



**4ª EDIÇÃO**

**RELATÓRIO RESUMIDO**



**Julho de 2023**

## Sumário

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>METODOLOGIA</b> .....	<b>4</b>
	2.1 Atualização Metodológica na Edição 2023 .....	10
<b>3</b>	<b>RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	<b>11</b>
	3.1 Resultados Gerais do Índice 2023 .....	12
	3.2 Dimensão 1 - Capacidades para a Oferta Digital de Serviços .....	14
	3.3 Dimensão 2 - Oferta de Serviços Públicos Digitais .....	16
	3.4 Dimensão 3 - Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais .....	18
<b>4</b>	<b>COMPARATIVO COM EDIÇÕES ANTERIORES</b> .....	<b>23</b>
	4.1 Comparativo e evolução da pontuação nominal das UFs entre as edições 2023 e 2022.....	23
	4.2 Comparativo com Edições Anteriores considerando a metodologia utilizada nas edições de 2020 e 2021 .....	29
	4.3 Comparativo das edições 2020, 2021, 2022 e 2023 .....	32
	4.4 Média Nacional e por Regiões – 2020 a 2023 .....	33
	4.5 Comparativo da Série Histórica da Dimensão 1 .....	37
	4.6 Comparativo da série histórica da Dimensão 2 .....	43
	4.7 Comparativo da série histórica da Dimensão 3 .....	48
<b>5</b>	<b>COMENTÁRIOS E CONSIDERAÇÕES</b> .....	<b>60</b>
<b>6.</b>	<b>AGRADECIMENTOS</b> .....	<b>62</b>
	<b>ANEXO I</b> .....	<b>63</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Cada vez mais, países e organizações globais têm enfatizado a adoção de práticas de Governo Digital como meio de entrega de valor ao cidadão e aumento da eficiência. Todavia, a implementação do Governo Digital é uma tarefa complexa, demandando ações coordenadas na adaptação e otimização de estruturas e processos que subjazem a prestação do serviço público ao cidadão. No Brasil, esses desafios são expandidos em virtude de um amplo território e de diversos níveis de Governo.

Visando dar suporte, empoderamento 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) e patrocinado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID). 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”***.

O Índice foi desenvolvido por um Comitê Técnico Avaliador composto por consultores especialistas em Governo Digital do BID, instituição financeira internacional dedicada a promover o progresso econômico e social na América Latina e no Caribe. A partir dessa ação, o BID almeja proporcionar informações precisas e relevantes para auxiliar no planejamento estratégico, na formulação de políticas públicas e no fomento ao desenvolvimento digital.

Com o apoio de diversas instituições, nacionais e internacionais, 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.

Este relatório é composto por esta introdução, e por mais oito capítulos. Inicialmente, é apresentado o plano e os grupo de trabalho. Na sequência, o detalhamento da metodologia, e logo depois, os resultados com suas respectivas discussões. Nos três últimos capítulos são apresentados os destaques, as sugestões, os comentários e as considerações gerais.

*Desejamos uma excelente leitura!*

*Comitê Técnico Avaliador para o Índice ABEP-TIC  
de Oferta de Serviços Públicos Digitais*



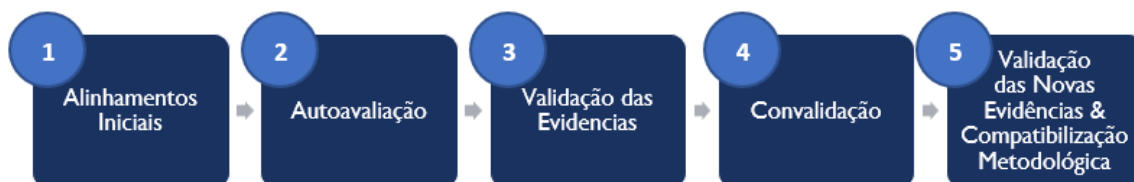
## 2 METODOLOGIA

Para a realização desta quarta edição do Índice, uma trajetória metodológica foi percorrida, composta por cinco etapas conforme apresentado na Figura 1. Considerando que a metodologia do Índice pertence a ABEP-TIC, o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) atuou como parceiro desta edição do Índice na condição de financiador e desenvolvedor do trabalho.

A implementação aplicação do Índice foi realizada por meio do Comitê Técnico Avaliador, composto por três consultores especialistas em Governo Digital do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), por solicitação da ABEP-TIC. Inicialmente, a ABEP-TIC e o Comitê Técnico Avaliador do BID alinharam o escopo desta edição e acordaram o plano de trabalho, apresentado no capítulo 2. Na sequência, 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 Avaliador, que emitiu um parecer, para cada UF, solicitando a apresentação de novas evidências, onde coube, 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 e o cálculo da pontuação oficial.

Figura 1. Trajetória Metodológica da Quarta edição



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

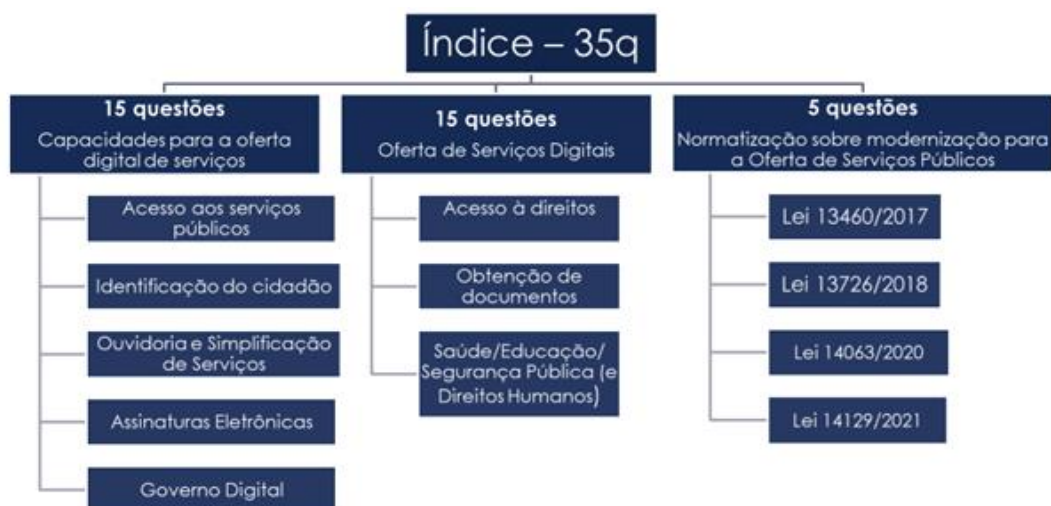
Em termos metodológicos, a estrutura do Índice manteve a compatibilidade com as edições anteriores, a fim de assegurar a comparabilidade e permitir uma análise evolutiva do período de 2020 até 2023. Dessa forma, a quarta edição do Índice avaliou 35 critérios no total, distribuídos nas três dimensões tradicionais do Índice, conforme apresentado na Figura 2.

A dimensão Capacidades para a Oferta Digital de Serviços (Dimensão 1) abrangeu 15 critérios que versaram sobre o acesso aos serviços públicos, a identificação do cidadão, a ouvidoria e a simplificação dos serviços, aspectos de assinaturas eletrônicas e de Governo Digital.

A Dimensão Oferta de Serviços Digitais (Dimensão 2) também abrangeu 15 critérios: 10 relacionados ao acesso a direitos e a obtenção de documentos

e cinco relacionados à saúde, educação e segurança pública (e direitos humanos). A Dimensão de Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos (Dimensão 3), abrangeu cinco critérios: três correspondem às Leis Federais 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário) e 13.726/2018 (Desburocratização e Simplificação) e dois correspondentes às Leis Federais 14.063/2020 (Assinaturas Eletrônicas) e 14.129/2021 (Governo Digital e Eficiência Pública).

Figura 2. Estrutura da Quarta edição do Índice



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

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 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. A redação de todas as questões que compuseram o Índice e suas pontuações máximas, organizadas pela dimensão a que pertencem, são apresentadas na Tabela 3.

Tabela 3. Questões da Edição 2022 do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais (continua)

Questões		Pontos
<b>DIMENSÃO 1 - Capacidades para a Oferta Digital de Serviços</b>		<b>67,5</b>
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
1.15	Possui Portal específico para a disponibilização de Dados Abertos?	4,5
<b>DIMENSÃO 2 - Oferta de Serviços Digitais</b>		<b>67,5</b>
2.1	Possui matrícula online nas escolas estaduais?	4,5
2.2	Possui consulta online das notas e frequências dos alunos?	4,5

2.3	Possui teleatendimento de serviços de saúde por videoconferência para o cidadão?	4,5
2.4	Possui registro digital para abertura e alteração online de empresas?	4,5
2.5	Possui registro digital para fechamento e/ou extinção online de empresas?	4,5
2.6	Emite Nota Fiscal Eletrônica ao Consumidor (NFC-e)?	4,5
2.7	Possui solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG)?	4,5
2.8	Possui solicitação online de 2ª via de Carteira Nacional de Habilitação (CNH ou Carteira de Motorista)?	4,5
2.9	Possui Boletim de Ocorrência online de Acidente de Trânsito sem Vítima?	4,5
2.10	Possui Boletim de Ocorrência online de Furto?	4,5
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
<b>DIMENSÃO 3 - Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos</b>		<b>20*</b>
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*
<b>PONTUAÇÃO MÁXIMA TOTAL</b>		<b>155*</b>

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

\* Questões com bonificação na metodologia 2022.

\*\* Questões que necessitaram de ajuste metodológico decorrente da determinação do Conselho de Associadas da ABEP-TIC no Ofício n 237/2023 (vide subseção 2.1 deste relatório).

As respostas dos 26 questionários foram organizadas em uma planilha eletrônica configurada para a avaliação individual de cada membro do Comitê Técnico Avaliador. Todos os membros acessaram as evidências enviadas pelas UF e julgaram, de forma independente, avaliando se elas eram capazes ou não de comprovar a resposta assinalada. Em casos de não validação, foi indicado um dos 15 status de divergência listados na Tabela 4.

Tabela 4. 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.
NC (Resposta diferente da edição 2022)	Revisar Resposta	O respondente indicou NÃO para uma questão que foi respondido SIM no ano anterior, entretanto a evidência de 2022 continua válida.

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Concluída essa primeira fase de avaliação das evidências, os *status* de comprovação aplicados por cada membro foram reunidos e comparados. Quando pelo menos um dos avaliadores divergiu dos demais quanto à comprovação ou não das evidências enviadas, ocorreu uma deliberação conjunta para definir o 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). Foi gerado um parecer com os resultados individuais de cada UF e disponibilizado aos responsáveis, por meio da ABEP-TIC, incluindo os procedimentos e prazos para a etapa de Convalidação.

## 2.1 Atualização Metodológica na Edição 2023

Após o recebimento das novas evidências na Etapa de Convalidação, o Comitê Técnico Avaliador do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital recebeu, em 23 de junho de 2023, em comunicado oficial do Conselho das Associadas da ABEP-TIC, no Ofício nº 237/2023 e seu anexo ATA 33ª RECA 2023.

O Ofício 237/2023 de 22 de junho de 2023, recebido em 23 de junho, dispõe sobre o item 1.13 do Bloco 1 de 3 – “Dimensão de capacidades para a oferta digital de serviços” o qual trata da integração das Cartas de Serviços Estaduais/Distrital à Base Nacional de Serviços Públicos; e sobre os itens 3.1a,b,c,d, 3.2, 3.3, 3.4 e 3.5 do Bloco 3 de 3 – “Dimensão de normatização sobre modernização para a oferta de serviços públicos” nos quais está sendo exigido que seja normatizado em decretos estaduais citações as Leis Federais.

A decisão, efetuada durante a 33ª Reunião Extraordinária do Conselho de Associadas da ABEP-TIC (RECA), **determinou** que as seguintes alterações sejam implementadas no processo de avaliação do “Índice de Oferta” da ABEP-TIC 2023:

- “i) Na dimensão 1, diante da impossibilidade apresentada pela Secretaria de Governo Digital em atender a novos pedidos para a integração das cartas de serviços estaduais, **que estes sejam desconsiderados e não pontuados igualmente por todos os participantes do ranking**; e*
- ii) Na dimensão 3, **retirar a obrigatoriedade em cada item supracitado sobre a necessidade de se explicitar a Lei Federal**, mantendo-se somente a exigência de uma normatização (Decreto Estadual/Distrital) que esteja em alinhamento com a referida Lei, sem a necessidade de sua citação.”* (ABEP-TIC 237/2023) (grifo nosso).<sup>1</sup>

Diante da determinação da ABEP-TIC e seu Conselho de Associadas, o Comitê Técnico Avaliador do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital incorporou as atualizações metodológicas no item **1.13 da Dimensão 1** e dos itens **3.1 a, b, c e d, 3.2, 3.3, 3.4 e 3.5 da Dimensão 3** no cálculo da pontuação **definitiva** do Índice 2023, seguindo para a Etapa de Validação das Novas Evidências e Compatibilização Metodológica com edições anteriores, já incorporando as alterações promovidas pelo Ofício ABEP-TIC 237/2023.

<sup>1</sup> O Anexo I deste relatório apresenta na íntegra o Ofício nº 237/2023.

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados gerais e os resultados por dimensão da Edição 2023 do Índice são apresentados e discutidos neste capítulo, considerando cinco níveis: *ruim*, *regular*, *bom*, *muito bom* e *ótimo*. O resultado oficial desta edição, considerando a atualização metodológica determinada pela ABEP-TIC referente à Dimensão 3, resultou em uma pontuação máxima de 150 pontos, e foi classificado conforme os intervalos dos níveis apresentados do lado esquerdo da Tabela 5.

Tabela 5. Cinco níveis de maturidade em Oferta de Serviços Públicos Digitais – Edição 2023

Classificação	EDIÇÃO 2023 (em pontos)			EDIÇÕES 2020 e 2021 (em pontos)		
	Resultado Geral (0 – 150)	Dimensões 1* e 2 (0 – 67,5)	Dimensão 3 (0 – 15)**	Resultado Geral (0 – 100)	Dimensões 1 e 2 (0 – 45)	Dimensão 3 (0 – 10)
<i>Ótimo</i>	> 135	> 61,50	> 12	> 90	> 41	> 8
<i>Muito bom</i>	105 - 135	48 - 61,50	9 - 12	70 – 90	32 - 41	6 - 8
<i>Bom</i>	75 - 105	34,50 - 48	6 – 9	50 – 70	23 - 32	4 - 6
<i>Regular</i>	45 - 75	21 - 34,50	3 – 6	30 – 50	14 - 23	2 - 4
<i>Ruim</i>	<= 45	<= 21	<= 3	<= 30	<= 14	<= 2

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

\* Com a desconsideração da pontuação da questão 1.13, a dimensão 1 passou a ter pontuação máxima, excepcionalmente, de 63 pontos

\*\* Com a remoção das pontuações bônus, a dimensão 3 passou a ter pontuação máxima de 15 pontos na edição 2023

Já 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, e 2022 que são apresentados no lado direito da Tabela 6. 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 34 critérios mensurados. Na segunda seção, uma análise comparativa é detalhada, considerando os 23 critérios comuns às quatro 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 2023 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 2023

Esta seção apresenta e discute os desempenhos das UFs obtidos a partir da mensuração dos 34 critérios contemplados na Edição 2023 do Índice. A pontuação geral é apresentada na Tabela 6.

Tabela 6. Pontuações gerais do Índice 2023 por UF

UF	PONTUAÇÃO - 2023				RANKING - 2023			
	Geral	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3	Geral	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3
RS	145,50	63,00	67,50	15,00	1	1	1	1
GO	143,25	60,75	67,50	15,00	2	4	1	1
RJ	142,13	59,625	67,50	15,00	3	5	1	1
BA	129,25	61,50	54,00	13,75	4	3	7	4
SP	127,63	55,88	63,00	8,75	5	7	4	15
MG	121,75	63,00	45,00	13,75	6	1	17	4
PR	121,50	56,25	54,00	11,25	7	6	7	11
SC	115,63	53,63	49,50	12,50	8	8	13	7
AP	111,50	49,50	49,50	12,50	9	10	13	7
ES	111,25	47,25	54,00	10,00	10	11	7	12
MS	108,25	39,75	58,50	10,00	11	14	5	12
MT	105,88	52,88	40,50	12,50	12	9	21	7
PB	103,25	39,75	58,50	5,00	13	14	5	20
PE	101,00	38,25	54,00	8,75	14	19	7	15
CE	98,00	39,75	49,50	8,75	15	14	13	15
DF	94,75	39,75	45,00	10,00	16	14	17	12
RO	92,63	43,88	45,00	3,75	17	12	17	22
PA	92,50	36,00	54,00	2,50	18	20	7	23
TO	87,00	25,50	54,00	7,50	19	22	7	19
MA	86,00	39,75	45,00	1,25	20	14	17	26
AC	80,00	40,50	27,00	12,50	21	13	26	7
PI	73,75	24,00	36,00	13,75	22	23	23	4
AL	71,75	30,75	36,00	5,00	23	21	23	20
AM	71,00	12,75	49,50	8,75	24	26	13	15
RN	63,25	20,25	40,50	2,50	25	25	21	23
SE	56,50	22,50	31,50	2,50	26	24	25	23
RR	NR	NR	NR	NR	NA	NA	NA	NA

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Os resultados indicam que 21 UFs obtiveram resultados entre *bom* e *ótimo*. Os estados do RS, GO e RJ foram os únicos que se classificaram com desempenho *ótimo*, alcançando pontuações gerais acima de 135 pontos, e se

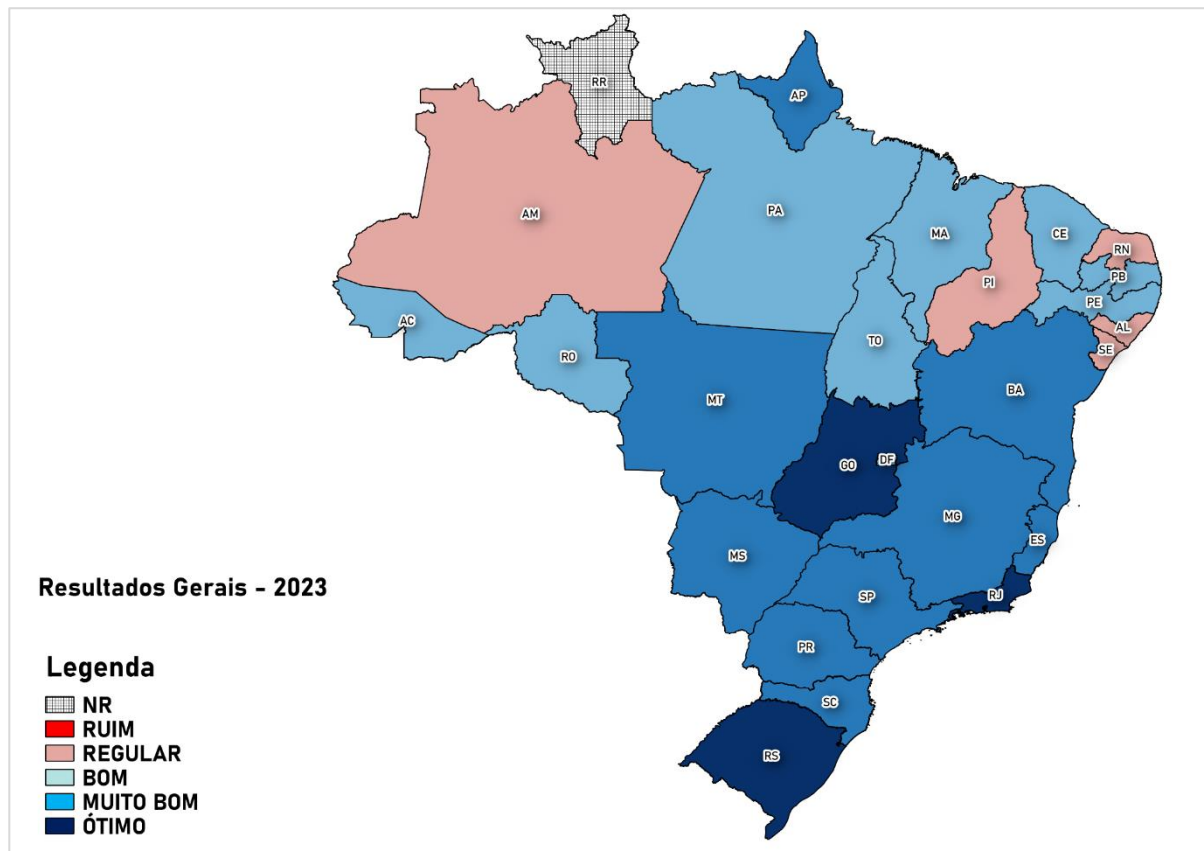


posicionando como primeiro, segundo e terceiro colocados, respectivamente. Destaca-se que o RS foi a única UF a atender em 100% aos critérios do Índice. Nove UFs se classificaram no nível *muito bom*, com pontuações variando entre 105 e 129.25, sendo elas: BA, SP, MG, PR, SC, AP, ES, MT e MS. As dez UFs que se classificaram no nível *bom* foram: DF, PE, PB, MT, CE, RO, TO, PA, MA e AC. Foram cinco UFs classificadas no nível *regular*: RN, AM, AL, SE, PI e pela primeira vez na série histórica, nenhuma UF ficou no nível *ruim*.

