



**O DESENVOLVIMENTO DO GOVERNO ELETRÔNICO EM VINTE PAÍSES DA
AMÉRICA LATINA: AGENDAS DIGITAIS E WEBSITES DOS EXECUTIVOS
FEDERAIS**

**THE DEVELOPMENT OF ELECTRONIC GOVERNMENT IN TWENTY LATIN
AMERICAN COUNTRIES: DIGITAL AGENDA AND FEDERAL EXECUTIVE
WEBSITES**

**EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN VEINTE PAÍSES
LATINOAMERICANOS: AGENDAS DIGITALES Y WEBSITES DE LOS
EJECUTIVOS FEDERALES**

Maria Alejandra Nicolás¹
Carlos Alberto Ramos Torres²
Claudia Kelly Mamani Catachura³

Resumo: O objetivo desta pesquisa é 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. Para isso, buscou-se: descrever e analisar as agendas digitais, decretos e outros documentos referidos ao desenvolvimento do governo eletrônico nos países analisados; realizar uma análise de conteúdo dos websites dos executivos federais dos países com o intuito de construir uma série de variáveis relacionadas ao governo eletrônico; construir um índice de governo eletrônico dos países. Os resultados apontam que, poucos países da América Latina encontram-se com estágios avançados de implementação do governo eletrônico, sendo Uruguai o destaque na região, seguido de Brasil, Colômbia e México.

Palavras-chave: Governo eletrônico; América Latina; Análise dos websites dos executivos federais; Agendas digitais de governo eletrônico; Análise comparada.

Abstract: The objective of this research is to carry out a comparative study of e-government in twenty Latin American countries: Argentina, Bolivia, Brazil, Costa Rica, Colombia, Chile, El Salvador, Ecuador, Guatemala, Honduras, Mexico, Nicaragua, Panama, Peru, Trinidad and Tobago, Venezuela, Paraguay, Uruguay, Dominican Republic and Cuba. For this, we sought to: i. Describe and analyze the digital agendas, decrees and other documents related to the development of e-government in the analyzed countries; ii. Conduct a content analysis of the websites of federal executives in the countries in order to build a series of variables related to e-gov; iii. Build an e-government index of countries. The results show that few countries in Latin America are in advanced stages of e-gov implementation, with Uruguay being the highlight, followed by Brazil, Colombia and Mexico.

Keywords: E-government; Latin America; Analysis of the websites of federal executives; E-government

¹ Doutora em Sociologia (UFPR), professora da área de Administração Pública e Políticas Públicas e do Mestrado em Políticas Públicas e Desenvolvimento da Universidade Federal da Integração Latino-americana (UNILA), e-mail: alejandranicolas@gmail.com

² Mestrando em Políticas Públicas pela Universidade Federal do Paraná (UFPR), e-mail: carlosramosvp@gmail.com

³ Mestranda em Políticas Públicas e Desenvolvimento pela Universidade Federal da Integração Latino-americana (UNILA), e-mail: ckcatachura@gmail.com

schedules; Comparative analysis.

Resumen: El objetivo de esta investigación es realizar un estudio comparativo del gobierno electrónico en veinte países de América Latina: Argentina, Bolivia, Brasil, Costa Rica, Colombia, Chile, El Salvador, Ecuador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Trinidad y Tobago, Venezuela, Paraguay, Uruguay, República Dominicana y Cuba. Para ello, buscamos: i. Describir y analizar las agendas digitales, decretos y otros documentos relacionados con el desarrollo del gobierno electrónico en los países analizados; ii. Realizar un análisis de contenido de los sitios web de los ejecutivos federales en los países con el fin de construir una serie de variables relacionadas con el gobierno electrónico; iii. Construir un índice de gobierno electrónico de los países. Los resultados muestran que pocos países de América Latina se encuentran en etapas avanzadas de implementación del gobierno electrónico, siendo Uruguay el destaque en la región, seguido de Brasil, Colombia y México.

Palabras clave: Gobierno electrónico; América Latina; Análisis de los sitios web de ejecutivos federales; Agendas digitales de gobierno electrónico; Análisis comparativo.

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 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 (NASER; CONCHA, 2011). Um dos indicadores 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 administração pública. À 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-Garcia (2013, p. 8): “O governo eletrônico lança as bases para gerar benefícios dentro das administrações públicas derivadas do uso das TIC’s nas diferentes dimensões da ação 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. A pergunta que orienta a pesquisa diz respeito a: em que medida, os países da América Latina têm avançado no desenvolvimento do governo eletrônico? Para isso, o estudo teve como intuito: (a) descrever e analisar as agendas digitais e outros documentos referidos ao desenvolvimento do governo eletrônico nos países analisados; (b) 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 Covid19, serviços eletrônicos, *accountability* e participação; (c) construir um índice de governo eletrônico dos países da América Latina. Os resultados apontam que, poucos países da América Latina possuem agendas de governo eletrônico mais consolidadas, sendo Uruguai o destaque na região, seguido do Brasil, Colômbia e México.

Após esta breve introdução, o artigo divide-se em quatro seções, a primeira busca desenvolver o conceito de governo eletrônico, suas dimensões e as formas de mensurar seu desenvolvimento. A seguinte parte apresenta os procedimentos metodológicos empregados. Na quarta parte, se apresentam os resultados do estudo e, por fim, são discutidas as considerações finais da pesquisa.

2 O Governo eletrônico: evolução do conceito e formas de mensurar seu desenvolvimento 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 governo eletrônico: 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 por meio da internet pode apresentar um leque amplo de experiências. 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 vêm investindo na adoção de agendas digitais que priorizem 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 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 do ano de 2020 e, em decorrência da pandemia ocasionada pela doença Covid19, os países da região alavancaram a oferta de serviços públicos por meio de plataformas digitais e dispositivos móveis, em grande medida, também pressionados pela necessidade de oferta de serviços digitais, devido às medidas e ações de distanciamento social implementadas⁴.

No entanto, cabe destacar que o desenvolvimento e a adoção destes avanços encontram limitações relacionadas com a infraestrutura das redes de acesso e a conectividade da internet dos países da região: “Em 2019, 66,7% dos habitantes da região possuíam conexão à Internet. O terço restante tem acesso limitado ou nenhum acesso às tecnologias digitais devido à sua condição econômica e social, em particular a sua idade e localização” (NU.CEPAL, 2020, p. 2).

A segunda dimensão do governo eletrônico 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

⁴ Conforme Faria (2020, p.81): “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”.

qualidade das democracias (CAMPOS, 1990).

