



**Índice ABEP-TIC de Oferta de
Serviços Públicos Digitais dos
Governos Estaduais e Distrital –
2022
3ª edição**

Relatório Resumido

Brasília, 20 de junho de 2022

Sumário

1	INTRODUÇÃO	3
2	METODOLOGIA.....	4
3	RESULTADOS E DISCUSSÕES.....	10
3.1	Resultados Gerais do Índice 2022	10
3.1.1	Dimensão 1 - Capacidades para a Oferta Digital de Serviços.....	14
3.1.2	Dimensão 2 - Oferta de Serviços Públicos Digitais	17
3.1.3	Dimensão 3 - Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais	19
3.2	Comparativo com Edições Anteriores - metodologia 2020 e 2021.....	24
3.2.1	Comparativo das edições 2020, 2021 e 2022.....	26
3.2.2	Comparativo das edições 2020 e 2021.....	27
3.2.3	Comparativo das edições 2021 e 2022.....	27
3.2.4	Comparativo das edições 2020 e 2022.....	28
3.2.5	Média Nacional e por Regiões – 2020 a 2022	29
3.2.6	Comparativo da série histórica da Dimensão 1.....	33
3.2.7	Comparativo da série histórica da Dimensão 2.....	37
3.2.8	Comparativo da série histórica da Dimensão 3.....	41
4	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	49

1 INTRODUÇÃO

Cada vez mais, países e organizações globais têm enfatizado a adoção de práticas de Governo Digital como uma forma de entregar maior valor ao cidadão e se tornar mais eficiente. Todavia, a implementação do Governo Digital não é uma tarefa simples, e requer uma ação coordenada na adaptação e otimização de estruturas e processos que subjazem a prestação do serviço ao cidadão. No Brasil, esses desafios são expandidos em virtude de um amplo território e de diversos níveis de Governo.

Visando dar suporte e velocidade à implementação de Governo Digital no Brasil, especialmente em nível subnacional, algumas iniciativas foram desenvolvidas nos últimos anos. Dentre elas, o Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais, criado em 2020 pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC). O Índice tem o objetivo de ***“mensurar se os principais serviços públicos ofertados pelos Governos Estaduais e Distrital vêm sendo disponibilizados por meios digitais, e se esta oferta tem considerado as melhores práticas de Governo Digital”***.

Com o apoio de diversas instituições, nacionais e internacional, novos dados são coletados anualmente, e analisados para delinear o panorama evolutivo da prestação de serviços digitais nas 27 unidades federativas brasileiras (UFs). A partir da identificação da atual condição de cada UF, e de seu progresso a cada ano, os governos podem implementar de forma mais efetiva medidas que oportunizem um desenvolvimento ainda maior. Indo além, o Índice apresenta as UFs que se destacam em determinados critérios e traz informações que podem dar suporte a realização de processos de *benchmarking* que alavanquem o patamar nacional de implementação de serviços públicos digitais.

Nesta terceira edição, foram implementadas melhorias importantes no Índice, mantendo a compatibilidade com as edições anteriores. A primeira delas foi uma consulta pública realizada com os especialistas das UFs e demais afiliados da ABEP-TIC, com o objetivo de receber contribuições e percepções que suportassem o aprimoramento conceitual desta edição. A partir das sugestões recebidas, foram adotados 12 novos critérios para serem avaliados em 2022. A coleta das respostas das UFs também foi aprimorada, e suplementada com novas informações e com um *template* padronizado para envio das evidências mais facilmente e de forma mais organizada. Os novos critérios e o uso do *template* foram apresentados aos especialistas das UFs em um *workshop* realizado de forma online.

Para a governança e operacionalização do Índice, dois grupos de trabalho fizeram parte dos processos de desenvolvimento das etapas da edição 2022 do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital: o Comitê Técnico Diretivo e Avaliador, com um perfil técnico e deliberativo, e o Comitê de Apoio Institucional, com um perfil consultivo.

2 METODOLOGIA

Para a realização desta terceira edição do Índice, uma trajetória metodológica foi percorrida, composta por seis etapas conforme apresentada na Figura 1. Inicialmente, a ABEP-TIC e o Comitê Técnico Diretivo e Avaliador alinharam o escopo desta edição e acordaram um plano de trabalho. Na sequência, o Comitê Técnico Diretivo e Avaliador realizou uma consulta pública com os especialistas das UFs para angariar sugestões e aprimorar o Índice, conceitual e metodologicamente. Logo depois, as UFs responderam ao questionário e enviaram evidências sobre suas capacidades, ofertas e normatizações no que tange à Governo Digital, perfazendo a etapa de Autoavaliação.

As respostas e evidências enviadas foram então verificadas e julgadas pelo Comitê Técnico Diretivo e Avaliador, que emitiu um parecer para cada UF, solicitando a apresentação de novas evidências para alguns critérios específicos. As evidências adicionais foram enviadas pelas UFs na etapa subsequente, intitulada Convalidação, por meio de um formulário específico. Na última etapa, ocorreu a verificação das novas evidências, a comparação dos resultados com o das edições anteriores para correção de eventuais discrepâncias, e o cálculo da pontuação oficial.

Figura 1. Trajetória Metodológica da Terceira Edição do Índice



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

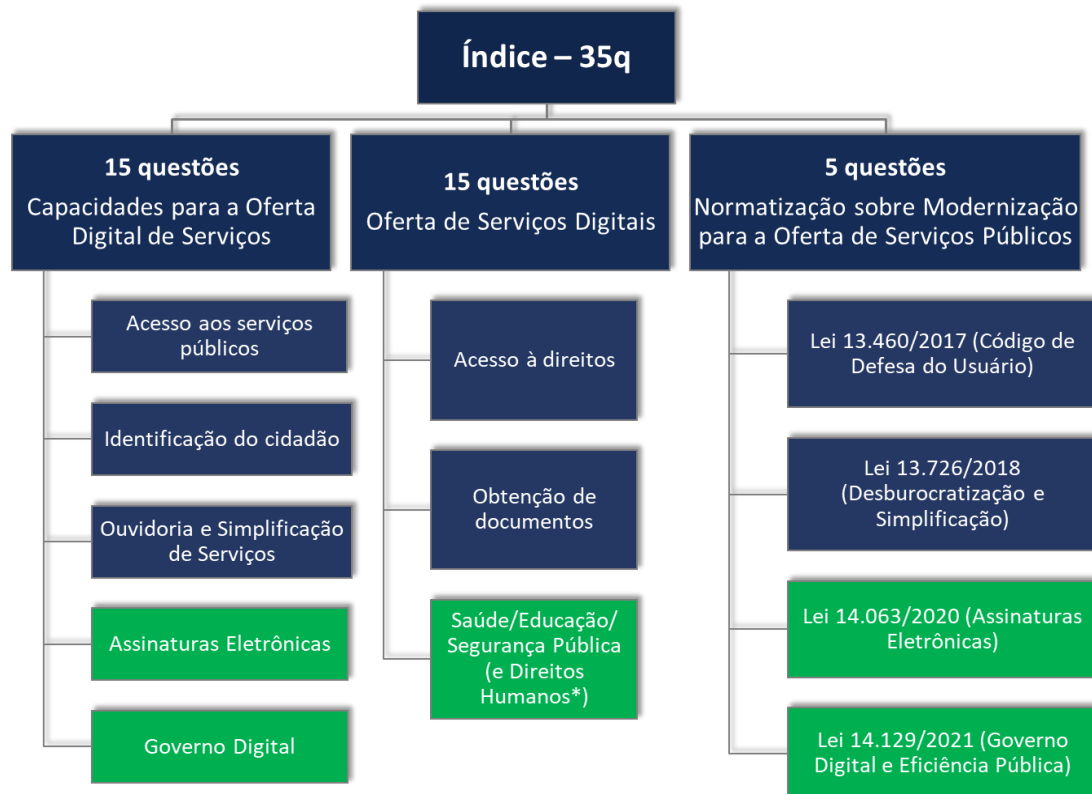
A edição 2022 do Índice foi balizada por diretrizes definidas pelo Comitê Diretivo e Avaliador e a ABEP-TIC. Ficou estabelecido que o Índice teria um escopo mais amplo, considerando: (1) Inovações conceituais e na legislação vigente para o Governo Digital, especialmente as Leis 14.063/2020 e 14.129/2021; (2) avanços relevantes na oferta de serviços digitais das UFs, impulsionadas pelas edições 2020 e 2021 do Índice, motivando a incorporação de novos critérios de avaliação; (3) Alinhamento com novas práticas internacionais e (4) criação de um caminho de transição para uma reestruturação mais ampla do Índice para 2023.

Outro ponto importante que, em termos metodológicos, a nova estrutura do Índice precisaria ser compatível com a anterior, a fim de assegurar a comparabilidade

com as edições anteriores e permitir uma análise evolutiva do período de 2020 até 2022. Assim, foi acordado que as UFs seriam avaliadas pelos critérios novos, mas todos os critérios anteriores seriam mantidos, inclusive a estrutura em três dimensões.

Como consequência, nesta terceira edição foram estabelecidos 35 critérios de avaliação (12 novos critérios), distribuídos nas três dimensões tradicionais do Índice, conforme apresentado na Figura 2. A dimensão Capacidades para a Oferta Digital de Serviços (Dimensão 1) abrangeu 15 critérios: 10 das edições anteriores que versavam sobre o acesso aos serviços públicos, a identificação do cidadão, a ouvidoria e a simplificação dos serviços; e cinco novos que abordaram aspectos de assinaturas eletrônicas e de Governo Digital.

Figura 2. Estrutura da Terceira Edição do Índice



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: (*) O serviço “Boletim de ocorrência online de violência doméstica ou contra a mulher” que foi categorizado como de Segurança Pública também pode ser considerado da área de Direitos Humanos.

A Dimensão Oferta de Serviços Digitais (Dimensão 2) também abrangeu 15 critérios: 10 das edições anteriores correspondentes ao acesso a direitos e a obtenção de documentos; e cinco novos relacionados à saúde, educação e segurança pública (e direitos humanos). A Dimensão 3, que teve sua nomenclatura atualizada para Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos, abrangeu cinco critérios: três foram avaliados nas edições anteriores e correspondem às Leis Federais 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário) e 13.726/2018 (Desburocratização e

Simplificação); e dois novos critérios correspondentes às Leis Federais 14.063/2020 (Assinaturas Eletrônicas) e 14.129/2021 (Governo Digital e Eficiência Pública).

A etapa de autoavaliação consistiu em uma *survey* online realizada com os 26 estados brasileiros e com o Distrito Federal. O questionário foi composto de 35 questões principais correspondentes à mensuração ampliada do Índice, além do termo de consentimento livre e esclarecido, e dos dados de identificação do respondente. As questões principais englobaram todas as 23 questões das Edições de 2020 e de 2021 do Índice, adicionadas das 12 novas questões, totalizando 35 questões.

Todas as questões da edição 2022 do Índice, suas pontuações máximas, organizadas pela dimensão a que pertencem, são apresentadas na Tabela 1.

Tabela 1. Questões da Edição 2022 do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais

Questões		Pontos
DIMENSÃO 1 - Capacidades para a Oferta Digital de Serviços		67,5
1.1	O Governo Estadual/Distrital possui um Portal Único ou um Portal de Serviços?	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, contemplando as Cartas de Serviços de todos os órgãos e entidades do Governo avaliado?	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 (Ex.: Solução de peticionamento do SEI)?	4,5
1.10	Possui ferramenta online para receber e tratar solicitações de simplificação de serviços (Ex.: Simplifique – Governo Federal)?	4,5
1.11	Utiliza solução de assinatura eletrônica corporativa (própria ou do Gov.br)?	4,5
1.12	Possui Estratégia de Governo Digital válida para 2022 e em funcionamento? Caracterize a Estratégia de Governo Digital de sua UF. Marque todas as alternativas que se aplicam.	4,5
1.13	O Quadro Geral ou as Cartas de Serviços Estaduais/Distrital estão integrados à Base Nacional de Serviços Públicos, com serviços disponíveis na busca de serviços geral e por estado do Portal Gov.br?	4,5
1.14	A Plataforma/Portal de Governo Digital possui ferramenta digital integrada de solicitação de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos nos termos dos Art. 20, I e 21, IV, V, VII e VIII da Lei 14.129/2021? Marque todas as alternativas que se aplicam.	4,5

Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital 2022 – 3ª edição

1.15	Possui Portal específico para a disponibilização de Dados Abertos?	4,5
DIMENSÃO 2 - Oferta de Serviços Digitais		67,5
2.1	Possui rematrícula 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
2.11	Possui Boletim de Ocorrência online de Violência Doméstica ou Contra a Mulher?	4,5
2.12	Possui consulta online da disponibilidade de medicamentos na rede estadual de saúde pelo cidadão?	4,5
2.13	Possui emissão e envio de receita online para prescrição médica ao cidadão na rede estadual de saúde?	4,5
2.14	Possui solicitação e emissão online de diplomas do ensino médio nas escolas da rede estadual de educação?	4,5
2.15	Possui transferência online de alunos entre escolas da rede estadual?	4,5
DIMENSÃO 3 - Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos		20
3.1a	O Art. 7º, §5 (Carta de Serviços ao Usuário) da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) foi normatizado pelo Governo Estadual/Distrital?	1,75*
3.1b	O Art. 17º (Ouvidorias Públicas) da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) foi normatizado pelo Governo Estadual/Distrital?	1,75*
3.1c	O Art. 22º (Conselho de Usuários do Serviço Público) da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) foi normatizado pelo Governo Estadual/Distrital?	1,75*
3.1d	O Art. 24º (Avaliação dos Serviços Públicos) da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) foi normatizado pelo Governo Estadual/Distrital?	1,75*
3.2	O Art. 5º da Lei Federal 13.726/2018 (Grupos Setoriais de Trabalho para Desburocratização e Simplificação) foi normatizado via Decreto no Governo Estadual/Distrital?	3,5*
3.3	O funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços foi normatizado pelo Governo Estadual/Distrital (Ex.: Decreto Federal 9.756/2019)?	2,5
3.4	A Lei Federal 14.063/2020 (Assinaturas Eletrônicas) foi normatizada pelo Governo Estadual/Distrital?	3,5*
3.5	A Lei Federal 14.129/2021 (Governo Digital e Eficiência Pública) foi normatizada pelo Governo Estadual/Distrital?	3,5*
PONTUAÇÃO MÁXIMA TOTAL		155

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Notas: Foi destacado em azul as 12 novas questões adicionadas nesta edição.

(*) Pontuações máximas já considerando um bônus de 40% para os casos em que a UF mencionou a Lei Federal no dispositivo utilizado para normatização estadual.

Para a validação das evidências, as respostas dos 27 questionários foram organizadas em uma planilha eletrônica configurada para a avaliação individual de cada membro do Comitê Técnico Diretivo e Avaliador durante os dias 18 e 24 de março de 2022. Os *templates* padronizados recebidos foram baixados, organizados por UF e disponibilizados em pasta compartilhada para acesso por cada membro do Comitê Técnico Diretivo e Avaliador. Os membros acessaram as evidências e validaram, individualmente ou em pares, cada questão respondida de forma positiva, atribuindo-lhe um dentre os 14 status de comprovação detalhados na Tabela 2.

Tabela 2. Status de comprovação das evidências apresentadas

Sigla	Status de Comprovação	Detalhamento
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 (hiperlink quebrado)	Evidência Não Comprovada	O hiperlink 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 logins ou informações adicionais (como números de documentos ou matrículas). Recomenda-se que se envie prints 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).
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 login 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.
NC (falta justificativa)	Evidência Não Comprovada	Não foi apresentada justificativa junto com a evidência enviada.
NC (evidência inadequada)	Evidência Não Comprovada	A evidência apresentada não está diretamente relacionada à respectiva pergunta.
NC (justificativa insuficiente)	Evidência Não Comprovada	A justificativa apresentada não foi considerada suficiente para, em conjunto com a evidência enviada, oportunizar a validação da resposta da UF.

NA	Não se Aplica	O respondente afirmou não possuir o critério questionado, estando desobrigado de apresentar a evidência.
----	---------------	--

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Concluída essa primeira fase de avaliação das evidências, os *status* de comprovação foram reunidos e comparados em março de 2022. Os casos com o mesmo *status* de comprovação atribuído nas três avaliações, foram considerados como oficiais. Os casos, onde pelo menos um dos avaliadores divergiu dos demais houve deliberação conjunta quanto ao parecer definitivo. A planilha de comparação foi então, parametrizada para o cálculo das pontuações potenciais (de acordo com a resposta assinalada pela UF) e validadas (de acordo com os *status* de comprovação oficial atribuídos às evidências enviadas).

Em abril de 2022, todos os casos foram devidamente avaliados e julgados em definitivo, os pareceres foram emitidos pelo Comitê Técnico Diretivo e Avaliador, indicando como a resposta poderia ser mais bem evidenciada na Etapa de Convalidação. No mesmo documento, foi apresentado também a pontuação máxima do Índice, a pontuação potencial da UF de acordo com as respostas assinaladas, a pontuação comprovada com as evidências enviadas na etapa de Autoavaliação, e a pontuação a ser convalidada – correspondente as evidências ainda não comprovadas.

Os pareceres foram disponibilizados às UFs, através da ABEP-TIC, com os procedimentos para convalidação, com comunicação direcionada aos Governadores, às Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação de todos os Estados brasileiros e do Distrito Federal, e aos respectivos respondentes da Etapa de Autoavaliação. As UFs foram orientadas a consultar o parecer recebido e a apresentar novas evidências considerando as justificativas de não comprovação e as recomendações redigidas pelo Comitê Técnico Diretivo e Avaliador.

O formulário de coleta de informações para convalidação ficou disponível para ser respondido na primeira quinzena de abril. Das 27 UFs brasileiras, 23 realizaram a Etapa de Convalidação, três a mais do que no ano passado. Acre (AC), Alagoas (AL), Maranhão (MA) e Tocantins (TO) não participaram da Etapa de Convalidação. Com as novas evidências recebidas, foi realizada a última Etapa de Validação e a Compatibilização Metodológica com as edições anteriores do Índice.

