

E-Governo na Costa Rica e no Panamá: considerações a partir dos websites governamentais

E-Government in Costa Rica and Panama: considerations from government websites

Carlos Ramos

Universidade Federal da Integração Latino-Americana (UNILA)
carlosramosvp@gmail.com

1

RESUMO

A pesquisa discorre sobre o nível de maturidade do governo eletrônico (e-gov) na Costa Rica e no Panamá. A problemática da pesquisa versa sobre a capacidade que os governos possuem para colocar em prática, as diretrizes de e-gov através de websites governamentais. O objetivo geral do trabalho é analisar os portais de governo nacionais dos países mencionados. Em termos gerais, considera-se que um uso mais intensivo e avançado das TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação) propicia eficiência na administração pública ao economizar recursos para atingir os objetivos, assim como, processos mais transparentes e participativos. Em última instância, a sociedade civil pode participar mais ativamente na elaboração de políticas públicas e, o Estado pode aprimorar suas funções específicas ao desenvolver o governo eletrônico. Em linhas gerais, com relação às considerações finais da pesquisa foi percebido que o governo eletrônico da Costa Rica apresenta um nível maior de maturidade quando comparado com o Panamá.

Palavras-chave: Governo eletrônico. Websites governamentais. Políticas Públicas. Costa Rica. Panamá.

ABSTRACT

The research discusses the maturity level of electronic government (e-gov) in Costa Rica and Panama. The research issue concerns the ability of governments to put e-gov guidelines into practice through government websites. The general objective of the work is to analyze the national government portals in the countries mentioned. In general terms, it is considered that a more intensive and advanced use of ICTs (Information and Communication Technologies) provides efficiency in public administration by saving resources to achieve the objectives, as well as, more transparent and participatory processes. Ultimately, civil society can participate more actively in the elaboration of public policies and, the State can improve its specific functions when developing electronic government. In general terms, in relation to the final considerations of the research, it was noticed that the Costa Rican e-government has a higher level of maturity when compared to Panama.

Keywords: E-government. Government websites. Public Policy. Costa Rica. Panama.

1 INTRODUÇÃO

O avanço das reformas administrativas dos Estados Latino-americanos impulsionou o governo eletrônico (e-governo, e-government, e-gov, governo digital) como tema e prática na região. Essencialmente, o e-governo se resume na procura de “fins públicos por meios digitais” (NASER; CONCHA, 2011). A ideia de e-governo abarca tanto a modernização da gestão pública, quanto a relação Estado-cidadania (CHAHIN et al., 2004; CARTER; BELANGER, 2005).

Embora não haja uma “única” definição, o e-governo pode ser entendido como o uso intensivo que as instituições de governo fazem das TICs, 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; TWIZEYIMANA; ANDERSSON, 2019). Entre os principais benefícios e impactos positivos do e-governo destacam-se a eficiência nos serviços públicos, a transparência governamental, e processos públicos mais democráticos (NASER; CONCHA, 2011; SEIFERT; CHUNG, 2009; SNELLEN, 2007).

A literatura aponta três dimensões gerais do e-gov: prestação de serviços ao cidadão (e-administração), ampliação dos processos democráticos (e-democracia) e, dinamização dos processos de elaboração de políticas públicas (e-governança) (SANCHEZ, 2003; SNELLEN, 2007; BINDU; SANKAR; KUMAR, 2019). Entretanto, como o e-gov não é um processo neutro, nem linear, e envolve relações de poder, seus impactos também podem ser negativos (SOETE; WEEHUIZEN, 2004).

Por outro lado, considera-se maturidade do e-gov como o grau de complexidade que a proposta vai adquirindo no seu desenvolvimento (NASER; CONCHA, 2011). Assim, um dos indicadores mais utilizados é o e-Government Development Index (EGDI) das Nações Unidas (ONU) que mede o grau de avanço das iniciativas. Contudo, o desenvolvimento do e-gov pode ser analisado em base a: interação com indústria de TICs (DUNLEAVY et al., 2006); alocação de recursos em relação a prioridades da agenda pública (WEST, 2005); e, por modelos de estágios de maturidade (ANDERSEN; HENRIKSEN, 2006; CEPAL, 2011).