Ao observar as classificações das UFs nas três dimensões mensuradas pelo Índice, a Dimensão 3 teve o maior número de UFs com resultado de nível *ótimo*, totalizando dez. No destaque negativo, a mesma Dimensão 3 também apresentou maior número de UFs no nível *ruim*, contendo quatro estados nesta posição.

A classificação da pontuação das 27 UFs foi destacada no mapa ilustrado na Figura 3. O nível *ótimo* possui menor proporção de UFs, apenas 11% (em azul muito escuro). Na sequência, a categoria *regular* contempla 18% das UFs (em rosa), o nível *muito bom* representa 33% do total (em azul escuro). Da mesma forma, o nível *bom* (azul claro) representa 33% do total.

Figura 3. Mapa Brasil do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais 2023



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Ao observar o desempenho por Região, constata-se que nenhuma obteve o nível *ótimo*. As regiões Sul e Sudeste e Centro-Oeste classificaram-se no nível *muito bom*. Já as regiões Norte e Nordeste foram enquadradas predominantemente no nível *bom*, apesar de a Região Norte apresentar nível *regular* na pontuação da Dimensão 1. Ao considerar as pontuações em nível nacional, o resultado geral e das três dimensões foi classificado no nível *bom*, conforme indica a Tabela 7.

Tabela 7. Resultados gerais por Região

MÉDIA	PONTUAÇÃO – 2023			
	Geral	Dim. 1	Dim. 2	Dim. 3
Nacional	98,33	41,35	48,00	8,98
Norte	76,38	29,73	39,86	6,79
Nordeste	86,97	35,17	45,00	6,81
Centro-Oeste	113,03	48,28	52,88	11,88
Sudeste	125,69	56,44	57,38	11,88
Sul	127,54	57,63	57,00	12,92

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Na sequência, os resultados gerais do Índice 2023 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.

### 3.2 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 brasileiros de prover e suportar a oferta digital de serviços. Desde a edição do Índice de 2022, esta Dimensão vem sendo avaliada por meio de 15 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, e que versam sobre a utilização de assinaturas eletrônicas, e o planejamento e implementação de estratégias de Governo Digital em cada estado, dentre outros tópicos. A partir da atualização metodológica implementada por força do Ofício ABEP-TIC 237/2023, a Dimensão 1 da edição 2023 do Índice não considera mais o critério 1.13 que trata da integração das Cartas de Serviços Estaduais/Distrital à Base Nacional de Serviços Públicos. Assim, a pontuação apresentada pela Tabela 9 considera apenas 14 critérios para a pontuação.

É possível observar que os estados de RS e MG dividem a liderança da Dimensão 1 com 63 pontos cada, se enquadrando no nível *ótimo* nesta dimensão. Outras oito UFs (BA, GO, RJ, PR, SP, SC, AP e MT) ficaram no nível *muito bom*. Dez UFs: ES, DF, PE, MS, PB, CE, RO, PA, MA, e AC se enquadram no nível *bom*. Quatro estados: TO, AL, SE e PI foram contemplados com nível *regular*. Por fim, o nível *ruim* foi aquele que alcançou menos frequência na Dimensão 1, contendo apenas duas UFs, sendo elas: RN e AM. A Tabela 8 detalha a pontuação e o ranqueamento das UFs na Dimensão 1.

Tabela 8. Pontuação das UFs na Dimensão 1 no Índice 2023

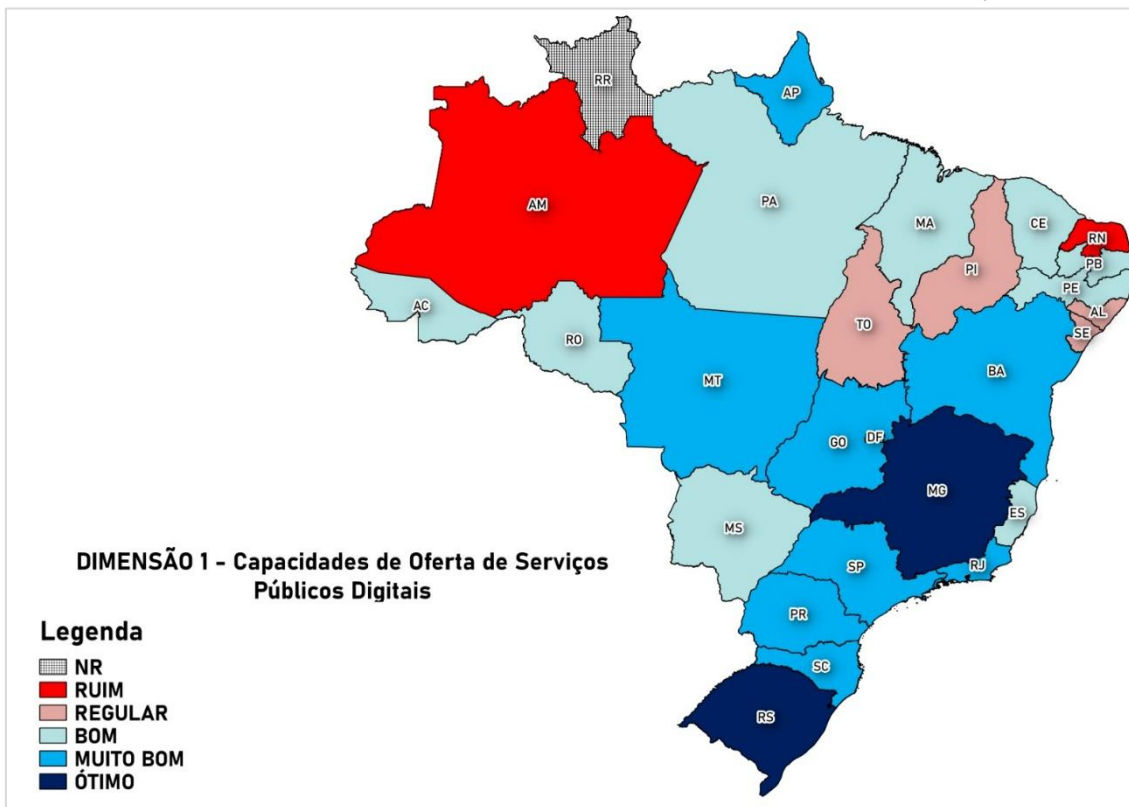
Unidade da Federação (UF)	Pontuação Dimensão 1 - 2023	RANKING - Dimensão 1
RS	63,00	1
MG	63,00	1
BA	61,50	3
GO	60,75	4
RJ	59,63	5
PR	56,25	6
SP	55,88	7
SC	53,63	8
MT	52,88	9
AP	49,50	10
ES	47,25	11
RO	43,88	12
AC	40,50	13
MS	39,75	14
PB	39,75	14
CE	39,75	14
DF	39,75	14
MA	39,75	14
PE	38,25	19
PA	36,00	20
AL	30,75	21
TO	25,50	22
PI	24,00	23
SE	22,50	24
RN	20,25	25
AM	12,75	26
RR	NR	NA

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Nota: (\*) A ordem em que as UFs são apresentadas corresponde ao ranqueamento oficial baseado na pontuação de todos os critérios da Edição 2023.

O nível alcançado por cada UF na Dimensão 1 pode ser analisado de forma gráfica na Figura 4.

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



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

### 3.3 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 no setor público. Desde a edição de 2022, esta Dimensão vem sendo avaliada por meio de 15 critérios que, de modo geral, aferem a oferta de diversos tipos de serviços nos Portais de Serviços aos Cidadãos das UFs. Também 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, os estados do RS, GO e RJ dividem a liderança, com 67,50 pontos. O estado de SP também obteve pontuação para classificar-se no nível *ótimo*, com 63 pontos. Doze UFs atingiram o nível  *muito bom*  (BA, PR, SC, AP, ES, PE, MS, PB, CE, TO, PA e AM). Oito UFs se enquadraram no nível *bom* na Dimensão 2: MG, DF, MT, RO, RN, MA, AL, PI). Ainda, outras duas UFs ficaram no



nível *regular*: SE e AC. Nesta dimensão, nenhuma UF se classificou como *ruim*. A Tabela 9 detalha os resultados.

Tabela 9. Pontuação das UFs na Dimensão 2 no Índice 2023

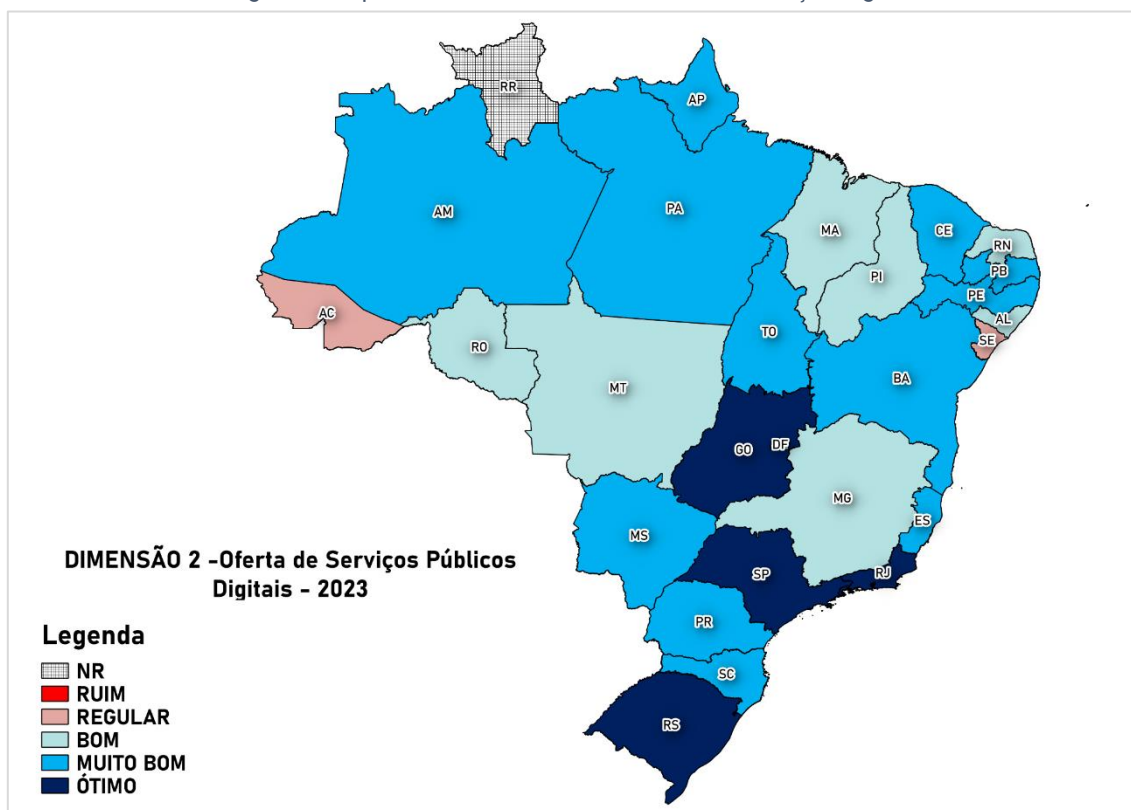
Unidade da Federação (UF)	Pontuação Dimensão 2 - 2023	RANKING - Dimensão 2
RS	67,50	1
GO	67,50	1
RJ	67,50	1
SP	63,00	4
MS	58,50	5
PB	58,50	5
BA	54,00	7
PR	54,00	7
ES	54,00	7
PE	54,00	7
TO	54,00	7
PA	54,00	7
SC	49,50	13
AP	49,50	13
CE	49,50	13
AM	49,50	13
MG	45,00	17
DF	45,00	17
RO	45,00	17
MA	45,00	17
MT	40,50	21
RN	40,50	21
AL	36,00	23
PI	36,00	23
SE	31,50	25
AC	27,00	26
RR	NR	NA

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Nota: (\*) A ordem em que as UFs são apresentadas corresponde ao ranqueamento oficial baseado na pontuação de todos os critérios da Edição 2023.

As classificações das UFs da Dimensão 2 considerando todos os 15 critérios analisados na edição 2023 do Índice ficaram distribuídas conforme exibidas na Figura 5. É possível perceber o predomínio de UFs classificadas no nível  *muito bom*. Em comparação com a Dimensão 1, nenhuma UF foi classificada no nível *ruim*.

Figura 5. Mapa Brasil da Dimensão de Oferta de Serviços Digitais



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

### 3.4 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 vem sendo avaliada por meio de cinco critérios que, correspondem às Leis Federais 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário), 13.726/2018 (Desburocratização e Simplificação), 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 dez UFs (RS, GO, BA, MG, SC, AP, RJ, MT, PI e AC). Quatro UFs atingiram pontuação para o nível *muito bom*, sendo elas: PR, ES, DF, MS. Outras cinco UFs foram classificadas no nível *bom*: SP, PE, CE, TO, AM. As UFs PB, RO, e AL foram classificadas no nível *regular*. Por fim, quatro UFs se classificaram no nível *ruim* (RN, PA, MA e SE). A Tabela 10 detalha as pontuações.

Tabela 10. Pontuação das UFs na Dimensão 3 no Índice 2023

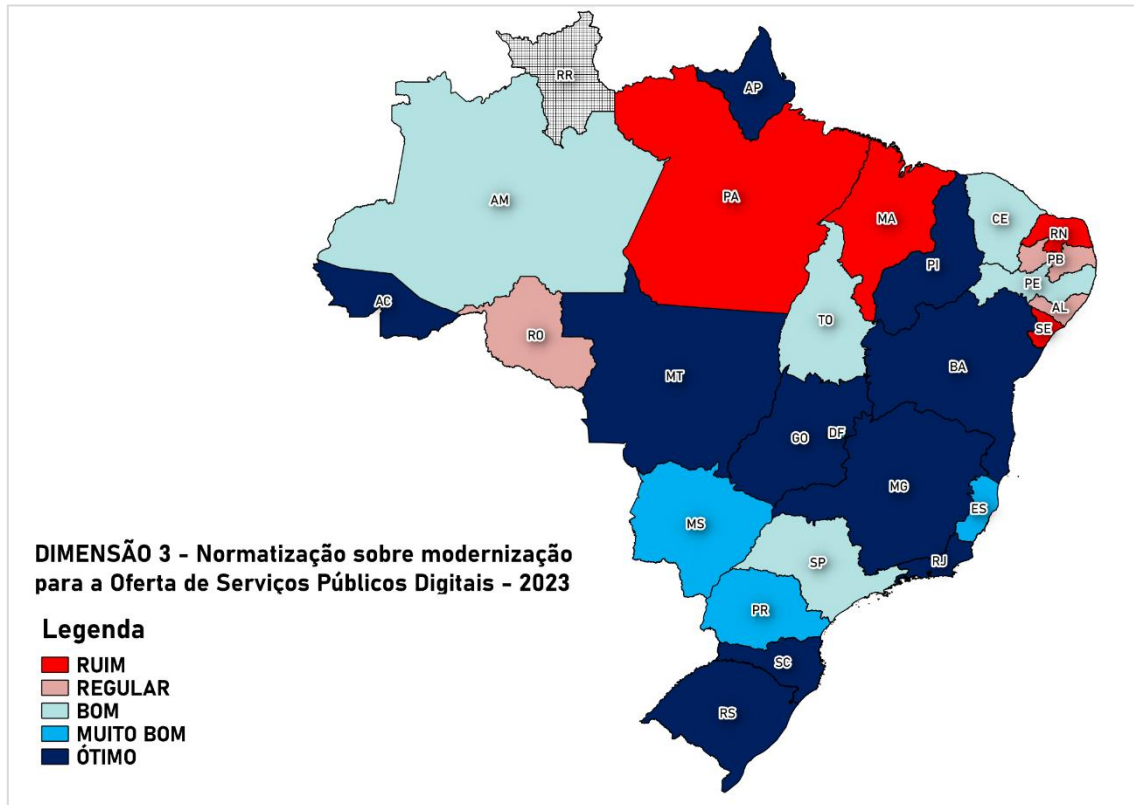
Unidade da Federação (UF)	Pontuação Dimensão 3 – 2023	RANKING - Dimensão 3
RS	15,00	1
GO	15,00	1
RJ	15,00	1
BA	13,75	4
MG	13,75	4
PI	13,75	4
SC	12,50	7
AP	12,50	7
MT	12,50	7
AC	12,50	7
PR	11,25	11
ES	10,00	12
DF	10,00	12
MS	10,00	12
SP	8,75	15
PE	8,75	15
CE	8,75	15
AM	8,75	15
TO	7,50	19
PB	5,00	20
AL	5,00	20
RO	3,75	22
RN	2,50	23
PA	2,50	23
SE	2,50	23
MA	1,25	26
RR	NR	NA

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Nota: (\*) A ordem em que as UFs são apresentadas corresponde ao ranqueamento oficial baseado na pontuação de todos os critérios da Edição 2023.

A classificação de cada UF de acordo com sua pontuação na Dimensão 3 é apresentada na Figura 6. Dentre as três dimensões, a Dimensão 3 é a que conta com o maior número de UFs no nível *ótimo*.

Figura 6. Mapa Brasil da Dimensão de Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos



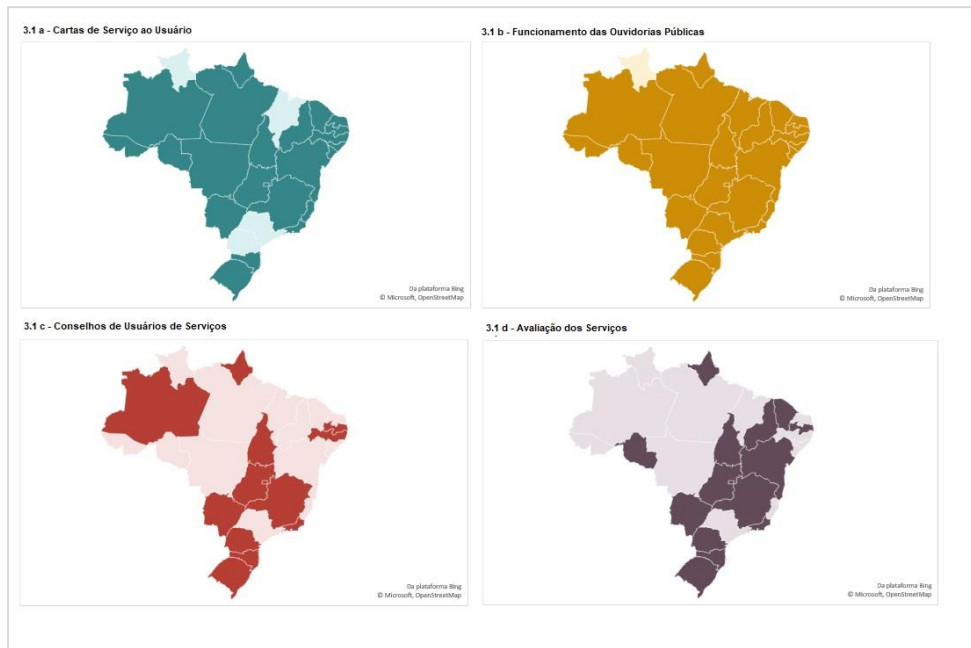
Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Conforme explicitado anteriormente neste relatório, as alterações que ocorreram na Dimensão 3 para a edição 2022 do Índice foram a adição de duas novas questões. Com relação às alterações que ocorreram na edição de 2023, a atribuição de bonificações para as UF's que mencionaram a Lei Federal correspondente na Lei Estadual que regulamenta cada critério mensurado foi suspensa pelo Ofício 237/2023.

Ao observar na Figura 7 a normatização dos critérios da questão 3.1 é possível perceber que todas as UF's respondentes passaram a normatizar o critério 3.1 Funcionamento das Ouvidorias Públicas. Com relação ao critério 3.1 a – Cartas de Serviço ao Usuário, apenas as UF's MA, SP e PR indicaram não normatizar este critério. São treze as UF's que normatizaram o critério 3.1 c – Conselhos de Usuários de Serviços Públicos (AM, AP, TO, PB, PE, GO, DF, MS, MG, RJ, PR, SC e RS). Quinze UF's normatizaram o critério 3.1 d, são elas: AP, RO, TO, CE, PI, PB, BA, GO, DF, MG, RJ, MS, PR, SC, RS. Ainda é importante ressaltar as UF's que normatizaram todos os quatro critérios, são: AP, TO, PB, GO, DF, MS, MG, RJ, SC e RS.