3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados gerais e por dimensão da Edição 2022 do Índice são apresentados e discutidos neste capítulo, considerando cinco níveis de maturidade - de *ruim* à *ótimo*. O resultado oficial desta edição, com a mensuração dos 35 critérios, resultou em uma pontuação máxima de 155 pontos, e foi classificado conforme os intervalos dos níveis apresentados do lado esquerdo da Tabela 3.

Tabela 3. Cinco níveis de maturidade em Oferta de Serviços Públicos Digitais – Edição 2022

Classificação	EDIÇÃO 2022 (em pontos)			EDIÇÕES ANTERIORES (em pontos)		
	Resultado Geral (0 – 155)	Dimensões 1 e 2 (0 – 67,5)	Dimensão 3 (0 – 20)	Resultado Geral (0 – 100)	Dimensões 1 e 2 (0 – 45)	Dimensão 3 (0 – 10)
Ótimo	> 135	> 61,50	> 15	> 90	> 41	> 8
Muito bom	105 – 135	48 - 61,50	9 - 15	70 - 90	32 – 41	6 - 8
Bom	75 – 105	34,50 - 48	6 - 9	50 - 70	23 – 32	4 - 6
Regular	45 – 75	21 - 34,50	3 - 6	30 - 50	14 – 23	2 - 4
Ruim	<= 45	<= 21	<= 3	<= 30	<= 14	<= 2

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nas comparações com as edições anteriores do Índice – que contavam apenas com os 23 critérios iniciais e alcançavam uma pontuação máxima de 100 pontos, foram utilizados os mesmos intervalos adotados nas edições de 2020 e de 2021, que são apresentados no lado direito da Tabela 3. As duas gradações independentes denotam a preocupação de ampliar o Índice de uma forma sustentada, ao mesmo tempo em que os dados das edições anteriores permanecem sendo utilizados para delinear o panorama evolutivo da implementação do Governo Digital nas 27 UFs brasileiras.

A apresentação dos resultados foi dividida em duas seções principais. Na primeira, o desempenho geral das UFs é apresentado, detalhando o ranqueamento oficial a partir dos 35 critérios mensurados. Na segunda seção, uma análise comparativa é detalhada, considerando os 23 critérios comuns as três edições do Índice, e a forma de cálculo de pontuação utilizados até 2021. Enquanto, a primeira seção lança luz sobre os resultados oficiais da edição 2022 do Índice, a segunda oportuniza a comparação da série histórica com os dados de todas as edições. Os resultados oficiais e as comparações são apresentados de forma geral e por dimensões.

3.1 Resultados Gerais do Índice 2022

Esta seção apresenta o desempenho das UFs obtidos a partir da mensuração dos 35 critérios contemplados na Edição 2022 do Índice. Na pontuação geral apresentada na Tabela 4, 16 UFs ou 59% obtiveram resultados entre *bom* e *ótimo*. RS e GO foram os únicos que se classificaram com desempenho *ótimo*, se posicionando como primeiro e

segundo colocados, respectivamente. O “pódio” da edição 2022 é completado com MG, que alcançou 126,25 pontos.

Tabela 4. Resultados gerais por UF

UF	PONTUAÇÃO – 2022				RANKING - 2022			
	Geral	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Geral	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3
RS	142,50	67,50	58,50	16,50	1	1	1	3
GO	140,25	65,25	58,50	16,50	2	3	1	3
MG	126,25	67,50	40,50	18,25	3	1	13	1
BA	124,75	64,50	45,00	15,25	4	4	7	5
PR	124,75	60,75	54,00	10,00	4	5	3	10
SP	116,13	55,88	54,00	6,25	6	6	3	18
SC	110,00	53,25	45,00	11,75	7	7	7	7
AP	109,00	49,50	45,00	14,50	8	8	7	6
RJ	104,13	45,38	40,50	18,25	9	11	13	1
DF	98,75	39,75	49,50	9,50	10	12	5	12
ES	96,25	47,25	40,50	8,50	11	10	13	14
PE	90,25	30,75	49,50	10,00	12	15	5	10
MT	87,63	47,63	31,50	8,50	13	9	21	14
PB	87,50	33,00	45,00	9,50	14	13	7	12
MS	84,75	28,50	45,00	11,25	15	17	7	8
CE	80,00	33,00	40,50	6,50	16	13	13	17
RO	71,13	30,38	36,00	4,75	17	16	18	19
TO	67,00	24,00	36,00	7,00	18	18	18	16
AM	62,25	10,50	40,50	11,25	19	26	13	8
PA	61,75	15,00	45,00	1,75	20	24	7	22
RN	59,25	20,25	36,00	3,00	21	19	18	20
SE	53,50	20,25	31,50	1,75	22	19	21	22
AL	49,75	20,25	27,00	2,50	23	19	23	21
MA	49,00	20,25	27,00	1,75	24	19	23	22
PI	44,25	17,25	27,00	0,00	25	23	23	25
AC	36,00	13,50	22,50	0,00	26	25	27	25
RR	36,00	9,00	27,00	0,00	26	27	23	25

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: Todas as tabelas referentes aos resultados do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais foram ordenadas a partir das classificações das UFs contidas na Tabela 4 – Resultados gerais por UF.

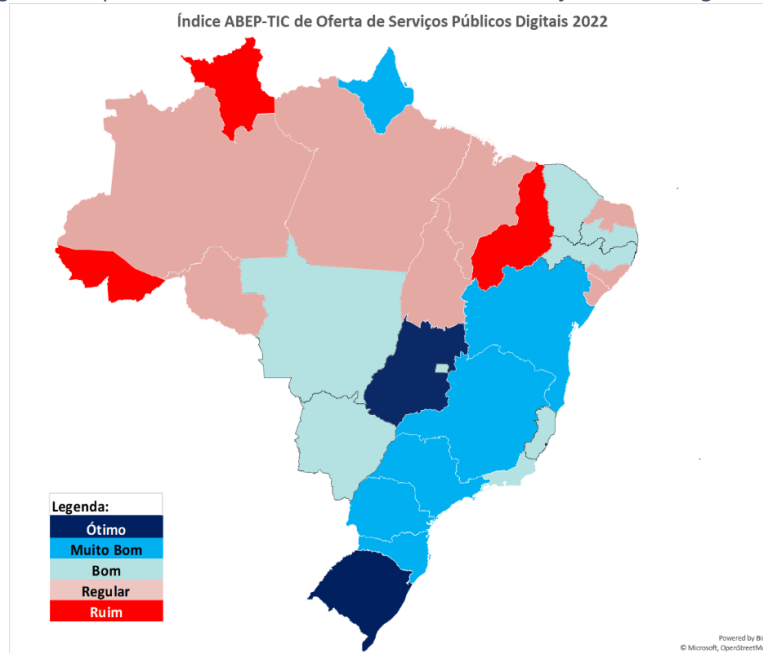
Seis UFs se classificaram no nível *muito bom* , com pontuações variando entre 109 e 126, sendo elas: MG, BA, PR, SP, SC e AP. Oito UFs, RJ, DF, ES, PE, MT, PB, MS e CE se classificaram no nível *bom* . Foram também oito UFs classificadas no nível *regular* : RO, TO, AM, PA, RN, SE, AL e MA. Por fim, PI, AC e RR se classificaram no nível *ruim* .

Quanto as classificações das UFs nas três dimensões mensuradas pelo Índice, a Dimensão 3 foi a que apresentou o maior número de UFs com resultado de nível *ótimo* ,

totalizando cinco, enquanto a Dimensão 2 não apresentou nenhuma UF com pontuação nesse nível de maturidade. No destaque negativo, a Dimensão 1, onde 9 UFs figuraram nesta posição.

A classificação da pontuação das 27 UFs foi destacada no mapa mostrado na Figura 3. O nível *ótimo* foi o com menor proporção de UFs, apenas 7% (em azul escuro). Na sequência, a categoria *ruim* contempla 11% das UFs (em vermelho). O nível *muito bom* representa 22% do total (em azul claro). Os níveis *bom* (azul claro) e *regular* (rosa) representam as maiores frequências relativas, contendo 30% das UFs em cada um deles.

Figura 3. Mapa Brasil do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais 2022



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Ao observar o desempenho por região, constata-se que nenhuma obteve o nível *ótimo*. As regiões Sul e Sudeste classificaram-se no nível *muito bom*, ainda que a Dimensão 2 da região Sudeste tenha sido sinalizada como *boa*. Já as regiões Norte e Nordeste foram enquadradas predominantemente no nível *regular*. A região Centro-Oeste classificou-se no nível *bom* no resultado geral e em duas das três dimensões. Ao considerar as pontuações em nível nacional, o resultado geral e das três dimensões foi classificado no nível *bom*, conforme indica a Tabela 5.

Tabela 5. Resultados gerais por região

MÉDIA	PONTUAÇÃO – 2022			
	Geral	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3
Nacional	85,66	36,67	40,67	8,32
Norte	63,30	21,70	36,00	5,61
Nordeste	70,92	28,83	36,50	5,58
Centro-Oeste	102,84	45,28	46,13	11,44
Sudeste	110,69	54,00	43,88	12,81
Sul	125,75	60,50	52,50	12,75

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Na edição 2022 do Índice, foram adicionados 12 novos critérios distribuídos nas três dimensões. Os novos critérios foram analisados separadamente dos critérios existentes nos anos anteriores, e são exibidos na Tabela 6. Nesta segmentação, a ordem de classificação das UFs nesses 12 critérios foi a mesma do ranking oficial (apresentado na Tabela 4). RS, GO e MG obtiveram, respectivamente, as maiores pontuações. AL, AC e RR apresentaram, respectivamente, as pontuações mais baixas.

Tabela 6. Pontuação e ranqueamento nos novos critérios por UF

UF*	PONTUAÇÃO – 2022 – 12 Novos Critérios				RANKING – 2022			
	Geral	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Geral	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3
RS	47,00	22,50	6,50	18,00	1	1	9	1
GO	42,50	22,50	13,50	13,50	2	1	1	2
MG	41,00	22,50	9,00	9,00	3	1	5	6
BA	30,50	19,50	4,50	4,50	5	4	10	10
PR	29,50	18,00	9,00	9,00	6	5	5	6
SP	31,38	15,38	13,50	13,50	4	7	1	2
SC	24,75	17,25	4,50	4,50	10	6	10	10
AP	29,50	13,50	9,00	9,00	6	8	5	6
RJ	23,38	9,38	4,50	4,50	11	12	10	10
DF	26,00	10,50	13,50	13,50	9	10	1	2
ES	21,50	13,50	4,50	4,50	12	8	10	10
PE	26,50	10,50	13,50	13,50	8	10	1	2
MT	12,63	7,13	4,50	4,50	16	15	10	10
PB	14,75	8,25	4,50	4,50	14	13	10	10
MS	20,00	6,00	9,00	9,00	13	16	5	6
CE	12,25	3,75	4,50	4,50	17	17	10	10
RO	13,38	7,88	4,50	4,50	15	14	10	10
TO	8,00	1,50	4,50	4,50	19	19	10	10
AM	11,00	1,50	4,50	4,50	18	19	10	10

PA	6,50	1,50	4,50	4,50	21	19	10	10
RN	5,00	0,00	4,50	4,50	22	23	10	10
SE	0,50	0,00	0,00	0,00	24	23	23	23
AL	0,00	0,00	0,00	0,00	25	23	23	23
MA	7,25	2,25	4,50	4,50	20	18	10	10
PI	1,50	1,50	0,00	0,00	23	19	23	23
AC	0,00	0,00	0,00	0,00	25	23	23	23
RR	0,00	0,00	0,00	0,00	25	23	23	23

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: (*) A ordem em que as UFs são apresentadas corresponde ao ranqueamento oficial baseado na pontuação de todos os critérios da Edição 2022.

Na sequência, os resultados gerais do Índice 2022 são analisados de forma mais detalhada a partir de cada uma das três dimensões do Índice: Capacidades para a Oferta Digital de Serviços, Oferta de Serviços Públicos Digitais e Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais.

3.1.1 Dimensão 1 - Capacidades para a Oferta Digital de Serviços

A Dimensão 1 do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais mensura as capacidades dos estados de prover e suportar a oferta digital de serviços. Tradicionalmente, esta dimensão vinha sendo avaliada por meio de 10 critérios que, de modo geral, caracterizam o Portal Único/Portal de Serviços da UF, esclarecem como os serviços públicos digitais podem ser acessados e como o cidadão pode ser identificado no ambiente online. Nesta edição, foram adicionados cinco novos critérios que versam sobre a utilização de assinaturas eletrônicas, o planejamento e implementação de estratégias de Governo Digital em cada estado, dentre outros tópicos.

É possível observar que RS e MG dividem a liderança da Dimensão 1 com 67,50 pontos cada. Além destas duas UFs, GO e BA também apresentaram pontuação para se enquadrarem no nível *ótimo* nesta dimensão. Outras quatro UFs (PR, SP, SC e AP) ficaram no nível *muito bom*. RJ, DF, ES e MT se enquadraram no nível *bom*. Seis estados: PE, PB, MS, CE, RO e TO, foram contemplados com nível *regular*. Por fim, o nível *ruim* foi aquele que alcançou maior frequência na Dimensão 1, contendo nove estados, sendo eles: AM, PA, RN, SE, AL, MA, PI, AC e RR. A Tabela 7 detalha a pontuação e o ranqueamento das UFs na Dimensão 1.

Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital 2022 – 3ª edição

Tabela 7. Pontuação das UFs na Dimensão 1 no Índice 2022

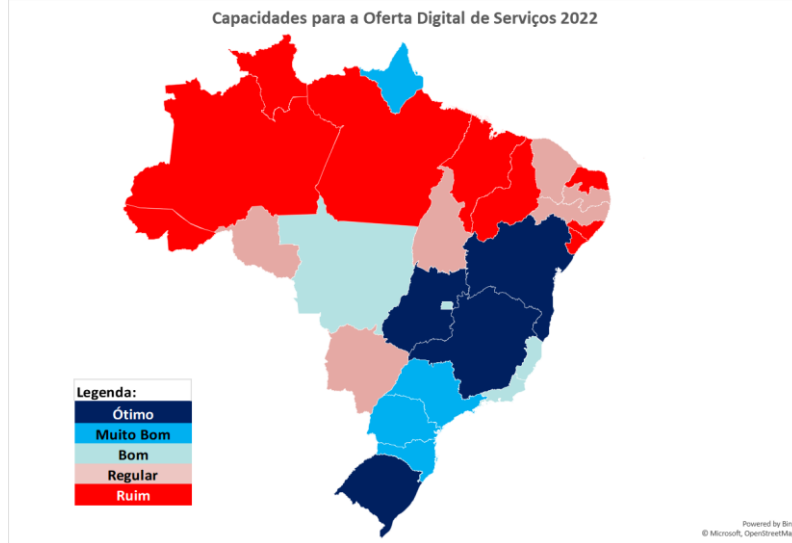
UF*	PONTUAÇÃO DIMENSÃO 1 - 2022			RANKING
	TOTAL	5 novos critérios	10 critérios anteriores	Dimensão 1
RS	67,50	22,50	45,00	1
GO	65,25	22,50	42,75	3
MG	67,50	22,50	45,00	1
BA	64,50	19,50	45,00	4
PR	60,75	18,00	42,75	5
SP	55,88	15,38	40,50	6
SC	53,25	17,25	36,00	7
AP	49,50	13,50	36,00	8
RJ	45,38	9,38	36,00	11
DF	39,75	10,50	29,25	12
ES	47,25	13,50	33,75	10
PE	30,75	10,50	20,25	15
MT	47,63	7,13	40,50	9
PB	33,00	8,25	24,75	13
MS	28,50	6,00	22,50	17
CE	33,00	3,75	29,25	13
RO	30,38	7,88	22,50	16
TO	24,00	1,50	22,50	18
AM	10,50	1,50	9,00	26
PA	15,00	1,50	13,50	24
RN	20,25	0,00	20,25	19
SE	20,25	0,00	20,25	19
AL	20,25	0,00	20,25	19
MA	20,25	2,25	18,00	19
PI	17,25	1,50	15,75	23
AC	13,50	0,00	13,50	25
RR	9,00	0,00	9,00	27

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: (*) A ordem em que as UFs são apresentadas corresponde ao ranqueamento oficial baseado na pontuação de todos os critérios da Edição 2022.

Considerando os 15 critérios da Dimensão 1, as 27 UFs brasileiras assumiram os níveis apresentados na Figura 4. Nove estados foram classificados em nível *ruim*, seis em nível *regular*, quatro em nível *bom*, quatro em nível *muito bom*, e quatro em nível *ótimo*. Duas UFs comprovaram todos os critérios e alcançaram a maior pontuação da Dimensão 1, que são os 67,50 pontos. São elas o RS e MG. Os esforços de GO e de BA também foram evidenciados, alcançando 65,25 e 64,50 pontos, respectivamente.

