

**VI REUNIÓN INTERNACIONAL DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN Y  
DESARROLLO DEL 23 AL 26 DE MAYO 2012 EN MEDELLIN-COLOMBIA**

**LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS POR MEDIO DEL GOBIERNO  
ELECTRONICO**

**PUBLIC SERVICES EFFICIENCY BY MEANS OF ELECTRONIC GOVERNMENT**

**RONIE VON RAMOS DE ASSIS \***

Alumno del Curso de Administración de la

**Facultad de Jandaia do Sul Jandaia do Sul – PR - Brasil**

E-mail: [ronievon@seab.pr.gov.br](mailto:ronievon@seab.pr.gov.br) Teléfono: 43 – 34327733

**DRA. REJANE SARTORI \*\***

Docente de la Facultad de Jandaia do Sul – Jandaia do Sul – PR - Brasil

**Universidad Estatal de Maringá – Maringá PR – Brasil**

Email: [rejanestr@gmail.com](mailto:rejanestr@gmail.com) Teléfono: 55 – 44 - 99334344

**ING. PAUL BAUTISTA \*\*\***

Máster en Administración de Negocios y Tecnologías de Información

**Universidad Autónoma de Barcelona y Universidad de Lima. Lima-Perú**

Email: [bcpaul74@gmail.com](mailto:bcpaul74@gmail.com) Teléfono: 51 – 998535063

**SUB-TEMA 2: IMPACTO DE LOS AVANCES TECNOLÓGICOS EN LOS  
CIUDADANOS**

**RESUMEN**

Los cambios tecnológicos de las últimas décadas, particularmente en relación con la Tecnología de la Información y la Comunicación, han provocado cambios en toda la sociedad. No ajenos a estos cambios, la Administración Pública ha encontrado en los medios electrónicos alternativas para mejorar la eficiencia en su propia gestión y prestación de servicios a los ciudadanos. El gobierno electrónico tiene como objetivo democratizar el acceso de la información a los ciudadanos y ofrecer servicios que proporcionen una mayor eficiencia y transparencia. En ese sentido, este trabajo ha tenido como objetivo verificar la eficacia de los servicios prestados a los ciudadanos, a través del portal de uno de los 27 estados brasileños, Paraná. Esta investigación, de tipo cualitativa, revela que el gobierno electrónico es una de las mejores herramientas de gestión pública y su práctica debe ser obligatoria. En el estado de Paraná, el gobierno electrónico es una realidad, sin embargo, existe mucho camino por recorrer en relación con la disponibilidad de información y oferta de servicio a los ciudadanos. En todos los países el gobierno electrónico necesita evolucionar para ser una realidad. Existen limitaciones en relación al gobierno y al ciudadano, ya que la tecnología existe, es accesible, pero la voluntad política y el interés de los ciudadanos deben ser aspectos fundamentales a considerar en esta realidad.

**Palabras Claves:** Gestión Pública. Eficiencia. Gobierno Electrónico.

# **LA EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS PUBLICOS POR MEDIO DEL GOBIERNO ELECTRONICO**

## **PUBLIC SERVICES EFFICIENCY BY MEANS OF ELECTRONIC GOVERNMENT**

**RONIE VON RAMOS DE ASSIS \***  
**DRA. REJANE SARTORI \*\***  
**ING. PAUL BAUTISTA \*\*\***

**Facultad de Jandaia do Sul - Jandaia do Sul – PR – Brasil \***  
**Universidad Estatal de Maringá – Maringá PR – Brasil \*\***  
**Universidad Autónoma de Barcelona y Universidad de Lima, Lima-Perú \*\*\***

### **SUB-TEMA 2: IMPACTO DE LOS AVANCES TECNOLÓGICOS EN LOS CIUDADANOS**

#### **1. INTRODUCCION**

A lo largo de la historia, varios cambios y transformaciones impuestas por la sociedad impulsaron diferentes y significativas formas de administración, que comparadas a tiempos remotos y también a tiempos no tan distantes, muestran claramente su desenvolvimiento.

La evolución más importante en los tiempos actuales está relacionada al desarrollo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que se convirtieron en el gran ícono de las últimas décadas. Así como en los sectores privados, el sector público descubrió, en estas tecnologías, alternativas para hacer sus servicios más eficientes y dinámicos en favor de la propia institución y los ciudadanos. El propio sistema de gobierno se beneficia de los cambios en sus métodos y procesos, reduciendo el tiempo empleado en la prestación de servicios, reduciendo la burocracia, mejorando la estructura de gestión y la rendición de cuentas (*accountability*<sup>1</sup>) de toda la administración pública.

Por otro lado, hoy en día cada vez más la sociedad presiona y demanda de los gobiernos una mayor eficiencia en sus acciones, con un mejor uso de los recursos públicos y la prestación de servicios de calidad y accesibilidad para todos.

Una gestión eficiente y eficaz de los recursos públicos y del cumplimiento de las necesidades esenciales de la sociedad, representa un importante mecanismo de cambio social y constituyen la base de las economías exitosas. Contribuye al desarrollo de mejores políticas y estrategias públicas, desempeñando un papel importante para el desarrollo económico y social, convierte al sector público más confiable y contribuye a un mejor desempeño de sus organizaciones (BOGONI et al., 2010; SCHWELLA, 2005; STREIT; KLERING, 2004, *apud* SARTORI, 2011).

En este contexto, entra en escena el gobierno electrónico, que tiene como objetivo democratizar el acceso a la información a los ciudadanos y prestar servicios a través de canales electrónicos que proporcionan una mayor eficiencia y transparencia.

