



Gestão Eletrônica: Comparação De Portais Eletrônicos ¹

Margarete Panerai ARAUJO²
Universidade Feevale, RS

Resumo

O presente artigo empreende uma análise sobre diferentes formas pelas quais as novas tecnologias de comunicação e informação (NTIC) no cenário parcial do *e-gov* vêm sendo utilizadas pelos países nas últimas décadas. Metodologicamente sugere-se uma reflexão frente aos parâmetros de avaliação utilizados em quatro classificações (informativo, experimental, transacional e *online*). Pode-se inferir, nesse sentido, que as “reformas do Estado” decorrentes da implementação e das orientações de políticas mundiais ainda geram descompassos, mas pode-se compreender a *práxis* e as estratégias a partir dos dados pesquisados.

Palavras-chave: governo eletrônico; *site* governamentais; classificação.

Introdução

O governo eletrônico, atualmente, vem sendo ressaltado como conceito, visto que seu uso representa um importante passo na inserção das novas tecnologias da informação e comunicação (NTIC) na prestação de serviços e informações para cidadãos e demais públicos. É importante ressaltar que esse conceito não significa unicamente a automatização dos processos ou a disponibilização de serviços públicos através de serviços *on-line*, mas uma mudança no modo com que o governo atinge objetivos para o cumprimento do papel do Estado. Uma análise fundamentada em parâmetros de avaliação utilizados por Wilson Gomes (2005), Silva Filho (2004), Dujisin (2004), Eisenberg (1999) e Martinuzo (2008), em quatro diferentes classificações, verificam as formas pelas quais as NTIC vêm sendo utilizadas. Assim, o objetivo central do artigo é a comparação dos portais eletrônicos de alguns países do Mercosul (Brasil, Argentina, Uruguai e Paraguai) como forma de reflexão coletiva, no sentido de destacar a contemporaneidade dessa prática de gestão.

¹ Trabalho apresentado no GP Conteúdos Digitais e Convergências Tecnológicas, evento componente do XXXIV Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. Artigo vinculado ao pós-doutorado das Cátedras UNESCO-Metodista de Comunicação para o Desenvolvimento Regional e a Cátedra Prefeito Celso Daniel de Gestão de Cidades pela UEMESP.

² É pós-doutoranda em Comunicação, cidadania e região na UEMESP (2010); possui Doutorado em Comunicação Social pela PUCRS (2004); mestrado em Serviço Social pela PUCRS (1999); Especialização em Antropologia Social PUCRS (1989). Sua graduação com Bacharelado e Licenciatura em Ciências Sociais pela PUCRS (1987). Professora- pesquisadora da Universidade FEEVALE - ASPEUR/FEEVALE



Diante deste segmento, coloca-se como foco central a análise dessa ferramenta motivadora, desse passaporte para uma nova cidadania que impulsiona a democracia. Primeiramente, o artigo, aborda um rápido panorama de mudanças tecnológicas frente ao reconhecimento político do processo global e internacional, com base em regras que segundo a Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação (CMSI) ajudam a movimentar a aceleração de trocas tecnológicas. Posteriormente, verifica-se o governo eletrônico, comparativamente e conceitualmente delimitado por Martinuzo (2008) e demais autores, como sendo uma possibilidade histórica de mediação sociopolítica.

O estudo caracterizou-se por uma pesquisa bibliográfica e documental, que buscou autores de obras que analisam o governo eletrônico e suas influências nas sociedades da América Latina. Em sua análise crítica descreve sobre a importância dos *sites* do governo eletrônico no recorte geográfico da América Latina, visto os graus avaliativos de Gomes (2005) como forma de reafirmar que as práticas digitais podem trazer, aos governos, a possibilidade de modificar a percepção do cidadão. O impacto da Internet e de novas tecnologias de rede sobre processos e resultados do governo, colaboram com o objetivo de ofertar acesso às informações de interesse público.

O artigo divide-se em duas partes; a princípio, foi realizado um referencial teórico parcial do cenário atual e dos conceitos dos parâmetros de análise dos *sites*. Na segunda parte, encontra-se a análise e comparação do chamado governo eletrônico. Pode-se inferir, nesse sentido, que as “reformas do Estado” decorrentes dessa implementação e das orientações de políticas mundiais ainda geram descompassos, a partir dos dados pesquisados.

