



**Índice ABEP-TIC de Oferta
de Serviços Públicos Digitais
dos Governos Estaduais e
Distrital – 2021 2^a edição**

1 HISTÓRICO

A Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC) criou em 2020 o Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais. Este Índice mensura os principais serviços públicos ofertados pelos Governos Estaduais e Distrital disponibilizados por meios digitais, verificando se estão em conformidade com as Leis Federais 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), 13.726/2018 (Desburocratização e Simplificação) e 14.129/2021 (Governo Digital e Eficiência Pública).

A implantação bem-sucedida do Governo Digital é uma preocupação mundial e tem se tornado mandatória para gerar maior satisfação aos cidadãos. Sob essa perspectiva, mensurar a capacidade dos Estados de prestar serviços pelos meios digitais é um passo imprescindível para que se possa avançar na oferta de serviços públicos cada vez mais eficiente.

Em sua segunda versão, em 2021, o Índice possibilita a comparação entre as duas edições. Assim, é possível constatar o panorama atual dos Estados quanto a sua oferta de serviços digitais, bem como seus avanços e desafios. Especialmente para os governos que receberam pontuações mais baixas, o Índice pode servir para direcionar medidas a serem adotadas para melhorar a sua oferta de serviços públicos pelos meios digitais. A coleta de dados da etapa de Autoavaliação foi iniciada em 08 de abril de 2021 e finalizada em 25 de abril de 2021. Os dados foram exportados, analisados e julgados entre 24 de abril e 02 de maio de 2021. No dia 03 de maio de 2021, a ABEP-TIC enviou aos Estados as respostas e evidências apresentadas por eles, seus respectivos status de comprovação, os comentários do Comitê Técnico Diretivo e Avaliador, e suas pontuações potenciais e validadas, para a realização da etapa de Convalidação.

A etapa de Convalidação ocorreu entre os dias 03 e 10 de maio de 2021, permitindo o envio de novas evidências por parte dos Estados, que evidenciassem melhor suas respostas assinaladas durante a Autoavaliação. Entre os dias 11 e 14 de maio de 2021, essas novas evidências foram analisadas e julgadas, e as pontuações finais foram calculadas e comparadas com as da edição 2020 do Índice. Em 25 de maio de 2021 os dados foram apresentados à ABEP-TIC pelo Comitê Técnico Diretivo e Avaliador, e entregues em sua versão oficial em 27 de maio de 2021. No dia 10 de junho de 2021, a ABEP-TIC enviou a pontuação e o ranqueamento das UFs ao Centro de Liderança Pública (CLP) para subsidiar o Ranking de Competitividade dos Estados.

2 METODOLOGIA

Os dados da 2ª edição do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais foram coletados por meio de um levantamento eletrônico realizado juntos aos Governos Estaduais e Distrital brasileiros. Com a finalidade de acumular os resultados obtidos na

edição 2020 do Índice e, conseqüentemente, obter uma perspectiva histórica sobre a evolução dos Estados e do Distrito Federal, optou-se por utilizar a mesma estrutura básica de avaliação do ano anterior. Contudo, essa estrutura foi atualizada e aprimorada com as lições aprendidas.

O questionário foi composto por 23 questões fechadas divididas em três dimensões: 1) **Capacidades para a Oferta Digital de Serviços**; 2) **Oferta de Serviços Digitais**; e 3) **Regulamentação sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos**. A dimensão *Capacidades para a Oferta Digital de Serviços* foi composta por dez questões sobre a implementação do Portal Único ou do Portal de Serviços, a Carta de Serviços e outros fatores habilitadores para a oferta de serviços digitais. A dimensão *Oferta de Serviços Digitais* foi composta por dez questões sobre a oferta digital dos principais serviços públicos. Por fim, a dimensão *Regulamentação sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos* foi composta por três questões sobre a regulamentação da prestação dos serviços digitais por meio de dispositivos legais ou infralegais relacionados a temática de Governo Digital (Lei, Decreto, Resolução, Instrução Normativa, Portaria, etc.).