A prestação de contas ou *accountability* materializa-se por meios digitais, na medida em que, há uma efetiva transparência pública. A transparência governamental e o acesso à informação pública surgem com força vinculante na maioria 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 políticas quanto da atividade governamental como um todo.

Os mecanismos digitais que viabilizem tanto a *accountability*, o acesso à informação e a transparência referem-se a um leque 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 divulgarem informação sobre suas funções através de websites institucionais.

Cabe destacar que, outro dos mecanismos de transparência pública viabilizado pela internet é o portal de informações orçamentárias, de pessoal e infraestrutura governamental são 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 informações disponibilizadas na internet para acesso, reutilização e distribuição, seja pelo próprio setor público quanto pela sociedade (ONU, 2018a). As discussões sobre o formato dos dados a serem disponibilizados por parte dos governos receberam *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). 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 dados abertos do Brasil 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 governo eletrônico 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 um problema público. Dessa forma, alocam-se pessoas, infraestrutura, fundos específicos e se desenham 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 que diz respeito à implementação das políticas públicas. Por um lado, com relação à gestão pública, a interoperabilidade trouxe melhorias significativas nas relações intergovernamentais, por meio do intercâmbio de dados e informação (CRIADO; GIL-GARCIA, 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 públicas.

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 digital.

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. Tal controle pode-se materializar pela internet por meio da e-participação que, refere-se ao uso das TIC's por parte da esfera civil, no intuito de influenciar os processos decisórios. Os orçamentos participativos digitais têm 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). Outro 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 a 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 o 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 o nível de desenvolvimento do governo eletrônico, diz respeito à complexidade que o processo vai adquirindo ao longo do processo de implementação por parte dos governos (NASER; CONCHA, 2011). O 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 governo eletrônico nos países da região encontram limitações relacionados à infraestrutura das telecomunicações pouco desenvolvida, ao capital humano insuficiente e, ainda por condicionais institucionais específicas das administrações públicas dependentes de reformas do Estado e modernização da administração pública. Um dos indicadores 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 governo eletrônico: “[...] Em todos esses países, o progresso feito reflete os esforços sustentados para criar e implementar estratégias orientadas para um governo eletrônico nacional abrangente estratégias, a evolução de estruturas legais de apoio e, ainda os altos níveis de cooperação com atores regionais e internacionais em campos digitais relevantes” (ONU, 2020b, p.47).

3 Procedimentos Metodológicos

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 à revisão de literatura. O Segundo momento consistiu na pesquisa empírica.

Para isso, em primeiro lugar, foram pesquisadas as agendas digitais ou de governo eletrônico nacionais. O intuito foi verificar o planejamento da gestão das políticas, que dizem respeito ao governo eletrônico. Cada um dos países possui uma variedade de normativas sobre a temática, no entanto, a definição de objetivos a curto e longo prazo apresenta, em certa medida, aspectos que podem contribuir para o entendimento sobre o nível de desenvolvimento do governo eletrônico que se planeja atingir. Portanto, foram incluídas nesta classificação os documentos institucionais que informem os objetivos, projetos e assuntos prioritários a serem implementados no quesito governo eletrônico, pelos respectivos países. Foram elencados os

documentos institucionais ou bem leis e decretos vigentes até o ano de 2021. Para sistematizar os dados construiu-se uma planilha de dados com as seguintes variáveis: nome do documento; tipo de documento (Lei ou Medida Provisória; plano ou diretriz emitido por órgão governamental); data de Início e data de finalização do processo e, os objetivos do processo de implementação.

Em segundo lugar, realizou-se a análise dos websites dos executivos federais, assim como dos portais de e-serviços, portais de transparência, websites dos ministérios de saúde, portais criados sobre a Covid19, portais de dados abertos e de participação com o intuito de investigar o desenvolvimento do governo eletrônico. 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 institucionais. Esta técnica visa analisar comunicações buscando, por meio de procedimentos sistemáticos, a descrição e interpretação das mensagens através da criação de indicadores, com o intuito de inferir as condições de emissão de tais mensagens (ALONSO *et al.*, 2012; BARDIN, 2016). 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; 2021). Primeiramente, foi realizado um livro de códigos com as variáveis elencadas. Em seguida, estas variáveis foram discutidas pelos pesquisadores. Logo, foram aplicadas em seis países. Após essa análise, os pesquisadores verificaram os resultados da análise com o intuito de realizar ajustes nas variáveis elencadas, dessa forma, logo foi realizada a análise novamente de todos os países.

Cabe esclarecer o procedimento de construção das dimensões e variáveis de análise que foram utilizadas. Em primeiro lugar, foram observadas as dimensões de governo eletrônico que seriam relevantes para serem analisadas nos websites, ponderando os recursos e tempo disponível. Ainda, foi realizado o esforço de relacionar as dimensões teóricas de governo eletrônico elencadas 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.

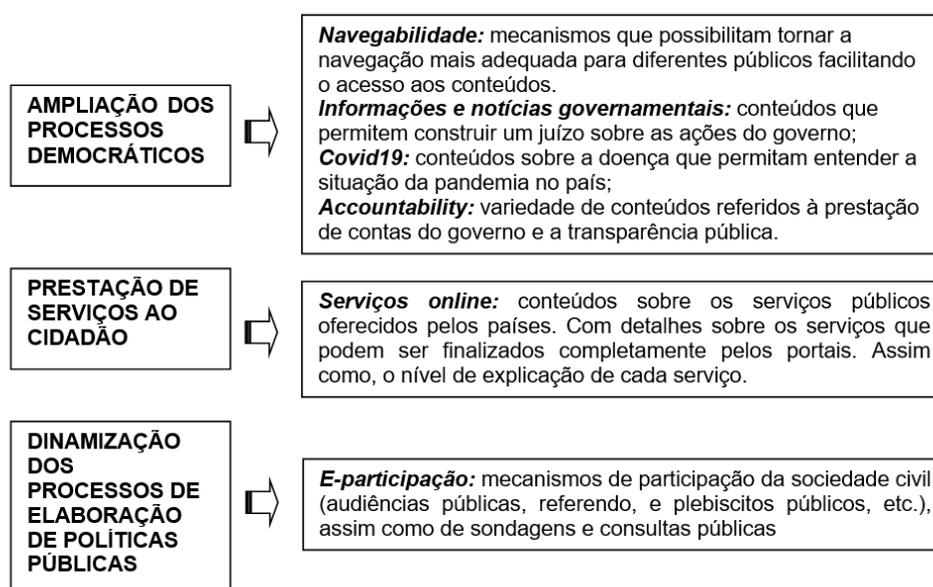
As técnicas quantitativas versaram na utilização de estatística descritiva e inferencial. Para isso, estimou-se o coeficiente de correlação de *Pearson* (r) e realizou-se uma regressão

linear simples para estimar o coeficiente de determinação (r^2). Além disso, foi analisada a distribuição dos dados utilizados e estimados, constatando sua normalidade. A modo de validação empírica, buscou-se verificar em que medida aqueles países que possuem melhores colocações ou resultados no IDH e EDGI obtiveram posições ou resultados semelhantes no índice de governo eletrônico estimado no presente estudo. Evidentemente, há correspondência, principalmente com o EDGI em se tratando do “mesmo objeto de análise”, mas algumas diferenças importantes entre países foram detectadas.