Cenário De Mudanças Tecnológicas

As evoluções da tecnologia da informação vêm caracterizando a nova fase do processo de globalização da economia. Atualmente, o planeta está conectado à Internet, demonstrando que o mundo *on-line* se faz cada dia mais presente em nosso cotidiano. Todas as áreas sejam culturais, empresariais, políticas ou econômicas, são influenciadas por essa evolução, reestruturando o conhecimento e os novos modelos decorrentes desse fenômeno. Apostando nessa mudança, os governos, segundo Hoeschl (2010), apontam a sedimentação do chamado governo eletrônico no mundo, cabe ressaltar, que a tecnologia sozinha, não faz política ou revoluciona a cultura. Martinuzo (2008) deixa claro que as tecnologias são produzidas e apropriadas de formas diferenciadas, a partir de dinâmicos processos socioeconômicos, culturais e políticos específicos e a influência



dos fenômenos sociais é marcada por eles, num complexo movimento histórico de reciprocidades, usos, inovações, desvirtuamentos e disputas, sem determinismos.

Estudos publicados pela Comissão Econômica para América Latina e o Caribe (CEPAL) incluem que, desde 2002, já se apresentavam temas vinculados às tecnologias de informação e comunicação (TIC). A partir do reconhecimento político desse processo internacional, a Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação (CMSI), que celebrou etapas em 2003 e 2005, agora intensifica esforços, para adotar uma perspectiva regional de desenvolvimento, desde 2007, para todos os países, caracterizando que as políticas públicas são essenciais para promover a inclusão dos cidadãos e das empresas na sociedade da informação e, segundo Pohl (2005), vem sendo uma importante contribuição para a democratização e a ação dos governos. Nesse sentido, a partir dos estudos desenvolvidos, foram feitas confrontações dos países latino-americanos e será demonstrado, como matéria-prima de conhecimento que permite inferir questões reflexivas frente à realidade.

3. As Práticas De Governo Eletrônico Dos Países Latino-Americanos

Na América Latina, Dutra (2007) tem constatado dificuldades na condução de seu desenvolvimento, marcado por uma crescente incredibilidade das instituições. Isso tem resultado em crises políticas e sociais. Os conceitos de governabilidade/governance, segundo Dutra (2007), devem estar no debate dos meios políticos e nos desafios da reforma do Estado frente a essa ordem econômica e financeira global e seus novos conceitos. As definições e a taxonomia discutidas caracterizam os estágios do governo eletrônico propostos pelas Nações Unidas. Esses estágios, segundo Costa (2005) apresenta, definem os níveis nos quais as iniciativas de governo eletrônico estão sendo adotadas nos países. Tais níveis são definidos da seguinte forma (UNITED NATIONS, 2002):

- Emergente: Uma presença oficial do governo na Internet é estabelecida;
- Melhorada: O governo inicia a entrega de informação mais dinâmica através de seu site na Internet;
- Interativo: Algum nível de interação é proporcionado, tornando possível para usuários realizar *downloads* e fazer contato com secretarias e órgãos de governo de forma eletrônica;
- Transacional: Alto nível de interação é provido neste nível, onde usuários são capazes de pagar por serviços e realizar transações online;
- Sem limite: Neste nível, integração total dos serviços eletrônicos é ofertada.



Os impactos resultantes da utilização de novas tecnologias estão bem mais ligados ao processo político-econômico de sua apropriação do que às suas especificidades tecnocientíficas, segundo Eisenberg (1999). Isso porque os poderes públicos podem utilizar a Internet para a sociabilidade, pois são claras as potencialidades de somar ao desenvolvimento social, político e econômico. O governo eletrônico, conceitualmente delimitado por Martinuzo (2008), é uma possibilidade histórica de mediação sociopolítica e ação governamental recém-constituída. Soma pouco mais de uma década, com a criação e a difusão da *Web* (a porção multimídia da Internet, a rede mundial de computadores). Citando como rede de governo, o *e-gov* é aqui entendido de acordo com Duarte (2004, p. 336, apud MARTINUZO, 2008) como sendo uma

[...] estrutura organizacional, tecnológica, jurídico-normativa constituída para viabilizar a interação intensivamente mediada por recursos de tecnologia de informação e comunicação entre um governo (nacional, regional ou local) e agentes externos e internos a ele – em particular, os agentes que formam a comunidade na qual esse governo se insere.

Muitos são os estágios dessa estrutura em um governo. Para uma análise do *e-gov*, convém lembrar que inúmeros autores, caracterizam os portais governamentais de quatro formas, a saber: informativa; interativa, transacional e de implantação. Martinuzo (2008) analisa as telas dos portais federais de governo eletrônico com base em quatro categorias de conteúdo (informação, comunicação, serviço, participação/mobilização) descritas para avaliar níveis de interatividade, utilização de recursos hipermidiáticos e consistência de dados, entre outros, fazendo um mapeamento parcial dos portais da política de *e-gov* que merece ser resgatado.