Figura 7 – Mapas Brasil para comparação dos quatro critério da questão 3.1

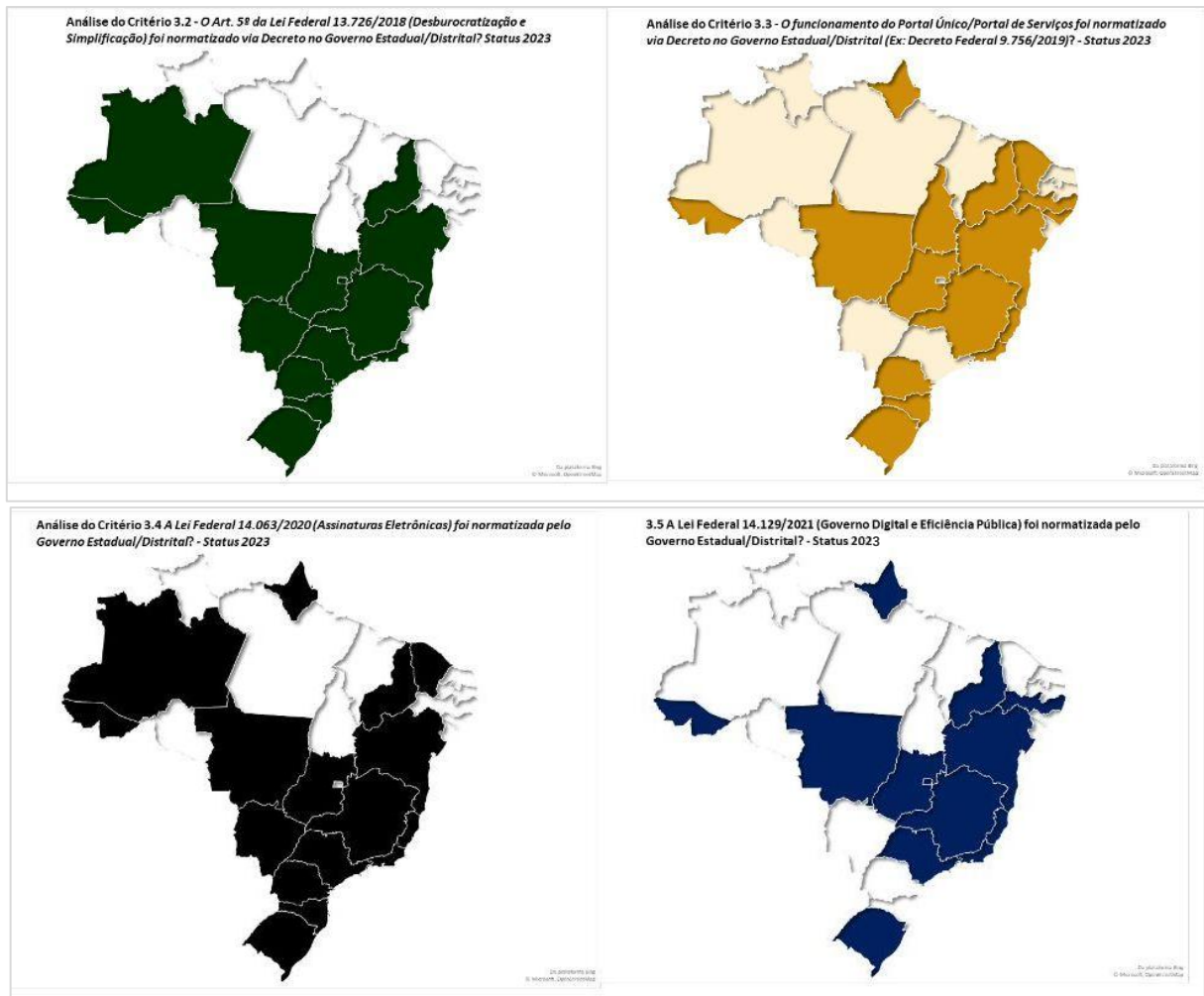


Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Ao comparar especificamente a normatização dos critérios 3.2, 3.3, 3.4 e 3.5 em sequência no ano de 2023, foi possível observar que apenas as UFs de da MT, TO, BA, MG, RJ, GO, AC, PI e RS normatizaram todos os quatro dispositivos.

Cinco UFs (AP, PR, ES, SP e SC) normatizaram três dos quatro dispositivos, enquanto outras cinco UFs (AM, MS, PE, DF e CE) normatizaram dois dispositivos. O estado de TO normatizou um dos dispositivos. Por fim, seis UFs ainda não normatizaram nenhum dos quatro dispositivos RO, PA, MA, RN, PB e SE. A Figura 8 resume estas informações e em seguida, na próxima seção, são apresentadas as comparações da edição atual do Índice com as edições anteriores.

Figura 8. Mapas Brasil para comparação de quatro dos critérios da Dimensão 3



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

## 4 COMPARATIVO COM EDIÇÕES ANTERIORES

Neste tópico serão apresentadas comparações entre os resultados obtidos no Índice na edição atual e os resultados das três anteriores. Inicialmente, serão indicadas comparações entre 2023 e 2022 a fim de destacar os avanços do período e na sequência serão tecidas comparações na série histórica. Para garantir uma comparação válida, sempre que ocorreu diferença metodológica entre as edições, a pontuação das UFs foi recalculada para garantir equivalência entre os dados.

### 4.1 Comparativo e evolução da pontuação nominal das UFs entre as edições 2023 e 2022

Considerando a ocorrência de duas edições subsequentes com a metodologia completa (de 34 critérios, considerando a atualização metodológica de 2023), é possível realizar comparativos entre as edições 2023 e 2022, conforme os dados apresentados na Tabela 11.

Tabela 11. Comparativo da pontuação e ranqueamento das UFs entre as edições 2023 e 2022

Unidade da Federação (UF)	Pontuação Final - 2023	Pontuação Final - 2022*	VARIAÇÃO NOMINAL 2023/2022	RANKING 2023	RANKING 2022	VARIAÇÃO DE POSIÇÃO 2023/2022
RS	145,50	136,50	9,00	1	1	⇔0
GO	143,25	131,75	11,50	2	2	⇔0
RJ	142,13	104,13	38,00	3	9	↑7
BA	129,25	123,25	6,00	4	3	↓1
SP	127,63	120,63	7,00	5	4	↓1
MG	121,75	117,25	4,50	6	6	⇔0
PR	121,50	120,25	1,25	7	5	↓2
SC	115,63	109,50	6,13	8	8	⇔0
AP	111,50	111,50	0,00	9	7	↓2
ES	111,25	99,75	11,50	10	10	⇔0
MS	108,25	86,75	21,50	11	14	↑3
MT	105,88	91,13	14,75	12	12	⇔0
PB	103,25	83,00	20,25	13	15	↑2
PE	101,00	93,50	7,50	14	11	↓3
CE	98,00	74,00	24,00	15	16	↑1
DF	94,75	87,75	7,00	16	13	↓3
RO	92,63	65,63	27,00	17	17	⇔0
PA	92,50	61,25	31,25	18	20	↑2

TO	87,00	62,75	24,25	19	19	↔0
MA	86,00	51,75	34,25	20	22	↑2
AC	80,00	31,50	48,50	21	27	↑6
PI	73,75	44,25	29,50	22	24	↑2
AL	71,75	49,75	22,00	23	23	↔0
AM	71,00	59,25	11,75	24	21	↓3
RN	63,25	63,25	0,00	25	18	↓7
SE	56,50	44,00	12,50	26	25	↓1
RR	NR	36,00	-36,00	27	26	↓1

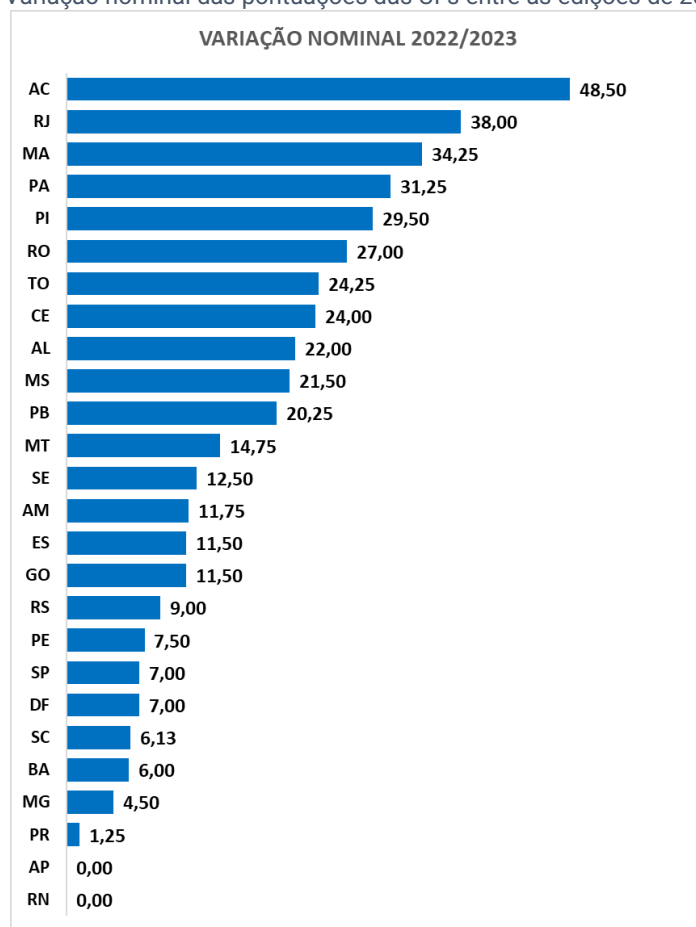
Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

\*A pontuação de 2022 foi atualizada com a metodologia de 2023 para permitir a comparabilidade e compatibilidade estatística

Observando as posições entre 2023 e 2022 na Tabela 11, oito UFs subiram de posição, dez UFs desceram e nove UFs mantiveram-se na posição. A variação nominal de pontos de cada UF entre o Índice de 2023 e 2022 pode ser verificada graficamente na Figura 14. É possível observar que houve uma melhora de pontuação em 24 das 27 UFs. É possível observar que o estado do Acre foi o que apresentou a maior variação no período, saltando 48,5 pontos (da 27ª para 21ª colocação), seguido do estado RJ com um crescimento de 38 pontos (da 9ª para a 3ª posição) e do estado do MA que subiu 34,25 pontos (22ª para a 20ª colocação). Os estados do PA, PI, RO, TO, CE, AL, MS e PB aumentaram suas pontuações de 20 a 30 pontos entre as edições. Enquanto os estados do MT, SE, AM, ES, GO, RS, PE, SP, DF, SC, BA, MG e PR cresceram até 15 pontos no mesmo período. Duas UFs não apresentaram crescimento entre 2023 e 2022, AP e RN. A variação nominal das pontuações é detalhada na Figura 9.



Figura 9. Variação nominal das pontuações das UFs entre as edições de 2022 e 2023



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Ao comparar a pontuação média nacional e por Região, verifica-se que todas as regiões brasileiras apresentaram crescimento entre 5 e 15 pontos entre as edições de 2023 e 2022. A Região Nordeste foi a que apresentou maior crescimento no período, saltando 17,33 pontos. Três regiões aumentaram de nível entre as edições: ambas as regiões Norte e Nordeste subiram do nível *regular* para *bom* e a Região Centro-Oeste saltou do nível *bom* para  *muito bom*. A Tabela 12 resume as informações.

Tabela 12. Comparativo da pontuação por regiões entre as edições 2023 e 2022

Região	Pontuação Final - 2023	Pontuação Final - 2022	VARIAÇÃO NOMINAL 2023/2022
MÉDIA BR	98,33	83,70	14,63
MÉDIA N	76,38	61,13	15,25
MÉDIA NE	86,97	69,64	17,33
MÉDIA CO	113,03	99,34	13,69
MÉDIA SE	125,69	110,44	15,25
MÉDIA S	127,54	122,08	5,46

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Na sequência, a pontuação detalhada de cada uma das três dimensões entre os anos de 2022 e 2023 foi analisada. Na Dimensão 1, que aborda as Capacidades para a Oferta de Serviços Públicos Digitais, apresentada na Tabela 13, observa-se que à exceção de RR, todas as UFs mantiveram ou apresentaram aumento de pontuação em relação a edição anterior do Índice. Seis UFs (RS, MG, SC, MT, AM e RR) mantiveram a pontuação.

Outras nove UFs (BA, SC, MT, DF, PE, TO, PI, SE e AM) aumentaram até 10 pontos. Finalmente, outras oito UFs (RJ, RO, AC, MS, CE, PB, MA e PA) cresceram mais de 10 pontos, com destaque para PA e AC que subiram, respectivamente, 21 e 27 pontos entre 2023 e 2022. Nove UFs subiram de posição no ranking da Dimensão 1, enquanto 11 caíram e seis mantiveram suas posições. Outro dado que se ressalta, é a considerável redução de UFs no nível *ruim* em 2022 (10 UFs) para apenas duas em 2023, indicando o esforço das UFs para aprimorar a capacidade de oferecer serviços públicos digitais aos cidadãos.

Tabela 13. Variação nominal das pontuações das UFs entre as edições de 2023 e 2022 na Dimensão 1

Unidade da Federação (UF)	Dimensão 1 - 2023	Dimensão 1 - 2022	Variação 2023-2022	Ranking 2023 - Dimensão 1	Ranking 2022 - Dimensão 1	Variação de posição na Dimensão 1
RS	63,00	63,00	0,00	1	1	⇔0
MG	63,00	63,00	0,00	1	1	⇔0
BA	61,50	60,00	1,50	3	4	↑1
GO	60,75	60,75	0,00	4	3	↓1
RJ	59,63	45,38	14,25	5	11	↑6
PR	56,25	56,25	0,00	6	5	↓1
SP	55,88	55,88	0,00	7	6	↓1
SC	53,63	48,75	4,88	8	8	⇔0
MT	52,88	47,63	5,25	9	9	⇔0
AP	49,50	49,50	0,00	10	7	↓3
ES	47,25	47,25	0,00	11	10	↓1
RO	43,88	30,38	13,50	12	14	↑2
AC	40,50	13,50	27,00	13	25	↑12
DF	39,75	35,25	4,50	14	12	↓2
MS	39,75	28,50	11,25	14	15	↑1
CE	39,75	28,50	11,25	14	15	↑1
PB	39,75	28,50	11,25	14	15	↑1
MA	39,75	20,25	19,50	14	18	↑4
PE	38,25	30,75	7,50	19	13	↓6
PA	36,00	15,00	21,00	20	24	↑4
AL	30,75	20,25	10,50	21	18	↓3

TO	25,50	17,25	8,25	22	21	↓1
PI	24,00	17,25	6,75	23	21	↓2
SE	22,50	15,75	6,75	24	23	↓1
RN	20,25	20,25	0,00	25	18	↓7
AM	12,75	10,50	2,25	26	26	⇔0
RR	0,00	9,00	-9,00	27	27	⇔0

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Ao observar a evolução das UFs na Dimensão 2, que trata da oferta de Serviços Públicos Digitais, também é constatado que a exceção de RR, todas as UFs mantiveram ou subiram sua pontuação no período, variando entre 4 e 22 pontos. Verifica-se que na atual edição, quatro UFs alcançaram o nível *ótimo* (RS, RJ, GO e SP). Outras 12 UFs passaram ao nível  *muito bom* (BA, PR, SC, AP, ES, MS, PB, PE, CE, PA, TO e AM), em 2023, enquanto eram dez UFs em 2022. Outras oito UFs (MG, MT, DF, RO, MA, PI, AL e RN) alcançaram o nível *bom* e duas ficaram no nível *regular* (AC e SE).

Ressalta-se também que nesta dimensão o RJ apresentou o maior crescimento, com 22,5 pontos a mais em 2023 do que no ano anterior. Outras 19 UFs também aumentaram sua pontuação, enquanto seis o mesmo número de pontos de 2022. O estado do RJ também foi o que mais subiu no ranking da Dimensão 2 (10 posições), seguido de TO (9 posições). Os estados de SC e AP perderam nove posições cada em 2023, mesmo mantendo suas pontuações, o que demonstra avanço na competitividade nesta dimensão. A Tabela 14 detalha a evolução do período.

Tabela 14. Variação nominal das pontuações das UFs entre as edições de 2023 e 2022 na Dimensão 2

Unidade da Federação (UF)	Dimensão 2 - 2023	Dimensão 2 - 2022	Variação 2023-2022	Ranking 2023 - Dimensão 2	Ranking 2022 - Dimensão 2	Variação de posição na Dimensão 2
GO	67,50	58,50	9,00	1	1	⇔0
RS	67,50	58,50	9,00	1	1	⇔0
RJ	67,50	45,00	22,50	1	11	↑10
SP	63,00	58,50	4,50	4	1	↓3
MS	58,50	49,50	9,00	5	6	↑1
PB	58,50	49,50	9,00	5	6	↑1
PR	54,00	54,00	0,00	7	4	↓3
BA	54,00	49,50	4,50	7	6	↓1
ES	54,00	45,00	9,00	7	11	↑4

PE	54,00	54,00	0,00	7	4	↓3
TO	54,00	40,50	13,50	7	16	↑9
PA	54,00	45,00	9,00	7	11	↑4
SC	49,50	49,50	0,00	13	6	↓7
AP	49,50	49,50	0,00	13	6	↓7
CE	49,50	40,50	9,00	13	16	↑3
AM	49,50	45,00	4,50	13	11	↓2
MG	45,00	40,50	4,50	17	16	↓1
DF	45,00	45,00	0,00	17	11	↓6
RO	45,00	31,50	13,50	17	21	↑4
MA	45,00	31,50	13,50	17	21	↑4
MT	40,50	36,00	4,50	21	20	↓1
RN	40,50	40,50	0,00	21	16	↓5
AL	36,00	27,00	9,00	23	23	↔0
PI	36,00	27,00	9,00	23	23	↔0
SE	31,50	27,00	4,50	25	23	-2
AC	27,00	18,00	9,00	26	27	↑1
RR	NR	27,00	-27,00	27	23	↓4

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Por fim, foram analisadas na Tabela 15 as variações observadas na Dimensão 3, que avalia a normatização sobre modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais. Evidencia-se o aumento no número de UFs que passaram para o nível *ótimo*, saltando de seis para 10 UFs (RS, RJ, GO, BA, MG, SC, AP, MT, AC e PI). O número de UFs no nível  *muito bom*  também foi crescente, de duas para quatro UFs (PR, ES, MS e DF). O número de UFs no nível *bom e regular* caíram ambos de cinco em 2022, para quatro em 2023. Já o número de UFs no nível *ruim* saiu de oito para quatro.

Os estados do MA, AC e PI passaram a pontuar nesta dimensão a partir de 2023, com destaque para AC e PI, que subiram do nível *ruim* para *ótimo* no período, galgando 17 e 20 posições, respectivamente. Ao todo, 18 UFs aumentaram suas pontuações em 2023, enquanto outras nove mantiveram sua pontuação de 2022.

Tabela 15. Variação nominal das pontuações das UFs entre as edições de 2023 e 2022 na Dimensão 3

Unidade da Federação (UF)	Dimensão 3 - 2023	Dimensão 3 - 2022	Variação 2023-2022	Ranking 2023 - Dimensão 3	Ranking 2022 - Dimensão 3	Variação de posição na Dimensão 3
GO	15,00	12,50	2,50	1	5	↑4
RS	15,00	15,00	0,00	1	1	↔0
RJ	15,00	13,75	1,25	1	2	↑1
BA	13,75	13,75	0,00	4	2	↓2



MG	13,75	13,75	0,00	4	2	↓2
PI	13,75	0,00	13,75	4	24	↑20
SC	12,50	11,25	1,25	7	7	↔0
AP	12,50	12,50	0,00	7	5	↓2
MT	12,50	7,50	5,00	7	11	↑4
AC	12,50	0,00	12,50	7	24	↑17
PR	11,25	10,00	1,25	11	8	↓3
ES	10,00	7,50	2,50	12	11	↓1
DF	10,00	7,50	2,50	12	11	↓1
MS	10,00	8,75	1,25	12	9	↓3
SP	8,75	6,25	2,50	15	14	↓1
CE	8,75	5,00	3,75	15	15	↔0
PE	8,75	8,75	0,00	15	9	↓6
AM	8,75	3,75	5,00	15	18	↑3
TO	7,50	5,00	2,50	19	15	↓4
PB	5,00	5,00	0,00	20	15	↓5
AL	5,00	2,50	2,50	20	20	↔0
RO	3,75	3,75	0,00	22	18	↓4
RN	2,50	2,50	0,00	23	20	↓3
PA	2,50	1,25	1,25	23	22	↓1
SE	2,50	1,25	1,25	23	22	↓1
MA	1,25	0,00	1,25	26	24	↓2
RR	NR	0,00	0,00	27	24	↓3

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

#### 4.2 Comparativo com Edições Anteriores considerando a metodologia utilizada nas edições de 2020 e 2021

A fim de permitir uma comparação válida entre os resultados desta edição e o das anteriores, a metodologia utilizada até 2021 foi aplicada nos resultados de 2022 e 2023 (dado que a partir de 2022 foram adicionados 12 novos critérios). A Tabela 16 apresenta a pontuação das UFs utilizando a estrutura comum às quatro edições: 10 critérios na Dimensão 1, 10 critérios na Dimensão 2, e três critérios na Dimensão 3 – sem atribuições de bonificações.