A explicação disso é que o presente índice incorpora algumas dimensões específicas não analisadas pelo EDGI, que retratam particularidades das dimensões de instrumentalização da política pública de governo digital e se refletem diretamente no aspecto funcional das ferramentas. Nesse sentido, o índice aqui estimado consegue apreender a disponibilidade de informações, e a forma em que o conteúdo é organizado e operacionalizado para o cidadão, mostrando assim evidência empírica sobre *status quo* de como os usuários finais recebem os serviços na região. Além disso, o presente índice incorpora uma dimensão relacionada sobre a pandemia da Covid-19, elemento não considerado nas estimações do EDGI da ONU. Contudo, pode-se dizer que os índices são complementares e não-rivais, uma vez que não são mutuamente excludentes.

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

Figura 1 – Relação entre dimensões teóricas de governo eletrônico e dimensões analíticas



Fonte: Elaboração própria, 2021.

A relação de variáveis analisadas em cada dimensão se encontra no Apêndice 1.

4 Agendas digitais de governo eletrônico

Como informado, foram pesquisados documentos institucionais que informassem processos de implementação de governo eletrônico. A seguir são apresentadas as informações coletadas e da descrição dos documentos (Quadro 1).

Quadro 1 – Agendas digitais: países, nome e tipo de documentos, data de início e finalização da implementação

PAÍS	NOME DO DOCUMENTO	TIPO DE DOCUMENTO	INÍCIO	FIN	ANOS
Argentina	Agenda Digital Argentina – Decreto 966/2018	Lei/MP	2018	S/d	S/p
Bolívia	Plano de Implementação do Governo Eletrônico	Plano	2017	2025	8 anos
Brasil	Decreto Nº 10.332/2020	Lei/MP	2020	2022	2 anos
Costa Rica	Estratégia de transformação digital para a Costa Rica do Bicentenário	Plano	2018	2020	2 anos
Colômbia	Manual de Governo Digital: implementação do governo digital	Plano	2018	S/d	S/p
Chile	Agenda Digital Imagina Chile 2013-2020	Plano	2013	2020	7 anos
El Salvador	Agenda Digital Nacional, 2020-2030	Plano	2020	2030	10 anos
Equador	Agenda Digital Equador 2021-2022	Plano	2021	2022	1 ano
Honduras	Agenda Digital de Honduras 2014-2018	Plano	2014	2018	4 anos
México	A Estratégia Digital Nacional e Plano Nacional de Desenvolvimento	Plano	2013	2018	5 anos
Panamá	Marco de Governança de Governo Digital 2020	Plano	2020	S/d	S/p
Peru	Agenda Digital do Bicentenário	Plano	2020	2021	1 ano
Trinidad e Tobago	Plano Nacional de TIC de Trinidad e Tobago Projeto de TIC 2018 - 2022	Plano	2018	S/d	S/p
Venezuela	Plano Nacional de Governo Eletrônico 2014-2019	Plano	2014	2019	5 anos
Paraguai	Decreto nº 2145 Comité Estratégico Digital para a concepção e implementação do Plano Nacional de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC)	Lei/MP	2019	S/d	S/p
Uruguai	Agenda Digital 2016- 2020	Plano	2016	2020	4 anos
República Dominicana	Agenda Digital 2016-20 e Agenda Digital 2030	Plano	2016	2020	4 anos
Cuba	Decreto-Lei n.º 6/2020 e Decreto n.º 9/2020 Sobre o Sistema de Informação do Governo	Lei/MP	2017	S/d	S/p

Fonte: Elaboração própria, 2021.

Dos vinte países, em dois deles não foi possível localizar uma normativa ou documento sobre tal processo, sendo estes a Guatemala e a Nicarágua. A maioria dos países possui planos ou diretrizes que se materializam em documentos institucionais (15 países), dessa forma, uma minoria tem utilizado normativas com o intuito de veicular suas agendas (3 países). Esse dado revela que, provavelmente, a tomada de decisão sobre a definição de objetivos, metas e indicadores a curto ou longo prazo, com relação ao governo eletrônico seja um instrumento de política pública que, de fato já se encontra amparado pelas normativas dos países. Inclusive, pelo fato da maioria das agendas mencionarem ao arcabouço legal sobre governo eletrônico.

No que diz respeito, ao período de início e finalização percebe-se que há um grupo de países com agendas que se iniciam em 2013 e 2014 (Chile, Honduras, México e Venezuela) e já se finalizaram em 2018 e 2020. Por outro lado, a maioria são agendas que se iniciaram em 2016, 2017, 2018 e 2019 (Uruguai, República Dominicana, Bolívia, Cuba, Argentina, Costa Rica, Paraguai e Trinidad e Tobago), ainda encontram-se vigentes, a exceção de Uruguai e República Dominicana (2020). E, por fim, um grupo menor de países com agendas digitais mais recentes, tendo se iniciado em 2020 e 2021 (Brasil, El Salvador, Peru, Panamá e Equador). Destaca-se que três países possuem agendas a longo prazo (Chile, Bolívia e El Salvador), sendo que a maioria são agendas com um período de 2 a 5 anos. Cabe sublinhar que os países que possuem agendas concretizadas em normativas não possuem um ano de finalização.

A seguir, a relação de objetivos elencados nos documentos (Quadro 2) apresenta uma variedade ampla de assuntos, que dizem respeito às dimensões teóricas discutidas. No tocante à ampliação dos processos democráticos, apenas dois países manifestam o desenvolvimento de ações que buscam o acesso às informações e dados dos entes públicos, assim como a ênfase em governo aberto (Bolívia, México e Brasil). Percebe-se que a maioria dos países está focando na dimensão de oferta de serviços públicos digitais, seja implementando plataformas, ampliando os serviços ofertados ou como no caso do Chile aprimorando a qualidade e a cobertura em todo o país. Especificamente, sobre a e-participação se percebe que não tem sido uma prioridade, na medida em que há apenas 2 menções sobre esse assunto. A participação e controle social é mencionado por Bolívia e, o aprimoramento do exercício da democracia socialista participativa é destacado por Venezuela.