Em uma rápida apresentação, o primeiro estágio consiste na criação de *sites* para difusão de informações dentro dos mais diversos órgãos e departamentos de governo. São informações reunidas em um portal oficial, cuja finalidade é informativa (*information*). É o grau de democracia digital mais elementar, que pode ser caracterizado pela ênfase na disponibilidade de informação e na prestação de serviços públicos. Segundo Wilson Gomes (2005, p. 221), é “[...] aquele representado pelo acesso do cidadão aos serviços públicos através da rede”. Nesse primeiro grau, existem instrumentos democráticos na medida em que circulam informações genéricas.

Já no segundo estágio, as informações e os dados, por parte dos cidadãos, das empresas e de outros órgãos, podem ser utilizados através da Internet para declaração do



imposto de renda, mudança de endereço, reclamações e sugestões através de um acesso com as diferentes repartições, ou, ainda, efetuar o cadastro *on-line* de sua empresa. Ou seja, os serviços que envolvem burocracia passaram a ser disponibilizados pela *Web*. Nesse âmbito, o *site* governamental passa a ser interativo (*interaction*), pois disponibiliza ao usuário alguns serviços *on-line*, em que, de fato, o cidadão interaja com o órgão em questão, com base nos estudos de Martinuzo (2008). Para Gomes (2005), esse segundo grau de democracia digital também incide no emprego das TICs na coleta de opinião pública, “[...] é constituído por um Estado que consulta os cidadãos pela rede para averiguar a sua opinião a respeito de temas da agenda pública e até, eventualmente, para a formação da agenda pública” (GOMES, 2005, p. 219). De fato, ainda não existe um diálogo efetivo com o cidadão.

O terceiro estágio é o de implantação do *e-government*, no qual as transações se tornam um pouco mais complexas e o *site* passa a ter um caráter transacional (*transaction*). Nessa etapa, Martinuzo (2008) assinala que é possível troca de valores quantificáveis financeiras, como pagamentos de contas e impostos, educação à distância, matrículas, consultas médicas, compras, etc. Ou seja, além das informações, são valores, serviços prestados e realizados diretamente pela Internet. Nesse estágio, a informação tem como princípio o fortalecimento da cidadania, concentrando-se na esfera governamental disposta a tornar tudo transparente à cidadania, mas não influencia a decisão política (GOMES, 2005, p. 219).

No último estágio, Martinuzo (2008) descreve que o portal não é mais um simples índice de *sites*, mas uma plataforma de convergência de serviços prestados pelo governo. Esses são apresentados por funções ou temas, sem a delimitação e a divisão real do Estado em ministérios, departamentos. O usuário, ao acessar o *site* do governo, não precisa se reportar aos diferentes órgãos e departamentos, mas, em um único portal e com uma única senha, qualificada como assinatura eletrônica, é possível resolver tudo o que precisa, conforme descreve Martinuzo (2008). De acordo com Gomes (2005), esse enfoque envolve o grau que corresponde a um modelo de democracia deliberativa, que pode ser combinada com o modelo de democracia participativa e com a democracia representativa, pois concentra formas de diálogo democrático que transformam as compreensões que os participantes têm de si mesmos. Os estágios propostos são os que seguem.

Tabela 1 – Graus de classificação dos portais



	Elementar	Intermediário	Interativo
Informação – Ação em favor da transparência e fortalecimento/suporte da cidadania	Dados institucionais, contatos com a administração (telefones, e-mails e endereços).	Publicações oficiais, legislações, estatísticas, avaliações, programas oficiais de governo.	Customização na solicitação e envio de dados de acordo com interesses pessoais/coletivos/comunitários.
Comunicação – ação discursiva para prestação de contas, persuasão e convencimento político.	Notícias (press releases, com leads, fotografia etc.).	Artigos, resenhas, reportagens. Promoções e propagandas/anúncios institucionais.	Uso dos conteúdos citados com recursos de multimídia (áudio e vídeo). Agendamento de entrevistas on-line. Entrevistas on-line (chats jornalísticos).
Serviço – ação para qualificar e ampliar o atendimento ao público (rapidez, eficácia, menos custos).	Divulgação/informação, consulta de andamento de processos.	Oferta de formulários para impressão, modificações de bancos de dados, envio de dados online.	Transações que impliquem pagamentos, emissão de certidões legalmente válidas, entregas de declarações.
Participação / Mobilização – ação para buscar, ampliar e potencializar a influência dos Cidadãos no planejamento, implementação, condução e avaliação das políticas e programas públicos.	E-mails, formulários, “fale conosco”.	Enquetes, pesquisas, consultas públicas, Ouvidoria.	Chats para discussão de temas relevantes coletivamente; e submissão de projetos de lei e programas governamentais à opinião pública, com espaços claros de posicionamento, ferramentas e metodologias de utilização dessas contribuições, e mecanismos de prestação de contas dos resultados.

