se ao papel dos governos tanto na oferta de serviços públicos quanto na realização de transações com o setor privado. A oferta dos serviços públicos pela internet pode apresentar uma gama ampla de entrega, seja desde iniciar os trâmites pela web até a conclusão do processo na entrega do serviço online. A qualidade dos serviços ofertados pode ser medida pela linguagem, facilidade de uso, condições para obtenção (ou acesso) ao recurso, confiança e utilidade do serviço, resultados encontrados, dentre outros elementos (ARAUJO et al., 2018; MENSAH et al., 2020).

Os governos da América Latina vem investindo na adoção de agendas digitais com metas de avanços na oferta de serviços públicos online. Um exemplo é a adoção de portais únicos de governo, com destaque para a oferta de serviços

³ Este trabalho foi realizado durante o segundo semestre do ano de 2020 e início do ano de 2021. Período no qual Organização Mundial da Saúde (OMS) elevou o estado da contaminação à pandemia de Covid-19, doença causada pelo novo coronavírus (Sars-Cov-2).

públicos, como os portais federais de governo argentino e brasileiro. Ainda, a oferta de serviços por meio de aplicativos está sendo cada vez mais adotada pelos governos. Dessa forma, não apenas considera-se a oferta dos serviços por meio de plataformas digitais, mas também por meio de celulares (CUNHA, MIRANDA, 2013).

A partir de 2020 e, em decorrência da pandemia ocasionada pela doença Covid19, os países da região alavancaram a oferta de serviços públicos via plataformas digitais e dispositivos móveis. Este processo foi ocasionado pela demanda de acesso aos serviços públicos pelo cidadãos que, não tinham mais acesso presencial a estes, em decorrência das medidas e ações de distanciamento social assumidas pelos governos. Conforme assevera Faria (2020):

Entre fevereiro e abril, o portal de serviços do Governo Federal do Brasil registrou um aumento de 240% do número de usuários. No Chile, as transações por internet e nos quiosques do programa “Chile Atende” aumentaram, respectivamente, 320% e 500%, depois que 86% dos pontos de atendimento presencial tiveram que ser fechados.

No entanto, cabe destacar que o desenvolvimento e a adoção destes avanços encontra limitações relacionadas com o infraestrutura das redes de acesso e conectividade da internet dos países da região: “[...] En 2019, el 66,7% de los habitantes de la región tenían conexión a Internet. El tercio restante tiene un acceso limitado o no tiene acceso a las tecnologías digitales debido a su condición económica y social, en particular su edad y localización” (NU.CEPAL, 2020, p. 2).

A segunda dimensão do e-gov orienta-se à ampliação dos processos democráticos, por meio da adoção de mecanismos digitais que, propiciem a *accountability*. No campo da ciência política, o termo refere-se à capacidade de uma pessoa ou instituição de prestar contas das suas atividades, isto é, as ações dos representantes são passíveis de punição ou recompensa por parte dos cidadãos na hora do voto (MARQUES, 2015). Na medida em que, há consenso sobre certos valores democráticos, tais como igualdade, representação, dignidade humana, dentre outros, a *accountability* torna-se um valor fundamental para mensurar a qualidade das democracias (CAMPOS, 1990).

Por outro lado, a transparência governamental e o acesso à informação pública surgem com força vinculante, na grande parte dos países da América Latina, no

contexto das reformas constitucionais e administrativas da década de 1980 e 1990, após a instauração de regimes democráticos. Estes princípios foram sendo incorporados às agendas públicas, com o intuito de viabilizar a *accountability* tanto das elites quanto da atividade governamental como um todo.

Os mecanismos digitais que viabilizam tanto a *accountability*, o acesso à informação e a transparência referem-se a um leque bastante amplo de experiências. Cabe sublinhar que, a maior parte dos países latino-americanos regulamentaram leis de acesso à informação a partir dos anos 2000 (AGUIAR LOPES, 2009). Estas leis detalham o tipo de informação a ser divulgada, do pedido da informação, do acesso e do formato da viabilização da informação, sendo na contemporaneidade viabilizada, principalmente pela internet. Por exemplo, a Lei N° 5282/14 do Paraguai que obriga a todas as instituições públicas divulguem informação respectiva a suas funções a través dos websites.

Os portais de informações orçamentais, de pessoal e infraestrutura governamental são muito utilizados pelos países da região. Especificamente, no que diz respeito à transparência orçamentária, conforme informe do “*Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe*” (CEPAL, 2020), Brasil é o país que viabiliza mais critérios sobre o orçamento federal, inclusive disponibilizando dados em formato aberto. Os dados governamentais abertos podem ser definidos como dados disponibilizados na internet para acesso, reutilização e distribuição, seja pelos próprio setor público quanto pela sociedade (ONUa, 2018). As discussões sobre o formato dos dados a serem disponibilizados por parte dos governos recebeu *insights* de organizações internacionais. Especificamente, no ano de 2007, no marco de um encontro de pesquisadores, líderes de diversos governos, ativistas e profissionais ligados às TICs, foram estabelecidos oito princípios de dados abertos dos governos (*Open Government Data*)⁴. Em última instância, o objetivo é viabilizar dados que sejam de utilidade, isto é, que possam ser analisados, comparados e processados. Nicolas e Catachura (2020), em pesquisa sobre as plataformas de dados abertos em Argentina, Brasil e Paraguai, apontaram que o portal de Brasil

⁴ Para informações mais detalhadas consultar: <https://br.okfn.org/2015/04/14/quando-surgiram-os-oito-principios-dos-dados-abertos/>

apresenta informações mais detalhadas e condições mais adequadas para a navegação, seguido de Argentina e Paraguai, apresentando estes recursos similares.

E, a última dimensão do e-gov direciona-se para o uso das TIC's com o intuito de aumentar a capacidade institucional dos governos na implementação de políticas públicas. A implementação orienta-se a colocar em prática o desenho de uma política pública, por meio de instrumentos que buscam resolver ou mitigar o problema público. Dessa forma, alocam-se pessoas, infraestrutura, fundos específicos e se desenharam regras específicas (HOWLETT et al., 2013). Por outro lado, um atributo fundamental das organizações públicas é a capacidade estatal. Esta capacidade dos Estados se relaciona com as aptidões que, as organizações governamentais possuem para atingir seus objetivos internos e externos, seja a burocracia, os recursos organizacionais e as competências legais, dentre outros componentes (BERTRANOU, 2015).

O uso das TIC's abrange um leque amplo de experiências e formatos no referido ao aprimoramento da implementação das políticas públicas. Por um lado, no que diz respeito à gestão pública interna, a interoperabilidade⁵ trouxe melhorias significativas nas relações intergovernamentais, por meio do intercâmbio de dados e informação (CRIADO E GIL, 2013). A adoção do Software Livre (SL) por vários países da América Latina - como Brasil, Peru, Uruguai, Bolívia, Venezuela, Equador, Argentina - tem contribuído para alavancar a interoperabilidade. Em certa medida, pelas características do SL que, apresenta de código de fonte aberto, o que permite adequações aos fins das organizações públicas⁶.

⁵ A interoperabilidade diz respeito à capacidade que os sistemas de informação possuem para se comunicarem. Diversas iniciativas foram sendo desenvolvidas pelos países ou por consórcios internacionais, com o intuito de aprimorar a interoperabilidade dos sistemas: “[...] Uma iniciativa importante foi a criação do W3C (World Wide Web Consortium), um consórcio de empresas de tecnologia que desenvolve padrões para a criação e a interpretação dos conteúdos para a web com o objetivo de garantir que qualquer aplicativo desenvolvido segundo esses padrões possa ser acessado e visualizado por outro criado nos mesmos moldes” (BRASIL, 2010, p. 82).