Por outro lado, há uma série de objetivos transversais que contribuem em termos amplos com as três dimensões teóricas elencadas e, que a maioria dos países mencionam, que se referem ao investimento em infraestrutura, à alfabetização digital e implementação de banda larga, assim como o fomento à inclusão digital da sociedade. E por último, cabe sublinhar, o destaque da promoção de marcos jurídicos no caso da Argentina e, a implementação da Lei de Proteção de Dados no Brasil.

Quadro 2 – Agendas digitais: objetivos por países

PAÍS	OBJETIVOS
Argentina	Promover marcos jurídicos; desenvolvimento de infraestrutura e conectividade; alfabetização digital; educação e econômica digitalizada; cibersegurança
Bolívia	Desenvolvimento do governo eletrônico no setor público e privado; facilitar o acesso às informações e dados dos entes públicos; gerar mecanismos digitais de interação; participação e controle social
Brasil	Oferta de serviços públicos digitais; dados abertos; promover interoperabilidade e políticas públicas evidenciada em dados, implementar a Lei Geral de Proteção de Dados; otimizar a Infraestrutura de TIC's; disponibilizar a identificação digital ao cidadão
Costa Rica	Incorporar as tecnologias da indústria 4.0; estabelecer um governo digital inteligente; oferecer serviços digitais inclusivos, integrais e seguros; melhorar a competitividade da economia e a estrutura de capital humano
Colômbia	Melhora da prestação de serviços digitais (confiança e qualidade); fortalecimento das capacidades de gestão das TIC's; tomar decisões com base na utilização de evidências; capacitar os cidadãos por meio da consolidação de um Estado Aberto; promover o desenvolvimento de cidades inteligentes para a solução dos problemas sociais, por meio do uso das TIC's
Chile	Entregar serviços digitais avançados com qualidade e com cobertura em todo o país; propiciar um mercado dinâmico e competitivo; desenvolvimento de redes de internet de alta velocidade; programas de alfabetização digital; evolução do marco regulatório para um mercado de telecomunicações em transformação; implantação de banda larga em setores com conectividade insuficiente
El Salvador	Identidade digital; governança digital; implementar uma carteira eletrônica (e-Wallet) que integre documentos pessoais e principais serviços do Estado em um único aplicativo móvel
Equador	Universalizar o acesso a uma sociedade digital inclusiva; fortalecer a capacidade de realizar processos administrativos transparentes e eficientes digitais; garantir serviços públicos contra a emergência atual (Covid-19); promover o desenvolvimento das telecomunicações
Honduras	Internet para todos; alfabetização digital; Plano Nacional de Desenvolvimento de Banda Larga; Acesso digital de as empresas, Teletrabalho
México	Ampliação da rede de Fibra óptica e de uma rede compartilhada de serviços móveis; acesso à Internet de banda larga através do Programa México Conectado (desenvolvimento de satélites); incentivos para a cobertura social, inclusão e habilidades digitais com equidade de gênero.
Panamá	Identidade digital; modernização e digitalização dos poderes (judicial, legislativo); registro único empresarial digital; alfabetização digital; e-medicina; expansão do acesso às TICs
Peru	Desenvolver plataformas digitais governamentais; implementar plataforma nacional de serviços digitais; ampliar a conectividade das regiões do país; ampliar a presença de plataformas governamentais; digitalizar serviços públicos
Trinidad e Tobago	Desenvolver uma política de governo digital; criação de capacidades produtivas digitais por parte do setor público para melhorar a experiência dos cidadãos, empresários e demais esferas da sociedade
Venezuela	Utilização de software livre; simplificação de trâmites, aumento da eficiência e redução da corrupção; e por outro lado, aprimorar o exercício da democracia socialista participativa
Paraguai	Governo digital; economia digital; conectividade e fortalecimento institucional; acesso, apropriação e uso das TIC's por parte de todos os níveis e setores do Estado e da sociedade
Uruguai	Inclusão digital; e-saúde; cibersegurança; cidades inteligentes
República Dominicana	Desenvolvimento da infraestrutura em TIC's; aumentar o acesso à internet; desburocratização mediante serviços digitais; maior competitividade da economia por meio das TIC's
Cuba	Implementar serviços públicos digitais; digitalização dos registros públicos; planejamento do uso de TIC's para cada setor da economia

Fonte: Elaboração própria, 2021.

A seguir, são apresentados de forma segmentada os dados da análise dos websites dos executivos federais por dimensão teórica, para uma melhor visualização dos resultados.

5 Análise de websites institucionais

A primeira dimensão do governo eletrônico é “ampliação dos processos democráticos”.

Dessa forma, a primeira dimensão analítica refere-se à “navegabilidade” (TAB. 1). Como observado, os países com melhores colocações foram Colômbia, Uruguai, Republica Dominicana, Paraguai, Argentina, Trinidad 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 (Tabela 1).

Tabela 1 - Navegabilidade

PAÍS	MECANISMOS DE BUSCA	MECANISMOS DE AJUDA	MAPA DO SÍTIIO	PAGINA EM OUTRO IDIOMA	PÁGINA INICIAL	ACESSABILIDADE	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
Trinidad 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
Peru	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: Elaboração própria, 2021.

Ainda, na primeira dimensão teórica do governo eletrônico “ampliação dos processos democráticos”, analisou-se a dimensão analítica “informações e notícias governamentais” (Tabela2).

Tabela 2 - Informações e notícias governamentais

PAÍS	SISTEMA POLÍTICO	INFORMAÇÃO DO MAPA DE ESTADO	CONTATOS DOS OCUPANTES DE CARGO	ECONOMIA	EDUCAÇÃO	CULTURA	SEGURIDADE SOCIAL	TURISMO	INFRAESTRUTURA	MEIO AMBIENTE	RELAÇÕES EXTERIORES	TOTAL
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	1	1	2	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
Uruguai	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	18
Colômbia	0	2	0	2	2	1	1	0	1	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
Peru	0	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Trinidade e Tobago	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	10
Cuba	2	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	8
Venezuela	0	1	0	1	1	0	0	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
Paraguai	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: Elaboração própria, 2021.