---

<sup>1</sup> El concepto de *accountability*, relacionado a los recursos gubernamentales, se refiere al anhelo de la sociedad en tomar conocimiento sobre el alcance de los objetivos y resultados de los programas de gobierno y de la adecuada utilización de los recursos públicos (OCDE, 2005).

Para las Naciones Unidas (2002, p.1), el gobierno electrónico se define como el "uso de la Internet y la web para ofrecer servicios de información y gobierno a los ciudadanos" y tiene entre otros objetivos, de acuerdo con Vieira (2008), la inclusión social y el acceso a la información a los ciudadanos, contribuyendo al aumento de la transparencia, la eficiencia de los servicios y la construcción de la democracia.

Por lo tanto, este estudio tuvo como objetivo verificar la eficiencia de los servicios prestados a los ciudadanos a través de sitios web del gobierno, particularmente en relación con uno de los 27 estados brasileños, Paraná.

Para ello, esta investigación, es una evaluación cualitativa, que aparece como exploratoria y descriptiva, a la luz de sus objetivos. En relación con los procedimientos técnicos, clasifícase como bibliográfica, puesto que busca formar el marco teórico necesario para entender los conceptos y los objetivos del gobierno electrónico, y estudio de caso, una vez que analiza los datos disponibles en el Portal del Gobierno del Estado de Paraná relativos a la eficiencia de los servicios prestados a los ciudadanos.

Siguiendo esta orientación, este artículo presenta la siguiente estructura, además de esta introducción y de las consideraciones finales: revisión bibliográfica, contemplando las temáticas de eficiencia en el ámbito de la administración pública y el gobierno electrónico, incluyendo los resultados del estudio de caso, en el que se buscó verificar la eficiencia de los servicios prestados a los ciudadanos del Estado de Paraná, a través de su Portal gubernamental. Al final del texto, se muestran todas las referencias utilizadas.

## **2. EL DESAFIO DE LA EFICIENCIA EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA**

Toda organización debe considerar sus principios de trabajo fortalecidos por la eficiencia, sin los cuales el logro de sus objetivos serían lejanos de la realidad. En este pensamiento, la maquinaria pública debe respaldar su gestión organizacional y los servicios prestados a sus clientes, representados por personas físicas y jurídicas.

En esta dirección es que la Constitución de la República Federativa del Brasil, de 1988, introdujo en su capítulo 37, el principio de la eficiencia como norma a seguir por la administración pública (BRASIL, 1988). El concepto de eficiencia se aproxima al concepto de economía. Dirigido a la consecución de los objetivos, traducidos por un buen servicio, de la forma más simple, más rápida y más económica, elevando la relación costo/beneficio del trabajo público (VASCONCELOS, 2009).

La noción de eficiencia, de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2005), está relacionada con el control en el uso de recursos y estrechamente ligada a su razón instrumental. Consiste en la conversión de los recursos o insumos en resultados.

De acuerdo con el Manual de Orientaciones Funcionales del Gobierno del Estado de Paraná (BRASIL, 2009), la eficiencia significa "hacer más y mejor con menos", es decir, proporcionar los servicios públicos necesarios a toda la población, de una manera satisfactoria y con calidad, con el mínimo de apoyo financiero necesario.

Para Meirelles (1996, *apud* VASCONCELOS, 2009), la eficiencia es un principio de la función administrativa que se requiere de todos los agentes públicos para llevar a cabo sus funciones con prontitud, exhaustividad y desempeño funcional. Garantizar la eficiencia ha sido el gran reto del gobierno brasileño.

En la visión de Vasconcelos (2009), se muestra la eficiencia como un principio de dos aspectos fundamentales: el modo de actuación del funcionario público, del cual se espera el

mejor rendimiento posible de sus funciones, y el modo de organizar, estructurar y disciplinar la administración pública, también con el mismo objetivo de lograr los mejores resultados en la prestación del servicio público.

De este modo, se observa que el principio de eficiencia debe provenir del funcionario público, siendo él un simple servidor que tal vez no disponía de las competencias y recursos necesarios para llevar a cabo su función, pero que se tenía incluido en su naturaleza un referencial de integridad para alcanzar el objetivo de servir con eficiencia y equidad, así también como aquel que, en el desempeño de un cargo gerencial, debe valorarse por la calificación de sus subordinados y en la disponibilidad de recursos para la capacitación y la prestación de los servicios públicos.

Un grande aliado del gobierno en relación con la maximización de la eficiencia de la gestión pública es el gobierno electrónico, asunto de la siguiente sección. Se trata de una herramienta de desarrollo indiscutible que crea, de acuerdo con Góes y Damasceno (2004), no sólo la posibilidad de transparencia en la gestión fiscal del sector público, sino que también permite la expansión del control social de las acciones del gobierno, es decir, permite, a través de un único instrumento, la aproximación del estado a la sociedad pudiendo contribuir directamente a la mejora de la administración pública.

### **3. EL GOBIERNO ELECTRONICO**

Con el avance de las TICs en los años 70, el gobierno, así como las empresas del sector privado comenzaron a implementar esas tecnologías en sus procesos internos como herramienta para el control y la mejora de su gestión. El gobierno fue capaz de automatizar algunas tareas, como la creación de una base de información que alimentaba el sistema corporativo, atendiendo las demandas internas, como el seguimiento de los gastos en personal y proveedores, la planificación de otras actividades que antes realizaban con la ayuda de los medios convencionales, tales como por ejemplo, papel y lápiz y enormes armarios de archivos. Pero aún así no hubo interacción con los ciudadanos, para quienes los servicios públicos son realizados.

En las últimas décadas, las TICs vienen siendo utilizadas de manera primordial como herramienta de promoción de la interacción con el ciudadano, reflejando en forma eficiente, no sólo la prestación del servicio que la sociedad necesita, sino también siendo una herramienta para la democratización y la rendición de cuentas (accountability).