⁶ Cabe destacar que as características que definem o SL: “[...] A ideia do software livre, programa de computador cujo código-fonte é aberto e pode ser executado para qualquer propósito, estudado, modificado e redistribuído por qualquer usuário, está relacionada a um projeto social de liberdade, igualdade e justiça. “Livre” neste caso não diz respeito a preço, já que um software livre não é necessariamente um software gratuito, mas à liberdade que o usuário tem de acessar o código, estudá-lo e alterá-lo se achar necessário” (TORRES, 2018, p. 173).

Outro exemplo interessante de uso das TIC's no aprimoramento da gestão pública interna, refere-se à digitalização de documentos produzidos pelos governos. Os benefícios se orientam a eliminar erros, redundâncias de informação, diminuir os espaços de armazenamento físico e, ainda, contribuir com a diminuição de custos e tempo contribuindo com o meio ambiente (GIL-GARCÍA, 2012). Esta prática se encontra disseminada em vários países da América Latina, tal é o caso do governo de Peru que, durante o ano de 2020 desenvolveu uma “*Plataforma Digital de Gestión Documental*” com o intuito garantir transparência, preservar o meio ambiente e acelerar a transformação digital⁷.

O controle social, por meio da fiscalização, monitoramento e desenho de políticas públicas, evidenciou-se nos países da região a partir das reformas constitucionais, após regimes ditatoriais no final dos anos de 1980 e 1990. A e-participação refere-se ao uso das TIC-s por parte da esfera civil, no intuito de influenciar os processos decisórios. Os orçamentos participativos digitais tem sido uma das experiências mais interessantes de e-participação. Tal o caso das experiências de Belo Horizonte no Brasil (COLEMAN, SAMPAIO, 2016; BARROS, SAMPAIO, 2016). Outra exemplo, refere-se à e-participação a través de consultas públicas sobre assuntos variados, o governo brasileiro em 2009 iniciou uma das experiências mais destacadas nesse quesito, a consulta pública sobre o Marco Civil da Internet (MCI). O debate deu-se online, em duas fases, e resultou em um projeto assinado pela Presidenta Dilma e encaminhado ao Legislativo em agosto de 2011. Aprovado e sancionado apenas em 2014, o MCI é hoje a responsável por estabelecer “princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil”. A consulta sobre o MCI é considerada uma das mais bem sucedidas no Brasil pelo seu formato colaborativo (ALMEIDA, 2015; LEI, LEMOS, 2015, BRAGATTO et al., 2016).

Finalmente, cabe destacar que a maturidade ou nível de desenvolvimento do e-gov, diz respeito à complexidade que o processo vai adquirindo ao longo do processo de implementação por parte dos governos (NASER; CONCHA, 2011). O

⁷ Para mais informações consultar: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/noticias/304536-mas-de-2-000-entidades-publicas-a-nivel-nacional-podran-contar-con-plataforma-digital-de-gestion-documental>

processo deve acompanhar mudanças organizacionais, redesenho de processos internos, normativas, treinamentos, capital humano, dentre outros (CONCHA et al., 2012). Vários fatores incidem no processo de implementação, especificamente, com relação aos países da América Latina, Gascó (2012) aponta que, as iniciativas de e-gov nos países da região encontram limitações relacionados a infraestrutura das telecomunicações pouco desenvolvida, capital humano insuficiente e, ainda por condicionais institucionais específicas das administrações públicas dependentes de reformas do Estado e modernização da máquina pública. Um dos indicadores mais utilizados para mensurar esse processo é o *e-Government Development Index* (EGDI) das Nações Unidas (ONU), que desde 2001 mede o grau de avanço das iniciativas no contexto internacional. A pesquisa incorpora três dimensões a adequação da infraestrutura de telecomunicações, a habilidade dos recursos humanos para promover e usar as TIC, e a disponibilidade de serviços e conteúdo online. O informe do ano de 2020 (ONU) trouxe um destaque para avanços em quatro países da região: Argentina, Brasil, Chile e Costa Rica que passaram a integrar o grupo dos países com alto desenvolvimento de e-gov: “[...] Em todos esses países, o progresso feito reflete os esforços sustentados para criar e implementar um governo eletrônico nacional abrangente estratégias, a evolução de estruturas legais de apoio e altos níveis de cooperação com atores regionais e internacionais em campos digitais relevantes” (ONUb, 2020, p.47).

3. Metodologia

As estratégias metodológicas adotadas neste trabalho partiram da necessidade de desenvolver instrumentos que, possibilitassem uma análise comparada do governo eletrônico nos países escolhidos. Assim sendo, a metodologia esteve integrada por três momentos básicos. O primeiro momento refere-se ao levantamento bibliográfico e a revisão de literatura. O Segundo momento consistiu na pesquisa empírica. O universo foi constituído pelos websites dos

executivos nacionais, assim como os portais de e-serviços, portais de transparência, websites dos ministérios de saúde, portais criados sobre a Covid19, portais de dados abertos⁸.

A natureza da pesquisa versou numa abordagem qualitativa e quantitativa. A pesquisa qualitativa envolve uma visão interpretativa do mundo, dessa forma, os fenômenos são estudados visando entender e interpretar os significados que as pessoas lhes conferem (DENZIN, LINCOLN, 2010; FLICK, 2009). Foi utilizada a técnica qualitativa de análise de conteúdo para o estudo dos websites institucionais⁹. Esta técnica visa analisar comunicações buscando, por meio de procedimentos sistemáticos, a descrição e interpretação das mensagens a traves da criação de indicadores, com o intuito de inferir as condições de emissão de tais mensagens (ALONSO et al., 2012; BARDIN, 2016). As técnicas quantitativas versaram na utilização de estatística descritiva e inferencial. Para isso, estimou-se o coeficiente de correlação de Pearson (r) e realizamos uma regressão linear simples para estimar o coeficiente de determinação (r²). O intuito foi obter indicadores das dimensões analisadas, assim como realizar testes de relação entre variáveis, para investigar sobre a relação entre os seguintes índices: índice de Desenvolvimento Humano (IDG) e o *e-Government Development Index* (EGDI) e os indicadores obtidos na análise realizada. O objetivo é analisar em que medida aqueles países que possuem melhores colocações nesses índices se comportam no indicador objetivo na presente análise.

O procedimento da análise de conteúdo (BARDIN, 2016) consistiu no cotejamento do conteúdo disponível nos websites analisados pelos pesquisadores responsáveis pelo levantamento. O intuito foi encontrar tanto similitudes quanto diferenças nos textos e conteúdos viabilizados nos websites. Para isso, foram aplicadas as recomendações sobre a confiabilidade em análise de conteúdo apontadas por Sampaio e Lycarião (2018). Primeiramente, foi realizado um livro de códigos com as variáveis elencadas. Em seguida, estas variáveis foram discutidas pelo pesquisadores. Logo, foram aplicadas em seis países. Após essa análise, os pesquisadores verificaram os resultados da análise com o intuito de possíveis ajustes nas variáveis elencadas para a análise no início.

Cabe esclarecer o procedimento de construção das dimensões e variáveis de análise que foram utilizadas. Em primeiro lugar, foram observadas as dimensões de e-gov que seriam

⁸ Os websites dos executivos nacionais foram pesquisados em todos os países, os outros portais mencionados, foram analisados caso houvesse em cada país.

⁹ A análise de conteúdo foi realizada durante os meses de fevereiro a março do ano de 2021.

interessantes para serem analisadas no websites, ponderando os recursos e tempo a disposição. Ainda, foi realizado o esforço de relacionar as dimensões teórica de e-gov com estudos de análise de websites institucionais (BRAGA, 2007; BRAGATTO 2007; TORRES, NICOLAS, 2017). Para isso, a partir das 3 (três) dimensões apresentadas na descrição do conceito foram construídas 6 (seis) dimensões analíticas, contabilizando ao total 57 variáveis. As categorias de análise na maioria das variáveis foi 0: não possui o item a ser avaliado; 1: possui o item, porém encontra-se incompleto, faltam dados, não está atualizado e, 2: o item encontra-se no site e, ainda de forma completa.