Os países que apresentam mais conteúdo específico 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, pois apresenta 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 governo eletrônico “ampliação dos processos democráticos”, encontra-se a dimensão analítica da pesquisa “Covid-19” (Tabela 3).

Tabela 3 - Covid19

PAÍS	SITE COVID-19	INFORMAÇÕES CIUDADOS	MEDIDAS GOVERNAMENTAIS	DADOS EPIDEMIOLÓGICOS	DADOS EPIDEMIOLÓGICOS DESAGRAGADOS	DADOS SOBRE TAXA DE OCUPAÇÃO DE LEITOS	DADOS SOBRE VACINAÇÃO	DADOS ORÇAMENTO COVID-19	APLICATIVO	TOTAL
Ideal	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
Uruguai	2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
Brasil	2	2	2	2	2	2	2	2	1	17
Colômbia	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
Peru	1	1	2	2	2	2	2	2	0	14
México	2	1	2	2	2	2	2	0	0	13
Paraguai	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
República 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: Elaboração própria, 2021.

Como observado, os países que apresentaram mais itens pesquisados foram Uruguai, Brasil e Colômbia⁵. Tanto Uruguai quanto Brasil apresentaram dados completos e oportunos sobre a Covid-19. No entanto, poucos países desenvolveram aplicativos específicos sobre a doença. A maioria dos países apresenta 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.

Na quinta dimensão teórica, analisou-se a dimensão analítica “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).

Tabela 4 - Accountability

PAÍS	SITE DE DADOS ABERTOS	CATÁLOGO DE DADOS ABERTOS	ADERE AOS REQUISITOS DE DADOS ABERTOS	PORTAL DE TRANSPARÊNCIA	SISTEMA ELETRÔNICO DO SERVIÇO DE	OUVIDORIA	TOTAL
Ideal	2	2	2	2	2	2	12
Brasil	2	2	2	2	2	2	12
México	2	2	2	2	2	0	10
Argentina	2	2	2	0	2	0	8
Colômbia	2	1	2	1	1	1	8
Chile	2	2	2	2	0	0	8
Equador	2	2	2	0	2	0	8
Uruguai	2	2	2	1	0	1	8
Panamá	2	2	2	0	0	1	7
República Dominicana	2	1	2	1	0	1	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
Peru	2	0	2	2	0	0	6
Trinidade e Tobago	2	1	2	0	0	1	6
Paraguai	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	0	1	1
Nicarágua	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: Elaboração própria, 2021.

A segunda dimensão teórica do governo eletrônico é “prestação de serviços ao cidadão”. Dessa forma, a dimensão analítica refere-se a “serviços online” (Tabela 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

⁵ Cabe esclarecer que neste ponto, também, foram utilizados para a pesquisa os websites dos ministérios de saúde, assim como as plataformas criadas sobre Covid-19.

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

Tabela 5 - Serviços online

PAÍS	ACESSO DE REGISTRO SEM CADASTRO	CADASTRO DE CONTA DE USUÁRIO	MANUAL DE USUÁRIO	DELIVERY IMEDIATO DE INFORMAÇÕES: ATENDIMENTO ONLINE INSTANTÂNEO	DELIVERY BUROCRÁTICO: INÍCIO DE TRAMITES E SERVIÇOS VIA REDE	DELIVERY BUROCRÁTICO: OPERAÇÃO COMPLETA DE SERVIÇOS VIA REDE	INDICADORES DE SERVIÇO	AValiação DOS SERVIÇOS	NÍVEL DE EXPLICAÇÃO DO SERVIÇO	APLICATIVOS
Ideal	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Brasil	2	2	2	0	2	2	2	2	2	2
Colômbia	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2
Uruguai	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2
Equador	0	2	2	2	2	2	1	0	2	1
Argentina	0	2	2	0	2	2	2	0	2	0
Chile	2	2	0	2	2	1	0	0	2	0
Paraguai	2	2	0	0	2	1	0	2	1	1
Trinidade e Tobago	2	2	1	1	1	0	0	0	1	1
Honduras	2	2	0	0	2	1	0	0	1	0
México	2	2	0	0	2	1	0	0	1	0
Panamá	1	2	0	0	2	1	0	0	1	1
República Dominicana	2	0	1	1	1	1	0	0	1	0
Costa Rica	2	0	0	0	2	1	0	0	1	0
Nicarágua	1	2	0	0	1	0	0	0	1	0
Peru	2	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Venezuela	1	0	0	0	1	1	0	0	0	1
Cuba	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0
Bolívia	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
El Salvador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Guatemala	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: Elaboração própria, 2021.

Com relação à dimensão de “e-participação”, os países mostraram o pior desempenho (TAB. 6)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 que no site do governo federal não há uma interfase com o website de participação (Tabela 6).

⁶ Além do websites dos executivos federais, foram pesquisados websites alternativos que tivessem apenas como intuito a participação, no entanto, apenas Brasil e Argentina possuem websites com essa função: <https://www.gov.br/participamaisbrasil/sobre>; <https://consultapublica.argentina.gob.ar/>