Los gobiernos de diversas esferas de la administración pública, federal, estatal y municipal, están en el proceso de transformación hacia el e-gobierno, porque saben que esta herramienta se traducirá en mejores servicios a costos más bajos. Esta creencia se basa en estadísticas que muestran que el acceso a los sitios web de los órganos públicos es significativo.

Gobierno Electrónico, en la visión de Ferrer (2004), es el conjunto de servicios y acceso a la información que el gobierno ofrece a los diferentes actores de la sociedad civil por medios electrónicos. Es una herramienta indiscutible para la promoción de la ciudadanía y una mayor eficiencia en la administración pública siendo una herramienta de desarrollo indiscutible.

El gobierno electrónico no sólo está vinculado a la utilización de las TIC. Según Prado (2009, p.32), "los gobiernos siempre hicieron uso en mayor o menor medida, de las tecnologías disponibles en sus procesos internos o en la interacción con la sociedad."

El concepto de gobierno electrónico es más amplio, implicando una mayor eficiencia,

seguimiento de las políticas públicas, transparencia, búsqueda de la mejor gobernanza, aplicación de las TIC para mejorar los procesos de la administración pública, entre otros (VIEIRA; SANTOS, 2010).

Las Naciones Unidas (2002, p.1) definen el gobierno electrónico como "la utilización de la Internet y de la web para ofrecer información y servicios gubernamentales a los ciudadanos". Del mismo modo, la Secretaría para Asuntos Fiscales del Banco Nacional de Desarrollo Económico y Social de Brasil (SF/BNDES, 2011) conceptualiza el gobierno electrónico como "la utilización por los gobiernos de las nuevas tecnologías en la prestación de servicios e informaciones a los ciudadanos, los proveedores y servidores".

Entre los objetivos del gobierno electrónico tiene una importancia especial la inclusión social y el acceso a las informaciones a los ciudadanos, contribuyendo así a aumentar la transparencia, la eficiencia de los servicios y la construcción de la democracia (VIEIRA, 2008), haciendo que sus actividades, según lo informado por Coutinho (2005), vayan desde la simple prestación de servicios a la comunidad, la democracia digital, permeando las acciones de regulación del funcionamiento de la sociedad, compras gubernamentales y la reestructuración de la administración pública.

Un estudio realizado por SF/BNDES, titulado "e-gobierno en Brasil", señala que los principios generales que orientan el gobierno electrónico en la mayoría de los países están democratizando el acceso a la información, el acceso universal a los servicios públicos, la protección de la privacidad individual y la reducción de desigualdades regionales (SF/BNDES, 2011).

También de acuerdo con este estudio, el e-gobierno atiende principalmente a las siguientes necesidades:

- Prestación electrónica de informaciones y servicios.
- Reglamentación de las redes de información, incluyendo principalmente la gobernanza, certificación y tributación.
- Rendición de cuentas públicas, transparencia y supervisión de la ejecución del presupuesto.
- El aprendizaje a distancia, alfabetización digital y mantenimiento de bibliotecas virtuales.
- Difusión cultural con énfasis en las identidades locales.
- E-procurement, es decir, adquisición de bienes y servicios por medio de la Internet.
- Estímulo a los e-business.

En la visión de Ferreira y Araujo (2000), las funciones que los gobiernos están explorando con el fin de lograr una gestión pública más participativa y eficiente, a través del gobierno electrónico son:

- (i) Proporcionar una mayor transparencia en el modus operandi de la administración pública, facilitando la rendición de cuentas (accountability), que comprende en gran medida la responsabilidad del gestor de mostrar las cuentas al ciudadano.
- (ii) Para permitir el intercambio rápido de información entre los miembros del gobierno, como por ejemplo, los precios establecidos en las licitaciones, difusión de las experiencias exitosas de gestión, entre otras actividades que intensifiquen el aumento de la eficiencia en la administración pública.

Para Ferrer (2001), hay tres consecuencias provocadas en el sistema público debido a la utilización del gobierno electrónico:

- (i) Disminución de los costos operativos mediante la mejora de su gestión interna y la integración con socios y proveedores.
- (ii) Aumento significativo de la transparencia en las acciones.
- (iii) Cambios en la forma de cómo las personas verán el gobierno por el cambio en la interacción con el ciudadano.

Goes y Damasceno (2004, p.3) informan que para entender mejor la dinámica del gobierno electrónico, tres formas de gestión electrónica en la administración pública, que influyen directamente en la prestación de servicios, aumentando su eficiencia de manera significativa, son consideradas: la relación del e-gobierno con la estructura gubernamental, con los proveedores y con el ciudadano.

En cuanto a la gestión de la estructura gubernamental, los autores informan que involucra a los servicios de gobierno en su administración horizontal, es decir, su relación con sus propios órganos (departamentos, sectores, empresas públicas etc.), y en su relación vertical, entre otros gobiernos de esferas diferentes (estatales, municipales y Unión).

Los actos administrativos de gobierno, por regla general, siguen normas disciplinadas, que consumen tiempo, recursos humanos y materiales para que lleguen a su objetivo final, generando retrasos en sus procesos y corriendo riesgos de desvío (VIEIRA; SANTOS, 2010).

La estructura interna de gobierno, es decir, sus procesos administrativos, que a pesar de que aún no han alcanzado la etapa obtenida por las empresas con la introducción de los Sistemas Integrados de Gestión (Enterprise Resource Planning - ERP), se puede optimizar mediante el uso de herramientas como intranets, reuniones virtuales, comunicación en línea etc. (COUTINHO, 2005).