Parte da literatura, estima o nível de desenvolvimento e maturidade do governo eletrônico a partir de websites governamentais (BRAGA, 2007; BRAGATTO, 2007; HENRIKSSON, et al., 2007; YOUNGBLOOD, et al., 2012; AKGUL, 2019; PAUL; DAS, 2020).

Neste sentido, o principal objetivo desta pesquisa é realizar uma análise de conteúdo dos websites de governo da Costa Rica e do Panamá, que permita mapear o nível de maturidade das iniciativas de governo digital nesses países. A escolha do caso se justifica pela necessidade de limitar o objeto de estudo, e pelo fato de serem países que fazem fronteira geográfica e possuem características institucionais e políticas semelhantes. Além disso, ambos países formam parte de organizações internacionais dedicadas ao desenvolvimento de iniciativas do governo eletrônico.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa pode ser considerada de natureza qualitativa, e classificada como um estudo de caso, ao se tratar de uma investigação empírica que analisa um fenômeno específico e seu contexto, mantendo seu caráter unitário (YIN, 2005; GIL, 1994). Nesta lógica, foram comparados dois casos de iniciativas de governo eletrônico nacionais, a *posteriori* da análise individual. No primeiro momento procedimental, foi empregada a técnica de pesquisa de revisão bibliográfica, que visa contextualizar o objeto de pesquisa frente a outros estudos correlatos (GIL, 1994). A fase de revisão, além do levantamento de teses, livros, artigos, documentos oficiais e materiais sobre e-gov nos países analisados, também incorporou o levantamento de dados secundários, principalmente de organismos internacionais como a ONU e o Banco Mundial.

No segundo momento, a técnica adotada foi a análise de conteúdo (BARDIN, 1991). Trata-se de um procedimento de análise qualitativo que consiste na construção de categorias analíticas a partir de textos. Considerando que os países analisados não possuem portal único de governo, se optou por utilizar os principais portais do poder executivo da Costa Rica (<https://www.presidencia.go.cr/>) e do Panamá (<https://www.presidencia.gob.pa/>) como universo empírico de análise.

Para a análise foram consideradas 5 dimensões e um total de 31 variáveis, cada uma respondendo a critérios de iniciativas de governo eletrônico com um alto grau de maturidade. Cada variável foi classificada conforme três critérios e pesos: a) completo ou satisfatório (peso 2); b) incompleto ou insatisfatório (peso 1); c) difícil localização ou inexistente (peso 0). As dimensões e variáveis foram construídas a partir da literatura correlata (BRAGA, 2007; BRAGATTO, 2007; HENRIKSSON, et al., 2007; YOUNGBLOOD, et al., 2012; AKGUL, 2016; RAMOS TORRES; NICOLÁS, 2017; PAUL; DAS, 2020).

A primeira dimensão é navegabilidade, refere-se ao primeiro contato que o usuário de internet possui com o website. E, especificamente, diz respeito a mecanismos que possibilitam tornar a navegação mais adequada para diferentes públicos. A segunda dimensão é sobre informações governamentais: avalia as informações gerais acerca do país, os representantes e instituições governamentais, informações sobre programas sociais e sobre legislação, a presença de notícias sobre fatos decididos e também a decidir, e informações sobre inclusão digital e infraestrutura tecnológica para atendimento da população. A terceira dimensão é sobre serviços governamentais: indica a disponibilidade de informações sobre serviços públicos tanto online como off-line.

A quarta dimensão é *accountability*, operacionalizada mediante a *proxy* dados abertos, e se refere aos dados públicos do governo quando são disponibilizados para que qualquer agente possa acessá-los, utilizá-los, modificá-los e utilizá-los livremente, para qualquer finalidade (RUEDIGER, 2017). A quinta e última dimensão é participação, que visa detectar a presença de informações acerca de mecanismos de participação da sociedade civil (audiência pública, referendo, e plebiscito público, etc), assim como, a existência de sondagens e consultas públicas principalmente na modalidade online.