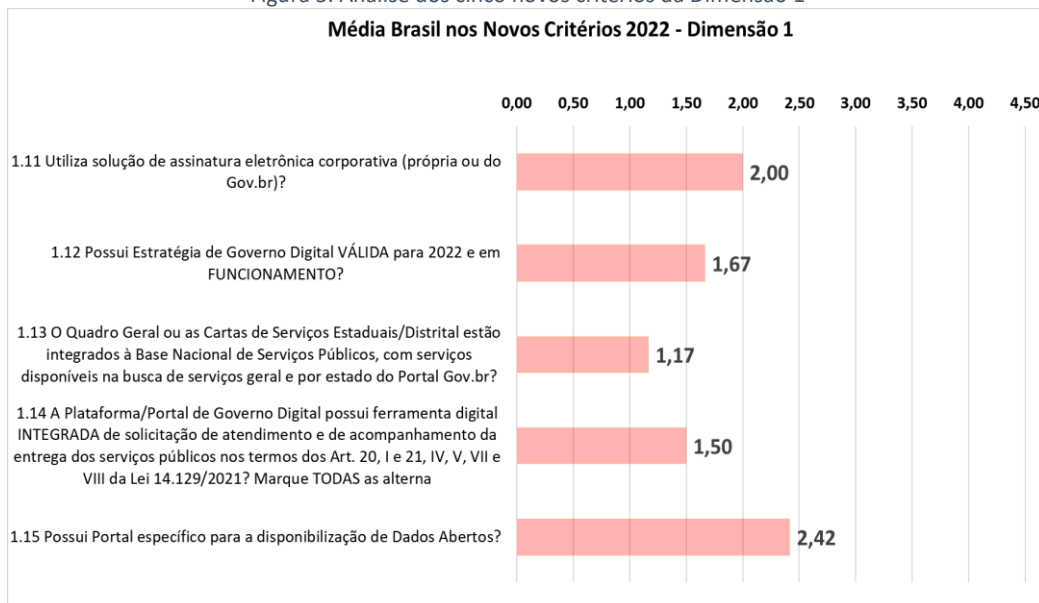
Figura 4. Mapa Brasil da Dimensão de Capacidades para a Oferta Digital de Serviços



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Para avaliar especificamente os cinco novos critérios da Dimensão 1, foram calculadas as médias nacionais, conforme apresentado na Figura 5. Os critérios 1.15 e 1.11 foram os que apresentaram as médias mais altas, de 2,42 e 2,00 respectivamente. No critério 1.15, 18 UFs comprovaram alguma das duas respostas positivas. Já no critério 1.11, 21 UFs receberam pelo menos a pontuação correspondente ao uso de assinatura eletrônica em um sistema de governo (1,50 pontos). A menor média esteve no critério 1.13, com 1,17 pontos. Nele, 20 UFs responderam não ter integrado ainda seus Quadros Gerais ou Cartas de Serviços à Base Nacional de Serviços Públicos.

Figura 5. Análise dos cinco novos critérios da Dimensão 1



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

3.1.2 Dimensão 2 - Oferta de Serviços Públicos Digitais

A Dimensão 2 do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais mensura a oferta de Serviços Digitais. Esta dimensão vinha sendo mensurada por meio de 10 critérios que, de modo geral, aferiam a oferta de diversos tipos de serviços nos Portais de Serviços aos Cidadãos das UFs. Nesta edição, foram adicionados cinco novos critérios que versam sobre o Boletim de Ocorrência online de violência doméstica ou contra a mulher, a consulta online de medicamentos, a solicitação e emissão online de diplomas do ensino médio e a transferência online de alunos entre escolas da rede estadual.

Na Dimensão 2, nenhuma UF obteve pontuação para classificar-se no nível *ótimo*. No entanto, seis UFs atingiram o nível *muito bom* (RS, GO, PR, SP, DF e PE). Mais da metade das UFs, 14 das 27, se enquadraram no nível *bom* na Dimensão 2: MG, BA, SC, AP, RJ, ES, PB, MS, CE, RO, TO, AM, PA e RN. Ainda, outros sete estados ficaram no nível *regular*: MT, SE, AL, MA, PI, AC e RR. Nesta dimensão, nenhum estado se classificou como *ruim*. A Tabela 8 detalha os resultados.

Tabela 8. Pontuação das UFs na Dimensão 2 no Índice 2022

UF*	PONTUAÇÃO DIMENSÃO 2 – 2022			RANKING
	TOTAL	5 novos critérios	10 critérios anteriores	Dim. 2
RS	58,50	18,00	40,50	1
GO	58,50	13,50	45,00	2
MG	40,50	9,00	31,50	13
BA	45,00	4,50	40,50	7
PR	54,00	9,00	45,00	3
SP	54,00	13,50	40,50	3
SC	45,00	4,50	40,50	7
AP	45,00	9,00	36,00	7
RJ	40,50	4,50	36,00	13
DF	49,50	13,50	36,00	5
ES	40,50	4,50	36,00	13
PE	49,50	13,50	36,00	5
MT	31,50	4,50	27,00	21
PB	45,00	4,50	40,50	7
MS	45,00	9,00	36,00	7
CE	40,50	4,50	36,00	13
RO	36,00	4,50	31,50	18
TO	36,00	4,50	31,50	18
AM	40,50	4,50	36,00	13
PA	45,00	4,50	40,50	7
RN	36,00	4,50	31,50	18
SE	31,50	0,00	31,50	21

Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital 2022 – 3ª edição

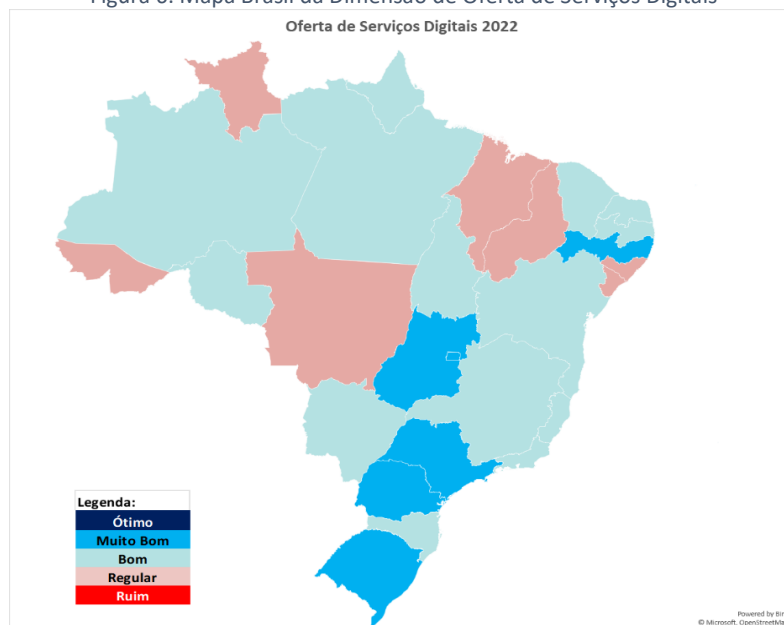
AL	27,00	0,00	27,00	23
MA	27,00	4,50	22,50	23
PI	27,00	0,00	27,00	23
AC	22,50	0,00	22,50	27
RR	27,00	0,00	27,00	23

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: (*) A ordem em que as UFs são apresentadas corresponde ao ranqueamento oficial baseado na pontuação de todos os critérios da Edição 2022.

As classificações das UFs da Dimensão 2 considerando todos os 15 critérios analisados na edição 2022 do Índice ficaram distribuídas conforme exibido na Figura 6. É possível perceber o predomínio de UFs classificadas no nível *bom*. Em comparação com a Dimensão 1, nenhuma UF foi classificada nos níveis extremos de maturidade, ou seja, *ótimo* ou *ruim*. A região Norte, que em termos de Capacidades para a Oferta Digital de Serviços tinha sido classificada predominantemente como *ruim*, em termos de Oferta de Serviços Públicos Digitais alcançou o nível *bom* na maior parte das UFs.

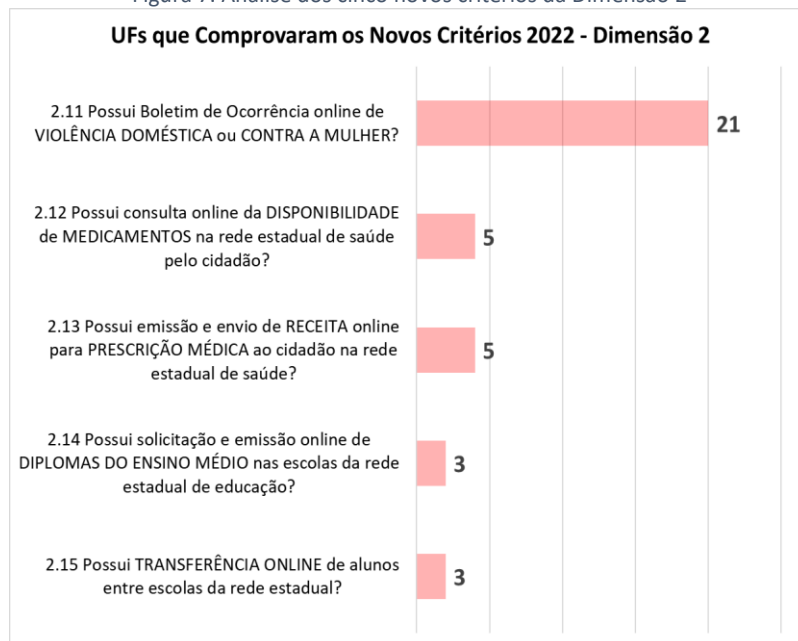
Figura 6. Mapa Brasil da Dimensão de Oferta de Serviços Digitais



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Ao analisar os cinco novos critérios adicionados à Dimensão 2 do Índice, observa-se que o item 2.11, que versa sobre Boletim de Ocorrência online de violência doméstica ou contra mulher, foi o que apresentou maior frequência, estando presente em 21 das 27 UFs. Os itens 2.12 e 2.13 (consulta online de disponibilidade de medicamentos e emissão e envio online de receita médica) estão presentes apenas em cinco UFs, enquanto os itens 2.14 e 2.15 (emissão online de diplomas do ensino médio e transferência online de alunos da rede estadual de ensino) constam apenas em três UFs. A Figura 7 detalha os números da Dimensão 2.

Figura 7. Análise dos cinco novos critérios da Dimensão 2



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

3.1.3 Dimensão 3 - Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais

A Dimensão 3 - Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais visa avaliar se os Governos Estaduais e Distrital estão incorporando nas legislações estaduais as principais leis federais sobre o assunto. Esta dimensão vinha sendo avaliada por meio de três critérios que, correspondem às Leis Federais 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário) e 13.726/2018 (Desburocratização e Simplificação). Nesta edição, foram adicionados dois novos critérios, que correspondem às Leis Federais 14.063/2020 (Assinaturas Eletrônicas) e 14.129/2021 (Governo Digital e Eficiência Pública).

A Dimensão 3 foi a que apresentou o maior número de estados no nível *ótimo*, contendo cinco UF's (RS, GO, MG, BA e RJ). Oito UF's atingiram pontuação para o nível *muito bom*, sendo elas: PR, SC, AP, DF, PE, PB, MS e AM. Outras cinco UF's foram classificadas no nível *bom*: SP, ES, MT, CE e TO. O estado RO foi o único classificado no nível *regular*. Por fim, oito UF's se classificaram no nível ruim (PA, RN, SE, AL, MA, PI, AC e RR). A Tabela 9 detalha as pontuações.

Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital 2022 – 3ª edição

Tabela 9. Pontuação das UFs na Dimensão 3 no Índice 2022

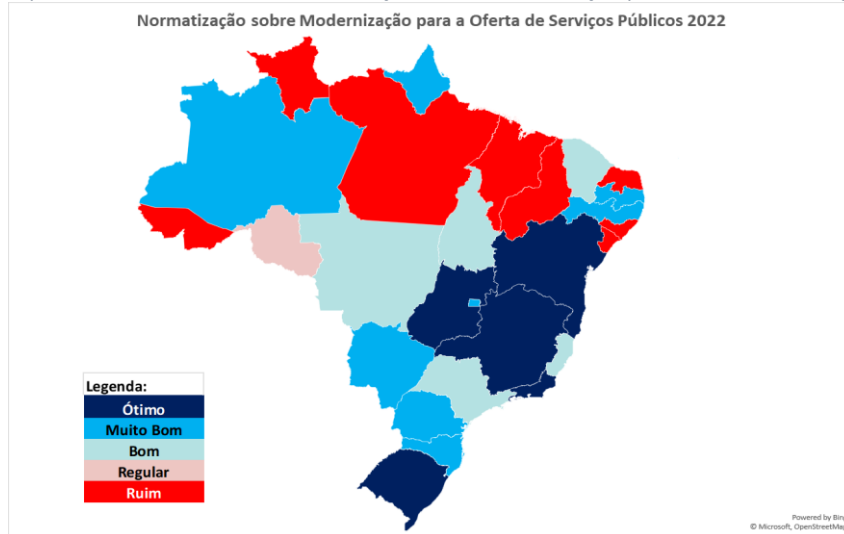
UF*	PONTUAÇÃO DIMENSÃO 3 - 2022			RANKING
	TOTAL	2 novos critérios	3 critérios anteriores	Dim. 3
RS	16,50	6,50	10,00	3
GO	16,50	6,50	10,00	3
MG	18,25	9,50	8,75	1
BA	15,25	6,50	8,75	5
PR	10,00	2,50	7,50	10
SP	6,25	2,50	3,75	18
SC	11,75	3,00	8,75	7
AP	14,50	7,00	7,50	6
RJ	18,25	9,50	8,75	1
DF	9,50	2,00	7,50	12
ES	8,50	3,50	5,00	14
PE	10,00	2,50	7,50	10
MT	8,50	1,00	7,50	14
PB	9,50	2,00	7,50	12
MS	11,25	5,00	6,25	8
CE	6,50	4,00	2,50	17
RO	4,75	1,00	3,75	19
TO	7,00	2,00	5,00	16
AM	11,25	5,00	6,25	8
PA	1,75	0,50	1,25	22
RN	3,00	0,50	2,50	20
SE	1,75	0,50	1,25	22
AL	2,50	0,00	2,50	21
MA	1,75	0,50	1,25	22
PI	0,00	0,00	0,00	25
AC	0,00	0,00	0,00	25
RR	0,00	0,00	0,00	25

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: (*) A ordem em que as UFs são apresentadas corresponde ao ranqueamento oficial baseado na pontuação de todos os critérios da Edição 2022.

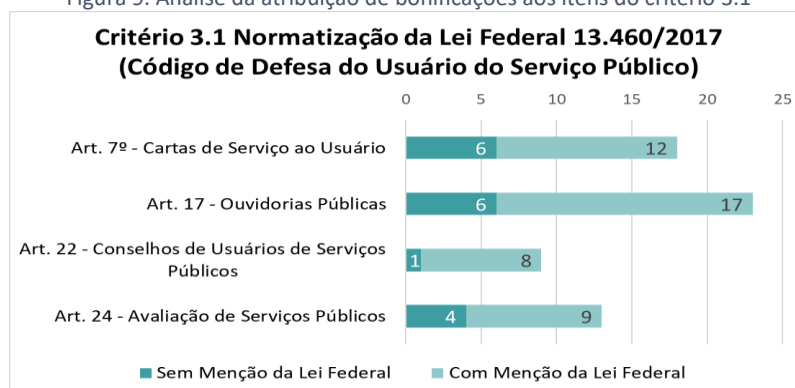
A classificação de cada UF de acordo com sua pontuação na Dimensão 3 é apresentada na Figura 8. É possível observar a predominância de UFs nos níveis *muito bom* e *ruim*. Dentre as três dimensões, a Dimensão 3 é a que conta com o maior número de UFs entre os níveis *ótimo* e *muito bom*. Praticamente a metade das UFs brasileiras, 13 estados, estão em um destes dois níveis, que são os mais altos na escala adotada pelo Índice.

Figura 8. Mapa Brasil da Dimensão de Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos



Conforme explicitado, as alterações que ocorreram na Dimensão 3 para a edição 2022 do Índice foram a adição de duas novas questões e a atribuição de bonificações para as UFs que mencionaram a Lei Federal correspondente na Lei Estadual que regulamenta cada critério mensurado. Uma das questões que já fazia parte da Dimensão 3, mas que teve sua pontuação modificada por passar a receber a bonificação, foi a questão 3.1, que versa sobre a normatização de quatro artigos da Lei Federal 13.460/2017. A quantidade de UFs que normatizaram as Cartas de Serviços, as Ouvidorias Públicas, os Conselhos de Usuários e a Avaliação de Serviços Públicos, com ou sem menção da Lei Federal correspondente são apresentados na Figura 9.

Figura 9. Análise da atribuição de bonificações aos itens do critério 3.1

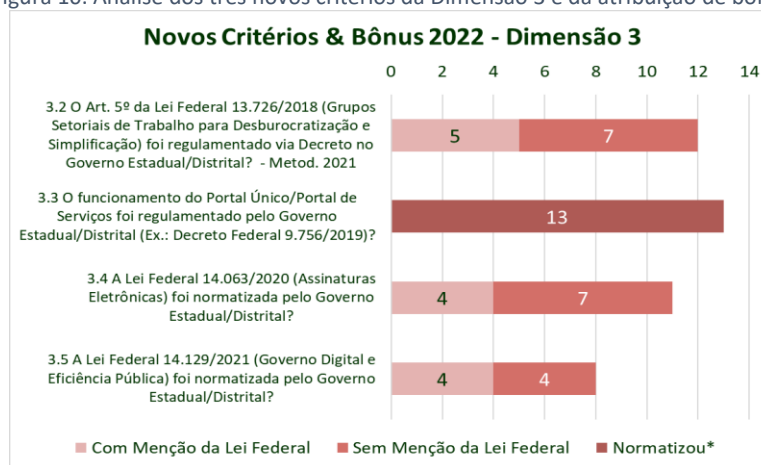


De modo geral, a Lei Federal é citada na maioria das normatizações nas UFs (46 das 63). O Art. 17º (Ouvidorias Públicas) foi o que apresentou o maior número de UFs que citaram a Lei Federal, com 17 menções ao total. Já o Art. 22 (Conselho de Usuários de Serviços) foi o com menor número de normatização sem a menção, apenas uma. As

Ouvidorias Públicas e as Cartas de Serviço ao Usuário foram os critérios que mais foram normatizados.

