



## 5ª EDIÇÃO



Junho de 2024

## SUMÁRIO

<b>1 – INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>2 – METODOLOGIA</b>	<b>6</b>
2.1 – Processo metodológico 2024	7
2.2 – Atualizações na metodologia para a edição 2024	10
2.3 – Atividades específicas para avaliação da Dimensão IV	13
<b>3 – RESULTADOS E DISCUSSÕES</b>	<b>15</b>
3.1 – Resultados Gerais	16
3.2 – Resultados da Dimensão I – Capacidades para a oferta digital de serviços	21
3.3 – Resultados da Dimensão II – Oferta de Serviços Públicos Digitais	24
3.4 – Resultados da Dimensão III – Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais	27
3.5 – Resultados da Dimensão IV – Inclusividade na oferta de serviços públicos	31
3.6 – Resultados da Dimensão V – Inovação na Oferta de Serviços Públicos	34
<b>4 – COMPARATIVO DE EDIÇÕES ANTERIORES</b>	<b>37</b>
4.1 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das UFs entre as edições de 2022, 2023 e 2024	37
4.2 – Comparativo da Série Histórica da Dimensão I	39
4.3 – Comparativo da Série Histórica da Dimensão II	41
4.4 – Comparativo da Série Histórica da Dimensão III	44
4.5 –Variação de Pontuação entre as edições 2024 e 2023:	46
<b>5 – COMENTÁRIOS E CONSIDERAÇÕES</b>	<b>48</b>
<b>6 – RECOMENDAÇÕES</b>	<b>50</b>
6.1 – Substituição de Indicadores para a Próxima Edição	50
6.2 – Recomendações Gerais para as Próximas Edições:	54
<b>7 – AGRADECIMENTOS</b>	<b>56</b>
<b>8 – REFERÊNCIAS</b>	<b>57</b>
<b>ANEXO I – DIMENSÕES, INDICADORES, DEFINIÇÕES E PONTUAÇÃO</b>	<b>58</b>
<b>ANEXO II – ATA 36ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO DE ASSOCIADAS – ABEP-TIC</b>	<b>70</b>

## 1 – INTRODUÇÃO

O constante surgimento, aprimoramento, integração e disseminação de novas tecnologias digitais nas rotinas de cidadãos(ãs), empresas e governos têm contribuído para a administração pública estabelecer novas formas de interação entre governo e sociedade, por meio da implementação de estratégias e ações de governo digital<sup>1</sup>. Segundo a Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE), um governo digital é composto por seis dimensões<sup>2</sup>:

1. Administração conduzida pelo usuário: um governo que adota abordagens e toma medidas para que os cidadãos e as empresas possam definir e comunicar as suas próprias necessidades para conduzir a elaboração de políticas e serviços públicos;
2. Proatividade na elaboração de políticas públicas e prestação de serviços: um governo que formula políticas públicas e serviços em antecipação aos processos de desenvolvimento econômico e social e em respeito às necessidades dos usuários proporciona um serviço aos usuários antes de ser solicitado. O mesmo se aplica à liberação de dados sob a forma de dados abertos proativamente ao invés de ser reativo aos pedidos de acesso à informação pública;
3. Orientação para dados: um governo que consegue antecipar as tendências sociais e compreender as necessidades dos usuários, transformar a formulação, fornecimento e monitoramento de políticas públicas e serviços por meio da gestão e da utilização de dados;
4. Processo por concepção digital (*digital by design*): um governo que considera todo o potencial das tecnologias digitais e dos dados desde o início do processo de formulação de políticas e de serviços, a fim de mobilizar novas tecnologias para repensar, reestruturar e simplificar processos internos e procedimentos a fim de fornecer o mesmo setor público eficiente, sustentável e orientado para o cidadão, independentemente do canal utilizado pelo usuário para interagir com as autoridades públicas;
5. Governo como plataforma para cocriação de valor público: um governo que utiliza tecnologias digitais e dados para permitir a colaboração com e entre

---

<sup>1</sup> EBLING, Maurício. Serviços públicos digitais: guiados pelo usuário ou pela burocracia? 2023.

<sup>2</sup> OCDE - Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico. Peer Review OCDE Skills: revisão do governo digital do Brasil rumo à transformação digital do setor público - conclusões preliminares. Escola Nacional de Administração Pública (Enap). 2018.

as partes interessadas da sociedade, a fim de aproveitar a sua criatividade e suas capacidades para enfrentar os desafios de um país;

6. Abertura como padrão (*open by default*): um governo que se compromete proativamente na divulgação de dados em formatos abertos e a tornar acessíveis seus processos apoiados por tecnologias digitais, a menos que haja uma justificativa legítima para não o fazer.

Segundo dados da pesquisa TIC Domicílios, entre 2014 e 2023 o percentual no Brasil, de pessoas com 10 anos ou mais consideradas como usuárias de Internet passou de 61% para 84% e, quando analisada a proporção entre os indivíduos das classes DE, esse percentual passou de 28% para 78%<sup>3</sup>, o que demonstra a crescente amplitude do uso de recursos digitais pela população brasileira, apesar de ainda persistirem barreiras de acesso a uma conectividade universal e de qualidade.

A pesquisa, em sua última edição, também mostrou que 34% dos usuários de Internet a utilizaram para buscar informações oferecidas por sites governamentais, mesmo percentual daqueles que realizaram algum serviço público por meio da Internet, como a emissão de documentos e pagamentos de taxas ou impostos.

Dentre os serviços analisados, a busca por informações ou a realização de serviços públicos relacionados à saúde pública foi o item mais mencionado (36% dos usuários de Internet com 16 anos ou mais), seguido de perto por buscas sobre direito do trabalhador ou previdência social, como INSS, FGTS, seguro-desemprego, auxílio-doença ou aposentadoria (32%), e documentos pessoais, como RG, CPF, passaporte ou carteira de trabalho (31%)<sup>4</sup>.

O Brasil está entre os 50 primeiros países mais bem posicionados na edição mais recente do Índice de Desenvolvimento em Governo Eletrônico (EGDI, sigla do inglês *E-Government Development Index*) da ONU, referente ao ano de 2022, ocupando a 49ª posição, com resultado 0,7910 (aumento de 3% em relação ao resultado obtido na edição anterior, em 2020, que foi de 0,7677)<sup>5</sup>. O EGDI varia entre 0, o resultado mínimo, e 1, o resultado máximo possível.

---

<sup>3</sup> COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL - CGI.br. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR - NIC.br. Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos estabelecimentos de saúde brasileiros: TIC Saúde 2023. 1. ed. São Paulo, 2024.

<sup>4</sup> COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL - CGI.br. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR - NIC.br. Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2022. 1. ed. São Paulo, 2023.

<sup>5</sup> UN - UNITED NATIONS. E-Government Survey 2022: The Future of Digital Government. New York, 2022.



O EGDI avalia a eficácia do governo eletrônico na prestação de serviços públicos e é formado por três componentes: o Índice de Serviços Online (OSI, sigla do inglês *Online Service Index*), no qual o país obteve resultado 0,8964; Índice de Infraestrutura em Telecomunicações (TII, sigla do inglês *Telecommunication Infrastructure Index*), no qual o país obteve resultado 0,6814; e o Índice de Capital Humano e seus componentes (HCI, sigla do inglês *Human Capital Index and its components*), no qual o país obteve resultado 0,7953. O Índice de Serviços Online é formado por cinco dimensões: estrutura institucional (corresponde a 10% do OSI e teve como resultado 1), prestação de serviços (corresponde a 45% do OSI e teve como resultado 0,8133), fornecimento de conteúdo (corresponde a 5% do OSI e teve como resultado 1), tecnologia (corresponde a 5% do OSI e teve como resultado 0,8824) e participação eletrônica (corresponde a 35% do OSI e teve como resultado 0,8977).

Observa-se que, no âmbito do governo federal, o Estado brasileiro tem obtido bons resultados, sobretudo no que se refere ao oferecimento e à prestação de serviços públicos digitais. Nesse contexto, faz-se necessário avaliar e monitorar também o desempenho das unidades federativas do país na implementação do governo digital.

Para tanto, em 2020, foi criado pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia de Informação e Comunicação (ABEP-TIC), com patrocínio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), o Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais (IOSPD). O IOSPD tem por objetivo 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 IOSPD 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.

O IOSPD possui edições anuais para permitir o acompanhamento do panorama evolutivo da prestação de serviços digitais por todas as 27 unidades federativas. A partir da identificação da situação atual de cada Estado, bem como de seu nível de evolução a cada ano, os Governos Estaduais e Distrital poderão implementar, de forma mais efetiva, medidas voltadas para o aprimoramento de suas ações e estratégias de governo digital. Além disso, para incentivar o



compartilhamento de boas práticas entre os estados, o Índice destaca quais estados se destacam em cada uma de suas dimensões.

Em 2024, a atualização do IOSPD foi realizada por um Comitê Técnico Avaliador, composto por cinco consultores especialistas em Governo Digital do BID, por uma Comissão Técnica de Avaliação e pelo Comitê Consultivo, formalmente constituído pela ABEP-TIC.

Nesta edição, o IOSPD conta com as seguintes dimensões:

1. Capacidades para a Oferta de Serviços Digitais
2. Oferta de Serviços Digitais
3. Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos
4. Inclusividade na Oferta de Serviços Públicos
5. Inovação na Oferta de Serviços Públicos

O presente relatório é composto, além desta introdução, por uma seção de metodologia, por uma seção de resultados e discussões sobre cada uma das dimensões analisadas na edição 2024, por um comparativo com as edições anteriores do índice, por uma seção de comentários e considerações e, por fim, por uma seção de recomendações do comitê técnico para as próximas edições.

Desejamos uma excelente leitura!

Comitê Técnico Avaliador do Índice ABEP-TIC  
de Oferta de Serviços Públicos Digitais –  
Edição 2024

## 2 – METODOLOGIA

A metodologia desta quinta edição do Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais foi construída por meio da parceria entre a ABEP-TIC, responsável pelo IOSPD, e o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), financiador e desenvolvedor do trabalho.

### 2.1 – Processo metodológico 2024

A Figura 01 apresenta as fases desta metodologia, as quais são descritas integralmente no Normativo nº 05/2023 da ABEP-TIC.



Figura 01: Fases do processo de avaliação do Índice 2024

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Na fase de **Alinhamentos Iniciais** foi definido o escopo da avaliação e construído o Plano de Trabalho, com a apresentação da proposta dos indicadores a serem analisados. Seguindo as orientações previstas na Instrução Normativa nº 05/2023 da ABEP-TIC, foram incluídas na edição 2024, além das dimensões I – Capacidade de Oferta de Serviços Digitais, II – Oferta de Serviços Digitais e III – Regulamentação sobre Modernização para a Oferta de Serviços Público, presentes nas edições dos anos anteriores, duas novas dimensões: Dimensão IV – Inclusividade na Oferta de Serviços Públicos e Dimensão V – Inovação na Oferta de Serviços Públicos, como apresentado na Figura 02.

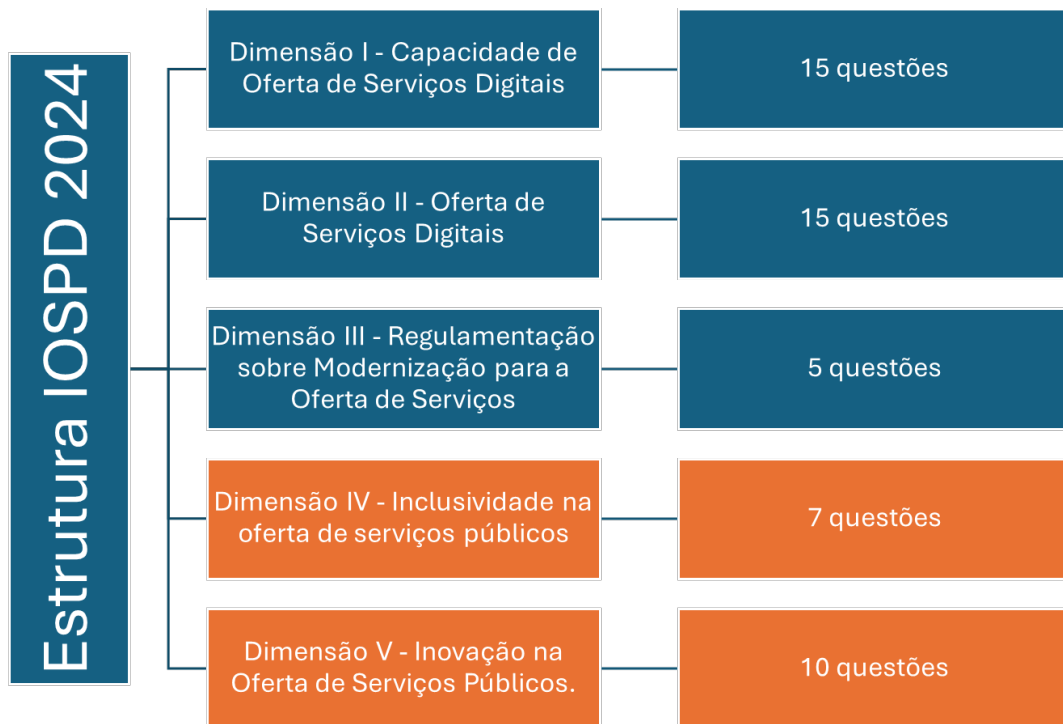


Figura 02 – Estrutura de Dimensões da quinta edição do Índice

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Na fase de **Autoavaliação**, foi encaminhado a cada unidade federativa um questionário eletrônico para inserção de suas respostas referentes a cada dimensão a ser avaliada e envio de evidência demonstrando suas capacidades, ofertas e inovações em serviços, normatizações e inclusividade na oferta de serviços públicos digitais. Este questionário foi construído com base na Lista de Indicadores – Índice ABEP-TIC V.1.4.

A coleta de dados foi feita por envio de questionário online às 27 unidades federativas (26 estados e o Distrito Federal), destas apenas 24 UFs responderam. O questionário foi composto de 55 (cinquenta e cinco) questões referentes às 5 dimensões analisadas, além dos dados de identificação do respondente e do termo de consentimento do uso dos dados seguindo as regras da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)<sup>6</sup>. No ANEXO I é apresentado o detalhamento de cada uma das questões que compõem as dimensões do IOSPD 2024, com suas respectivas pontuações máximas.

Após o recebimento dos dados, o Comitê Técnico Avaliador, na fase de **Análise de Evidências**, verificou, analisou e avaliou cada uma das evidências enviadas pelas 24 UFs, com base nas orientações e diretrizes previstas na Instrução

<sup>6</sup> Lei Federal nº 13.709/2018, disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/113709.htm)



Normativa nº 05/2023. A categorização feita pelo Comitê Técnico Avaliador utilizou a classificação da instrução normativa citada, conforme apresentado na Tabela 01.

Tabela 01 – Categorização de Evidências  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Sigla	Status	Definição
EC	Evidência Comprovada	A evidência apresentada foi considerada suficiente para validar a resposta assinalada.
NC	Evidência Não Comprovada	A evidência apresentada foi considerada insuficiente 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. Envio para convalidação.
NA	Não se Aplica	A UF respondente afirmou não possuir o critério questionado, estando desobrigada de apresentar a evidência.
FE	Faltou Evidenciar	A UF respondeu SIM, mas não enviou nenhuma evidência comprovando o serviço.

Os casos categorizados como *EI – Evidência Incompleta* foram encaminhados para cada uma das UFs para apresentação de evidências complementares na fase de **Convalidação**, com a respectiva observação, esclarecendo o que foi analisado, e o pedido de complementação. Dessa forma, foi gerado um novo formulário individualizado para cada UF, incluindo apenas as questões que necessitavam de complementação, tendo sido este disponibilizado aos responsáveis através da ABEP-TIC, incluindo os procedimentos e prazos desta etapa.

Importante mencionar que nesta fase foi dada a oportunidade dos entes federativos de complementarem as questões. Porém, houve casos em que a UF que inicialmente havia respondido que sim para uma determinada questão, alterou a resposta para não.

No caso da Dimensão IV, além desta classificação foram realizadas outras duas etapas. Para todos os que tiveram evidência comprovada, os arquivos TXTs enviados como evidência foram analisados por um algoritmo para pontuação das práticas de Linguagem Simples. Em seguida foram também avaliados por um dos consultores do BID, especialista em práticas de linguagem simples, de forma que este pudesse avaliar e corroborar ou não com as avaliações feitas pelo algoritmo. Este processo está detalhado na seção 2.3 deste relatório.

Após o recebimento das evidências na Etapa de Convalidação, o Comitê Técnico Avaliador do IOSPD realizou novamente o processo de análise de evidências na fase de **Validação das Novas Evidências**. Houve a categorização das questões em *NC – Evidência não comprovada* e *EC – Evidência comprovada*, para posterior parametrização do cálculo de pontuações válidas, elaboração do cálculo de pontuação oficial e ranking do IOSPD, além da realização da comparação com os resultados dos anos anteriores.

Visando manter a comparabilidade e a análise evolutiva com os anos anteriores (2020 a 2023), as novas dimensões IV e V foram analisadas e medidas em ranqueamentos específicos, não entrando no total da pontuação e no ranking geral do IOSPD.

## 2.2 – Atualizações na metodologia para a edição 2024

A quinta edição do IOSPD avaliou 35 critérios das Dimensões I, II e III, 7 critérios da Dimensão IV e 10 critérios da Dimensão V:

- A Dimensão I – Capacidades para a Oferta Digital de Serviços contou com 15 critérios sobre os temas de acesso aos serviços públicos, identificação do cidadão, ouvidoria e simplificação de serviços, assinaturas eletrônicas e Governo Digital;
- A Dimensão II – Oferta de Serviços Digitais contou com a análise da oferta ao cidadão de 15 serviços públicos, sendo 10 relacionados ao acesso a direitos e à obtenção de documentos e cinco relacionados à saúde, educação e segurança pública;
- A Dimensão III – Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos abrangeu cinco critérios: três correspondentes 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);
- A Dimensão IV – Inclusividade na Oferta de Serviços Públicos avaliou o uso da Linguagem Simples em serviços apresentados nos Portais de Serviço das UFs;
- A Dimensão V se refere à Inovação na Oferta de Serviços Digitais, contemplando a inclusão de novos indicadores, com perguntas que abordam assuntos das dimensões I, II, III e IV.

Dado que nesta edição de 2024, as dimensões de Inclusividade (IV) e de Inovação (V) foram pela primeira vez avaliadas, as mesmas não têm o intuito de ranqueamento. A Dimensão IV visa avaliar a utilização da Técnica de Linguagem Simples na descrição dos serviços apresentados nos Portais de Serviços dos Estados, buscando verificar o engajamento da UFs no melhor atendimento ao cidadão. Já a Dimensão V visa verificar o engajamento das UFs na Inovação das Ofertas de Serviços Digitais, buscando avaliar o impacto positivo da inovação de serviços digitais, gerando informações que contribuam para o desenvolvimento socioeconômico do Estado ou Distrito Federal.

Os indicadores das Dimensões IV e V embora não sejam utilizados como critério para ranqueamento nesta edição, poderão ser inseridos em edição futura, em substituição às dimensões que serão excluídas, devido ao atingimento de pontuação máxima do IOSPD<sup>7</sup>.

Importante mencionar que as questões que compõem as Dimensões IV e V foram objeto de votação na 36ª Reunião Extraordinária do Conselho de Associados ABEP-TIC, realizada em 21 de março de 2024 (conforme Ata constante no ANEXO II). No caso da Dimensão IV foram selecionadas 7 entre as 12 apresentadas. No caso da Dimensão V foram selecionadas 10, entre as 20 apresentadas.

Na análise das evidências, o Comitê Técnico Avaliador utilizou maior rigor na análise das evidências enviadas, utilizando o critério principal de fornecimento do melhor serviço público para a população, ou seja, foi avaliado se o aspecto medido por cada indicador de cada uma das UFs está fornecendo a melhor forma de serviço digital/online, no formato mais acessível possível para a(o) cidadã(o).