Por último, para a classificação do grau de maturidade, utilizou-se o modelo da CEPAL que envolve 5 estágios ou etapas: i- presença emergente: o país assume o compromisso de desenvolver o e-governo; ii- presença ampliada: aumenta a oferta de portais e serviços, e aparecem os primeiros níveis de interação; iii- presença interativa: há uma presença significativa no governo na web e se oferecem serviços com interação mais avançada (por exemplo, formulários eletrônicos); iv- presença transacional: o e-gov oferece os primeiros trâmites totalmente online e seguros, como obtenção de visados, passaportes, certidão de nascimento e óbito, pagamento de taxas, etc; v- integração completa: implica o acesso instantâneo aos serviços de forma integrada, os usuários não percebem as fronteiras entre os diversos serviços.

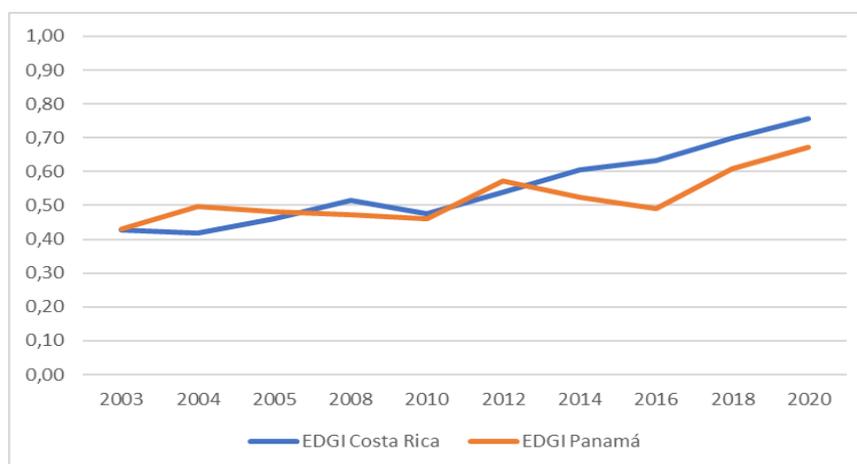
3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 Desempenho e características gerais do governo eletrônico em cada país

Conforme dados do EGDI, a Costa Rica e o Panamá apresentam um desempenho em governo digital relativamente parecido. A evidência levantada sugere que a trajetória se

manteve semelhante até o ano de 2012, momento no qual a Costa Rica mostra um desempenho superior do que o Panamá. A Figura 1 mostra graficamente a trajetória de ambos países em perspectiva comparada:

Figura 1: Índice de desenvolvimento do e-gov (EDGI) na Costa Rica e Panamá (2003-2020)



Fonte: elaboração do autor com dados da ONU (2020)

O diferencial observado e a melhoria observada no caso da Costa Rica, pode ter relação ao lançamento de um “*Plan Maestro 2011-2015*” de governo eletrônico com metas claras de implementação, como a criação de portais únicos de tramitação eletrônica, mecanismos de interoperabilidade e dados abertos, entre outros. Tal trajetória foi reforçada com a “*Estrategia de Transformación Digital 2018-2022*” que visa aumentar a competitividade digital do país, e ao mesmo tempo criar um governo eletrônico mais democrático e participativo.