Vale informar en este tema la gestión de los recursos humanos, que es uno de los grandes obstáculos de la administración pública en todo momento. La ineficiencia se relaciona con la forma de cumplimiento de sus recursos humanos, es decir, aquellos que son el enlace entre el gobierno y la sociedad, que llevan a cabo sus funciones y tareas a fin de demostrar la agilidad, a veces por la falta de habilidades, a veces por falta de la motivación, ya sea por falta de compromiso con la naturaleza de su trabajo, que incluso de forma empírica, debería ser desempeñada con la nobleza a la que está ligada (VIEIRA; SANTOS, 2010).

Por lo tanto, la gestión de los recursos humanos en la administración pública se convierte en fundamental cuando se trata de eficiencia, y para eso las TICs son herramientas fundamentales en el desarrollo y la capacitación del personal. Las escuelas del gobierno para capacitar a sus servidores es determinación impuesta por la Constitución Federal todas las esferas de gobierno (Unión, Estados y el Distrito Federal), conforme lo que rige su Capítulo VII, artículo 39, párrafo 2: "La unión, los Estados y el Distrito Federal mantendrán escuelas de gobierno para la formación y el perfeccionamiento de los funcionarios públicos" (BRASIL, 1988, p. 45).

Sin embargo, implementar y mantener una escuela de gobierno para la formación de los funcionarios se convierte en una tarea difícil para los gestores públicos, ya que en Brasil se distribuyen en un área geográfica muy extensa. Por lo tanto, es necesario utilizar los recursos ofrecidos por las TICs ya que hacen esta tarea más simple.

En cuanto a la relación con los proveedores, corresponde a la relación que el gobierno tiene con las empresas de bienes y servicios que muchas veces, ocurre por medios electrónicos, tales como las llamadas subastas electrónicas (VIEIRA; SANTOS, 2010). Por lo tanto, es muy importante este tipo de interfaz digital, ya que hay una reducción de tiempo en las negociaciones, una mayor transparencia en las acciones tomadas y reducción de las posibilidades de fraudes y corrupción.

Según Ferrer (2001), el sector privado en los Estados Unidos ha logrado una reducción de hasta un 20% de los gastos en suministros al colocar sus necesidades de compra en la internet. Esta reducción de costes, en el sector público, podría revertirse en beneficios para la sociedad, mejorando la eficiencia en otras áreas de la administración pública. También vale considerar la agilidad y la reducción de los procesos administrativos, es decir, haciendo que la burocracia sea dinámica y simplificada.

La adquisición de bienes y servicios por parte de la gestión pública, de acuerdo con este autor, es uno de los engranajes que hace que la economía del país pueda funcionar de forma constante. El gobierno desempeña la tarea de impulsar la economía, no sólo reglamentando o fomentando todo el proceso, sino haciendo parte del proceso de adquisición de bienes y servicios, empleando un enorme volumen de capital.

Ante este hecho, la realización de compras gubernamentales por procesos electrónicos trae muchas mejoras. Coutinho (2005) pone en relieve algunos de estos beneficios: planificación, desarrollo y organización del mercado, expansión y aumento de la liquidez del mercado físico, negociación con sectores de la iniciativa privada, ejercicio del poder de compra del Estado en la práctica, planeamiento de las adquisiciones, fomento de la desburocratización, establecimiento de bases para reformas en la legislación, racionalización de las compras, definición de las políticas de compras, definición de políticas de mayor eficiencia administrativa, reducción de los precios pagados por el Gobierno, agilidad, mejora de la calidad de los productos y servicios, mayor seguridad, divulgación diaria de los precios pagados y volúmenes negociados, y generación de informaciones.

La cuestión más importante de la eficiencia pública a través de medios electrónicos se relaciona a la forma cómo el gobierno proporciona los servicios a los ciudadanos, antes desempeñada por los servidores de forma directa, es decir, "en el mostrador".

Uno de los grandes problemas para los trabajadores sociales cuando tienen que relacionarse con el gobierno es la complejidad de la administración pública. Encontrar el lugar exacto en busca de un servicio es a menudo un proceso complejo.

Por otra parte, es importante tener en cuenta que, como se describió anteriormente, el objetivo final del gobierno electrónico es la prestación de servicios directos a los ciudadanos, y como cualquier organización, la administración pública debe cumplir con sus clientes, proporcionando, a través de las TIC, los servicios de deseados por el ciudadano, sin la necesidad de el mismo de cambiar hasta la sede del gobierno (COUTINHO, 2005).

Silva y Lima (2007) afirman que "hay un gran movimiento de los gobiernos de todo el mundo para el e-Gov", la cual está centrada en la búsqueda de mecanismos que generen una mayor eficiencia y racionalización de los servicios públicos e información del sector público para la sociedad.

Es esta concepción que se puede percibir que en la última década, grupos de discusión, vuelcan sus esfuerzos en mostrar y dirigir las políticas públicas de gobierno electrónico en beneficio del ciudadano. El estado es sin duda un gran proveedor de informaciones, que son cada vez más disponibles en medios digitales, principalmente a través de la Internet - y "la información pública, gratuita, abundante y asequible, es uno de los activos más importantes que el Estado debe proporcionar a sus ciudadanos"(GOVERNO, 2000).

Con el uso de las TICs en la construcción de gobiernos más eficientes, es posible percibir la contribución del gobierno electrónico para mejorar la gestión pública. Con esta herramienta, el gobierno se fortalece de manera eficiente y participativa, lo que contribuye a la transparencia, la difusión de información, control social y la democracia, foco de la relación con los ciudadanos.

La transparencia y la información son mecanismos importantes para mejorar la implementación de políticas públicas, así como para mitigar y limitar los problemas causados por la corrupción. La transparencia permite una relación de confianza entre el gobierno y los ciudadanos, que converge a una política participativa en la que el control social aumenta, trayendo mayor responsabilidad de quien ejerce autoridad y autonomía sobre los recursos y políticas sociales y mayor credibilidad de aquellos que necesitan de políticas sociales favorables (FERREIRA; ARAÚJO, 2000).