Além do critério principal, mencionado anteriormente, foram consideradas as seguintes definições:

- **Portal Único x Portal de Serviços:** foi considerado Portal Único aquele que permite à(o) cidadã(o), em um só canal, ter uma visão sistêmica e abrangente da estrutura governamental, enquanto o Portal de Serviço foi considerado aquele menos amplo, focado especificamente na disponibilização de serviços públicos;
- **Normatização:** serviços oferecidos de maneira automática, isto é, que não precisam de uma ação da(o) cidadã(o), como o caso de algumas UFs

---

<sup>7</sup> A pontuação máxima ocorre quando 75% das UFs, isto é 20 Estados ou Distrito Federal, já tiverem atingido a pontuação máxima naquela questão (Artigo 12 da instrução Normativa)

com serviços de matrícula escolar, precisam ter regulamentação publicizada;

- **Serviço online/digital:** foi considerada a definição de serviços digitais como implementações tecnológicas que permitem a otimização de operações, a melhora nas tomadas de decisões com base em dados, a automatização de processos e criação de novas formas de valor para as partes interessadas<sup>8</sup>. Desta forma, considerou-se neste trabalho serviço online/digital aquele que é disponível a(o) cidadã(o) de maneira automática e atualizada. Assim, serviços disponibilizados em formato estático, como, por exemplo, em arquivos PDFs, precisarão ter datas de atualização disponíveis. Além disso, a oferta apenas da possibilidade de agendamento online de um serviço que só pode ser solicitado presencialmente não é considerada um serviço digital;
- **Simplificação:** Simplificar significa tornar algo mais fácil de entender. A simplificação está relacionada no serviço público muito à ideia de racionalidade. O serviço precisa ser compreendido pelas pessoas, e os procedimentos e fases envolvidas precisam seguir uma lógica, o que, ao mesmo tempo, traz eficiência e confiança às pessoas que precisam do serviço. A solicitação online da simplificação de um serviço nesta avaliação foi considerada atendida apenas nos casos em que havia um serviço específico para solicitação de simplificação ou quando a UF demonstrou a existência de um tratamento específico para esse tipo de demanda.

### 2.3 – Atividades específicas para avaliação da Dimensão IV

Seguindo a Instrução Normativa nº 05/2023 da ABEP-TIC, a análise da Dimensão IV, por se tratar da aplicação de uma técnica, tem uma forma de avaliação com mais etapas que as demais dimensões. Este processo difere das demais dimensões especificamente na fase de **Análise de Evidências**. Nesta fase, para todas as dimensões, inclusive a Dimensão IV, as respostas aos questionários foram organizadas em uma planilha indicando para as respostas enviadas a categorização apresentada na Tabela 01 apresentada na Seção 2.1 da metodologia.

---

<sup>8</sup> De acordo com a discussão sobre transformação digital e definição de serviços públicos, realizada por Jeanne W. Ross, Cynthia M. Beath, and Anne Quaadgras, em "Digital Transformation: Survive and Thrive in an Era of Mass Extinction," disponível em: <https://www.amazon.com/Digital-Transformation-Survive-Thrive-Extinction/dp/1948122480>, acesso em: 20 de junho de 2024.

Em todas as dimensões, com exceção da Dimensão IV, isso por si só atribui uma nota para as UFs em cada questão. No caso da Dimensão IV, além desta avaliação, para cada evidência enviada, foram enviados arquivos TXTs contendo os textos dos serviços apresentados nos Portais de Serviço. A partir destes arquivos TXTs foi feita a avaliação através da aplicação da Técnica de Linguagem Simples, avaliação que consiste em analisar a escrita do texto para verificar se o mesmo adota as práticas descritas nas perguntas que compõem a Dimensão IV.

Para isso foram acrescentadas na fase de **Análise de Evidências** mais três atividades. São elas:

- a) Análise do texto feita por um algoritmo – Nesta atividade, o avaliador, especialista em Linguagem Simples, submete o arquivo TXT recebido como evidência, para um algoritmo através do uso de uma interface criada para receber o arquivo TXT. A ferramenta utilizada está em fase de protótipo, disponível em: <https://linguagem-simples.ligo.go.gov.br/>. O algoritmo realiza os cálculos definidos (apresentados a seguir) e devolve como resposta a pontuação para cada questão.
- b) Análise do texto por um avaliador/especialista – Nesta atividade o avaliador, especialista em Linguagem Simples, analisa manualmente o TXT enviado como evidência e realiza manualmente os mesmos cálculos feitos pelo algoritmo.
- c) Comparação das respostas obtidas nos itens anteriores indicando a mais acertada – Nesta atividade o avaliador, especialista em Linguagem Simples, compara as respostas dadas pelo algoritmo com as respostas do próprio avaliador. Aqui, caso sejam identificadas divergências entre as pontuações dadas pelo algoritmo e pelo avaliador manualmente, o avaliador deve explicar o motivo da divergência e definir a pontuação que será adotada. Deve-se considerar que o algoritmo está em fase de teste nesta edição de 2014.

Para as questões da Dimensão IV além da construção de sua definição e do formato das suas evidências a serem enviadas, foi necessário criar também a especificação das fórmulas de cálculo para cada indicador (questão). Estas fórmulas e gradações foram organizadas a partir de práticas e exemplos de serviços dos próprios portais de serviço dos estados. Foi considerado também o modelo que define a Carta de Serviços. A Tabela 02 apresenta as fórmulas de cada Indicador (questão):

Tabela 02 – Indicador (questão) X Fórmulas de Cálculo da Dimensão IV  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Indicador (questão)	Fórmula
1 - O texto utiliza tempos verbais na 2ª ou 3ª pessoa do singular?	Nota é a somatória dos valores dividida pelo total de verbos vezes 5.  Os verbos ou pronome na 2 ou 3 pessoas do singular valem: 5 Os verbos ou pronome na 2 ou 3 pessoas no plural valem: 3 Os verbos ou pronome na 1 pessoa do singular valem: 1,5 Os verbos ou pronome na 1 pessoa do plural valem: 0
2 - As frases dos textos são curtas e indicam uma única ação?	Nota é o somatório do resultado de todas as frases dividido pelo número total de frases multiplicado por 5.  Frases com no máximo 10 palavras: 2 Frases com mais de 10 palavras: 0 Frases indicando uma única ação a ser feita: 1 Frases indicando mais de uma ação a ser feita: 0 Frases na forma direta: 2 Frases não estão na forma direta: 0
3 - O título é objetivo e curto?	Nota é o somatório dos resultados.  Inicia com verbo: 2 Verbo no infinitivo: 1,5 Título entre 3 a 5 palavras: 1,5 Os verbos ou pronome na 1 pessoa do plural valem: 0
4 - O texto tem parágrafos curtos?	Nota é o somatório do resultado.  Parágrafo contendo de 1 a 3 frases: 5 Parágrafo contendo de 4 a 6 frases: 2,5 Parágrafo contendo mais de 6 frases: 0
5 - O texto utiliza o tempo presente do verbo?	Nota é o somatório do resultado.  Texto utiliza somente verbos no presente: 5 Texto utiliza verbos no presente e também em outros tempos e modos verbais: 2,5 Texto não utiliza o tempo presente: 0
6 - O texto utiliza caracteres especiais?	Nota é o somatório do resultado.  O texto não utiliza caracteres especiais: 5 O texto tem de 1 a 2 caracteres especiais: 4 O texto tem de 3 a 4 caracteres especiais: 3 O texto tem de 5 a 6 caracteres especiais: 2 O texto tem de 7 a 8 caracteres especiais: 1 O texto tem mais de 9 caracteres especiais: 0
7 - O vocabulário está de fácil entendimento?	$\frac{([\text{Palavras fáceis}] - [\text{Palavras Médias}] * 0,2 - [\text{Palavras Difíceis}])}{[\text{Número total de palavras}] * 5}$  Se o texto só contiver palavras difíceis ou médias, a nota será 0.

### 3 – RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção são apresentados os resultados gerais e por dimensão da edição 2024 do Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais – IOSPD 2024 – ABEP-TIC. A partir das pontuações obtidas, as UFs foram classificadas em cinco níveis: *ruim*, *regular*, *bom*,  *muito bom* e *ótimo*. Classificação que pode ser vista na Tabela 03.

Tabela 03 – Níveis de Classificação IOSPD edição 2024

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Classificação	Resultado Geral (0-155)	Dimensão 1 (67,5)	Dimensão 2 (67,5)	Dimensão 3 (20)
Ótimo	>135	>61,5	>61,5	>18
Muito bom	105-135	48 - 61,5	48 - 61,5	14 – 18
Bom	75-105	34,5-48	34,5-48	10 – 14
Regular	45-75	21-34,5	21-34,5	5 - 10
Ruim	<45	<21	<21	< 5

A classificação geral das Dimensões I, II e III seguiu a lógica da edição de 2023, visando a compatibilidade e comparabilidade entre as unidades federativas nestes últimos anos. A apresentação dos resultados foi dividida em 06 seções. Na primeira foi apresentado os resultados gerais, seguidos por três seções apresentando os resultados das dimensões I, II e III, depois duas seções com os resultados específicos das dimensões IV e V.

#### 3.1 – Resultados Gerais

A edição 2024 do índice teve a média de pontuação de 92,93, considerando as 27 UFs analisadas, apresentando uma redução de 5,49% em relação a nota média obtida na edição passada. Nesta edição, três estados não enviaram respostas ao questionário: Maranhão (MA), Rio Grande do Norte (RN) e Roraima (RR). As demais unidades federativas participaram das etapas de elaboração do índice, já demonstradas na seção da metodologia. Desta forma, a média da pontuação da edição 2024 pode ser classificada no nível *bom*.

Quando analisamos por região do país, vemos que a Região Sul é a que possui maior pontuação dentre as 5 regiões, seguida pela região Sudeste, Centro Oeste, Nordeste e Norte, conforme Figura 03. Seguindo a classificação adotada, podemos classificar que as regiões Sul e Sudeste estão no nível *muito bom*, as regiões Centro-Oeste e Nordeste estão no nível *bom*, e a região Norte está no nível *regular*.

## Pontuações das regionais (edição 2024)

Regional	Dimensão / Média por UF (Dim. I, II, III)			Total geral
	DIMENSÃO I	DIMENSÃO II	DIMENSÃO III	
S	57,37	57	12,75	127,12
SE	57,94	50,63	15,18	123,75
CO	46,41	43,88	14,12	104,4
NE	33,21	36	8,12	77,33
N	34,44	30,21	9,5	74,16

Figura 03 – Pontuação das Regionais na edição 2024 do Índice de Serviços Públicos

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Quanto ao ranking geral do índice 2024, a partir da análise dos pontos obtidos nas dimensões I, II e III, os resultados indicam que 17 UFs obtiveram resultados entre *ótimo* e *bom*, ou seja, 62,96% das UFs analisadas. O resultado geral pode ser visto na tabela apresentada na Figura 04, sendo que as UFs que não enviaram respostas estão classificadas como *ruim* e com a pontuação zerada.



UF	Regional	% Var.	Pontuação Ano Atual
GO	CO	8,2%	155,00
RJ	SE	2,72%	146,00
PI	NE	91,86%	141,50
RS	S	-3,53%	140,37
BA	NE	2,89%	132,99
MG	SE	8,83%	132,50
SP	SE	1,84%	129,98
PR	S	5,75%	128,49
TO	N	40,23%	122,00
AC	N	51,56%	121,25
MS	CO	12,01%	121,25
PE	NE	12,73%	113,86
SC	S	-2,72%	112,49
RO	N	20,63%	111,74
PB	NE	4,83%	108,25
MT	CO	0,46%	106,37
ES	SE	-22,25%	86,50
AL	NE	2,79%	73,75
PA	N	-20,54%	73,50
AP	N	-34,65%	72,87
SE	NE	12,39%	63,50
CE	NE	-36,61%	62,12
DF	CO	-63,07%	34,99
AM	N	-75%	17,75
MA	NE	-100%	0,00
RN	NE	-100%	0,00
RR	N	-100%	0,00

Classificação	Pontuação
Ótimo	> 135
Muito Bom	105-135
Bom	75-105
Regular	45-75
Ruim	< 45

Figura 04 – Classificação das UFs na edição 2024 do Índice de Serviços Públicos

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

O estado de Goiás (GO) atingiu a nota máxima em todos os 35 critérios analisados, sendo a única UF a atingir 100% dos critérios do índice, isto é, atingiu os 155 pontos. Em segundo lugar está o estado do Rio de Janeiro (RJ) com 146 pontos, seguido pelos estados do Piauí (PI), com 141,50 pontos, e Rio Grande do Sul (RS), com 140,37 pontos. Todos esses estados se classificaram com o desempenho *ótimo*, alcançando pontuações gerais acima de 135 pontos.

Doze UFs se classificaram no nível  *muito bom* , com pontuações variando de 106,37 a 132,99, sendo elas: AC, BA, MG, MS, MT, PB, PE, PR, RO, SC, SP e TO. Apenas uma UF se classificou no nível  *bom* : ES, com a pontuação de 86,5. Cinco UFs se classificaram no nível  *regular* : AL, AP, CE, PA e SE, com pontuações entre 73,75 e 62,12. E cinco UFs se classificaram no nível  *ruim* , sendo que destas, três não enviaram respostas ao questionário: DF, AM, MA, RN, RR.

Além da informação sobre a pontuação obtida nesta edição do índice, a Figura 04 apresenta também o percentual de variação da pontuação da edição 2024, em relação à pontuação obtida na edição de 2023. Estas variações serão explicadas melhor na seção 4 deste relatório.

Outra forma de visualizar a pontuação que cada uma das UFs obteve na edição do índice de 2024 é por meio do formato de gráfico de ranking geral, que pode ser conferido na Figura 05.

Ranking UF's (Dimensão I, II, III)

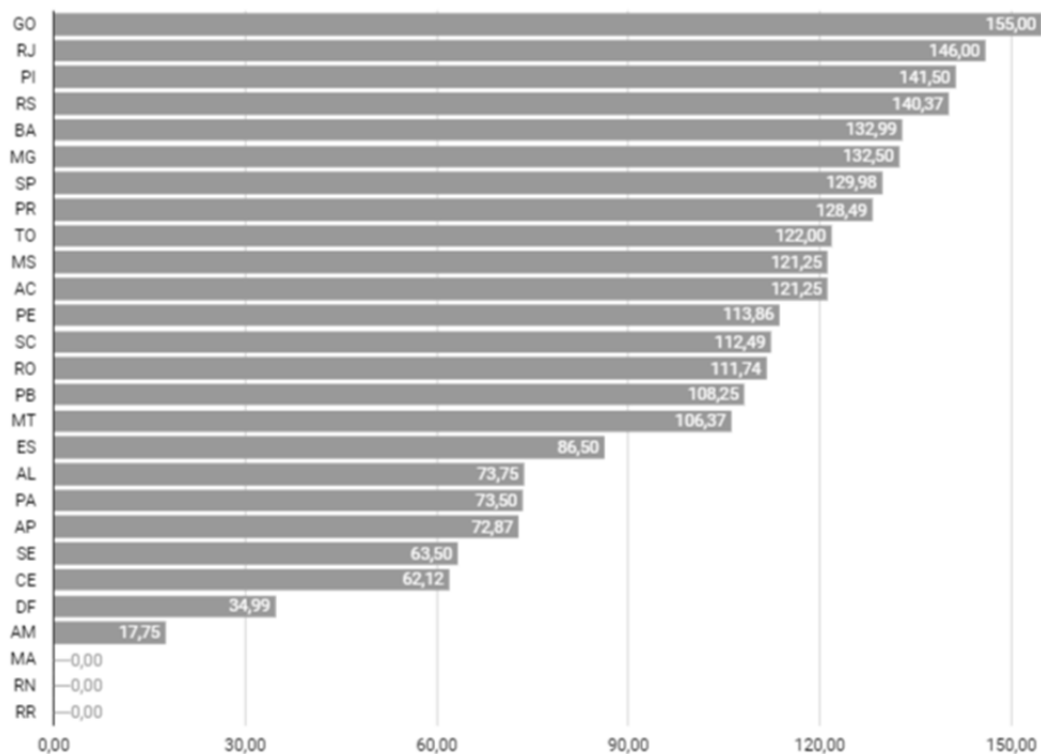


Figura 05 – Ranking das UF's na edição 2024 do Índice de Serviços Públicos  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

A classificação da pontuação das 27 UFs foi destacada no mapa ilustrado na Figura 06. O nível  *muito bom*  contempla a maior parte das UFs analisadas, chegando no percentual de 44% do total, representado pela cor azul claro. Na sequência aparece o nível  *regular*  que contempla 19% das UFs e é representado pela cor laranja no mapa. O nível  *ótimo* , representado em azul escuro no mapa, contempla 15% das UFs analisadas. A categoria  *ruim*  contempla 7% das UFs sendo representada pela cor vermelha, seguida pela categoria  *bom* , que representa apenas 4%, isto é, uma UF. As UFs que aparecem em cinza foram as que não enviaram respostas e representam 11% dos Estados.

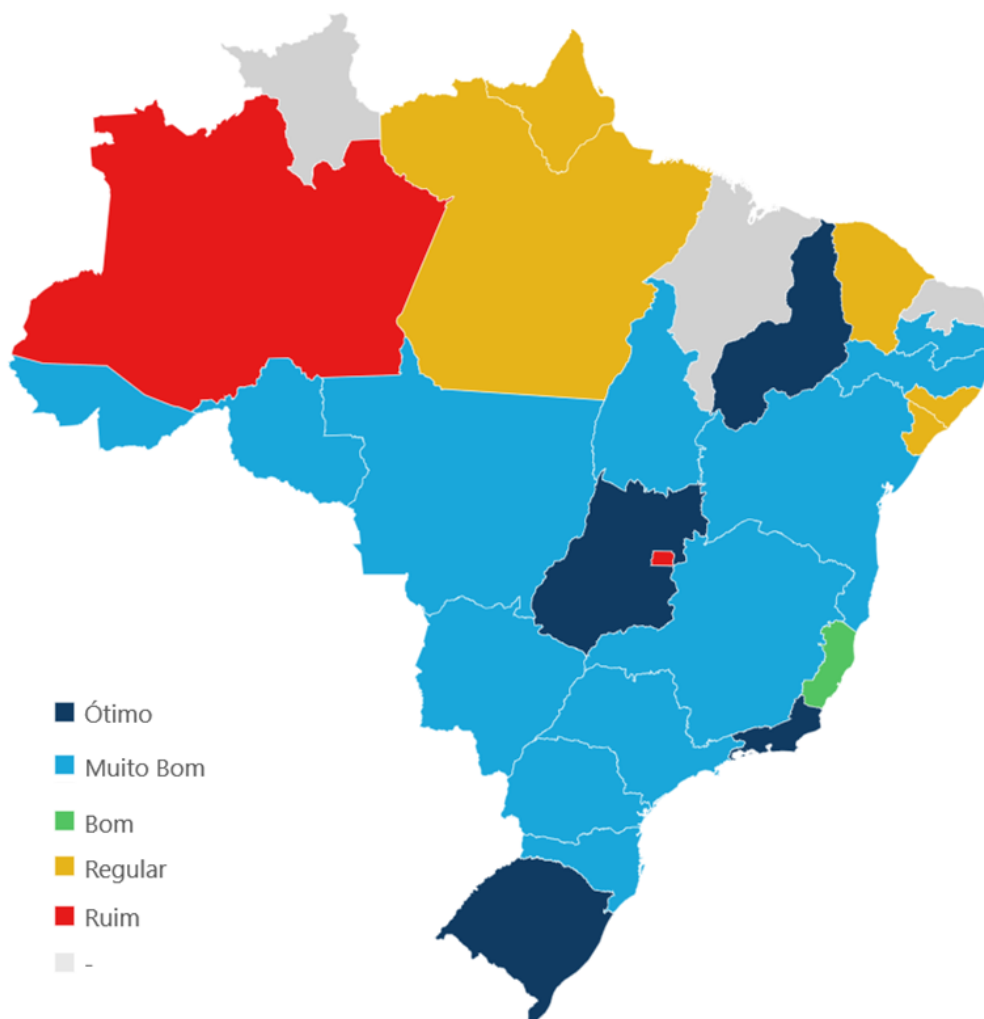


Figura 06 – Mapa do Brasil com Classificação do IOSPD por UFs  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Nas próximas seções deste relatório, iremos analisar os dados de cada uma das três primeiras dimensões do Índice: Dimensão I – Capacidades para a Oferta Digital de Serviços; Dimensão II – Oferta de Serviços Públicos Digitais; e

Dimensão III – Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais.

A média de pontos obtidos em cada uma das cinco dimensões analisadas pode ser vista na Figura 07 e o detalhamento será visto nas próximas seções deste relatório.

### Média de Pontuação das Dimensões (Edição 2024)

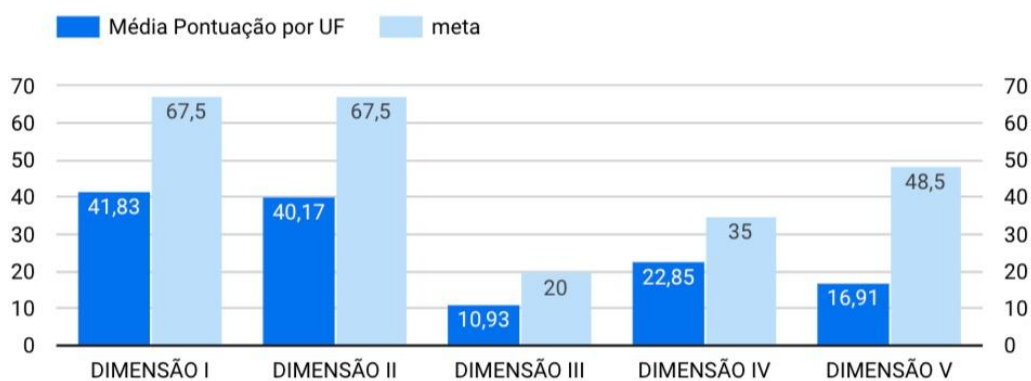


Figura 07 – Média de Pontuações das Dimensões Edição 2024

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2024

Além da análise feita neste relatório, os resultados da quinta edição do IOSPD estão disponíveis em um painel de dados (*dashboard*), no qual são apresentados os resultados de maneira detalhada por dimensão, com evoluções por UFs. O acesso a esse painel de dados é individualizado para cada um dos respondentes das respectivas UFs.