Como na edição 2020, as duas primeiras dimensões corresponderam a 45% cada da nota final, e a terceira aos 10% restantes. Portanto, cada questão respondida de forma afirmativa e comprovada das duas primeiras dimensões correspondeu a 4,5 pontos. Na dimensão 3, a primeira questão graduou de 0 a 5 pontos, sendo atribuído 1,25 pontos para cada artigo comprovadamente regulamentado da Lei 13.460/2017. As outras duas questões da dimensão 3, se respondidas de forma afirmativa e comprovadas, corresponderam a 2,5 pontos. Cabe esclarecer que, embora houvesse três alternativas na questão 1.1, onde o respondente poderia assinalar possuir o Portal Único, possuir o Portal de Serviços ou não possuir nem um dos dois tipos de Portais, as duas primeiras alternativas corresponderam a mesma pontuação (4,5 pontos). Todas as perguntas e as bases legais que as fundamentavam foram revistas e aprimoradas. Também foram incluídas instruções para apoiar uma única interpretação de cada questão. A redação final das questões de cada dimensão e suas respectivas pontuações são apresentadas na Tabela 1.

Tabela 1. Perguntas da Edição 2021

| Dimensão 1 - Capacidades para a Oferta Digital de Serviços | | 45 |
|--|--|-----|
| 1.1 | O Governo Estadual/Distrital possui um Portal Único - sítio eletrônico oficial para a disponibilização de informações institucionais, notícias e para prestação de todos os serviços públicos? | 4,5 |
| 1.2 | Disponibiliza no Portal Único ou no Portal de Serviços, o quadro geral dos serviços públicos prestados, que especifica os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados? | 4,5 |
| 1.3 | Possui sistema de agendamento digital de serviços? | 4,5 |
| 1.4 | Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados? | 4,5 |

| | | |
|--|---|-----------|
| 1.5 | Possui acesso digital único (login) dos usuários aos serviços públicos, com nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos serviços públicos? | 4,5 |
| 1.6 | Possui gestão de cadastro digital e perfil do cidadão? | 4,5 |
| 1.7 | A manifestação de ouvidoria pode ser feita pelo Portal Único ou pelo Portal de Serviços de forma integrada (com a mesma sessão/login)? | 4,5 |
| 1.8 | Possui solução para geração e tramitação de processos administrativos eletrônicos (Ex.: SEI)? | 4,5 |
| 1.9 | Possui solução de peticionamento digital no Poder Executivo? | 4,5 |
| 1.10 | Possui ferramenta online para receber e tratar solicitações de simplificação de serviços (Ex.: Simplifique – Governo Federal)? | 4,5 |
| Dimensão 2 - Oferta de Serviços Digitais | | 45 |
| 2.1 | Possui matrícula online nas escolas estaduais? | 4,5 |
| 2.2 | Possui consulta online das NOTAS e FREQUÊNCIAS dos alunos? | 4,5 |
| 2.3 | Possui teleatendimento de serviços de saúde por videoconferência para o cidadão? | 4,5 |
| 2.4 | Possui registro digital para abertura e alteração online de empresas? | 4,5 |
| 2.5 | Possui registro digital para fechamento e/ou extinção online de empresas? | 4,5 |
| 2.6 | Emite Nota Fiscal Eletrônica ao Consumidor (NFC-e)? | 4,5 |
| 2.7 | Possui solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG)? | 4,5 |
| 2.8 | Possui solicitação online de 2ª via de Carteira Nacional de Habilitação (CNH ou Carteira de Motorista)? | 4,5 |
| 2.9 | Possui Boletim de Ocorrência online de ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM VÍTIMA? | 4,5 |
| 2.10 | Possui Boletim de Ocorrência online de FURTO? | 4,5 |
| Dimensão 3 - Regulamentação sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos | | 10 |
| 3.1 | O Governo Estadual/Distrital regulamentou os principais pilares da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)? Marque todas as alternativas que se aplicam. | 5 |
| 3.2 | O Art. 5º da Lei Federal 13.726/2018 (Grupos Setoriais de Trabalho para Desburocratização e Simplificação) foi regulamentado via Decreto no Governo Estadual/Distrital? | 2,5 |
| 3.3 | O funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços foi regulamentado pelo Governo Estadual/Distrital (Ex.: Decreto Federal 9.756/2019)? | 2,5 |