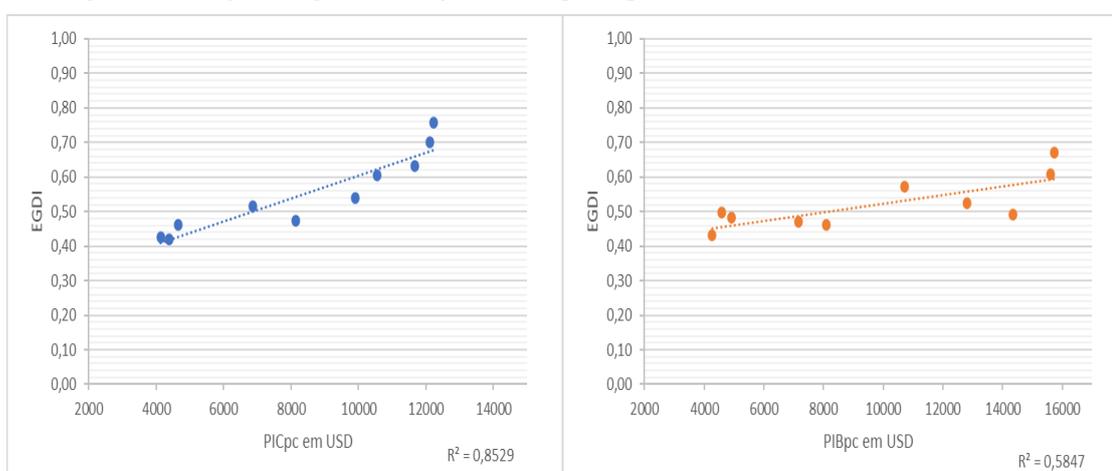
No caso do Panamá, o impulso do governo digital é marcado pela consolidação da “*Autoridad Nacional para la Innovación Governamental*” (AIG), um órgão com plena autonomia técnica e dependência direta do poder executivo, o que lhe permite maior autonomia para levar adiante processos de modernização e digitalização da esfera pública.

A estratégia digital do Panamá, retratada na sua última agenda “*Marco de Gobernanza de Gobierno Digital 2020*”, apresenta bastantes similitudes institucionais e operacionais com o caso do Uruguai, líder latino-americano. Neste sentido, existem evidências de cooperação¹ entre os dois países, o que pode significar a transferência de políticas e estratégias de governo digital. Uma das metas concretas definidas pelo Panamá é o desenvolvimento de 1500 trâmites eletrônicos até o ano 2024. Desta maneira, se espera que nos próximos anos o Panamá apresente um verdadeiro *take-off* no seu desempenho do EDGI.

¹Confira: <https://forbescentroamerica.com/2019/12/17/uruguay-apoyara-a-panama-para-el-desarrollo-de-un-gobierno-digital/>

Certamente, existe uma associação entre o processo de desenvolvimento econômico de um país e seu grau de maturidade em governo digital. No caso dos países analisados, esta tendência é relativamente constatada pela evidencia empírica. Na Figura 2, é apresentada a correlação entre aumento da renda *per capita* dos países (como *proxy* do seu desenvolvimento econômico) e a trajetória do e-governo mediante o indicador do EDGI. O que pode ser observado é uma relação positiva entre ambas variáveis, sendo mais evidente no caso da Costa Rica.

Figura 2: Avanço do e-gov em relação ao PIB per capita da Costa Rica e Panamá (2003-2020)



Fonte: elaboração do autor com dados da ONU e Banco Mundial (2020)

O governo digital mediante iniciativas transparência e abertura de dados, pode afetar positivamente o cálculo do risco-país, favorecendo a maiores níveis de captação de investimento estrangeiro direto (RODRIGUEZ; GERMÁN, 2016). Também há evidências de que a incorporação de ferramentas de e-governo nas políticas públicas² promove a eficiência destas pela dinamização na transferência interna de dados entre os diversos níveis da administração pública (CEPAL, 2013, p. 96). Observa-se assim que os benefícios do e-governo pode ser tanto para o setor público, quanto para o setor privado.

3.2 Análise de conteúdo dos websites governamentais

Na dimensão “Navegabilidade” verificou-se, se o site possui padrões e ferramentas de navegação que estimulem a permanência do usuário. Os resultados por países foram os seguintes:

² Um exemplo é o aumento da eficiência do programa Bolsa Família no Brasil. Dado o tamanho do país e sua descentralização, a adoção de mecanismos de interoperabilidade facilitou a interação entre o nível Federal com os diversos entes regionais e municipais, viabilizando melhores resultados na transferência de dados.