## 3.2 – Resultados da Dimensão I – Capacidades para a oferta digital de serviços

A Dimensão I mensura a capacidade dos Estados brasileiros em oferecer serviços digitais e meios para suportar a oferta digital de serviços. Esta dimensão está presente no IOSPD desde a edição 2022 sendo avaliada por meio de 15 critérios, cada um com a pontuação máxima possível de 4,5 pontos, totalizando o máximo de 67,5 pontos possíveis para cada UF analisada.

Esta dimensão é formada por questões que avaliam a disponibilização de serviços no portal do governo da UF, medem a acessibilidade da(o) cidadã(o) aos serviços públicos digitais, como funciona a identificação e gerenciamento do perfil da(o) cidadã(o) no ambiente online, também avalia questões de segurança como a utilização de sistemas internos e de assinaturas eletrônicas, e o

planejamento e implementação de estratégias de Governo Digital em cada estado, além de outros assuntos.

A média geral da pontuação da Dimensão I, na edição de 2024, foi de 41,83, sendo a média mais alta entre as três dimensões. O ranking pode ser visto no gráfico apresentado na Figura 08. O Estado de Goiás (GO) está em primeiro lugar, com a pontuação máxima de 67,5, seguido pelas UFs: RS, BA, RJ, MG, e AC, todas classificadas no nível *Ótimo*, conforme anteriormente classificado na Tabela 3 - Níveis de Classificação IOSPD.

I - Capacidades de Ofertar  
Serviços Digitais

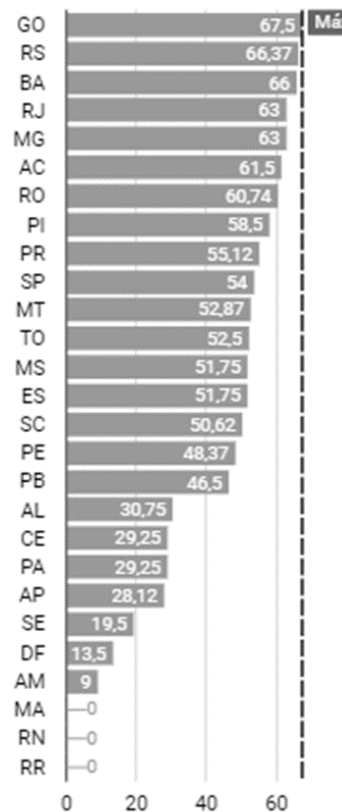


Figura 08 – Ranking da Dimensão I – Capacidade de Ofertar Serviços Digitais  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Nesta dimensão, 62,96% das UFs ficaram com nota maior ou igual à classificação *bom*. As classificações de cada uma das UFs na Dimensão I pode ser vista no gráfico da Figura 09, vale destacar que os Estados na cor cinza não enviaram respostas nesta edição do índice.



Tabela 04 – Indicadores com mais de 75% de respostas máximas na Dimensão I  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Indicador - questão	% de nota máxima das UFs
I.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?	81,48%
I.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?	81,48%
I.8 Possui solução para geração e tramitação de processos administrativos eletrônicos (Ex.: SEI)?	85,19%
I.9 Possui solução de peticionamento digital no Poder Executivo (Ex.: Solução de peticionamento do SEI)?	77,78%

### 3.3 – Resultados da Dimensão II – Oferta de Serviços Públicos Digitais

A medição da Dimensão II acontece desde a edição 2022 sendo avaliada por meio de 15 critérios, cada um com a pontuação máxima possível de 4,5 pontos, totalizando o máximo de 67,5 pontos possíveis para cada UF analisada.

A Dimensão II mede a oferta de alguns tipos de serviços nos Portais de Serviços a(os) cidadã(os) de cada um dos Estados analisados, tais como serviços relacionados à Educação, Saúde, abertura e fechamento de empresas, emissão de documentos, dentre outros. Também foi analisada a disponibilidade de realizar de maneira online diversos tipos de Boletim de Ocorrência, dentre eles o de violência doméstica ou contra a mulher.

A média geral da pontuação da Dimensão II, na edição de 2024, foi de 40,17 pontos, uma média um pouco menor do que as UFs atingiram na Dimensão I. O ranking pode ser visto no gráfico demonstrado na Figura 10. O Estado de Goiás (GO) foi a UF que atingiu a liderança no ranking da Dimensão II, com a pontuação máxima de 67,5. Em segundo lugar do ranking estão as UFs: PI, PR, RJ e SP, com pontuação de 63 e classificação também como *ótimo*.

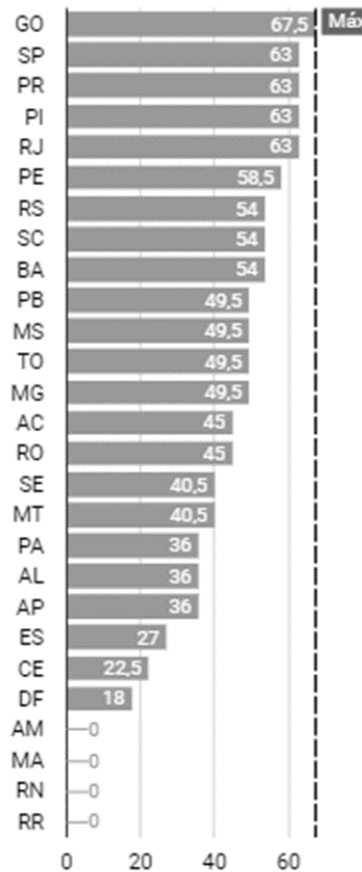


Figura 10 – Ranking da Dimensão II – Oferta de Serviços Públicos Digitais  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Oito UFs atingiram o nível  *muito bom* , sendo elas: PE, BA, RS, SC, MG, MS, PB e TO, as quais ficaram com notas entre 58,5 e 49,5. Sete UFs enquadram-se no nível  *bom* , sendo elas: AC, AL, AP, MT, PA, RO e SE, ficando com notas entre 45 e 36. Duas UFs ficaram no nível  *regular*  (CE e ES) e duas ficaram no nível  *ruim*  (AM e DF). Vale lembrar que três UFs não responderam a essa edição (MA, RN e RR) e estão zeradas.

Na dimensão II, 74% das UFs ficaram com nota maior ou igual à classificação  *bom* , demonstrando que apesar da pontuação média menor na dimensão II, em relação à dimensão I, as UFs se classificaram melhor na dimensão II. As classificações de cada uma das UFs na Dimensão II podem ser vistas no gráfico da Figura 11, sendo que os Estados na cor cinza não enviaram respostas nesta edição do índice.





Tabela 05 – Indicadores com mais de 75% de respostas máximas na Dimensão II

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2024

Indicador - questão	% de nota máxima das UFs
II.2 Possui consulta online das NOTAS e FREQUÊNCIAS dos alunos?	74,07%*
II.4 Possui registro digital para abertura e alteração online de empresas?	77,8%
II.5 Possui registro digital para fechamento e/ou extinção online de empresas?	77,8%
II.6 Emite Nota Fiscal Eletrônica ao Consumidor (NFC-e)?	77,8%
II.8 Possui solicitação online de 2ª via de Carteira Nacional de Habilitação (CNH ou Carteira de Motorista)?	77,78%
II.9 Possui Boletim de Ocorrência online de acidente de trânsito sem vítima	77,8%
II.10 Possui Boletim de Ocorrência online de furto?	77,8%

\* Apesar do percentual ser inferior a 75%, 20 UFs atingiram a nota máxima nesta questão.

### 3.4 – Resultados da Dimensão III – Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais

A Dimensão III – Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais seguiu as mesmas questões da edição 2023, sendo avaliada por meio de 5 critérios, sendo 1 critério subdividido em 4 questões de 1,75 pontos, totalizando 7 pontos, e os demais 4 critérios com pontuação máxima de 3,5 pontos. Assim, nos critérios analisados na dimensão III, cada UF pode chegar ao máximo de 20 pontos possíveis.

Esta Dimensão objetiva analisar e avaliar se os Estados estão incorporando nas legislações estaduais as principais leis federais sobre oferta de serviços digitais e transformação digital. Os cinco critérios avaliados correspondem às Leis Federais nº.13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário), nº.13.726/2018 (Desburocratização e Simplificação), nº.14.063/2020 (Assinaturas Eletrônicas) e nº.14.129/2021 (Governo Digital e Eficiência Pública).

A média geral da pontuação da Dimensão III, na edição de 2024, foi de 10,93. O ranking pode ser visto no gráfico demonstrado na Figura 12. Em primeiro lugar do ranking temos 7 UFs, que atingiram os 20 pontos máximos possíveis nesta dimensão, sendo classificadas no nível *ótimo*, sendo elas: GO, MG, MS, PI, RS, TO e RJ. Em segundo lugar, temos uma UF classificada como *muito bom*, atingindo 14,75 pontos: AC.

III - Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais

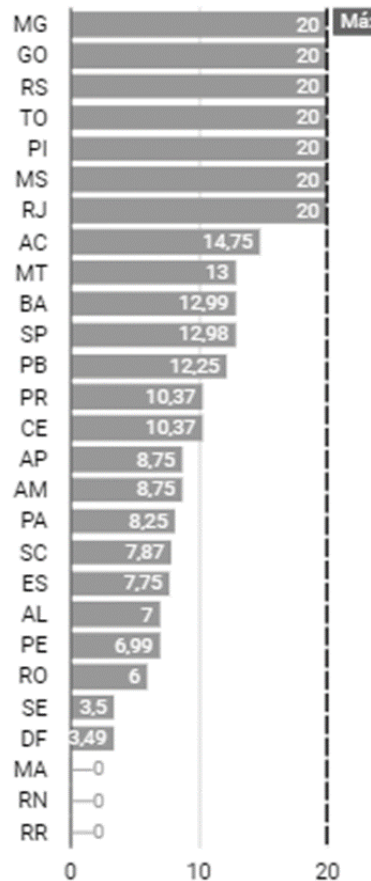


Figura 12 – Ranking da Dimensão III  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Seis UFs se classificaram no nível *bom*, atingindo notas entre 13 e 10,37 pontos, as quais são: MT, BA, SP, PB, CE e PR. Na sequência, temos oito UFs que se classificaram no nível *regular*, sendo elas: AM, AP, PA, SC, ES, AL, PE e RO, com pontuações entre 8,75 e 6. No nível *ruim*, temos duas UFs (SE e DF), com notas de 3,5 e 3,49 respectivamente.

Na Dimensão III, 51,85% das UFs ficaram com nota maior ou igual à classificação *bom*, percentual menor do que o obtido nas duas outras dimensões analisadas anteriormente. As classificações de cada uma das UFs na Dimensão III pode ser vista no gráfico da Figura 13, sendo que os Estados na cor cinza não enviaram respostas nesta edição do índice.

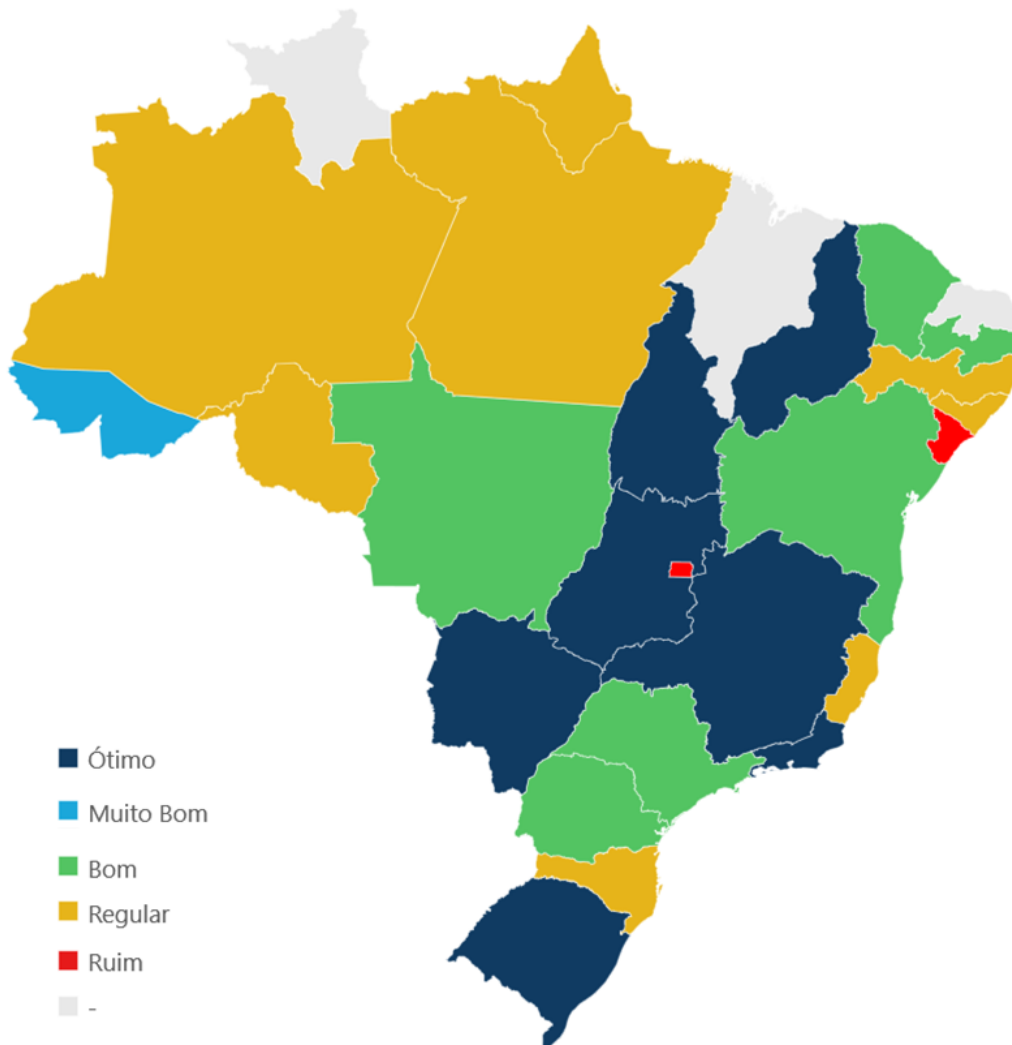


Figura 13 – Mapa de Classificação da Dimensão III

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Ao observar as classificações das UFs nas três dimensões mensuradas pelo Índice 2024, a Dimensão III foi a que teve o menor número de UFs com resultado de nível *bom*, *muito bom* e *ótimo*, totalizando catorze UFs, frente a dezessete UFs com esses níveis na dimensão I e vinte UFs na Dimensão II.

Ao analisarmos o primeiro critério de normatização da Dimensão III, 3.1 - Funcionamento das Ouvidorias Públicas, que se desdobra em 04 subcritérios, podemos perceber que a maioria das UFs normatizou de alguma forma esta regulamentação. Onze UFs normalizaram todos os quatro critérios, as quais são: AP, GO, MG, MS, PB, PI, RJ, RS, SC, SP e TO.

Com relação ao critério 3.1a – Cartas de Serviço ao Usuário, apenas duas UFS (PE e RO) indicaram não normatizar este critério, e quanto ao critério 3.1b -

Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, apenas Pernambuco indicou não normatizar este critério. Catorze UFs normatizaram o critério 3.1c – Conselhos de Usuários de Serviços Públicos (AM, AP, DF, GO, MG, MS, PB, PE, PI, RJ, RS, SC, SP e TO). E, por fim, dezessete UFs normatizaram o critério 3.1 d, são elas: AC, AL, AP, BA, CE, GO, MG, MS, PB, PE, PI, PR, RJ, RS, SC, SP e TO. Na Figura 14 pode ser vista a normatização dos critérios e sua disposição no mapa.

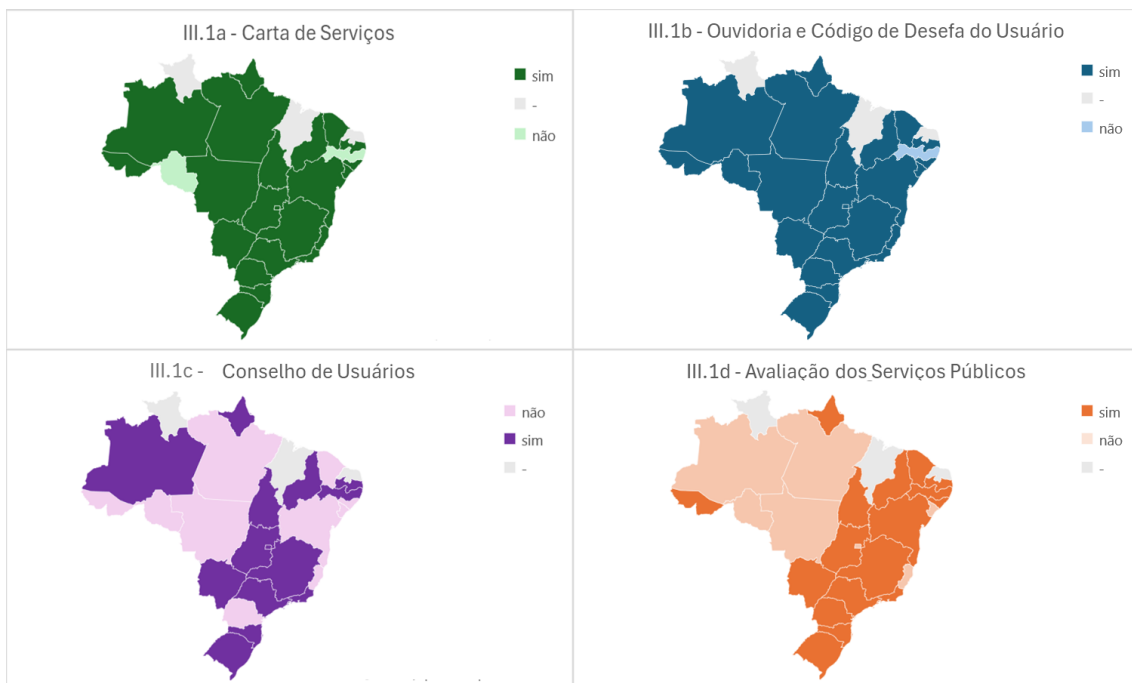


Figura 14 – Mapas Brasil para comparação dos quatro critérios da questão 3.1  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Quando analisamos a normatização dos demais critérios da Dimensão III (III.2, III.3, III.4 e III.5), vemos que dez UFs normatizaram os quatro dispositivos: AC, BA, GO, MG, MS, PI, RJ, RS, SP E TO. Cinco UFs normatizaram três dos quatro dispositivos: PR, PE, PB, PA e MT. Três UFs normalizaram dois dispositivos: CE, ES e RO. E quatro estados normalizaram apenas um dos dispositivos: AM, AL, AP e SC. Por fim, dois UFs ainda não normatizaram nenhum dos quatro dispositivos (DF e SE) e três não responderam ao questionário (MA, RN e RR).

A distribuição destes critérios pode ser vista na Figura 15 que traz uma sequência de mapas com a comparação dos critérios III.2, III.3, III.4 e III.5 da Dimensão III.