Fonte: (MARTINUZZO, 2008)

Convém lembrar que um quinto grau de democracia digital ainda é apresentado por Gomes (2005), apesar de não estar pontuado no quadro acima, em que o modelo de TICs teria uma função fundamental: retomar o antigo ideal da democracia grega. Segundo Gomes (2005, p. 219), “[...] na democracia do quinto grau o poder representativo é abolido; assim sendo, todas as leis são aprovadas diretamente pelos cidadãos (utilizando os meios tecnológicos ao dispor: internet e outros)”.

Essa investigação privilegia os sites identificados como portais de governo eletrônico pelas administrações nacionais do Mercosul, quais sejam: www.brasil.gov.br (Brasil); www.argentina.gov.ar (Argentina); www.uruguay.gub.uy (Uruguai); e www.presidencia.gov.py e www.stp.gov.py (Paraguai), tendo em vista o desaparecimento do portal principal www.paraguaygobierno.gov.py (Paraguai) no primeiro semestre de 2006.

No Brasil, segundo os autores citados, as políticas de governo eletrônico estão a cargo do Ministério do Planejamento. A presidência do Comitê Executivo do Governo Eletrônico é do ministro-chefe da Casa Civil da Presidência da República. Essa política de governo eletrônico tem apenas uma década e já apresenta três fases distintas e diferentes. Quando inaugurado, o *e-governo* (1990) demonstrou potenciais, sendo que o governo do presidente Fernando Henrique Cardoso possibilitou a institucionalização de



políticas de governo eletrônico, assentada em bases neoliberais, com propostas de reformulação do Estado e atendimento aos cidadãos. Posteriormente, foi reorganizado um grupo interministerial, caracterizando-se, conforme novo paradigma cultural, de inclusão digital. Assim, para Martinuzzo (2008), a gestão e a qualidade dos serviços públicos, transparência e simplificação de processos é um desafio às instituições sociais atuais e registrou a continuidade das políticas, com o governo do presidente Luiz Inácio Lula da Silva. Segundo as Diretrizes de Governo Eletrônico de 2004, houve mudanças políticas de orientação e das diretrizes que nortearam a fase de consolidação. As categorias do *site* do *e-governo* Brasil (Figura 1) são para os seguintes níveis registrados: informação interativa, com comunicação intermediária; serviços interativos, com restrição; e participação e mobilização intermediária.



Figura 1: Página inicial do site.

Fonte: <www.brasil.gov.br>.

O acesso aos serviços públicos e a todas as informações referentes à agricultura, centrais de atendimento, cidadania, ciência e tecnologia, comércio, comunicações, correios, cultura, defesa, denúncias, desenvolvimento social, direitos humanos, economia e finanças, educação, emprego e trabalho, esporte, fale conosco, fisco, glossários, indústria, justiça, legislativo, licitações, meio ambiente, notícias, oportunidades de trabalho, previdência social, publicações oficiais, recursos energéticos, recursos minerais, saúde, segurança pública, serviços diplomáticos, servidor público, transporte, turismo, ou seja, entre outros, busca múltiplas conexões. Nesse espaço, encontram-se ainda explicações sobre o governo eletrônico; informativos *on-line* para cadastramento de novos clientes; um fale com o governo; uma rede do governo; o mapa do portal e um fale conosco.



O sistema de busca é direto para serviços como alvarás; aposentados e pensionistas; auxílio a cidadão; uma central de atendimento; etc. Os conteúdos específicos, no centro do *site*, são para projetos esportivos, sociais, portal do consumidor, alvarás e previsão do tempo. Os *links* informativos do governo são didáticos e explicativos, recheados de notícias, artigos e documentos institucionais que podem ser acessados.

Também estão disponíveis várias versões compatíveis para uma melhor resolução do sítio. Há uma faixa de *links* totalmente dedicada aos serviços, que são apresentados em grupos; dicas aos usuários do governo eletrônico; pequenos empresários; bancos; portal; pessoas portadoras de deficiência; apoio a empresas, estudantes, ao cidadão desempregado e à terceira idade. Ou seja, a atual política de governo eletrônico do Brasil apresenta linhas conceituais muito importantes em relação ao potencial político da Internet, pode-se dizer que, diante da realidade do portal de *e-gov*, é possível que o Brasil seja mais ousado do que os demais países do Mercosul e que seus parâmetros sejam mais emancipados.