A seguir, apresenta-se a relação entre as dimensões teóricas do e-gov e as dimensões analíticas (FIG. 1).

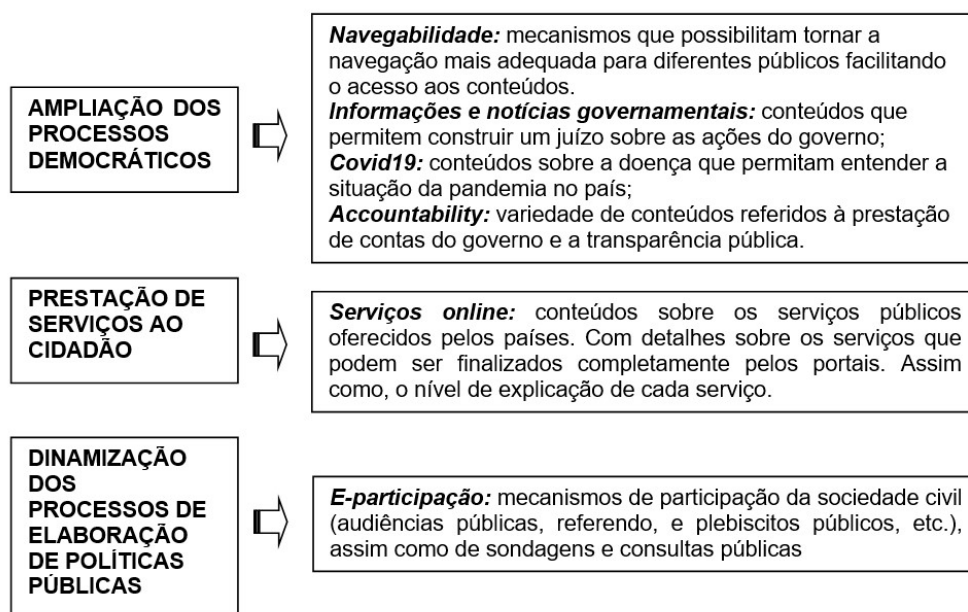


FIGURA 1 – Relação entre dimensões teóricas de e-gov e dimensões analíticas da pesquisa
FONTE – AUTORES (2021).

A relação de variáveis analisadas em cada dimensão se encontra no Anexo 1. A continuação, se apresentam os resultados da pesquisa.

4. Apresentação e análise dos resultados

Nesta seção são apresentados os dados por dimensão teórica de e-gov, no entanto, decidiu-se segmentar as dimensões analíticas para uma melhor visualização dos resultados. A primeira dimensão teórica do e-gov é “ampliação dos processos democráticos”. Dessa forma, a primeira dimensão analítica da pesquisa refere-se à “navegabilidade” (TAB. 1).

TABELA 1
DIMENSÃO DE NAVEGABILIDADE

País	NAVEGABILIDADE								
	Mecanismos de Busca	Mecanismos de ajuda	Mapa do site	Página em outro idioma	Link e volta para a página inicial	Acessibilidade	Estatística de navegação	Informações do Site	Total
Ideal	2	2	2	2	2	2	2	2	16
Colômbia	2	2	2	0	2	2	0	2	12
Uruguai	2	2	2	0	2	1	0	2	11
República Dominicana	2	1	2	0	2	2	1	1	11
Paraguai	2	0	2	2	2	0	2	0	10
Argentina	2	2	0	0	2	1	0	2	9
Trinidade e Tobago	2	2	1	0	2	1	0	1	9
Brasil	2	0	2	0	1	2	0	1	8
Chile	2	0	0	2	2	2	0	0	8
Honduras	2	0	0	2	2	0	2	0	8
México	2	0	2	0	2	2	0	0	8
Equador	2	2	0	0	2	0	0	0	6
Costa Rica	2	0	1	0	1	0	0	1	5
Guatemala	2	0	0	0	2	0	0	1	5
Nicarágua	2	1	0	0	2	0	0	0	5
Perú	2	0	0	0	2	0	0	1	5
Panamá	0	1	0	0	2	0	0	1	4
Cuba	2	0	0	2	0	0	0	0	4
Bolívia	1	0	0	0	1	0	1	0	3
Venezuela	0	0	0	0	2	0	0	1	3
El Salvador	0	0	0	0	2	0	0	0	2

FONTE – AUTORES (2021).

Como observado, os países com melhores colocações foram Colômbia, Uruguai, República Dominicana, Paraguai, Argentina, Trindade e Tobago. Os sites de Colômbia e Uruguai apresentam alto padrão de navegabilidade, apenas faltaram as variáveis de página em outro idioma e estatísticas. O país com a menor pontuação foi El Salvador, apenas apresentando o link de página inicial.

Ainda, na primeira dimensão teórica do e-gov “ampliação dos processos democráticos”, analisou-se a dimensão analítica da pesquisa “informações e notícias governamentais” (TAB.2).

TABELA 2
INFORMAÇÕES E NOTÍCIAS GOVERNAMENTAIS

País	INFORMAÇÕES E NOTÍCIAS GOVERNAMENTAIS											Total
	CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA POLÍTICO	INFORMAÇÃO DO MAPA DE ESTADO	CONTATOS DOS OCUPANTES DE CARGO	INFORMAÇÕES E NOTÍCIAS DO ESTADO: ECONOMIA	INFORMAÇÕES DO ESTADO: EDUCAÇÃO	INFORMAÇÕES DO ESTADO: CULTURA	INFORMAÇÕES DO ESTADO: SEGURIDADE SOCIAL	INFORMAÇÕES DO ESTADO: TURISMO	INFORMAÇÕES DO ESTADO: INFRAESTRUTURA	INFORMAÇÕES DO ESTADO: MEIO AMBIENTE	INFORMAÇÕES DO ESTADO: RELAÇÕES EXTERIORES	
Ideal	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	22
Equador	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
Brasil	0	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	18
Guatemala	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
México	0	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	18
Uruguay	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	18
Colombia	0	2	0	2	2	2	1	1	0	1	1	11
República Dominicana	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	11
Costa Rica	1	1	1	1	2	0	1	0	2	1	0	10
Chile	0	0	0	0	2	2	2	0	0	2	2	10
Perú	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Trinidad e Tobago	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	10
Cuba	2	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	8
Venezuela	0	1	0	1	1	0	1	1	0	0	2	7
Argentina	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Honduras	0	0	0	1	1	1	0	1	1	0	0	5
Panamá	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	4
Paraguay	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Bolívia	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Nicarágua	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
El Salvador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

FONTE – AUTORES (2021).

Os países que apresentam mais conteúdo específicos sobre as áreas das políticas públicas e, detalhes sobre o sistema político do país foram Equador, Brasil, Guatemala, México e Uruguai. Equador é o mais completo referido a informações e detalhes sobre as políticas públicas setoriais. El Salvador é o país que não apresenta nenhuma informação sobre as áreas, isto acontece pelo fato destas informações se encontrarem nos websites específicos dos ministérios. Como também, acontece com os casos de Nicarágua e Bolívia.