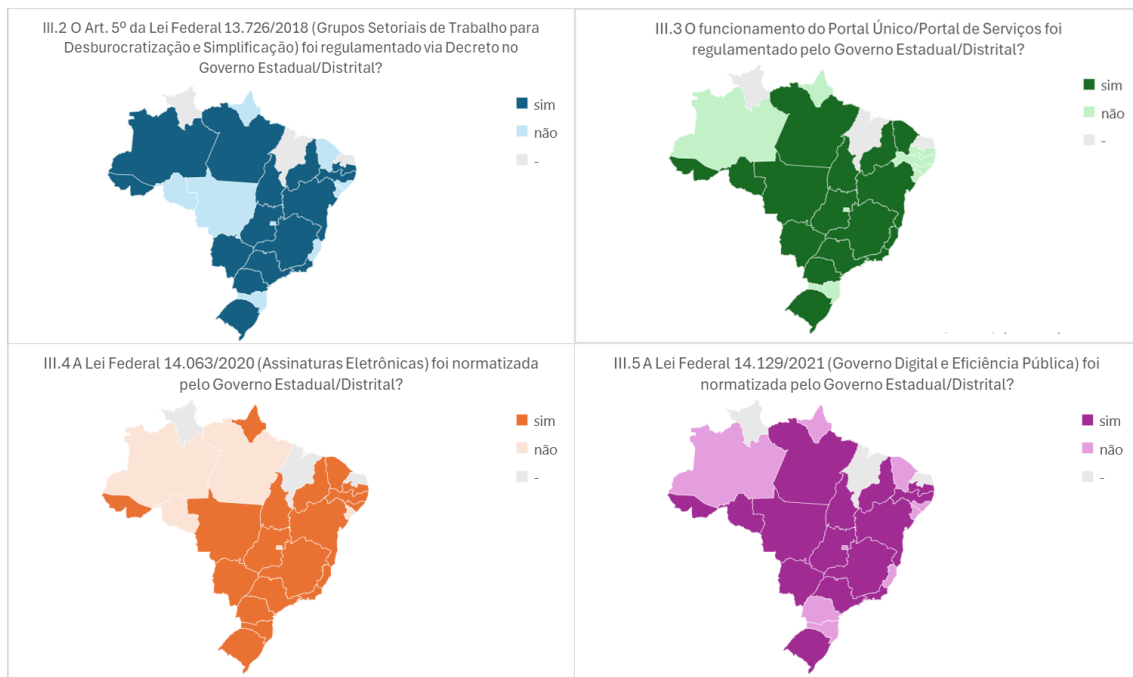


Figura 15 – Mapas Brasil para comparação dos demais critérios da Dimensão III

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Ao analisarmos as questões da Dimensão III, seguindo o artigo 12 da Instrução Normativa nº 05/2023 da ABEP-TIC, observamos que nenhum indicador chegou à pontuação máxima em 75% das UFs.

Nas próximas seções iremos tratar das duas novas Dimensões IV e V da edição do IOSPD – 2024, bem como serão apresentadas as comparações da edição atual do Índice com as edições anteriores.

### **3.5 – Resultados da Dimensão IV – Inclusividade na oferta de serviços públicos**

A Dimensão IV foi incluída no Índice IOSPD nesta edição (ano de 2024) pela primeira vez, visando a evolução e aprimoramento deste, dado que a aplicação do índice de maneira idêntica, poderia representar ao longo dos anos uma defasagem e estagnação dos serviços disponíveis.

Considerando que os Serviços Públicos Digitais devem atender a todos os cidadãos, este deve ter uma comunicação entendida por todos de modo que não sejam criados obstáculos para seu uso. Desta forma, a Dimensão IV nesta edição focou em trazer algumas das regras que podem ser aplicadas para garantir este entendimento. Estas regras fazem parte de uma Técnica conhecida como Linguagem Simples. Conforme o Guia Nacional de Linguagem Simples

ABEP-TIC<sup>9</sup>, que se baseia no Guia Internacional de Linguagem Simples, para uma informação estar em Linguagem Simples, ela deve “*garantir que a informação possa ser encontrada, entendida e usada*”. Desta forma, entendemos aqui Linguagem Simples como uma Técnica que pode ser usada em diversos meios de apresentação de informação.

Governos em todo Brasil têm aderido às práticas de linguagem simples em seus serviços públicos, principalmente após a lei de direitos do usuário de serviços públicos, que em seu artigo 5 promove a “utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos” (Lei 13.460, de 26 de junho de 2017<sup>10</sup>).

Porém, neste ano de 2024 a Dimensão IV não fez parte do ranqueamento desta avaliação, mas teve todo o seu processo seguido para avaliação em igual nível às demais Dimensões (seção 2.1), em especial no que tange a apuração das respostas (EC – Evidência Comprovada / NC – Evidência Não Comprovada / EI – Evidência Incompleta / NA – Não se Aplica / FE – Faltou Evidenciar). Além disso, esta dimensão foi acrescida das atividades citadas no item 2.3.

Seguindo as fases da metodologia, as informações foram coletadas, analisadas e pontuadas, tendo o resultado apresentado na Tabela 06.

Tabela 06 – UF x Pontuação para cada indicador da Dimensão IV  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

UF	IV.1 O texto utiliza tempos verbais na 2a ou 3a pessoa do singular?	IV.2 As frases dos textos são curtas e indicam uma única ação?	IV.3 O Título é objetivo e curto?	IV.4 O texto tem parágrafos curtos?	IV.5 O texto utiliza o tempo presente do verbo?	IV.6 O texto utiliza caracteres especiais?	IV.7 O vocabulário está de fácil entendimento?
GO	5	2	4	5	3	5	3
AL	5	3	0	4	0	5	4
AC	5	0	0	3	2	5	4
SP	5	5	5	4	4	5	4
RJ	4	5	5	5	4	5	4
BA	4	2	5	4	2	5	2
TO	5	4	2	4	4	5	3

<sup>9</sup> Guia Nacional de Linguagem Simples ABEPTIC, disponível em: <https://abep-tic.org.br/guia-de-uso-da-linguagem-para-apresentacao-de-servicos-publicos/>  
Acesso em julho de 2024.

<sup>10</sup> Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm)

CE	4	4	4	5	3	5	2
SE	4	0	3	3	1	5	3
PE	0	0	0	0	0	0	0
ES	3	3	2	4	2	5	3
AP	5	3	5	4	4	5	3
MT	5	2	5	4	4	5	4
RO	5	3	2	4	2	5	4
MS	5	3	5	5	4	5	4
SC	4	3	5	4	4	5	3
RS	4	5	5	4	5	5	4
PI	5	1	2	3	4	5	4
PB	5	4	3	5	5	5	4
PA	5	1	3	3	4	5	4
DF	5	3	5	4	4	5	4
MG	4	0	5	4	4	5	4
PR	5	3	5	5	4	5	4
AM	5	3	0	5	4	5	4
MA	0	0	0	0	0	0	0
RN	0	0	0	0	0	0	0
RR	0	0	0	0	0	0	0

Para o cálculo desta pontuação primeiramente foram verificadas as respostas dadas pelas UFs assim como as evidências (neste caso links e arquivos TXTs). Estas foram classificadas conforme a categorização apresentada na seção 2.1 – Tabela 1.

Os que foram classificados como Evidências Comprovadas (EC) passaram para a fase de análise dos TXTs. As que tiveram classificação de Evidências Incompletas (EI) foram para a Convalidação e os que foram classificados como Falta de Evidência (FE) ficaram com a avaliação zerada.



De todas as UFs que submeteram suas respostas, apenas o Ceará foi para a Convalidação, enviando novas evidências analisadas e aprovadas, assim sendo considerada Evidência Comprovada. Pernambuco foi classificado como Falta de Evidência, pois o link enviado como evidência dos serviços era do Portal principal de Serviços e não dos serviços especificamente, além de não ter enviado os TXTs solicitados para cada serviço. Maranhão (MA), Rio Grande do Norte (RN) e Roraima (RR) não participaram da avaliação do Índice.

Passando para a segunda parte da Avaliação, todas que foram classificadas como Evidência Comprovada tiveram seus arquivos TXTs analisados. A primeira análise foi feita por um algoritmo, utilizando as fórmulas de cálculo definidas para cada pergunta como apresentado no item 2.3 da seção de Metodologia deste relatório. A segunda análise foi feita por um especialista em Linguagem Simples, utilizando as mesmas fórmulas de cálculo utilizadas pelo algoritmo.

Após a finalização das duas análises (automatizada e manual), foi feita pelo especialista em Linguagem Simples, a comparação dos dois resultados. Em sua maioria os resultados foram bastante semelhantes.

Para os resultados divergentes foram descritas, na visão do Especialista em Linguagem Simples, as causas das divergências e adotada a nota que este percebeu ser mais razoável. Alguns destes resultados divergentes implicarão em melhorias no algoritmo, outros em mudanças nas fórmulas de cálculo e outros ainda em melhorias dos critérios de análise. Estes serão motivo de estudo e análise para uma edição futura, sendo apresentados na seção 6 deste relatório.

O resultado geral da avaliação desta Dimensão pode ser visto no gráfico e na tabela apresentados em conjunto na Figura 16. A média geral da dimensão IV foi de 22,85 e nenhum estado atingiu a nota máxima de 35 pontos. Os estados do RS, RJ e SP se classificaram com o melhor desempenho, alcançando 32 dos 35 pontos. Os demais estados tiveram uma variação entre 31 a 19 pontos.

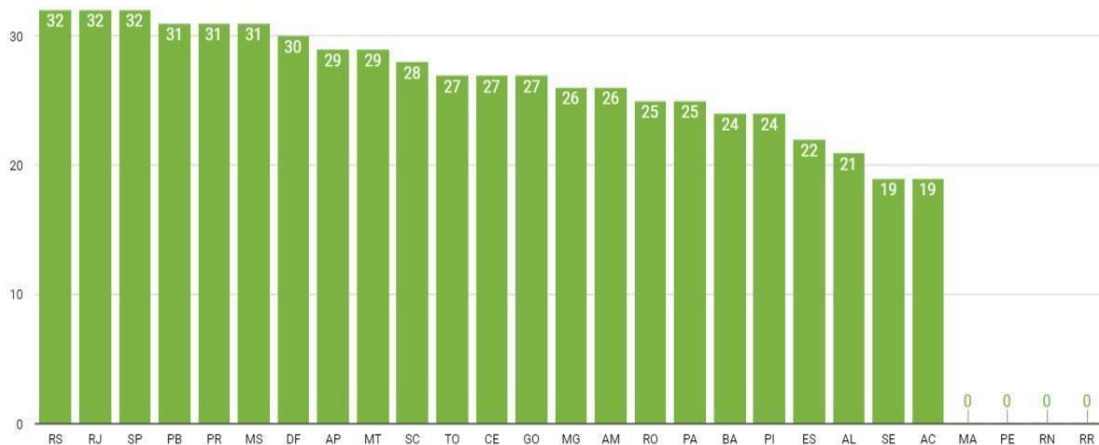


Figura 16 – Número de Pontos e média por UF na Dimensão IV

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2024

### 3.6 – Resultados da Dimensão V – Inovação na Oferta de Serviços Públicos

A Dimensão V foi incluída e analisada pela primeira vez nesta edição do Índice IOSPD – 2024, visando a evolução e aprimoramento deste, dado que a aplicação do índice de maneira idêntica, poderia representar ao longo dos anos uma defasagem e estagnação dos serviços disponíveis.

Considerando que os Serviços Públicos Digitais devem apresentar evolução contínua e periódica, a inclusão de novos indicadores possibilita que as UF's evoluam cada vez mais, e se aprimorem não apenas nas questões já conhecidas dos anos anteriores, mas também em novas demandas, voltadas para evolução dos serviços a serem disponibilizados, atendendo assim, necessidades sempre atuais.

Entretanto, buscando não prejudicar nenhum ente com “novos índices” e elementos surpresas, que podem, eventualmente, ser desconhecidos, em um primeiro momento, a Dimensão V de inovação não fez parte do ranqueamento, não havendo, portanto, prejuízo no primeiro ano em que está sendo inserida.

Assim, neste ano de 2024 a Dimensão V não fez parte do ranqueamento desta avaliação, mas teve todo o seu processo seguido para avaliação em igual nível às demais Dimensões (seção 2.1), em especial no que tange a apuração das respostas, seguindo os status utilizados na análise das três dimensões (EC - Evidência Comprovada / NC – Evidência Não Comprovada / EI – Evidência Incompleta / NA – Não se Aplica / FE – Faltou Evidenciar), e seus desdobramentos.

Cumpram ainda mencionar que os indicadores apresentados na Dimensão V, se referem a índices relacionados às Dimensões I, II e III, escolhidos por votação realizada em Assembleia com os membros da ABEP-TIC (36ª RECA), cuja seleção dos indicadores aprovados resultou no seguinte contexto, conforme Tabela 07.

Tabela 07 – Indicadores da Dimensão V  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Dimensão	Quantidade de Indicadores
Dimensão 01	02 Indicadores (V.4 e V.7)
Dimensão 02	04 indicadores (V.1, V.3, V.6 e V.8)
Dimensão 03	04 indicadores (V.2, V.5, V.9 e V.10)

Outrossim, os 10 (dez) novos indicadores que compõem a Dimensão V (relacionados no ANEXO I), somam a pontuação máxima possível de ser atingida nessa dimensão de 48,5 pontos, pois 09 (nove) apresentaram a pontuação máxima de 4,5, e 1 deles, 8 pontos.

A média geral da pontuação da Dimensão V, na edição de 2024, foi de 16,91 pontos. Seguindo o critério de pontuação estabelecido, realizamos a classificação apresentada na Figura 17 como o resultado do posicionamento das UF's e Distrito Federal na Dimensão V, de maneira apartada das demais dimensões.



Figura 17 - Classificação UFs na Dimensão V  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Observando o resultado apresentado, é possível concluir que as UF's do Rio Grande do Sul (RS) e de São Paulo (SP), estariam empatados em primeiro lugar, em segundo lugar, temos Goiás (GO), e, em terceiro Mato Grosso do Sul (MS), sendo esses que apresentaram melhores resultados.

Na análise da dimensão V, 21 UFs tiveram respostas efetivas, de modo que além das três que não enviaram respostas ao índice como um todo (Maranhão, Rio Grande de Norte e Roraima), outros 03 zeraram na pontuação desta dimensão (PE, AM e PA).

Além disso, observamos que 08 UF's (RS, SP, GO, MS, RJ, SC, MG e MT) obtiveram mais da metade da pontuação máxima estabelecida (24,25%), e apenas 08 deles, ficaram com pontuação abaixo de 30% do total (14,55%), o que demonstra que os assuntos propostos são pertinentes, embora ainda não dissipados em todo território nacional.

Conforme já esclarecido anteriormente, após a apresentação dos indicadores na Dimensão V, no primeiro ano, em caráter informativo, estes poderão ser integrados ao IOSPD no ano subsequente, em substituição a indicadores que já tenham atingido sua pontuação máxima<sup>11</sup>.

Por fim, destaca-se que as substituições futuras dos indicadores superados deverão respeitar a quantidade máxima prevista para cada uma das dimensões, sendo que aquelas aptas para inclusão no ano de 2025, serão sugeridas por este Comitê na seção 6 deste Relatório.

## **4 – COMPARATIVO DE EDIÇÕES ANTERIORES**

Nesta seção será apresentado o comparativo dos resultados das Dimensões I, II e III na edição de 2024 com os resultados obtidos nas duas edições anteriores (2022 e 2023), as quais foram realizadas considerando a mesma metodologia e, portanto, permitem comparações válidas.

### **4.1 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das UFs entre as edições de 2022, 2023 e 2024**

Observa-se que, conforme apresentado na Tabela 08, na comparação entre a edição de 2024 e a edição de 2023, a maioria das UFs apresentaram aumento em suas respectivas pontuações nominais, com exceção de RS, SC, MT, ES, AP, PA, CE, DF e AM, as quais apresentam queda em suas pontuações, sendo as maiores quedas, conforme indicado na Figura 18, apresentadas por DF (queda de 59,76 pontos) e AM (queda de 53,25 pontos).

---

<sup>11</sup> Conforme previsto no artigo 12, Parágrafo Primeiro da Instrução Normativa 05/2023 ABEP-TIC.

As UFs que mais aumentaram suas pontuações foram PI (aumento 67,75 de pontos) e AC (aumento de 41,25 pontos). Entre a edição de 2024 e a edição de 2023, apenas duas UFs não aumentaram suas pontuações nominais, mantendo a mesma pontuação nos dois anos (AP e RN).

Quando são comparadas as posições das UFs no ranking geral entre 2024 e 2023 é possível observar que 10 UFs subiram suas posições no ranking geral (GO, RJ, PI, TO, MS, AC, PE, RO, AL, SE) e 3 UFs permaneceram na mesma posição (MG, AM, RR). Nesse sentido, as UFs que se destacaram foram PI, TO e AC, as quais subiram, respectivamente, 19, 10 e 10 posições no ranking geral entre 2023 e 2024.

Tabela 08 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das UFs entre as edições de 2022, 2023 e 2024

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Unidade da Federação (UF)	Pontuação final			Variação nominal da pontuação		Ranking			Variação da posição no ranking			
	2022	2023	2024	2023 em relação a 2022	2024 em relação a 2023	2022	2023	2024	2023 em relação a 2022	2024 em relação a 2023	2024 em relação a 2023	
GO	131,75	143,25	155,00	11,50	11,75	2	2	1	-	-	1	↑
RJ	104,125	142,13	146,00	38,00	3,88	9	3	2	6	↑	1	↑
PI	44,25	73,75	141,50	29,50	67,75	24	22	3	2	↑	19	↑
RS	136,50	145,50	140,37	9,00	5,13	1	1	4	-	-	3	↓
BA	123,25	129,25	132,99	6,00	3,74	3	4	5	- 1	↓	1	↓
MG	117,25	121,75	132,50	4,50	10,75	6	6	6	-	-	-	-
SP	120,625	127,63	129,98	7,00	2,35	4	5	7	- 1	↓	2	↓
PR	120,25	121,50	128,49	1,25	6,99	5	7	8	- 2	↓	1	↓
TO	62,75	87,00	122,00	24,25	35,00	19	19	9	-	-	10	↑
MS	86,75	108,25	121,25	21,50	13,00	14	11	10	3	↑	1	↑
AC	31,5	80,00	121,25	48,50	41,25	27	21	11	6	↑	10	↑
PE	93,5	101,00	113,86	7,50	12,86	11	14	12	- 3	↓	2	↑
SC	109,5	115,63	112,49	6,13	3,14	8	8	13	-	-	5	↓
RO	65,625	92,63	111,74	27,00	19,12	17	17	14	-	-	3	↑
PB	83	103,25	108,25	20,25	5,00	15	13	15	2	↑	2	↓
MT	91,125	105,88	106,37	14,75	0,50	12	12	16	-	-	4	↓
ES	99,75	111,25	86,50	11,50	24,75	10	10	17	-	-	7	↓
AL	49,75	71,75	73,75	22,00	2,00	23	23	18	-	-	5	↑
PA	61,25	92,50	73,50	31,25	19,00	20	18	19	2	↑	1	↓
AP	111,5	111,50	72,87	-	38,63	7	9	20	- 2	↓	11	↓
SE	44	56,50	63,50	12,50	7,00	25	26	21	- 1	↓	5	↑
CE	74	98,00	62,12	24,00	35,88	16	15	22	1	↑	7	↓
DF	87,75	94,75	34,99	7,00	59,76	13	16	23	- 3	↓	7	↓
AM	59,25	71,00	17,75	11,75	53,25	21	24	24	- 3	↓	-	-
MA	51,75	86,00	-	34,25	-	22	20	25	2	↑	5	↓
RN	63,25	63,25	-	-	-	18	25	26	- 7	↓	1	↓
RR	36,00	-	-	-	-	26	27	27	- 1	↓	-	-

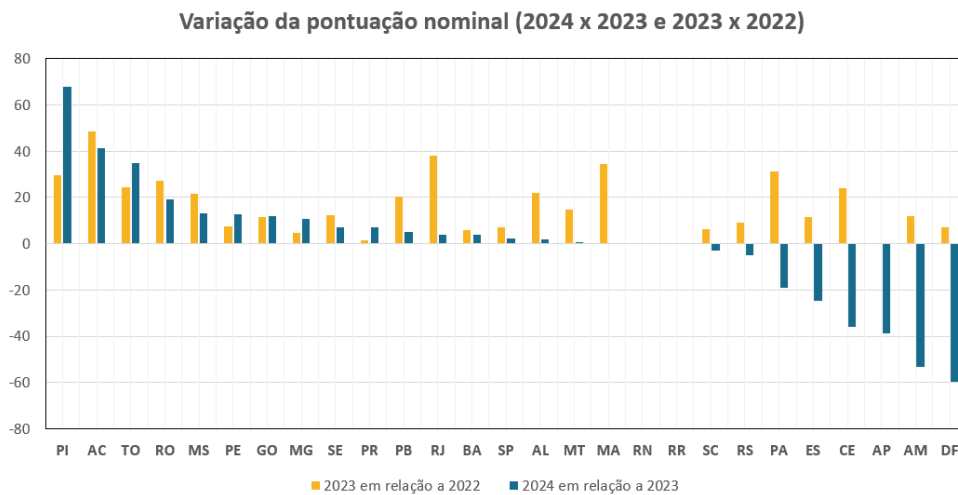


Figura 18 – Variação nominal das UFs entre as edições de 2022, 2023 e 2024  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Na análise por região, conforme apresentado na Tabela 09, observa-se que, mantendo a tendências dos anos anteriores, as regiões sul e sudeste seguiram em 2024 sendo as regiões com as maiores pontuações médias, acima da média nacional, enquanto as regiões norte e nordeste seguiram sendo as regiões com menores pontuações, abaixo da média nacional. Da edição de 2022 para a de 2023, todas as regiões apresentaram aumento em suas respectivas pontuações nominais, enquanto, da edição de 2023 para a de 2024, todas as regiões apresentaram quedas, ainda que relativamente baixas, em suas pontuações nominais. Vale ressaltar que essas quedas regionais decorrem do desempenho de algumas UFs específicas, que apresentarem queda significativa em suas respectivas pontuações, não refletindo o desempenho das regiões como um todo.