Para os outros países, o e-governo, no Mercosul, segundo Martinuzzo (2008), ainda faz parte de propostas patrocinadas pelo Consenso de Washington, implementadas na América Latina conforme os parâmetros neoliberais, e podem ser reconhecidas entre os objetivos e as características específicas executados em cada região. Segundo reporta Chahin (2004, p. 12), as linhas gerais dos programas estavam centradas em [...] reestruturação organizacional, com realinhamento de estruturas e processos; com base nos resultados esperados, na elaboração de indicadores de desempenho e na identificação da clientela-alvo; redução de custos.

Assim, a Argentina, cujo *site* é www.argentina.gov.ar, tem seu governo eletrônico comandado pela Chefia de Gabinete dos Ministros da Presidência da República, segundo Martinuzzo (2008). A fase inicial foi constituída de ações definidas como “cosméticos tecnológicos”, ou seja, uma cartilha específica para os serviços públicos. Assim, após o governo de Carlos Menem, foi gerado novo princípio para esse programa, cujo objetivo era expandir o acesso à Internet e estabelecer padrões de *e-governo* para toda a burocracia estatal. Nesse momento, as mudanças governamentais geraram crises por e denúncias de favorecimento do governo. Um terceiro momento foi o do governo Kirchner, em 2005, que determinou estratégias e ações para o Plano Nacional de Governo Eletrônico. Esse marco inicial definiu princípios, como destaca Martinuzzo (2008, [s.p.]) [...] melhor serviço ao cidadão/habitante; melhor gestão



pública; redução de custos; transparência; participação – gerar novos espaços de intercâmbio de informações e opinião entre Estado e cidadãos/habitantes [...].

Podem-se verificar, no portal, (Figura 2) que o internauta encontra, na homepage, um conjunto de links para ciência e tecnologia, economia e finanças, políticas sociais, serviços públicos, cultura, educação, saúde, trabalho, esporte, justiça, segurança e turismo.



Figura 2: Página inicial do site.

Fonte: <<http://www.argentina.gov.ar/argentina/portal/paginas.dhtml>>.

Além disso, demonstra mapas com dados sobre o país, o governo e suas províncias, evidenciando, para Martinuzzo (2008), detalhes sobre a população e dados institucionais do país. A homepage do portal informa as notícias consideradas de maior relevância, geralmente, apresentadas no formato de jornalismo de serviço. As categorias e os níveis registrados foram informação intermediária; sobre a comunicação foi interativa e com restrições; e os serviços intermediários, com restrições; participação e mobilização são elementares. Na Argentina, defende-se a ideia de que o *e-gov* deve ser um eficiente integrador de sistemas de desenvolvimento integral do cidadão. Portanto, as áreas de atuação devem ser transparentes, de crescimento, equidade, diversidade, consenso e participação.

No Uruguai, o site de governo eletrônico é acessado a partir do endereço www.uruguay.gub.uy Suas ações estão sob a responsabilidade do Comitê Executivo para Reforma do Estado (CEPRE), ligado ao Departamento de Planejamento e Orçamento. Para Martinuzzo (2008), não há um marco legal oficial, pois o *e-gov* integrou, institucionalmente, um conjunto de ações para a reforma estatal conduzido pelo Comitê (CEPRE) em 1995. Assim, por ser antigo, vem se destacando no Programa de Modernização da Gestão Pública e seus objetivos de política digital, afirmando que



essa estratégia é a porta de entrada às informações e aos serviços prestados pelo setor público e um canal de comunicação entre o governo e a sociedade, segundo Martinuzzo (2008, [s.p.]).



Figura 3: Página inicial do site.
Fonte: <<http://www.uruguay.gub.uy/>>.

O portal uruguaio (Figura 3) é considerado minimalista, segundo o autor citado, por ser construído com “[...] poucos links e figuras, parece flutuar sobre uma tela branca com seus tons pastéis derivados do azul, amarelo e cinza claro” Martinuzzo (2008, [s.p.]). Não há fotos, as ilustrações são simples e definem temas que devem ser destacados, como trâmites e serviços, governo e áreas temáticas. Na página, há algumas informações no site específicas para públicos, como cidadãos e empresas, e ela indica links para todos dentro de cada tema, estrutura do governo, gestão e indicadores públicos, turismo, trabalho, cultura e produção; inclui informações completas dos serviços e locais, assuntos como serviços, notícias, turismo e postos de trabalho. Na tarja superior “[...] que apresenta a homepage, encontram-se opções de navegação que em tudo lembram sites de provedores privados de conteúdo. Em seguida, o usuário pode ‘recomendar o portal’, e transformar a homepage” (MARTINUZZO, 2008, [s.p.]).