Além do critério 3.1, também foram atribuídas bonificações para os critérios 3.2 (Lei Federal 13.726/2018 – Grupos Setoriais de Trabalho para Desburocratização e Simplificação), que também já fazia parte das edições anteriores do Índice, e para os dois novos critérios: 3.4 (Lei Federal 14.063/2020 – Assinaturas Eletrônicas) e 3.5 (Lei Federal 14.129/2021 – Governo Digital e Eficiência Pública). O critério 3.3, que também fez parte das edições anteriores do Índice, não foi bonificado por não fazer referência direta a uma Lei Federal específica. As bonificações são apresentadas na Figura 10.

Figura 10. Análise dos três novos critérios da Dimensão 3 e da atribuição de bônus



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

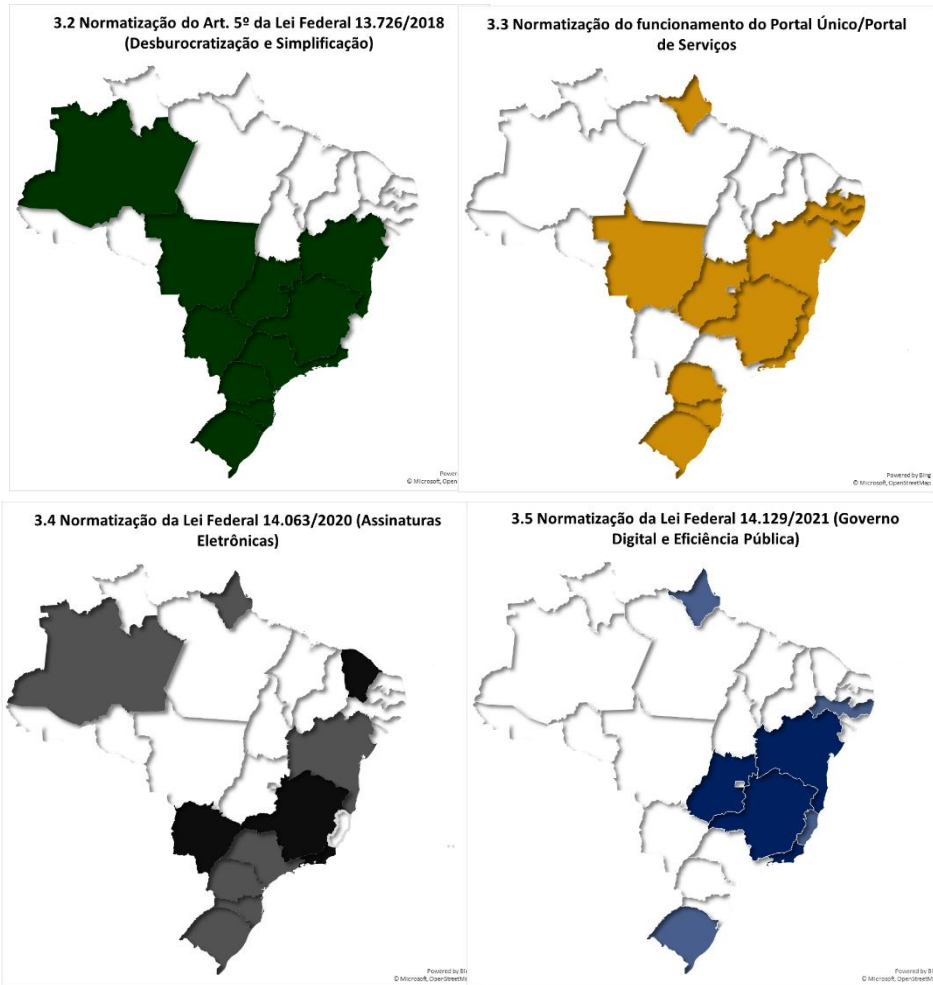
Nota: (*) Não foram atribuídas bonificações ao critério 3.3 porque ele não fez menção de uma Lei Federal específica.

Foram conferidas 18 bonificações ao total, sendo sete no critério 3.2, outras sete no critério 3.4 e quatro no critério 3.5. Em todos os casos, a quantidade de UFs que fizeram menção à Lei Federal na normatização estadual é igual ou superior ao número de UFs que normatizaram o critério, mas sem menção explícita. O critério 3.5 é o que mostra ter sido menos normatizado pelas UFs brasileiras.

Ao comparar especificamente a normatização dos critérios 3.2, 3.3, 3.4 e 3.5 em sequência no ano de 2022, foi possível observar que apenas os estados da BA, MG, RJ e RS normatizaram todos os quatro dispositivos. Outras quatro UFs (AP, GO, PR e SC) normatizaram três dos quatro dispositivos, enquanto seis UFs (AM, ES, MT, MS, PE e SP) normatizaram dois dispositivos. Os estados do AL, CE, DF e PB haviam normatizado um dos dispositivos. Por fim, nove UFs ainda não normatizaram nenhum dos quatro dispositivos (AC, MA, PA, PI, RN, RO, RR, SE e TO). A Figura 11 resume estas informações e em seguida são apresentadas as comparações entre a edição atual do Índice e as edições anteriores.

Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital 2022 – 3ª edição

Figura 11. Mapas Brasil para comparação de quatro dos critérios da Dimensão 3



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

3.2 Comparativo com Edições Anteriores - metodologia 2020 e 2021

Para permitir uma comparação válida entre os resultados das três edições, a metodologia utilizada até 2021 foi aplicada nos resultados atuais. A Tabela 10 apresenta a pontuação das UFs separando os 23 critérios anteriores dos 12 novos. Apresenta também a pontuação geral e por dimensões do Índice, considerando a estrutura comum às três edições: 10 critérios na Dimensão 1, 10 critérios na Dimensão 2, e três critérios na Dimensão 3 – sem atribuições de bonificações.

Tabela 10. Divisão da pontuação das UFs entre os critérios anteriores e os novos

UF*	PONTUAÇÃO OFICIAL 2022			PONTUAÇÃO 2022 – Metodologia 2021			
	TOTAL	12 novos critérios	23 critérios anteriores	Geral	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3
RS	142,50	47,00	95,50	95,50	45,00	40,50	10,00
GO	140,25	42,50	97,75	97,75	42,75	45,00	10,00
MG	126,25	41,00	85,25	85,25	45,00	31,50	8,75
BA	124,75	30,50	94,25	94,25	45,00	40,50	8,75
PR	124,75	29,50	95,25	95,25	42,75	45,00	7,50
SP	116,13	31,38	84,75	84,75	40,50	40,50	3,75
SC	110,00	24,75	85,25	85,25	36,00	40,50	8,75
AP	109,00	29,50	79,50	79,50	36,00	36,00	7,50
RJ	104,13	23,38	80,75	80,75	36,00	36,00	8,75
DF	98,75	26,00	72,75	72,75	29,25	36,00	7,50
ES	96,25	21,50	74,75	74,75	33,75	36,00	5,00
PE	90,25	26,50	63,75	63,75	20,25	36,00	7,50
MT	87,63	12,63	75,00	75,00	40,50	27,00	7,50
PB	87,50	14,75	72,75	72,75	24,75	40,50	7,50
MS	84,75	20,00	64,75	64,75	22,50	36,00	6,25
CE	80,00	12,25	67,75	67,75	29,25	36,00	2,50
RO	71,13	13,38	57,75	57,75	22,50	31,50	3,75
TO	67,00	8,00	59,00	59,00	22,50	31,50	5,00
AM	62,25	11,00	51,25	51,25	9,00	36,00	6,25
PA	61,75	6,50	55,25	55,25	13,50	40,50	1,25
RN	59,25	5,00	54,25	54,25	20,25	31,50	2,50
SE	53,50	0,50	53,00	53,00	20,25	31,50	1,25
AL	49,75	0,00	49,75	49,75	20,25	27,00	2,50
MA	49,00	7,25	41,75	41,75	18,00	22,50	1,25
PI	44,25	1,50	42,75	42,75	15,75	27,00	0,00
AC	36,00	0,00	36,00	36,00	13,50	22,50	0,00
RR	36,00	0,00	36,00	36,00	9,00	27,00	0,00

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: (*) A ordem em que as UFs são apresentadas corresponde ao ranqueamento oficial baseado na pontuação de todos os critérios da Edição 2022.

Neste cenário, quatro UFs se classificaram no nível *ótimo* (RS, GO, BA, PR), enquanto na metodologia de 2022 foram duas (RS e GO). Nove UFs (MG, SP, SC, AP, RJ, DF, ES, MT, PB) foram classificadas no nível *muito bom* e outras nove (PE, MS, CE, RO, TO, AM, PA, RN e SE) no nível *bom*.

Na metodologia de 2022, os níveis *muito bom* e *bom* apresentaram seis e oito UFs, respectivamente. Ainda, cinco UFs (AL, MA, PI, AC e RR) foram classificadas no nível *regular* pela metodologia aplicada até 2021, enquanto na atual edição continha oito UFs no mesmo nível. Quanto ao nível *ruim*, na metodologia usada até 2021 não foi enquadrada nenhuma UF. Na metodologia de 2022, esta categoria contém três UFs.

Considerando apenas os 23 critérios mensurados em todas as edições do Índice, e a metodologia de cálculo das edições de 2020 e de 2021, foi calculada a média nacional e a média por região, conforme exibido na Tabela 11. Nesta perspectiva, as regiões Norte e Nordeste mudariam da classificação *regular* na metodologia 2022 para *bom* na metodologia 2020/2021. O Centro-Oeste saiu do nível *bom* para *muito bom*. A região Sul mudaria de *muito bom* para *ótimo*.

Em um movimento natural, as classificações das regiões considerando a metodologia de 2020/2021 ficariam levemente maiores em função da aprendizagem que vem sendo conquistada pelas UFs ao longo das edições do Índice. A média nacional, no entanto, fica mantida como *bom* em ambas as metodologias.

Tabela 11. Resultados por região considerando a metodologia de cálculo de pontuação das edições anteriores

MÉDIA	PONTUAÇÃO – 2022 – Metod. 2021			
	Geral	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3
Nacional	67,65	27,92	34,50	5,23
Norte	53,54	18,00	32,14	3,39
Nordeste	60,00	23,75	32,50	3,75
Centro-Oeste	77,56	33,75	36,00	7,81
Sudeste	81,38	38,81	36,00	6,56
Sul	92,00	41,25	42,00	8,75

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Na sequência, foi analisada a pontuação das UFs no Índice nas edições de 2020, 2021 e 2022, conforme apresentado na Tabela 12. Foi adotada a metodologia de 2020/2021 para oportunizar uma comparação equilibrada no período. As UFs estão ordenadas conforme a classificação oficial do Índice em 2022.

Tabela 12. Análise evolutiva da Pontuação Final por UF entre os anos de 2020 e 2022

UF*	PONTUAÇÃO FINAL			VARIÇÃO NOMINAL			VARIÇÃO DE POSIÇÃO		
	2022 (A)**	2021 (B)	2020 (C)	B-C	A-B	A-C	2021/2020	2022/2021	2022/2020
RS	95,50	91,00	77,50	13,50	4,50	18,00	↑2 [3º - 1º]	↓1 [1º - 2º]	↑1 [3º - 2º]
GO	97,75	72,75	53,25	19,50	25,00	44,50	↑3 [10º - 7º]	↑6 [7º - 1º]	↑9 [10º - 1º]
MG	85,25	83,00	78,50	4,50	2,25	6,75	↓3 [1º - 4º]	↓1 [4º - 5º]	↓4 [1º - 5º]
BA	94,25	87,25	77,00	10,25	7,00	17,25	↑2 [4º - 2º]	↓2 [2º - 4º]	↔0 [4º - 4º]
PR	95,25	86,25	65,50	20,75	9,00	29,75	↑3 [6º - 3º]	↔0 [3º - 3º]	↑3 [6º - 3º]
SP	84,75	65,25	51,75	13,50	19,50	33,00	↑1 [11º - 10º]	↑3 [10º - 7º]	↑4 [11º - 7º]
SC	85,25	80,75	78,50	2,25	4,50	6,75	↓4 [1º - 5º]	↔0 [5º - 5º]	↓4 [1º - 5º]
AP	79,50	71,25	64,25	7,00	8,25	15,25	↓2 [7º - 9º]	↔0 [9º - 9º]	↓2 [7º - 9º]
RJ	80,75	52,00	49,75	2,25	28,75	31,00	↓1 [14º - 15º]	↑7 [15º - 8º]	↑6 [14º - 8º]
DF	72,75	45,25	49,75	-4,50	27,50	23,00	↓8 [14º - 22º]	↑10 [22º - 12º]	↑2 [14º - 12º]
ES	74,75	74,75	68,75	6,00	0,00	6,00	↓1 [5º - 6º]	↓5 [6º - 11º]	↓6 [5º - 11º]
PE	63,75	63,75	54,75	9,00	0,00	9,00	↓2 [9º - 11º]	↓5 [11º - 16º]	↓7 [9º - 16º]
MT	75,00	55,50	30,50	25,00	19,50	44,50	↑12 [24º - 12º]	↑2 [12º - 10º]	↑14 [24º - 10º]
PB	72,75	72,75	63,75	9,00	0,00	9,00	↑1 [8º - 7º]	↓5 [7º - 12º]	↓4 [8º - 12º]
MS	64,75	51,25	31,75	19,50	13,50	33,00	↑5 [21º - 16º]	↑1 [16º - 15º]	↑6 [21º - 15º]
CE	67,75	49,75	31,50	18,25	18,00	36,25	↑5 [22º - 17º]	↑3 [17º - 14º]	↑8 [22º - 14º]
RO	57,75	43,00	50,00	-7,00	14,75	7,75	↓10 [13º - 23º]	↑5 [23º - 18º]	↓5 [13º - 18º]
TO	59,00	55,25	46,25	9,00	3,75	12,75	↑3 [16º - 13º]	↓4 [13º - 17º]	↓1 [16º - 17º]
AM	51,25	46,75	18,00	28,75	4,50	33,25	↑4 [25º - 21º]	↓1 [21º - 22º]	↑3 [25º - 22º]
PA	55,25	49,50	38,25	11,25	5,75	17,00	↓2 [18º - 20º]	↑1 [20º - 19º]	↓1 [18º - 19º]
RN	54,25	49,75	38,25	11,50	4,50	16,00	↑1 [18º - 17º]	↓3 [17º - 20º]	↓2 [18º - 20º]
SE	53,00	53,00	50,75	2,25	0,00	2,25	↓2 [12º - 14º]	↓7 [14º - 21º]	↓9 [12º - 21º]
AL	49,75	49,75	43,00	6,75	0,00	6,75	↔0 [17º - 17º]	↓6 [17º - 23º]	↓6 [17º - 23º]
MA	41,75	39,50	33,75	5,75	2,25	8,00	↓4 [20º - 24º]	↓1 [24º - 25º]	↓5 [20º - 25º]
PI	42,75	31,50	31,50	0,00	11,25	11,25	↓5 [22º - 27º]	↑3 [27º - 24º]	↓2 [22º - 24º]
AC	36,00	36,00	9,00	27,00	0,00	27,00	↑1 [26º - 25º]	↓1 [25º - 26º]	↔0 [26º - 26º]
RR	36,00	36,00	0,00	36,00	0,00	36,00	↑2 [27º - 25º]	↓1 [25º - 26º]	↑1 [27º - 26º]

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Notas: (*) A ordem em que as UFs são apresentadas corresponde ao ranqueamento oficial baseado na pontuação de todos os critérios da Edição 2022.

(**) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta tabela foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

3.2.1 Comparativo das edições 2020, 2021 e 2022

Ao comparar a evolução das UFs entre 2020 à 2022, os estados de GO e MT apresentaram a maior variação positiva de pontuação, com 44,5 pontos cada. Na mesma comparação, o estado de SE obteve a menor variação, com 2,25 pontos. Ao comparar as pontuações de 2022 com 2021, o estado do RJ se destaca com a maior variação

positiva, 28,75 pontos. Enquanto sete UFs não apresentaram variação (RR, AC, PE, PB, AL, ES e SE). Comparando as duas edições anteriores, 2020 e 2021, o estado de RR obteve a maior variação – 36 pontos, e os estados de DF e RO tiveram variação negativa, e perderam 4,5 e 7 pontos respectivamente.

Contabilizando apenas os 23 critérios, o resultado de quatro UFs foi categorizado como *ótimo*, enquanto em 2021 apenas uma UF obteve tal resultado e em 2020, nenhuma UF foi classificado nesse nível de maturidade. Na categoria *muito bom*, nove UFs foram classificadas nesse nível em 2022, oito em 2021 e quatro em 2020. Já na categoria *bom*, em 2022, nove UFs se classificaram neste nível, ao passo que em 2021 o resultado foi de sete UFs e em 2020 foram oito. Ainda, em 2022 houve cinco UFs no nível *regular*, enquanto em 2021 e 2020 foram 11 e 12 UFs neste nível, respectivamente. Em relação ao nível *ruim*, apenas em 2020 houve UFs classificadas nesta categoria, especificamente três.

3.2.2 Comparativo das edições 2020 e 2021

Ao analisar a posição das UFs, entre 2020 e 2021 na Tabela 12, observa-se que 14 UF subiram de posição no Ranking, enquanto outras 12 UFs caíram de posição e uma se manteve. Entre 2020 e 2021 o estado do MT apresentou o maior salto, pulando da 24ª posição para a 12ª. No mesmo período, RO sofreu a maior queda, passando de 13ª para 23ª posição. Entre 2021 e 2022, o maior salto positivo foi apresentado pelo DF, que subiu 10 posições, de 22ª para 12ª no período. Já o estado de SE obteve a maior queda no mesmo período, caindo da 14ª para a 21ª posição.

3.2.3 Comparativo das edições 2021 e 2022

Observando as posições entre 2021 e 2022 na Tabela 12, 10 UFs subiram de posição, 14 UFs desceram e três UFs mantiveram-se na posição. A variação de pontos de cada UF entre os resultados do Índice de 2021 e 2022, pode ser verificada graficamente na Figura 12. É possível observar que nenhuma UF regrediu entre as duas edições.