Ainda, na primeira dimensão teórica do e-gov “ampliação dos processos democráticos”, encontra-se a dimensão analítica da pesquisa é “Covid19” (TAB.3). Como observado, os países que apresentaram mais itens pesquisados foram Uruguai, Brasil, Colômbia¹⁰. Tanto Uruguai quanto Brasil apresentaram dados completos e oportunos sobre a Covid19. No entanto, poucos países desenvolveram aplicativos específicos sobre a doença. No entanto, a maioria dos países apresenta

¹⁰ Cabe esclarecer que neste ponto, também, foram utilizados para a pesquisa os websites dos ministérios de saúde, assim como as plataformas criadas sobre Covid19.

informações sobre dados epidemiológicos simples, tais como, dados sobre casos, óbitos e taxas de incidência da doença. Da mesma forma, outra informação relevante encontrada na maioria dos países foi sobre vacinação, especificamente, dados sobre vacinas aprovadas, distribuídas e aplicadas.

TABELA 3
COVID19

País	COVID19									
	Site Covid19	Info Cuidados	Medidas Governamentais	Dados Epidemiológicos	Dados epidemiológicos desagregados por estado/p	Dados sobre taxa de ocupação de leitos	Dados sobre vacinação	Dados sobre orçamento aplicado ao enfrentamento	Aplicativo	Total
Ideal	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
Uruguay	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
Brasil	2	2	2	2	2	2	2	2	1	17
Colombia	2	2	2	2	2	1	2	1	2	16
Argentina	0	2	2	2	2	2	2	0	2	14
Chile	2	2	2	2	2	2	2	0	0	14
Perú	1	1	2	2	2	2	2	2	0	14
México	2	1	2	2	2	2	2	0	0	13
Paraguay	0	1	1	2	2	2	2	2	1	13
Guatemala	0	2	2	2	2	2	2	0	0	12
Equador	2	2	2	1	1	0	2	0	0	10
Trinidade e Tobago	2	2	1	2	0	1	1	1	0	10
Costa Rica	2	2	2	1	1	0	0	1	0	9
El Salvador	2	2	1	2	2	0	0	0	0	9
Honduras	2	1	2	2	2	0	0	0	0	9
Panamá	0	1	1	1	1	0	1	1	1	7
Venezuela	1	2	1	2	1	0	0	0	0	7
Republica Dominicana	0	1	0	2	1	1	1	1	0	7
Cuba	1	1	1	2	1	0	0	0	0	6
Bolívia	0	2	0	2	1	0	0	0	0	5
Nicarágua	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1

FONTE – AUTORES (2021).

Na quinta dimensão teórica, analisou-se a dimensão analítica da pesquisa “Accountability” (TAB.4). Brasil é o único país que cumpre em sua totalidade das seis variáveis como: ter um site de dados abertos, catálogo de dados abertos, tem aderência aos requisitos de dados abertos, ter um portal de transparência, link de ouvidoria e link do sistema eletrônico do serviço da informação. Seguido por México, só não tem Ouvidoria. Finalmente Cuba, Venezuela e El salvador não apresentam a maioria das variáveis. No caso da Nicarágua não apresenta nenhuma das variáveis

desta dimensão relacionada à accountability, ainda tem muito por melhorar nesta dimensão.

TABELA 4
ACCOUNTABILITY

País	ACCOUNTABILITY						
	Site de dados abertos	Catalogo de Dados abertos	Adere aos requisitos de dados abertos	Link/Portal de transparência	Site/Link do Ouvidoria	Site/link do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação	Total
Ideal	2	2	2	2	2	2	12
Brasil	2	2	2	2	2	2	12
México	2	2	2	2	0	2	10
Argentina	2	2	2	0	0	2	8
Colômbia	2	1	2	1	1	1	8
Chile	2	2	2	2	0	0	8
Equador	2	2	2	0	0	2	8
Uruguay	2	2	2	1	1	0	8
Panamá	2	2	2	0	1	0	7
República Dominicana	2	1	2	1	1	0	7
Bolívia	2	2	2	0	0	0	6
Guatemala	2	2	2	0	0	0	6
Honduras	2	0	2	2	0	0	6
Perú	2	0	2	2	0	0	6
Trinidade e Tobago	2	1	2	0	1	0	6
Paraguay	2	0	2	2	0	0	6
Costa Rica	1	0	1	2	0	0	4
El Salvador	0	0	0	2	0	0	2
Venezuela	1	0	0	0	0	0	1
Cuba	0	0	0	0	1	0	1
Nicarágua	0	0	0	0	0	0	0

FONTE – AUTORES (2021).

A segunda dimensão teórica do e-gov é “prestação de serviços ao cidadão”. Dessa forma, a dimensão analítica da pesquisa refere-se a “serviços online” (TAB. 5). Verifica-se que Brasil, Colômbia e Uruguai foram os países que desenvolveram mecanismos para os cidadãos acessarem a serviços online. Brasil apresenta

informações detalhadas sobre o tipo de serviços e, ainda, informações completas sobre o tempo de espera, os documentos necessários, o custo do serviço online. Inclusive, se apresenta estatísticas simples sobre o total de tramites realizados, os custos totais, a relação de usuários e, ainda os documentos gerados na sua totalidade.

TABELA 5
SERVIÇOS ONLINE

País	SERVIÇOS ONLINE										Total
	ACESSO DE REGISTRO SEM CADASTRO	CADASTRO DE CONTA DE USUÁRIO	MANUAL DE USUÁRIO	DELIVERY IMEDIATO DE INFORMAÇÕES: ATENDIMENTO ONLINE INSTANTÂNEO	DELIVERY BUROCRÁTICO I: INÍCIO DE TRAMITES E SERVIÇOS VIA REDE	DELIVERY BUROCRÁTICO II: OPERAÇÃO COMPLETA DE SERVIÇOS VIA REDE	Indicadores de serviços	Avaliação de Serviços	Nível de explicação de cada serviço	Aplicativos	
Ideal	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
Brasil	2	2	2	0	0	2	2	2	2	2	18
Colômbia	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	17
Uruguay	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	17
Equador	0	2	2	2	2	2	2	1	0	2	14
Argentina	0	2	2	0	2	2	2	2	0	2	12
Chile	2	2	0	2	2	2	1	0	0	2	11
Paraguay	2	2	0	0	0	2	1	0	2	1	11
Trinidade e Tobago	2	2	1	1	1	1	0	0	0	1	9
Honduras	2	2	0	0	0	2	1	0	0	1	8
México	2	2	0	0	0	2	1	0	0	1	8
Panamá	1	2	0	0	0	2	1	0	0	1	8
República Dominicana	2	0	1	1	1	1	1	0	0	1	7
Costa Rica	2	0	0	0	0	2	1	0	0	1	6
Nicarágua	1	2	0	0	0	1	0	0	0	1	5
Perú	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	4
Venezuela	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	4
Cuba	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	3
Bolívia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
El Salvador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guatemala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

FONTE – AUTORES (2021).

Com relação à dimensão de “e-participação”, os países mostraram o pior desempenho (TAB. 6). Isso pode ser explicado basicamente pela falta de mecanismos de e-participação como: consultas públicas online e fóruns participativos, assim como pela pouca divulgação destes mecanismos nos portais de governo. Um traço em comum que apresentam todos os Estados da amostra é a presença em redes sociais, com exceção da Guatemala, Argentina e Nicarágua, todos os países apresentam interação do governo pelo menos via Facebook ou Twitter. O caso mais destacado é o mexicano, com uma ampla variedade de consultas e mecanismos de participação realizados em conjunto com think thanks e laboratórios de inovação pública como o LabCDMX e também impulsados pelas

agendas de governo aberto e parcerias com a OGP. Particularmente, no caso do Brasil, país que em outrora promovia com ênfase os mecanismos de participação eletrônica, se evidenciou uma presença praticamente nula de incentivos à e-participação mediante as ferramentas já existentes.