Tabela 09 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das regiões entre as edições de 2022, 2023 e 2024

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2024

Região	Pontuação final - Valores médios			Variação nominal da pontuação	
	2022	2023	2024	2023 em relação a 2022	2024 em relação a 2023
Sul	122,08	127,54	127,12	5,46	- 0,42
Sudeste	110,44	125,69	123,75	15,25	- 1,94
Centro-Oeste	99,34	113,03	104,40	13,69	- 8,63
Nordeste	69,64	86,97	77,33	17,33	- 9,64
Norte	61,13	76,38	74,16	15,25	- 2,22
Brasil	83,70	98,33	92,93	14,63	- 5,40

## 4.2 – Comparativo da Série Histórica da Dimensão I

Conforme apresentado na Tabela 10, no que diz respeito aos resultados da Dimensão I, 12 UFs apresentaram aumento de suas pontuações nominais, com destaque para PI e TO, as quais apresentaram, respectivamente, aumento de 34,5 e 27 pontos. Por outro lado, 10 UFs tiveram queda em suas pontuações, sendo as mais significativas apresentadas por DF e AP, as quais tiveram quedas, respectivamente, de 26,25 e 21,38 pontos.

No ranking de 2024 dos resultados da Dimensão I, quando comparado com o respectivo ranking de 2023, observa-se que 11 UFs subiram de posição (GO, RJ, AC, RO, PI, TO, MS, PE, AL, SE, AM), com destaque para PI (aumento de 15 posições) e TO (aumento de 10 posições). Outras 13 UFs, por sua vez, tiveram queda em suas posições (RS, MG, PR, SP, MT, ES, SC, PB, CE, AP, DF, MA, RN), sendo as maiores quedas apresentadas por AP (queda de 11 posições), MA (queda de 7 posições) e SC (queda de 7 posições).

Na análise das médias regionais dos resultados da Dimensão I, comparando os resultados da edição de 2023 com os da edição de 2022, todas as regiões apresentaram aumento de suas pontuações, enquanto na comparação entre os resultados da edição de 2024 com os da edição de 2023, apenas as regiões sudeste e norte apresentam aumento em suas pontuações, conforme apresentado na Tabela 11.

Tabela 10 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das UFs entre as edições de 2022, 2023 e 2024 para a Dimensão I

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2024

Unidade da Federação (UF)	Dimensão I - Pontuação final			Variação nominal da pontuação		Dimensão I - Ranking			Variação da posição no ranking	
	2022	2023	2024	2023 em relação a 2022	2024 em relação a 2023	2022	2023	2024	2023 em relação a 2022	2024 em relação a 2023
GO	60,75	60,75	67,50	-	6,75	3	4	1	- 1 ↓	3 ↑
RS	63,00	63,00	66,37	-	3,37	1	1	2	- -	- 1 ↓
BA	60,00	61,50	66,00	1,50	4,50	4	3	3	1 ↑	- -
RJ	45,38	59,63	63,00	14,25	3,38	11	5	4	6 ↑	1 ↑
MG	63,00	63,00	63,00	-	-	2	2	5	- -	- 3 ↓
AC	13,50	40,50	61,50	27,00	21,00	25	13	6	12 ↑	7 ↑
RO	30,38	43,88	60,74	13,50	16,87	14	12	7	2 ↑	5 ↑
PI	17,25	24,00	58,50	6,75	34,50	22	23	8	- 1 ↓	15 ↑
PR	56,25	56,25	55,12	-	1,13	5	6	9	- 1 ↓	- 3 ↓
SP	55,88	55,88	54,00	-	1,88	6	7	10	- 1 ↓	- 3 ↓
MT	47,63	52,88	52,87	5,25	0,01	9	9	11	- -	- 2 ↓
TO	17,25	25,50	52,50	8,25	27,00	21	22	12	- 1 ↓	10 ↑
MS	28,50	39,75	51,75	11,25	12,00	15	14	13	1 ↑	1 ↑
ES	47,25	47,25	51,75	-	4,50	10	11	14	- 1 ↓	- 3 ↓
SC	48,75	53,63	50,62	4,88	3,01	8	8	15	- -	- 7 ↓
PE	30,75	38,25	48,37	7,50	10,12	13	19	16	- 6 ↓	3 ↑
PB	28,50	39,75	46,50	11,25	6,75	16	15	17	1 ↑	- 2 ↓
AL	20,25	30,75	30,75	10,50	-	19	21	18	- 2 ↓	3 ↑
CE	28,50	39,75	29,25	11,25	10,50	17	16	19	1 ↑	- 3 ↓
PA	15,00	36,00	29,25	21,00	6,75	24	20	20	4 ↑	- -
AP	49,50	49,50	28,12	-	21,38	7	10	21	- 3 ↓	- 11 ↓
SE	15,75	22,50	19,50	6,75	3,00	23	24	22	- 1 ↓	2 ↑
DF	35,25	39,75	13,50	4,50	26,25	12	17	23	- 5 ↓	- 6 ↓
AM	10,50	12,75	9,00	2,25	3,75	26	26	24	- -	2 ↑
MA	20,25	39,75	-	19,50	-	18	18	25	- -	- 7 ↓
RN	20,25	20,25	-	-	-	20	25	26	- 5 ↓	- 1 ↓
RR	9,00	-	-	-	-	27	27	27	- -	- -

Tabela 11 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das regiões entre as edições de 2022, 2023 e 2024 para a Dimensão I

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2024

Região	Pontuação final - Valores médios			Variação nominal da pontuação	
	2022	2023	2024	2023 em relação a 2022	2024 em relação a 2023
Sudeste	52,88	56,44	57,94	3,56	1,50
Sul	56,00	57,63	57,37	1,63	0,25
Centro-Oeste	43,03	48,28	46,41	5,25	1,88
Norte	20,73	29,73	34,44	9,00	4,71
Nordeste	26,83	35,17	33,21	8,33	1,96
Brasil	34,75	41,35	41,83	6,60	0,48

Das 15 perguntas que compõem a Dimensão I, 7 apresentaram aumento em seus resultados médios da edição de 2023 para a edição de 2024 (perguntas 1.3, 1.5, 1.6, 1.7, 1.9, 1.12 e 1.14), com destaque para as questões 1.12



(aumento de 37% no resultado médio, passando de 1,71 para 2,33) e 1.14 (aumento de 32% no resultado médio, passando de 1,58 para 2,08). Por outro lado, outras 7 perguntas apresentaram redução em seus resultados médios da edição de 2023 para a edição de 2024 (perguntas 1.1, 1.2, 1.4, 1.8, 1.10, 1.11 e 1.15), sendo as reduções mais acentuadas nas perguntas 1.4 (redução de 33% no resultado médio, passando de 3 para 2) e 1.11 (redução de 33% no resultado médio, passando de 2,72 para 1,83).

Evolução da média dos resultados das perguntas da Dimensão I

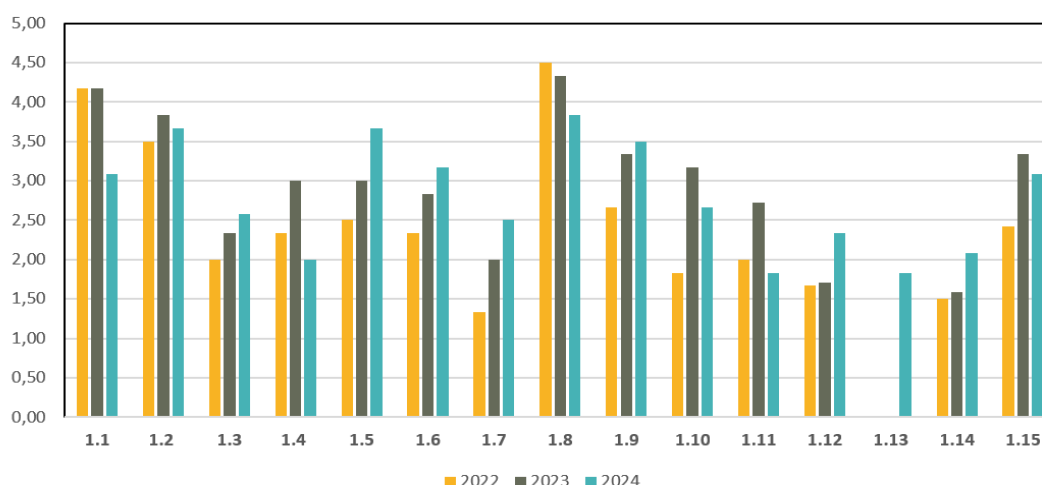


Figura 19 – Evolução da média dos resultados das perguntas da Dimensão I nas edições de 2022, 2023 e 2024

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2024

### 4.3 – Comparativo da Série Histórica da Dimensão II

Considerando os resultados da Dimensão II, conforme indicado na Tabela 12, apenas 7 UFs apresentaram aumento em suas respectivas pontuações nominais (PI, PR, PE, SC, MG, AC e SE) sendo os maiores aumentos observados em PI (aumento de 27 pontos) e AC (aumento de 18 pontos). Foram observadas reduções nas pontuações de 10 UFs (RJ, RS, MS, PB, TO, AP, PA, ES, CE e DF), sendo a redução mais acentuada observada em ES, CE e DF (redução de 27 pontos cada). Na comparação dos resultados de 2023 com os de 2022, nenhuma UF havia apresentado redução na pontuação nominal da Dimensão II.

Tabela 12 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das UFs entre as edições de 2022, 2023 e 2024 para a Dimensão II

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2024

Unidade da Federação (UF)	Dimensão II - Pontuação final			Variação nominal da pontuação		Dimensão II - Ranking			Variação da posição no ranking			
	2022	2023	2024	2023 em relação a 2022	2024 em relação a 2023	2022	2023	2024	2023 em relação a 2022	2024 em relação a 2023	2023 em relação a 2022	2024 em relação a 2023
GO	58,50	67,50	67,50	9,00	-	1	1	1	-	-	-	-
RJ	45,00	67,50	63,00	22,50	- 4,50	11	2	2	9	↑	-	-
PR	54,00	54,00	63,00	-	9,00	4	7	3	- 3	↓	- 4	↑
PI	27,00	36,00	63,00	9,00	27,00	23	23	4	-	-	19	↑
SP	58,50	63,00	63,00	4,50	-	3	4	5	- 1	↓	- 1	↓
PE	54,00	54,00	58,50	-	4,50	5	8	6	- 3	↓	2	↑
SC	49,50	49,50	54,00	-	4,50	9	13	7	- 4	↓	6	↑
RS	58,50	67,50	54,00	9,00	- 13,50	2	3	8	- 1	↓	- 5	↓
BA	49,50	54,00	54,00	4,50	-	8	9	9	- 1	↓	-	-
MG	40,50	45,00	49,50	4,50	4,50	18	17	10	1	↑	- 7	↑
MS	49,50	58,50	49,50	9,00	- 9,00	6	5	11	1	↑	- 6	↓
TO	40,50	54,00	49,50	13,50	- 4,50	16	10	12	6	↑	- 2	↓
PB	49,50	58,50	49,50	9,00	- 9,00	7	6	13	1	↑	- 7	↓
AC	18,00	27,00	45,00	9,00	18,00	27	26	14	1	↑	12	↑
RO	31,50	45,00	45,00	13,50	-	21	18	15	3	↑	3	↑
MT	36,00	40,50	40,50	4,50	-	20	21	16	- 1	↓	5	↑
SE	27,00	31,50	40,50	4,50	9,00	25	25	17	-	-	- 8	↑
AL	27,00	36,00	36,00	9,00	-	24	24	18	-	-	6	↑
AP	49,50	49,50	36,00	-	- 13,50	10	14	19	- 4	↓	- 5	↓
PA	45,00	54,00	36,00	9,00	- 18,00	12	11	20	1	↑	- 9	↓
ES	45,00	54,00	27,00	9,00	- 27,00	13	12	21	1	↑	- 9	↓
CE	40,50	49,50	22,50	9,00	- 27,00	17	15	22	2	↑	- 7	↓
DF	45,00	45,00	18,00	-	- 27,00	15	19	23	- 4	↓	- 4	↓
RN	40,50	40,50	-	-	- 40,50	19	22	24	- 3	↓	- 2	↓
AM	45,00	49,50	-	4,50	-	14	16	25	- 2	↓	- 9	↓
MA	31,50	45,00	-	13,50	-	22	20	26	2	↑	- 6	↓
RR	27,00	-	-	-	-	26	27	27	- 1	↓	-	-

No ranking de 2024 dos resultados da Dimensão II, quando comparado com o respectivo ranking de 2023, observa-se que 10 UFs subiram de posição (PI, PR, PE, SC, MG, AC, RO, MT, SE e AL), com destaque para PI (aumento de 19 posições) e AC (aumento de 12 posições). As demais UF que participaram da edição de 2024, com exceção de GO, RJ e BA, que permaneceram na mesma posição, apresentaram queda em suas respectivas posições no ranking da Dimensão II, com as maiores quedas apresentadas por PA e ES, ambas com queda de 9 posições.

Tabela 13 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das regiões entre as edições de 2022, 2023 e 2024 para a Dimensão II

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Dimensão II					
Região	Pontuação final - Valores médios			Variação nominal da pontuação	
	2022	2023	2024	2023 em relação a 2022	2024 em relação a 2023
Sul	54,00	57,00	57,00	3,00	-
Sudeste	47,25	57,38	50,63	10,13	- 6,75
Centro-Oeste	47,25	52,88	43,88	5,63	- 9,00
Nordeste	38,50	45,00	36,00	6,50	- 9,00
Norte	36,64	39,86	30,21	3,21	- 9,64
Brasil	42,33	48,00	40,17	5,67	- 7,83

Na análise das médias regionais dos resultados da Dimensão II, conforme apresentado na Tabela 13, comparando os resultados da edição de 2023 com os da edição de 2022, todas as regiões apresentaram aumento de suas pontuações, enquanto na comparação entre os resultados da edição de 2024 com os da edição de 2023, todas as regiões apresentaram diminuição de suas pontuações, em valores relativamente semelhantes, em termos de ordem de grandeza.

Das 15 perguntas que fazem parte da Dimensão II, apenas a pergunta 2.13 apresentou aumento em seus resultados médios da edição de 2023 para a edição de 2024 (aumento de 71% no resultado médio, passando de 1,17 para 2). As demais, com exceção da pergunta 2.1, que manteve a média, apresentaram redução em seus resultados médios, com as maiores reduções sendo observadas nas perguntas 2.7 (redução de 58% no resultado médio, passando de 2 para 0,83) e 2.12 (redução de 36% no resultado médio, passando de 3,67 para 2,33).

Evolução da média dos resultados das perguntas da Dimensão II

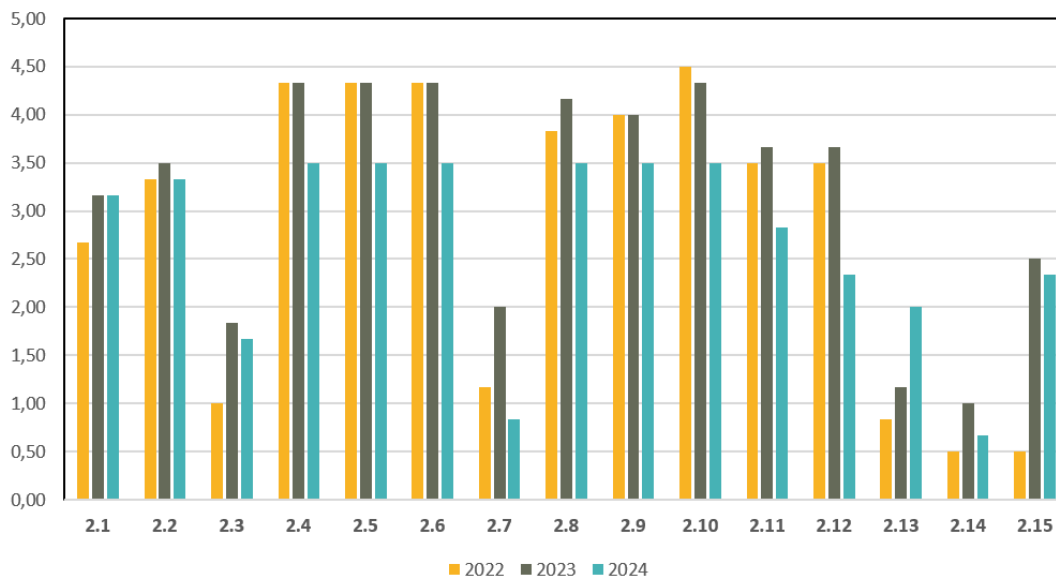


Figura 20 – Evolução da média dos resultados das perguntas da Dimensão II nas edições de 2022, 2023 e 2024

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2024

#### 4.4 – Comparativo da Série Histórica da Dimensão III

Conforme apresentado na Tabela 14, considerando os resultados da Dimensão III, 16 UFs apresentaram aumento em suas respectivas pontuações nominais (GO, MG, MS, PI, RS, TO, RJ, AC, MT, SP, PB, CE, AL, RO, PA e SE), com os maiores aumentos observados em TO (aumento de 12,5 pontos) e MS (aumento de 10 pontos). Observou-se redução nas pontuações de 7 UFs (BA, PR, AP, ES, SC, PE e DF), sendo as maiores reduções no DF (redução de 6,51 pontos) e em SC (redução de 4,63 pontos). Na comparação dos resultados de 2023 com os de 2022, nenhuma UF havia apresentado redução na pontuação nominal da Dimensão III.

No ranking de 2024 dos resultados da Dimensão II, quando comparado com o respectivo ranking de 2023, observa-se que 11 UFs subiram de posição (MG, MS, PI, TO, SP, PB, CE, AM, AL, PA e SE), com destaque para TO (aumento de 12 posições) e MS (aumento de 9 posições). Todas as demais UFs que participaram da edição de 2024, com exceção de GO e RO, que se mantiveram na mesma posição de 2023, apresentaram queda em suas respectivas posições, com as quedas mais acentuadas observadas no DF (queda de 10 posições) e em SC (queda de 8 posições).

Tabela 14 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das UFs entre as edições de 2022, 2023 e 2024 para a Dimensão III

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2024

Unidade da Federação (UF)	Dimensão III - Pontuação final			Variação nominal da pontuação		Dimensão III - Ranking			Variação da posição no ranking			
	2022	2023	2024	2023 em relação a 2022	2024 em relação a 2023	2022	2023	2024	2023 em relação a 2022	2024 em relação a 2023	2023 em relação a 2022	2024 em relação a 2023
GO	12,50	15,00	20,00	2,50	5,00	5	1	1	4	↑	-	-
MG	13,75	13,75	20,00	-	6,25	3	4	2	-1	↓	2	↑
MS	8,75	10,00	20,00	1,25	10,00	9	12	3	-3	↓	9	↑
PI	-	13,75	20,00	13,75	6,25	24	5	4	19	↑	1	↑
RJ	13,75	15,00	20,00	1,25	5,00	2	3	5	-1	↓	-2	↓
RS	15,00	15,00	20,00	-	5,00	1	2	6	-1	↓	-4	↓
TO	5,00	7,50	20,00	2,50	12,50	16	19	7	-3	↓	12	↑
AC	-	12,50	14,75	12,50	2,25	25	7	8	18	↑	-1	↓
MT	7,50	12,50	13,00	5,00	0,50	11	8	9	3	↑	-1	↓
BA	13,75	13,75	12,99	-	0,76	4	6	10	-2	↓	-4	↓
SP	6,25	8,75	12,98	2,50	4,23	14	15	11	-1	↓	4	↑
PB	5,00	5,00	12,25	-	7,25	17	20	12	-3	↓	8	↑
PR	10,00	11,25	10,37	1,25	0,88	8	11	13	-3	↓	-2	↓
CE	5,00	8,75	10,37	3,75	1,62	15	16	14	-1	↓	2	↑
AM	3,75	8,75	8,75	5,00	-	18	17	15	1	↑	2	↑
AP	12,50	12,50	8,75	-	3,75	6	9	16	-3	↓	-7	↓
PA	1,25	2,50	8,25	1,25	5,75	22	23	17	-1	↓	6	↑
SC	11,25	12,50	7,87	1,25	4,63	7	10	18	-3	↓	-8	↓
ES	7,50	10,00	7,75	2,50	2,25	12	13	19	-1	↓	-6	↓
AL	2,50	5,00	7,00	2,50	2,00	20	21	20	-1	↓	1	↑
PE	8,75	8,75	6,99	-	1,76	10	18	21	-8	↓	-3	↓
RO	3,75	3,75	6,00	-	2,25	19	22	22	-3	↓	-	-
SE	1,25	2,50	3,50	1,25	1,00	23	24	23	-1	↓	1	↑
DF	7,50	10,00	3,49	2,50	6,51	13	14	24	-1	↓	-10	↓
RN	2,50	2,50	-	-	-	21	25	25	-4	↓	-	-
MA	-	1,25	-	1,25	-	26	26	26	-	-	-	-
RR	-	-	-	-	-	27	27	27	-	-	-	-

Na análise das médias regionais dos resultados da Dimensão III, conforme apresentado na Tabela 15, comparando os resultados da edição de 2023 com os da edição de 2022, todas as regiões apresentaram aumento de suas pontuações, enquanto na comparação entre os resultados da edição de 2024 com os da edição de 2023, apenas a região sul apresentou queda em sua média, ainda que pouco significativa. Entre as edições de 2024 e 2023, as regiões sudeste e norte foram as que apresentaram os maiores aumentos nominais em suas médias, com aumentos de, respectivamente, 3,31 e 2,71.