Tabela 16. Comparação da pontuação final das UFs utilizando a metodologia 2021

Unidade da Federação (UF)*	Pontuação Final - 2023	Pontuação Final - 2022	Pontuação Final - 2021	Pontuação Final - 2020
RS	100,00	95,50	91,00	77,50
GO	97,75	97,75	72,75	53,25
RJ	97,75	80,75	52,00	49,75

PR	96,50	95,25	86,25	65,50
BA	94,25	94,25	87,25	77,00
SC	93,25	85,25	80,75	78,50
SP	89,25	84,75	65,25	51,75
MG	85,25	85,25	83,00	78,50
MT	81,75	75,00	55,50	30,50
MS	81,75	64,75	51,25	31,75
CE	80,50	63,25	49,75	31,50
AP	79,50	79,50	71,25	64,25
ES	79,25	74,75	74,75	68,75
PB	79,25	65,75	72,75	63,75
PA	79,00	50,75	49,50	38,25
DF	72,75	68,25	49,75	49,75
MA	71,00	40,50	39,50	33,75
AC	70,50	31,50	36,00	9,00
RO	69,00	48,75	43,00	50,00
TO	68,25	52,25	55,25	46,25
PE	67,00	62,50	63,75	54,75
PI	60,50	42,75	31,50	31,50
AL	56,75	49,75	49,75	43,00
RN	54,25	54,25	49,75	38,25
AM	51,25	46,25	46,75	18,00
SE	49,75	44,00	53,00	50,75
RR	NR	36,00	36,00	0,00

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Nota: (\*) A ordem em que as UFs são apresentadas corresponde ao ranqueamento oficial baseado na pontuação de todos os critérios da Edição 2023.

Neste cenário, seis UFs se classificaram em 2023 no nível *ótimo* (RS, GO, RJ, PR, BA e SC), enquanto em 2022 foram quatro (RS, GO, PE e BA). Doze UFs (SP, MG, MT, MS, CE, AP, ES, PB, PA, DF, MA e AC) foram classificadas no nível *muito bom* e outras sete (RO, TO, PE, PI, AL, RN e AM) no nível *bom*. Ainda, o estado de SE se classificou como *regular* e RR como *ruim*.

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 17. Nesta perspectiva, quatro Regiões mantiveram o nível alcançado em 2022 (Nordeste, Centro-Oeste, Sudeste e Sul). Já a Região Norte passou do nível *regular* para *bom*. Na comparação nacional, o país também subiu do nível *bom* para *muito bom*.

Observando a evolução ao longo dos quatro anos do Índice, constata-se um relevante crescimento das médias regionais e nacional. A pontuação e classificação de todas as regiões considerando a metodologia de 2020/2021

apresentam crescimento ano a ano, em função da aprendizagem que vem sendo conquistada pelas UFs ao longo das edições do Índice.

Tabela 17. Resultados por Região considerando a metodologia de cálculo de pontuação das edições anteriores

Unidade da Federação (UF)	Pontuação Final 2023	Pontuação Final 2022	Pontuação Final 2021	Pontuação Final 2020
MÉDIA BR	74,30	65,53	57,31	47,61
MÉDIA N	59,64	49,29	48,25	32,25
MÉDIA NE	68,14	57,44	55,22	47,14
MÉDIA CO	83,50	76,44	44,88	41,31
MÉDIA SE	87,88	81,38	68,75	62,19
MÉDIA S	96,58	92,00	86,00	73,83

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Na sequência, foi analisada a pontuação das UFs no Índice nas edições de 2020, 2021, 2023 e 2022, conforme apresentado na Tabela 18. 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 2023.

Tabela 18. Análise evolutiva da Pontuação Final por UF entre os anos de 2020 e 2023

UF*	PONTUAÇÃO FINAL				VARIÇÃO NOMINAL				VARIÇÃO DE POSIÇÃO			
	2023**	2022**	2021	2020	2021 - 2020	2022 - 2021	2023 - 2022	2023 - 2020	2021 - 2020	2022 - 2021	2023 - 2022	2023 - 2020
RS	100,0	95,50	91,00	77,50	13,50	4,50	4,50	22,50	↑2	↓1	↑1	↑2
GO	97,75	97,75	72,75	53,25	19,50	25,00	0,00	44,50	↑3	↑6	↓1	↑8
RJ	97,75	80,75	52,00	49,75	2,25	28,75	17,00	48,00	↓1	↑7	↑6	↑12
PR	96,50	95,25	86,25	65,50	20,75	9,00	1,25	31,00	↑3	↔0	↓1	↑2
BA	94,25	94,25	87,25	77,00	10,25	7,00	0,00	17,25	↑2	↓2	↓1	↓1
SC	93,25	85,25	80,75	78,50	2,25	4,50	8,00	14,75	↓4	↔0	↓1	↓5
SP	89,25	84,75	65,25	51,75	13,50	19,50	4,50	37,50	↑1	↑3	↔0	↑4
MG	85,25	85,25	83,00	78,50	4,50	2,25	0,00	6,75	↓3	↓1	↓3	↓7
MT	81,75	75,00	55,50	30,50	25,00	19,50	6,75	51,25	↑12	↑2	↑1	↑15
MS	81,75	64,75	51,25	31,75	19,50	13,50	17,00	50,00	↑5	↑2	↑5	↑12
CE	80,50	63,25	49,75	31,50	18,25	13,50	17,25	49,00	↑5	↑2	↑4	↑11
AP	79,50	79,50	71,25	64,25	7,00	8,25	0,00	15,25	↓2	↔0	↓3	↓5
ES	79,25	74,75	74,75	68,75	6,00	0,00	4,50	10,50	↓1	↓5	↓2	↓8
PB	79,25	65,75	72,75	63,75	9,00	-7,00	13,50	15,50	↑1	↓6	↔0	↓5
PA	79,00	50,75	49,50	38,25	11,25	1,25	28,25	40,75	↓3	↑2	↑4	↑3
DF	72,75	68,25	49,75	49,75	0,00	18,50	4,50	23,00	↓3	↑5	↓4	↓2
MA	71,00	40,50	39,50	33,75	5,75	1,00	30,50	37,25	↓4	↓1	↑8	↑3

AC	70,50	31,50	36,00	9,00	27,00	-4,50	39,00	61,50	↑1	↓2	↑9	↑8
RO	69,00	48,75	43,00	50,00	-7,00	5,75	20,25	19,00	↓10	↑2	↑2	↓6
TO	68,25	52,25	55,25	46,25	9,00	-3,00	16,00	22,00	↑3	↓5	↓2	↓4
PE	67,00	62,50	63,75	54,75	9,00	-1,25	4,50	12,25	↓2	↓5	↓5	↓12
PI	60,50	42,75	31,50	31,50	0,00	11,25	17,75	29,00	↓5	↑3	↑2	↔0
AL	56,75	49,75	49,75	43,00	6,75	0,00	7,00	13,75	↔0	↓3	↓3	↓6
RN	54,25	54,25	49,75	38,25	11,50	4,50	0,00	16,00	↑1	↔0	↓7	↓6
AM	51,25	46,25	46,75	18,00	28,75	-0,50	5,00	33,25	↑3	↔0	↓3	↔0
SE	49,75	44,00	53,00	50,75	2,25	-9,00	5,75	-1,00	↓2	↓9	↓3	↓14
RR	NR	36,00	36,00	0,00	36,00	0,00	-36,00	0,00	↑2	↓1	↓1	↔0

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Notas: (\*) A ordem em que as UFs são apresentadas corresponde ao ranqueamento oficial baseado na pontuação de todos os critérios da Edição 2023.

(\*\*) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2023 e 2022 desta tabela foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

### 4.3 Comparativo das edições 2020, 2021, 2022 e 2023

Ao comparar a evolução das UFs entre 2020 e 2023, a Tabela 18 mostra que o estado do AC apresentou a maior variação positiva de pontuação entre a primeira e a atual edição do Índice, com 61,5 pontos, seguido do estado do MT, com uma evolução de 50,25 pontos e do estado do RJ com um aumento de 48 pontos. Na mesma comparação, o estado de SE apresentou 1 ponto a menos que a primeira edição, o estado de RR não apresentou variação de pontuação e o estado de MG obteve 6,75 pontos a mais que a primeira edição do Índice.

Ao comparar as pontuações de 2022 com 2023, o estado do AC se destaca com a maior variação positiva (39,0 pontos), seguido pelo MA, com acréscimo de 30,5 pontos e PA com 28,25 pontos. O estado de RR apresentou 36 pontos a menos que a edição anterior (justificado pela UF não ter respondido ao questionário nesta edição). Ainda, cinco UFs não apresentaram variação entre 2022 e 2023 (GO, BA, MG, AP E RN).

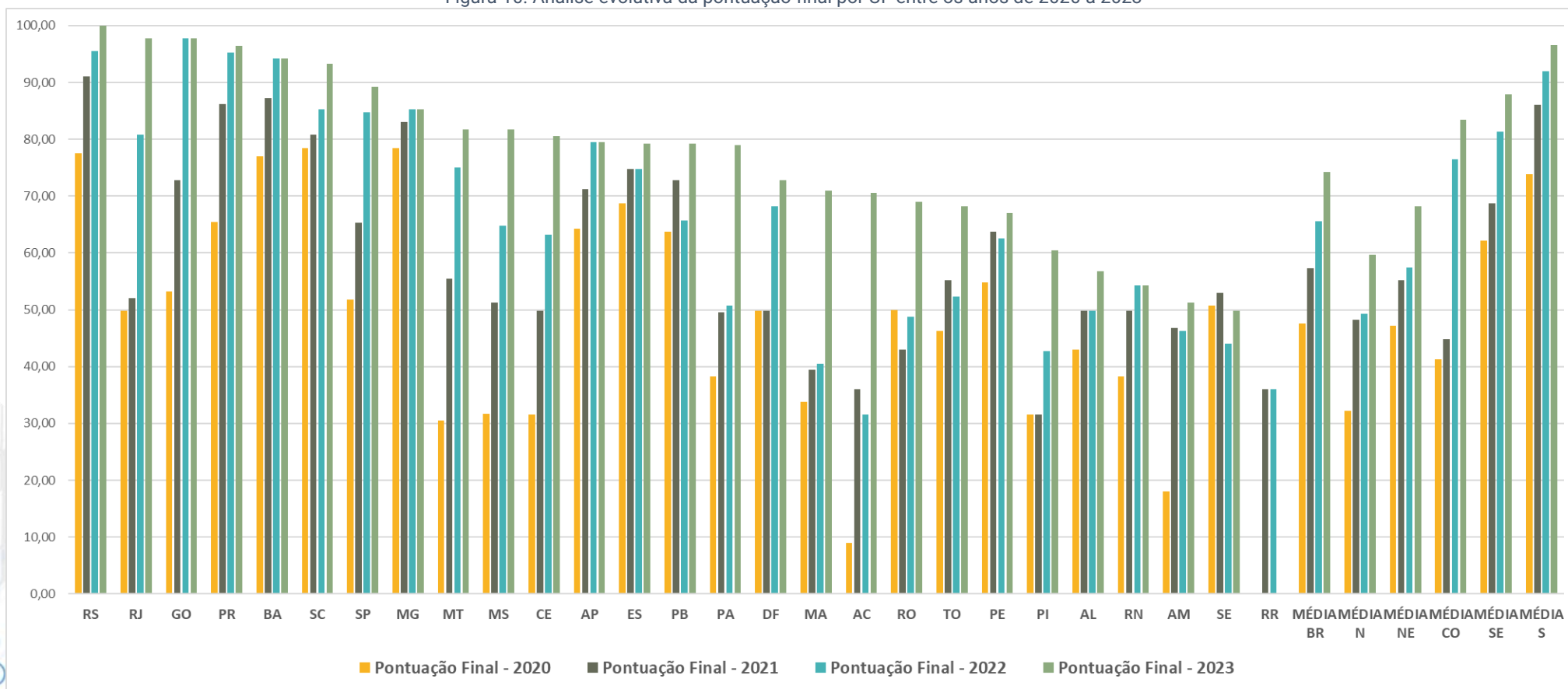
Contabilizando apenas os 23 critérios mantidos nas quatro edições, o resultado de seis UFs foi categorizado como *ótimo* nesta edição do Índice, enquanto em 2022, três UFs alcançaram este nível. Em 2021, apenas o estado do RS obteve tal resultado e em 2020, nenhuma UF foi classificada neste nível de maturidade. Na categoria *muito bom*, 12 UFs foram classificadas neste nível em 2023, nove em 2022, oito em 2021 e quatro em 2020. Já na categoria *bom*, em 2023, sete UFs se classificaram neste nível, ao passo que em 2022 o resultado foi de oito UFs, em 2021 foi de sete e, em 2020 foram oito. Ainda, em 2023 houve uma UF no nível *regular*, enquanto em 2022, 2021 e 2020 foram oito, 11 e 12 UFs neste nível, respectivamente. Em relação ao nível *ruim*, em 2023 não houve nenhuma UF nesta classificação e em 2020 houve três.



#### **4.4 Média Nacional e por Regiões – 2020 a 2023**

A evolução da pontuação final das UFs nos quatro anos avaliados é apresentada na Figura 10, considerando apenas os 23 critérios comuns a todas as edições do Índice.

Figura 10. Análise evolutiva da pontuação final por UF entre os anos de 2020 a 2023



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Nota: Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 e 2023 desta ilustração foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

Neste cenário de 2020 para 2021, 26 das 27 UFs tiveram aumento de pontuação. Entre 2021 e 2022, 18 UFs aumentaram sua pontuação. Já ao comparar 2022 e 2023, observa-se que 21 UFs apresentaram crescimento de pontuação entre as edições: RS, RJ, PR, SC, SP, MT, MS, CE, ES, PB, PA, DF, MA, AC, RO, TO, PE, PI, AL, AM e SE. Outras cinco UFs manteriam a pontuação, (GO, BA, MG, AP, RN). Por fim, apenas RR apresenta queda entre as edições de 2023 e 2022, com 36 pontos a menos, justificado pela não participação da UF nesta edição do Índice.

A pontuação das quatro edições, considerando a média nacional e a média por regiões, é apresentada na Tabela 19. Considerando os 23 critérios comuns às quatro edições do Índice e a metodologia de 2020/2021, todas as regiões apresentaram crescimento a cada ano da realização do Índice. A maior amplitude da série histórica foi apresentada pela Região Centro-Oeste entre 2020 e 2023, com um crescimento de 42,19 pontos. Já o menor crescimento foi apresentado entre 2022 e 2023 na Região Sul.

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 2022 e saltou para *muito bom* em 2023, indicando o desenvolvimento das UFs ao longo das edições do Índice.

Tabela 19. Análise evolutiva da Pontuação Final via Média Nacional e Média por Regiões entre os anos de 2020 e 2023

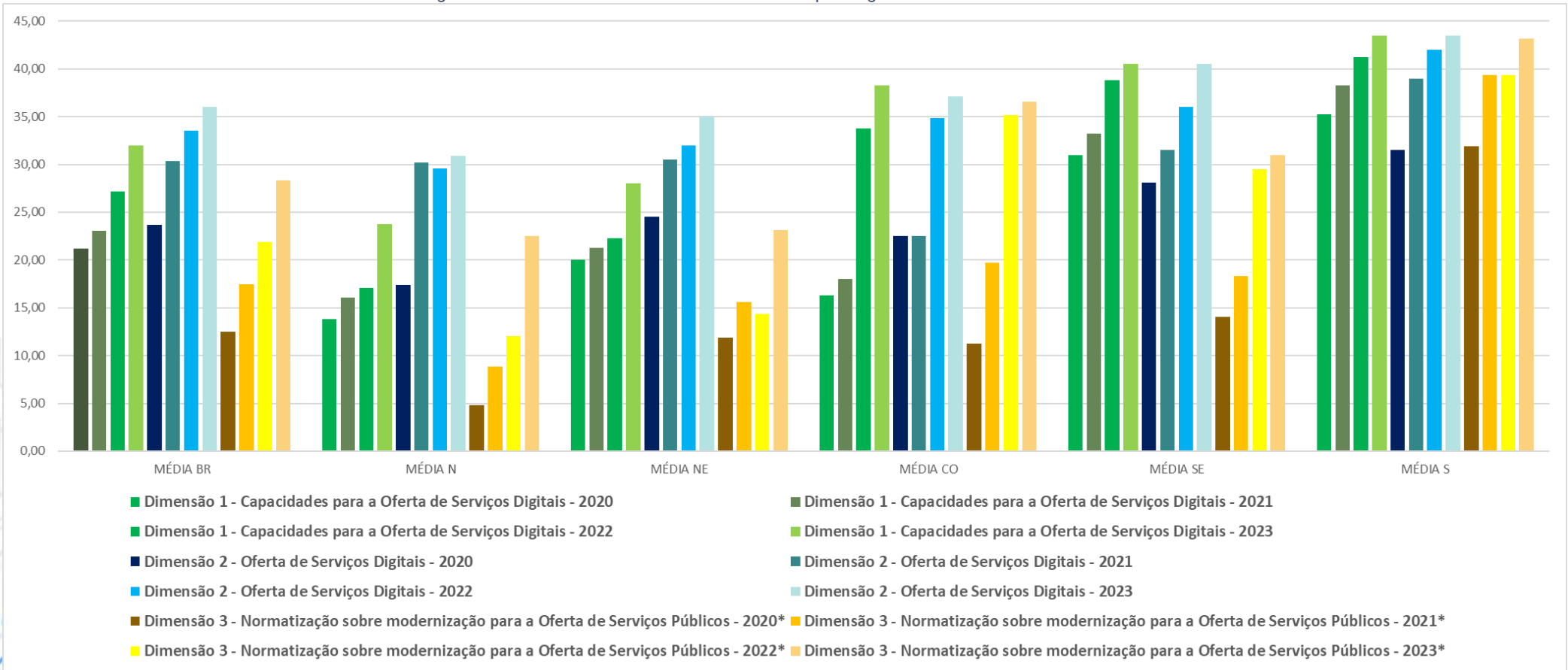
UF	PONTUAÇÃO FINAL*				VARIÇÃO NOMINAL			
	2023	2022	2021	2020	21-20	22-21	23-22	23-20
MÉDIA BR	74,30	65,53	57,31	47,61	9,69	8,22	8,77	26,69
MÉDIA N	59,64	49,29	48,25	32,25	16,00	1,04	10,36	27,39
MÉDIA NE	68,14	57,44	55,22	47,14	8,08	2,22	10,69	21,00
MÉDIA CO	83,50	76,44	44,88	41,31	3,56	31,56	7,06	42,19
MÉDIA SE	87,88	81,38	68,75	62,19	6,56	12,63	6,50	25,69
MÉDIA S	96,58	92,00	86,00	73,83	12,17	6,00	4,58	22,75

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Nota: (\*) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2023 e 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 dimensão a nível nacional e por regiões, entre os anos de 2020 e 2022, é exibido na Figura 11. É possível observar que quase todas as regiões apresentaram crescimento nas três dimensões ao longo dos quatro anos do Índice. Em apenas dois casos houve ligeira queda ao longo da série histórica: a Região Norte caiu 0,64 ponto entre 2021 e 2022 na Dimensão 2 e a Região Nordeste caiu 1,25 ponto entre 2021 e 2022 na Dimensão 3.

Figura 11. Análise evolutiva da Média Nacional e por Regiões entre os anos de 2020 a 2023



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

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.  
 \*OBS.: Para fins de melhor comparabilidade entre as três dimensões e melhor visualização dos dois gráficos acima, os valores da dimensão 3 foram multiplicados por 4,5 para equiparar com a estrutura de pesos das dimensões 1 e 2.



Ao analisar a série histórica, o maior crescimento na Dimensão 1 foi observado na Região Centro-Oeste, ao saltar 15,85 pontos na edição 2022 em relação ao ano anterior, seguido da Região Norte que cresceu 6,75 pontos na edição 2023 em comparação com 2022. Ao focar nos maiores crescimentos da série histórica na Dimensão 2, constata-se que a Região Norte saltou 12,86 pontos na edição de 2021 em comparação a 2020. O segundo maior crescimento na Dimensão 2 pertence ao Sudeste, ao apresentar crescimento de 12,38 pontos de 2021 para 2022. Finalmente, ao considerar a Dimensão 3, observa-se que o maior crescimento da série história foi da Região Centro-Oeste, saltando 15,47 pontos em 2022 em relação a 2021. O segundo maior crescimento desta dimensão foi na Região Sul, ganhando 11,25 pontos em 2022.