Otro beneficio alcanzado en función de la transparencia de los gobiernos es el acceso a las líneas de crédito internacional. Las instituciones internacionales, públicas o no gubernamentales, tienen como requisitos el grado de transparencia de los países para la liberación de créditos.

Vieira y Santos (2010) informan que el gobierno brasileño federal creó el Portal de Transparencia ([www.portaldatransparencia.gov.br](http://www.portaldatransparencia.gov.br)), que difunde informaciones sobre la ejecución presupuestaria y financiera de los programas de gobierno, fomentando la gestión responsable de los recursos públicos. Información disponible en el propio portal en noviembre de 2011 muestran que hubo un total de 314,689 accesos de los usuarios. Y esa cantidad viene creciendo cada mes. La media mensual de visitas en 2011 llegó a 277,920 accesos (BRASIL, 2012).

Sobre la difusión de la información como un instrumento de eficiencia pública, hay que destacar que es vital en ese proceso de gestión a través del gobierno electrónico, su actualización constante y disponibilidad para el ciudadano.

El flujo continuo de información se convierte en el vector del proceso de transformación de la sociedad, de características industriales para una sociedad del conocimiento, que tiene la información como insumo básico y un mayor acceso de las tecnologías de la información y la comunicación (SILVA; LIMA, 2007, p.1).

Una de las grandes ventajas del gobierno electrónico es que la información así como los demás servicios, están disponibles en tiempo integral, posibilitando que el ciudadano pueda hacer uso en el momento en que le fuera adecuado. Los servicios de gobierno electrónico, no se restringen al horario de atención de los órganos y departamentos del gobierno cuando la atención es hecha por los medio convencionales. Es a través de la información que el gobierno puede causar grandes transformaciones en el modo como se relaciona con el público para el cual presta los servicios.

El control social permite la participación, la fiscalización y la valoración de los actos y gastos de los gobiernos por la sociedad, sugiriendo y direccionando las políticas públicas en favor de los ciudadanos. “La efectividad de los mecanismos de control social, depende esencialmente de la capacidad de movilización de la sociedad y de su deseo de contribuir, lo que permitirá una utilización más adecuada de los recursos financieros disponibles” (BRASIL, 2008, p.56).

Vieira y Santos (2010) consideran que para el control social es necesario que la transparencia y la disseminación de la información sean prácticas comunes. El gobierno debe dar disponibilidad a las informaciones al ciudadano y este, de forma consciente, debe buscar estas informaciones para ayudar en los procesos decisorios con responsabilidad.

Al conceptualizar democracia con la autonomía de los individuos en expresar libremente sus opiniones, se entiende que por medio de canales electrónicos ellos podrán ejercerla con más libertad (VIEIRA; SANTOS, 2010, p. 23).

La aproximación entre el ciudadano y la administración pública es fundamental para el ejercicio de la ciudadanía y para el fortalecimiento del Estado Democrático de Derecho (RAMOS JUNIOR, 2009). La democracia puede ser entonces ejercida por todo ciudadano, una vez que el gobierno electrónico posibilita esa aproximación entre sus administrados, poniendo disponible canales de información, de comunicación y de fiscalización de sus actos.

Así mismo, el gobierno electrónico favorece la democracia, pues permite la transparencia y el acceso a la información, facilitando el control social y la participación ciudadana en la gestión pública.

En ese contexto, se observa que el gobierno electrónico surge como un importante instrumento de gestión pública, creando canales electrónicos continuos de informaciones y dando disponibilidad de servicios a la sociedad, posibilitando también la transparencia y el control social.

#### 4. EL PORTAL DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE PARANÁ Y LOS SERVICIOS PRESTADOS A LOS CIUDADANOS

Con el fin de verificar la eficiencia de los servicios prestados a los ciudadanos del Estado de Paraná, a través de su Portal de Gobierno ([www.pr.gov.br](http://www.pr.gov.br)), la atención establecida fue en relación directa entre gobierno y ciudadano.

En primer lugar, un análisis visual inicial mostró que este portal tiene una configuración adecuada, su diseño es atractivo, con la definición del color y los movimientos leves que causan un buen efecto visual. Hay un equilibrio de los espacios vacíos con el texto y las imágenes que se mueven. Ofrece noticias actualizadas acerca de las acciones de gobierno, tiene un mapa de orientación para facilitar la navegación del usuario y los menús de pantallas en la parte superior tiene seis divisiones de área de interés: ciudadano, empresas, turismo, gobierno, servidor y noticias, que permite al usuario dirigir su investigación (Figura 1).



Figura 1. Imagen visual del Portal del Gobierno del Estado de Paraná.

Fuente: Paraná (2012).

Al acceder al *menú ciudadano (cidadão)* (ver Figura 2), se observó que esta página está compuesta por 16 asuntos considerados de interés del ciudadano: 1) Casa, 2) Documentos, 3) Trabajo, 4) Receta, 5) Derechos, 6) Relaciones Internacionales, 7) Educación y Ciencia, 8) Comunicación y Acción Social, 9) Salud, 10) Transporte, 11) Seguridad, 12) Tecnología y Comunicación, 13) Medio Ambiente, 14) Recursos Naturales, 15) Copa del Mundo y 16) Ocio. Existen también mecanismos de búsqueda tanto por palabras claves como por asunto, como también informaciones al respecto de los servicios mas accedidos por los usuarios.



**Figura 2.** Imagen visual de la página *servicios para el ciudadano* del Portal de Gobierno del Estado de Paraná.  
**Fuente:** Paraná (2012).