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais (2021)

Cada questão foi sucedida por dois campos para que o respondente pudesse enviar evidências que permitissem a comprovação da resposta assinalada. O primeiro campo permitiu a apresentação de endereços eletrônicos, e o segundo o envio de documentos e imagens. O questionário foi disponibilizado na plataforma eletrônica *JotForm*, e indexado em um endereço eletrônico incluído no convite para participação da pesquisa, enviado pela ABEP-TIC em 08 de abril de 2021.

O convite foi enviado por e-mail aos Governadores e aos Presidentes das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação das vinte e sete (27) unidades federativas (UFs), reforçando a importância do Índice e incentivando a participação. O questionário esteve disponível para resposta durante o período de 08 a 25 de abril de 2021.

2.1 Validação das Evidências

Os questionários recebidos ¹ foram consolidados em uma planilha eletrônica parametrizada para a avaliação individual de cada membro do Comitê Técnico Diretivo e Avaliador entre os dias 24 e 26 de abril de 2021. Os documentos enviados foram exportados, reunidos por Estado e disponibilizados a cada membro da Comissão. Cada avaliador julgou se a evidência apresentada foi capaz de comprovar a resposta assinalada pelo Estado. Para isso, os avaliadores escolheram um dentre os status descritos na Tabela 2 para cada evidência apresentada. Adicionalmente, os avaliadores também comentaram as evidências não comprovadas em um relatório a parte, o que depois foi consolidado e fundamentou as justificativas de não comprovação apresentadas aos Estados para a realização da etapa de convalidação.

Tabela 2. Status de comprovação das evidências apresentadas

| Sigla | Status da Comprovação |
|--|---|
| EC | Evidência Comprovada: A evidência apresentada foi considerada suficiente para validar a resposta assinalada. |
| EI | Evidência Incompleta: A evidência apresentada permite apenas a comprovação parcial da resposta escolhida, requerendo novas evidências para comprovação integral. |
| FE | Faltou Indicar a Evidência: A evidência apresentada não corresponde a resposta assinalada, impossibilitando a comprovação. |
| NC (link quebrado) | Evidência Não Comprovada: O link apresentado não é válido e não pôde ser acessado. |
| NC (informação específica não localizada) | Evidência Não Comprovada: Informações específicas de que se tratam as perguntas não puderam ser comprovadas nos links apresentados. Recomenda-se que o link informado seja o mais direcionado possível à pergunta e resposta sinalizada. |
| NC (exige login para comprovação) | Evidência Não Comprovada: Para comprovação das informações são necessários <i>logins</i> ou informações adicionais (como números de documentos ou matrículas). Recomenda-se que se envie <i>prints</i> para documentação dos processos. |
| NC (ambiente em homologação não aceito) | Evidência Não Comprovada: Ambientes em homologação não foram considerados como evidência comprovada. |
| NC (falta evidência para comprovação em outros serviços) | Evidência Não Comprovada: Embora a pergunta se refira a mais de um serviço, a comprovação apresentada se restringe a um caso específico (Exemplo: simplificação de processos apenas para empresas). |

¹ Nos casos em que um mesmo Estado respondeu mais de uma vez o questionário de Autoavaliação, adotou-se o seguinte critério:

- i) Se os questionários eram advindos de um mesmo respondente: considerou-se apenas o último formulário preenchido.
- ii) Se os questionários eram advindos de respondentes diferentes: as respostas duplicadas foram avaliadas separadamente durante as etapas de validação e de convalidação, sendo escolhida ao final, aquela que correspondeu a maior nota para o Estado.