Houve uma melhora de pontuação em 20 das 27 UFs. A maior amplitude de pontuação foi observada no RJ, que cresceu 28,75 pontos no período, seguido do DF (acréscimo de 27,5 pontos) e GO (aumento de 25 pontos). Os estados do MT, SP, CE, RO, MS e PI aumentaram suas pontuações de 10 a 20 pontos entre as edições. Enquanto os estados do PR, AP, BA, PA, RN, RS, SC, AM, TO, MG e MA cresceram até 10 pontos no mesmo período. Os sete estados que não apresentaram crescimento entre 2021 e 2022 foram: AC, AL, ES, PE, PB, RR e SE. Vale ressaltar uma vez mais que, nesta comparação não estão inclusas as 12 novas questões que fizeram parte do ranking oficial do Índice 2022.

Figura 12. Variação nominal das pontuações das UF's entre as edições de 2022 e 2021



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta ilustração foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

3.2.4 Comparativo das edições 2020 e 2022

Por fim, comparando os anos de 2020 e 2022, o estado de MT apresentou o maior crescimento, indo da 24ª posição para a 10ª posição, enquanto SE exibiu a maior queda, indo da 12ª posição para a 21ª. Outras 11 UF's subiram de posição, 14 UF's caíram e duas mantiveram-se na posição.

As variações de pontos entre as edições do Índice de 2022 e de 2020 são apresentadas na Figura 13. Neste cenário, todas as UF's apresentam crescimento. Os estados do MT e GO foram os que mais cresceram no período, ambos com acréscimo de 44,5 pontos ao longo das três edições. Nove estados apresentaram crescimento na faixa de 20 a 40 pontos, sendo elas CE, RR, AM, MS, SP, RJ, PR, AC e DF. Já os estados do RS, BA, PA, RN, AP, TO, e PI cresceram entre 10 e 18 pontos nos três anos. Por fim, os estados da PB, PE, MA, RO, AL, MG, SC, ES e SE apresentam aumento de até 10 pontos no mesmo período.

Figura 13. Variação nominal das pontuações das UF's entre as edições de 2022 e 2020



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta ilustração foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

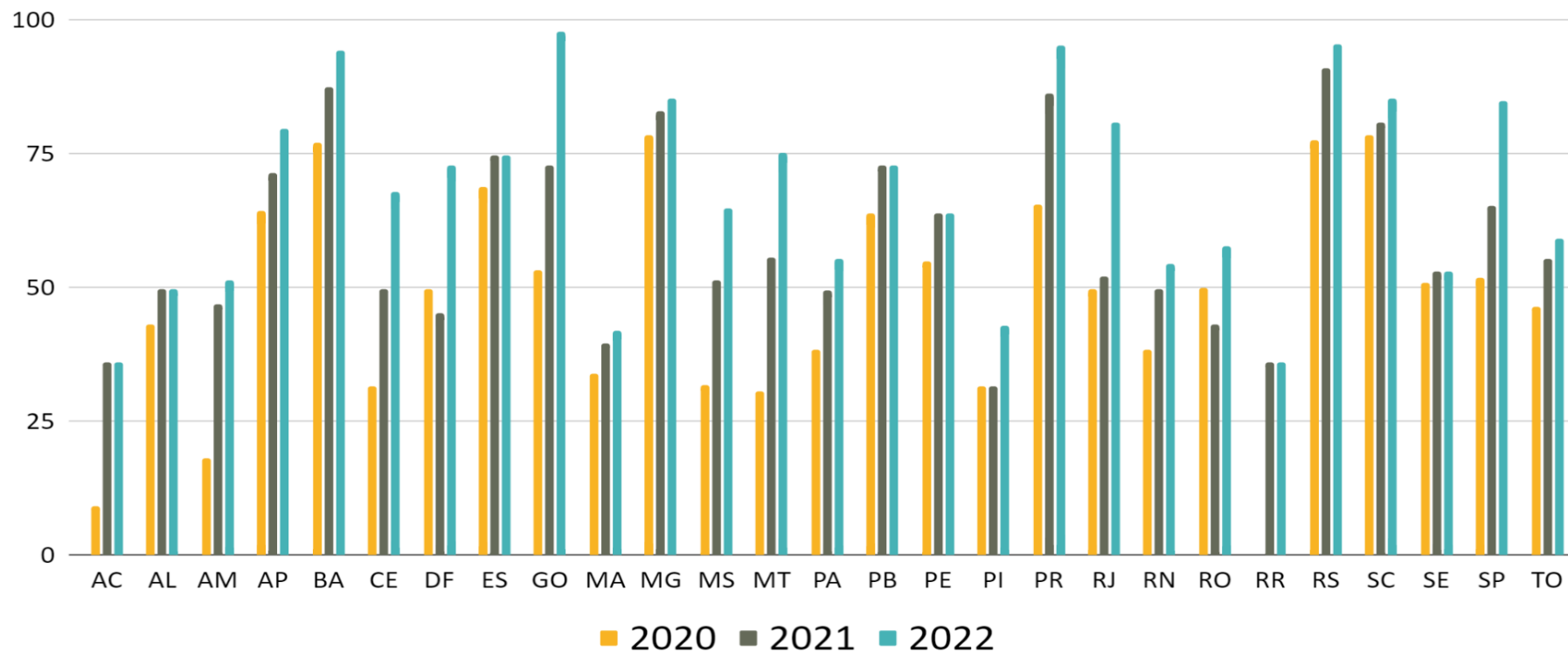
3.2.5 Média Nacional e por Regiões – 2020 a 2022

A evolução da pontuação final das UF's nos três anos avaliados é apresentada na Figura 14, considerando apenas os 23 critérios comuns a todas as edições do Índice. De 2020 para 2021, 26 das 27 UF's tiveram aumento de pontuação. Apenas o PI que tinha alcançado a pontuação de 31,5 em 2020 e a manteve em 2021. Entre 2021 e 2022, 20 UF's aumentaram sua pontuação. Outras sete UF's se manteriam com a mesma quantidade de pontos, se fossem considerados apenas os 23 critérios comuns a todas as edições do Índice, em 2022: AC, AL, ES, PB, PE, RR e SE. Em termos gerais, apenas o DF e RO não apresentaram um crescimento contínuo nos três anos, sendo observado uma ligeira queda entre 2020 e 2021, mas recuperando-se no ano seguinte.

Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital 2022 – 3ª edição

Figura 14. Análise evolutiva da pontuação final por UF entre os anos de 2020 e 2022

Evolução da Pontuação Final por UF



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta ilustração foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

A pontuação das três edições, mas agora a partir da média nacional e por regiões, é apresentada na Tabela 13. Considerando os 23 critérios comuns as três edições do Índice e a metodologia de 2020/2021, todas as regiões apresentaram crescimento a cada ano da realização do Índice. O maior salto foi apresentado pela região Centro-Oeste entre 2022 e 2020, com um crescimento de 36,25 pontos. Já o menor crescimento foi apresentado entre 2022 e 2021 na região Nordeste. A região Centro-Oeste cresceu significativamente ano-a-ano, e obteve a maior variação nominal nas três comparações. As médias do Sudeste e do Sul foram as maiores em todas as três edições. A média nacional saiu de *regular* em 2020 para *boa* em 2021, e se manteve *boa* em 2022.

Tabela 13. Análise evolutiva da Pontuação Final via Média Nacional e Média por Regiões entre os anos de 2020 e 2022

MÉDIA	PONTUAÇÃO FINAL			VARIÇÃO NOMINAL		
	2022*	2021	2020	2021/2020	2022/2021	2022/2020
Nacional	67,65	58,98	47,61	11,37	8,67	20,04
Norte	53,54	48,25	32,25	16,00	5,29	21,29
Nordeste	60,00	55,22	47,14	8,08	4,78	12,86
Centro-Oeste	77,56	56,19	41,31	14,88	21,38	36,25
Sudeste	81,38	68,75	62,19	6,56	12,63	19,19
Sul	92,00	86,00	73,83	12,17	6,00	18,17

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

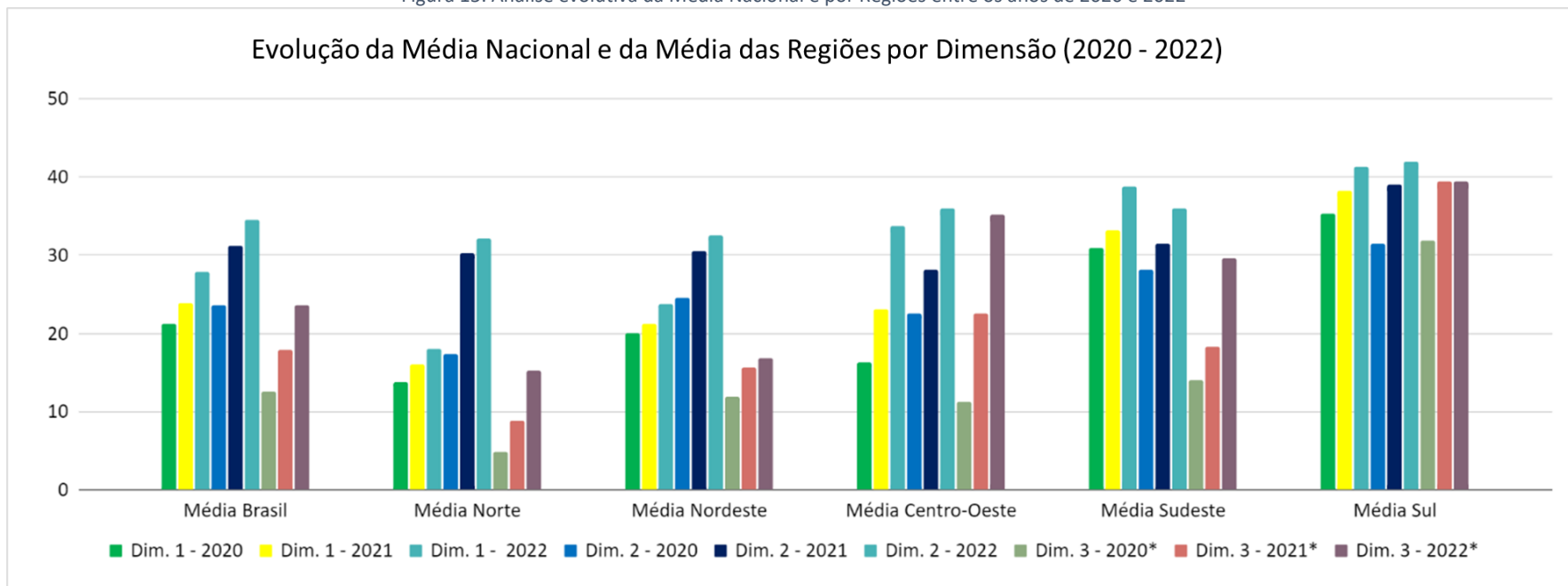
Nota: (*) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta tabela foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

A comparação entre as variações das médias de pontuações por dimensões a nível nacional e por regiões, entre os anos de 2020 e 2022, é exibido na Figura 15. É possível observar que todas as regiões apresentaram crescimento nas três dimensões ao longo do período analisado. A região Centro-Oeste teve o crescimento de maior amplitude nas Dimensões 1 e 3, entre os anos 2020 e 2021, e entre 2021 e 2022. Na Dimensão 1, a região Centro-Oeste aumentou 6,75 pontos entre 2020 e 2021, e cresceu 10,69 pontos entre 2021 e 2022. Na Dimensão 3, a região Centro-Oeste aumentou 11,25 pontos entre 2020 e 2021, e 12,66 pontos entre 2021 e 2022. Na Dimensão 2, o Centro-Oeste também se destacou, mas apenas entre os anos de 2021 e 2022 – crescendo 7,88 pontos. Ainda na Dimensão 2, outro destaque foi para a região Norte que subiu 12,86 pontos entre 2020 e 2021. A nível nacional, a Dimensão 2 teve o maior acréscimo entre 2020 e 2021 (aumento de 7,50 pontos), e a Dimensão 3 entre 2021 e 2022 (incremento de 5,63 pontos).

As próximas análises detalham as três dimensões que compõem o Índice, a partir da metodologia aplicada nas edições de 2020 e de 2021.

Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital 2022 – 3ª edição

Figura 15. Análise evolutiva da Média Nacional e por Regiões entre os anos de 2020 e 2022



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Notas: Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta ilustração foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

(*) Para melhor comparabilidade entre as três dimensões e melhor visualização, os valores da Dimensão 3 foram multiplicados por 4,5 e se equipararam a estrutura de pesos das Dimensões 1 e 2.

3.2.6 Comparativo da série histórica da Dimensão 1

Para análise da série histórica da Dimensão 1, a pontuação obtida em 2022 nos 10 critérios que já eram mensurados pelo Índice foi comparada com a das duas edições anteriores, conforme apresentado na Tabela 14. A metodologia de cálculo de pontuação utilizada, foi a das edições de 2020 e de 2021.

Tabela 14. Resultados da Dimensão 1 por UF

UF	DIMENSÃO 1			VARIÇÃO NOMINAL			VARIÇÃO DE POSIÇÃO		
	2022 (A)*	2021 (B)	2020 (C)	B-C	A-B	A-C	2021/2020	2022/2021	2022/2020
RS	45,00	45,00	40,50	4,50	0,00	4,50	↔0 [1º - 1º]	↔0 [1º - 1º]	↔0 [1º - 1º]
GO	42,75	33,75	22,50	11,25	9,00	20,25	↑5 [11º - 6º]	↑2 [6º - 4º]	↑7 [11º - 4º]
MG	45,00	42,75	38,25	4,50	2,25	6,75	↔0 [3º - 3º]	↑2 [3º - 1º]	↑2 [3º - 1º]
BA	45,00	45,00	40,50	4,50	0,00	4,50	↔0 [1º - 1º]	↔0 [1º - 1º]	↔0 [1º - 1º]
PR	42,75	38,25	31,50	6,75	4,50	11,25	↑2 [6º - 4º]	↔0 [4º - 4º]	↑2 [6º - 4º]
SP	40,50	29,25	29,25	0,00	11,25	11,25	↓1 [8º - 9º]	↑3 [9º - 6º]	↑2 [8º - 6º]
SC	36,00	31,50	33,75	-2,25	4,50	2,25	↓2 [5º - 7º]	↓1 [7º - 8º]	↓3 [5º - 8º]
AP	36,00	31,50	31,50	0,00	4,50	4,50	↓1 [6º - 7º]	↓1 [7º - 8º]	↓2 [6º - 8º]
RJ	36,00	22,50	20,25	2,25	13,50	15,75	↓1 [12º - 13º]	↑5 [13º - 8º]	↑4 [12º - 8º]
DF	29,25	20,25	24,75	-4,50	9,00	4,50	↓5 [10º - 15º]	↑3 [15º - 12º]	↓2 [10º - 12º]
ES	33,75	38,25	36,00	2,25	-4,50	-2,25	↔0 [4º - 4º]	↓7 [4º - 11º]	↓7 [4º - 11º]
PE	20,25	20,25	20,25	0,00	0,00	0,00	↓3 [12º - 15º]	↓3 [15º - 18º]	↓6 [12º - 18º]
MT	40,50	24,75	6,75	18,00	15,75	33,75	↑15 [25º - 10º]	↑4 [10º - 6º]	↑19 [25º - 6º]
PB	24,75	24,75	20,25	4,50	0,00	4,50	↑2 [12º - 10º]	↓4 [10º - 14º]	↓2 [12º - 14º]
MS	22,50	13,50	11,25	2,25	9,00	11,25	↑2 [22º - 20º]	↑5 [20º - 15º]	↑7 [22º - 15º]
CE	29,25	11,25	13,50	-2,25	18,00	15,75	↓4 [20º - 24º]	↑12 [24º - 12º]	↑8 [20º - 12º]
RO	22,50	13,50	18,00	-4,50	9,00	4,50	↓4 [16º - 20º]	↑5 [20º - 15º]	↑1 [16º - 15º]
TO	22,50	22,50	18,00	4,50	0,00	4,50	↑3 [16º - 13º]	↓2 [13º - 15º]	↑1 [16º - 15º]
AM	9,00	9,00	4,50	4,50	0,00	4,50	↑1 [26º - 25º]	↓1 [25º - 26º]	↔0 [26º - 26º]
PA	13,50	13,50	15,75	-2,25	0,00	-2,25	↓2 [18º - 20º]	↓4 [20º - 24º]	↓6 [18º - 24º]
RN	20,25	20,25	20,25	0,00	0,00	0,00	↓3 [12º - 15º]	↓3 [15º - 18º]	↓6 [12º - 18º]
SE	20,25	24,75	27,00	-2,25	-4,50	-6,75	↓1 [9º - 10º]	↓8 [10º - 18º]	↓9 [9º - 18º]
AL	20,25	20,25	13,50	6,75	0,00	6,75	↑5 [20º - 15º]	↓3 [15º - 18º]	↑2 [20º - 18º]
MA	18,00	15,75	15,75	0,00	2,25	2,25	↓1 [18º - 19º]	↓3 [19º - 22º]	↓4 [18º - 22º]
PI	15,75	9,00	9,00	0,00	6,75	6,75	↓2 [23º - 25º]	↑2 [25º - 23º]	↔0 [23º - 23º]
AC	13,50	13,50	9,00	4,50	0,00	4,50	↑3 [23º - 20º]	↓4 [20º - 24º]	↓1 [23º - 24º]
RR	9,00	9,00	0,00	9,00	0,00	9,00	↑2 [27º - 25º]	↓1 [25º - 26º]	↑1 [27º - 26º]

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: (*) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta tabela foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

É possível notar um incremento de nota e uma variação positiva nos níveis de maturidade das capacidades para a oferta digital de serviços entre os estados brasileiros. Em 2020 e em 2021, oito UFs foram classificadas no nível *ruim*. Em 2022,

esse número caiu pela metade – quatro UFs. Em 2020, cinco UFs foram classificadas como de nível *muito bom* em sua estrutura e suas condições técnicas para o provimento da oferta de serviços *online* . Em 2021, três dessas UFs evoluíram para o nível *ótimo* , e em 2022 cinco UFs foram classificadas neste nível mais alto de maturidade.