Das 5 perguntas que fazem parte da Dimensão III, apenas a questão 3.3 apresentou redução de seu resultado médio da edição de 2023 para a edição de 2024. Todas as demais questões apresentaram aumento em seus resultados médios, sendo o maior aumento observado na questão 3.1 (aumento de 28% em seu resultado médio, passando de 3,52 para 4,5).

Tabela 15 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das regiões entre as edições de 2022, 2023 e 2024 para a Dimensão III

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2024

Dimensão III					
Região	Pontuação final - Valores médios			Variação nominal da pontuação	
	2022	2023	2024	2023 em relação a 2022	2024 em relação a 2023
Sudeste	10,31	11,88	15,18	1,56	3,31
Centro-Oeste	9,06	11,88	14,12	2,81	2,25
Sul	12,08	12,92	12,75	0,83	- 0,17
Norte	3,75	6,79	9,50	3,04	2,71
Nordeste	4,31	6,81	8,12	2,50	1,32
Brasil	6,62	8,98	10,93	2,36	1,95

Evolução da média dos resultados das perguntas da Dimensão III

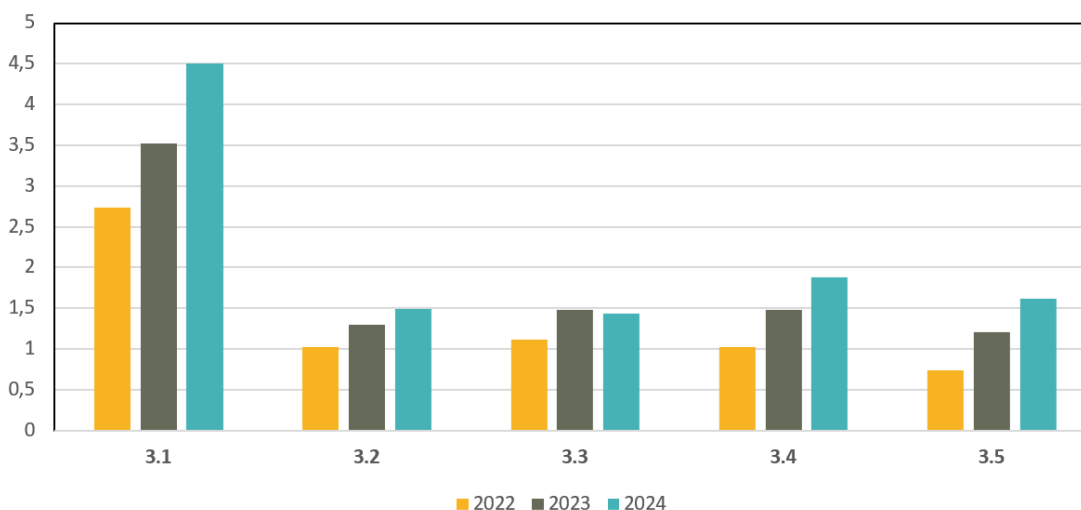


Figura 21 – Evolução da média dos resultados das perguntas da Dimensão III nas edições de 2022, 2023 e 2024

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2024

#### 4.5 –Variação de Pontuação entre as edições 2024 e 2023

Na quinta edição do IOSPD – 2024, pode-se perceber que onze UFs pioraram seu desempenho em relação à edição passada. Destas onze UFs, oito apresentaram piora em sua pontuação total e três não participaram da edição 2024, ou seja, não enviaram respostas. A Figura 22 mostra o percentual de variação por UF.

Melhor evolução entre o IOSPD 2024 x 2023

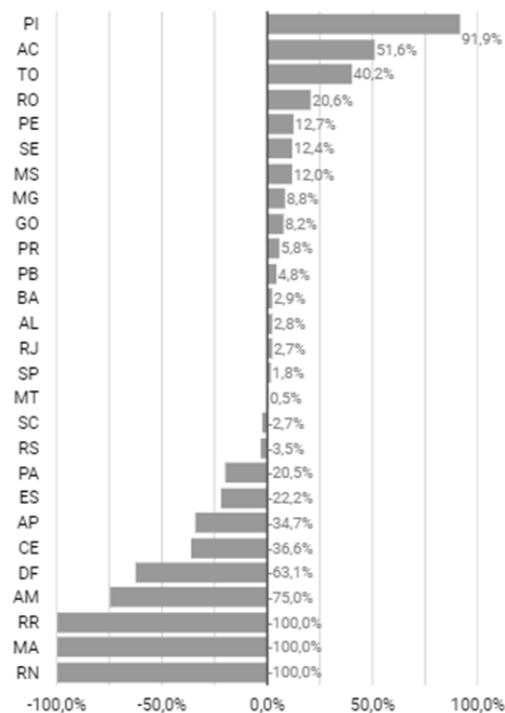


Figura 22 – Variação da pontuação das UF entre 2023 e 2024

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

Dentre as UFs que mais tiveram variação na edição 2024, estão AM e DF. Ao analisar individualmente pode-se ver que no caso de AM apresenta redução negativa de -75% de sua nota em 2024, em relação a 2023, pois respondeu negativamente a 12 perguntas, assim não pontuando e não indicou/enviou evidências em 19 indicadores, também não pontuando. No caso do DF, apresentou redução negativa de -63,1% da sua nota em 2024, em relação a 2023, pois respondeu negativamente a 23 perguntas, assim não pontuando.

Em alguns casos o Comitê Técnico Avaliador não considerou a evidência enviada pela UF válida, recebendo o status de “NC - Evidência Não Comprovada”, seguindo o definido e apresentado na seção de metodologia deste relatório. Cada representante das UFs poderá verificar essa justificativa em seu acesso ao painel de dados (dashboard) que será disponibilizado pela ABEP-TIC.

Para fins de classificação das UFs, para a premiação indicada no item “b” do artigo 36 da Instrução Normativa nº 05/2023, no que se refere à melhor evolução entre o IOSPD atual e o anterior, foi considerada a variação percentual da pontuação nominal geral entre as edições 2023 e 2024, conforme apresentado na Figura 22.

## 5 – COMENTÁRIOS E CONSIDERAÇÕES

A quinta edição do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital demonstrou que apesar de ser um índice com série histórica jovem, ele vem se consolidando e virando referência na Inovação Digital para muitos Estados brasileiros.

Cada vez mais, o IOSPD está se tornando a principal ferramenta para mensurar e acompanhar a oferta de serviços digitais nas 27 UFs brasileiras, no qual podemos acompanhar suas evoluções a partir de dados históricos. Além disso, o Índice tem sido utilizado como fonte importante 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.

O Índice também tem servido de importante instrumento para subsidiar os Programas de Governo, no tocante à transformação digital, oferta de serviços e inovação em governos. Ao longo dos anos, os resultados do Índice têm ajudado nos direcionamentos para a atuação de líderes públicos nos Estados do Brasil e na criação de políticas públicas. Vale lembrar que há cinco anos, o Índice também compõe um dos indicadores do Ranking de Competitividade dos Estados Brasileiros do Centro de Liderança Pública<sup>12</sup>, o indicador “Índice de Oferta de Serviços Digitais dos Governos Estaduais e Distritais”.

Na edição de 2024, três Estados não enviaram respostas ao índice: Maranhão, Rio Grande de Norte e Roraima. Ao analisarmos os dados vemos que a maioria das UFs apresentaram aumento em suas respectivas pontuações nominais, com exceção de RS, SC, ES, AP, PA, CE, DF e AM, as quais apresentam queda em suas pontuações, sendo as maiores quedas, apresentadas por DF e AM. Piauí e Tocantins foram as Unidades Federativas que mais aumentaram suas pontuações neste ano.

Ao analisarmos os resultados das dimensões I, II e III vemos que a Dimensão I é a que teve melhor média de desempenho entre as dimensões analisadas no ranking. Entretanto, a Dimensão III apresenta a maior quantidade de UFs com nota maior igual à classificação bom.

Nesta edição, o índice apresenta as novas Dimensões IV e V evoluindo em temas como Linguagem Simples e Inovação. Na Dimensão IV foi possível observar, que apesar desta Dimensão estar sendo medida pela primeira vez, há

---

<sup>12</sup> O Centro de Liderança Pública (CLP) é uma organização suprapartidária que busca engajar a sociedade e desenvolver líderes. O Ranking de Competitividade dos Estados Brasileiros é o principal instrumento de avaliação da competitividade das localidades no Brasil, utilizado pelos governos estaduais como mecanismo de avaliação do sucesso de suas políticas públicas.



um bom nível de adesão das UFs em relação ao tema de Linguagem Simples. Três delas tiveram uma pontuação perto do máximo, e as demais também tiveram boas pontuações, demonstrando que todas já vem antecipando e implementando ações importantes nos indicadores de Linguagem Simples.

Na Dimensão V, embora as questões se relacionem a serviços que apresentam Inovações, e sejam ainda desconhecidos no IOSPD, é possível concluir que se referem a oferta de serviços públicos importantes, já presentes em grande parte do território nacional, ofertados por diversos entes federativos, embora ainda não integrados e abrangidos de maneira uniforme e satisfatória. Assim, percebe-se a importância de sua inclusão em edições futuras, a fim de promover a atualização e evolução contínua por parte dos Estados, no sentido de buscarem ofertar tais serviços.

Por fim, gostaríamos de destacar a importância da divulgação e da publicização dos dados do Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais desde a sua primeira edição, mostrando transparência e permitindo o uso de dados por governos, pelo terceiro setor, pela academia e por toda(o) cidadã(o).

## **6 – RECOMENDAÇÕES**

O Comitê Técnico Avaliador da quinta edição do IOSPD-2024 finaliza o presente relatório com uma série de recomendações e sugestões para as próximas edições do índice, visando alinhamento e equalização de entendimentos em relação às dimensões analisadas e evoluções na análise do índice.

As recomendações serão divididas em duas partes: uma análise da substituição dos indicadores seguindo o artigo 12 da Instrução Normativa nº05/2023, e uma análise de recomendações gerais para o próximo ano.

### **6.1 – Substituição de Indicadores para a Próxima Edição**

Primeiramente, nesta edição, seguindo o artigo 12 da Instrução Normativa nº 05/2023 da ABEP-TIC, foi feita a análise de indicadores que alcançaram sua pontuação máxima, em pelo menos, 20 (vinte) UFs (aproximadamente 75% das UFs). Estes indicadores deverão ser substituídos por novos indicadores, dentre aqueles que integraram a Dimensão V – Inovação na Oferta de Serviços Digitais, respeitando a correspondência e quantidade máxima estabelecida para cada dimensão.

Na análise foram identificados 11 (onze) indicadores que atendem aos requisitos estabelecidos na normativa, ou seja, 33,4% das questões para ranqueamento obtiveram a pontuação máxima, conforme segue:

- 04 indicadores relacionados à Dimensão I;
- 07 indicadores relacionados à Dimensão II;

A dimensão III não apresenta nenhum indicador que se enquadre nesta regra. As tabelas 16 e 17 demonstram, detalhadamente, as questões, a quantidade de UFs que alcançaram a pontuação máxima, seu correspondente percentual.

Tabela 16 – Indicadores com Pontuação Máxima – Dimensão I  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

DIMENSÃO	Nº QUESTÃO	CONTEXTO	Nº DE UFs	PERCENTUAL UFs
I	I..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?	22	81,48%
I	I..5	Possui acesso digital único (login) dos usuários aos serviços públicos, com nível de segurança compatível	22	81,48%
I	I..8	Possui solução para geração e tramitação de processos administrativos eletrônicos (Ex.: SEI)?	23	85,19%
I	I..9	Possui solução de peticionamento digital no Poder Executivo (Ex.: Solução de peticionamento do SEI)?	21	77,78%

Tabela 17 – Indicadores com Pontuação Máxima – Dimensão II

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

DIMENSÃO	Nº QUESTÃO	CONTEXTO	Nº DE UFs	PERCENTUAL UFs
II	II.2	Possui consulta online das NOTAS e FREQUÊNCIAS dos alunos?	20	74,07%
II	II.4	Possui registro digital para abertura e alteração online de empresas?	21	77,78%
II	II.5	Possui registro digital para fechamento e/ou extinção online de empresas?	21	77,78%
II	II.6	Emite Nota Fiscal Eletrônica ao Consumidor (NFC-e)?	21	77,78%
II	II.8	Possui solicitação online de 2ª via de Carteira Nacional de Habilitação (CNH ou Carteira de Motorista)?	21	77,78%
II	II.9	Possui Boletim de Ocorrência online de ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM VÍTIMA?	21	77,78%
II	II.10	Possui Boletim de Ocorrência online de FURTO?	21	77,78%

Dessa forma, em cumprimento ao previsto no Parágrafo 1º do Artigo 12 da IN 05/2023, para a próxima edição o Comitê Técnico Avaliador da edição 2024 estas questões deverão ser substituídas.

Ocorre que, as questões a serem substituídas, deverão ser selecionadas dentre aquelas que constam na Dimensão V, as quais estão relacionadas às Dimensões I, II e III. Assim, para a edição de 2024, das 20 questões apreciadas pelo ABEP-TIC, em sua 36ª ROCA, somente 10 foram aprovadas e submetidas no presente ano.

Assim sendo foram apreciados, neste Índice, as quantidades e correspondências apresentadas na tabela 18.

Tabela 18 – Quadro comparativo questões para substituição  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2024

<i>Dimensões</i>	<i>Quantidade questões presente na Dimensão V em 2024</i> ROCA 36	<i>Quantidade questões a serem substituídas em cumprimento ao art 12.</i>	<i>Quantidade questões pendentes para substituição na edição 2025 oriundas da Dimensão V</i>	<i>Quantidade questões disponíveis (dentre as 20 aprovadas) na Dimensão V para edição 2025</i>
<i>I</i>	02	04	02	03
<i>II</i>	04	07	03	04
<i>III</i>	04	0	0	03
<b>Totais</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>05</b>	<b>10</b>

Ao analisarmos individualmente cada Dimensão, observamos não haver quantidade correspondente disponível para sua substituição. Assim, sugere-se que algumas substituições ocorram na edição de 2025 e, as demais, na edição seguinte de 2026.

Contudo, é importante observar, que novos indicadores deverão ser providenciados na edição 2025, para submissão em 2026, com intuito de continuidade do processo de inovação em atendimento ao exposto no artigo 12 da normativa.

Assim, dada a falta de novos indicadores, o Comitê Técnico Avaliador propõe que a substituição seja feita pelos indicadores que tiveram maior percentual de pontuação máxima. Na Tabela 16, estão em destaque os 06 (seis) indicadores

que sugerimos a substituição, destacados em coloração magenta. Abaixo segue a proposta de substituição, com a divisão por dimensão:

- Dimensão I: requer 04 substituições, porém, há, somente, 02 correspondentes:
  - V.4 Os cidadãos utilizam a plataforma única de serviços públicos?
  - V.7 A UF possui estrutura colegiada de governança de dados, ampla, instituída formalmente e ativa? (não somente relacionado às questões da LGPD).
- Dimensão II: requer 07 substituições, porém, há, somente 04 correspondentes:
  - V.1 Possui serviço de solicitação de medicamento de alto custo, 100% digital?
  - V.3 Possui prova de vida digital para servidores, aposentados e pensionistas?
  - V.6 Possui funcionalidade de apresentação de recurso e defesa online para infrações de trânsito em âmbito estadual?
  - V.8 Possui registro digital de reclamação do cidadão referente ao Código de Defesa do Consumidor?

Desse modo, uma vez aceitas as sugestões propostas, para o ano de 2025 teríamos a substituição e inclusão de 06 novos indicadores, acima mencionados, nas dimensões I e II, para a próxima edição.

Quanto às demais questões remanescentes, este Comitê sugere que haja a manutenção das cinco questões I.5 e I.9 (Dimensão I) e II.2, II.8 e II.9 (Dimensão II), para que essas sejam prioritariamente substituídas no ano subsequente (2026). Tal medida busca preservar o número de indicadores em cada dimensão, sem prejuízo da lógica já adotada, é possível desequilíbrio futuro entre as dimensões.

## 6.2 – Recomendações Gerais para as Próximas Edições

Visando alinhamento e equalização de entendimentos em relação às dimensões analisadas e evoluções na análise do índice, finalizamos o presente relatório com as considerações e recomendações para as próximas edições do IOSPD.

Na seção de metodologia, foi explicada e detalhada a metodologia aplicada, bem como conceitos impressos e a lista de indicadores e suas respectivas descrições analisados na edição 2024 (presente no ANEXO I). Assim, o comitê entende a necessidade de um aprimoramento contínuo das descrições dos indicadores avaliados, bem como o indicativo claro para as UFs a respeito das evidências que serão avaliadas.

Quanto aos indicadores por Dimensão, analisando especificamente a Dimensão I, o Comitê Técnico sugere que haja a manutenção para a próxima edição da questão I.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 gerais e por estado do Portal Gov.br?*”, somado a um apoio e suporte por parte da ABEP-TIC as UFs que não conseguiram atingir esse indicador na edição 2024, por limitações técnicas.

Na Dimensão IV – Inclusividade na oferta de serviços públicos, o Comitê Técnico sugere alguns pontos de melhoria. O primeiro seria deixar mais claro que os serviços a serem enviados em arquivos TXTs para serem avaliados, devem ser os mesmos dos serviços apresentados na Dimensão II. Um segundo ponto é indicar que tanto o link quanto os TXTs a serem enviados podem ser um único arquivo com todos os serviços da Dimensão II ao invés de vários arquivos separados.

O terceiro ponto a ser verificado numa próxima edição é sobre as descrições dos indicadores da Dimensão IV. Algumas precisam ser revisadas para poderem ter um melhor entendimento pelas UFs. Por fim, outro ponto também bastante importante é a revisão de algumas fórmulas aplicadas. O cálculo feito pelo algoritmo deixou explícito que algumas delas podem ser mais detalhadas de modo a trazer resultados mais precisos.

Outro ponto ainda na Dimensão IV que pode dar um melhor entendimento desta dimensão seria gerar uma discussão sobre o próprio nome da Dimensão que está com uma abrangência de outros temas quando, na verdade, trata exclusivamente da Linguagem Simples. Neste mesmo caminho, deve ser avaliado também se os indicadores 9 e 10 da Dimensão V não deveriam ser trazidos para a Dimensão IV dado se tratar de práticas relacionadas à Linguagem Simples.

Por fim, o Comitê Técnico sugere a elaboração de workshops com as UFs que tiveram sua nota reduzida na edição 2024, em relação à edição 2023, visando equalização e alinhamento para a próxima edição do índice. Também se sugere a construção de Grupos de Trabalho para as UFs que tiveram baixo desempenho, bem como, aquelas que não enviaram respostas nesta edição,



apoiando-as visando aprimoramento da oferta de Serviços Digitais para as(os) cidadã(os).

Em resumo, o Comitê Técnico Avaliador sugere para as próximas edições:

- i.* Elaboração de um relatório com sugestões de aperfeiçoamento para a próxima edição;
- ii.* Inclusão de novos indicadores que integrarão a Dimensão V;
- iii.* Workshops com as UFs que tiveram sua nota reduzida na edição 2024, em relação à edição 2023, visando equalização e alinhamento para a próxima edição do índice;
- iv.* Construção de Grupos de Trabalho para as UFs que tiveram baixo desempenho nesta edição, apoiando-as visando aprimoramento da oferta de Serviços Digitais para as(os) cidadã(os); e,
- v.* Revisão e aprimoramento do Documento das Dimensões/Indicadores do índice baseado nas sugestões do relatório de aperfeiçoamento.

## **7 – AGRADECIMENTOS**

Nossos agradecimentos ao Presidente Executivo Flávio Sebastião Rodrigues da Silva e ao Presidente do Conselho de Associadas Lincoln Nunes, 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).

Ao Governo do Japão, que possibilitou esse relatório com a cooperação através do *Japan Special Fund* do BID.

Comitê Técnico Avaliador, junho 2024.