Al dar clic en cada uno de estos asuntos, el usuario encuentra un conjunto de links, que al accederlos el usuario tiene opción de solicitar servicios que al accionarlos es direccionado para otros portales de acuerdo con el asunto escogido. Generalmente son portales de otros órganos públicos, estatales, federales, archivos y asociaciones.

Vale destacar que a pesar de existir el link para solicitar servicios normalmente se encuentra mucho más informaciones de la que efectivamente es la prestación de servicios. En algunas situaciones es posible encontrar formularios de la emisión de certificados de pago, consultas de débitos en algunos departamentos y empresas del gobierno. Es posible también hacer una cita para la atención en algunos organismos públicos del gobierno de Paraná, por ejemplo, en las agencias de trabajo, donde el ciudadano puede agendar el horario para ser atendido, siendo este servicio disponible solamente para la ciudad de Curitiba, sede del gobierno.

Al ser direccionado para otros organismos el ciudadano tiene que buscar en el portal servicio que necesita, es decir, hay un nuevo comienzo en la búsqueda del servicio que le interesa. De este modo, se asemeja a la forma de servicio en el mostrador, donde el ciudadano muchas veces requiere ir de un departamento a otro, para encontrar definitivamente el servicio que busca.

Un aspecto que se destaca en la oferta de servicios vía web es el Departamento de Tránsito (DETRAN), donde el ciudadano encuentra fácilmente informaciones sobre la regularidad de vehículos, licencias de conducir y las deudas fiscales. También cabe destacar la

elección de los servicios en la Copa del Mundo, con un enlace a la Contraloría General de la Unión.

Es importante destacar que, en relación con su estructura interna, el Gobierno del Estado de Paraná busca capacitar a su personal y mantiene una Escuela de Gobierno en su sede y una distribución de tele-pantallas en lugares estratégicos del estado, permitiendo a sus servidores puedan participar de los cursos de calificación sin desplazamiento.

En Paraná, el Centro de Capacitación ofrece un programa anual de educación continua en forma de cursos, seminarios y conferencias. Las informaciones disponibles en el propio site de la Escuela de Gobierno muestran los programas que son realizados con el uso dinámico de las TICs, los cuales son:

- Programa de Desarrollo de Competencias - Promueve eventos, presenciales y/o a distancia, cuyo eje principal es el desarrollo de competencias gerenciales, comportamientos y técnicas que se centran en la capacitación y desenvolvimiento continuo del servidor estatal.
- Programa de Capacitación para la Educación a Distancia - La educación a distancia requiere una combinación de tecnologías tradicionales y modernas que permiten la instrucción individual o en grupo en el lugar de trabajo o en otros lugares (Paraná, 2012).

Además de las actividades de formación de profesionales o uso de las TICs y sistemas híbridos de enseñanza aprendizaje (presenciales y a distancia) permiten descentralizar y mejorar la calidad de las acciones de la Escuela de Gobierno, optimizando recursos, posibilitando compartir proyectos y experiencias (trabajo en red interinstitucional) y la educación permanente del servidor público en su entorno profesional y familiar (BRASIL, 2011).

Por lo tanto, existe la preocupación del Gobierno del Estado de Paraná en la calificación de los recursos humanos con miras a su trabajo de manera eficiente.

En cuanto a la eficiencia del servicio público, foco de la relación con el ciudadano y objeto de este estudio, se analizó el Portal en cuatro aspectos del gobierno electrónico: transparencia, información, control social y la democratización.

Existe en la primera página del Gobierno un enlace que direcciona al usuario a un portal llamado transparencia, donde el ciudadano puede tener acceso a los actos de gobierno, sin embargo, no toda la informaciones previstas en la Ley de Transparencia (Ley N ° 16.595 del 26 de abril 2010) son encontradas.

[...] § 7. El Portal de Transparencia agrupará las informaciones en orden cronológico, divididas por mes y año a partir de las siguientes categorías: I - Miembros de los poderes ejecutivo, legislativo y judicial, del Ministerio Público y del Tribunal de Cuentas, servidores y funcionarios, inclusive los comisionados, empleados públicos, y prestadores de servicios; II - Los pagos diarios; III - Los valores referentes a las tasas de representación, tasas de gabinete y fondos reembolsables de cualquier tipo; IV - Gastos con tarjetas corporativas; V - Las transacciones financieras de cualquier naturaleza; VI - Extracto de cuenta única de cada poder o entidad; VII - Licitaciones en curso; VIII - Control de inventario: listas de productos entrantes y salientes; IX - Los contratos de obras, servicios, rentas y similares; X-Transferencias, intercambios y donaciones de bienes; XI - El perdón de deudas, moratorias concede concesión de beneficios fiscales y subvenciones; XII - El

presupuesto de cada poder del Estado, del Ministerio Público y del Tribunal de Cuentas; XIII - La publicación extemporánea (PARANÁ, 2010).

Para acceder a la información sobre licitaciones y otros actos del gobierno, aparece un mensaje informando que el usuario deberá entrar en la página electrónica cada secretaría, el que se torna aún más difícil pues no existen links que direccionan para tales y también existen secretarías que no divulgan las informaciones impuestas por la ley.

La transparencia es entendida como la información que un órgano público presenta con respecto de sus propios actos. Aunque el link no esté en la página principal, y sea atrayente en su presentación, se puede encontrarlo con facilidad, pero en cuanto a su finalidad, es débil, ya que no cumple con lo que determina la ley.