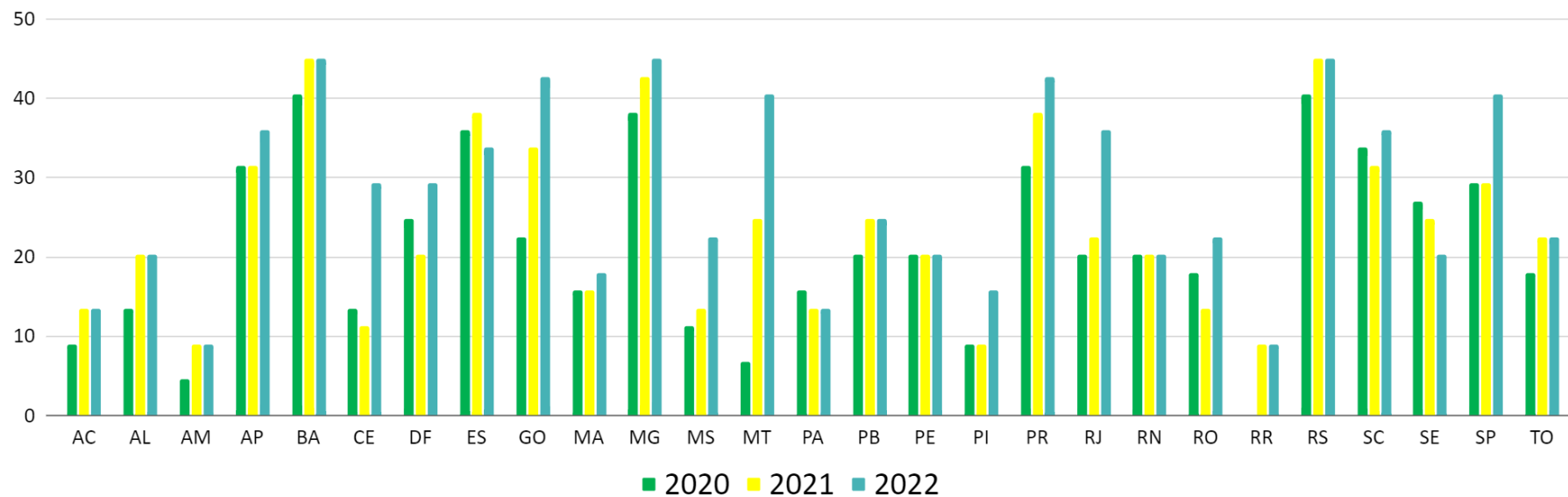
Comparando as duas primeiras edições (2020 e 2021), MT, GO e RR foram os estados com a maior variação positiva. O estado de MT recebeu em 2021, 18 pontos a mais que em 2020, e galgou 15 posições em direção ao pódio na Dimensão 1. O estado de GO, por sua vez, conquistou 11,25 pontos a mais em 2021 em relação a 2020, e galgou cinco posições em direção ao topo. O estado de RR conquistou nove pontos a mais e subiu duas posições.

Quando a comparação é entre os anos de 2021 e 2022, o CE, o MT e o RJ são os estados que apresentaram a maior variação positiva na Dimensão 1. O CE conquistou 18 pontos a mais em 2022 do que tinha obtido em 2021, subindo 12 posições no Ranking. O estado de MT conquistou 15,75 pontos a mais em 2022, e subiu quatro posições. O RJ alcançou 13,50 pontos a mais, e subiu cinco posições. Quando a primeira edição do Índice em 2020 foi comparada com a atual (2022), os estados MT, CE e GO foram também os que tiveram a maior variação positiva. Nessa comparação, MT ganhou 33,75 pontos a mais nesta edição do que tinha alcançado em 2020, e esteve em 19 posições a frente, evoluindo de 25º colocado em 2020 para 6º em 2022.

A evolução de cada UF na Dimensão 1 durante as três edições do Índice é apresentada também na Figura 16. Nela, é possível perceber as evoluções significativas das UFs já mencionadas, mas também registrar que 11 UFs permaneceram com a mesma pontuação de 2021, foram elas: AC, AL, AM, BA, PA, PB, PE, RN, RR, RS e TO. A exceção dos estados da BA e do RS que já alcançaram a pontuação máxima desta dimensão com os 10 critérios, os demais estados possuem ainda potencial que pode ser mais bem desenvolvido, explorado e evidenciado. Esta sugestão é válida especialmente aos estados de Espírito Santo (ES) e Sergipe (SE), que decresceram 4,5 pontos cada, na comparação entre as pontuações de 2021 e 2022.

Figura 16. Análise evolutiva das Capacidades para a Oferta Digital de Serviços por UF entre os anos de 2020 e 2022

Evolução das Capacidades para a Oferta Digital de Serviços (2020 - 2022)



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta ilustração foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

Para oportunizar uma análise ampla da Dimensão 1, foram calculadas as médias das pontuações dos 10 critérios do Índice, considerando a distribuição dos estados por regiões e a média nacional, conforme apresentado na Tabela 15. A média nacional na dimensão Capacidades para a Oferta Digital de Serviços foi considerada como *regular* na edição de 2020 do Índice, passando a *bom* nas duas edições subsequentes. Todas as regiões evoluíram positivamente em termos de pontuação, e as regiões Nordeste, Centro-Oeste e Sul foram classificadas em um nível superior de maturidade do que tinham sido na edição de 2021. A região Nordeste saiu do nível *regular*, que tinha alcançado tanto em 2020 como em 2021, e passou para *bom* em 2022. O Centro-Oeste foi classificado como *regular* em 2020, *bom* em 2021 e agora como *muito bom*. A região Sul, por sua vez, saiu do nível *muito bom* que havia conquistado em 2020 e 2021, para o *ótimo* em 2022, sendo a primeira e única região a alcançar este nível na Dimensão 1, até a presente edição. Comparando as edições de 2020 e de 2021, de 2021 e de 2022, e de 2020 e 2022, a média da região Centro-Oeste foi a que obteve a maior variação nominal nas três comparações.

Tabela 15. Resultados da Dimensão 1 por região

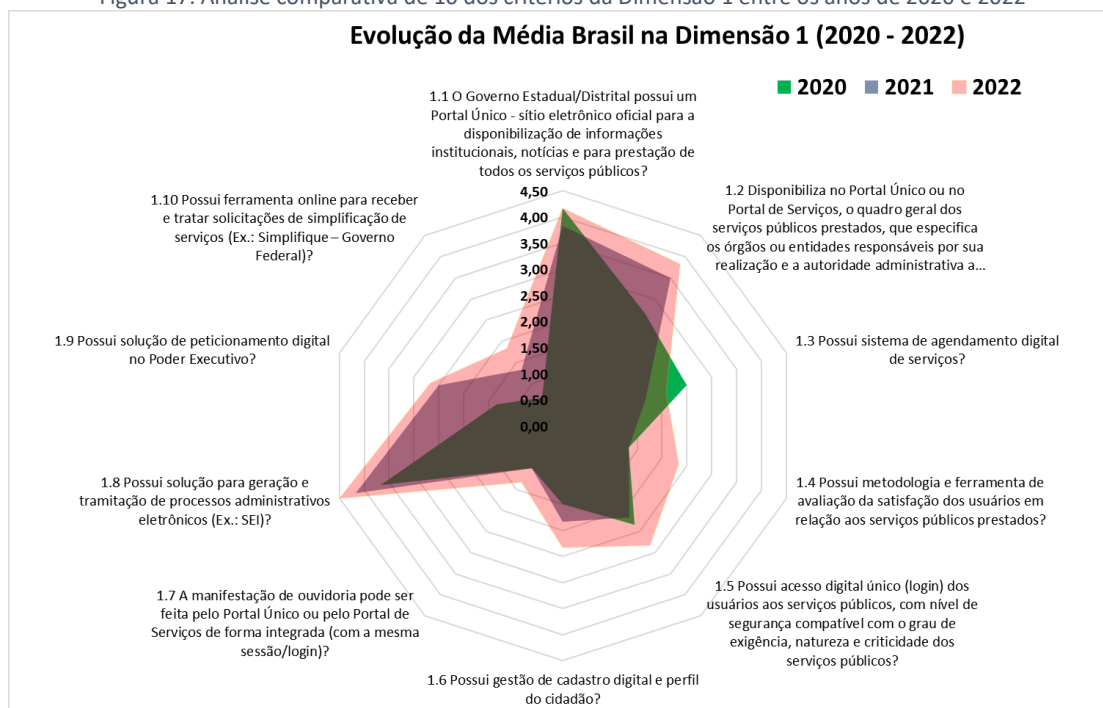
MÉDIA	DIMENSÃO 1			VARIAÇÃO NOMINAL		
	2022 (A)*	2021 (B)	2020 (C)	2021/2020	2022/2021	2022/2020
Nacional	27,92	23,83	21,17	2,67	4,08	6,75
Norte	18,00	16,07	13,82	2,25	1,93	4,18
Nordeste	23,75	21,25	20,00	1,25	2,50	3,75
Centro-Oeste	33,75	23,06	16,31	6,75	10,69	17,44
Sudeste	38,81	33,19	30,94	2,25	5,63	7,88
Sul	41,25	38,25	35,25	3,00	3,00	6,00

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: (*) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta tabela foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

No detalhamento dos critérios, a evolução da média nacional entre as três edições do Índice foi analisada, conforme apresentado na Figura 17. Oito critérios variaram de forma positiva. Foram eles, os critérios 1.2, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.8, 1.9 e 1.10. Em relação ao critério 1.1, a pontuação média nacional de 2022 representou uma recuperação da diminuição de nota sofrida na edição de 2021, e se igualou àquela obtida em 2020. Por fim, sobre o critério 1.3, a nota é menor quando comparada à edição de 2020, mas é maior que a da edição de 2021. A variação das pontuações de uma edição a outra do Índice decorrem principalmente de mudanças nas capacidades dos estados, e, em menor intensidade, em eventuais dificuldades de comprová-las no processo avaliativo realizado para o cômputo dos pontos.

Figura 17. Análise comparativa de 10 dos critérios da Dimensão 1 entre os anos de 2020 e 2022



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

3.2.7 Comparativo da série histórica da Dimensão 2

Para análise da série histórica da Dimensão 2, a pontuação obtida em 2022 nos 10 critérios que já eram mensurados pelo Índice foi comparada com a das duas edições anteriores, conforme apresentado na Tabela 16. Semelhante à Dimensão 1 discutida na seção anterior, a metodologia de cálculo de pontuação utilizada nessas comparações foi a das edições de 2020 e de 2021.

É possível perceber que apenas duas UFs (GO e PR) obtiveram resultados na categoria *ótimo*, e ambas dividem o primeiro lugar desta dimensão, com 45 pontos cada. O estado do PR manteve a liderança que já ocupava em 2021, enquanto GO saltou 10 posições, passando da 10ª colocação para a liderança. Houve também um aumento do número de UFs classificadas no nível *muito bom*. Em 2022, 14 UFs se enquadraram nesse nível. Em 2021 foram 10 UFs e em 2020 apenas duas. Já no nível *bom*, a quantidade de UFs classificadas neste nível foi de 9, 13 e 12 UFs respectivamente aos anos de 2022, 2021 e 2020. Quanto ao nível *regular*, em 2022 duas UFs foram classificadas neste nível, em 2021 foram quatro e em 2020, foram 10 UFs. Nenhuma UF obteve a classificação *ruim* nas edições 2022 e 2021, como houve na primeira edição do Índice, em 2020.

Tabela 16. Resultados da Dimensão 2 por UF

UF	DIMENSÃO 2			VARIÇÃO NOMINAL			VARIÇÃO DE POSIÇÃO		
	2022 (A)*	2021 (B)	2020 (C)	B-C	A-B	A-C	2021/2020	2022/2021	2022/2020
RS	40,50	36,00	27,00	9,00	4,50	13,50	↑4 [8º - 4º]	↑1 [4º - 3º]	↑5 [8º - 3º]
GO	45,00	31,50	27,00	4,50	13,50	18,00	↓3 [8º - 11º]	↑10 [11º - 1º]	↑7 [8º - 1º]
MG	31,50	31,50	31,50	0,00	0,00	0,00	↓8 [3º - 11º]	↓6 [11º - 17º]	↓14 [3º - 17º]
BA	40,50	36,00	31,50	4,50	4,50	9,00	↓1 [3º - 4º]	↑1 [4º - 3º]	↔0 [3º - 3º]
PR	45,00	40,50	31,50	9,00	4,50	13,50	↑2 [3º - 1º]	↔0 [1º - 1º]	↑2 [3º - 1º]
SP	40,50	36,00	22,50	13,50	4,50	18,00	↑11 [15º - 4º]	↑1 [4º - 3º]	↑12 [15º - 3º]
SC	40,50	40,50	36,00	4,50	0,00	4,50	↔0 [1º - 1º]	↓2 [1º - 3º]	↓2 [1º - 3º]
AP	36,00	36,00	31,50	4,50	0,00	4,50	↓1 [3º - 4º]	↓5 [4º - 9º]	↓6 [3º - 9º]
RJ	36,00	27,00	27,00	0,00	9,00	9,00	↓9 [8º - 17º]	↑8 [17º - 9º]	↓1 [8º - 9º]
DF	36,00	22,50	22,50	0,00	13,50	13,50	↓9 [15º - 24º]	↑15 [24º - 9º]	↑6 [15º - 9º]
ES	36,00	31,50	31,50	0,00	4,50	4,50	↓8 [3º - 11º]	↑2 [11º - 9º]	↓6 [3º - 9º]
PE	36,00	36,00	27,00	9,00	0,00	9,00	↑4 [8º - 4º]	↓5 [4º - 9º]	↓1 [8º - 9º]
MT	27,00	27,00	22,50	4,50	0,00	4,50	↓2 [15º - 17º]	↓5 [17º - 22º]	↓7 [15º - 22º]
PB	40,50	40,50	36,00	4,50	0,00	4,50	↔0 [1º - 1º]	↓2 [1º - 3º]	↓2 [1º - 3º]
MS	36,00	31,50	18,00	13,50	4,50	18,00	↑10 [21º - 11º]	↑2 [11º - 9º]	↑12 [21º - 9º]
CE	36,00	36,00	18,00	18,00	0,00	18,00	↑17 [21º - 4º]	↓5 [4º - 9º]	↑12 [21º - 9º]
RO	31,50	27,00	27,00	0,00	4,50	4,50	↓9 [8º - 17º]	↔0 [17º - 17º]	↓9 [8º - 17º]
TO	31,50	31,50	27,00	4,50	0,00	4,50	↓3 [8º - 11º]	↓6 [11º - 17º]	↓9 [8º - 17º]
AM	36,00	31,50	13,50	18,00	4,50	22,50	↑14 [25º - 11º]	↑2 [11º - 9º]	↑16 [25º - 9º]
PA	40,50	36,00	22,50	13,50	4,50	18,00	↑11 [15º - 4º]	↑1 [4º - 3º]	↑12 [15º - 3º]
RN	31,50	27,00	18,00	9,00	4,50	13,50	↑4 [21º - 17º]	↔0 [17º - 17º]	↑4 [21º - 17º]
SE	31,50	27,00	22,50	4,50	4,50	9,00	↓2 [15º - 17º]	↔0 [17º - 17º]	↓2 [15º - 17º]
AL	27,00	27,00	27,00	0,00	0,00	0,00	↓9 [8º - 17º]	↓5 [17º - 22º]	↓14 [8º - 22º]
MA	22,50	22,50	18,00	4,50	0,00	4,50	↓3 [21º - 24º]	↓2 [24º - 26º]	↓5 [21º - 26º]
PI	27,00	22,50	22,50	0,00	4,50	4,50	↓9 [15º - 24º]	↑2 [24º - 22º]	↓7 [15º - 22º]
AC	22,50	22,50	0,00	22,50	0,00	22,50	↑2 [26º - 24º]	↓2 [24º - 26º]	↔0 [26º - 26º]
RR	27,00	27,00	0,00	27,00	0,00	27,00	↑9 [26º - 17º]	↓5 [17º - 22º]	↑4 [26º - 22º]

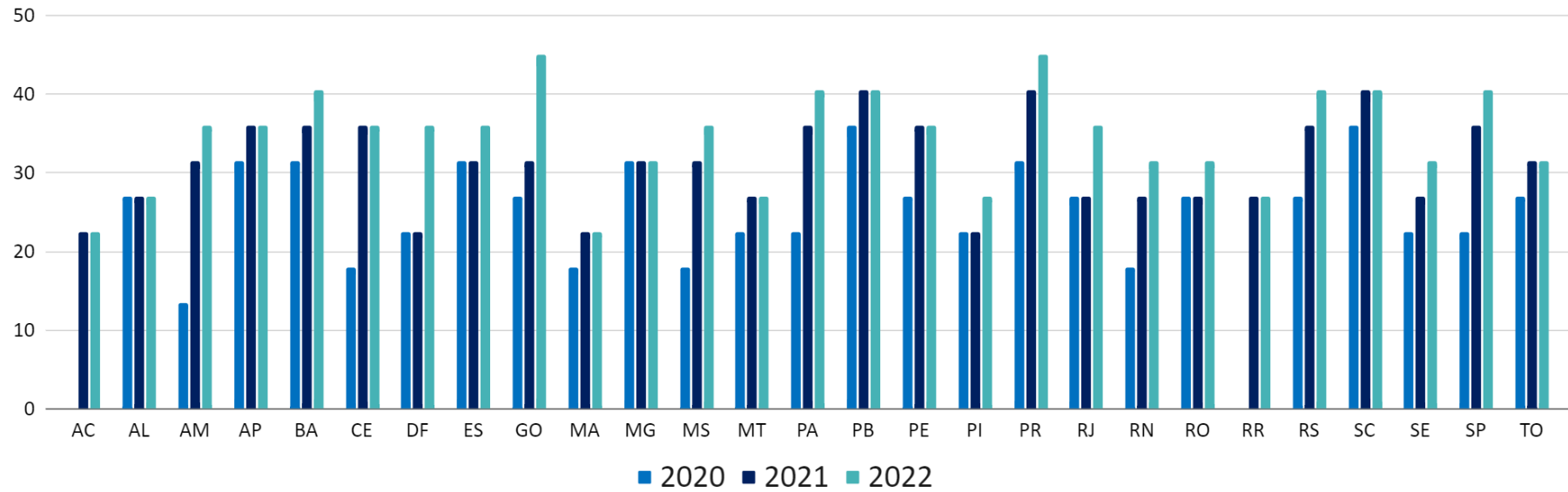
Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: (*) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta tabela foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

Ao se analisar a variação nominal, entre períodos, verifica-se que entre 2022 e 2021, a maior variação positiva foi percebida no estado de GO e no DF, que cresceram 13,5 pontos entre uma edição e outra. Ao comparar 2022 com 2020, o maior destaque positivo fica com o estado de RR que cresceu 27 pontos no período. Os estados de AL e MG foram os únicos que mantiveram suas pontuações nesta dimensão nas três edições do Índice. A Figura 18 apresenta graficamente os resultados.