## 8 – REFERÊNCIAS

- Normativo nº 05/2023 da ABEP-TIC
- Lista de Indicadores – Índice ABEP-TIC V.1.4



## ANEXO I - DIMENSÕES, INDICADORES, DEFINIÇÕES E PONTUAÇÃO

Dimensão	ID	Indicador (Questões)	Definição / Fórmula de cálculo/ Evidências	Pontuação
1	1	O Governo Estadual/Distrital possui um Portal Único ou um Portal de Serviços?	<p>Descrição: Um Portal Único permite ao cidadão, em só canal, uma visão sistêmica e abrangente da estrutura governamental e possibilita oferecer serviços e informações do governo em um só canal. Um Portal de Serviços, por sua vez, é menos amplo, focando especificamente na disponibilização de serviços públicos.</p> <p>Evidências: Devem ser enviados o endereço eletrônico e a captura da tela inicial do Portal Único ou do Portal de Serviços.</p>	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?	<p>Descrição: Com a disponibilização de um Portal Único ou de um Portal de Serviços o cidadão pode buscar informações sobre os serviços públicos em um só lugar, e, nesse contexto, um quadro geral que apresente a relação de serviços públicos disponíveis naquele canal é de extrema relevância.</p> <p>Evidências: A existência deste quadro no Portal Único ou Portal de Serviços deve apresentar a relação de serviços públicos gerais oferecidos, com seus respectivos órgãos responsáveis e canais de solicitação.</p> <p>Deve ser enviado o endereço eletrônico e a captura da tela do Portal Único ou Portal de Serviços que demonstra o quadro geral dos serviços públicos prestados.</p>	4,5
1	3	Possui sistema de agendamento digital de serviços?	<p>Definição: A possibilidade de realização de agendamento digital reduz o tempo de espera e melhora a experiência do usuário. Quando todos os agendamentos podem ser realizados em um mesmo sistema, existe um potencial de aumentar o alcance do canal e de facilitar o acesso aos serviços pela população.</p> <p>Evidências: Deve ser enviado o endereço eletrônico e a captura da tela do serviço de agendamento.</p>	4,5
1	4	Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados?	<p>Descrição: A realização de pesquisas de satisfação com os usuários, após a prestação dos serviços, fornece insumos para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados, permite uma prestação focada no cidadão, com uma demonstração do compromisso do governo com o bem-estar e a satisfação do cidadão, além de promover transparência e accountability, ao permitir que os cidadãos tenham uma visão clara do desempenho e da qualidade dos serviços prestados, e de identificar boas práticas.</p> <p>Evidências: Essa pesquisa deve ser realizada após a utilização de cada serviço digital, seguindo metodologia comprovada elaborada de forma construtiva e imparcial. Será considerada atendida quando a pesquisa for realizada respeitando-se os critérios de sua metodologia, contar com a participação de pelo menos 75% do público-alvo e</p>	4,5

			tiver seus resultados tabulados e estratificados de forma que permitam uma análise consistente, que dê margem à elaboração de planos de ação para reverter os pontos identificados como passíveis de melhoria. Se esses planos não tiverem sido elaborados e/ou implantados, a questão será considerada não atendida. Portanto, devem ser enviadas como evidências: metodologia de avaliação; resultados obtidos; planos de ação de melhorias.	
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?	<p>Descrição: Para garantir a identificação e oferecer um ambiente de autenticação digital do usuário aos serviços públicos digitais, o cidadão poderá utilizar todos os serviços públicos digitais por meio de um login único. De acordo com serviço público solicitado, deve ser fornecido um nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos dados e das informações pertinentes.</p> <p>Evidências: Deve ser enviado a captura da tela onde constate os níveis de exigências, segurança e identificação do cidadão.</p>	4,5
1	6	Possui gestão de cadastro digital e perfil do cidadão?	<p>Descrição: O Perfil de Usuário é uma forma de utilizar a abrangência dos grupos em que o usuário se encontra de uma forma individual, restringindo o acesso do usuário a determinados registros conforme sua abrangência definida no grupo, permissão de telas e etc. Por meio deste perfil o cidadão consegue gerenciar informações pessoais e o Estado acompanhar e unificar as informações desta pessoa em toda sua estrutura.</p> <p>Evidências: Deve ser enviado a captura da tela na qual o usuário cadastrado tenha uma página que consiga gerenciar seus dados cadastrais e que identifique seu perfil.</p>	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)?	<p>Descrição: Para que os cidadãos possam encaminhar denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de simplificação a órgãos públicos estaduais e distrital é relevante que esta manifestação possa ser feita pelo Portal Único ou pelo Portal de Serviços de forma integrada (com a mesma sessão/login).</p> <p>Evidências: Deve ser enviado a captura da tela, por meio de vídeo, onde o usuário manifeste logado em seu perfil.</p>	4,5
1	8	Possui solução para geração e tramitação de processos administrativos eletrônicos (Ex.: SEI)?	<p>Descrição: Uma solução para geração e tramitação de processos administrativos eletrônicos é um sistema de software projetado para facilitar e automatizar o processo de criação, gerenciamento e movimentação de documentos e processos dentro de uma organização ou entidade governamental. É uma ferramenta que facilita a troca de informações e agiliza o trâmite processual.</p>	4,5

			Evidências: Deve ser enviado a captura da tela, por meio de vídeo, onde o usuário tramite um processo.	
1	9	Possui solução de peticionamento digital no Poder Executivo (Ex.: Solução de peticionamento do SEI)?	Descrição: O peticionamento eletrônico é o recurso tecnológico do primeiro momento do processo eletrônico. Ele possibilita o envio de petições iniciais ou incidentais, eletronicamente. Evidências: Deve ser enviado a captura da tela, por meio de vídeo, onde o usuário utilize o sistema.	4,5
1	10	Possui ferramenta online para receber e tratar solicitações de simplificação de serviços (Ex.: Simplifique – Governo Federal)?	Descrição: Para que a UF possa receber e tratar solicitações de simplificação de serviços (Ex.: Simplifique – Governo Federal), é relevante que esta ferramenta esteja disponível de forma digital. Evidências: Deve ser enviado (1) a captura da tela, por meio de vídeo, onde o usuário, logado em seu perfil, realize a solicitação; e (2) a captura da tela, por meio de vídeo, onde o usuário, logado em seu perfil, consiga tratar a solicitação.	4,5
1	11	Utiliza solução de assinatura eletrônica corporativa (própria ou do Gov.br)?	Descrição: Solução de assinatura eletrônica corporativa (própria ou do Gov.br). Para cada sistema de governo que utilizar a assinatura eletrônica corporativa, a UF pontua em 33,3 % da questão. Se tiver 3 ou mais sistemas utilizando a mesma solução de assinatura eletrônica corporativa, a UF terá a pontuação máxima. Evidências: Deve ser enviado a captura da tela, por meio de vídeo, onde o usuário, logado em seu perfil, utilize a função de assinatura.	4,5
1	12	Possui Estratégia de Governo Digital VÁLIDA para 2024 e em FUNCIONAMENTO?	Descrição: Conjunto de recomendações estratégicas que tem por objetivo articular e direcionar as iniciativas de governo digital no Estado, de modo a ampliar e simplificar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos. Evidências: A UF deve ter Estratégia de Governo Digital VÁLIDA para o ano corrente e em FUNCIONAMENTO. A constatação da existência por meio de documentos e capturas de telas, segundo as condições acima descritas, é a condição para que a questão seja considerada atendida. Isto é, a UF deve demonstrar que existe uma Estratégia de Governo Digital em vigência e que está sendo efetivamente implementada.	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?	Descrição: O Quadro Geral ou as Cartas de Serviços Estaduais/Distrital deve estar integrado à Base Nacional de Serviços Públicos, com serviços disponíveis na busca de serviços geral e por estado do Portal Gov.br assim qualquer cidadão brasileiro ou estrangeiro que busque informações em âmbito federal terá acesso as informações dos Estados. Evidências: Para pontuar, a UF precisa comprovar que os serviços estaduais são acessíveis através do Portal Gov.br, por meio de capturas de tela e envio do hiperlink referente a UF no site: <a href="https://www.gov.br/pt-br/servicos-estaduais">https://www.gov.br/pt-br/servicos-estaduais</a> .	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.	<p>Descrição: Atendimento de cada um dos requisitos existentes nos incisos IV,V,VII e VIII do Art. 21 da Lei 14.129/2021 no Portal Único ou Portal de Serviços</p> <p>Art. 21. A ferramenta digital de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos de que trata o inciso I docaputdo art. 20 desta Lei deve apresentar, no mínimo, as seguintes características e funcionalidades: IV - acompanhamento das solicitações por etapas; V - avaliação continuada da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados; VII - notificação do usuário; VIII - possibilidade de pagamento digital de serviços públicos e de outras cobranças, quando necessário;</p> <p>Evidências: A constatação da existência, por meio de captura de tela, segundo as condições acima descritas, é a condição para que a Solicitação contida na Questão 14 seja considerada atendida.</p>	4,5
1	15	Possui Portal específico para a disponibilização de Dados Abertos?	<p>Descrição: Dados Abertos são uma metodologia para a publicação de dados do governo em formatos reutilizáveis, visando o aumento da transparência e maior participação política por parte do cidadão, além de gerar diversas aplicações desenvolvidas colaborativamente pela sociedade. Dados são considerados abertos quando qualquer pessoa pode acessar, usar, modificar e compartilhar livremente para qualquer finalidade (sujeito a, no máximo, a requisitos que preservem a proveniência e a sua abertura).</p> <p>Evidências: A constatação da existência por meio de no hiperlink, segundo as condições acima descritas, é a condição para que a Solicitação contida na Questão 15 seja considerada atendida.</p>	4,5
2	1	Possui REMATRÍCULA online nas escolas estaduais?	<p>Descrição: O estudante ou responsável legal pelo estudante pode realizar a renovação de matrícula através do site, portal único ou aplicativo do Governo.</p> <p>Evidências:</p> <p>A UF deve apresentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fluxo do processo de rematrícula (quais passos devem ser seguidos, campos que devem ser preenchidos, documentos de comprovação enviados</li> <li>- Notícias de meios de comunicação local (prints de notícias, links de sites do governo) que evidenciam a possibilidade de rematrícula online. Estas evidências devem ser do ciclo atual de avaliação - no máximo um ano antes da entrega das evidências</li> <li>- Prints ou vídeo das telas do sistema (apresentando as possibilidades de uso, sequência de preenchimento pelo responsável legal ou estudante)</li> </ul>	4,5

2	2	Possui consulta online das NOTAS e FREQUÊNCIAS dos alunos?	<p>Descrição: O estudante ou responsável legal pelo estudante pode realizar a consulta das notas e frequências através do site, portal único ou aplicativo do Governo.</p> <p>Evidências:</p> <p>A UF deve apresentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fluxo do processo (como realizar consulta das notas e frequências)</li> <li>- Notícias de meios de comunicação local (prints de notícias, links de sites do governo) que evidenciam a possibilidade de visualizar notas e frequências. Estas evidências devem ser do ciclo atual de avaliação - no máximo um ano antes da entrega das evidências</li> <li>- Prints ou vídeo das telas do sistema (apresentando as possibilidades de uso, sequência de preenchimento pelo responsável legal ou estudante)</li> </ul>	4,5
2	3	Possui tele-atendimento de serviços de saúde por videoconferência para o cidadão?	<p>Descrição: A UF oferta para o cidadão serviços de saúde por videoconferência através do site, portal único ou aplicativo do Governo.</p> <p>Exemplo: consultas médicas de rotinas, consultas para a entrega de resultados, análise de encaminhamento para especialidades médicas, acompanhamento psicológico e acompanhamento de rotina para pacientes acamados.</p> <p>Evidências:</p> <p>A UF deve apresentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fluxo do processo (como é realizado o processo de agendamento e atendimento do cidadão)</li> <li>- Notícias de meios de comunicação local (prints de notícias, links de sites do governo) que evidenciam a prestação do serviço. Estas evidências devem ser do ciclo atual de avaliação - no máximo um ano antes da entrega das evidências</li> <li>- Prints ou vídeo das telas do sistema (apresentando os serviços de saúde que são ofertadas por videoconferência) e como usuário acessa para realizar o agendamento e o atendimento</li> <li>- Plataforma de videoconferência usada</li> </ul>	4,5
2	4	Possui registro digital para abertura e alteração online de empresas?	<p>Descrição: A UF oferta para o cidadão serviços de abertura e alteração de empresas através do site, portal único ou aplicativo do Governo.</p> <p>Exemplo: abertura de novas empresas, modificação do nome fantasia e etc.</p> <p>Evidências:</p> <p>A UF deve apresentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O fluxo do processo (como é realizado o processo de abertura e alteração de dados de empresas)</li> <li>- Notícias de meios de comunicação local (prints de notícias, links de sites do governo) que evidenciam a prestação do serviço. Estas evidências devem ser do ciclo atual de avaliação -</li> </ul>	4,5

			<p>no máximo um ano antes da entrega das evidências</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prints ou vídeo das telas do sistema que permitem o usuário realizar a abertura ou modificação dos dados da empresa</li> </ul>	
2	5	Possui registro digital para fechamento e/ou extinção online de empresas?	<p>Descrição: A UF oferta para o cidadão serviços de fechamento e/ou extinção de empresas através do site, portal único ou aplicativo do Governo. Exemplo: abertura de novas empresas, modificação do nome fantasia e etc.</p> <p>Evidências: A UF deve apresentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O fluxo do processo (como é realizado o processo de fechamento e/ou extinção de empresas)</li> <li>- Notícias de meios de comunicação local (prints de notícias, links de sites do governo) que evidenciam a prestação do serviço</li> <li>- Prints ou vídeo das telas do sistema que permitem o usuário realizar o fechamento e/ou extinção da empresa</li> </ul>	4,5
2	6	Emite Nota Fiscal Eletrônica ao Consumidor (NFC-e)?	<p>Descrição: A UF oferta para o cidadão o serviço de emissão de NFC-e através do site, portal único ou aplicativo do Governo.</p> <p>Evidências: A UF deve apresentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O fluxo do processo para realizar a emissão da NFC-e disponível para acesso de forma pública</li> <li>- A existência de legislação (lei, decreto ou outro documento na esfera estadual) que regulamenta a emissão da NFC-e</li> <li>- A existência um portal para emissão de NFC-e</li> </ul>	4,5
2	7	Possui solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG)?	<p>Descrição: A UF oferta para o cidadão a possibilidade de solicitar 2ª via da Carteira de Identidade (RG) através do site, portal único ou aplicativo do Governo.</p> <p>Evidências: A UF deve apresentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O fluxo do processo para realizar a solicitação de 2ª via da Carteira de Identidade (RG)</li> <li>- Notícias de meios de comunicação local (prints de notícias, links de sites do governo) que evidenciam a emissão de 2ª via de Carteira de Identidade</li> </ul>	4,5

2	8	Possui solicitação online de 2ª via de Carteira Nacional de Habilitação (CNH ou Carteira de Motorista)?	<p>Descrição: A UF oferta para o cidadão a possibilidade de solicitar 2ª via da Carteira Nacional de Habilitação (CNH ou Carteira de Motorista) através do site, portal único ou aplicativo do Governo.</p> <p>Evidências: A UF deve apresentar: - O fluxo do processo para realizar a solicitação de 2ª via da Carteira Nacional de Habilitação (CNH ou Carteira de Motorista) - Notícias de meios de comunicação local (prints de notícias, links de sites do governo) que evidenciam a emissão de 2ª via de Carteira Nacional de Habilitação (CNH ou Carteira de Motorista) - Prints ou vídeo das telas do sistema que permite ao usuário realizar a solicitação online da 2ª via da Carteira Nacional de Habilitação (CNH ou Carteira de Motorista)</p>	4,5
2	9	Possui Boletim de Ocorrência online de ACIDENTE DE TRÂNSITO SEM VÍTIMA?	<p>Descrição: A UF oferta para o cidadão a possibilidade de registrar Boletim de Ocorrência online de Acidente de Trânsito sem vítima através do site, portal único ou aplicativo do Governo.</p> <p>Evidências: A UF deve apresentar: - O fluxo do processo para registrar Boletim de Ocorrência online de Acidente de Trânsito sem vítima - Notícias de meios de comunicação local (prints de notícias, links de sites do governo) que evidenciam a possibilidade de realizar o Boletim de Ocorrência online de Acidente de Trânsito sem vítima pela Internet - Prints ou vídeo das telas do sistema que permitem ao usuário registrar Boletim de Ocorrência online de Acidente de Trânsito sem vítima</p>	4,5
2	10	Possui Boletim de Ocorrência online de FURTO?	<p>Descrição: A UF oferta para o cidadão a possibilidade de registrar Boletim de Ocorrência online de Furto através do site, portal único ou aplicativo do Governo.</p> <p>Evidências: A UF deve apresentar: - O fluxo do processo para registrar Boletim de Ocorrência online de Furto - Notícias de meios de comunicação local (prints de notícias, links de sites do governo) que evidenciam a possibilidade de realizar o Boletim de Ocorrência online de Furto pela Internet. - Prints ou vídeo das telas do sistema que permitem ao usuário registrar Boletim de Ocorrência online de furto</p>	4,5

2	11	Possui Boletim de Ocorrência online de VIOLÊNCIA DOMÉSTICA ou CONTRA A MULHER?	<p>Descrição: A UF deverá evidenciar que oferta para o cidadão a possibilidade de registrar Boletim de Ocorrência online de Violência Doméstica ou Contra a Mulher através do site, portal único ou aplicativo do Governo.</p> <p>Evidências: A UF deve apresentar: - O fluxo do processo para registrar Boletim de Ocorrência online de Violência Doméstica ou Contra a Mulher - Notícias de meios de comunicação local (prints de notícias, links de sites do governo) que evidenciam a possibilidade de realizar o Boletim de Ocorrência Online de Violência Doméstica ou Contra a Mulher pela Internet. Estas evidências devem ser do ciclo atual de avaliação - no máximo um ano antes da entrega das evidências. - Prints ou vídeo das telas do sistema que permitem ao usuário registrar Boletim de Ocorrência online de Violência Doméstica ou Contra a Mulher</p>	4,5
2	12	Possui consulta online da DISPONIBILIDADE de MEDICAMENTOS na rede estadual de saúde pelo cidadão?	<p>Descrição: A UF deverá evidenciar que oferta para o cidadão a possibilidade de consultar através do site, portal único ou aplicativo do Governo a disponibilidade de Medicamentos na Rede Estadual de Saúde.</p> <p>Evidências: A UF deve apresentar: - O fluxo do processo para o Cidadão consultar a disponibilidade de Medicamentos na Rede Estadual de Saúde; - Notícias de meios de comunicação local (prints de notícias, links de sites do governo) que evidenciam a possibilidade de consultar a disponibilidade de Medicamentos na Rede Estadual de Saúde pela Internet. Estas evidências devem ser do ciclo atual de avaliação - no máximo um ano antes da entrega das evidências. - Prints ou vídeo das telas do sistema que permitem o cidadão verificar a disponibilidade de Medicamentos na Rede Estadual de Saúde.</p>	4,5
2	13	Possui PRESCRIÇÃO, ENVIO (e/ou CONSULTA pelo cidadão) ONLINE DE MEDICAMENTO, EXAMES OU DEMAIS PROCEDIMENTOS DE SAUDE?	<p>Descrição: A UF deverá evidenciar que oferta para o cidadão a possibilidade de receber prescrição de medicamentos e outros procedimentos médicos através do site, portal único ou aplicativo do Governo.</p> <p>Evidências: A UF deve apresentar: - O fluxo do processo (emissão e envio da prescrição de medicamentos e outros procedimentos médicos através da internet) - Notícias de meios de comunicação local (prints de notícias, links de sites do governo) que evidenciam a prestação de cada serviço. Estas evidências devem ser do ciclo atual de avaliação - no máximo um ano antes da entrega das evidências. - Prints ou vídeo das telas do sistema e como usuário acessa para realizar o processo</p>	4,5



			- Plataforma de videoconferência usada, se for o caso.	
2	14	Possui solicitação e emissão online de DIPLOMAS DO ENSINO MÉDIO nas escolas da rede estadual de educação?	<p>Descrição: O estudante ou responsável legal pelo estudante pode realizar a solicitação e emissão de diplomas de Ensino Médio nas escolas da rede estadual de educação através do site, portal único ou aplicativo do Governo.</p> <p>Evidências: A UF deve apresentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O fluxo do processo para realizar a solicitação e emissão de diplomas de Ensino Médio nas escolas da rede estadual de educação.</li> <li>- Notícias de meios de comunicação local (prints de notícias, links de sites do governo) que evidenciam a possibilidade de solicitar a emissão de diplomas do ensino médio pela Internet. Estas evidências devem ser do ciclo atual de avaliação - no máximo ano antes da entrega das evidências.</li> <li>- Prints ou vídeo das telas do sistema (apresentando as possibilidades de uso, sequência de preenchimento pelo responsável legal ou estudante)</li> </ul>	4,5
2	15	Possui TRANSFERÊNCIA ONLINE de alunos entre escolas da rede estadual?	<p>Descrição: O estudante ou responsável legal pelo estudante pode realizar a solicitação de transferência online de alunos entre escolas da rede estadual de educação através do site, portal único ou aplicativo do Governo.</p> <p>Evidências: A UF deve apresentar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- O fluxo do processo para realizar a solicitação de transferência online de alunos entre escolas da rede estadual de educação.</li> <li>- Notícias de meios de comunicação local (prints de notícias, links de sites do governo) que evidenciam a possibilidade de solicitar a transferência entre escolas da rede estadual de educação pela Internet. Estas evidências devem ser do ciclo atual de avaliação - no máximo ano antes da entrega das evidências.</li> <li>- Prints ou vídeo das telas do sistema (apresentando as possibilidades de uso, sequência de preenchimento pelo responsável legal ou estudante)</li> </ul>	4,5