TABELA 6
E-PARTICIPAÇÃO

País	E-PARTICIPAÇÃO							
	INFORMAÇÕES ACERCA DE MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE	CONSULTAS PÚBLICAS	ENQUETES	FÓRUNS PARTICIPATIVOS	PETIÇÕES ELETRÔNICAS	Banco de boas práticas (envio de sugestões)	Redes sociais	Total
Ideal	2	2	2	2	2	2	2	14
México	2	2	2	2	2	2	2	14
Uruguay	2	1	0	2	1	2	1	9
Colômbia	2	1	2	1	0	0	2	8
Perú	1	0	0	1	1	0	2	5
República Dominicana	1	1	1	0	0	0	2	5
Venezuela	1	1	0	0	0	0	2	4
Paraguay	0	0	2	0	0	0	2	4
Costa Rica	0	0	1	0	0	0	2	3
Panamá	0	1	0	0	0	0	2	3
Trinidade e Tobago	0	0	0	0	0	1	2	3
Bolívia	0	0	0	0	0	0	2	2
Brasil	0	0	0	0	0	0	2	2
Chile	0	0	0	0	0	0	2	2
El Salvador	0	0	0	0	0	0	2	2
Equador	0	0	0	0	0	0	2	2
Guatemala	2	0	0	0	0	0	0	2
Honduras	0	0	0	0	0	0	2	2
Cuba	0	0	0	0	0	0	2	2
Argentina	0	0	0	0	0	0	0	0
Nicarágua	0	0	0	0	0	0	0	0

FONTE – AUTORES (2021).

Por último, os países foram classificados para num índice geral de e-gov: Ótimo 102-82 / Bom 81 - 61 / Regular 60-41 / Ruim – 40 a menos. Apenas, Uruguai se encontra em nível “Ótimo”. No nível “Bom”, se encontram Brasil, Colômbia e México. No nível “Regular”, os países de Equador, Chile, Argentina, Paraguai, República Dominicana, Trindade e Tobago, Peru e Guatemala tem nível. No nível de “Ruim” se encontram os países de Honduras, Costa Rica, Panamá, Venezuela,

Cuba, Bolívia, El Salvador, e Nicarágua (GRAF. 1). Ainda, cabe destacar que a média dos países foi de 46,5, sendo uma classificação baixa.

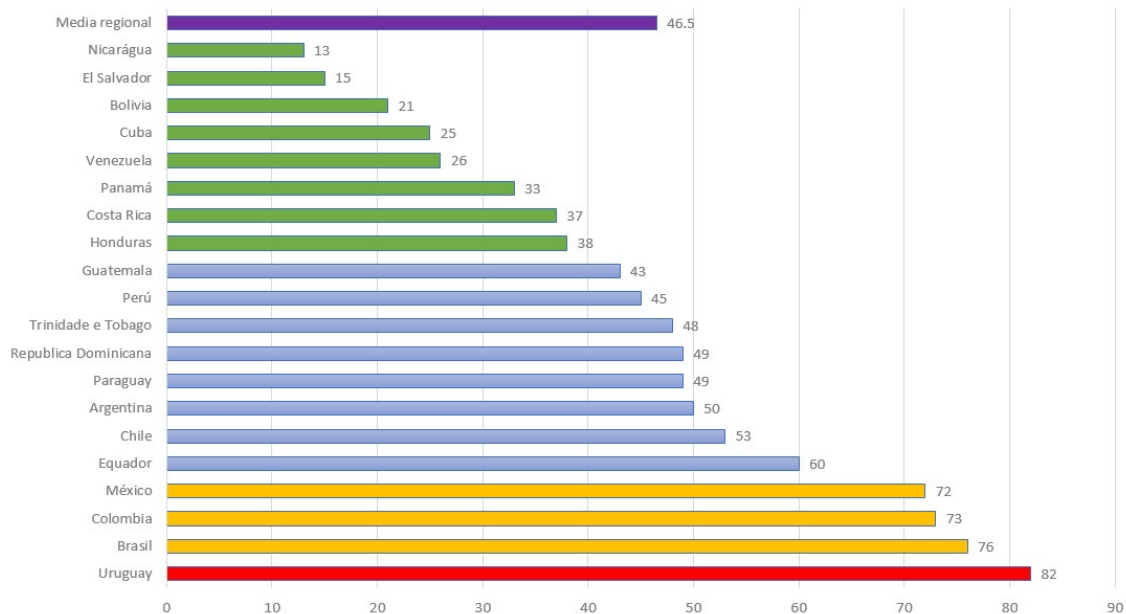


GRÁFICO 1. Índice de e-Gov estimado na pesquisa

FONTE: AUTORES (2021)

Por fim, segue a análise do coeficiente de correlação de Pearson e a regressão linear simples.

Na Figura 2, apresenta-se a estimação da regressão linear simples do EDGI do ano 2020 publicado pela ONU e o índice de e-governo baseado em websites estimado pela presente pesquisa. A estimação do coeficiente de correlação de Pearson ($r=0,57$) mostra que há uma relação positiva moderada entre ambas variáveis, entanto que o coeficiente de determinação r^2 estimado foi de 0,33. Ou seja, pode-se dizer que o índice desta pesquisa é compatível em boa medida com a estimação da ONU, e, aproximadamente 1/3 dos casos de iniciativas de governo eletrônico são explicados de forma semelhante pelo modelo.

As divergências entre os índices podem ser explicadas pela pandemia da COVID-19, período no qual vários países aceleraram suas agendas digitais. Além disso, outros fatores não observados no presente estudo, mas considerados no EDGI da ONU, como a infraestrutura de TICs e outros condicionantes de capital

humano, podem explicar o resultado. Exemplo disto é o caso do Panamá e a Costa Rica, países que tiveram avanços importantes em sua estrutura tecnológica e também nos seus índices de capital humano. É claro que as estimações apresentadas nesta pesquisa não são de caráter causal, e podem estar limitadas em alguma medida pelo tamanho da amostra utilizada.

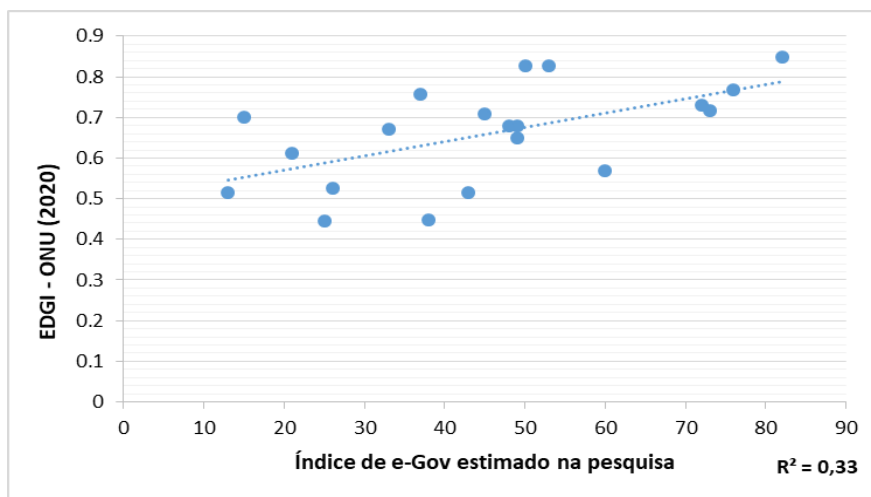


FIGURA 2. Correlação linear entre o EDGI e o Índice de e-Gov estimado na pesquisa

FONTE – AUTORES (2021) COM DADOS DA ONU (2020)

Na Figura 3, se apresenta a estimação da regressão linear simples do índice de e-governo baseado em websites estimado e o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) publicado pela ONU em 2019. A estimação do coeficiente de correlação de Pearson ($r=0,314$) mostra que há uma relação positiva fraca entre ambas variáveis, entanto que o coeficiente de determinação r^2 estimado foi de 0,0991. Isto quer dizer que não há evidência suficiente para relacionar o nível de IDH dos países analisados com o seu nível de e-governo estimado. Além disso, o coeficiente de determinação sugere pouco poder explicativo da variável independente sobre o regressando.