A nível nacional, o maior crescimento da série histórica foi observado na Dimensão 2, quando houve salto de 6,67 pontos em 2021 comparado a 2020. Na sequência, constata-se que a Dimensão 3 em 2023 apresentou aumento, de 6,46 pontos a mais em relação à edição anterior.

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

#### 4.5 Comparativo da Série Histórica da Dimensão 1

Para análise da série histórica da Dimensão 1, a pontuação obtida em 2022 e 2023 nos 10 critérios que já eram mensurados pelo Índice foi comparada com a das duas edições anteriores, conforme apresentado na Tabela 20. A metodologia de cálculo de pontuação utilizada foi a das edições de 2020 e de 2021, que contempla as 10 questões comuns a todas as edições.

Tabela 20. Comparativo dos Resultados da Dimensão 1 por UF

UF	PONTUAÇÃO DIMENSÃO 1				VARIÇÃO NOMINAL DIMENSÃO 1			
	2023*	2022*	2021	2020	21-20	22-21	23-22	23-20
RS	45,00	45,00	45,00	40,50	4,50	0,00	0,00	4,50
GO	42,75	42,75	33,75	22,50	11,25	9,00	0,00	20,25
RJ	42,75	36,00	22,50	20,25	2,25	13,50	6,75	22,50
PR	42,75	42,75	38,25	31,50	6,75	4,50	0,00	11,25
BA	45,00	45,00	45,00	40,50	4,50	0,00	0,00	4,50
SC	42,75	36,00	31,50	33,75	-2,25	4,50	6,75	9,00
SP	40,50	40,50	29,25	29,25	0,00	11,25	0,00	11,25
MG	45,00	45,00	42,75	38,25	4,50	2,25	0,00	6,75
MT	42,75	40,50	24,75	6,75	18,00	15,75	2,25	36,00
MS	33,75	22,50	13,50	11,25	2,25	9,00	11,25	22,50
CE	33,75	24,75	11,25	13,50	-2,25	13,50	9,00	20,25
AP	36,00	36,00	31,50	31,50	0,00	4,50	0,00	4,50

ES	33,75	33,75	38,25	36,00	2,25	-4,50	0,00	-2,25
PB	29,25	20,25	24,75	20,25	4,50	-4,50	9,00	9,00
PA	31,50	13,50	13,50	15,75	-2,25	0,00	18,00	15,75
DF	33,75	29,25	0,00	24,75	-24,75	29,25	4,50	9,00
MA	33,75	18,00	15,75	15,75	0,00	2,25	15,75	18,00
AC	36,00	13,50	13,50	9,00	4,50	0,00	22,50	27,00
RO	33,75	22,50	13,50	18,00	-4,50	9,00	11,25	15,75
TO	20,25	15,75	22,50	18,00	4,50	-6,75	4,50	2,25
PE	24,75	20,25	20,25	20,25	0,00	0,00	4,50	4,50
PI	20,25	15,75	9,00	9,00	0,00	6,75	4,50	11,25
AL	24,75	20,25	20,25	13,50	6,75	0,00	4,50	11,25
RN	20,25	20,25	20,25	20,25	0,00	0,00	0,00	0,00
AM	9,00	9,00	9,00	4,50	4,50	0,00	0,00	4,50
SE	20,25	15,75	24,75	27,00	-2,25	-9,00	4,50	-6,75
RR	0,00	9,00	9,00	0,00	9,00	0,00	-9,00	0,00

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Nota: (\*) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2023 e 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). Já em 2023, apenas duas UFs apresentaram o nível *ruim*.

Na primeira edição do Índice, nove UFs foram classificadas no nível *regular*. Nos anos seguintes, obteve-se seis, dez e quatro UFs classificadas no nível *regular*, respectivamente a 2021, 2023 e 2022. Já na classificação *bom*, foram classificadas em 2020 cinco UFs, em 2021 seis UFs, em 2022 duas UFs, e em 2023 quatro UFs. Para a classificação *muito bom*, constata-se, de 2020 a 2023, nesta ordem, cinco, três, seis e nove UFs. Por fim, na classificação *ótimo*, têm-se três UFs em 2021, cinco UFs em 2022 e oito UFs em 2023. Esses avanços demonstram o desenvolvimento das estruturas e condições técnicas para o provimento da oferta de serviços *online* das UFs.

Comparando as duas primeiras edições (2020 e 2021), MT, GO e RR foram os Estados com a maior variação positiva. O estado do 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 realizada 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

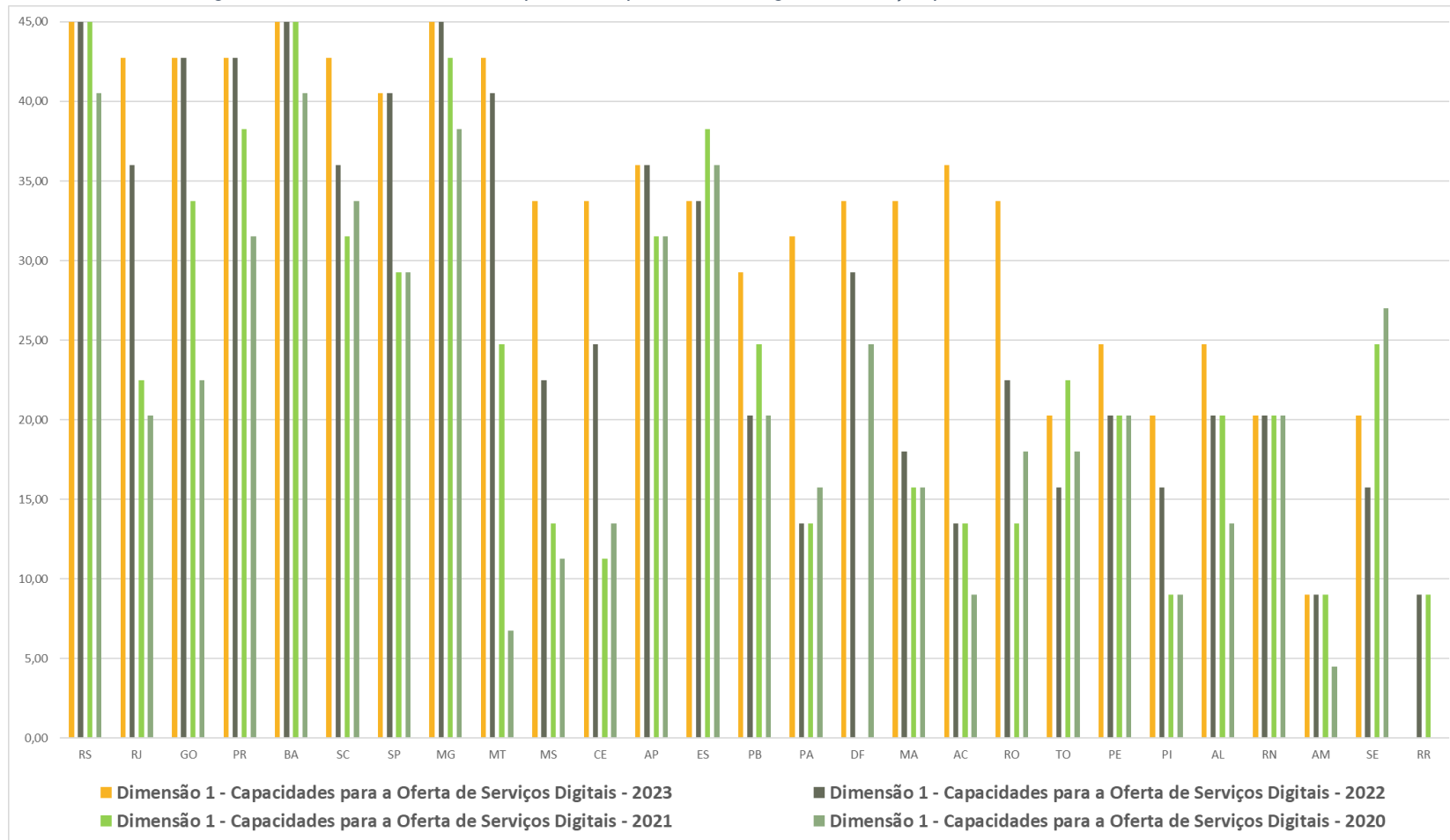
2021; MT conquistou 15,75 pontos a mais em 2022; e RJ alcançou 13,50 pontos a mais.

Ao analisar a evolução entre 2022 e 2023, destaca-se que o estado do AC foi o que apresentou maior crescimento, conquistando 22,5 pontos a mais nesta quarta edição, o que lhe proporcionou subir 14 posições na Dimensão 1. Na sequência, verifica-se que o estado do PA cresceu 18 pontos, subindo assim 6 colocações em 2023 comparado a 2022. O terceiro maior crescimento na quarta edição do Índice foi observado no estado do MA, que cresceu 15,75 pontos, subindo 8 posições no ranking atual.

Ainda comparando a edição atual do Índice com o ano anterior, nove UFs subiram de posição na Dimensão 1, 13 UFs caíram e cinco UFs mantiveram suas posições.

A evolução de cada UF na Dimensão 1 durante as quatro edições do Índice é apresentada também na Figura 12. Nela, é possível perceber as evoluções significativas das UFs já mencionadas, mas também registrar que dez UFs permaneceram com a mesma pontuação de 2022, foram elas: RS, GO, PR, BA, SP, MG, AP, ES, RN e AM. A exceção de oito UFs (RS, RJ, GO, PR, BA, SC, MG e MT) que já alcançaram a pontuação máxima de 45 pontos desta dimensão nos 10 critérios – enquanto foram apenas duas UFs na edição anterior – as demais UFs possuem ainda potencial que pode ser mais bem desenvolvido, explorado e evidenciado.

Figura 12. Análise evolutiva das Capacidades para a Oferta Digital de Serviços por UF entre os anos de 2020 e 2023



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Nota: Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2022 e 2023 desta ilustração foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.



Para oportunizar uma análise mais 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 21. 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, nível mantido na edição 2023.

Todas as regiões evoluíram positivamente em termos de pontuação entre 2022 e 2023. As regiões Norte e Nordeste passaram da classificação *regular* para *bom*. Já as regiões Sul, Sudeste e Centro-Oeste mantiveram suas posições (*ótimo*, *muito bom* e *muito bom*, respectivamente). Comparando as edições de 2020 e 2021, de 2021 e de 2022, de 2022 e 2023, e 2020 e 2023, a média da Região Centro-Oeste foi a que obteve a maior variação nominal nas quatro comparações, saltando 21,94 pontos entre a primeira e a última edição do Índice.

Tabela 21. Resultados da Dimensão 1 por Região

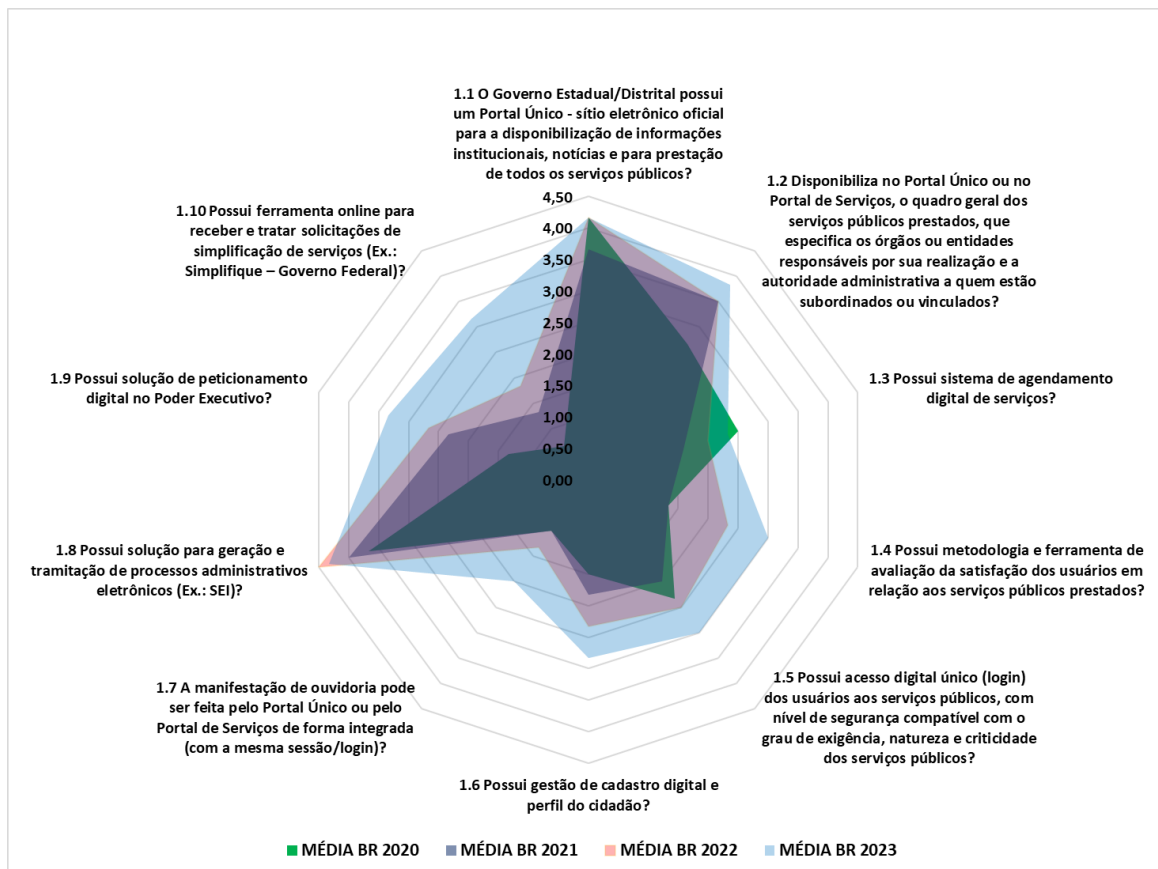
MÉDIA	PONTUAÇÃO DIM. 1				VARIÇÃO NOMINAL DIM. 1			
	2023*	2022*	2021	2020	21-20	22-21	23-22	23-20
Nacional	32,00	27,17	23,08	21,17	1,92	4,08	4,83	10,83
Norte	23,79	17,04	16,07	13,82	2,25	0,96	6,75	9,96
Nordeste	28,00	22,25	21,25	20,00	1,25	1,00	5,75	8,00
Centro-Oeste	38,25	33,75	18,00	16,31	1,69	15,75	4,50	21,94
Sudeste	40,50	38,81	33,19	30,94	2,25	5,63	1,69	9,56
Sul	43,50	41,25	38,25	35,25	3,00	3,00	2,25	8,25

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Nota: (\*) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2023 e 2022 desta tabela foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

No detalhamento dos critérios da Dimensão 1, a evolução da média nacional entre as quatro edições do Índice foi analisada, conforme apresentado na Figura 13. Oito critérios variaram de forma positiva. Foram eles, os critérios 1.2, 1.4, 1.5, 1.6, 1.7, 1.9 e 1.10. O critério 1.1 manteve a média nacional de 2020 e 2022. Por fim, sobre o critério 1.3, a nota é superior quando comparada à edição de 2022, entretanto é menor que a edição de 2020. 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.

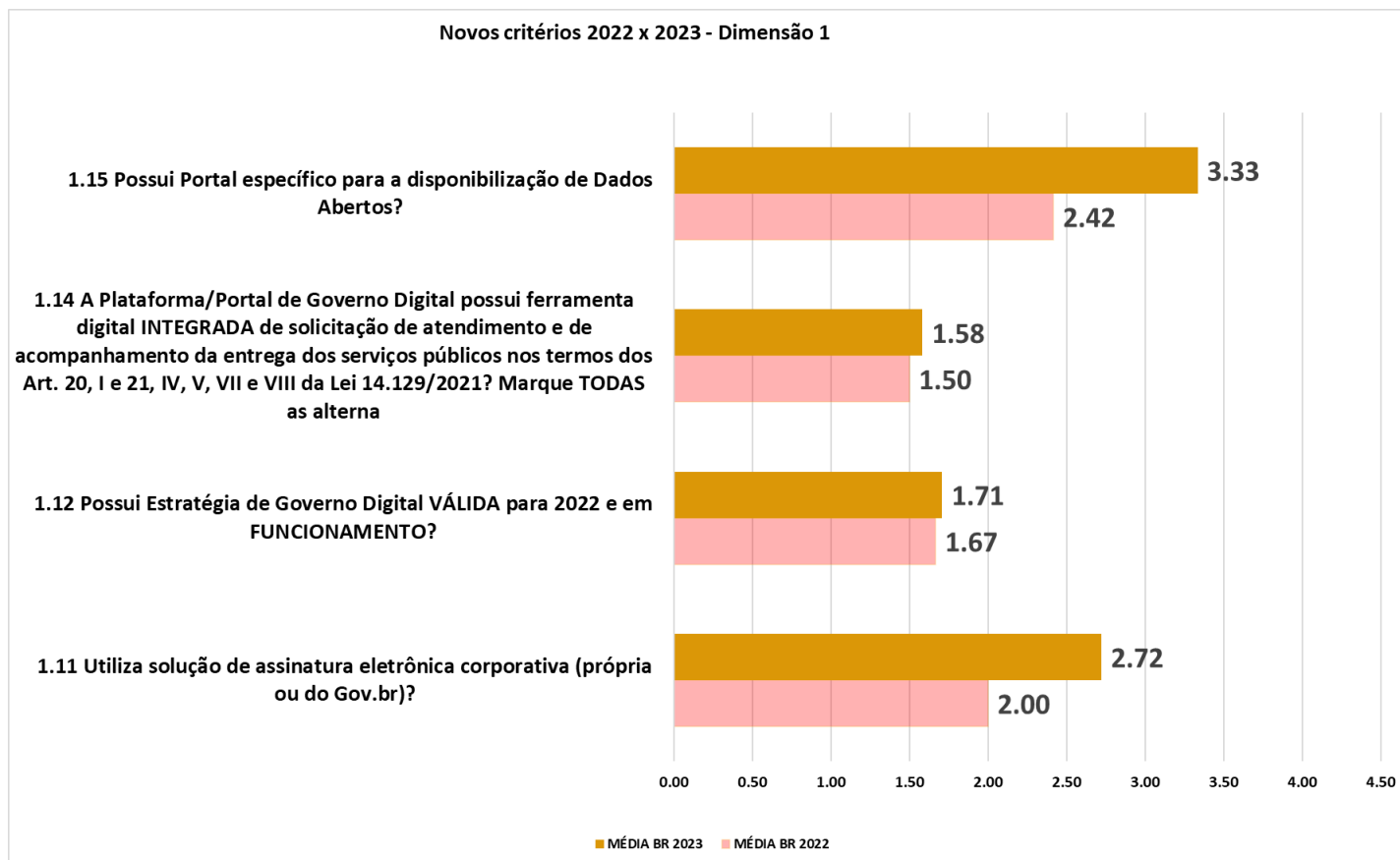
Figura 13. Análise comparativa de 10 dos critérios da Dimensão 1 entre os anos de 2020 e 2023



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

A partir da edição de 2022 do Índice, quatro novos critérios foram adicionados à Dimensão 1, os quais foram mantidos na edição atual e que permitem comparação entre si, conforme indica a Figura 14. Todos os quatro novos critérios apresentaram médias nacionais superiores em 2023 em comparação ao ano anterior. O critério 1.15 “Possui Portal específico para a disponibilização de Dados Abertos” foi o que apresentou maior crescimento, passando de 2,42 para 3,33.

Figura 14. Análise comparativa dos 4 novos critérios da Dimensão 1 entre os anos de 2020 e 2023



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

## 4.6 Comparativo da série histórica da Dimensão 2

Para análise da série histórica da Dimensão 2, a pontuação obtida em 2022 e 2023 nos 10 critérios que já eram mensurados pelo Índice foi comparada com a das duas edições anteriores, conforme apresentado na Tabela 22. 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.

Neste cenário, é possível perceber que sete UFs (RS, RJ, GO, PR, SP, PB e PA) obtiveram resultados na categoria *ótimo* na edição 2023 e duas UFs em 2022 (GO e PR). Todas as sete UFs dividem o primeiro lugar desta dimensão, com a pontuação máxima de 45 pontos cada. Na classificação *muito bom* 10 UFs se enquadraram neste nível em 2023 e em 2020. Em 2022 foram 12 UFs e em 2020 apenas duas. Já no nível *bom*, a quantidade de UFs classificadas neste nível foi de 9, 9, 13 e 12 UFs respectivamente nos anos de 2023, 2022, 2021 e 2020. Quanto ao nível *regular*, em 2023 nenhuma UF ocupou essa posição, enquanto em 2022 duas UFs foram classificadas neste nível, em 2021 foram quatro e em 2020, 10 UFs. Em 2023, a UF obteve a classificação *ruim*, já nas edições de 2022,

2021 e 2022, obteve-se, respectivamente, zero, uma e três UFs nesta classificação.