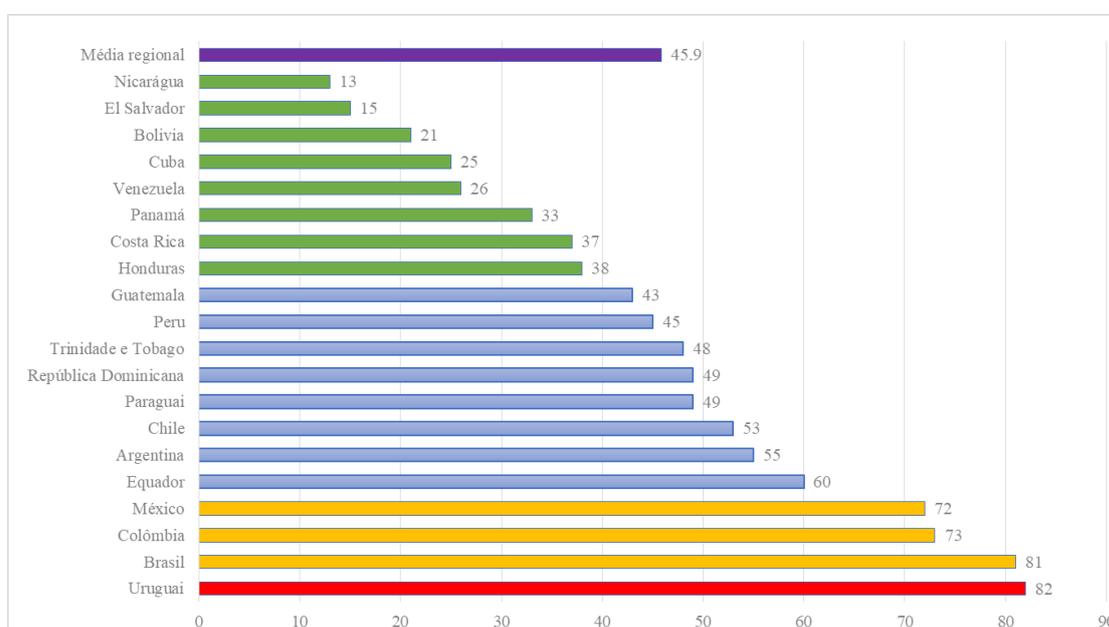
Tabela 6 – E-participação

PAÍS	INFORMAÇÕES ACERCA DE MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL	CONSULTAS PÚBLICAS	ENQUETES	FÓRUNS PARTICIPATIVOS	PETIÇÕES ELETRÔNICAS	BANCO DE BOAS PRÁTICAS	REDES SOCIAIS	TOTAL
Ideal	2	2	2	2	2	2	2	14
México	2	2	2	2	2	2	2	14
Uruguai	2	1	0	2	1	2	1	9
Colômbia	2	1	2	1	0	0	2	8
Brasil	2	2	2	0	0	0	2	8
Argentina	2	2	0	2	0	0	0	6
Peru	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
Paraguai	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
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
Nicarágua	0	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: Elaboração própria, 2021.

Por último, os países foram classificados para num índice geral de governo eletrônico: 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, Argentina, Chile, Paraguai, República Dominicana, Trindade e Tobago, Peru e Guatemala. No nível de “Ruim” se encontram os países de Honduras, Costa Rica, Panamá, Venezuela, Cuba, Bolívia, El Salvador e Nicarágua (Gráfico 1). Ainda, cabe destacar que a média dos países foi de 45,9, sendo uma classificação baixa.

Gráfico 1 – Índice de governo eletrônico estimado na pesquisa



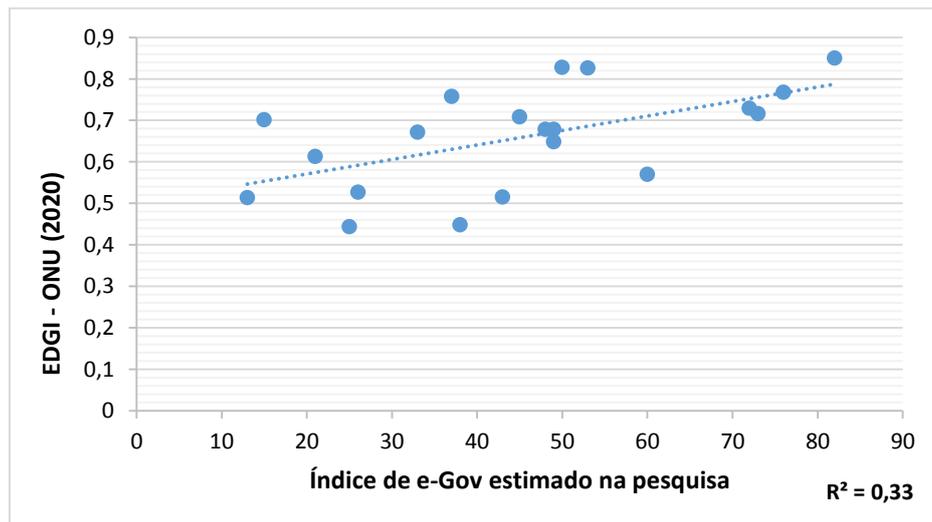
Fonte: Elaboração própria, 2021.

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

No Gráfico 2, apresenta-se a estimação da regressão linear simples do EDGI do ano 2020 publicado pela ONU e o índice de governo eletrônico 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.

Gráfico 2 – Correlação linear entre o EDGI e o Índice de e-Gov estimado na pesquisa



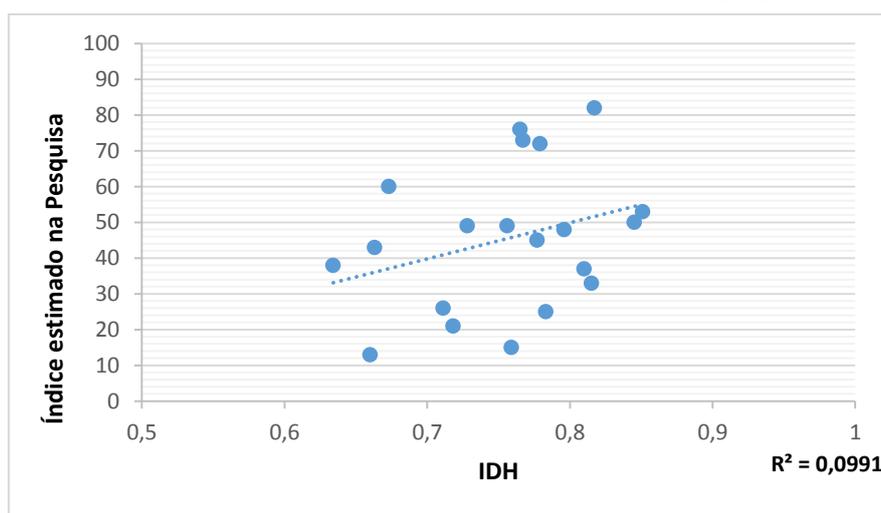
Fonte: Elaboração própria, com dados da ONU (2020).

No Gráfico 3, se apresenta a estimação da regressão linear simples do índice de governo eletrônico 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 governo eletrônico 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 governo eletrônico. 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 governo eletrônico é bastante menos desenvolvido.

Gráfico 3 – Correlação linear entre o Índice de e-Gov estimado na pesquisa e o IDH



Fonte: Elaboração própria, com dados da ONU(2020).

6 Considerações finais

Objetivou-se realizar um estudo comparado do governo eletrônico em vinte países da América Latina. Para isso, foram analisadas as agendas digitais dos países, assim como três dimensões constitutivas do governo eletrônico: ampliação dos processos democráticos; prestação de serviços ao cidadão e dinamização dos processos de elaboração de políticas públicas. Através da técnica qualitativa de análise de conteúdo foram investigadas uma série de variáveis em cada uma dessas 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 caso – o governo eletrônico em vinte países da América Latina – em certa medida, tende a limitar o aprofundamento de aspectos relevantes que, dizem respeito à relação entre as diretrizes e normas emitidas pelos governos e os processos de implementação de governo eletrônico. Em termos amplos, as diretrizes estabelecem competências, funcionalidades, obrigações, infraestrutura e investimentos a serem alocados pelos governos. Exemplos destas normativas

são aquelas referidas ao governo aberto, à governança digital, à infraestrutura das TIC's, dentre outros assuntos relevantes. No entanto, escolheu-se um caminho para mitigar essa deficiência, a análise das agendas digitais de implementação a curto e longo prazo.