Em boa medida isto pode ser uma particularidade latino-americana, pois geralmente a literatura aponta para uma correlação positiva entre IDH e nível do e-governo. O que podemos inferir da evidência é que não necessariamente essa relação é verdadeira, e isso pode ser observado empiricamente no caso de países

como Cuba, Nicarágua, Panamá, e Costa Rica, onde o IDH é médio-alto, mas o desempenho de e-governo é bastante menos desenvolvido.

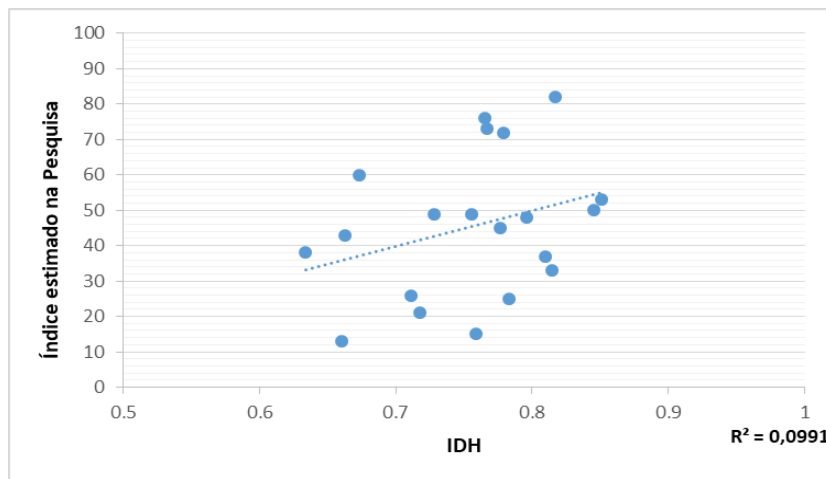


FIGURA 3. Correlação linear entre o Índice de e-Gov estimado na pesquisa e o IDH

FONTE – AUTORES (2021) COM DADOS DA ONU (2020)

5. Considerações finais

Neste trabalho objetivou-se realizar um estudo comparado do governo eletrônico em vinte países da América Latina. Para isso, foram analisadas três dimensões constitutivas do *e-gov*: ampliação dos processos democráticos; prestação de serviços ao cidadão e dinamização dos processos de elaboração de políticas públicas. A través da técnica qualitativa de análise de conteúdo foram investigadas uma série de variáveis em cada uma das dimensões.

Cabe trazer à tona duas limitações que, decorrem da proposta metodológica empreendida no estudo. A primeira, refere-se à escolha em analisar mais de um ou dois casos – o *e-gov* em vinte países da América Latina – limita o aprofundamento de aspectos relevantes que, dizem respeito à relação entre, as diretrizes e normas emitidas pelos governos e os processos de implementação de *e-gov*. Assim como, o estudo das agendas digitais e as metas planejadas de implementação a curto e longo prazo. Em termos amplos, as diretrizes de *e-gov* estabelecem competências, funcionalidades, obrigações, infraestrutura e investimentos a serem aplicados pelos

governos. Exemplos destas normativas são aquelas referidas ao governo aberto, à governança digital, à infraestrutura das TIC's, dentre outros assuntos relevantes.

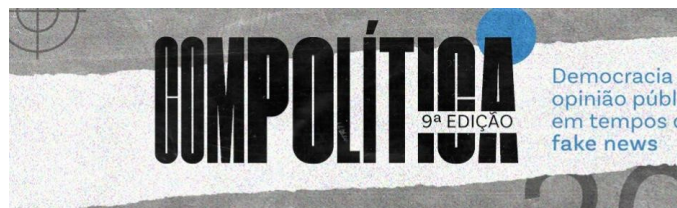
A segunda, diz respeito ao fato de análises que partem de estudos de websites institucionais apresentam uma perspectiva de mensuração do e-gov que, trazem dados relevantes, como foi apresentado ao longo da análise dos resultados, no entanto, dados referidos à recepção e avaliação dos serviços, mecanismos e iniciativas teriam que partir de estudos com o olhar colocado na demanda, isto é dos cidadãos.

Finalmente, verifica-se que apenas poucos países da América Latina encontram-se com agendas de e-gov mais consolidadas, apenas Uruguai, sendo um destaque na região, seguido de Brasil, Colômbia e México. Mas a grande maioria dos países analisados se situam num patamar baixo de e-gov. Como mencionado, vários fatores incidem no processo de implementação, o nível de desenvolvimento das TIC's, a disponibilidade de recursos humanos e financeiros, assim como a infraestrutura. Ainda, é de destacar que, embora o e-gov integre as agendas digitais da maioria dos países, outras dimensões relacionadas às capacidades estatais merecem atenção, como a interrupção de projetos e programas por parte dos governos, resultado de mudanças dos ocupantes dos cargos executivos.

Referências bibliográficas

- AGUILAR, LOPEZ, C. O uso das Tecnologias da Informação e Comunicações nas políticas de acesso à informação pública na América Latina. IN: **Anais do Circuito de Debates Acadêmicos: programa e resumos**. – Brasília: Ipea, 2012.
- ALMEIDA, G. de. Marco Civil da Internet: antecedentes, formulação colaborativa e resultados alcançados. In: ARTESE, Gustavo (Ed.). **Marco Civil da Internet: análise jurídica sob uma perspectiva empresarial**. São Paulo: Quartier Latin, 2015
- ALONSO, S.; VOLKENS, A.; GÓMES, B. Análise de conteúdo de textos políticos. **Um enfoque quantitativo**. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas, 2012.
- ARAUJO, M. H; REINHARD, N.; CUNHA, M. A. Serviços de governo eletrônico no Brasil: uma análise a partir das medidas de acesso e competências de uso da internet. **Revista Brasileira de Administração Pública**, v. 52, n. 4, p. 676-694, 2018.
- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2016.
- BERTRANOU, J. Capacidad estatal: Revisión del concepto y algunos ejes de análisis y debate. **Revista Estado y Políticas Públicas**, n. 4, p. 37-59, 2015.
- BARROS, SAMUEL A. R. ; SAMPAIO, RAFAEL C. . Do Citizens Trust Electronic Participatory Budgeting? Public Expression in Online Forums as an Evaluation Method in Belo Horizonte. **Policy & Internet**, v. 8, p. 292-312, 2016.
- BINDU, N.; SANKAR, C.; KUMAR, K. From conventional governance to e-democracy: Tracing the evolution of e-governance research trends using network analysis tools. **Government Information Quarterly**, v. 36, n. 3, p. 385–399, 2019.