Tabela 22. Resultados da Dimensão 2 por UF

UF	PONTUAÇÃO – DIMENSÃO 2				VARIACÃO – DIMENSÃO 2			
	2023*	2022*	2021	2020	21-20	22-21	23-22	23-20
RS	45,00	40,50	36,00	27,00	9,00	4,50	4,50	18,00
RJ	45,00	36,00	27,00	27,00	0,00	9,00	9,00	18,00
GO	45,00	45,00	31,50	27,00	4,50	13,50	0,00	18,00
PR	45,00	45,00	40,50	31,50	9,00	4,50	0,00	13,50
BA	40,50	40,50	36,00	31,50	4,50	4,50	0,00	9,00
SC	40,50	40,50	40,50	36,00	4,50	0,00	0,00	4,50
SP	45,00	40,50	36,00	22,50	13,50	4,50	4,50	22,50
MG	31,50	31,50	31,50	31,50	0,00	0,00	0,00	0,00
MT	31,50	27,00	27,00	22,50	4,50	0,00	4,50	9,00
MS	40,50	36,00	31,50	18,00	13,50	4,50	4,50	22,50
CE	40,50	36,00	36,00	18,00	18,00	0,00	4,50	22,50
AP	36,00	36,00	36,00	31,50	4,50	0,00	0,00	4,50
ES	40,50	36,00	31,50	31,50	0,00	4,50	4,50	9,00
PB	45,00	40,50	40,50	36,00	4,50	0,00	4,50	9,00
PA	45,00	36,00	36,00	22,50	13,50	0,00	9,00	22,50
DF	31,50	31,50	0,00	22,50	-22,50	31,50	0,00	9,00
MA	36,00	22,50	22,50	18,00	4,50	0,00	13,50	18,00
AC	27,00	18,00	22,50	0,00	22,50	-4,50	9,00	27,00
RO	31,50	22,50	27,00	27,00	0,00	-4,50	9,00	4,50
TO	40,50	31,50	31,50	27,00	4,50	0,00	9,00	13,50
PE	36,00	36,00	36,00	27,00	9,00	0,00	0,00	9,00
PI	31,50	27,00	22,50	22,50	0,00	4,50	4,50	9,00
AL	27,00	27,00	27,00	27,00	0,00	0,00	0,00	0,00
RN	31,50	31,50	27,00	18,00	9,00	4,50	0,00	13,50
AM	36,00	36,00	31,50	13,50	18,00	4,50	0,00	22,50
SE	27,00	27,00	27,00	22,50	4,50	0,00	0,00	4,50
RR	0,00	27,00	27,00	0,00	27,00	0,00	-27,00	0,00

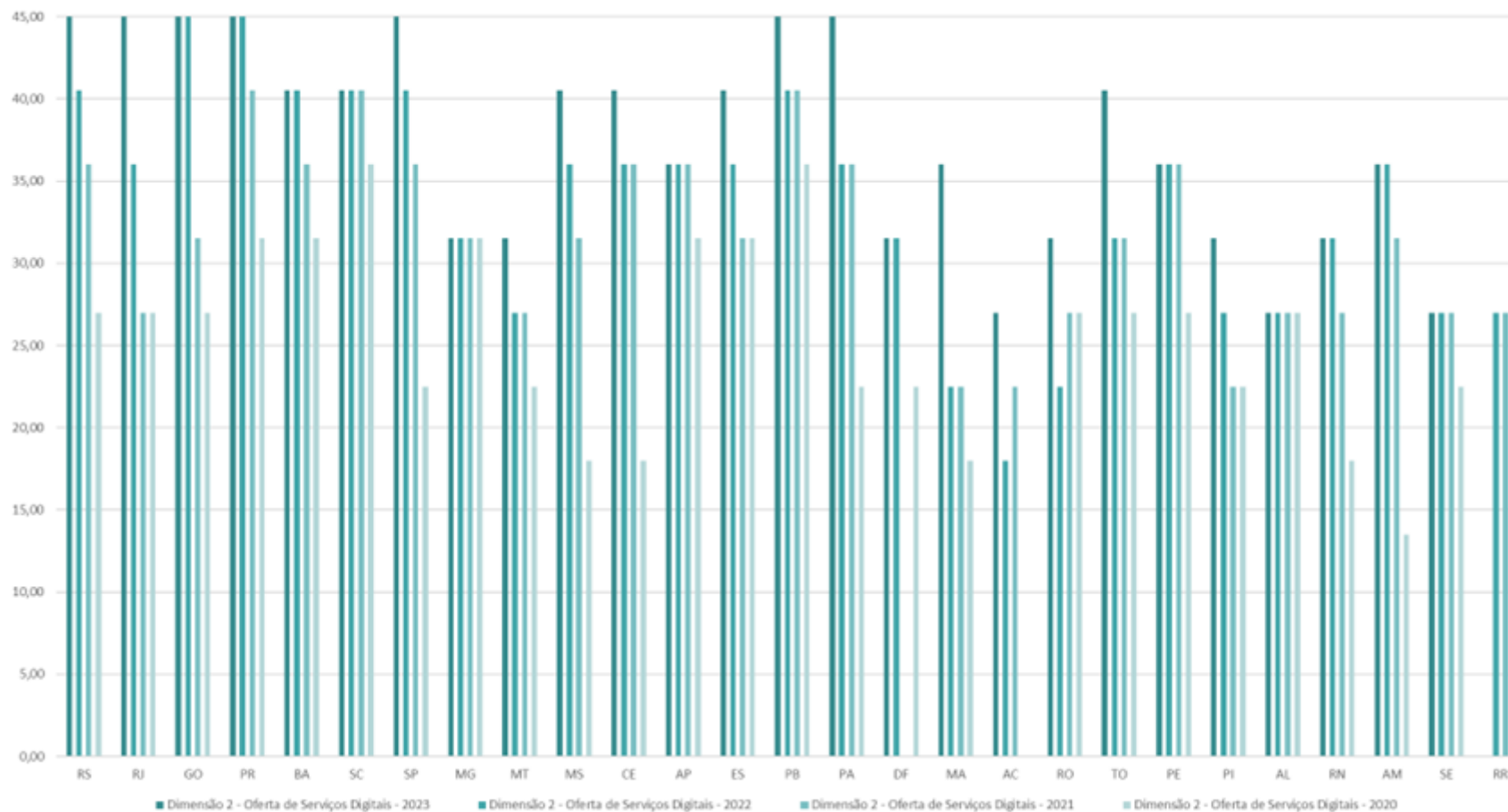
Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Nota: (\*) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2023 e 2022 desta tabela foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

Ao analisar a variação nominal, entre períodos, verifica-se que entre 2021 e 2022, a maior variação positiva foi percebida no estado de GO e no DF, que cresceram 13,5 pontos entre uma edição e outra.



Figura 15. Análise evolutiva da Oferta de Serviços Digitais por UF entre os anos de 2020 e 2022



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

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.

Ao comparar 2020 com 2022, 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 15 apresenta graficamente os resultados. Observando a variação de posições na Tabela 22 e na Figura 15, destaca-se que entre 2021 e 2022, MA cresceu 11 posições, passando da 25ª para a 14ª colocação, enquanto RR apresentou a maior queda, 6 posições (de 20º para 27º). Entre 2020 e 2023, as UFs que apresentaram os maiores crescimentos foram SP e PA, ambas com aumento de 14 posições. Já o estado de AL apresentou a maior queda neste período, com 16 posições a menos (da 8ª posição para 24ª). Na evolução das pontuações quanto à oferta de serviços digitais, à exceção de RR (que não participou do Índice 2023), todas as UFs apresentaram resultados iguais ou superiores nas edições subsequentes, com destaque ao aumento considerável de UFs com a pontuação máxima (de duas para sete). 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 23. Foi possível perceber que, à exceção da Região Norte entre 2021 e 2022, todas as regiões cresceram ao longo das três edições do Índice. Em 2023, apenas a Região Sul obteve pontuação no nível *ótimo*, mantendo o resultado de 2022. Na edição atual, três regiões ficaram no nível *muito bom* (Nordeste, Centro-Oeste e Sudeste), demonstrando uma maior paridade entre os entes das regiões. A Região Norte ficou classificada como *bom*. Em 2021, apenas uma Região tinha alcançado o nível *muito bom*, enquanto duas se classificaram no nível *bom* e uma no nível *regular*. Em 2020, três regiões ficaram no nível *bom* e duas se classificaram como *regular*. Analisando a variação nominal da Dimensão 2 entre as edições de 2020 e 2023, a maior variação ocorreu na Região Centro-Oeste, que aumentou 14,63 pontos.

Tabela 23. Resultados da Dimensão 2 por Região

MÉDIA	PONTUAÇÃO DIM. 2				VARIAÇÃO DIM. 2			
	2023*	2022*	2021	2020	21-20	22-21	23-22	23-20
Nacional	36,00	33,50	30,33	23,67	6,67	3,17	2,50	12,33
Norte	30,86	29,57	30,21	17,36	12,86	-0,64	1,29	13,50
Nordeste	35,00	32,00	30,50	24,50	6,00	1,50	3,00	10,50
Centro-Oeste	37,13	34,88	22,50	22,50	0,00	12,38	2,25	14,63
Sudeste	40,50	36,00	31,50	28,13	3,38	4,50	4,50	12,38
Sul	43,50	42,00	39,00	31,50	7,50	3,00	1,50	12,00

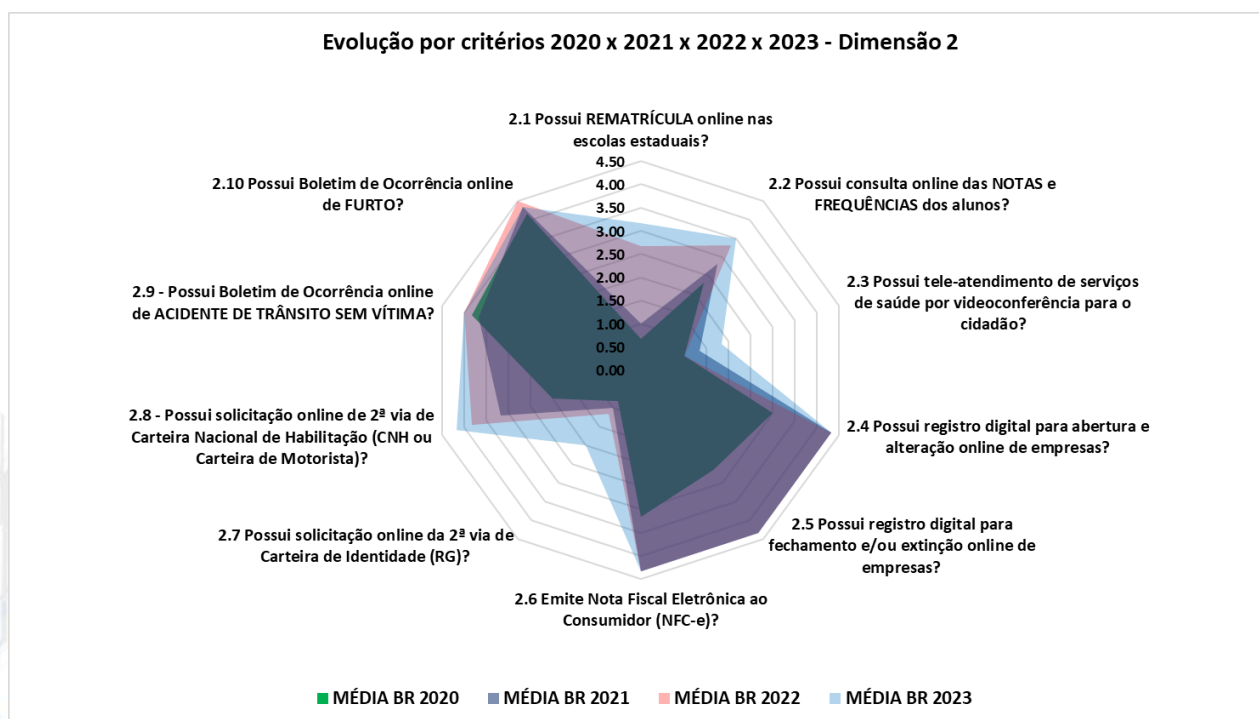
Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Nota: (\*) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2023 e 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 2023, é possível perceber que cinco critérios (2.1, 2.2, 2.3, 2.7 e 2.8) apresentaram seus melhores resultados na série histórica do Índice. Os itens 2.4, 2.5 e 2.6 apresentaram o mesmo resultado dos dois anos anteriores. O item 2.10 apresentou ligeira queda em relação à edição de 2022.

Destaca-se que ainda que os itens 2.3 e 2.7 tenham apresentado seu melhor desempenho nesta edição, ainda assim são os com menor participação das UFs. Estes itens são: “Possui teleatendimento de serviços de saúde por videoconferência para o cidadão” (2.3) e “Possui solicitação online da segunda via de Carteira de Identidade (RG)” (2.7). No item 2.3, algumas UFs possuíam teleatendimento por videoconferência destinadas principalmente ao atendimento de pacientes com COVID-19, entretanto, com o desaceleramento da pandemia da COVID-19, houve pouco avanço neste indicador. No item 2.7, parte das UFs possui o serviço, mas não de forma 100% online, sendo necessária alguma etapa presencial. A Figura 16 resume a evolução da média nacional dos itens da Dimensão 2.

Figura 16. Análise comparativa de 10 dos critérios da Dimensão 2 entre os anos de 2020 e 2022

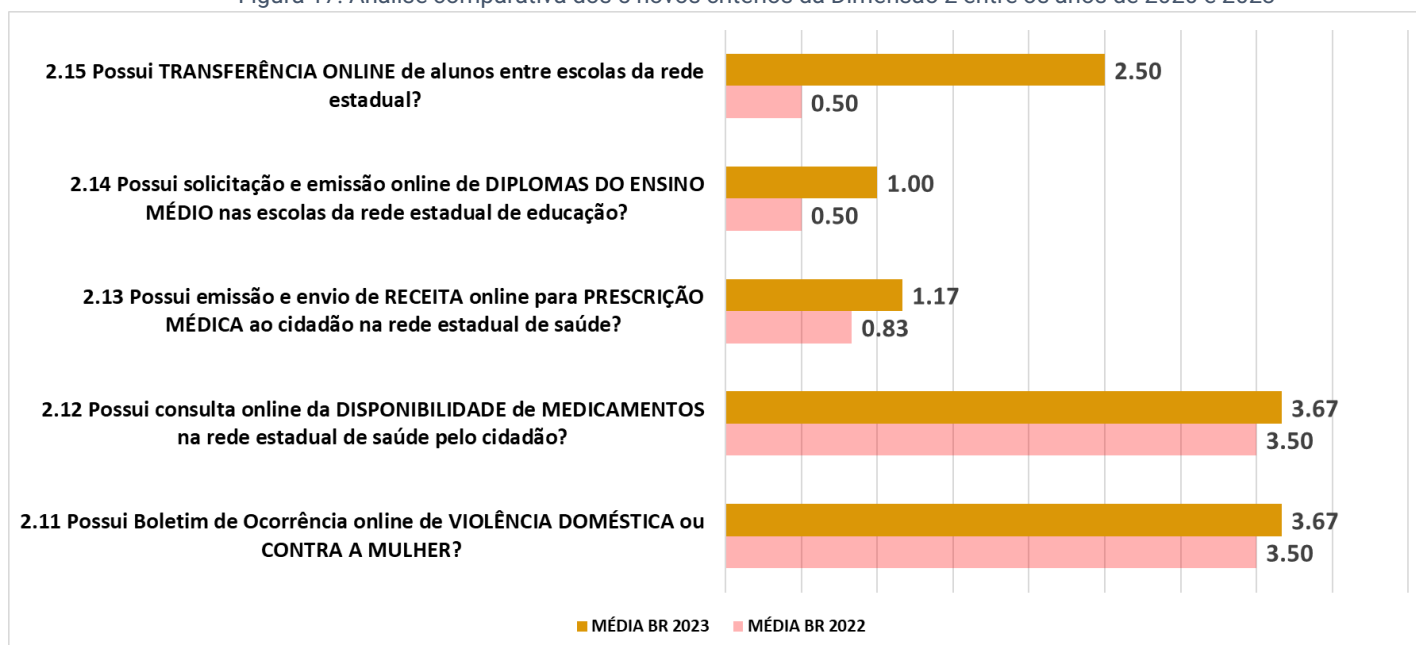


Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

A partir da edição de 2022, a Dimensão 2 também passou a incorporar cinco novos critérios, que foram mantidos na edição de 2023. Assim é possível comparar os resultados destas duas edições, indicados na Figura 17. É possível observar que todos os critérios apresentaram um acréscimo na média, indicando que as UFs estão avançando na implementação na oferta de serviços digitais.

Dentre os cinco critérios, o que apresentou maior crescimento de 2022 para 2023 foi o 2.15 “Possui Transferência Online de alunos entre escolas da rede estadual”, que saltou 2 pontos na comparação. Entretanto, os itens com as maiores médias são 2.11 e 2.12.

Figura 17. Análise comparativa dos 5 novos critérios da Dimensão 2 entre os anos de 2020 e 2023



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

#### 4.7 Comparativo da série histórica da Dimensão 3

Para análise da série histórica da Dimensão 3, a pontuação obtida em 2022 nos três critérios que já eram mensurados pelo Índice foi comparada com a das duas edições anteriores, conforme apresentado na Tabela 24. Semelhante às Dimensões 1 e 2, discutidas nas subseções anteriores, a metodologia de cálculo de pontuação utilizada nessas comparações foi a das edições de 2020 e de 2021.



Tabela 24. Resultados da Dimensão 3 por UF

UF	PONTUAÇÃO FINAL				VARIÇÃO NOMINAL			
	2023*	2022*	2021	2020	21-20	22-21	23-22	23-20
RS	10,00	10,00	10,00	10,00	0,00	0,00	0,00	0,00
RJ	10,00	8,75	2,50	2,50	0,00	6,25	1,25	7,50
GO	10,00	10,00	7,50	3,75	3,75	2,50	0,00	6,25
PR	8,75	7,50	7,50	2,50	5,00	0,00	1,25	6,25
BA	8,75	8,75	6,25	5,00	1,25	2,50	0,00	3,75
SC	10,00	8,75	8,75	8,75	0,00	0,00	1,25	1,25
SP	3,75	3,75	0,00	0,00	0,00	3,75	0,00	3,75
MG	8,75	8,75	8,75	8,75	0,00	0,00	0,00	0,00
MT	7,50	7,50	3,75	1,25	2,50	3,75	0,00	6,25
MS	7,50	6,25	6,25	2,50	3,75	0,00	1,25	5,00
CE	6,25	2,50	2,50	0,00	2,50	0,00	3,75	6,25
AP	7,50	7,50	3,75	1,25	2,50	3,75	0,00	6,25
ES	5,00	5,00	5,00	1,25	3,75	0,00	0,00	3,75
PB	5,00	5,00	7,50	7,50	0,00	-2,50	0,00	-2,50
PA	2,50	1,25	0,00	0,00	0,00	1,25	1,25	2,50
DF	7,50	7,50	0,00	2,50	-2,50	7,50	0,00	5,00
MA	1,25	0,00	1,25	0,00	1,25	-1,25	1,25	1,25
AC	7,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	7,50	7,50
RO	3,75	3,75	2,50	5,00	-2,50	1,25	0,00	-1,25
TO	7,50	5,00	1,25	1,25	0,00	3,75	2,50	6,25
PE	6,25	6,25	7,50	7,50	0,00	-1,25	0,00	-1,25
PI	8,75	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8,75	8,75
AL	5,00	2,50	2,50	2,50	0,00	0,00	2,50	2,50
RN	2,50	2,50	2,50	0,00	2,50	0,00	0,00	2,50
AM	6,25	1,25	6,25	0,00	6,25	-5,00	5,00	6,25
SE	2,50	1,25	1,25	1,25	0,00	0,00	1,25	1,25
RR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Nota: (\*) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2023 e 2022 desta tabela foram calculadas com base na metodologia das edições de 2020 e de 2021.

No geral, 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. Todas as UFs mantiveram ou aumentaram sua pontuação. Em 2020, 14 UFs foram classificadas no nível *ruim*. Em 2021, esse número caiu para oito, em 2022 para seis UFs e na edição de 2023, para apenas duas UFs.

Na primeira edição, seis UFs foram classificadas no nível *regular*, nos anos seguintes este número variou para sete, cinco, cinco, respectivamente a 2021, 2023 e 2022. Em 2020, duas UFs se classificaram no nível *bom*, em 2021 era número variou para um, em 2022 foi para três, número que se manteve em 2023.