| | |
|--|--|
| NC (falta evidência da integração com <i>login</i>) | Evidência Não Comprovada: Apesar de poder ser comprovada a evidência da existência do serviço, sua integração em um <i>login</i> ou acesso não pôde ser confirmada. |
| NC (não foi possível verificar o conteúdo do anexo) | Evidência Não Comprovada: Não foi possível verificar o conteúdo do documento que foi anexado. |
| NA | Não se Aplica: O respondente afirmou não possuir o critério questionado, estando desobrigado de apresentar a evidência, |

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais (2021)

Após a verificação individual dos avaliadores, os julgamentos foram consolidados em uma planilha e comparados. Nos casos em que as evidências foram julgadas de forma semelhante, isto é, receberam o mesmo *status* de comprovação pelos quatro avaliadores, o parecer foi considerado unânime e oficial. Entretanto, houve 295 evidências que apresentaram *status* divergentes entre os avaliadores. Nesses casos, o Comitê Técnico Diretivo e Avaliador se reuniu para reanalisar cada evidência que apresentou parecer divergente e deliberar sobre seu *status* oficial.

Com todas as evidências avaliadas de forma definitiva, o Comitê Técnico Diretivo e Avaliador consolidou alguns de seus comentários para justificar os *status* das evidências não comprovadas e fazer recomendações específicas a serem seguidas na rodada de convalidação. Neste momento, também foram calculadas as pontuações potenciais e as pontuações validadas. As pontuações potenciais foram calculadas levando-se em consideração que o Estado conseguiria validar todas as suas respostas. As pontuações validadas foram calculadas considerando apenas as evidências efetivamente comprovadas pelos avaliadores nesta etapa.

As respostas de cada Estado juntamente com as evidências apresentadas, seus *status* de comprovação, os comentários do Comitê Técnico Diretivo e Avaliador, e as pontuações potenciais e validadas foram consolidados em uma planilha eletrônica. A ABEP-TIC enviou a planilha para os Governadores e presidentes das Companhias Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação de cada Estado, e para os respectivos respondentes, para iniciar a etapa de convalidação. O processo de avaliação das evidências ocorreu entre 24 de abril e 02 de maio de 2021. A ABEP-TIC enviou a planilha aos Estados e deu início ao processo de convalidação em 03 de maio de 2021.

2.2 Convalidação das Evidências

Para o processo de convalidação das evidências foi criado um novo formulário na plataforma *JotForm*, com todas as perguntas do Índice acompanhadas de um campo para apresentação de novas evidências (documentos, imagens ou vídeos). Os Estados foram orientados a enviarem novas evidências apenas para as questões julgadas como não comprovadas, atentando aos comentários do Comitê Técnico Diretivo e Avaliador.

Na etapa de convalidação, não foi permitido a modificação da resposta assinalada inicialmente.

O endereço eletrônico onde foi disponibilizado o questionário foi enviado aos Estados pela ABEP-TIC, juntamente com a planilha dos resultados da etapa de validação. Os Estados puderam enviar novas evidências por meio do formulário entre os dias 03 e 10 de maio de 2021.

As novas evidências foram baixadas e consolidadas com os pareceres da rodada anterior. O Comitê Técnico Diretivo e Avaliador se reuniu e analisou simultaneamente cada nova evidência enviada, deliberando de forma conjunta sobre sua comprovação. A pontuação definitiva foi calculada, considerando todas as respostas comprovadas com as novas evidências. A análise e o julgamento final das novas evidências e o cálculo das notas finais ocorreu entre os dias 11 e 14 de maio de 2021. Neste mesmo período, foi realizada uma comparação entre as notas obtidas nas duas edições do Índice.

O Comitê Técnico Diretivo e Avaliador apresentou à ABEP-TIC os resultados da pesquisa em 25 de maio de 2021, e entregou o relatório oficial em 27 de maio de 2021. A ABEP-TIC enviou as pontuações e o ranqueamento ao CLP no dia 10 de junho de 2021, e lançará oficialmente os resultados da edição 2021 do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital no dia 02 de julho de 2021.

Brasília, 02 de julho de 2021.

COMITÊ TÉCNICO DIRETIVO E AVALIADOR