Existen dos páginas importantes del Poder Ejecutivo sobre la transparencia para la consulta pública, *Gestión del Dinero Público* y *Central de Viajes*, pero sin énfasis en cuanto a las informaciones no son presentadas de manera fácil para el análisis de datos. "Es impresionante cómo no existen datos. Y cuando hay, existe una inmensa dificultad para encontrarlos", afirma el presidente del Instituto Paraná, Pedro Cunha. Por otro lado, el responsable del Portal de Transparencia alega dificultades de estructura y de personal para adecuar el portal a las exigencias de la ley (OLINDA, 2012).

En relación al control social, se verifica que portal no está adecuado a las recomendaciones. Sólo hay un canal para que el ciudadano pueda tener contacto para efectuar reclamaciones, denuncias y sugerencias, lo que dificulta la posibilidad de contribuir a través de su participación directa.

Así como hay dificultad en el proceso de control social, la democratización queda suprimida una vez que el portal no ofrece de forma directa canales de diálogo, interacción entre el gobierno y el ciudadano, para que este pueda hacer conocer y hacer valer las necesidades de la comunidad.

Incluso con la accesibilidad de los canales de información existen dificultades del ciudadano de enterarse y de fiscalizar los actos administrativos, lo que imposibilita que el mismo pueda desempeñar su papel de ciudadano en el proceso de democracia.

## **5. CONSIDERACIONES FINALES**

Se entiende que el gobierno electrónico es una de las mejores herramientas de la administración pública heredados del siglo pasado y su práctica es irreversible. Pero lo que tiene dificultado al gobierno en todos los procesos aquí relatados y que deben ser considerados cuando se trata de TICs es lo que advierte Cunha (2000), al esclarecer que el uso de la red para promover la práctica democrática depende más de los mecanismos de participación existentes que de la Tecnología. La tecnología está disponible, pero la viabilización necesita de voluntad política y compromiso del ciudadano. La web es una alternativa para gobiernos cuya agenda de acción considera el incremento de la participación democrática, pero el perfil de usuarios actual no es representativo de la población.

Dentro de una década, mucho ha evolucionado en términos de las TIC. Ellos han provocado profundos cambios en la forma de gobierno de los diversos sectores de la administración pública, dando lugar a una mayor velocidad en sus procesos, en la prestación de sus servicios para controlar el gasto, control de recaudación y aplicación de los recursos provenientes de los impuestos de los ciudadanos y demás contribuyentes, que hacen que la maquinaria pública pueda caminar a pasos firmes y constantes, reduciendo así los principales

problemas de la evasión fiscal y corrupción, dos barreras que dificultan la eficiencia de la administración pública.

Pero el gobierno no puede seguir en la evolución tecnológica de sus servicios sin repensar la disponibilidad de las tecnologías digitales para sus usuarios. La brecha digital es uno de los problemas a superar por los gobiernos para que la eficiencia de sus servicios pueda tener un significado más completo. Vencer las barreras de la miseria, de la desigualdad social, del analfabetismo, sigue siendo una prioridad en Brasil para que se pueda avanzar en la eficiencia pública, vertida en los canales tecnológicos del Gobierno Electrónico.

En el estado de Paraná, el gobierno electrónico es una realidad, sin embargo, mucho camino por recorrer, particularmente en relación a la disponibilidad de informaciones y oferta de servicios a los ciudadanos. Al proporcionar informaciones confiables, actualizadas, el Gobierno contribuye a la transparencia, la difusión de información, control social y democracia, elementos fundamentales en la aproximación del estado a la sociedad de modo que se constituya instrumento de eficiencia pública. Por otra parte, la oferta de servicios al ciudadano aún es limitada, necesita una atención más adecuada y de calidad, que lleva a no alcanzar el objetivo final del gobierno electrónico.

Hay mucho por evolucionar para que el Gobierno Electrónico, no sólo sea efectivo en el estado de Paraná y en Brasil, sino en todos los países. Existen limitaciones tanto en relación al gobierno como el ciudadano, pues la tecnología existe, está accesible, pero la voluntad política y el interés del ciudadano son aspectos fundamentales en esta realidad.

El gobierno electrónico únicamente no resolverá las cuestiones que se presentan en la sociedad, pero usarlo como una herramienta de aproximación entre el ciudadano y el área pública, es avanzar en la mejora de la gestión pública eficiente.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**: Texto constitucional promulgado el 5 de Octubre de 1988, con alteraciones adoptadas por las enmiendas Constitucionales nº 1/92 a 52/2006 y por las enmiendas constitucionales de revisión nº 1 a 6/94. – Brasília: Senado Federal, Subsecretaria de Edições Técnicas, 2006.

BRASIL, Ministério da Fazenda. Escola de Administração Fazendária. **Gestão democrática dos recursos públicos**. Programa Nacional de Educação Fiscal (PNEF). 3. ed. (Série Educação Fiscal, Caderno 4). Brasília: ESAF, 2008. Disponible en: <[www.esaf.fazenda.gov.br/esafsite/.../CAD4NOVOFINAL1.pdf](http://www.esaf.fazenda.gov.br/esafsite/.../CAD4NOVOFINAL1.pdf)>. Acceso em: 16 jun. 2011.

BRASIL. Governo do Estado do Paraná. Secretaria de Estado da Administração e da Previdência. **Manual de Orientações Funcionais**. Disponible en: <[http://www.portaldoservidor.pr.gov.br/arquivos/File/manualorientacoesfuncionais\\_2009.pdf](http://www.portaldoservidor.pr.gov.br/arquivos/File/manualorientacoesfuncionais_2009.pdf)>. Acceso em: 13 jun. 2011.

BRASIL. Presidência da República. **Portal da Transparência do Governo Federal**. Disponible en: <<http://www.portaldatransparencia.gov.br/>>. Acceso en: 06 fev. 2012.