Tabela 1: Dimensão Navegabilidade

NAVEGABILIDADE	COSTA RICA	PANAMÁ
MECANISMOS DE BUSCA	2	0
MECANISMOS DE AJUDA	0	1
MAPA DO SITIO	1	0
PÁGINA EM OUTRO IDIOMA	0	0
LINK DE VOLTA PARA PÁGINA PRINCIPAL VISÍVEL	1	2
ACESSIBILIDADE	0	0
ESTATÍSTICA DE NAVEGAÇÃO	0	0
CRÉDITOS PARA GESTORES DO SITE	2	2
MÉDIA	0,75	0,62

Fonte: elaboração do autor (2020)

No caso da Costa Rica o site do executivo foi implementado em 2019 e, a ausência de mecanismos de ajuda e acessibilidade são as variáveis que mais prejudicam a navegabilidade do site. Alguns portais de países com alto EDGI incorporam mecanismos de acessibilidade como ajuste de contraste, aumento no tamanho da letra, e outros mecanismos para fazer a navegação simples. O mapa do sítio existe, mas, seu acesso não está claramente visível para os usuários.

Outrossim, o portal do executivo do Panamá, implementado em 2020, não possui mecanismos de busca nem mapa do sítio. Tais variáveis são essenciais para uma melhor navegabilidade, e tampouco foi evidenciado mecanismos de acessibilidade. A segunda dimensão analisada foi “Informações Governamentais”. Os resultados foram os seguintes:

Tabela 2: Dimensão de Informações Governamentais

INFORMAÇÕES DO GOVERNO	COSTA RICA	PANAMÁ
CARACTERÍSTICAS DO SISTEMA POLÍTICO	2	0
INFORMAÇÃO DO MAPA DE ESTADO	1	1
CONTATOS DOS OCUPANTES DE CARGO	1	1
INFORMAÇÕES DO ESTADO: ECONOMIA	1	1
INFORMAÇÕES DO ESTADO: EDUCAÇÃO	2	0
INFORMAÇÕES DO ESTADO: CULTURA	0	0
INFORMAÇÕES DO ESTADO: SEGURIDADE SOCIAL	1	0
INFORMAÇÕES DO ESTADO: TURISMO	0	0
INFORMAÇÕES DO ESTADO: INFRAESTRUTURA	2	0
INFORMAÇÕES DO ESTADO: MEIO AMBIENTE	1	0
INFORMAÇÕES DO ESTADO: RELAÇÕES EXTERIORES	0	0
POLÍTICAS PÚBLICAS GOVERNAMENTAIS	1	1
NOTÍCIAS GOVERNAMENTAIS	1	1
MÉDIA	1	0,46

Fonte: elaboração do autor (2020)

O site da Costa Rica possui algumas informações completas e atualizadas em assuntos como educação e infraestrutura. Apesar de informar sobre a trajetória e perfil dos ocupantes de cargos, não há evidências dos dados de contato. Outras informações relacionadas a economia ou meio ambiente aparecem no site, mas estão desatualizadas no momento da análise. No caso do Panamá, a falta de informações é maior. As poucas informações disponíveis estão desorganizadas, e faltam dados de contato dos ocupantes de cargos. A terceira dimensão estudada foi “Serviços governamentais”, detalhada na Tabela 3 e que descreve a disponibilidade de informações sobre serviços públicos tanto *online* como *off-line*. Os resultados encontrados foram os seguintes:

Tabela 3: Serviços governamentais

SERVIÇOS	COSTA RICA	PANAMÁ
DELIVERY INFORMATIVO: INSERÇÃO DE DADOS PELO USUÁRIO E OBTENÇÃO DE INFORMAÇÃO (DÚVIDAS E RECLAMOS)	1	1
CADASTRO DE CONTA DE USUÁRIO	0	0
DELIVERY IMEDIATO DE INFORMAÇÕES: ATENDIMENTO ONLINE INSTANTÂNEO	0	0
DELIVERY BUROCRÁTICO I: INÍCIO DE TRAMITES E SERVIÇOS VIA REDE	2	1
DELIVERY BUROCRÁTICO II: OPERAÇÃO COMPLETA DE SERVIÇOS VIA REDE	1	0
APLICATIVOS DE SERVIÇOS	1	0
MÉDIA	0,83	0,33

Fonte: elaboração do autor (2020)

Os mecanismos de atendimento online da Costa Rica, são formulários simples unidirecionais sem resposta imediata. No marco da pesquisa foi feito um teste de atendimento que demorou mais do que 6 dias para receber resposta. Não há sequer menção explícita sobre trâmites online, mas se o usuário literalmente “mergulha” entre notícias do site, encontrará um link para dois sites de trâmites e serviços digitais da Costa Rica³. Neste site há informações sobre alguns tramites que podem ser iniciados online, porém, há poucos serviços com delivery burocrático completo via internet.

No caso do Panamá, o delivery de serviços parece ser praticamente inexistente no site. Da mesma forma, o usuário ao mergulhar entre notícias antigas poderá encontrar um link para o portal único⁴ que ainda está em fase beta. Nenhum dos países oferece criação de usuário,

³ Portal único de trâmites e serviços digitais “Pura vida” <http://www.gob.go.cr/> e o portal de trâmites criado pelo Ministerio da Economia: <https://tramitescr.meic.go.cr/>

⁴ <https://www.panamadigital.gob.pa/>

nem aplicativos funcionais para celular. É possível que, em outros diversos sites de órgãos da administração pública existam tais opções. Contudo, se considera limitado o desempenho no âmbito do *delivery* de serviços, piorando com a dificuldade que experimentam os usuários para encontrar os links e opções disponíveis.

A quarta dimensão abordada é “*Accountability*”, refere-se à prestação de contas por parte do governo. O resultado foi 1, ou seja, incompleto ou insatisfatório para os dois países. São oferecidos poucos conjuntos de dados em formato aberto, e sob licença aberta. Na análise foram manipulados alguns dos dados e estes além de estar desorganizados, não estavam facilmente entendíveis, ou seja, houve problemas de usabilidade. Neste sentido, para que um cidadão possa utilizá-los precisa, no mínimo, de conhecimentos técnicos de software para manipulação de dados (exemplo: *Excel, Stata, R*, etc.). Cabe ressaltar que não se avaliou só a quantidade e disponibilidade de dados, mas também sua usabilidade. A última dimensão abordada foi “Participação”. Os resultados obtidos foram os seguintes:

Tabela 4: Participação

PARTICIPAÇÃO	COSTA RICA	PANAMÁ
INFORMAÇÕES ACERCA DE MECANISMOS DE PARTICIPAÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL	2	0
REDES SOCIAIS	2	2
CONSULTAS PÚBLICAS	2	0
MÉDIA	2	0,66

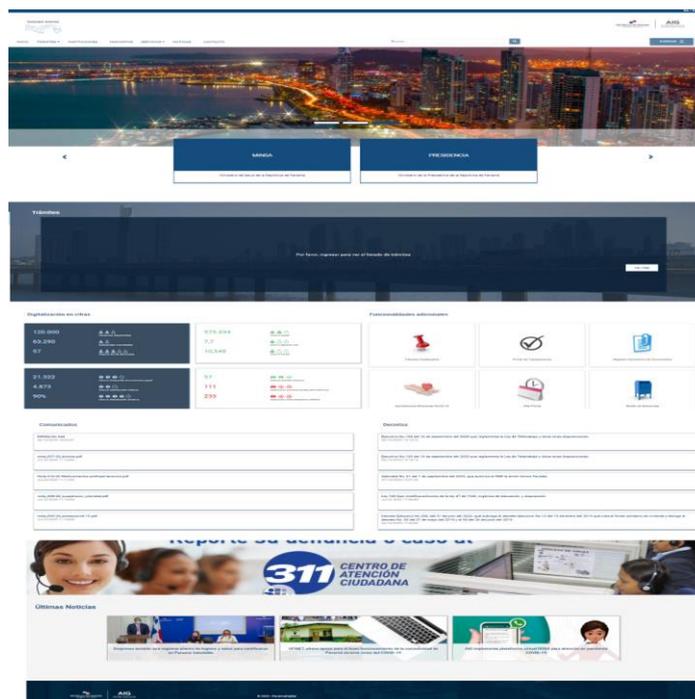
Fonte: elaboração do autor (2020).