Para acessar as páginas personalizadas, o usuário precisa se inscrever no portal; o registro é feito com o BID, que financiou o programa de *e-gov*, prevendo, assim, a autossuficiência financeira do portal, ou seja, para as cobranças pelo uso dos seus serviços. Nesse portal, é possível acessar outros pagamentos e/ou serviços *on-line*. A constatação efetuada por Martinuzzo (2008, [s.p.]) é de que “[...] o minimalismo é um recurso estético para maquiagem a magreza de conteúdo e a escassez de propósitos em relação aos potenciais do *e-gov*”. O portal destacou-se, entre os demais, na prestação de serviços e na oferta de informações. Suas categorias e seus níveis registrados são sobre



a informação considerou-se interativa; sobre a comunicação, foi interativa e com restrições; sobre os serviços identificou-se como interativa; e quanto a participação considerou-se a mobilização elementar.

Atividades de governo eletrônico, no Paraguai, estão vinculadas a cargo da Secretaria Técnica de Planejamento, ligada à Presidência da República. O país não possui uma política de governo eletrônico específico e instituída, pois o e-governo está inserido no Plano Nacional de Desenvolvimento da Sociedade da Informação e foi desenvolvido, em 2002, pela Associação Latino-Americana de Integração (ALADI), por solicitação da Presidência. Foi criada uma Comissão Interinstitucional para desenvolver, promover e também para programar o Governo Eletrônico e ficou a cargo da Secretaria Geral do Gabinete Civil da Presidência da República. Segundo Sanchez (2006, p. 7, apud Martinuzzo, 2008, [s.p.]), o início das ações de *e-gov* evidenciou as motivações principais centradas no cliente e nos serviços, no sentido de promover um governo empreendedor, inspirado em práticas do tipo empresarial (*business approach*), com redução de gastos, interfaces expandidas e respostas melhoradas.

Ocorreu que, em maio de 2006, foi oferecido um aviso aos navegantes impedindo o acesso, conforme Martinuzzo (2008), atualmente, ele pode ser acessado apenas através de outro portal da Presidência. As informações acerca dos portais da Presidência são da Secretaria Técnica de Planejamento (www.stp.gov.py). A *homepage* da Presidência do Paraguai traz, em seu topo, uma ilustração com fotografia do palácio presidencial, imagem da bandeira nacional e um selo de *site* oficial do país.



Figura 4: Página inicial do site.

Fonte: <<http://www.presidencia.gov.py/v1/>>.

Conforme Martinuzzo, (2008, [s.p.]) seus *links* são: menu, informativos institucionais, leis e decretos, e dados sobre o gabinete do presidente (Figura 4). À



esquerda, encontra-se uma lista de notícias presidenciais e, à direita, vídeos, galerias de fotos presidenciais e mais *links* para as reformas do poder executivo, do planejamento estratégico e do governo social, além de alguns informes.

Vê-se o populismo na Internet. Mesmo os *banners* chamam para programas de governo, prestação de contas, “cartas do presidente”, com foto e “e-mail”. No portal, as muitas notícias dão o tom propagandista da *homepage*. Os *links* oferecidos no topo da tela são: “Institucional”, com chamadas para o organograma e o marco legal da secretaria; “Publicações”, com as edições de balanço de governo; “Cursos”, oportunidades de capacitação; “Competitividade”, com informações sobre exportações; “Banco de projetos”; e “Contate-nos”, com opções para falar com o presidente ou com a ministra. A *homepage* ainda oferece *links* para o Ministério da Fazenda, dados sobre o turismo e informações institucionais do Paraguai.