- BRAGA, S. **O papel das TICs na institucionalização das democracias; um estudo sobre a informatização dos órgãos legislativos na América do Sul com destaque para o Brasil**. Brasília: Plenarium/CEDI, 2007.
- BRAGATTO, R. C. Participação democrática e internet: uma breve análise dos websites dos governos federais dos quatro maiores países sul-americanos. In: **Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política**, II, Belo Horizonte, 2007.
- BRAGATTO, R. C.; NICOLÁS, M. A.; SAMPAIO, R. C. Marco Civil da Internet: as duas fases da consulta online do Executivo em perspectiva comparada. In: Ricardo Mendonça Fabrino; Rafael Cardoso Sampaio; Samuel Anderson Rocha Barros. (Org.). **Deliberação online no Brasil: entre iniciativas de democracia digital e redes sociais de conversação**. 1ed.Salvador: Edufba, 2016.
- CAMPOS, A. M. Accountability: quando poderemos traduzi-la para o português? **Revista de Administração Pública**, vol.24, n.2, p. 30-50, 1990.
- CHAHIN, A.; CUNHA, Maria A.; KNIGHT, P.; PINTO, S. **e-gov.br: a próxima revolução brasileira: eficiência, qualidade e democracia: o governo eletrônico no Brasil e no mundo**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.
- CARTER, L.; BÉLANGER, F. The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. **Information Systems Journal**, v. 15, n. 1, p. 5–25, 2005.
- COLEMAN, S.; SAMPAIO, R. C. Sustaining a democratic innovation: a study of three e-participatory budgets in Belo Horizonte. **Information, Communication & Society**, p. 1-16, 2016.
- CONCHA, G. ASTUDILLO, H., PORRÚA, M., PIMENTA, C. E-Government procurement observatory, maturity model and early measurements. **Government Information Quarterly**, v. 29, n.1, 2012.
- CUNHA, M. A. V. C. da; MIRANDA, P. R. de M. O uso de TIC pelos governos: uma proposta de agenda de pesquisa a partir da produção acadêmica e da prática nacional. **Organ. Soc.**, vol.20, n.66, p. 543-566, 2013.
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. **O Planejamento da Pesquisa Qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Bookman e Artmed. 2006.
- FARIA, P. Serviços públicos à distância: o que a pandemia nos ensinou. **Ideação – BID**, 2020. Disponível em: <<https://blogs.iadb.org/brasil/pt-br/servicos-publicos-a-distancia-o-que-a-pandemia-nos-ensinou/>>. Acesso em: 15/03/2021.
- FINQUELIEVICH, S. E-gobierno y e-política: hacia la aclaración de conceptos borrosos. In: e-política y e-gobierno en América Latina. Buenos Aires, 2005.
- FLICK, Uwe. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. Porto Alegre: Penso, 2009.
- GUPTA, K. P.; SINGH, S.; BHASKAR, P. Citizen adoption of e-government: a literature review and conceptual framework. **Electronic Government, an International Journal**, v. 12, n. 2, p. 160, 2016.
- HOWLETT, Michael, RAMESH, M., PERL, Anthony. **Política Pública: seus ciclos e subsistemas, abordagem integral**. São Paulo: Elsevier, 2013.
- KRISHNAN, S.; TEO, T.; LIM, J. E-participation and E-government maturity: A global perspective. In: **International Working Conference on Transfer and Diffusion of IT**. Berlin: Springer, 2013.
- LEITE, George Salomão; LEMOS, Ronaldo (Orgs.). **Marco Civil da Internet**. São Paulo: Atlas, 2014.
- MCLOUGHLIN, I.; WILSON, R. **Digital Government at Work: A Social Informatics Perspective**. United Kingdom: Oxford, 2013.
- MARGETTS, H. Public management change and e-government: the emergence of digital-era governance. IN: CHADWICK; A., HOWARD, P. N. **Routledge Handbook of Internet Politics**. New York: Routledge, 2009.
- MARQUES, F.C. Accountability. In: Di Giovanni, G.; Nogueira, M. A. (orgs.). **Dicionário de Políticas Públicas**. São Paulo: Editora da Unesp; Fundap, 2015.
- NICOLÁS, M. A.; CATACHURA, C. K. M. Gobierno abierto: análisis de websites de datos abiertos gubernamentales en Argentina, Brasil y Paraguay. **Desenvolvimento em Debate (INCT/PPED)**, v. 8, p. 163-193, 2020.
- NU.CEPAL. Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19. NU. CEPAL, 2020.
- ONU. Guide on Lessons for Open Government Data Action Planning for Sustainable Development. **United Nations Publication**, New York, 2018.



ONU. **E-Government Survey 2020: Digital Government in the Decade of Action for Sustainable Development**. New York: UNITED NATIONS, 2020.

SAMPAIO, R.; LYCARIÃO, D. Eu quero acreditar! Da importância, formas de uso e limites dos testes de confiabilidade na Análise de Conteúdo. **Rev. Sociol. Polit.**, v. 26, n. 66, p. 31-47, jun. 2018.

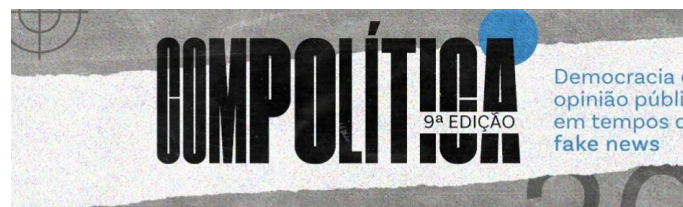
SANCHEZ, O. A. O poder burocrático e o controle da informação. Lua Nova: **Revista de Cultura e Política**, n. 58, p. 89–119, 2003.

SEIFERT, J.; CHUNG, J. Using E-Government to Reinforce Government—Citizen Relationships. **Social Science Computer Review**, v. 27, n. 1, p. 3–23, 2009.

SNELLEN, I. E-Government: A challenge for Public Management. In Ferlie, E.; Lynn, L.; Pollitt, C. (orgs). **The Oxford Handbook of Public Management**. Oxford: Oxford University Press, 2007.

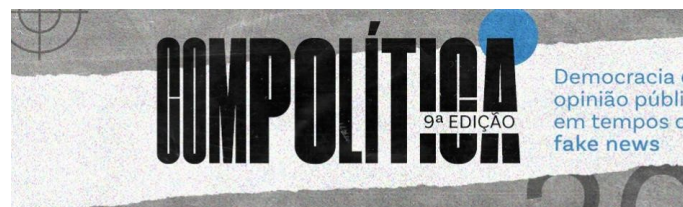
TWIZEYIMANA, J.; ANDERSSON, A. The public value of E-Government – A literature review. *Government Information Quarterly*, v. 36, n. 2, p. 167–178, 2019.

TORRES, A. L. Software livre como política de preservação da democracia brasileira. **Revista nuestraAmérica**; v. 6, n. 12, 2018.