O site da Costa Rica apresenta enlaces diretos para mecanismos de participação eletrônica, governo aberto e consultas públicas online. O usuário a partir da experiência no portal executivo, poderá encontrar informações sobre os diversos mecanismos de participação civil online e offline. Tais iniciativas estão em estágios iniciais e percebe-se a forte presença e cooperação da OGP. No caso do Panamá não há nenhuma informação referente a consultas públicas online, nem sobre informações acerca de participação civil. Em ambos países são apresentadas as redes sociais como mecanismos de interação “direta” entre cidadão e Estado.

Realizou-se a somatória das médias de cada dimensão analisada por país, no intuito de mensurar o diferencial no nível de maturidade nas iniciativas de e-governo entre os dois países estudados. O resultado da Costa Rica foi: 5,58; e do Panamá: 3,10. Em relação ao nível de maturidade, a Costa Rica pode ser classificada no nível da presença interativa, mas, em transição e com bastante proximidade do nível de presença transacional.

O caso do Panamá encontra-se ainda no estágio inicial da presença interativa. Contudo, a implementação efetiva da sua última estratégia de governo digital em 2020 junto com a cooperação internacional, pode impulsar radicalmente seu desempenho nos próximos anos. Uma evidência encontrada desta última colocação é o novo site de e-governo lançado em 2020 pelo Estado panamenho, que conta com os principais padrões de websites de governos com alto grau de maturidade. Na Figura 3 é possível observar tal constatação:

Figura 3: Novo website de Governo Digital do Panamá



Fonte: capturado pelo autor do site <https://www.panamadigital.gob.pa/> (2020)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa indagou sobre o desenvolvimento e nível de maturidade do governo eletrônico na Costa Rica e no Panamá. Para tal propósito foi desenvolvida uma análise de conteúdo dos websites governamentais dos países mencionados. Cabe salientar que o objetivo da pesquisa não foi mapear todas as experiências de websites de governo, nos diversos níveis administrativos desses países. Optou-se pelos portais nacionais pelo fato destes serem os websites que, em tese, poderiam viabilizar as ações, metas e princípios que as próprias regulamentações informam. Principalmente, estes portais viabilizam conteúdo informado pelos executivos nacionais desses sistemas presidencialistas.

A Costa Rica foi o país com melhores resultados na análise. O ponto mais destacado foram suas políticas orientadas à participação eletrônica e fomento do governo aberto. Além

disso, seu desempenho no EGDI coincide com o nível de maturidade estimado no estudo. No caso do Panamá, observou-se que há limitações no desempenho do governo digital e o website é um reflexo da falta de políticas orientadas à abertura do governo e aumento da eficiência da administração pública. No entanto, percebe-se que há uma janela de oportunidade sendo canalizada através do novo portal digital Panamá. Isto pode impulsar o avanço do e-governo, aproveitando o pivô entre crescimento econômico e cooperação internacional. Espera-se que no próximo reporte da ONU, o Panamá consiga melhores resultados no EDGI.