Pelas características do *site*, pode-se concluir que as autoridades concentram ali os conteúdos e os investimentos. O Portal que sumiu configurou uma prova de que não havia uma política consistente, evidenciando, segundo Martinuzzo (2008, [s.p.]), a realidade de governo no Paraguai para executar um programa que, desde o princípio, foi elaborado e patrocinado com recursos externos. A precária experiência da política digital foi marcada pelo clientelismo e pela propaganda pouco esclarecedora, dentre outras práticas. As categorias e os níveis registrados apontam que a informação e a comunicação são elementares; os serviços, elementares, com restrição; e a participação/mobilização também são elementares. Em resumo, temos:

	Elementar	Intermediário	Interativo
Informação – Ação em favor da transparência e fortalecimento/suporte da cidadania	Paraguai.	Brasil, Argentina.	Uruguai.
Comunicação – ação discursiva para prestação de contas, persuasão e convencimento político.	Paraguai.	Não se aplica.	Brasil; Uruguai com restrições, Argentina com restrições.
Serviço – ação para qualificar e ampliar o atendimento ao público (rapidez, eficácia, menos custos).	Paraguai, com restrição.	Argentina.	Brasil (com restrições), Uruguai.
Participação / Mobilização – ação para buscar, ampliar e potencializar a influência dos Cidadãos no planejamento, implementação, condução e avaliação das políticas e programas públicos.	Paraguai, Argentina, Uruguai.	Brasil.	Não se aplica.



Quadro 2 – Quadro comparativo entre países

Para Gomes (2005), a democracia digital se apresenta como uma oportunidade de superação das deficiências do estágio atual da democracia liberal. Essa percepção de que as instituições, os atores e as práticas políticas, nas democracias liberais, estão em crise recai, especialmente, na fraca participação política dos cidadãos e na grande divisão da esfera civil e da esfera política. Isso, portanto, pontua que a crise tem também um padrão simbólico da experiência democrática, que pretende que o cidadão, o povo e a esfera civil governem juntos.

A globalização expressa como questão social é um fenômeno que envolve diferentes aspectos educacionais, culturais, políticos, administrativos etc. O próprio termo “globalização” rompe as fronteiras nacionais, acabando com a divisão “interna e externa”. Houve a mundialização dos mercados, o crescimento das empresas transnacionais, a formação de redes (*networks*), cuja importância capital foi sublinhada muito bem por Manuel Castells (1999), a nova eficiência de um sistema financeiro capaz de transmitir as informações em tempo real, a difusão de bens culturais de massa, quase sempre americanos, pela mídia pela publicidade e pelas próprias empresas. Todos esses fatos são caracterizados, ao mesmo tempo, aos olhos de muitos analistas, por uma rápida ampliação da participação no intercâmbio internacional e pela influência de um grande capitalismo, cujos centros de decisão são, na maior parte das vezes, americanos.

4. Conclusões

Esta análise, mesmo que parcial, sobre diferentes formas pelas quais as NTIC vêm sendo utilizadas pelos países nas últimas décadas, a partir da introdução de uma nova infraestrutura tecnológica, como os portais eletrônicos, aponta para uma sedimentação do chamado governo eletrônico no mundo. Para Gomes (2005), faz ressurgir, fortemente, as esperanças de modelos alternativos de democracia, que programem uma terceira via entre a democracia representativa, que retira do povo a decisão política, e a democracia direta, que a quer inteiramente consignada ao cidadão. Esses modelos giram ao redor da ideia de democracia participativa e deliberativa, para a qual a Internet é, decididamente, uma inspiração e uma ferramenta. A ciberdemocracia, a democracia digital, *e-democracy*, a partir dos *sites* em geral, trazem possibilidades de extensão das oportunidades democráticas.

E os parâmetros de avaliação desenvolvidos e utilizados proporcionam uma reflexão sobre a cultura política que é compartilhada pelos governos contemporâneos.



A América Latina, conforme apontam os teóricos, sofre de uma carência explícita no que se refere à boa governança e à governabilidade. Sua capacidade governativa se apresenta ainda em crise, daí decorrendo uma série de desdobramentos pelos quais a região passa, como desenvolvimento econômico e social, o aumento da desigualdade e da pobreza, a incapacidade de alavancar projetos de desenvolvimento, incapacidade de atrair e manter altos níveis de investimento externos etc.

Convém lembrar que, segundo Eisenberg (1990), o governo eletrônico se “constitui no uso das novas tecnologias da informação e comunicação na prestação de serviços e informações para cidadãos, fornecedores e servidores”. Mas não se limita unicamente a automatizar os processos ou disponibilizar serviços públicos *on-line*. Realmente, trata-se de uma mudança do modo com que o governo, através da TIC, atinge os seus objetivos para o cumprimento do papel do estado. Assim, o governo eletrônico busca uma maior participação do cidadão nos processos de produção de decisão política.