Percebeu-se que aqueles países com índices de governo eletrônico com melhores colocações apresentam agendas digitais mais robustas e objetivos que buscam a consolidação de processos que já foram iniciados, por isso busca-se a ampliação da infraestrutura de TIC's, a ampliação dos serviços digitais e a modernização do Estado. Tal é o caso do Uruguai que reflete no documento pesquisado uma estratégia nacional de governo eletrônico com alto grau de maturidade refletido na rica diversificação dos seus componentes, em certa medida, o país avança na construção do chamado “digital *welfarestate*” (PEDERSEN; WILKINSON, 2018). As políticas desenhadas na última agenda apresentam uma forma diferente de encarar a “brecha”, focando nas dimensões sociais que existem além do simples acesso às TICs. Um exemplo de política multidimensional implementada é o Plano “Ibirapitá”, destinado a promover a inclusão digital (com entrega de dispositivos e capacitação técnica digital) de aposentados e pessoas da “terceira idade” em situação de vulnerabilidade econômica.

A evidência internacional mostra que os países com alto grau de maturidade do e-governo, apresentam os melhores indicadores de e-participação e, conseqüentemente, e-democracia (KRISHNAN; TEO; LIM, 2013; FREEMAN; QUIRKE, 2013). Nesse sentido, é importante destacar que no caso uruguaio se percebe uma nítida incorporação de pautas de e-participação na Agenda e Plano de Governo Digital 2016-2020. Esse processo é denominado por Landinelli e Rivoir (2018) como a equação da combinação “TICS + governo aberto”, caracterizado por mecanismos de consultas públicas online, maior abertura e disponibilização de dados, observatórios de demandas cidadãos e orçamentos participativos. Por último, pode se destacar como inovação democrática a criação da agenda em “Cidadania Digital” 2020, uma política com ampla participação da sociedade e cooperação internacional da Organização das Nações Unidas para a Educação (Unesco). Entre as linhas de ação destacam-se a inclusão digital, a cultura democrática, e o capital cultural.

A segunda, diz respeito ao fato de análises que partem de estudos de websites institucionais apresentam uma perspectiva de mensuração do governo eletrônico 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 um desenvolvimento de governo eletrônico mais consolidado, apenas Uruguai, sendo um destaque na região, que consolidou em 2017 sua inclusão no D7, o grupo de países mais digitalizados do mundo. Conseqüentemente, problemas de estágios iniciais, como o caso da chamada “brecha digital” entraram na fase de “declínio”, seguindo a tipologia de Secchi (2014).

Seguido de Brasil, Colômbia e México. O caso brasileiro, embora tenha ficado na segunda colocação do índice, apresenta um valor muito próximo do Uruguai (81 pontos). O país vem implementando políticas públicas de governo eletrônico há mais de duas décadas. Uma das pautas da agenda digital, a otimização da Infraestrutura de TIC's encontra-se em debate, em setembro deste ano, a Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) aprovou edital de licitação do leilão 5G, que busca desenvolver uma internet móvel mais rápida, econômica e segura no país. Embora estes avances no país, cabe sublinhar que, segundo o Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br), ligado ao Comitê Gestor da Internet do Brasil (CGI.br), apesar do acesso à internet tenha aumentado e mais usuários tenham procurado acessar aos serviços públicos, durante o ano de 2020, as desigualdades de acesso continuam se perpetuando, na medida em que, as classes mais altas, com maior escolaridade e os mais jovens são os que apresentam maior acesso. Em última instância, a principal barreira de acesso se refere ao alto valor do preço da conexão (fixa).

E, por fim, destaca-se que a grande maioria dos países analisados se situam num patamar baixo de governo eletrônico. 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 outras dimensões influenciam qualquer processo de implementação de políticas públicas que, precisamente, se relacionam às capacidades estatais, tal como a dotação de servidores com conhecimentos técnicos apurados e a capacidade de gestão. Por último, outro aspecto relevante diz respeito à interrupção de projetos e programas por parte dos governos, resultado de mudanças dos ocupantes dos cargos executivos. Dessa forma, como agenda futura de pesquisa poderia ser interessante indagar sobre esses aspectos nos países da América Latina.

Referências

AGUILAR, LOPEZ, C. O uso das Tecnologias da Informação e Comunicações nas políticas de acesso à informação pública na América Latina. **Anais do Circuito de Debates Acadêmicos: programa e resumos**, Brasília, 23 a 25 de novembro de 2011. 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.

ARAÚJO, 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. **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, n. 3, 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. **Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política, II**, Belo Horizonte, dezembro de 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: MENDONÇA, Ricardo Mendonça Fabrino; SAMPAIO, Rafael Cardoso; BARROS, Samuel Anderson Rocha. (Org.). **Deliberação online no Brasil**: entre iniciativas de democracia digital e redes sociais de conversação. Salvador: Edufba, p. 81-106, 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.
- CENTRO REGIONAL DE ESTUDOS PARA O DESENVOLVIMENTO DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO -Cetic.br. TIC Domicílios 2020. Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/indicadores/>. Acesso em: 15/03/2021.
- COLEMAN, S.; SAMPAIO, R. C. Sustaining a democratic innovation: a study of three e-participatory budgets in Belo Horizonte. **Information, Communication & Society**, v. 20, n. 5, p. 754-769, 2017.
- 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. **Organizações & Sociedade**, v.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. **e-política y e-gobierno en América Latina**. Buenos Aires, 2005.
- FLICK, Uwe. **Introdução à Pesquisa Qualitativa**. Porto Alegre: Penso, 2009.
- FREEMAN, J.; QUIRKE, S. Understanding e-democracy: government-led initiatives for