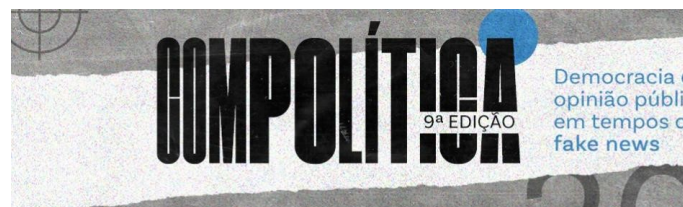


ANEXO 1

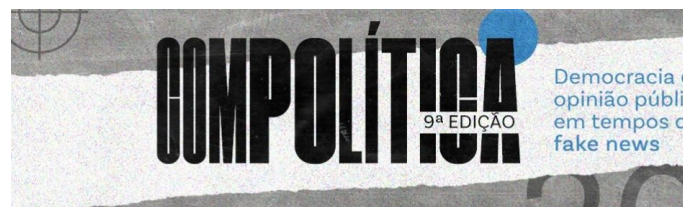
DIMENSÕES DO GOVERNO ELETRÔNICO	
AMPLIAÇÃO DOS PROCESSOS DEMOCRÁTICOS	
1. NAVEGABILIDADE	
MECANISMOS DE BUSCA	Link especial que permite procurar informações.
MECANISMO DE AJUDA	Chat com correio do governo que se disponibiliza para auxiliar consulta do usuário, é um "assistente virtual".
MAPA DE SÍTIO	Um índice o lista ordenada da estrutura do portal governamental.
PÁGINA EM OUTRO IDIOMA	Ferramenta de tradução, por exemplo: idioma inglês, português, língua aborígene u outros idiomas que permitam traduzir portal governamental.
LINK DE REGRESO PARA PÁGINA PRINCIPAL VISÍVEL	Tipo de "logotipo", composto por letras ou imagem, o usuário pode navegar, mas se quer voltar para o início, apenas precisa fazer click na imagem e volta para a página inicial do portal.
ACESSIBILIDADE	A acessibilidade permite uma melhor visualização dos textos, imagens, etc., por exemplo: aumentar a fonte, diminuir impressão, alto contraste.
ESTATÍSTICA DE NAVEGAO	Indicador que compila a quantidade de usuários que ingressaram no portal na busca de dados.
INFORMAÇÕES DO SITE	Informações sobre as plataformas, tecnologias e atualizações das informações.
2. INFORMAÇÕES E NOTÍCIAS GOVERNAMENTAIS	
CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA POLÍTICO	Informação que descreve o sistema político e seu funcionamento, no mínimo, de forma genérica.
INFORMAÇÃO DO MAPA DE ESTADO	"Organograma" do Estado, pelo menos no nível Federal/Executivo
CONTATOS DOS OCUPANTES DE CARGO	Informação de contato dos altos funcionários: e-mail, telefone, endereço, etc.
INFORMAÇÕES E NOTÍCIAS DO ESTADO: ECONOMIA	Informações presentes com indicadores econômicos atualizados
INFORMAÇÕES E NOTÍCIAS DO ESTADO: EDUCAÇÃO	Informações presentes relacionadas ao âmbito educativo



INFORMAÇÕES E NOTÍCIAS DO ESTADO: CULTURA	Informações presentes relacionadas ao âmbito cultural
INFORMAÇÕES E NOTÍCIAS DO ESTADO: SEGURIDADE SOCIAL	Informações presentes relacionadas com a esfera de seguridade social.
INFORMAÇÕES E NOTÍCIAS DO ESTADO: TURISMO	Informações presentes relacionadas ao âmbito do Turismo.
INFORMAÇÕES E NOTÍCIAS DO ESTADO: INFRAESTRUTURA	Informações presentes relacionadas ao desenvolvimento de Infraestrutura.
INFORMAÇÕES E NOTÍCIAS DO ESTADO: MEIO AMBIENTE	Informações presentes relacionadas ao âmbito do Meio Ambiente.
INFORMAÇÕES E NOTÍCIAS DO ESTADO: RELAÇÕES EXTERIORES	Informações presentes relacionadas com a Política Externa.
NOTÍCIAS GOVERNAMENTAIS	Informações presentes relacionadas diretamente com o governo.
3. COVID 19	
Site COVID19	Site/portal que disponibiliza informações sobre a Covid19.
Info Prevenção e Cuidados	Informações sobre medidas de prevenção e cuidados Covid19.
Medidas Governamentais	Ações empreendidas pelo Poder Executivo no enfrentamento da Covid19.
Dados epidemiológicos	Dados sobre casos, óbitos, taxas de incidência.
Dados epidemiológicos desagregados por estado/província	Dados desagregados por estado/ província sobre casos, óbitos, taxas de incidência.
Dados sobre taxa de ocupação de leitos	Dados sobre ocupação de leitos enfermaria e UTI.
Dados sobre vacinação	Dados sobre vacinas aprovadas, distribuídas e aplicadas.
Dados sobre orçamento aplicado ao enfrentamento da COVID19	Orçamento aplicado ao enfrentamento da COVID19, desagregado por tipo de investimento
Aplicativo COVID19	Aplicativo desenvolvido para acompanhamento, enfrentamento, transparência sobre a COVID19
4. Accountability	
Site de dados abertos	Site/portal que disponibiliza dados públicos das áreas governamentais em formato sistematizado (banco de dados) e aberto.



Link do Site de dados abertos	Link (embora não seja um site ou plataforma)
Catalogo de dados abertos	Relação de bases de dados.
Adere aos requisitos de dados abertos	Análise de cinco (cinco) banco de dados da área de saúde e verificar a aderência aos requisitos aos 8 Princípios dos dados abertos: [2] Alto: oito (8) critérios, [1] Médio: quatro (4), [0] baixo: três (3) a menos critérios
Portal de Transparência	Link/plataforma que disponibiliza informações sobre como o dinheiro público é utilizado (passagens, salários, licitações, orçamento, despesas e receitas públicas, dentre outros)
Site do Portal de Transparência ou link	Plataforma ou site
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação	Link/plataforma que permite a solicitação de informações públicas
Ouvidoria	Link/plataforma que permite manifestações, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias.
Site da Ouvidoria	Plataforma ou site da Ouvidoria (atribuições de ouvir, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações, sugestões e elogios realizados pelos cidadãos)
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	
SERVIÇOS ONLINE	
ACESSO SEM REGISTRO	Acesso ao sistema por meio de documentos oficiais (Documento de identidade, N° de seguridade Social, Chave fiscal, etc.).
CADASTRO DE CONTA DE USUÁRIO	Para acessar ao sistema é necessário registrar uma conta pessoal com nome de usuário e chave de acesso.
MANUAL DE USUÁRIO	Orientações sobre os procedimentos, tramites e uso da plataforma/site para conhecimento do usuário.
DELIVERY IMEDIATO DE INFORMAÇÕES: ATENDIMENTO ONLINE INSTANTÂNEO	Chat ou serviço de atendimento online com funcionalidades reduzidas (informações rápidas sobre trâmites).
DELIVERY BUROCRÁTICO I: INÍCIO DE TRAMITES E SERVIÇOS VIA REDE	Opção de realizar tramites a qualquer momento, desde qualquer dispositivo com internet, sem precisar se deslocar até o órgão público num primeiro momento. No entanto, para finalizar o tramite será necessário se deslocar até o órgão responsável.
DELIVERY BUROCRÁTICO II: OPERAÇÃO COMPLETA DE SERVIÇOS VIA REDE	Opção de realizar tramites a qualquer momento, desde qualquer dispositivo com internet, sem precisar se deslocar até o órgão público num primeiro momento. Finalização do trâmite online.



INDICADORES DE SERVIÇO	Relação de dados estatísticos sobre N° de tramites disponíveis à distância, trâmites iniciados e finalizados, N° de usuários, documentos gerados, renda arrecadada com os trâmites.
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS	Possibilidade do usuário emitir um parecer/feedback sobre a atenção/trâmites realizado.
Nível de explicação de cada serviço	Nível explicativo/grau de informação de cada serviço: [0] nível baixo: explicação sobre o tipo de serviço, necessidade de solicitação para ter mais conhecimento/informações. [1] nível médio: explicação sobre tipo de serviço, quem pode utilizar e passos para a realização. [2] nível alto: informações detalhadas sobre tipo de serviço, etapas de realização, tempo de obtenção e espaço para perguntas e dúvidas.
Aplicativos de serviços	Aplicativos de serviços públicos
Qual aplicativo?	Inserir o aplicativo, caso haja sido desenvolvido
DINAMIZAÇÃO DOS PROCESSOS DE ELABORAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS	
PARTICIPAÇÃO	
INFORMAÇÕES ACERCA DE MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL	Menção o presença de informações relacionadas com instâncias de participação social
CONSULTAS PÚBLICAS	Presença de links e referências à mecanismos de consulta pública
ENQUETES	Presença de mecanismos de sondagem e captação da opinião pública.
FÓRUNS PARTICIPATIVOS	Mecanismos para debater e publicizar propostas dos cidadãos ou iniciativas de governo.
PETIÇÕES ELETRÔNICAS	Mecanismos que permite reivindicar uma ação governamental.
Banco de boas práticas (envio de sugestões)	Envio de sugestões e ações governamentais.
Redes sociais	Possui redes sociais?
Quais redes sociais	Relação das redes sociais governamentais.

FONTE – AUTORES (2021)