COUTINHO, Roger Rangel. **Governo Eletrônico**: Uma revolução na Administração Pública. Monografia apresentada no Instituto Superior de Ensino do CENSA, 2005. Artículo [On-line]. Disponible en: <<http://www.administradores.com.br/informe-se/producao-academica/governo-eletronico-uma-revolucao-na-administracao-publica/9/>>. Acceso en: 16 jun. 2011.

CUNHA, Maria Alexandra V. C. **Portal de Serviços Públicos e de Informação ao Cidadão**: estudo de casos no Brasil. Tese (Doutorado) – Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo, São Paulo, 2000.

FERREIRA, Sérgio G.; ARAUJO, Erika A. **Modernização da gestão**: E-governo o que ensina a experiência internacional. 2000. Informe SF (Secretaria para Assuntos Fiscais do BNDES), n. 17, agosto. Rio de Janeiro.

FERRER, Florencia. Governo Eletrônico como Ferramenta de Desenvolvimento. 2001. Disponível em: <[www.florenciaferrer.com.br](http://www.florenciaferrer.com.br)>. Acesso em: 18 jun. 2011.

FERRER, Florência / Santos, Paula (Organizadoras) *E-government: o governo eletrônico no Brasil*. São Paulo: Saraiva, 2004.

GOES, Hélio Santos de O.; DAMASCENO, José Carlos dos S. Governo eletrônico: uma proposta de cidadania, democracia e inclusão na “era digital”. **Adcontar**, Belém, v.5, 2004, p.1-17.

GOVERNO ELETRÔNICO. Observatório do Governo Eletrônico. **Proposta de Política de Governo Eletrônico**. Disponível em: <<http://egov.wikidot.com/proposta-de-politica-de-governo-eletronico>>. Acesso em: 20 jun. 2011.

NAÇÕES UNIDAS. **Benchmarking E-Government**: a global perspective: New York: United Nations, American Society for Public Administration, 2002.

OCDE. ORGANIZAÇÃO PARA COOPERAÇÃO ECONÔMICA E DESENVOLVIMENTO. Corporate Governance of State – Owned Enterprises. A Survey of OECD Countries, 2005. Disponível em: <[http://www.oecd.org/document/33/0,3343,en\\_2649\\_34847\\_34046561\\_1\\_1\\_1\\_37439,00.html](http://www.oecd.org/document/33/0,3343,en_2649_34847_34046561_1_1_1_37439,00.html)>. Acesso em: 22 ago. 2011.

OLINDA, Caroline. 8 meses depois, PR ainda não cumpre Lei da Transparência. Curitiba, Gazeta do Povo. Disponível em: <<http://www.gazetadopovo.com.br/vidapublica/conteudo.phtml?tl=1&id=1214743&tit=8-meses-depois-PR-ainda-nao-cumpre-Lei-da-Transparencia>>. Acesso em: 20 jan. 2012.

PARANÁ. Governo do Estado. Disponível em: <http://www.pr.gov.br>. Acesso em: 06 fev. 2012.

PARANÁ. **Lei da Transparência**. Lei Estadual nº 16.595, de 26 de abril de 2010. Disponível em: <http://www.legislacao.pr.gov.br/legislacao/>. Acesso em: 15 dez. 2011.

PRADO, Otávio. **Governo Eletrônico, reforma do Estado e transparência**: o programa de governo eletrônico no Brasil. 2009. Tese (Doutorado em Administração Pública e Governo) – Escola de Administração de Empresas de São Paulo da Fundação Getúlio Vargas.

RAMOS JÚNIOR, Hélio S. Princípio da eficiência e Governo Eletrônico no Brasil: o controle da Administração Pública pelo cidadão brasileiro. **Revista Democracia Digital e Governo Eletrônico**. Florianópolis: UFSC, 2009.

SARTORI, Rejane. Governança em Agentes de Fomento dos Sistemas Regionais de Inovação. Tese (Doutorado). Pós-Graduação em Engenharia e Gestão do Conhecimento). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2011.

SECRETARIA PARA ASSUNTOS FISCAIS DO BANCO NACIONAL DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO E SOCIAL (SF/BNDES). **e-Governo no Brasil**. Disponível em: [http://www.federativo.bndes.gov.br/f\\_estudo.htm](http://www.federativo.bndes.gov.br/f_estudo.htm) . Acesso em: 15 out. 2011.

SILVA, Helena Pereira da; LIMA, Jussara Borges de. **Governo eletrônico e informação utilitária: uma relação necessária para uma efetiva inclusão digital.** 2007. Disponível em: <http://www.buscalegis.ufsc.br/revistas/index.php/buscalegis/article/viewFile/29560/29114> . Acesso em: 14 jan. 2010.

SILVA, Paulo Bernardo; AMARAL, Helena Kerr. Perspectivas da gestão pública no Brasil contemporâneo. **Revista do Serviço Público**, Brasília, Ed. Especial, 2007. Disponível em: <http://www.webArticulos.com>. Acesso em: 12 jun 2011.

VASCONCELOS, Agno. **O Princípio da Eficiência na Gestão Pública.** 2009. Disponível em: <http://www.webArticulos.com/> . Acesso em 06 jun. 2011.

VIEIRA, Flávia M.; SANTOS, Vando V. B. **Governo Eletrônico: A busca por um governo mais transparente e democrático.** III Congresso Consad de Gestão Pública. 2010. Disponível em: <http://www.repositorio.seap.pr.gov.br>. Acesso em: 15 jun. 2011.

VIEIRA, Rejane E. **Governo Eletrônico Na Administração Pública Brasileira.** 2008. Disponível em: <http://www.Articulonal.com/administracao-Articulos/governo-eletronico-na-administracao-publica-brasileira-641072.html>>. Acesso em: 10 fev. 2012.