Em linhas gerais, pode-se concluir que os *sites* em estudo apresentam uma democracia digital elementar, baseada na informação, e a centralização da prestação de serviços públicos vem sendo voltada para a relação tributária entre cidadão e governo. Todos esses pontos indicam que, apesar do discurso de modernização dos governos, os portais se mostram avançados e até pouco significativos. Sobretudo, não há níveis importantes de participação civil a ponto de promover alterações relevantes na cultura política hoje existente. A pesquisa investigou subsídios para se concluir que cada governo institucional operacionaliza os dispositivos de participação digital de uma maneira muito particular e pode causar uma representação social muito forte no processo de fortalecimento da democracia. Esse poder e o nível de governo permitem inferir a existência de diferentes graus de adoção da tecnologia digital de comunicação.

REFERÊNCIAS

CASTELLS, M. **O poder da identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CHAIN, A. et al. **E-gov.br: a próxima revolução brasileira**. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

COSTA, A. “E-gov: gestão pública orientada para resultados com base em ferramentas eletrônicas de gestão e monitoramento de projetos”, Anais do X Congresso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 18 -21 October, Santiago, Chile, 2005. Disponível em:
<http://www.ij.derecho.ucr.ac.cr/archivos/documentacion/inv%20otras%20entidades/CLAD/CLAD%20X/documentos/costaall.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2010.



DUARTE, C. Desenhando portais, in Chain, Ali. et al. (Org.): **E-gov.br**: a próxima revolução brasileira. São Paulo: Prentice Hall, 2004.

DUJISIN, R. A., Vigón, M. A. P. **Casos y tendencias en gobierno electrónico**: América Latina Puntogob. Santiago: FLACSO, 2004.

EISENBERG, J. Internet Popular e Democracia nas Cidades. **Revista IP**: Internet Pública, Nº. 1, junho de 1999, Belo Horizonte, p. 7-24, 1999. Disponível em: <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/files/journals/2/articles/30777/public/30777-32946-1-PB.pdf>. Acesso em: 21 julho de 2010.

GOMES, W. A democracia digital e o problema da participação civil na decisão política, **Revista Fronteiras: estudos midiáticos**, v 7, Nº 3., Setembro- Dezembro de 2005. Disponível em: <http://revcom.portcom.intercom.org.br/index.php/fronteiras/index>. Acesso em: 20 julho de 2010.

HOESCHL, H. C. **Introdução ao governo eletrônico**, instituto de governo eletrônico, inteligência jurídica e sistemas. Digital IJURIS, 2003. Disponível em: <http://www.i3g.org.br/editora/publicacoes.htm>. Acesso em: 15 jul. 2010.

MARTINUZZO, J. A. Governo eletrônico no Mercosul: o retrato segundo os portais federais de e-gov, **Revista de economía política de las tecnologías de la información y comunicación**, Aracaju, v. X, nº 1, jan/abr, 2008. Disponível em: www.eptic.com.br. Acesso em: 15 junho de 2010.

POHL, Nilson. E-gov: controle e transparência na gestão de obras, **Anais do X Congreso Internacional del CLAD** sobre la reforma del Estado y de la administración pública, Santiago do Chile, 18-21 outubro de 2005. Disponível em: <http://www.ij.derecho.ucr.ac.cr/archivos/documentacion/inv%20otras%20entidades/CLAD/CLAD%20X/documentos/pohl.pdf>. Acesso em: 06 julho de 2010.

Portal da CEPAL. Disponível em: <http://www.cepal.org/>. Acesso em: 16 julho de 2010.

Portal de governo eletrônico do Brasil (2008): Conheça nossa “**Política de Privacidade**”. Disponível em: www.governoeletronico.gov.br. Acesso em: 23 de junho de 2010.

Portal do estado Uruguai Disponível em: www.uruguay.gub.uy. Acesso em: 20 julho de 2010.

Portal oficial del gobierno de la república Argentina (2010). Disponível em: <http://www.argentina.gov.ar/argentina/portal/paginas.dhtml?pagina=356>. Acesso em: 20 julho de 2010.

Presidência de la república do Paraguay (2010). Disponível em: <http://www.presidencia.gov.py/v1/>. Acesso em: 20 julho de 2010.

SANTOS, R. S. dos. Internet para todos, esse é o desafio do Brasil, in: CGI.br (Comitê Gestor da Internet no Brasil). Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação 2006. São Paulo, 2007, p. 29-33. Disponível em: <http://www.cgi.br/publicacoes/artigos/artigo44.htm>. Acesso em: 20 junho de 2010.

SILVA FILHO, A. M. da. Governo Eletrônico no Brasil. **Revista Espaço Acadêmico**, nº 37, junho de 2004. Disponível em: <http://www.espacoacademico.com.br/037/37amsf.htm>. Acesso em: 15 jul. 2010.