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?	<p>Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.</p> <p>§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.</p> <p>Definição: Verificar se a UF regulamentou os principais pilares da Lei Federal (13.460/2017). O servidor responsável pela marcação deve marcar as alternativas que se aplicam à sua UF. É importante evidenciar que neste item é permitido a marcação de uma ou várias respostas.</p> <p>Evidências: envio do link com a normatização da UF, apresentação de prints e link de acesso a carta de serviço;</p>	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?	<p>Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.</p> <p>Definição: Verificar se a UF regulamentou e implementou a Ouvidoria Pública da UF.</p> <p>Evidências: apresentação de evidência da implementação da Ouvidorias Públicas da UF, por meio de fluxo do processo, legislação (lei, decreto ou outro documento na esfera estadual) que a regulamenta. Hiperlink do Portal ou site que permite o acesso do cidadão ao serviço.</p>	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? *	<p>Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.</p> <p>Definição: Verificar se a UF regulamentou e implementou o Conselho de Usuários de Serviço Público.</p> <p>Evidências: apresentação de evidência da implementação de Conselho de Usuários do Serviço Públicos da UF, por meio do fluxo do processo, legislação (lei, decreto ou outro documento na esfera estadual) que regulamenta. Hiperlink do Portal ou site que permite o acesso do cidadão ao serviço.</p>	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?	<p>Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.</p> <p>Definição: Verificar se a UF regulamentou e implementou avaliação dos Serviços Públicos.</p> <p>Evidências: apresentação de evidência da implementação de sistema de Avaliação dos Serviços Públicos, por meio do fluxo do processo, legislação (lei, decreto ou outro documento na esfera estadual) que regulamenta. Hiperlink do Portal ou site que permite o acesso do cidadão ao serviço.</p>	1,75

3	2	<p>3.2 O Art. 5º da Lei Federal 13.726/2018 (Grupos Setoriais de Trabalho para Desburocratização e Simplificação) foi regulamentado via Decreto no Governo Estadual/Distrital?</p>	<p>Art. 5º Os Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios poderão criar grupos setoriais de trabalho com os seguintes objetivos:</p> <p>I - identificar, nas respectivas áreas, dispositivos legais ou regulamentares que prevejam exigências descabidas ou exageradas ou procedimentos desnecessários ou redundantes;</p> <p>II - sugerir medidas legais ou regulamentares que visem a eliminar o excesso de burocracia.</p> <p>Definição: Verificar se na UF foram regulamentados, através de decretos ou outro mecanismo de formalização, a criação de Grupos Setoriais de Trabalho para Desburocratização e Simplificação.</p> <p>Evidências:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·Cópia do Diário Oficial que contém o Decreto de criação dos Grupos de Trabalho. Deve ser informado a página que contém o Decreto ou outro mecanismo de formalização.</li> <li>·Cópia da Portaria de nomeação dos membros do Grupo de Trabalho assinada pela autoridade responsável pela condução das atividades.</li> <li>·Cópia das evidências de funcionamento: atas de reunião do ano corrente; orientações técnicas e outros documentos que evidenciam sua atividade no ano corrente.</li> </ul>	3,5
3	3	<p>3.3 O funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços foi regulamentado pelo Governo Estadual/Distrital (Ex.: Decreto Federal 9.756/2019)?</p>	<p>Decreto nº 9.756, de 11 de abril de 2019 - Institui o portal único "gov.br" e dispõe sobre as regras de unificação dos canais digitais do Governo federal</p> <p>Definição: Verificar se a UF regulamentou, através de Decreto ou outro mecanismo de formalização, a criação de Portal Único/Portal de Serviços.</p> <p>Evidência:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·Documento oficial que estabelece o funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços.</li> <li>·Notícias de meios de comunicação local (prints de notícias, links de sites do governo) que evidenciam a criação/existência/evolução de versões do Portal Único/Portal de Serviços que pode ser acessado pela Internet.</li> <li>·Endereço do site (hiperlink)</li> </ul>	2,5
3	4	<p>3.4 A Lei Federal 14.063/2020 (Assinaturas Eletrônicas) foi normatizada pelo Governo Estadual/Distrital?</p>	<p>Lei federal 14.063/2020, Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, em atos de pessoas jurídicas e em questões de saúde e sobre as licenças de softwares desenvolvidos por entes públicos</p> <p>Definição: Verificar se a UF normatizou o uso de Assinaturas Eletrônicas Governo na tramitação de documentos em seus processos internos e externos e em documentos emitidos pelo poder Estadual.</p> <p>Evidência:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·Documento oficial que estabelece as regras de uso das Assinaturas Eletrônicas;</li> <li>·Evidência de uso de assinatura eletrônica em</li> </ul>	3,5

			processos e documentos internos da administração pública estadual. · Citar sistemas informatizados que fazem uso de assinaturas eletrônicas na administração pública estadual.	
3	5	3.5 A Lei Federal 14.129/2021 (Governo Digital e Eficiência Pública) foi normatizada pelo Governo Estadual/Distrital?	<p>Definição: Verificar se a UF normatizou princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública (especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão) estabelecidos na Lei Federal 14.129/2021.</p> <p>Evidência:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apresentação de evidência da implementação do Governo Digital (Digitalização da Administração Pública e da Prestação Digital de Serviços Públicos)</li> <li>- Apresentação de evidência da identificação do cidadão (Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) ou Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica (CNPJ))</li> </ul> <p>Apresentam evidências de que o Governo funciona como uma Plataforma conforme apresenta o Capítulo IV da Lei Federal 14.129/2021.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Possibilidade de realizar todas as comunicações, as notificações e as intimações por meio eletrônico (Domicílio Eletrônico).</li> <li>- Instituição de Laboratórios de Inovação.</li> <li>- Instituição de mecanismos de governança, gestão de riscos e controle de auditoria.</li> </ul>	3,5
4	1	O texto utiliza tempos verbais na 2ª ou 3ª pessoa do singular?	<p><b>Definição:</b> Nota retirada do "Guia de uso da Linguagem Simples para apresentação de serviços públicos - ABEPTIC " página 39 item 5.</p> <p><b>Fórmula:</b> Nota é a somatória dos valores dividida pelo total de verbos vezes 5.</p> <p>Os verbos ou pronome na 2 ou 3 pessoa do singular valem: 5</p> <p>Os verbos ou pronome na 2 ou 3 pessoa no plural valem: 3</p> <p>Os verbos ou pronome na 1 pessoa do singular valem: 1,5</p> <p>Os verbos ou pronome na 1 pessoa do plural valem: 0</p> <p><b>Evidências:</b> Deve ser enviado o endereço eletrônico da carta de serviço e um arquivo no formato "txt" com o texto da carta de serviços.</p>	5
4	2	As frases dos textos são curtas e indicam uma única ação?	<p><b>Definição:</b> Verifica se as frases do texto possuem apenas um verbo e tem até 10 palavras de conteúdo. Esta soma deve excluir preposições, artigos ou palavras de ligação (e, ou, de, etc.).</p> <p><b>Fórmula:</b> Nota é o somatório do resultado de</p>	5

			<p>todas as frases dividido pelo número total de frases multiplicado por 5. Frases com no máximo 10 palavras: 2 Frases com mais de 10 palavras: 0 Frases indicando uma única ação a ser feita: 1 Frases indicando mais de uma ação a ser feita: 0 Frases na forma direta: 2 Frases não estão na forma direta: 0 <b>Evidências</b> : Deve ser enviado o endereço eletrônico da carta de serviço e um arquivo no formato "txt" com o texto da carta de serviços.</p>	
4	3	O título é objetivo e curto?	<p><b>Definição:</b> Nota retirada do "Guia de uso da Linguagem Simples para apresentação de serviços públicos - ABEPTIC " página 27 item 5. <b>Fórmula:</b> Nota é o somatório dos resultados. Inicia com verbo: 2 Verbo no infinitivo: 1,5 Título entre 3 a 5 palavras: 1,5 Os verbos ou pronome na 1 pessoa do plural valem: 0 <b>Evidências</b> : Deve ser enviado o endereço eletrônico da carta de serviço e um arquivo no formato "txt" com o texto da carta de serviços .</p>	5
4	4	O texto tem parágrafos curtos?	<p><b>Definição:</b> Cada parágrafo contém um número de 1 a 3 frases. Nota retirada do "Guia de uso da Linguagem Simples para apresentação de serviços públicos - ABEPTIC " página 49 item 22. <b>Fórmula:</b> Nota é o somatório do resultado. Parágrafo contendo de 1 a 3 frases: 5 Parágrafo contendo de 4 a 6 frases: 2.5 Parágrafo contendo mais de 6 frases: 0 <b>Evidências</b> : Deve ser enviado o endereço eletrônico da carta de serviço e um arquivo no formato "txt" com o texto da carta de serviços .</p>	5
4	5	O texto utiliza o tempo presente do verbo?	<p><b>Definição:</b> Nota retirada do "Guia de uso da Linguagem Simples para apresentação de serviços públicos - ABEPTIC " página 38 item 2. <b>Fórmula:</b> Nota é o somatório do resultado. Texto utiliza somente verbos no presente: 5 Texto utiliza verbos no presente e também em outros tempos e modos verbais: 2.5 Texto não utiliza o tempo presente: 0 <b>Evidências</b> : Deve ser enviado o endereço eletrônico da carta de serviço e um arquivo no formato "txt" com o texto da carta de serviços .</p>	5
4	6	O texto utiliza caracteres especiais?	<p><b>Definição:</b> O texto utiliza caracteres especiais (\$, #, £, «, ®, ©, / . . .). Nota retirada do "Guia de uso da Linguagem Simples para apresentação de serviços públicos - ABEPTIC " página 42 item 10. <b>Fórmula:</b> Nota é o somatório do resultado. O texto não utiliza caracteres especiais: 5 O texto tem de 1 a 2 caracteres especiais: 4 O texto tem de 3 a 4 caracteres especiais: 3 O texto tem de 5 a 6 caracteres especiais: 2 O texto tem de 7 a 8 caracteres especiais: 1 O texto tem mais de 9 caracteres especiais: 0 <b>Evidências</b> : Deve ser enviado o endereço eletrônico da carta de serviço e um arquivo no</p>	5

			formato “txt” com o texto da carta de serviços .	
4	7	O vocabulário está de fácil entendimento?	<p><b>Definição:</b> Todas as palavras usadas são de fácil entendimento do público-alvo</p> <p><b>Fórmula:</b> <math>( [Palavras\ fáceis] - [Palavras\ Médias] * 0,2 - [Palavras\ Difíceis] ) / [Número\ total\ de\ palavras] * 5</math> .</p> <p>Se o texto só conter palavras difíceis ou médias a nota será 0.</p> <p><b>Evidências :</b> Deve ser enviado o endereço eletrônico da carta de serviço e um arquivo no formato “txt” com o texto da carta de serviços.</p>	5
5	1	Possui serviço de solicitação de medicamento de alto custo, 100% digital?		4,5
5	2	Possui Laboratório de Inovação em Governo formalizado e ativo, de acordo com os arts. 44º e 45º da Lei Federal 14.129/2021		4,5
5	3	Possui Prova de vida digital para servidores, aposentados e pensionistas?		4,5
5	4	Os cidadãos utilizam a plataforma única de serviços públicos?		4,5
5	5	O Portal de Serviços da UF apresenta funcionalidade de consentimento para LGPD (personalizar preferências de consentimento no primeiro acesso e ao informar dados pessoais)		4,5
5	6	Possui funcionalidade de apresentação de recurso e defesa online para infrações de trânsito em âmbito estadual?		4,5
5	7	A UF possui estrutura colegiada de governança de dados, ampla, instituída formalmente e ativa? (não somente relacionado as questões da LGPD).		4,5
5	8	Possui registro digital de reclamação do cidadão referente ao Código de Defesa do Consumidor?		4,5
5	9	Na metodologia utilizada para descrição ou apresentação dos serviços digitais há descrição de como fazer a aplicação da técnica de Linguagem Simples?	<p><b>Definição:</b> Descobrir se na metodologia utilizada para apresentação de serviços digitais, o tema Linguagem Simples está incluso.</p> <p><b>Evidências :</b> Envio da metodologia utilizada para descrição ou apresentação dos serviços e captura de tela da parte abordando Linguagem Simples.</p>	4,5
5	10	A UF possui mecanismos para o cidadão pedir melhoria na apresentação dos serviços?	<p><b>Definição:</b> Existe mecanismo institucional para atender solicitações e pedidos de informações para melhoria do entendimento dos serviços digitais.</p> <p><b>Evidências :</b> Envio do endereço eletrônico do mecanismo utilizado para interlocução do cidadão com o prestador de serviço.</p>	4,5



**Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais  
dos Governos Estaduais e Distrital 2024 – 5ª edição**





## **ANEXO II - ATA 36ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO DE ASSOCIADAS - ABEP-TIC**





## ATA DE REUNIÃO – 36ª RECA/2024

### Reunião Extraordinária do Conselho de Associadas

**Data/Hora:** 09:30hs - 21 de março de 2024

**Local:** Virtual

**Condução:** Lincoln Nunes, Presidente do Conselho de Associadas ABEP-TIC, e Flávio Rodrigues, Presidente-Executivo da ABEP-TIC.

Foram registradas as presenças de MARCIO PEREIRA, Subsecretário da SGG; MARCELO CORNELIO, Diretor Presidente da PRODEST; FLÁVIO RODRIGUES, Diretor Presidente do PRODERJ; LINCOLN NUNES DA SILVA, Diretor Presidente da PRODAM; JOSÉ REBOUÇAS, Diretor Presidente da PRODEB; KASSIUS CAXITO DE VASCONCELOS, Assessor da PROGEMGE; LUCIANO AGUIAR, Diretor de Gestão da ETIPI; CLEBERSON GOMES, Diretor Presidente da MTI; ADRIANA TELES, Gerente da PRODEPA; LUIZ ZACHIA, Diretor Presidente da PROCERGS; EVERTON MIRA, Coordenador da COTIC; DELNER FREIRE, Superintendente da SETIC; GUIDO GIUSEPPE, Diretor Presidente da CODATA; ALIRIO FÉLIX, Diretor Presidente da ATI; GUSTAVO NANTES, Superintendente da SETDIG; ANDRÉ SUCUPIRA, Diretor da PRODESP; MOISES DIERSMANN, Presidente do CIASC; WISNEY RAFAEL ALVES OLIVEIRA, Subsecretário da SETIC; ALLAN RODRIGO DOS SANTOS ARAÚJO, Diretor Presidente da ATI e RAUL BARRADAS, Coordenador Geral da ABEP-TIC.

### ABERTURA

Foram apresentadas as boas-vindas pelo Sr. Flávio Rodrigues (PRODERJ/RJ), Presidente Executivo da ABEP-TIC, o qual lembrou ao colegiado que a reunião se daria em função da inserção em caráter experimental de duas novas dimensões para comporem o Índice. Após este breve introito, Flávio solicitou que o Sr. Márcio Pereira (SGG/GO), Vice-presidente de Inovação iniciasse a sua fala.

Márcio começou saudando a todos e informando que desta data em diante, anualmente, se faria uma revisão dos itens de forma que o Índice ABEP ficasse sempre em compasso com a realidade. Que os indicadores que agora estão sendo apresentados passaram por uma fase de análise apurada e que serão submetidos a uma votação para que aqueles mais pontuados pudessem vir a compor o Índice e ficarem em condições de substituir outros que já não impõem dificuldades para serem cumpridos pelos estados. Apresentou a Professora Andra Robert para que ela pudesse tecer rápidos comentários sobre o modelo proposto para este ano.

A Professora Andra, iniciou se apresentando, contou um pouco de sua história, e que já havia tido uma experiência com o Índice no ano anterior, pois foi a respondente da



lista de seu estado. Disse acreditar que o índice seja sim uma forma bastante interessante de mensurar o que se entrega ao contribuinte pelos estados dentro da vertical de Serviços Digitais.

Informou que a dinâmica e o processo do ranking continuam muito parecidos com os dos anos anteriores, mas que é necessário anualmente fazer uma evolução do Índice para que ele fique em consonância com a realidade brasileira, refletindo de fato os avanços alcançados pelos estados.

Diante deste breve início, apresentou um link no qual disponibilizava um formulário para todos os presentes de forma que estes pudessem mensurar os 20 itens apresentados numa gradação de 1 a 3, onde 1 seria o item de menor prioridade e 3 o de maior prioridade. Disse que ao final da votação, os 10 itens mais pontuados ficariam em condições de substituírem, nos anos subsequentes, aqueles que já não expressavam uma evolução, uma vez que cerca de 75% dos estados aferidos já conseguem atender ao requisito.

Lincoln pediu a palavra e informou que seria ideal que ele tivesse um tempo a mais para poder, juntamente com a sua equipe, avaliar com os seus especialistas cada item proposto. Além de Lincoln outros presidentes também se interessaram pela possibilidade de dilatação deste prazo para poder avaliá-los com as respectivas assessorias.

Diante da situação, todos concordaram de que a reunião seria reiniciada em mais duas horas de maneira que todos pudessem responder ao formulário e entregá-lo antes dessa retomada.

Reunião interrompida das 10:10h até 12:00h.

Passadas as 2 horas, o colegiado voltou a se reunir.

Um breve período se fez de modo que, como prevê o Estatuto, metade mais um estivessem presentes.

Foram respondidos e recebidos 19 formulários, dos quais não responderam somente os estados do Acre, Alagoas, Ceará, Distrito Federal, Maranhão, Paraná, Roraima e Sergipe.

Após a compilação das pontuações chegou-se ao resultado de que os itens 5.8, 5.10, 5.11, 5.12, 5.6, 5.3, 5.16, 5.9, 5.14 e 5.17, pontuaram em ordem decrescente entre os mais votados.



5.8 Possui prova de vida digital para servidores, aposentados e pensionistas?	49
5.10. O Portal de Serviços da UF apresenta funcionalidade de consentimento para LGPD?	48
5.11 Possui funcionalidade de apresentação de recurso e defesa online para infrações de	48
5.12. A UF possui estrutura colegiada de governança de dados, ampla, instituída formal	46
5.6 Possui Laboratório de Inovação em Governo? [Lei Federal 14.129/2021 - Art. 44*]	44
5.3 Possui serviço de solicitação de medicamento de alto custo, 100% digital?	44
5.16 Na metodologia utilizada para a descrição ou apresentação dos serviços digitais há	43
5.9 Os cidadãos utilizam a plataforma de serviços públicos?	42
5.14 Possui registro digital de reclamação do cidadão referente ao Código de Defesa do	42
5.17 A UF possui mecanismos para o cidadão pedir melhoria na apresentação dos servi	41
5.1 Qual percentual da população com a CIN - Carteira de Identificação Nacional?	41
5.7 Emite alvará sanitário (emitido pela Vigilância Sanitária Estadual a estabelecimentos	40
5.15 Existe personalização da oferta de serviços digitais (recomendação de serviços ou	38
5.4 Possui serviço de acompanhamento de boletim de paciente em UTI na rede estadual	37
5.20 A UF possui guia institucional de uso da Linguagem Simples ou utiliza algum de ou	37
5.13 O Estado possui base de dados unificada do cidadão?	37
5.2 Possui Prontuário médico online?	36
5.18 Há processo de avaliação de entendimento dos cidadãos em relação à utilização d	35
5.19 A UF utiliza como base para a definição das práticas de Linguagem Simples algum	34
5.5 Possui certificação por entidade externa (ISO 9001 ou outras validadas pelo INMETR	30

**Apresentação do resultado da votação com a posição em ordem decrescente dos 20 itens apresentados.**

#### **ENCERRAMENTO:**

Após a apresentação do resultado, o Sr. Lincoln Nunes, Presidente do Conselho de Associadas ABEP-TIC, e o Sr. Flávio Rodrigues, Presidente-Executivo da ABEP-TIC agradeceram a presença de todos e encerraram a reunião.

***FLÁVIO SEBASTIÃO RORIGUES DA SILVA***  
Presidente Executivo da ABEP-TIC