Especificamente, a análise de conteúdo revelou uma pontuação de 5,58 para Costa Rica e 3,10 para o Panamá. Fica evidente que os países analisados ainda devem melhorar a experiência web dos e-cidadãos e conforme à discussão, eventuais reformas e políticas orientadas à melhora da acessibilidade, dados abertos e disponibilidade de trâmites e serviços online, poderá impactar positivamente no grau de maturidade das iniciativas. Recomenda-se o desenvolvimento de futuras pesquisas que analisem o e-governo a nível regional ou municipal para comparar os resultados e trajetórias com os obtidos na análise nacional.

REFERÊNCIAS

- AKGÜL, Yakup. The accessibility, usability, quality and readability of Turkish state and local government websites an exploratory study. **International Journal of Electronic Government Research (IJEGR)**, 2019, vol. 15, no 1, p. 62-81.
- ANDERSEN, K.; HENRIKSEN, H. E-government maturity models: Extension of the Layne and Lee model. **Government Information Quarterly**, v. 23, n. 2, p. 236–248, 2006.
- BARDIN, L. **Análisis de contenido**. Ediciones Akal, 1991.
- BINDU, N.; SANKAR, C.; KUMAR, K. From conventional governance to e-democracy: Tracing the evolution of e-governance research trends using network analysis tools. **Government Information Quarterly**, v. 36, n. 3, p. 385–399, 2019.
- BRAGA, S. **O papel das TICs na institucionalização das democracias; um estudo sobre a informatização dos órgãos legislativos na América do Sul com destaque para o Brasil**. Brasília: Plenarium/CEDI, 2007.
- BRAGATTO, R. C. **Participação democrática e internet: uma breve análise dos websites dos governos federais dos quatro maiores países sul-americanos**. In: Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política, II, Belo Horizonte, 2007.
- 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.
- CEPAL, N. U., et al. **Economía digital para el cambio estructural y la igualdad**. Santiago de Chile, 2013.
- 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.
- DUNLEAVY, P.; MARGETTS, H.; TINKLER, J.; BASTOW, S. **Digital era governance: IT corporations, the state, and e-government**. Oxford: Oxford University Press, 2006.
- FINQUELIEVICH, S. **E-gobierno y e-política: hacia la aclaración de conceptos borrosos**. In: e-política y e-gobierno en América Latina. Buenos Aires, 2005.

- GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social: um tratamento conceitual**. São Paulo: Atlas, 1994.
- HENRIKSSON, Anders; YIN, Y.; FROST, B.; MIDDLETON, M. Evaluation instrument for e-government websites. **Electronic Government, an International Journal**, 2007, vol. 4, no 2, p. 204-226.
- NASER, A.; CONCHA, G. **El gobierno electrónico em la gestión pública**. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), 2011.
- PAUL, Surjit; DAS, Saini. Accessibility and usability analysis of Indian e-government websites. **Universal Access in the Information Society**, 2020, vol. 19, no 4, p. 949-957.
- RODRÍGUEZ, G.; GERMÁN, G. El gobierno electrónico para Venezuela y sus implicaciones en el riesgo país. **Actualidad Contable Faces**, 2017, vol. 20, no 34, p. 1-15.
- RUEDIGER, Marco Aurelio et al (Ed.). **Índice de dados abertos para o Brasil**. Rio de Janeiro: Fgv - Dapp, 2017. 28 p.
- 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.
- SOETE, L.; WEEHUIZEN, R. The Economics of e-Government: A bird's eye view. **International Journal of Communications Law and Policy**, v. 8, p. 1-15, 2004.
- TWIZEYIMANA, J.; ANDERSSON, A. The public value of E-Government – A literature review. **Government Information Quarterly**, v. 36, n. 2, p. 167–178, 2019.
- WEST, D. **Digital government: Technology and public sector performance**. Princeton: Princeton University Press, 2005.
- YIN, R. **Estudo de caso: Planejamento e métodos**. Porto Alegre: Ed. Artmed, 2005.
- YOUNGBLOOD, Norman E.; MACKIEWICZ, Jo. A usability analysis of municipal government website home pages in Alabama. **Government Information Quarterly**, v. 29, n. 4, p. 582-588, 2012.