Na edição atual do Índice, nove UFs se enquadraram no nível  *muito bom* , em 2022 eram seis, em 2021 sete, e em 2020 duas. Quanto ao nível  *ótimo* , oito UFs adquiriram esta classificação em 2023, enquanto em 2022 este número era de cinco UFs, em 2021 e 2020 eram duas UFs. Destaca-se o estado do PI que saltou do nível  *ruim*  para  *ótimo*  entre 2023 e 2022.

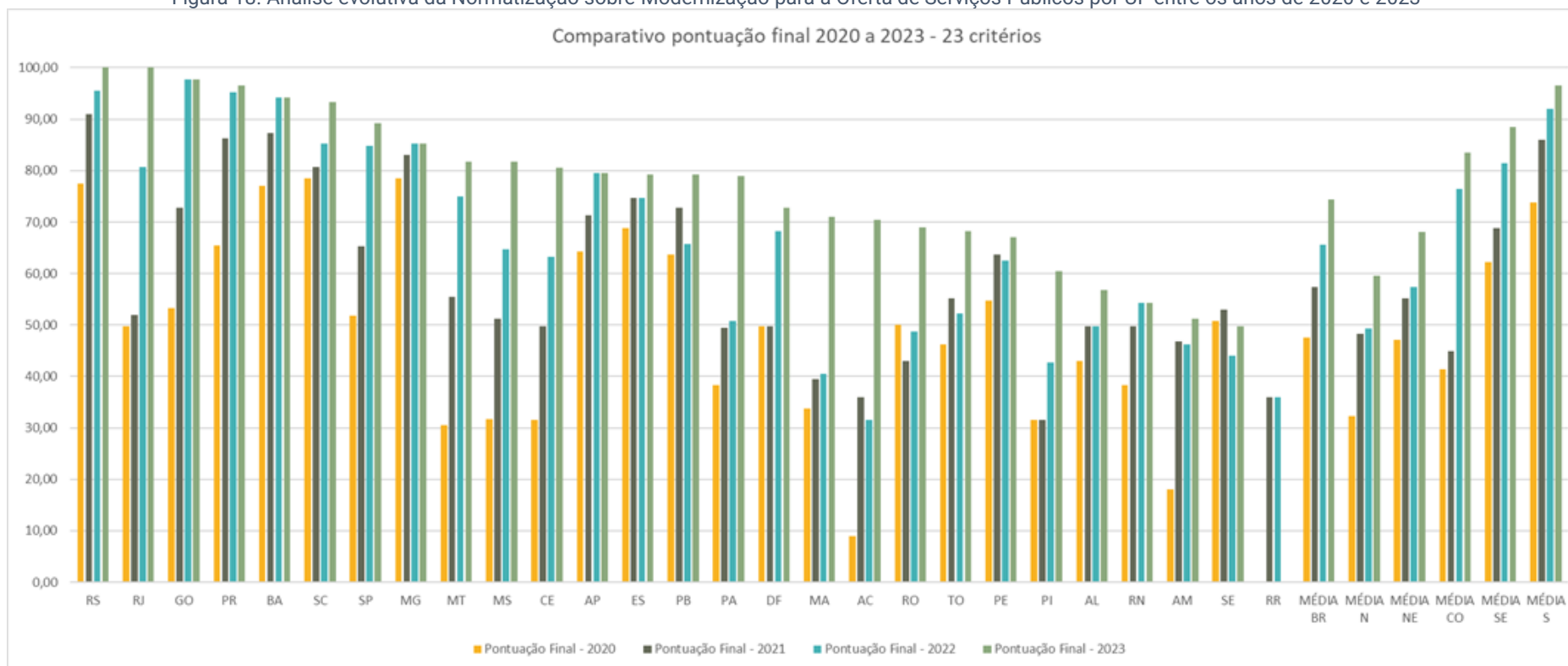
Comparando as duas primeiras edições (2020 e 2021), o AM e o PR foram os Estados com a maior variação positiva, AM recebeu em 2021, 6,25 pontos a mais que em 2020, e galgou 11 posições em direção ao pódio na Dimensão 3. O estado do PR, por sua vez, conquistou cinco pontos a mais em 2021 em relação a 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.

Ao comparar a edição de 2023 com a de 2022, observa-se que o estado do PI apresentou a maior variação positiva, aumentando 8,75 pontos no período, subindo 19 posições (da 24ª para a 5ª colocação). O estado do AC também apresentou um acréscimo considerável (7,5 pontos), subindo dez posições (da 24ª para a 9ª).

A evolução das UFs nos critérios de Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços é apresentada graficamente na Figura 18. Na edição de 2023, o estado de RR não havia normatizado nenhum dos três critérios. Os estados do AC e PI passaram a pontuar nesta dimensão após não pontuarem nas três edições anteriores. Destaca-se o resultado do RS, que não evoluiu por alcançar a pontuação máxima desta dimensão desde a primeira edição do Índice. Além do RS, outras três UFs atingiram a pontuação máxima desta Dimensão: RJ, GO e SC.

Na edição de 2023, nove UFs subiram de posição (RJ, PR, SC, MS, CE, AC, TO, PI e AM), enquanto 15 UFs caíram de posição (BA, SP, MG, MT, AP, ES, PB, PA, DF, MA, RO, PE, RN, SE e RR).

Figura 18. Análise evolutiva da Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos por UF entre os anos de 2020 e 2023



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Notas: Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2023 e 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 às quatro edições do Índice, foram calculadas e são apresentadas na Tabela 25. A média nacional foi considerada como de nível *regular* nas edições de 2020 e de 2021 do Índice, passando a *bom* em 2022 e  *muito bom* em 2023, demonstrando o avanço das normatizações nas UFs.

A exceção da Região Sul, todas as regiões tiveram acréscimo de pontuação ao longo dos quatro anos. A Região Sul havia alcançado o nível *ótimo* em 2021 e se manteve em 2022 e 2023. A Região Norte, que vinha sendo classificada de nível *ruim* até 2021, passou a *regular* em 2022 e *bom* em 2023. A Região Centro-Oeste evoluiu um nível a cada ano, passando de *regular* em 2020 para *bom* em 2021, *muito bom* em 2022 e *ótimo* em 2023. A Região Sudeste manteve o nível *muito bom* em 2023 e a Região Nordeste subiu para o nível *bom*, após três adições no nível *regular*.

Tabela 25. Resultados da Dimensão 3 por Região

MÉDIA	PONTUAÇÃO DIM. 2				VARIÇÃO DIM. 2			
	2023*	2022*	2021	2020	21-20	22-21	23-22	23-20
Nacional	6,30	4,86	3,89	2,78	1,11	0,97	1,44	3,52
Norte	5,00	2,68	1,96	1,07	0,89	0,71	2,32	3,93
Nordeste	5,14	3,19	3,47	2,64	0,83	-0,28	1,94	2,50
Centro-Oeste	8,13	7,81	4,38	2,50	1,88	3,44	0,31	5,63
Sudeste	6,88	6,56	4,06	3,13	0,94	2,50	0,31	3,75
Sul	9,58	8,75	8,75	7,08	1,67	0,00	0,83	2,50

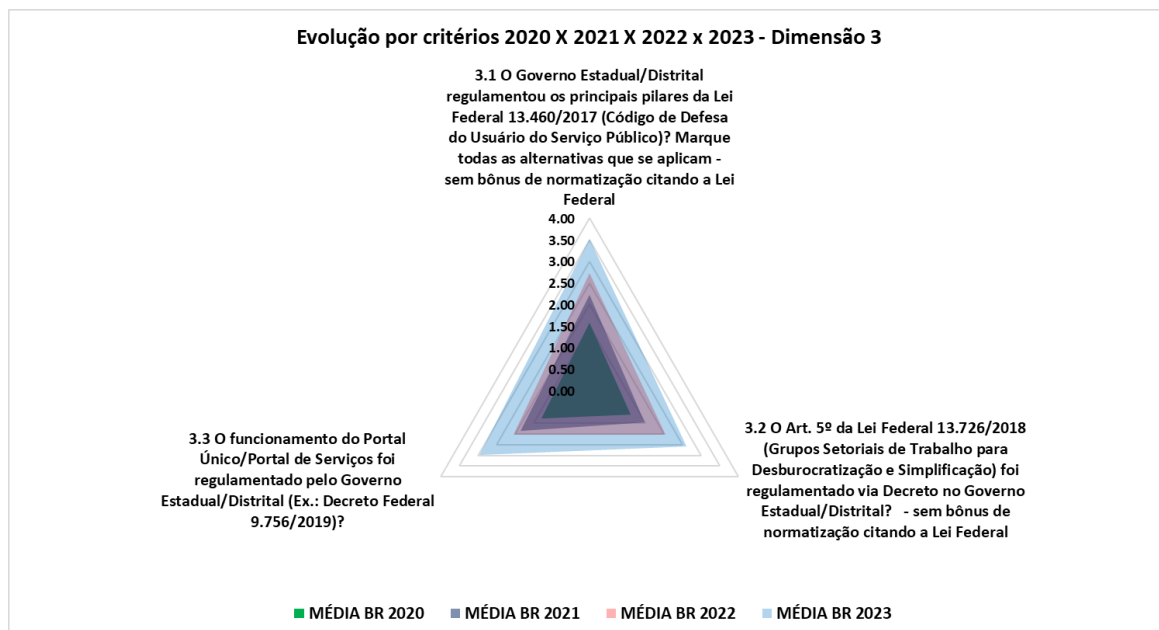
Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Nota: (\*) Para oportunizar uma comparação adequada, as pontuações de 2023 e 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 19. É possível notar que os três itens apresentaram crescimento na média ao longo dos quatro anos, com destaque aos itens 3.1 e 3.3, que versam sobre a normatização de quatro dos artigos da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) e sobre regulamentação do funcionamento do Portal único/Portal de serviços.



Figura 19. Análise comparativa de 3 dos critérios da Dimensão 3 entre os anos de 2020 e 2023

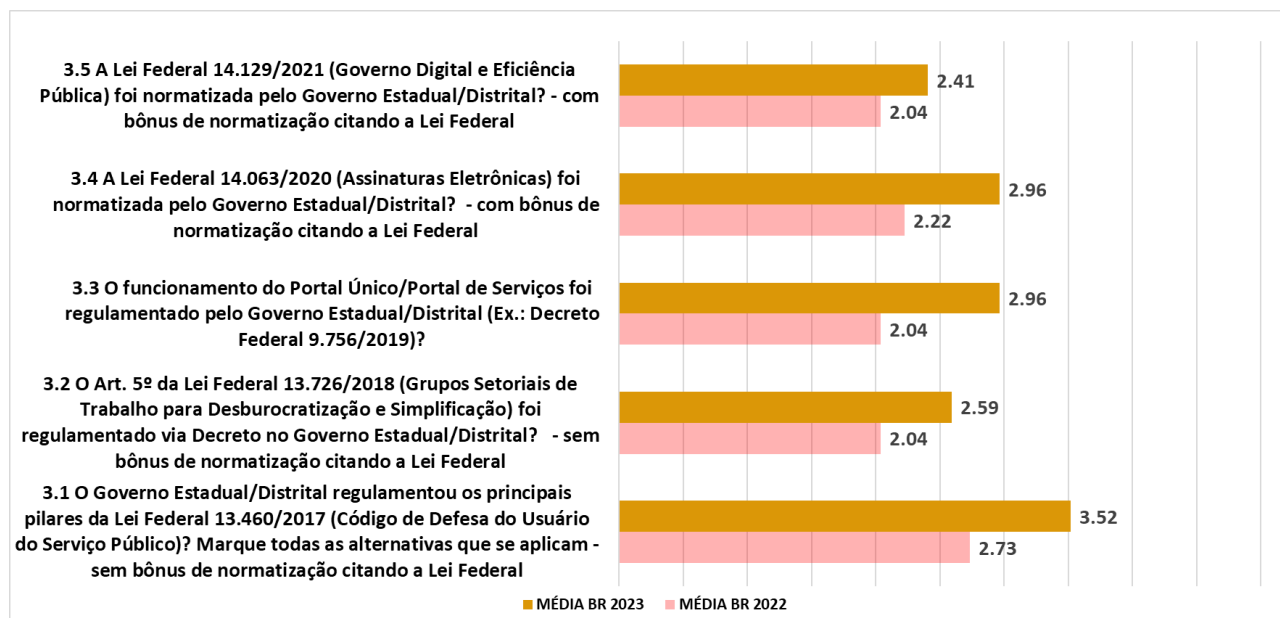


Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

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

Assim como os novos itens das dimensões anteriores, os critérios adicionados a partir de 2022 na Dimensão 3 foram comparados com a edição de 2023 do Índice, conforme indica a Figura 20.

Figura 20. Análise comparativa dos novos critérios da Dimensão 3 entre os anos de 2022 e 2023



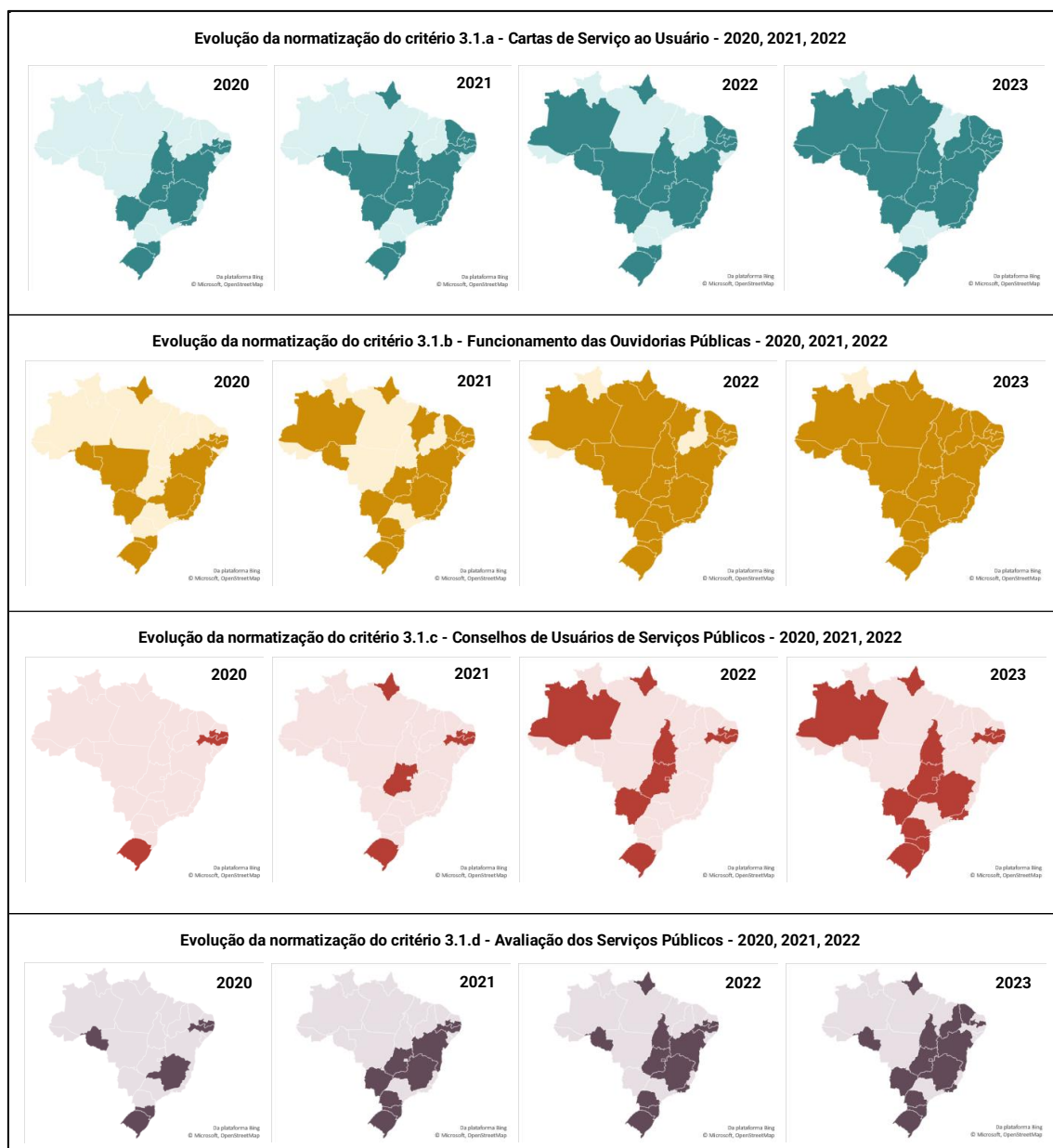
Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Nota: (\*) Para melhor comparabilidade entre os critérios da Dimensão 3 e melhor visualização, os valores dos critérios 3.2 a 3.5 foram multiplicados por 2 e se equipararam a nota máxima do critério 3.1.

Todos os critérios avaliados apresentaram crescimento médio entre 2022 e 2023, com destaque para o indicador 3.1, que subiu 0,79 ponto no período, indicador o qual também é o mais contemplado pelas UFs.

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 21.

Figura 21. Análise comparativa da normatização dos pontos-chave da Lei 13.460/2017 entre 2020 e 2023



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Em 2023 as UFs AC, AL, PA e SE passaram a normatizar a Carta de Serviço ao Usuário. Já quanto a normatização de Ouvidorias Públicas, AC, AL e PI

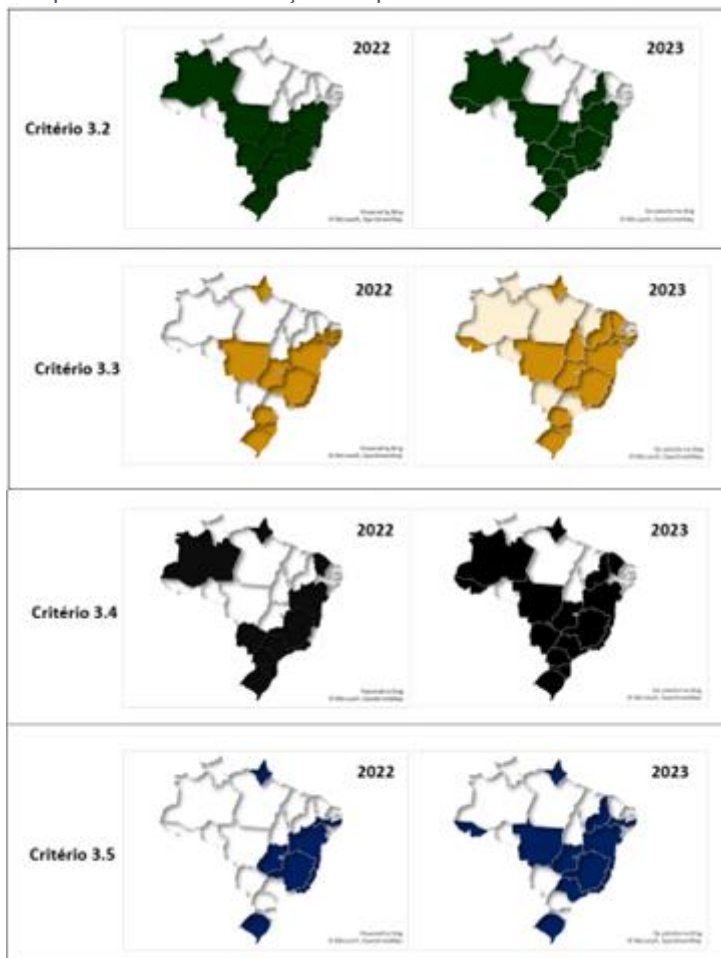
passaram a pontuar na edição atual, o que tornou este indicador o único normatizado por todas as UFs participantes em 2023. As UFs MG, PR, RJ e SC foram as que passaram a normatizar Conselhos de Usuários de Serviços Públicos a partir da edição de 2023. Por fim, MS e PI normatizaram a Avaliação de Serviços Públicos nesta edição.

Os estados da PB, PE e RS foram os únicos que apresentaram a normatização dos quatro dispositivos em todas as edições do índice. Já os estados do 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.

Na sequência, foram comparados na Figura 22 os critérios 3.2 a 3.5 entre as edições de 2022 e 2023. Observa-se que no critério 3.2, que versa sobre a normatização do Art. 5º da Lei Federal 13.726/2018 (Desburocratização e Simplificação), 12 UFs haviam normatizado em 2022, número que saltou para 14 em 2023 com a normatização de AC e PI. O critério 3.3, que discorre sobre a normatização do funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços, era normatizado por 13 UF em 2022 e também passou a ser normatizado em 2023 por AC, CE e PI. O critério 3.4, que aborda a normatização da Lei Federal 14.063/2020 (Assinaturas Eletrônicas) era pontuado por 11 UFs até 2022 e na edição de 2023 passou a ser normatizado também pelas UFs PI, MT, GO e ES. Por fim, o critério 3.5 que discorre sobre a normatização da Lei Federal 14.129/2021 (Governo Digital e Eficiência Pública) era normatizado até 2022 por oito UFs, número que saltou para treze em 2023, com a normatização nos estados de AC, MT, SP, DF e PI.