Figura 18. Análise evolutiva da Oferta de Serviços Digitais por UF entre os anos de 2020 e 2022

Evolução da Oferta de Serviços Digitais (2020 - 2022)



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta ilustração foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

Observando a variação de posições na Tabela 16 e na Figura 18, destaca-se que entre 2022 e 2021, o DF cresceu 15 posições, passando da 24ª para a 9ª colocação, enquanto MG e TO foram as UFs que apresentaram as maiores quedas no período, seis posições cada. Entre 2022 e 2020, a UF que apresentou maior crescimento foi AM, subindo 16 posições, passando da 25ª para a 9ª colocação. Já o estado de MG apresentou a maior queda neste período, com 14 posições a menos (da 3ª posição para 17ª). Na evolução das pontuações quanto à oferta de serviços digitais, todas as UFs apresentaram resultados iguais ou superiores nas edições subsequentes. Portanto, parece não ter havido muitos cessamentos das ofertas de serviços que já eram oferecidos até então. Quando houve, as UFs ofertaram outros que compensaram a nota.

A pontuação média da Dimensão 2 entre as regiões brasileiras e a nível nacional também foi analisada, conforme apresentado na Tabela 17. Foi possível perceber que todas as regiões cresceram ao longo das três edições do Índice. Em 2022, apenas a região Sul obteve pontuação no nível *ótimo*, enquanto nos anos anteriores nenhuma região se classificou neste nível. Na edição atual, todas as demais regiões se classificaram no nível *muito bom*, demonstrando uma maior paridade entre os entes das regiões. Em 2021, apenas uma região tinha alcançado o nível *muito bom*, enquanto as demais se classificaram no nível *bom*. Em 2020 nenhuma região alcançou o nível *muito bom* e duas regiões foram, inclusive, enquadradas no nível *regular*, o que não se repetiu nas duas edições subsequentes. Analisando a variação nominal da Dimensão 2 entre as edições de 2022 e 2021, a maior variação ocorreu na região Centro-Oeste, que aumentou 7,88 pontos. Já entre 2022 e 2020, o maior crescimento foi da região Norte, que ganhou 14,79 pontos.

Tabela 17. Resultados da Dimensão 2 por região

MÉDIA	DIMENSÃO 2			VARIÇÃO NOMINAL		
	2022 (A)*	2021 (B)	2020 (C)	2021/2020	2022/2021	2022/2020
Nacional	34,50	31,17	23,67	7,50	3,33	10,83
Norte	32,14	30,21	17,36	12,86	1,93	14,79
Nordeste	32,50	30,50	24,50	6,00	2,00	8,00
Centro-Oeste	36,00	28,13	22,50	5,63	7,88	13,50
Sudeste	36,00	31,50	28,13	3,38	4,50	7,88
Sul	42,00	39,00	31,50	7,50	3,00	10,50

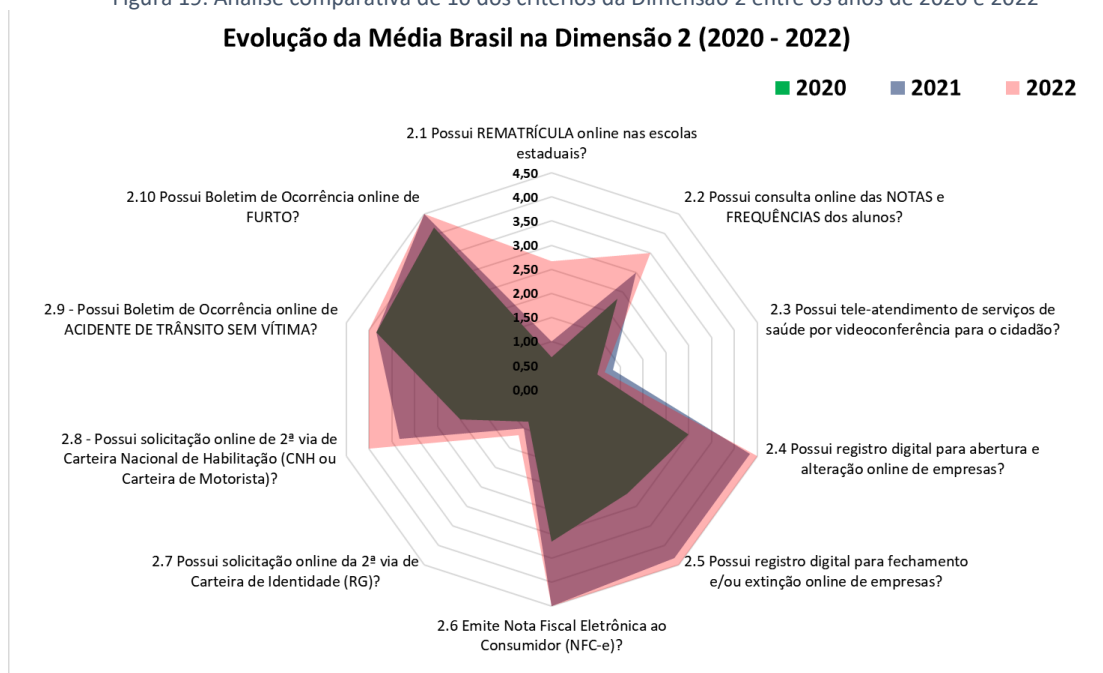
Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: (*) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta tabela foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

Analisando detalhadamente a média nacional em cada um dos 10 dos critérios da Dimensão 2 entre os anos de 2020 e 2022, é possível perceber que quatro itens (2.4, 2.5, 2.6 e 2.10) passaram a ser ofertados por todas as 27 UFs ao longo dos três anos. Estes itens versam sobre registro digital para Abertura ou Encerramento de Empresas, emissão de Nota Fiscal Eletrônica ao Consumidor e Boletim de Ocorrência online de furto. Já os itens, 2.3 e 2.7 (teleatendimento de serviços de saúde por videoconferência

e solicitação online de 2ª via de RG) foram os itens com menor incidência ao longo das edições. No item 2.3, algumas UFs possuíam teleatendimento por videoconferência até 2021, mas com o desaceleramento da pandemia da COVID-19 poucas mantiveram o serviço. No item 2.7, parte das UFs possui o serviço, mas não de forma 100% online, sendo necessária alguma etapa presencial. A Figura 19 resume a evolução da média nacional dos itens da Dimensão 2.

Figura 19. Análise comparativa de 10 dos critérios da Dimensão 2 entre os anos de 2020 e 2022



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

3.2.8 Comparativo da série histórica da Dimensão 3

Para análise da série histórica da Dimensão 3, a pontuação obtida em 2022 nos 3 critérios que já eram mensurados pelo Índice foi comparada com a das duas edições anteriores, conforme apresentado na Tabela 18. Semelhante as Dimensões 1 e 2, discutidas nas seções anteriores, a metodologia de cálculo de pontuação utilizada nessas comparações foi a das edições de 2020 e de 2021.

Tabela 18. Resultados da Dimensão 3 por UF

UF	DIMENSÃO 3			VARIÇÃO NOMINAL			VARIÇÃO DE POSIÇÃO		
	2022 (A)	2021 (B)	2020 (C)	B-C	A-B	A-C	2021/2020	2022/2021	2022/2020
RS	10,00	10,00	10,00	0,00	0,00	0,00	↔0 [1º - 1º]	↔0 [1º - 1º]	↔0 [1º - 1º]
GO	10,00	7,50	3,75	3,75	2,50	6,25	↑4 [8º - 4º]	↑3 [4º - 1º]	↑7 [8º - 1º]
MG	8,75	8,75	8,75	0,00	0,00	0,00	↔0 [2º - 2º]	↓1 [2º - 3º]	↓1 [2º - 3º]
BA	8,75	6,25	5,00	1,25	2,50	3,75	↓2 [6º - 8º]	↑5 [8º - 3º]	↑3 [6º - 3º]
PR	7,50	7,50	2,50	5,00	0,00	5,00	↑5 [9º - 4º]	↓3 [4º - 7º]	↑2 [9º - 7º]
SP	3,75	0,00	0,00	0,00	3,75	3,75	↓4 [19º - 23º]	↑6 [23º - 17º]	↑2 [19º - 17º]
SC	8,75	8,75	8,75	0,00	0,00	0,00	↔0 [2º - 2º]	↓1 [2º - 3º]	↓1 [2º - 3º]
AP	7,50	3,75	1,25	2,50	3,75	6,25	↑2 [14º - 12º]	↑5 [12º - 7º]	↑7 [14º - 7º]
RJ	8,75	2,50	2,50	0,00	6,25	6,25	↓5 [9º - 14º]	↑11 [14º - 3º]	↑6 [9º - 3º]
DF	7,50	2,50	2,50	0,00	5,00	5,00	↓5 [9º - 14º]	↑7 [14º - 7º]	↑2 [9º - 7º]
ES	5,00	5,00	1,25	3,75	0,00	3,75	↑3 [14º - 11º]	↓4 [11º - 15º]	↓1 [14º - 15º]
PE	7,50	7,50	7,50	0,00	0,00	0,00	↔0 [4º - 4º]	↓3 [4º - 7º]	↓3 [4º - 7º]
MT	7,50	3,75	1,25	2,50	3,75	6,25	↑2 [14º - 12º]	↑5 [12º - 7º]	↑7 [14º - 7º]
PB	7,50	7,50	7,50	0,00	0,00	0,00	↔0 [4º - 4º]	↓3 [4º - 7º]	↓3 [4º - 7º]
MS	6,25	6,25	2,50	3,75	0,00	3,75	↑1 [9º - 8º]	↓5 [8º - 13º]	↓4 [9º - 13º]
CE	2,50	2,50	0,00	2,50	0,00	2,50	↑5 [19º - 14º]	↓5 [14º - 19º]	↔0 [19º - 19º]
RO	3,75	2,50	5,00	-2,50	1,25	-1,25	↓8 [6º - 14º]	↓3 [14º - 17º]	↓11 [6º - 17º]
TO	5,00	1,25	1,25	0,00	3,75	3,75	↓6 [14º - 20º]	↑5 [20º - 15º]	↓1 [14º - 15º]
AM	6,25	6,25	0,00	6,25	0,00	6,25	↑11 [19º - 8º]	↓5 [8º - 13º]	↑6 [19º - 13º]
PA	1,25	0,00	0,00	0,00	1,25	1,25	↓4 [19º - 23º]	↑1 [23º - 22º]	↓3 [19º - 22º]
RN	2,50	2,50	0,00	2,50	0,00	2,50	↑5 [19º - 14º]	↓5 [14º - 19º]	↔0 [19º - 19º]
SE	1,25	1,25	1,25	0,00	0,00	0,00	↓6 [14º - 20º]	↓2 [20º - 22º]	↓8 [14º - 22º]
AL	2,50	2,50	2,50	0,00	0,00	0,00	↓5 [9º - 14º]	↓5 [14º - 19º]	↓10 [9º - 19º]
MA	1,25	1,25	0,00	1,25	0,00	1,25	↓1 [19º - 20º]	↓2 [20º - 22º]	↓3 [19º - 22º]
PI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	↓4 [19º - 23º]	↓2 [23º - 25º]	↓6 [19º - 25º]
AC	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	↓4 [19º - 23º]	↓2 [23º - 25º]	↓6 [19º - 25º]
RR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	↓4 [19º - 23º]	↓2 [23º - 25º]	↓6 [19º - 25º]

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: (*) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta tabela foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

É possível notar um incremento de nota e uma variação positiva nos níveis de maturidade das UFs na Dimensão de Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais. Em 2020, 14 UFs foram classificadas no nível *ruim*. Em 2021, esse número caiu para oito e em 2022 caiu para seis UFs. Em 2020, duas UFs foram classificadas com o nível *muito bom*. Em 2021, já eram sete UFs classificadas com nível *muito bom*. Em 2022 passaram a ser oito UFs, e dois dos estados classificados como *muito bom* em 2021 alcançaram o nível *ótimo* de maturidade em 2022. Além destas duas

UFs, outras três foram classificadas com nível *ótimo*. O RJ saltou do nível *regular* e três outras UFs (MG, RS e SC) permaneceram com o nível *ótimo*, como nos dois anos anteriores. Em 2022, seis UFs foram classificadas com o nível mais alto de maturidade, o que correspondeu ao dobro da quantidade alcançada em cada uma das edições anteriores.

Comparando as duas primeiras edições (2020 e 2021), o AM e o PR foram os estados com a maior variação positiva, AM recebeu em 2021, 6,25 pontos a mais que em 2020, e galgou 11 posições em direção ao pódio na Dimensão 3. O estado do PR, por sua vez, conquistou cinco pontos a mais em 2021 em relação a 2020, e galgou cinco posições em direção ao topo. E ainda, três UFs tiveram variação positiva, com 3,75 pontos a mais cada uma, GO subiu quatro posições, ES subiu três posições e MS uma posição.

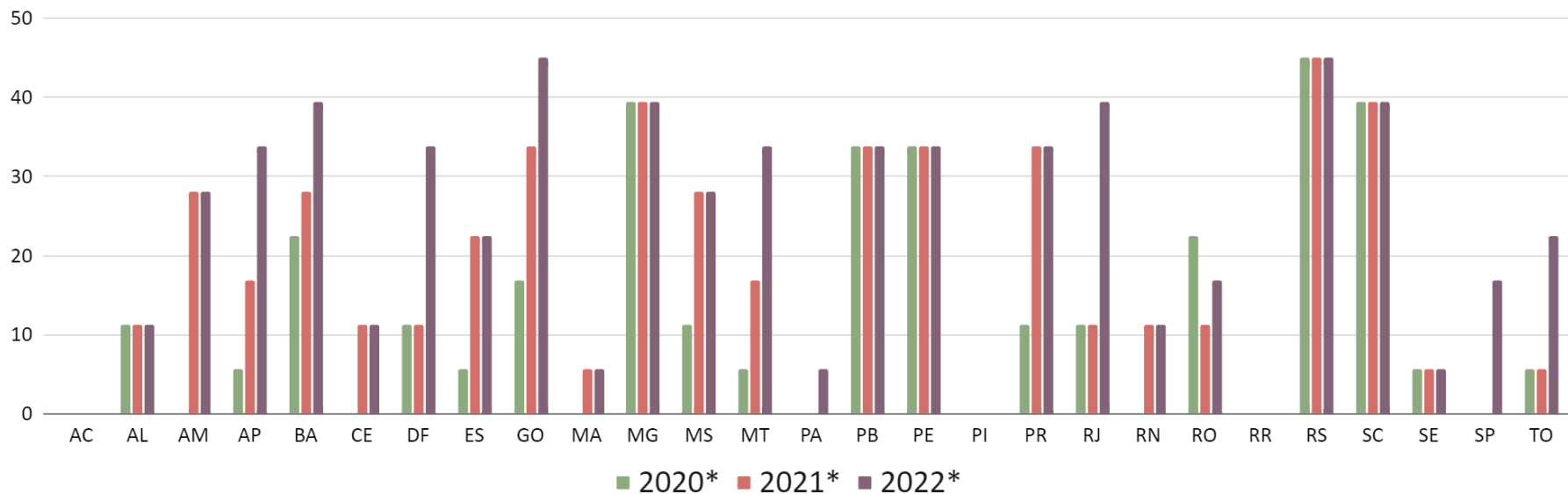
Já na comparação das edições de 2021 com 2022, o RJ, o DF e SP foram as UFs que alcançaram a maior variação positiva. O estado do RJ conquistou 6,25 pontos a mais em 2022, do que em 2021 – subindo da 14ª para a 3ª posição no ranking. O estado do DF obteve 5 pontos a mais em 2022 que em 2021, e subiu 7 posições. O estado de SP, por sua vez, saiu da 23ª posição para a 17ª com os 3,75 pontos conquistados a mais em 2022. Na comparação das variações de posição da primeira e desta edição do Índice, os destaques foram os estados de AP, GO e MT, que alcançaram 6,25 pontos a mais entre as edições, e subiram 7 posições cada.

A evolução das UFs nos critérios de Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços é apresentada na Figura 20. Os estados do AC, PI e RR não normatizaram nenhum dos três critérios. Outras sete UFs não evoluíram, mas também não retrocederam entre as três edições do Índice: AL, MG, PB, PE, RS, SC e SE. Dentre elas, o RS é um destaque positivo que não evoluiu por alcançar a pontuação máxima desta dimensão desde a primeira edição do Índice.

Quatro UFs tiveram aumento de pontuação a cada edição: AP, BA, GO e MT. Outras sete tiveram variação positiva entre a primeira e a segunda edição, mas não evoluíram nesta terceira edição: AM, CE, ES, MA, MS, PR e RN. Cinco UFs estavam estáveis de 2020 para 2021, mas evoluíram em 2022: DF, PA, RJ, SP e TO. Inclusive, vale ressaltar que os estados do PA e de SP não vinham alcançando pontuação nesta dimensão nas edições de 2020 e de 2021, mas passaram a pontuar em 2022. O estado de RO foi o único que apresentou variação negativa ao longo das edições, indicando um decréscimo entre os anos de 2020 e 2021, seguida de um acréscimo de 2022, mas que ainda não recuperava a pontuação obtida na primeira edição do Índice.

Figura 20. Análise evolutiva da Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos por UF entre os anos de 2020 e 2022

Evolução da Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos (2020 - 2022)



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Notas: Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta ilustração foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

(*) Para melhor comparabilidade entre as três dimensões e melhor visualização, os valores da Dimensão 3 foram multiplicados por 4,5 e se equipararam a estrutura de pesos das Dimensões 1 e 2.

As médias nacional e por regiões, considerando apenas os três critérios comuns as três edições do Índice, foram calculadas e são apresentadas na Tabela 18. A média nacional foi considerada como de nível *regular* nas edições de 2020 e de 2021 do Índice, passando a *bom* em 2022. A exceção da região Sul, todas as regiões tiveram acréscimo de pontuação ao longo dos três anos. A região Sul havia alcançado o nível *ótimo* em 2021 e se manteve em 2022 com a mesma média e mesma classificação. A região Norte, que vinha sendo classificada de nível *ruim* até 2021, passou a regular em 2022. As regiões Centro-Oeste e Sudeste saíram do nível *ruim* na edição 2020, para *bom* em 2021, e *muito bom* em 2022.

Tabela 18. Resultados da Dimensão 3 por região

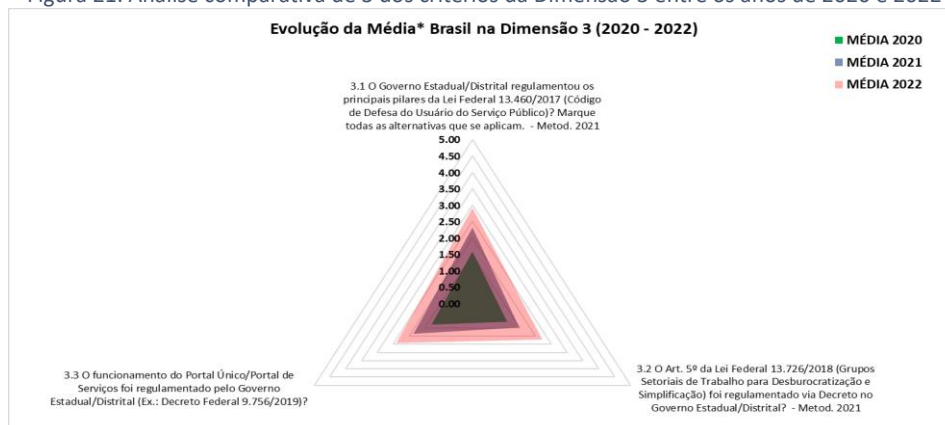
MÉDIA	DIMENSÃO 3			VARIÇÃO NOMINAL		
	2022 (A)	2021 (B)	2020 (C)	2021/2020	2022/2021	2022/2020
Nacional	5,23	3,98	2,78	1,20	1,25	2,45
Norte	3,39	1,96	1,07	0,89	1,43	2,32
Nordeste	3,75	3,47	2,64	0,83	0,28	1,11
Centro-Oeste	7,81	5,00	2,50	2,50	2,81	5,31
Sudeste	6,56	4,06	3,13	0,94	2,50	3,44
Sul	8,75	8,75	7,08	1,67	0,00	1,67

Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: (*) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta tabela foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

A evolução da média nacional dos três critérios tradicionais da Dimensão 3 também foi avaliada e é apresentada na Figura 21. É possível notar que os três itens apresentaram crescimento na média ao longo dos três anos, com destaque ao item 3.1, que versa sobre a normatização de quatro dos artigos da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), item o qual foi parcialmente cumprido por 23 das 27 UFs até a última edição. O item 3.2 que mensura a normatização da Lei Federal 13.726/2018 (Grupos Setoriais de Trabalho para Desburocratização e Simplificação) foi atendido em 12 UFs até 2022. O item 3.3 que avalia a normatização do Portal Único/Portal de Serviços, foi atendido em 13 UFs até a presente edição.

Figura 21. Análise comparativa de 3 dos critérios da Dimensão 3 entre os anos de 2020 e 2022



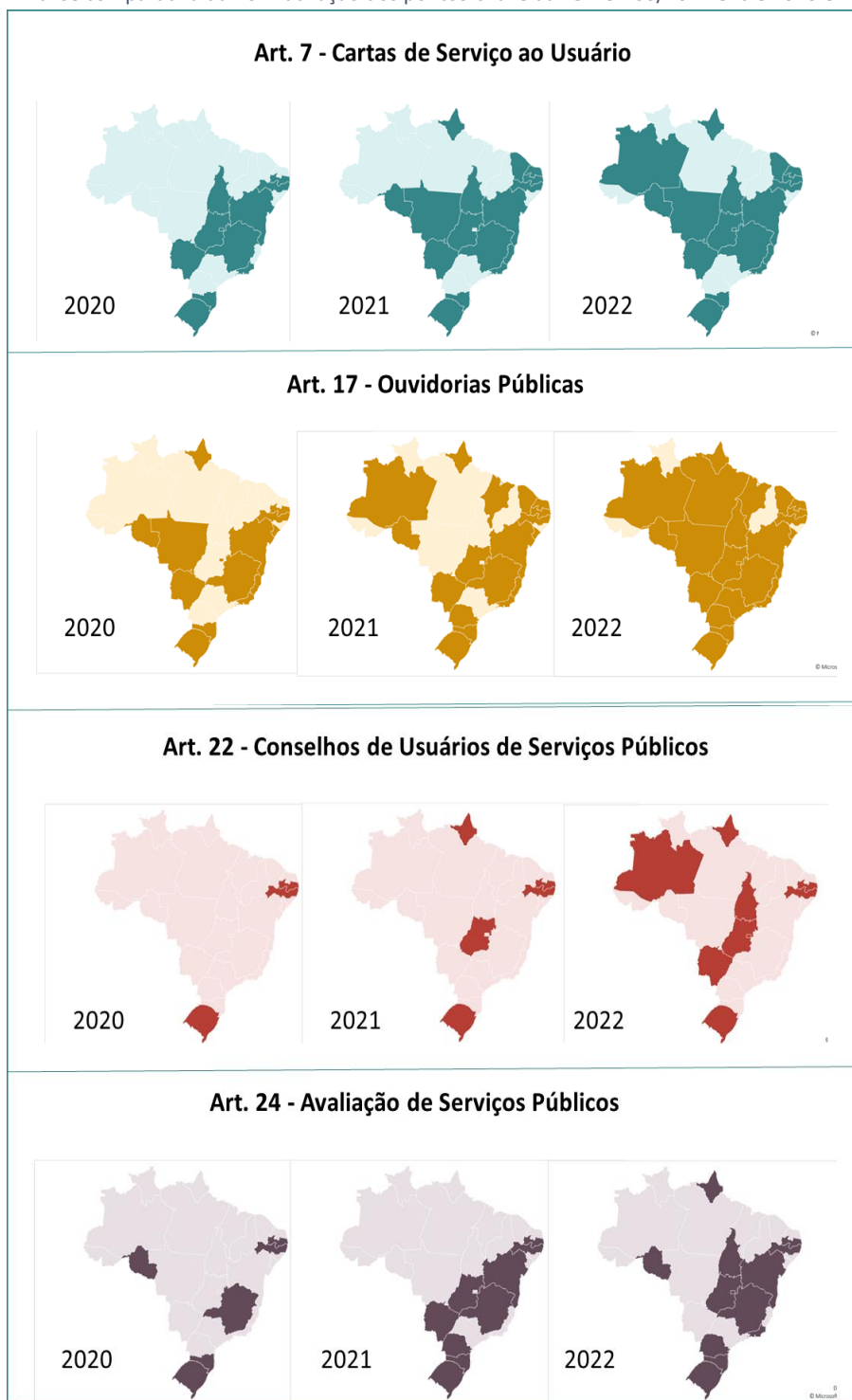
Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: (*) Para melhor comparabilidade entre os critérios da Dimensão 3 e melhor visualização, os valores dos critérios 3.2 e 3.3 foram multiplicados por 2 e se equipararam a nota máxima do critério 3.1.

A normatização dos quatro dispositivos da Lei 13.460/2017 (Cartas de Serviço ao Usuário, Ouvidorias Públicas, Conselhos de Usuários de Serviços Públicos e Avaliação de Serviços Públicos) pelas UFs entre os anos de 2020 e 2022, foi comparada e analisada conforme a Figura 22. Os estados da PB, PE e RS foram os únicos que apresentaram a normatização dos quatro dispositivos em todas as edições do índice. Já AC, AL PI e RR não normatizaram nenhum dos artigos do dispositivo no período. O Art. 22 (Conselhos de Usuários de Serviços Públicos) foi o item menos normatizado em todas as edições do Índice, contando com apenas nove UFs subscritas em 2022. Já o item com a maior frequência histórica foi o Art. 17º (Ouvidorias Públicas), sendo contemplado por 23 UFs em 2022.

De 2021 para 2022, o AM passou a normatizar o Art. 7 (Cartas de Serviço ao Usuário) e o DF voltou a comprová-lo como em 2020. No mesmo período, cinco UFs comprovaram a normatização do Art. 17 (Ouvidorias Públicas), sendo que PA, SP e TO conseguiram comprová-lo pela primeira vez, e o MT e o DF recuperaram a pontuação da edição de 2020. Quatro UFs (AM, DF, MS e TO) passaram a comprovar a normatização do Art. 22 (Conselhos de Usuários de Serviços Públicos) em 2022, todas comprovaram pela primeira vez. Por fim, quatro estados (AP, DF, RJ e TO) passaram a comprovar a normatização do Art. 24 (Avaliação de Serviços Públicos) nesta edição, todos pela primeira vez nos três anos. Neste mesmo artigo, RO recuperou sua pontuação de 2020.

Figura 22. Análise comparativa da normatização dos pontos-chave da Lei 13.460/2017 entre 2020 e 2022

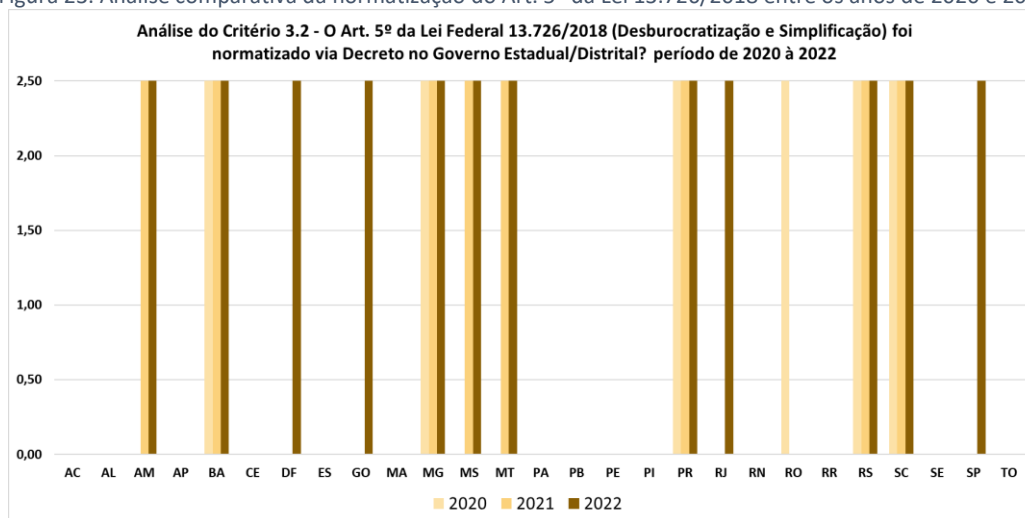


Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

O item 3.2 (normatização da Lei Federal 13.726/2018 - Desburocratização e Simplificação) também foi analisado detalhadamente, conforme exibido na Figura 23. Foi possível observar que em 2022, as 12 UFs que já haviam normatizado o dispositivo eram: AM, BA, DF, GO, MG, MS, MT, PR, RJ, RS, SC e SP. Na edição de 2021 eram apenas oito UFs, e em 2020 eram apenas seis UFs. Os estados de DF, GO, RJ e SP foram os que passaram a normatizar esta Lei Federal somente a partir de 2022. Praticamente metade

das UFs (14 estados) ainda não normatizaram o dispositivo. O estado de RO conseguiu comprovar a normatização em 2020, mas não mais nas duas edições seguintes.

Figura 23. Análise comparativa da normatização do Art. 5º da Lei 13.726/2018 entre os anos de 2020 e 2022

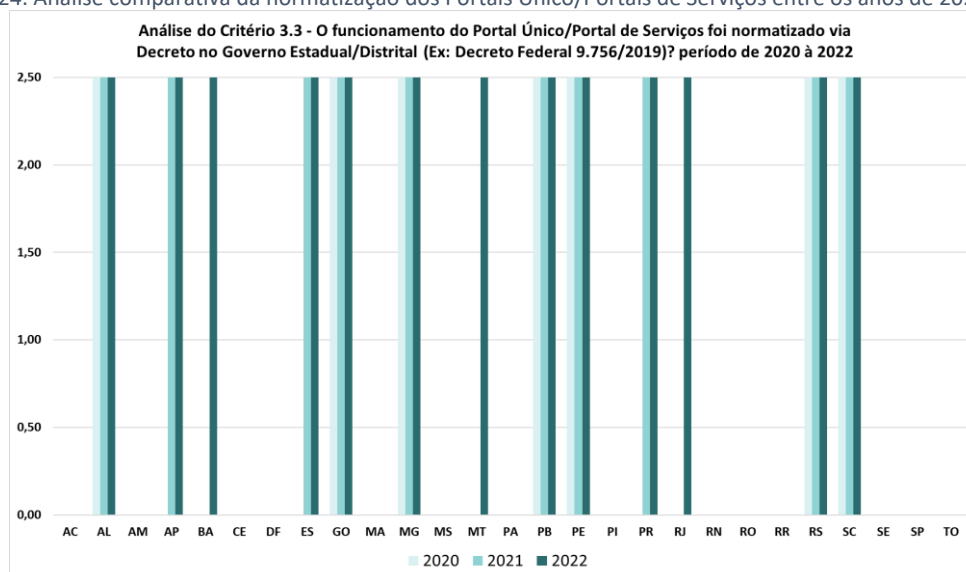


Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

Nota: Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 desta ilustração foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

O item 3.3 sobre a normatização do funcionamento do Portal Único ou Portal de Serviços também foi analisado, conforme exibido na Figura 24. As 13 UFs que já realizaram a normatização por meio de decretos estaduais até 2022 foram: AL, AP, BA, ES, GO, MG, MT, PB, PE, PR, RJ, RS e SC. Em 2021, eram 10 UFs e em 2020, apenas sete UFs já tinham normatizado o Portal Único ou Portal de Serviços. As três UFs que passaram a pontuar nesse critério em 2022 foram BA, MT e RJ. Por outro lado, as 14 UFs que ainda não normatizaram este dispositivo foram AC, AM, CE, DF, MA, MS, PA, PI, RN, RO, RR, SE, SP e TO.

Figura 24. Análise comparativa da normatização dos Portais Único/Portais de Serviços entre os anos de 2020 e 2022



Fonte: Comitê Técnico Diretivo e Avaliador (2022)

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao analisar todos os resultados apresentados neste relatório, podemos inferir que o Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais, nas suas três edições, vem atingindo o seu objetivo principal de mensurar se os principais serviços públicos ofertados pelos Governos Estaduais e Distrital vêm sendo disponibilizados por meios digitais, e se esta oferta tem considerado as melhores práticas de Governo Digital.

Complementarmente, o Índice também alcança objetivos específicos de estimular as UFs brasileiras no seu aprimoramento da Oferta de Serviços Públicos Digitais, contemplando as capacidades estatais e a normatização adequada para esta oferta de serviços.

Todavia, é importante destacar que o Índice ressalta as desigualdades estaduais e regionais do Brasil na temática de Serviços Digitais. Observa-se que, salvo exceções, o Brasil tem maturidade muito maior no Centro-Sul do que no Norte-Nordeste. Tal resultado dialoga com o resultado de outros indicadores de desenvolvimento social e econômico, o que enseja investigações futuras sobre a correlação do desenvolvimento da oferta de serviços públicos digitais com as condições socioeconômicas dessas localidades.

Outro ponto que merece especial atenção é que, se de um lado tivemos UFs que tem se dedicado bastante a aprimorar sua oferta de serviços públicos digitais tendo o Índice como balizador ao longo dos anos, como Goiás, Mato Grosso, Amazonas e Rio de Janeiro, temos UFs que aparentemente não tem demonstrado esforço para evoluir ao longo dos anos. Entendemos que, em especial a situação das UFs que não evoluíram podem ser objeto de investigação mais aprofundada, que busquem explicar se esta “não-evolução” decorre de debilidades na governança estadual para o desenvolvimento do Governo Digital ou se está relacionada a outros fatores de natureza social ou econômica.

Por fim, a ABEP-TIC e seus parceiros institucionais vem contribuir através deste relevante trabalho com o fortalecimento e desenvolvimento da Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Estados brasileiros e do Distrito Federal, alinhados com o crescente protagonismo da agenda de Governo Digital no Brasil nos últimos anos. Desejamos um excelente aproveitamento de toda a comunidade interessada do conteúdo deste trabalho, para que o Brasil possa se tornar cada vez mais um país menos desigual, mais justo, mais desenvolvido e obviamente, mais digital.

Até a edição 2023!!!