- democratic reform. **Journal of e-democracy and open government**, v. 5, n. 2, p. 141-154, 2013.
- 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. **International Working Conference on Transfer and Diffusion of IT**. Berlin: Springer, 27 a 29 de junho de 2013. Disponível em: < <https://link.springer.com/book/10.1007/978-3-642-38862-0> >. Acesso em: 15/03/2021
- LANDINELLI, J.; RIVOIR, A. Gobierno abierto y participación en políticas públicas mediada por tecnologías digitales: análisis de un caso en Uruguay. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**, Florianópolis, v. 1, n. 17, p. 60-81, out. 2018.
- 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.
- NASER, A.; CONCHA, G. **El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública**. Cepal, Chile: Naciones Unidas, 2011.
- NICOLÁS, M. A.; CATACHURA, C. K. M. Gobierno abierto: análisis de websites de datos abiertos gubernamentales en Argentina, Brasil y Paraguay. **Desenvolvimento em Debate (Instituto de Ciência e Tecnologia em Políticas Públicas, Estratégias e Desenvolvimento)**, v. 8, p. 163-193, 2020.
- NU.CEPAL. **Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19**. New York: NU. CEPAL- NACIONES UNIDAS, 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.
- PEDERSEN, J.; WILKINSON, A. The digital society and provision of welfare services. **International Journal Of Sociology And Social Policy**, v. 38, n. 3/4, p. 194-209, 2018.
- SAMPAIO, R.; LYCARIÃO, D. Eu quero acreditar! Da importância, formas de uso e limites dos testes de confiabilidade na Análise de Conteúdo. **Revista de Sociologia e Política**, v. 26, n. 66, p. 31-47, jun. 2018.
- SAMPAIO, R.; LYCARIÃO, D. **Análise de conteúdo categorial: manual de aplicação**. Brasília: Enap, 2021.
- SANCHEZ, O. A. O poder burocrático e o controle da informação. **Lua Nova: Revista de Cultura e Política**, n. 58, p. 89-119, 2003.
- SECCHI, Leonardo. **Políticas públicas: conceitos, esquemas de análise, casos práticos**. São

Paulo: Cengage Learning, 2014.

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.

TORRES, C.A.; NICOLÁS, M. A. Diretrizes Nacionais e Nível Maturidade do Governo Eletrônico na Argentina, Brasil e Paraguai. **CIDESP - Congresso Internacional de Desempenho do Setor Público**, de 4 a 6 de setembro de 2017, Florianópolis. CIDESP –

Congresso Internacional de Desempenho do Setor Público, 2017. Disponível em: <
<http://cidesp.com.br/index.php/Icidesp/1cidesp/paper/view/284>>. Acesso em: 15/03/2021

Anais do Circuito de Debates Acadêmicos: programa e resumos, Brasília, 23 a 25 de novembro de 2011. Brasília: Ipea, 2012.

Artigo submetido em: 30/06/2021

Artigo reapresentado em: 03/09/2021

Artigo aceito em: 04/11/2021

APÊNDICE 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 ou 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 o portal governamental
Link de regresso 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 navegação	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: economia	Informações presentes com indicadores econômicos atualizados
Informações e notícias: educação	Informações presentes relacionadas ao âmbito educativo
Informações e notícias: cultura	Informações presentes relacionadas ao âmbito cultural
Informações e notícias: seguridade social	Informações presentes relacionadas com a esfera de seguridade social

Informações e notícias: turismo	Informações presentes relacionadas ao âmbito do Turismo
Informações e notícias: infraestrutura	Informações presentes relacionadas ao desenvolvimento de Infraestrutura
Informações e notícias: meio ambiente	Informações presentes relacionadas ao âmbito do Meio Ambiente
Informações e notícias: relações exteriores	Informações presentes relacionadas com a Política Externa
Notícias governamentais	Informações presentes relacionadas diretamente com o governo
3. COVID 19	
Site Covid-19	Site/portal que disponibiliza informações sobre a Covid-19.
Informação de Prevenção e Cuidados	Informações sobre medidas de prevenção e cuidados Covid-19
Medidas governamentais	Ações empreendidas pelo Poder Executivo no enfrentamento da Covid-19
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 Unidade de Terapia Intensiva
Dados sobre vacinação	Dados sobre vacinas aprovadas, distribuídas e aplicadas
Dados sobre orçamento aplicado ao enfrentamento da Covid-19	Orçamento aplicado ao enfrentamento da Covid-19, desagregado por tipo de investimento
Aplicativo Covid-19	Aplicativo desenvolvido para acompanhamento, enfrentamento, transparência sobre a Covid-19
4. CCOUNTABILITY	
Site de dados abertos	Website/link que disponibiliza dados públicos das áreas governamentais em formato sistematizado (banco de dados) e aberto
Link do Site de dados abertos	Website/link (embora não seja um site ou plataforma)
Catálogo de dados abertos	Relação de bases de dados
Adere aos requisitos de dados abertos	<p>Analisou-se 5 (cinco) banco de dados da área de saúde e verificou-se a aderência aos 8 Princípios dos dados abertos: [2] Alto: oito (8) critérios, [1] Médio: quatro (4), [0] baixo: três (3) a menos critérios.</p> <p>Princípios de dados abertos: 1. Os dados devem ser completos: os dados públicos não devem estar sujeitos à privacidade ou outras limitações. Eles também devem ser armazenados eletronicamente. 2. Os dados devem ser primários: Disponibilidade da fonte primária, sem processamento e sem formulários adicionados. 3. Os dados devem ser oportunos: para preservar seu valor. 4. Os dados devem ser acessíveis: a disponibilidade deve ser a mais ampla possível para os usuários e para</p>

	diversos fins. 5. Os dados devem poder ser processados: Devem ser razoavelmente estruturados para permitir sua automação por diversas ferramentas. 6. Acesso indiscriminado: Disponibilidade para qualquer usuário, sem a necessidade de cadastro. 7 O formato dos dados deve ser não proprietário: Devem estar disponíveis em um formato onde ninguém deva ter a exclusividade do seu controle. 8. Os dados devem estar livres de licenças; Eles não devem estar sujeitos a direitos autorais, patentes ou regulamentos secretos. Uma privacidade razoável, segurança e sem restrições pode ser aplicada pelo governo ou outras entidades” (Naser e Concha, 2011, p. 14).
Portal de Transparência	Website/link que disponibiliza informações sobre a utilização do dinheiro público (passagens, salários, licitações, orçamento, despesas e receitas públicas, dentre outros)
Sistema Eletrônico do Serviço de Informação	Website/link que permite a solicitação de informações públicas
Ouvidoria	Website/link que permite manifestações, sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS AO CIDADÃO	
5. 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 de informações: 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 de informações: 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 do 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	
6. PARTICIPAÇÃO	
Informações acerca de mecanismos de participação da sociedade civil	Informações relacionadas com instâncias de participação social
Consultas públicas	Links e referências à mecanismos de consulta pública
Enquetes	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).