Figura 22. Análise comparativa da normatização dos pontos-chave da Lei 13.460/2017 entre 2020 e 2023

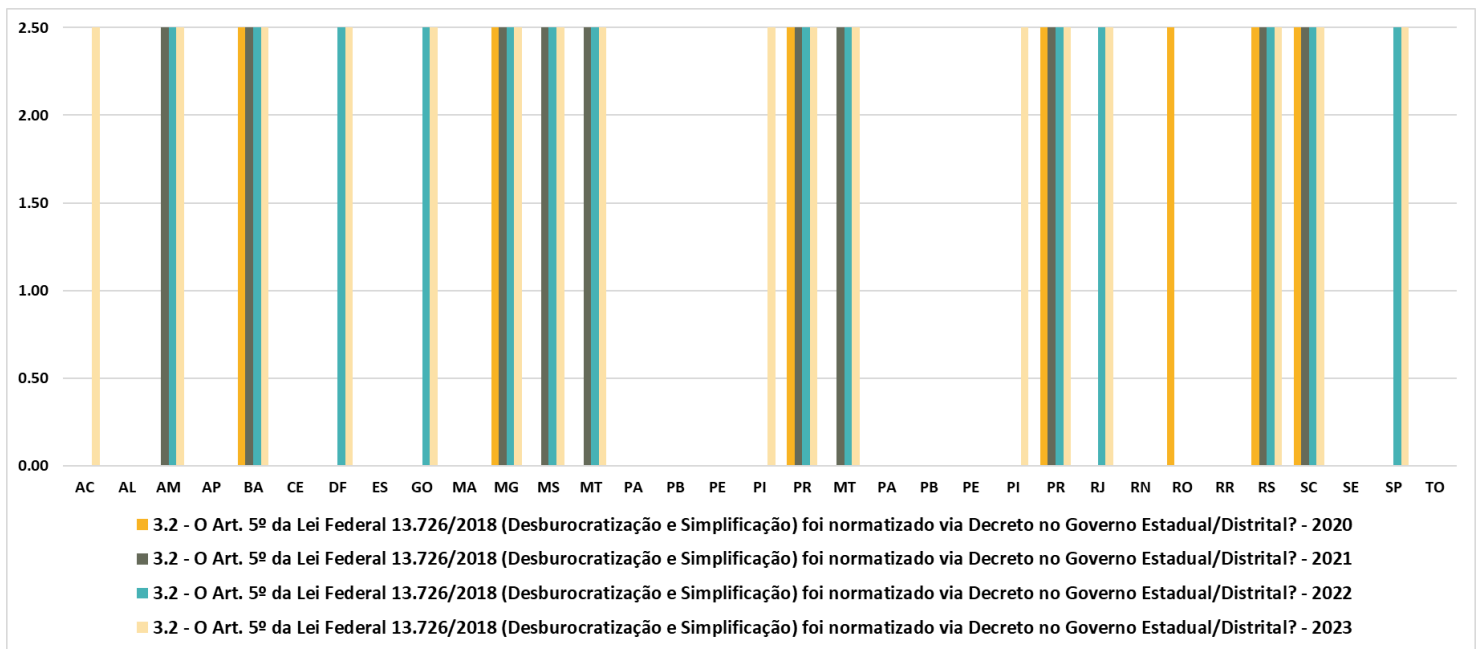


Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

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 2023 apenas RR ainda não tinha normatizado este item. Os estados de AC, AL e PI passaram a normatizar o dispositivo a partir desta edição. Na edição de 2022 o item era normatizado por 23 UF's, em 2021 eram oito UF's, e em 2020 eram apenas seis UF's.



Figura 23. Análise comparativa da normatização do Art. 5º da Lei 13.726/2018 entre os anos de 2020 e 2023

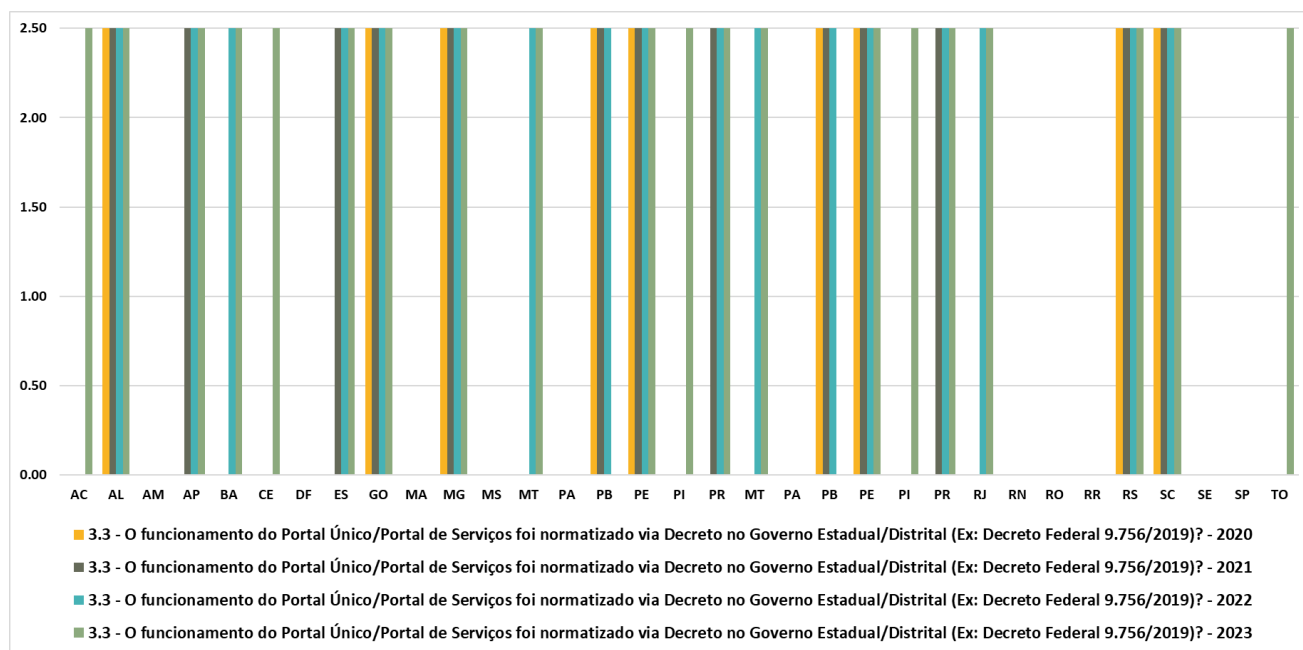


Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

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 14 UFs que já realizaram a normatização por meio de decretos estaduais até 2023 foram: AC, AM, BA, DF, GO, MG, MS, MT, PI, PR, RJ, RS, SC e SP. Em 2022 este número era 12, em 2021, eram oito UFs e em 2020, apenas seis UFs já tinham normatizado o Portal Único ou Portal de Serviços. As UFs que passaram a pontuar neste critério em 2023 foram: AC e PI. Por outro lado, as 10 UFs que ainda não normatizaram este dispositivo são: ES, MA, PA, PB, PE, RN, RO, RR, SE e TO.

Figura 24. Análise comparativa da normatização dos Portais Único/Portais de Serviços entre os anos de 2020 e 2023

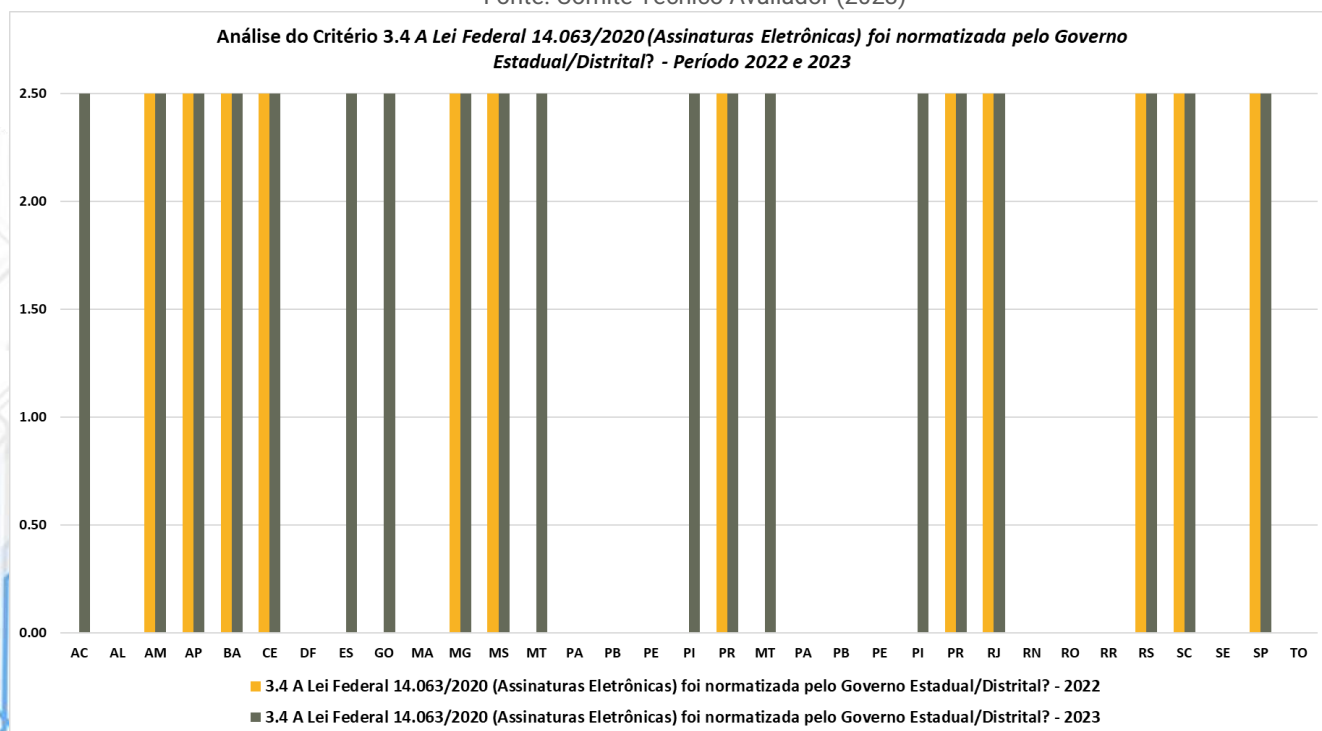


Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

A partir de 2022 a Dimensão 3 contou com dois novos critérios, os quais também foram comparados com os resultados da edição de 2023. O critério 3.4, que versa sobre a normatização da Lei Federal 14.063/2020 (Assinaturas Eletrônicas) foi detalhada na Figura 25.

Figura 25. Análise comparativa da normatização de Assinaturas Eletrônicas entre os anos de 2023 e 2022

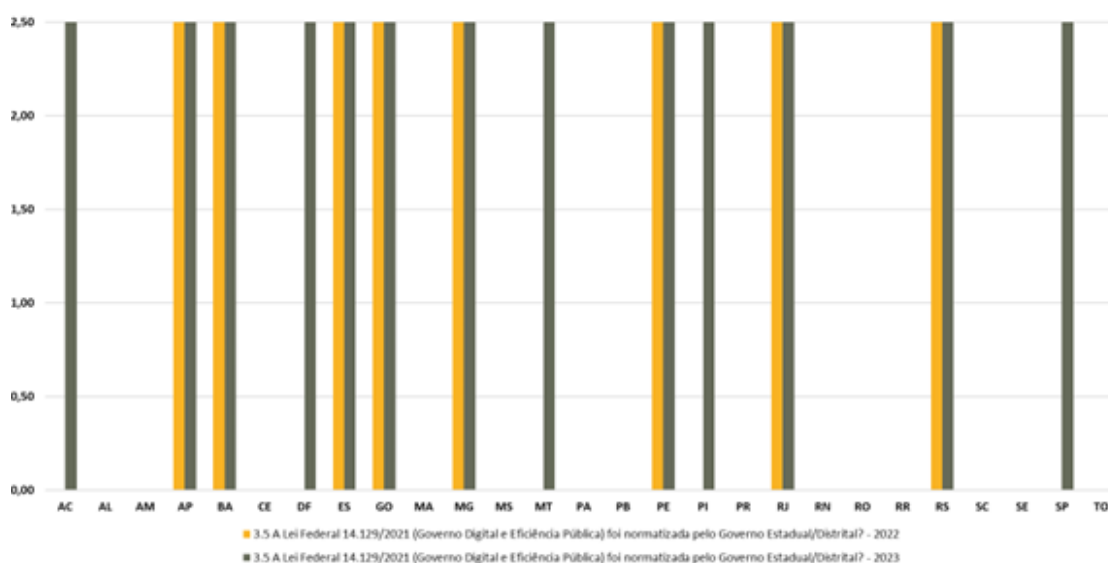
Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)



Em 2022, 11 UFs haviam normatizado o dispositivo, sendo eles: AM, AP, BA, CE, MG, MS, PR, RJ, RS, SC e SP. Na edição de 2023, os estados de AC, ES, GO, MT e PI também passaram a normatizar as assinaturas eletrônicas. Por fim, 11 UFs ainda não normatizaram o item: AL, DF, MA, PA, PB, PE, RN, RO, RR, SE e TO.

Finalmente, o critério 3.5, que contempla a normatização da Lei Federal 14.129/2021 (Governo Digital e Eficiência Pública) é detalhada na Figura 26.

Figura 26. Análise comparativa da normatização de Governo Digital e Eficiência Pública entre os anos de 2023 e 2022



Fonte: Comitê Técnico Avaliador (2023)

Neste critério, oito UFs normatizavam o item até 2022 (AP, BA, ES, GO, MG, PE, RJ e RS). Já em 2023, outras cinco UFs passar a normatizar o dispositivo: AC, DF, MT, PI e SP.

## 5 COMENTÁRIOS E CONSIDERAÇÕES

O Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital, está na sua quarta edição. Mesmo com uma série histórica ainda muito jovem, este Índice vem se consolidando de forma consistente e cumprindo seu papel de forma importante, tornando-se uma grande referência nos Estados brasileiros. Algumas UFs têm adotado as questões tratadas no Índice como um eixo estruturante para trabalhar o tema Governo Digital, como por exemplo, o Mato Grosso.

De modo inequívoco, o Índice tornou-se uma referência e a principal ferramenta que mensura e acompanha a oferta de serviços digitais nas 27 UFs brasileiras. Com seus dados históricos nas quatro edições fica evidenciado o quanto os estados evoluíram.

Este Índice tem sido utilizado como fonte importante e única, inclusive por Instituições internacionais de financiamento, como o BID para avaliar os resultados dos empréstimos para UFs na linha de crédito Brasil Mais Digital, assim como para pesquisas no tema<sup>2</sup>.

É importante lembrar que este Índice compõe o indicador “Índice de Oferta de Serviços Digitais dos Governos Estaduais e Distritais”, há quatro anos, o Ranking de Competitividade dos Estados Brasileiros do Centro de Liderança Pública (CLP, o principal instrumento de avaliação da competitividade das localidades subnacionais no Brasil, utilizado pelos governos estaduais como mecanismo de avaliação do sucesso de suas políticas públicas).

É importante destacar que o uso do serviço teleatendimento de serviços de saúde para o cidadão, utilizando videoconferência está sendo pouco trabalhado nas UFs, quando havia uma expectativa de que este serviço seria consolidado no Brasil no pós-pandemia.

E destacar também que este Índice constitui um instrumento importante para subsidiar os Programas de Governo e também, a atuação legislativa dos parlamentares eleitos e os que estão em campanha para a próxima gestão, especialmente no nível subnacional. Os diagnósticos inéditos gerados por este Índice ajudam nos direcionamentos para a atuação de líderes públicos nos Estados do Brasil e nas escolhas das prioridades baseadas em evidências.

Assim, além de promover boas práticas entre as lideranças estaduais, este índice tem ajudado sobremaneira os cidadãos a compreender as questões mais prementes de seus Estados.

Além disso, é importante mencionar a importância da publicação dos dados deste Índice desde a sua primeira edição, além da transparência que é primordial, a sua publicação em formato aberto tem permitido o uso dos dados

<sup>2</sup> Por exemplo, BID. Gestão de Governo Digital no Brasil: Configurações Institucionais, Liderança e Marcos Normativos. Brasília, Brasil: Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2022a



não só pelos governos, mas também pelo terceiro setor e a academia. A academia tem se apropriado desses dados para análise, e publicações inclusive internacionais, de como indicadores de Governo digital como este, tem impactado na competitividade dos Estados brasileiros. Por exemplo, há estudo científico<sup>3</sup> que identificou que a existência de portais integrados de atendimento, o agendamento eletrônico de serviços e a regulamentação de importantes leis sobre governo digital, estão entre os fatores de sucesso que contribuíram para o aumento da competitividade dos Estados.

---

<sup>3</sup> Ávila, T; Silva, A; Lanza, B. (2022). The Impact of Digital Government on the Competitiveness of Brazilian States: An Econometric Study. 331-338. 10.1145/3560107.3560306.

## 6. AGRADECIMENTOS

Nossos agradecimentos ao Presidente Executivo Flávio Rodrigues e Presidente do Conselho das Afiliadas José Antonio Leal, da Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC).


Ao Mariano Lafuente, Especialista Principal em Modernização do Estado no Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

O projeto de cooperação técnica que financiou o apoio do BID ao Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais 2023 foi parte do *Japan Special Fund*, que é financiado pelo Governo do Japão.



Comitê Técnico Avaliador, julho de 2023.

## ANEXO I



**Of. ABEP-TIC 237/2023**  
Brasília, 23 de junho de 2023.

Ao Comitê Técnico Diretivo e Avaliador do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital

Anexo: ATA 33ª RECA 2023

Senhores,

Com meus cordiais cumprimentos, venho a presença dessa honrosa Comissão informar que foi realizada em 22 de junho de 2023, a 33ª Reunião Extraordinária do Conselho de Associadas (RECA), e nesta, uma das pautas abordadas, foram os itens que norteiam a pontuação do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital para a edição de 2023.

Foram discutidos vários pontos, dentre estes o item 1.13 do Bloco 1 de 3 – “Dimensão de capacidades para a oferta digital de serviços” o qual trata da integração das Cartas de Serviços Estaduais/Distrital à Base Nacional de Serviços Públicos.

Foi relatado sobre a impossibilidade da inserção de dados no Portal Gov.br devido a uma saturação orçamentária. A Secretaria de Governo Digital (SGD) comunicou que, devido a essa situação, suspendeu o atendimento de novos pedidos de integração das cartas de serviços estaduais e está estudando possibilidades de ajuste no modelo de negócio do projeto, em colaboração com o Serviço Federal de Processamento de Dados (Serpro), a fim de viabilizar a retomada das integrações.

Diante dessa situação, a própria SGD recomendou que, momentaneamente, a integração das cartas estaduais de serviços ao Portal Gov.br seja desconsiderada como critério de pontuação no Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital para a edição de 2023.

Além disso, foram discutidos os itens 3.1a,b,c,d, 3.2, 3.3, 3.4 e 3.5 do Bloco 3 de 3 – “Dimensão de normatização sobre modernização para a oferta de serviços públicos” nos quais está sendo exigido que seja normatizado em decretos estaduais citações as Leis Federais.

Neste tocante, foi verificado pela maioria que a referência ou não da Lei em um Decreto Distrital/Estadual tem pouca ou nenhuma relevância do ponto vista se a UF está de acordo com o que se deseja. A importância é de fato verificar se as legislações dos estados têm concordância em matéria e estão objetivamente alinhadas e seguindo aquilo que prevê a Lei Federal, sendo assim, é razoável supor que a Comissão julgadora consiga verificar pontualmente se as legislações estaduais/distritais estão em consonância com as normas federais.

Diante do exposto acima, a fim de garantir uma pontuação mais justa, foi realizada uma votação entre os dirigentes presentes na reunião na qual sagrou-se vitoriosa a linha de ação que estipula a adoção de forma solidária e inseparável do seguinte:



- Na dimensão 1, diante da impossibilidade apresentada pela Secretaria de Governo Digital em atender a novos pedidos para a integração das cartas de serviços estaduais, que estes sejam desconsiderados e não pontuados igualmente por todos os participantes do ranking; e

- Na dimensão 3, retirar a obrigatoriedade em cada item supracitado sobre a necessidade de se explicitar a Lei Federal, mantendo-se somente a exigência de uma normatização (Decreto Estadual/Distrital) que esteja em alinhamento com a referida Lei, sem a necessidade de sua citação.

Solicito que essa decisão seja registrada e devidamente implementada no processo de avaliação do prêmio "Índice de Ofertas" da ABEP-TIC 2023.

Agradeço antecipadamente a atenção e fico à disposição para fornecer quaisquer informações adicionais que sejam necessárias.

Atenciosamente,



\_\_\_\_\_  
José Antonio Costa Leal  
Presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC