



7ª EDIÇÃO



Agosto de 2026

REALIZAÇÃO



ABEP-TIC – Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação



Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)

COMITÊ AVALIADOR



O presente relatório foi elaborado pelo Tony Blair Institute for Global Change, instituição responsável pela aplicação do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais (IOSPD) na edição de 2026, na qualidade de Comitê Avaliador, conforme a Instrução Normativa nº 06/2025 da ABEP-TIC.

COMITÊ TÉCNICO EXTERNO



Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)



Banco Mundial



Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (CETIC.br)



Insper



Tony Blair Institute for Global Change (TBI)

SUMÁRIO

1 – INTRODUÇÃO	4
2 – METODOLOGIA	8
3 – RESULTADOS E DISCUSSÕES	41
4 – COMPARATIVO DE EDIÇÕES ANTERIORES	78
5 - COMENTÁRIOS E CONSIDERAÇÕES.....	86
6 – AGRADECIMENTOS	89
7 – REFERÊNCIAS.....	90

1 – INTRODUÇÃO

Sete edições depois de sua criação, o Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais (IOSPD) chega a 2026 medindo um Brasil digital diferente daquele de 2020. A pergunta que orientava as primeiras edições – se os Estados oferecem seus principais serviços por canais digitais – já não é suficiente para captar o estágio em que se encontra a transformação digital do setor público brasileiro. O desafio que se impõe agora é outro: como os governos estaduais organizam, governam e escalam o uso de tecnologias emergentes, em particular a inteligência artificial, para tornar esses serviços mais eficientes, personalizados e acessíveis. É esse deslocamento que justifica a principal mudança metodológica desta edição: a Dimensão V, agora dedicada à inovação e à IA no setor público.

Do lado da demanda, os brasileiros já se movem nessa direção. Segundo a "Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros – TIC Domicílios 2025", um em cada três usuários de Internet (32%) já utilizou ferramentas de inteligência artificial generativa, proporção que sobe para quase sete em cada dez entre os usuários de maior renda. A população brasileira, portanto, já incorporou a inteligência artificial ao cotidiano, mas de forma desigual, o que torna ainda mais urgente que os governos estaduais também o façam, e de forma equânime.

A pesquisa "Uso de Serviços Digitais: um retrato do Brasil" (BERGUES; LAFUENTE, 2025) mostra que 66,3% dos brasileiros usaram algum serviço público no último ano, dos quais 42,8% o fizeram digitalmente, com avaliação majoritariamente positiva (77,1% consideraram o acesso fácil ou muito fácil). No plano internacional, o Brasil ocupa a 50ª posição entre 193 países no Índice de Desenvolvimento em Governo Eletrônico da ONU (EGDI 2024), com pontuação de 0,8403 e categoria "muito alta", um patamar que já não distingue tanto os países entre si quanto distinguia há alguns anos, à medida que mais governos consolidam suas plataformas digitais básicas. Não por acaso, a própria pesquisa da ONU passou, nesta edição, a incluir um adendo específico sobre inteligência artificial: 94 países já mencionam IA em suas estratégias nacionais de governo digital, um aumento de 65 em 2020, ainda que apenas 63% deles tenham legislação sobre o tema e menos da metade trate especificamente do uso ético e responsável da tecnologia na administração pública. O mundo está adotando a IA no setor público mais rápido do que está aprendendo a governá-la, e é exatamente essa lacuna entre adoção e governança que a nova Dimensão V do IOSPD se propõe a medir entre os Estados brasileiros.

No Brasil, esse movimento ganhou corpo institucional em 2024, com o lançamento do Plano Brasileiro de Inteligência Artificial (PBIA) pelo governo federal com R\$ 23 bilhões previstos até 2028, distribuídos em cinco eixos, um deles dedicado à melhoria dos serviços públicos por meio de IA. Em paralelo, e de forma mais heterogênea, as

Unidades Federativas (UFs) brasileiras começaram a formalizar suas próprias políticas. É justamente essa heterogeneidade – com alguns estados dotados de estratégias estruturadas e outros ainda em estágio inicial – que o IOSPD 2026 torna visível pela primeira vez em escala nacional.

Foi com o objetivo de acompanhar esse tipo de transformação em nível subnacional que a Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC), com patrocínio do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), criou em 2020 o Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais (IOSPD). O Índice mede a digitalização dos principais serviços públicos oferecidos pelos 26 Estados e pelo Distrito Federal, funcionando simultaneamente como instrumento de diagnóstico e como mecanismo de intercâmbio de boas práticas entre as unidades federativas, destacando, a cada edição, os Estados que se sobressaem em cada dimensão avaliada.

Na edição de 2026, a atualização da metodologia foi realizada por um Comitê Técnico Externo¹, responsável pela definição dos indicadores, critérios e pesos de avaliação do IOSPD. O Comitê Técnico Externo foi liderado pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e contou com a participação de especialistas técnicos das seguintes instituições: Banco Mundial, Cetic.br, Insper e Tony Blair Institute for Global Change. Além de atualizar a metodologia, o Comitê Técnico Externo preparou notas técnicas metodológicas para cada indicador, para aprimorar e tornar mais objetivos os critérios de avaliação. A proposta metodológica foi aprovada pelos membros da ABEP-TIC.

A aplicação do Índice foi conduzida pelo Comitê Avaliador, função exercida pelo Tony Blair Institute for Global Change, instituição externa selecionada por meio de processo competitivo conduzido e financiado pelo BID. A análise das contestações contou ainda com o apoio de uma comissão específica, composta por representantes do Comitê Avaliador e da ABEP-TIC.

Em 2026, o IOSPD permaneceu organizado em cinco dimensões, preservando a estrutura adotada na edição de 2025, embora tenham sido realizadas revisões conceituais em algumas delas:

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

As cinco dimensões do IOSPD não representam apenas diferentes áreas de avaliação da transformação digital. Em conjunto, elas estruturam uma visão integrada sobre os elementos que sustentam a maturidade digital das Unidades Federativas. A primeira

¹ [INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 06, DE 05 DE DEZEMBRO DE 2025](#)

dimensão avalia se o Estado dispõe das capacidades institucionais necessárias para promover a transformação digital. A segunda verifica se essas capacidades se traduzem na oferta efetiva de serviços públicos digitais ao cidadão. A terceira examina se essa transformação está apoiada em marcos normativos capazes de conferir segurança jurídica, continuidade e governança às iniciativas implementadas. A quarta amplia essa perspectiva ao avaliar se os serviços digitais são acessíveis, inclusivos e centrados nas necessidades dos cidadãos, considerando aspectos relacionados à experiência do usuário, participação social e utilização efetiva dos serviços. Por fim, a quinta dimensão analisa a capacidade dos estados de incorporar práticas de inovação e de preparar a administração pública para a próxima geração da transformação digital, com destaque para a governança e o uso responsável da inteligência artificial.

Essa organização permite que os resultados do Índice sejam interpretados não apenas como uma medida da digitalização dos serviços públicos, mas como uma avaliação do grau de maturidade da transformação digital em suas diferentes dimensões. Sob essa perspectiva, o IOSPD busca responder a um conjunto de questões complementares:

- O Estado está preparado para a transformação digital? (Capacidades);
- Os serviços públicos já são oferecidos digitalmente? (Oferta);
- Existem normas que sustentem essa transformação? (Normatização);
- Esses serviços são efetivamente acessíveis e centrados no cidadão? (Inclusividade);
- O Estado está preparado para incorporar as tecnologias que definirão a próxima etapa da transformação digital? (Inovação).

A análise integrada dessas cinco dimensões permite compreender não apenas o estágio atual de cada Unidade Federativa, mas também identificar em quais aspectos se concentram seus principais desafios e oportunidades de evolução.

Além da substituição de perguntas obsoletas e reformulações para aprimorar a objetividade da avaliação, a principal diferença é que a quinta dimensão, de Inovação, passou a ser contabilizada na pontuação final. Pela primeira vez, o IOSPD passa a avaliar não apenas se os Estados oferecem serviços digitais, mas se estão institucionalmente preparados para governar a próxima geração de tecnologias que vai moldar esses serviços, a começar pela inteligência artificial.

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 de 2026, por um comparativo com as edições anteriores do Índice e, por fim, por uma seção de comentários e considerações do Comitê Avaliador.

Embora o IOSPD 2026 tenha sido direcionado às 27 Unidades Federativas brasileiras (26 estados e o Distrito Federal), apenas 26 participaram da edição. Antes do início do processo de avaliação, o Estado do Paraná informou formalmente à ABEP-TIC sua decisão de não participar da edição de 2026.

Desejamos uma excelente leitura!

Comitê Avaliador do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais – Edição 2026

2 – METODOLOGIA

A metodologia da sétima edição do IOSPD foi estruturada em conformidade com a Instrução Normativa nº 06/2025 da ABEP-TIC, incorporando aprimoramentos na governança do Índice, na definição dos indicadores, na documentação metodológica, na avaliação das evidências e na formalização do processo de contestação.

A sétima edição do IOSPD representa o primeiro ciclo de implementação de uma revisão metodológica mais ampla conduzida pela ABEP-TIC, com apoio do BID e do Comitê Técnico Externo. As alterações incorporadas nesta edição respondem a um conjunto de desafios identificados após a edição de 2025, em especial: a obsolescência de aproximadamente 30% dos indicadores, em razão de terem alcançado a pontuação máxima em mais de 75% das UFs, reduzindo sua capacidade de discriminar diferentes níveis de maturidade em governo digital (conforme disposto no Artigo 12 da Instrução Normativa nº 05, de 14 de dezembro de 2023²), a elevada dependência de evidências documentais, a ambiguidade na redação de alguns indicadores, a baixa diferenciação entre estágios de maturidade, a correlação excessiva entre determinadas perguntas e a insuficiente incorporação de temas de fronteira em governo digital. A metodologia de 2026 preserva a comparabilidade histórica do Índice, mas o faz a partir de uma estrutura mais seletiva, conceitualmente mais robusta e mais alinhada às melhores práticas nacionais e internacionais de governo digital.

As principais atualizações metodológicas contemplaram a introdução da premiação por selos, em vez de ranqueamento, a revisão da estrutura dos indicadores, o uso ampliado de qualificadores para mensurar diferentes níveis de maturidade, a reformulação de dimensões temáticas, alterações na distribuição da pontuação entre os indicadores e o fortalecimento dos instrumentos metodológicos utilizados ao longo do processo avaliativo.

2.1 – Workshop Técnico para Revisão Metodológica do IOSPD

² Conforme dispõe o art. 12 da Instrução Normativa nº 05, de 14 de dezembro de 2023:

"O Indicador que tenha sua pontuação máxima alcançada em 20 (vinte) Estados ou Distrito Federal, aproximadamente 75% da quantidade absoluta das UFs, será excluído da edição subsequente.

§ 1º No lugar do Indicador excluído será inserido um novo Indicador da Dimensão 'Inovação na Oferta de Serviços Digitais', respeitando a quantidade máxima estabelecida para cada Dimensão estabelecida no art. 9º.

§ 2º As UFs que não tiverem alcançado o Indicador excluído serão apoiadas pela ABEP-TIC a desenvolver o serviço digital em seu Estado ou Distrito Federal.

§ 3º No caso de não haver Indicadores a serem excluídos e já tiver sido ultrapassado o limite estabelecido no art. 9º para cada Dimensão, os Indicadores da Dimensão 'Inovação na Oferta de Serviços Digitais' permanecerão nesta Dimensão."

Ao fim da edição de 2025, a ABEP-TIC, em parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), iniciou um processo abrangente de revisão metodológica do IOSPD com o objetivo de fortalecer sua robustez técnica, transparência e alinhamento às boas práticas internacionais de mensuração da maturidade digital. Como parte desse processo, foi instituído um Comitê Técnico Externo, coordenado pelo BID e composto por representantes da ABEP-TIC, do Banco Mundial, do Tony Blair Institute for Global Change, do Cetic.br e do Insper. O Comitê Técnico Externo foi criado com a finalidade de recomendar aprimoramentos técnicos à metodologia do Índice, revisando seus indicadores, processos de avaliação e estrutura de governança.

Como parte dos trabalhos do Comitê Técnico Externo, foi realizado, em Brasília, em 13 de novembro de 2025, um workshop técnico liderado pelo BID com o objetivo de revisar a metodologia do Índice, discutir a proposta inicial de aprimoramento e consolidar recomendações para fortalecer a governança e a implementação do IOSPD.

As discussões do workshop partiram de um diagnóstico amplo dos desafios do Índice. No campo da governança, destacou-se a dificuldade de acompanhar o desempenho dos estados ao longo das etapas de implementação; a recorrência de dúvidas sobre os critérios de cada pergunta e os tipos de evidência esperados; a ênfase excessiva no envio de evidências em detrimento da implementação efetiva das políticas e serviços; a complexidade de alterar o Índice por meio de votação entre os estados; e a baixa efetividade da Dimensão V como mecanismo de inovação. No campo metodológico, o diagnóstico apontou a ausência de um framework conceitual integrador, a presença de temas desatualizados ou pouco representativos, a elevada correlação entre algumas perguntas, a natureza excessivamente binária de vários indicadores, a redação ambígua de certas questões e a necessidade de recalibrar pesos e pontuações para refletir melhor a complexidade institucional das capacidades avaliadas.

Dessas discussões emergiu a recomendação de fortalecer a governança do Índice por meio de um Comitê Técnico Externo permanente, responsável por revisar indicadores anualmente e propor alterações com base em critérios técnicos; de elaborar Notas Técnicas Metodológicas mais detalhadas para cada indicador; de melhorar a gestão das evidências, inclusive com reaproveitamento de materiais do ciclo anterior e maior uso de fontes públicas; e de incluir qualificadores para capturar diferentes níveis de maturidade, em vez de depender exclusivamente de questões binárias. O workshop também reforçou a necessidade de incorporar temas de fronteira, como inteligência artificial, interoperabilidade, cibersegurança, infraestrutura pública digital e inclusão digital, como parte da evolução natural do Índice.

As contribuições consolidadas no workshop subsidiaram a elaboração da Instrução Normativa nº 06/2025, a revisão da estrutura metodológica do IOSPD e a atualização dos indicadores implementada na edição de 2026. Em perspectiva mais ampla, o workshop marcou o início de uma agenda de aperfeiçoamento contínuo, na qual o

Índice passa a ser tratado não apenas como instrumento de ranqueamento, mas como plataforma de aprendizado institucional e de indução à modernização digital dos governos estaduais.

2.2 – Critérios orientadores da edição 2026

A revisão metodológica da edição de 2026 foi orientada por cinco princípios principais:

- Preservação da comparabilidade longitudinal;
- Redução de ambiguidades interpretativas;
- Incorporação gradual de temas emergentes;
- Maior alinhamento com boas práticas nacionais e internacionais;
- Fortalecimento da capacidade do Índice de medir maturidade e efetividade, e não apenas presença formal de serviços ou normas.

Esses princípios foram formulados explicitamente no processo de reforma e estiveram presentes tanto na proposta do Comitê Técnico Externo quanto no questionário final adotado para 2026.

Em síntese, a edição de 2026 representa um avanço importante na trajetória do IOSPD. O Índice permanece reconhecível em sua estrutura básica, mas torna-se mais maduro, mais seletivo e mais aderente às capacidades que hoje definem a transformação digital dos governos estaduais.

2.3 – Adoção do sistema de reconhecimento por selos

Uma das principais inovações do IOSPD 2026 é a adoção do sistema de reconhecimento por selos, em substituição ao modelo de ranqueamento das Unidades Federativas (UFs) utilizado nas edições anteriores. Essa mudança representa um importante avanço metodológico, alinhando a forma de reconhecimento dos resultados à própria finalidade do Índice. Mais do que estabelecer comparações entre estados, o IOSPD foi concebido como um instrumento de diagnóstico, indução e colaboração, voltado ao fortalecimento da oferta de serviços públicos digitais em todo o país.

Embora o ranqueamento seja útil para fins comparativos, ele tende a deslocar o foco da evolução da maturidade digital para a posição relativa ocupada por cada UF. A adoção dos selos promove uma mudança de perspectiva ao privilegiar o desempenho absoluto de cada UF em relação aos critérios do Índice, e não sua posição em comparação com as demais. Essa nova abordagem se materializa em duas modalidades de reconhecimento:

- **Selo de Oferta de Serviços Digitais:** Essa modalidade reconhece o grau de maturidade digital alcançado por cada UF com base no percentual da pontuação total obtida no Índice. Assim, todas as UFs que alcançarem entre 90% e 100% da pontuação recebem o Selo Ouro, independentemente de sua posição relativa. Da mesma forma, recebem o Selo Prata aquelas que obtiverem entre 80% e 89,99%, enquanto o Selo Bronze é concedido às UFs que alcançarem entre 70% e 79,99% da pontuação total.
- **Selo de Evolução na Oferta de Serviços Digitais:** Embora o ranqueamento deixe de ser o mecanismo central de reconhecimento, permanece fundamental incentivar a evolução contínua das UFs. Com esse objetivo, foi instituída essa modalidade de premiação, destinada a reconhecer os estados que apresentarem avanços em seu nível de maturidade digital em relação à edição anterior do Índice. O Selo Ouro é concedido às UFs cuja variação entre 2025 e 2026 seja igual ou superior a 90%, inclusive nos casos em que ultrapasse 100%; o Selo Prata, às aquelas que registrarem variação entre 80% e 89,99%; e o Selo Bronze, às UFs cuja variação estiver entre 70% e 79,99%. Dessa forma, o selo valoriza o esforço de melhoria contínua e reforça o compromisso dos estados com a ampliação e o aperfeiçoamento dos serviços digitais oferecidos aos cidadãos.

A adoção do sistema de selos representa, portanto, um novo marco metodológico para o IOSPD. Ao privilegiar o alcance de padrões de maturidade digital, em vez da competição entre estados, o Índice reforça seu caráter colaborativo e indutor de políticas públicas. Essa mudança amplia a capacidade do IOSPD de reconhecer diferentes trajetórias de evolução, estimular o aperfeiçoamento contínuo das Unidades Federativas e acompanhar, de forma mais consistente, a transformação digital dos serviços públicos no Brasil.

Figura 1 – Selos de Oferta de Serviços Digitais



Fonte: Instrução Normativa nº 06 da ABEP-TIC

2.4 – Atualizações na pontuação e ponderação dos indicadores

A edição de 2026 também introduziu alterações na estrutura de pontuação do IOSPD. A principal mudança foi a adoção de uma escala única de 0 a 100 pontos para a pontuação final do Índice, obtida pela soma das pontuações das cinco dimensões. Essa alteração torna os resultados mais intuitivos e facilita a interpretação do desempenho das Unidades Federativas, além de estabelecer uma base mais estável para comparações históricas nas próximas edições. Como a pontuação final é expressa em escala 0–100 equivalente ao percentual de atingimento da pontuação máxima, diferenças em pontos e em pontos percentuais são numericamente idênticas.

Outra mudança importante foi a redefinição dos pesos atribuídos a cada dimensão na composição da pontuação final. As Dimensões I – Capacidades de Ofertar Serviços Digitais e II – Oferta de Serviços Digitais passaram a representar, cada uma, 30% da pontuação total, somando 60% do Índice. Esse maior peso reflete a centralidade dessas dimensões na avaliação da maturidade digital dos estados, uma vez que medem, respectivamente, as capacidades institucionais que sustentam a transformação digital e a efetiva oferta de serviços públicos digitais ao cidadão. A Dimensão IV – Inclusividade na Oferta de Serviços Digitais passou a representar 20% da pontuação total, enquanto as Dimensões III – Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais e V – Inovação na Oferta de Serviços Digitais correspondem, cada uma, a 10% da pontuação final.

Os qualificadores também ganharam papel central. Em vez de medir apenas a existência ou ausência de uma funcionalidade, vários indicadores passaram a exigir a comprovação de diferentes componentes da mesma capacidade. Isso permite distinguir, por exemplo, entre um estado que apenas possui uma solução embrionária e outro que apresenta uma estrutura institucionalizada, interoperável e integrada. Em termos avaliativos, o resultado é um Índice mais sensível à maturidade real das políticas e serviços, menos dependente de respostas binárias e mais capaz de refletir a complexidade da transformação digital.

2.5 - Evolução da estrutura do Índice

Em comparação com a edição anterior, a versão final de 2026 manteve a arquitetura em cinco dimensões, mas reorganizou substancialmente o conteúdo interno de cada uma delas. Cada dimensão passou por uma revisão conceitual destinada a reduzir sobreposições entre indicadores, fortalecer a coerência temática e aproximar o Índice de um framework mais abrangente de governo digital. Esse movimento decorre da constatação, feita pelo Comitê Técnico Externo, de que o Índice de 2025 já não captava de forma suficientemente integrada as capacidades que hoje sustentam a transformação digital do setor público.

A revisão da estrutura também responde à crítica de que o IOSPD vinha operando com uma lógica demasiadamente fragmentada, em que várias perguntas independentes mediam dimensões muito próximas do mesmo fenômeno. A nova configuração buscou, portanto, consolidar indicadores correlatos, incorporar qualificadores e distribuir melhor as capacidades entre dimensões, de modo a tornar a leitura do Índice mais estratégica e menos dependente de funcionalidades isoladas.

Na versão final de 2026, a estrutura passou a reunir 12 indicadores na Dimensão I, 12 na Dimensão II, 6 na Dimensão III, 8 na Dimensão IV e 6 na Dimensão V. Essa distribuição preserva o número de dimensões da edição de 2025, mas altera o número total de indicadores e reforça o caráter conceitual de cada dimensão, reduzindo a dispersão temática observada em 2025.

- A Dimensão I – Capacidades de Ofertar Serviços Digitais contou com 12 indicadores voltados à avaliação das capacidades institucionais necessárias para a transformação digital, abrangendo temas como estratégia e governança de governo digital, governança de dados, desenvolvimento de competências digitais, interoperabilidade, portais de serviços, assinaturas eletrônicas, pagamentos digitais, cibersegurança, resposta a incidentes e conectividade.
- A Dimensão II – Oferta de Serviços Digitais contou com a análise de 12 serviços públicos digitais considerados estratégicos, relacionados às áreas de

educação, saúde, trânsito, identidade civil e serviços ao cidadão, avaliando tanto a disponibilidade quanto o grau de digitalização desses serviços.

- A Dimensão III – Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais reuniu 6 indicadores voltados à existência de marcos normativos estaduais relacionados ao funcionamento do Portal Único de Serviços, aos princípios de governo digital, ao uso de assinaturas eletrônicas, à regulamentação de acessibilidade, simplificação administrativa, segurança da informação e privacidade, à institucionalização da linguagem simples e à adoção de padrões de gestão de dados.
- A Dimensão IV – Inclusividade na Oferta de Serviços Digitais passou a avaliar oito indicadores relacionados à experiência do usuário e à inclusão digital, contemplando aspectos como linguagem simples, design centrado no usuário, omnicanalidade, acessibilidade, uso efetivo dos portais de serviços, alfabetização digital, avaliação da satisfação dos usuários e mecanismos de participação digital.
- A Dimensão V – Inovação na Oferta de Serviços Digitais reuniu 6 indicadores voltados à capacidade de inovação dos estados, abrangendo estratégias de inteligência artificial, aplicação de IA em serviços públicos, compras públicas para inovação, disponibilização de APIs abertas, laboratórios de inovação e iniciativas de apoio à transformação digital dos municípios.

A Tabela 1 compara a distribuição da pontuação máxima entre as cinco dimensões do IOSPD nas edições de 2025 e 2026, apresentando tanto o número de pontos atribuído a cada dimensão quanto sua participação percentual no total considerado. Para 2025, a Dimensão V é incluída apenas para fins de comparação metodológica, uma vez que seus 40,5 pontos não integraram a pontuação utilizada no ranking oficial daquela edição.

Tabela 1 – Pontuação por dimensão do IOSPD 2026 e comparação com 2025

Ano	Dimensão I	Dimensão II	Dimensão III	Dimensão IV	Dimensão V	Total
2025	54 pontos 24,55%	54 pontos 24,55%	27,5 pontos 12,50%	44 pontos 20%	40,50 pontos 18,4%	220 pontos
2026	30 pontos 30%	30 pontos 30%	10 pontos 10%	20 pontos 20%	10 pontos 10%	100 pontos

Fonte: IOSPD 2025 e 2026

2.5.1 – Atualizações dos indicadores

- **Dimensão I – Capacidades de Ofertar Serviços Digitais**

Em 2025, essa dimensão combinava elementos de portal único, agendamento, satisfação do usuário, perfil do cidadão, ouvidoria, simplificação, integração com base nacional de serviços, assinatura eletrônica e dados abertos, em um conjunto relativamente heterogêneo de funcionalidades e capacidades. A revisão de 2026 reposiciona a dimensão em torno dos principais *habilitadores* da transformação digital, como estratégia, liderança institucional, governança, competências digitais, interoperabilidade, portal, assinatura eletrônica, pagamentos, cibersegurança, resposta a incidentes e conectividade.

Tabela 2 – Atualização dos indicadores da Dimensão I

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
1.1 – Possui um Portal Único ou um Portal de Serviços disponível ao usuário?	Reformulado	1.7 – Possui um Portal Único ou um Portal Digital de Serviços disponível ao cidadão?	Permanece como indicador central, mas passa a incorporar qualificadores de maturidade, usabilidade, acompanhamento do andamento das solicitações, LGPD, personalização e gestão de perfil.
1.2 – Qual o percentual da população utiliza a plataforma única de serviços públicos?	Realocado	4.5 – Os cidadãos efetivamente acessam e utilizam o portal de serviços digitais?	O tema de utilização do portal deixou de ser avaliado na Dimensão I e passou a compor a Dimensão IV - Inclusividade na Oferta de Serviços Digitais
1.3 – Possui sistema unificado de agendamento DIGITAL de serviços?	Realocado	4.3.c – O Estado possui sistema unificado de agendamento digital de serviços?	O tema de agendamento passou a ser avaliado na Dimensão IV - Inclusividade na Oferta de Serviços Digitais. Ele se tornou o qualificador C do Indicador 4.3 - Possui em operação uma estratégia de omnicanalidade que integre diferentes canais de atendimento?
1.4 – Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados?	Realocado	4.7 – Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados?	O tema de avaliação da satisfação dos usuários passou a integrar a Dimensão IV - Inclusividade na Oferta de Serviços Digitais.
1.5 – A UF possui estrutura colegiada de governança de dados, ampla, instituída formalmente e ativa?	Mantido	1.4 – Existe estrutura colegiada de governança de dados instituída formalmente?	O indicador foi mantido com ajustes que buscam ampliar seu escopo e conferir maior precisão conceitual à governança de dados. Na edição de 2026, o indicador detalha as características esperadas da estrutura colegiada, contempla diferentes modelos institucionais e simplifica a comprovação, passando a exigir apenas o ato normativo de sua instituição formal.

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
1.6 – Possui gestão de cadastro e perfil do cidadão pelo usuário?	Realocado	1.7.h – O cidadão pode gerenciar seu cadastro e perfil diretamente no portal?	O tema de gestão de cadastro e perfil do cidadão deixou de ser tratado como um indicador autônomo e passou a compor o qualificador H do indicador 1.7 – Possui um portal único ou um portal digital de serviços disponível ao cidadão? Com isso, a capacidade de o cidadão gerenciar seu cadastro e perfil diretamente no portal passou a ser considerada uma funcionalidade da própria plataforma, e não mais um requisito isolado de avaliação.
1.7 – A manifestação de ouvidoria pode ser feita pelo Portal Único/Portal de Serviços de forma integrada com a mesma sessão/login?	Descontinuado	—	O tema de manifestação de ouvidoria deixou de ser avaliado por meio de indicador específico na edição de 2026.
1.8 – Possui serviço online para receber e tratar solicitações de simplificação de serviços (ex.: Simplifique – Governo Federal)?	Descontinuado	—	O tema serviço online para receber e tratar solicitações de simplificação de serviços deixou de ser avaliado por meio de indicador específico na edição de 2026.
1.9 – Utiliza solução de assinatura eletrônica corporativa própria ou do GOV.BR?	Mantido	1.8 – Utiliza solução de assinatura eletrônica corporativa própria ou do GOV.BR?	
1.10 – Possui Estratégia de Governo Digital válida e em funcionamento para 2025?	Reformulado / ampliado	1.1 – Possui estratégia de Governo Digital vigente em 2026?	O indicador foi expandido com qualificadores sobre metas, ações, monitoramento, governança, revisão e responsabilidades.
1.11 – 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?	Descontinuado	—	O indicador foi descontinuado por baixa capacidade discriminatória e dependência de estrutura federal.

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
1.12 – O Portal de Governo possui ferramenta DIGITAL integrada de solicitação de atendimento, acompanhamento, avaliação, notificação e pagamento? Marque todas as alternativas que se aplicam.	Realocado / desmembrado	1.7.e (solicitação de atendimento, acompanhamento, notificação) & 1.9 (pagamento)	Os temas avaliados pelo indicador foram redistribuídos entre o indicador 1.7 – Possui um portal único ou um portal digital de serviços disponível ao cidadão? e o indicador 1.9 – Possui opções de pagamentos de serviços disponíveis aos cidadãos através de pix ou cartão de crédito?
1.13 – Possui Portal específico para a disponibilização de Dados Abertos?	Descontinuado	—	Considerando que, em 2025, 20 ou mais UFs alcançaram a pontuação máxima neste indicador, procedeu-se à sua descontinuação. O tema de dados abertos passou a ser tratado em uma lógica mais ampla de compartilhamento de dados e interoperabilidade, nos indicadores 1.6 – O Estado possui um framework de interoperabilidade? e 5.4 – Há uso de APIs abertas que permitam que terceiros (startups, empresas, universidades ou sociedade civil) criem aplicações, integrem dados ou desenvolvam novos serviços públicos digitais com base em dados governamentais?.
—	Novo	1.2 – Instituição responsável por liderar e coordenar Governo Digital/TIC	Avalia a existência de uma instância central de governança, com mandato formal para coordenar transversalmente a agenda de governo digital e TIC no Estado, definindo diretrizes, articulando padrões, provendo serviços compartilhados e orientando contratações.
—	Novo	1.3 – Órgão/estrutura formal colegiada de coordenação de Governo Digital ou TIC	Avalia se o Estado dispõe de uma instância colegiada formalmente instituída, com atribuição de coordenação transversal e capacidade de deliberar sobre políticas, estratégias e iniciativas de governo digital ou TIC.
—	Novo	1.5 – A instituição responsável por liderar as decisões de governo digital (ou outra) contribui com o desenvolvimento de competências digitais para os servidores públicos estaduais? Marque as formas como se aplica:	Avalia se a instituição responsável pela governança de governo digital promove, de forma estruturada, o desenvolvimento de competências digitais dos servidores públicos estaduais por meio da definição de um marco de competências, da realização de diagnósticos periódicos e da oferta de ações de capacitação.

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
—	Novo	1.6 – O Estado possui um framework de interoperabilidade?	Avalia se o Estado possui um arcabouço formal de interoperabilidade, incluindo padrões técnicos e normativos para compartilhamento de dados e uma plataforma institucionalizada de integração entre órgãos.
—	Novo	1.10 – Existe uma unidade operacional de cibersegurança formalmente estabelecida e atualmente ativa?	Avalia se o Estado possui uma unidade formal de cibersegurança em funcionamento, bem como seu grau de estruturação operacional, medido pela existência de pessoal dedicado, procedimentos formalizados e ferramentas centralizadas de monitoramento e detecção de ameaças.
—	Novo	1.11 – Possui uma equipe de resposta a incidentes (CERT) formalizada ou equivalente?	Avalia o nível de formalização, operação, estrutura de processos e integração institucional da equipe responsável pela resposta a incidentes de segurança cibernética no Estado.
—	Novo	1.12 – Com relação à conectividade, o Estado:	Avalia, de forma integrada, se o Estado dispõe de políticas, infraestrutura e programas voltados à expansão da conectividade, contemplando a redução de lacunas de acesso, a oferta de banda larga em unidades públicas, iniciativas de internet para a população de baixa renda e a conectividade adequada das escolas estaduais.

Fonte: IOSPD 2026

A lógica dessas alterações é clara: a edição de 2026 deixa de medir um conjunto disperso de funcionalidades isoladas e passa a medir um núcleo de capacidades estruturantes do governo digital. Em outras palavras, a nova Dimensão I procura avaliar menos “o que o portal faz” e mais “o que o Estado precisa possuir para sustentar uma transformação digital consistente”.

• Dimensão II – Oferta de Serviços Digitais

A Dimensão II manteve sua função central de medir a oferta de serviços públicos digitais prioritários, mas passou por uma revisão seletiva, pensada para preservar a comparabilidade histórica e, ao mesmo tempo, atualizar o Índice para temas mais relevantes à agenda atual de governo digital. O Comitê Técnico Externo havia recomendado uma reforma gradual dessa dimensão, preservando os serviços que ainda não haviam atingido o limiar de maturidade considerado para possível

substituição e evitando uma mudança excessiva entre edições. A versão final de 2026 seguiu essa orientação, mantendo a maioria dos serviços já existentes e incorporando apenas ajustes pontuais e novos temas considerados estratégicos.

A lógica que orientou essas mudanças baseou-se em dois objetivos principais. De um lado, buscou-se manter um conjunto estável de serviços digitalizados, reduzindo mudanças desnecessárias que comprometessem a comparabilidade temporal. De outro, procurou-se atualizar a dimensão para temas mais complexos e mais próximos da experiência real do cidadão, especialmente na saúde e na identidade civil, onde a digitalização já não se limita à mera existência de um formulário online, mas envolve integração, acompanhamento e efetividade da jornada do usuário.

Tabela 3 – Atualização dos indicadores da Dimensão II

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
2.1 – Possui matrícula online nas escolas estaduais?	Mantido	2.1 – Disponibiliza serviço digital de matrícula online nas escolas estaduais?	—
2.2 – Possui serviço de solicitação de medicamento de alto custo, 100% digital?	Reformulado	2.2 – Disponibiliza serviço digital para solicitação de medicamentos do CEAF?	A redação foi ajustada para refletir o CEAF de forma mais técnica.
2.3 – Possui teleatendimento para serviços de saúde por videoconferência para o cidadão?	Reformulado	2.3 – O Estado oferece serviços estruturados de telessaúde para o cidadão? 2.3.a. - Disponibiliza teleconsulta por videoconferência, podendo também ofertar outras modalidades digitais síncronas ou assíncronas? 2.3.b. - Oferece teleorientação ou telemonitoramento (incluindo acompanhamento remoto de condições crônicas)? 2.3.c. - Os serviços estão integrados ao prontuário eletrônico e geram registro clínico estruturado? 2.3.d. - Os serviços seguem protocolos clínicos e diretrizes	O indicador passou a incluir, nos qualificadores, requisitos relacionados à teleconsulta, teleorientação, telemonitoramento, integração clínica e protocolos formais.

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
		formais, recomendados pela UF ou Ministério da Saúde?	
2.4 – Possui prova de vida online para servidores, aposentados e pensionistas?	Mantido	2.4 – Disponibiliza prova de vida online para servidores, aposentados e pensionistas?	—
2.5 – Possui funcionalidade de apresentação de recurso e defesa online para infrações de trânsito?	Mantido	2.5 – Disponibiliza funcionalidade de apresentação de recurso e defesa online para infrações de trânsito em âmbito estadual?	—
2.6 – Possui registro digital de reclamação do cidadão referente ao Código de Defesa do Consumidor?	Descontinuado	—	Considerando que, em 2025, 20 ou mais UFs alcançaram a pontuação máxima neste indicador, procedeu-se à sua descontinuação.
2.7 – Possui solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG)?	Descontinuado	—	Considerando que, em 2025, 20 ou mais UFs alcançaram a pontuação máxima neste indicador, procedeu-se à sua descontinuação. Em seu lugar, passou a ser utilizado um indicador de escopo mais amplo, o 2.11 – Qual a porcentagem da população do estado com a Carteira de Identidade Nacional (CIN)?
2.8 – Possui Boletim de Ocorrência online de violência doméstica ou contra a mulher?	Descontinuado	—	Considerando que, em 2025, 20 ou mais UFs alcançaram a pontuação máxima neste indicador, procedeu-se à sua descontinuação.
2.9 – Possui consulta online dos medicamentos disponíveis na rede estadual de saúde?	Mantido	2.6 – Disponibiliza consulta online dos medicamentos disponíveis na rede estadual de saúde?	—
2.10 – Possui emissão e envio de receita online para prescrição médica ao cidadão?	Reformulado	2.7 – A rede estadual de saúde disponibiliza a emissão e o envio online de receita médica ao cidadão?	A redação foi ajustada para enfatizar o envio digital ao cidadão.
2.11 – Possui solicitação e emissão online de diplomas do ensino médio?	Mantido	2.8 – Disponibiliza serviço de solicitação e emissão online de certificado de conclusão do Ensino Médio?	O indicador foi mantido com ajuste terminológico para melhor aderência à nomenclatura aplicável ao ensino médio. A referência ao “diploma” foi substituída por

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
			“certificado de conclusão do Ensino Médio”.
2.12 – Possui transferência online de alunos entre escolas da rede estadual?	Mantido	2.9 – Disponibiliza serviços de transferência online de alunos entre escolas da rede estadual?	—
—	Novo na dimensão / realocado de outra dimensão	2.10 – Disponibiliza transferência digital de veículos?	Em 2025, o indicador foi introduzido na Dimensão V. Porém, por ser considerado um serviço digital prioritário, passou a compor a Dimensão II em 2026.
—	Novo na dimensão / realocado de outra dimensão	2.11 – Qual a porcentagem da população do estado com a Carteira de Identidade Nacional (CIN)?	Introduz novo foco à CIN, considerada elemento central da transformação digital no Brasil ao estabelecer um identificador único baseado no CPF, viabilizando a interoperabilidade entre sistemas públicos, fortalecendo a autenticação digital e ampliando a oferta de serviços públicos integrados, seguros e centrados no cidadão.
—	Novo	2.12 – O Estado oferece acesso a serviços de saúde por meio de uma plataforma digital (ou aplicativo)? 2.12.a. – A plataforma (ou aplicativo) integra agendamento online de consultas e exames especializados oferecidos pelo Estado? 2.12.b. – Permite acompanhamento do status dos atendimentos e solicitações? 2.12.c. – A plataforma (ou aplicativo) permite acesso ao prontuário do paciente unificando dados da atenção primária com secundária e terciária?	Passa a medir integração mais ampla da jornada de saúde digital.

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
		2.12.d. - A plataforma (ou aplicativo) está integrada à Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS)?	

Fonte: IOSPD 2026

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

A Dimensão III foi reorganizada para avaliar com maior precisão a qualidade do ambiente normativo estadual. Em 2025, a dimensão estava fortemente ancorada em perguntas derivadas da Lei nº 13.460/2017, da Lei nº 13.726/2018, da Lei nº 14.063/2020 e da Lei nº 14.129/2021. Em 2026, o foco passou a ser menos a simples existência de normas correspondentes e mais a maturidade, abrangência e operacionalização do arcabouço normativo voltado ao governo digital. Essa mudança responde à percepção do Comitê Técnico Externo de que a normatização deveria ser entendida como um habilitador transversal do governo digital, mas com conteúdo mais substantivo do que o simples espelhamento de leis federais.

Tabela 4 – Atualização dos indicadores da Dimensão III

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
3.1 – O governo estadual / distrital regulamentou os principais pilares da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário de Serviço Público)? Marque todas as alternativas que se aplicam.	Descontinuado	—	Considerando que, em 2025, 20 ou mais UFs alcançaram a pontuação máxima neste indicador, procedeu-se à sua descontinuação.
3.1a – A carta de serviços ao usuário foi normatizada pelo governo estadual/distrital, conforme previsto no Art. 7º, §5 (Carta de Serviços ao Usuário) da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa	Descontinuado	—	Considerando que, em 2025, 20 ou mais UFs alcançaram a pontuação máxima neste indicador, procedeu-se à sua descontinuação.

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
do Usuário do Serviço Público)?			
3.1b – A criação de ouvidorias públicas foi normatizado pelo governo estadual/distrital, conforme previsto no art. 17 (Ouvidorias Públicas) da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)?	Descontinuado	—	Considerando que, em 2025, 20 ou mais UFs alcançaram a pontuação máxima neste indicador, procedeu-se à sua descontinuação.
3.1c – O Conselho de Usuários do serviço público foi normatizado pelo governo estadual/distrital, conforme previsto no art. 22 (Conselho de Usuários do Serviço Público) da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)?	Descontinuado	—	Considerando que, em 2025, 20 ou mais UFs alcançaram a pontuação máxima neste indicador, procedeu-se à sua descontinuação.
3.1d – O processo de avaliação dos serviços públicos foi normatizado pelo governo estadual/distrital, conforme previsto no Art. 24 (Avaliação dos Serviços Públicos) da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)?	Descontinuado	—	Considerando que, em 2025, 20 ou mais UFs alcançaram a pontuação máxima neste indicador, procedeu-se à sua descontinuação.
3.2 – A criação de Grupos Setoriais de Trabalho para Desburocratização e Simplificação foi regulamentado via decreto no governo estadual/distrital, conforme previsto no Art. 5º da Lei	Descontinuado		Os temas de desburocratização e simplificação passaram a ser avaliados na Subpergunta B (Simplificação e/ou racionalização administrativa de serviços públicos digitais) do Indicador 3.4. Com isso,

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
Federal 13.726/2018 (Grupos Setoriais de Trabalho para Desburocratização e Simplificação)?			deixou de haver, no índice, a verificação específica da existência de grupos setoriais de trabalho voltados a esses temas.
3.3 – O funcionamento do portal único/portal de serviços foi regulamentado pelo governo estadual/distrital (ex.: Decreto Federal 9.756/2019)?	Reformulado	3.1 O funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços foi regulamentado pelo governo estadual/distrital?	O tema relativo ao funcionamento do Portal Único foi mantido, mas o indicador passou a incorporar os seguintes qualificadores: 3.1.a. A norma institui formalmente o Portal? 3.1.b. A norma outorga a responsabilidade ao órgão central de TIC ou governo digital para autorizar a criação e gestão de outros canais digitais (portais/apps etc.)? 3.1.c. A norma estabelece estratégia para unificação, migração ou padronização/harmonização dos canais existentes? 3.1.d. A norma define prazos ou etapas de implementação?
3.4 – O uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos foi normatizada pelo governo estadual/distrital, conforme previsto pela Lei Federal 14.063/2020 (assinaturas eletrônicas)?	Mantido	3.3 O uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos foi normatizado pelo governo estadual/distrital, conforme previsto pela Lei Federal 14.063/2020?	
3.5 – Princípios para governo digital e eficiência pública foram normatizados pelo governo estadual/distrital, conforme previsto pela Lei Federal 14.129/2021 (governo digital e eficiência pública)?	Mantido	3.2 Os princípios para Governo Digital e eficiência pública foram normatizados pelo governo estadual/distrital, conforme previsto pela Lei Federal 14.129/2021?	

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
3.6 – Possui laboratório de inovação em governo? [Lei Federal 14.129/2021 - Art. 44º e 45º]	Realocado	5.5 O Estado possui um laboratório de inovação (ou estrutura equivalente) voltado ao desenho, teste e experimentação de novas soluções digitais, envolvendo servidores, cidadãos e parceiros externos?	O tema de laboratório de inovação em governo passou a ser avaliado na Dimensão V - Inovação na Oferta de Serviços Digitais. Portanto, passou a ser tratado sob a perspectiva da inovação, e não mais da normatização.
3.7 – A UF possui portal único ou de serviços com funcionalidade de consentimento para LGPD?	Descontinuado	—	O indicador de 2025 media uma funcionalidade operacional específica de consentimento e gestão de preferências na jornada do usuário, isto é, a capacidade de o portal solicitar consentimento e personalizar preferências de tratamento de dados. Já em 2026 essa temática foi absorvida apenas parcialmente pelo qualificador F do indicador 1.7, que passou a exigir somente a disponibilidade clara de informações sobre privacidade e tratamento de dados pessoais, conforme a LGPD. Portanto, houve continuidade temática, mas com redução de escopo e mudança de natureza da verificação, que deixou de avaliar uma funcionalidade de consentimento para avaliar apenas a transparência informacional sobre privacidade.
—	Novo	3.4 Existem normativas (leis estaduais, decretos ou portarias) que abordam os seguintes tópicos?	Avalia o grau de institucionalização normativa de quatro pilares que estruturam a modernização da oferta de serviços públicos digitais: acessibilidade, simplificação administrativa, segurança da informação e privacidade.
—	Novo na dimensão / realocado de outra dimensão	3.5 – Possui norma, manual ou diretriz oficial sobre Linguagem Simples aplicada à	Avalia se a UF possui norma, manual ou diretriz oficial que institucionalize o uso de Linguagem Simples na comunicação pública.

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
		comunicação pública?	Em 2025, esse tema aparecia no indicador 4.8, mas com foco na metodologia de descrição dos serviços digitais; em 2026, a avaliação passou a incidir sobre a formalização normativa do tema.
—	Novo	3.6 – Quais padrões ou diretrizes de gestão de dados existem no nível estadual?	O novo indicador introduz uma dimensão normativa estruturante para a governança de dados no nível estadual, ao avaliar se existem padrões e diretrizes formais que organizem práticas essenciais como metadados, qualidade, inventários, anonimização, dados abertos e curadoria.

Fonte: IOSPD 2026

• Dimensão IV – Inclusividade na Oferta de Serviços Digitais

A Dimensão IV foi a que mais se transformou do ponto de vista conceitual. Até 2025, apesar do nome “Inclusividade na Oferta de Serviços Digitais”, a dimensão avaliava essencialmente a adoção de Linguagem Simples nas Cartas de Serviços e em documentos correlatos. O Comitê Técnico Externo identificou que essa configuração era demasiadamente estreita para o conceito de inclusividade e que não captava dimensões centrais da experiência do usuário, da acessibilidade e da participação cidadã. A revisão de 2026, portanto, transforma a dimensão em um espaço mais amplo de avaliação da capacidade do Estado de oferecer serviços digitais compreensíveis, utilizáveis, acessíveis e efetivamente inclusivos.

O indicador de Linguagem Simples foi mantido, mas reorganizado de forma substantiva. Em 2025, os indicadores 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6 e 4.7 avaliavam, separadamente, tempo verbal, tamanho das frases, objetividade do título, extensão dos parágrafos, uso do presente, caracteres especiais e vocabulário de fácil entendimento. Em 2026, esses temas passaram a ser tratados de forma integrada em um único indicador – o Indicador 4.1 - Os serviços públicos estão descritos com linguagem simples?. O objetivo foi reduzir fragmentação e concentrar a análise em um julgamento mais consistente da clareza dos textos destinados ao cidadão.

Dessa forma, a dimensão deixa de medir apenas a clareza textual da oferta e passa a refletir um conjunto mais amplo de condições necessárias para que diferentes grupos da população consigam usar os serviços digitais com autonomia e segurança. Em outras palavras, a inclusividade passa a ser entendida não apenas como

linguagem compreensível, mas como uma combinação de usabilidade, acessibilidade, participação, adaptação a diferentes perfis de usuários e aprendizagem digital.

Tabela 5 – Atualização dos indicadores da Dimensão IV

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
4.1 – O texto utiliza tempos verbais na 2ª ou 3ª pessoa do singular?	Reformulado / ampliado	4.1 – Os serviços públicos estão descritos com linguagem simples?	Os critérios de Linguagem Simples, anteriormente distribuídos em diferentes perguntas, foram reunidos em um único indicador, em razão da elevada correlação entre os aspectos avaliados. Além disso, os serviços submetidos à análise passaram a ser sorteados ou definidos pelo Comitê Técnico Externo, em substituição à escolha pelas próprias UFs, ampliando a comparabilidade dos resultados e a consistência do processo avaliativo
4.2 – As frases dos textos são curtas e indicam uma única ação?	Incorporado a outro indicador		
4.3 – O título é objetivo e curto?	Incorporado a outro indicador		
4.4 – O texto tem parágrafos curtos?	Incorporado a outro indicador		
4.5 – O texto utiliza o tempo presente do verbo?	Incorporado a outro indicador		
4.6 – O texto utiliza caracteres especiais?	Incorporado a outro indicador		
4.7 – O vocabulário está de fácil entendimento?	Incorporado a outro indicador		
4.8 – Na metodologia utilizada para descrição dos serviços digitais há descrição de como aplicar Linguagem Simples?	Realocado	3.5 – Possui norma, manual ou diretriz oficial sobre Linguagem Simples aplicada à comunicação pública?	O tema da orientação sobre a aplicação de Linguagem Simples passou a ser avaliado na Dimensão III – Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais. A nova avaliação busca verificar se o uso de Linguagem Simples na comunicação pública está institucionalizado por meio de norma, manual ou diretriz oficial.

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
4.9 – Possui mecanismos para o cidadão pedir melhoria na apresentação dos serviços?	Reformulado / ampliado	4.2 – O Estado possui um kit de ferramentas para formalizar o processo de participação dos cidadãos e empresas no desenho, teste ou melhoria dos serviços digitais, realizando testes de usabilidade e compreensão com usuários reais?	O indicador deixou de mensurar apenas a existência de um mecanismo institucional de feedback do cidadão sobre a apresentação dos serviços e passou a avaliar a institucionalização de ferramentas estruturadas de participação de usuários no desenho, teste e aprimoramento de serviços digitais.
—	Novo	4.3 – Possui em operação uma estratégia de omnicanalidade que integre diferentes canais de atendimento? 4.3.a. – O Estado oferece uma combinação de canais offline e online para acesso aos serviços públicos? 4.3.b. – O usuário pode iniciar o serviço em um canal e concluir em outro sem perda de informações? 4.3.c. – Possui sistema unificado de agendamento digital de serviços? 4.3.d. – Em caso de necessidade em um canal digital, o cidadão consegue obter ajuda de uma pessoa para acessar os serviços?	Avalia se o Estado opera uma estratégia de atendimento omnicanal, com canais online e offline integrados, capazes de garantir continuidade da jornada do usuário, agendamento unificado e apoio humano quando necessário.
—	Novo	4.4 – Qual o grau de adaptação do Portal Único ou de Serviços para garantir acessibilidade a pessoas com deficiência auditiva e visual, em conformidade com as	Amplia o tema da acessibilidade digital. Avalia o grau de conformidade do Portal Único ou de Serviços com padrões de acessibilidade digital, verificando sua adequação para

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
		legislações vigentes, Lei nº 13.146/2015 e com os padrões de acessibilidade (EMAG, W3C)?	pessoas com deficiência auditiva e visual em relação à legislação vigente e às diretrizes do WCAG, EMAG e W3C.
—	Novo	4.5 – Os cidadãos efetivamente acessam e utilizam o portal de serviços digitais?	O indicador deixou de medir a participação do portal estadual na população total do Estado (o que era avaliado pelo Indicador 1.2 de 2025) e passou a medir a adoção do portal em termos relativos, comparando o número de usuários únicos do portal estadual com o número de usuários únicos do GOV.BR no mesmo Estado. Assim, houve mudança substantiva da base de cálculo, da lógica de comparação e do próprio objeto de mensuração, que passou a priorizar a centralização e a adoção de serviços transacionais digitais em vez de um percentual absoluto da população.
—	Novo	4.6 – O Estado possui uma estratégia de alfabetização digital e fechamento de brechas digitais? 4.6.a. – Mede as brechas de habilidades digitais da população? 4.6.b. – Possui programas para o desenvolvimento de habilidades digitais para cidadãos alinhados com as brechas? 4.6.c. – Existe infraestrutura dedicada (como laboratórios, estações digitais ou centros de treinamento)?	Introduz um novo tema de inclusividade, avaliando se o Estado possui uma estratégia estruturada de alfabetização digital e redução de brechas digitais a partir de 4 subperguntas: o diagnóstico das lacunas de habilidades digitais da população, a existência de programas de capacitação voltados a públicos específicos, a oferta de infraestrutura dedicada à formação digital e a presença de iniciativas para ampliar o acesso a dispositivos digitais.

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
		4.6.d. - Possui algum programa para facilitar acesso a dispositivos digitais (como celulares e computadores)?	
—	Novo na dimensão / realocado de outra dimensão	4.7 – Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados?	O indicador foi realocado para a Dimensão IV por tratar de um mecanismo de escuta e avaliação da experiência do usuário, diretamente relacionado à inclusividade na oferta de serviços digitais. Em 2025, correspondia ao Indicador 1.4, que integrava a Dimensão I – Capacidades de Ofertar Serviços Digitais.
—	Novo	4.8 Possui plataforma ou algum outro mecanismo para participação digital? (por exemplo, Participa +)	Introduz um novo aspecto da participação cidadã digital, avaliando se o Estado dispõe de uma plataforma ou outro mecanismo institucional que possibilite a participação da sociedade na formulação de políticas públicas por meios digitais. O indicador busca aferir o uso de tecnologias para ampliar o diálogo entre governo e cidadãos, fortalecendo a governança participativa e a transparência na tomada de decisões.

Fonte: IOSPD 2026

• Dimensão V – Inovação na Oferta de Serviços Digitais

A Dimensão V foi redefinida conceitualmente para não ser mais uma dimensão transitória de “novas perguntas” e passar a se afirmar como uma dimensão permanente de avaliação de temas de fronteira em governo digital. O Comitê Técnico Externo observou que, na prática, a dimensão anterior media mais a inovação do próprio Índice do que a inovação nos serviços públicos, além de impor às UFs um esforço adicional de evidência sem repercussão direta na pontuação. Também constatou que várias das perguntas da edição de 2025 já não eram verdadeiramente inovadoras, pois atingiam rapidamente níveis elevados de pontuação. A resposta

metodológica foi transformar a dimensão em um espaço dedicado a capacidades emergentes, como inteligência artificial, APIs abertas, inovação pública e apoio à transformação digital municipal.

Essa mudança é especialmente importante porque o Comitê Técnico Externo partiu da premissa de que a inovação no setor público não deve ser tratada apenas como a existência de uma funcionalidade digital isolada, mas como a capacidade do Estado de preparar, contratar, testar, governar e escalar novas soluções tecnológicas. A dimensão passa, portanto, a captar a maturidade do ecossistema de inovação pública e não apenas a existência de projetos inovadores isolados.

Em comparação com a edição de 2025, a Dimensão V passou por uma reorganização de seu escopo. Temas anteriormente avaliados nessa dimensão foram redistribuídos para outras dimensões do índice: pagamentos digitais passaram a compor a Dimensão I, a transferência digital de veículos foi incorporada à Dimensão II, a acessibilidade passou a integrar a Dimensão IV e a nova Carteira de Identidade Nacional (CIN) foi incluída na Dimensão II. Com essas alterações, a Dimensão V passou a concentrar os temas relacionados à inovação e às tendências emergentes em governo digital.

Tabela 6 – Atualização dos indicadores da Dimensão V

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
5.1 – A UF disponibiliza aplicativo móvel para acesso ao portal único ou portal de serviço, capaz de enviar notificações personalizadas e acompanhamento dos serviços pelo cidadão?	Realocado	1.7.c. É responsivo em dispositivos móveis ou possui App compatível?, 1.7.e. Possui área para acompanhar o status dos serviços solicitados (por etapas)? e 1.7.g. O portal tem uma abordagem proativa para os serviços (ex. personalização de conteúdo ou serviços com base em momentos de vida)?	O conteúdo do indicador V.1 de 2025 foi desdobrado em três qualificadores do indicador 1.7 de 2026: a dimensão de acesso por celular/app foi incorporada ao qualificador 1.7.c, a dimensão de acompanhamento da jornada e do status dos serviços foi incorporada ao qualificador 1.7.e, e a dimensão de notificações personalizadas e uso proativo do portal foi incorporada ao qualificador 1.7.g. Assim, o que antes era avaliado em um único item passou a ser medido de forma mais granular, separando capacidade técnica de acesso, acompanhamento do serviço e personalização da experiência.

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
5.2 – A UF utiliza ciência de dados, inteligência artificial ou algoritmo em algum serviço público disponível ao cidadão?	Reformulado / ampliado	5.2 – O Estado já utilizou soluções baseadas em Inteligência Artificial para apoiar a oferta ou melhoria de serviços públicos?	O indicador deixou de avaliar, de forma ampla, se a UF utiliza ciência de dados, IA ou algoritmos em algum serviço público com design centrado no usuário, e passou a mensurar casos de uso concretos de IA diretamente vinculados à oferta ou melhoria de serviços públicos. Em 2026, a avaliação ficou mais granular, separando tipos específicos de aplicação, como mineração de texto, reconhecimento de fala, geração de linguagem, reconhecimento de imagens, aprendizado de máquina e automação de fluxos, para captar melhor a natureza e a maturidade do uso dessas soluções.
5.3 – A UF possui opções de pagamentos de serviços disponíveis aos cidadãos através de PIX e/ou cartão de crédito?	Realocado	1.9 – Possui opções de pagamentos de serviços disponíveis aos cidadãos através de pix ou cartão de crédito?	O indicador passou a ser avaliado na Dimensão I – Capacidades de Ofertar Serviços Digitais.
5.4 – A UF possui plataforma de governo, portal de serviços ou portal único, que disponibiliza um ambiente personalizado, onde o cidadão, após identificação, acessa serviços, notificações e informações adaptadas ao seu perfil e históricos de interações com o governo?	Realocado	1.7.g. O portal tem uma abordagem proativa para os serviços (ex. personalização de conteúdo ou serviços com base em momentos de vida)?	O tema de personalização de serviços e notificações na plataforma passou a ser avaliado no qualificador G do Indicador 1.7 – Possui um portal único ou um portal digital de serviços disponível ao cidadão?
5.5 – A UF possui consulta da situação do licenciamento de veículo com opção de pagamento eletrônico?	Descontinuado	—	O indicador foi descontinuado para a edição de 2026 por ter alcançado elevado nível de maturidade entre as UFs. Na edição de 2025, 24 das 27 UFs (88,9%) obtiveram a pontuação máxima no indicador, superando o critério de 75%

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
			de atendimento (20 UFs) estabelecido no art. 12 da Instrução Normativa nº 05/2023 para substituição de indicadores.
5.6 – A UF possui um serviço online para emitir certidão negativa estadual?	Descontinuado	—	Considerando que, em 2025, 20 ou mais UFs alcançaram a pontuação máxima neste indicador, procedeu-se à sua descontinuação.
5.7 – A UF disponibiliza a emissão da nova CIN – Carteira De Identidade Nacional?	Realocado	2.11 – Qual a porcentagem da população do estado com a Carteira de Identidade Nacional (CIN)?	O indicador passou a ser avaliado na Dimensão II – Oferta de Serviços Digitais.
5.8 – A UF possui transferência digital de veículos por meio do site, portal único ou aplicativo do governo?	Realocado	2.10 – Disponibiliza transferência digital de veículos?	O indicador passou a ser avaliado na Dimensão II – Oferta de Serviços Digitais.
5.9 – A UF possui plataforma de serviços digitais, portal único ou portal de serviços adaptado para proporcionar acessibilidade a surdos e pessoas com deficiência visual, em conformidade com as legislações vigentes, Lei nº 13.146/2015 e padrões de acessibilidade (EMAG, W3C)?	Realocado / reformulado	4.4 – Qual o grau de adaptação do Portal Único ou de Serviços para garantir acessibilidade a pessoas com deficiência auditiva e visual, em conformidade com as legislações vigentes, Lei nº 13.146/2015 e com os padrões de acessibilidade (EMAG, W3C)?	O indicador passou a ser avaliado na Dimensão IV – Inclusividade na Oferta de Serviços Digitais e foi reformulado para introduzir um critério objetivo de aferição, com uso de ferramenta padronizada para medir o grau de acessibilidade do portal, substituindo a verificação apenas declaratória baseada em evidências enviadas pela UF.
—	Novo	5.1 – O Estado possui uma estratégia ou política estadual que oriente o uso de Inteligência Artificial (IA) no setor público?	Institucionaliza a IA como um tema permanente de avaliação, deixando de tratá-la como tema pontual e passando a mensurar a existência de uma base estratégica e de governança para seu uso no setor público.
—	Novo	5.3 – O Estado realizou compras públicas para inovação (CPIN) no último ano (2025), conforme os instrumentos previstos na Lei nº 14.133/2021, Lei nº 10.973/2004 e no Marco Legal das Startups?	Introduz o tema de compras públicas para inovação como um instrumento de estímulo à inovação pública, avaliando se a UF realizou ao menos uma contratação em modalidade própria para

Indicador 2025	Situação em 2026	Indicador correspondente (2026)	Justificativa da alteração
			testar, desenvolver ou adquirir soluções inovadoras.
—	Novo	5.4 – Há uso de APIs abertas que permitam que terceiros (startups, empresas, universidades ou sociedade civil) criem aplicações, integrem dados ou desenvolvam novos serviços públicos digitais com base em dados governamentais?	Avalia a oferta de APIs abertas como uma forma de ampliar o acesso e o uso de dados governamentais, ao permitir que terceiros desenvolvam aplicações, integrem informações ou criem novos serviços digitais com base nesses dados.
—	Novo na dimensão / realocado de outra dimensão	5.5 – O Estado possui um laboratório de inovação (ou estrutura equivalente) voltado ao desenho, teste e experimentação de novas soluções digitais, envolvendo servidores, cidadãos e parceiros externos?	O indicador foi realocado da Dimensão III – Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais para a Dimensão V por apresentar maior aderência ao tema da inovação pública do que ao da normatização. Além da realocação, o indicador foi reformulado para avaliar não apenas a existência de base normativa, mas a efetiva implementação e funcionamento de um laboratório de inovação, contemplando atividades de experimentação, prototipagem e desenvolvimento de soluções digitais em colaboração com servidores, cidadãos e parceiros externos.
—	Novo	5.6 – O Estado possui iniciativa ou programa para apoiar a transformação digital dos seus municípios?	Avalia se o Estado atua de forma estruturada na indução da transformação digital municipal, oferecendo apoio contínuo aos municípios para modernizar serviços públicos e capacidades de gestão.

Fonte: IOSPD 2026

2.6 – Processo metodológico da avaliação de 2026

Além da reformulação dos indicadores e da revisão da estrutura do Índice, a edição de 2026 incorporou inovações no próprio processo de avaliação. As mudanças buscaram tornar os critérios metodológicos mais claros, reduzir ambiguidades na interpretação dos indicadores, fortalecer a objetividade da análise das evidências e promover maior uniformidade na aplicação da metodologia entre as Unidades Federativas.

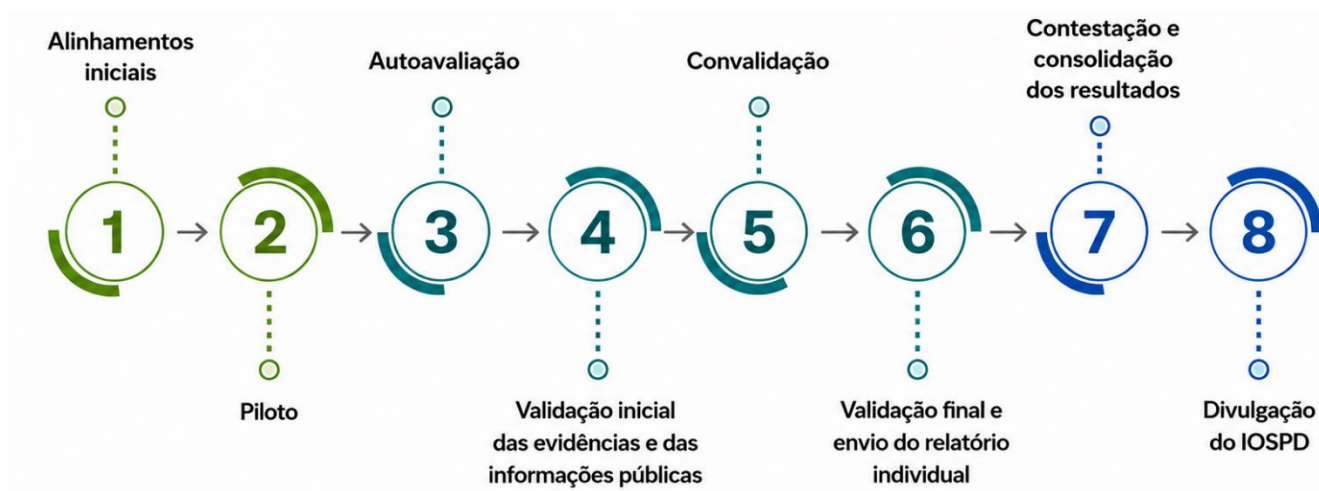
Entre as principais inovações destaca-se a padronização das Notas Técnicas Metodológicas para todos os indicadores. Cada nota passou a conter, de forma padronizada, a definição do indicador, seu objetivo, a fórmula de cálculo, a descrição dos critérios de pontuação, os tipos de evidência esperados e exemplos ilustrativos, quando aplicáveis.

Antes do início oficial da avaliação, essas notas foram submetidas à validação pelas UFs, permitindo incorporar sugestões e esclarecer dúvidas quanto à interpretação dos indicadores e às evidências esperadas. Essa medida respondeu ao diagnóstico de que as UFs apresentavam dúvidas recorrentes sobre quais evidências seriam aceitas e sobre como interpretar a redação dos indicadores. Com notas metodológicas mais detalhadas, específicas e previamente validadas junto às UFs, buscou-se reduzir ambiguidades, aumentar a segurança metodológica e promover maior uniformidade na aplicação dos critérios de avaliação.

Outra inovação metodológica foi a adoção de um modelo híbrido de verificação das evidências. Em diversos indicadores, especialmente nas Dimensões II e IV, as UFs passaram a informar o link do serviço, permitindo que o próprio Comitê Avaliador testasse diretamente sua funcionalidade e disponibilidade em ambiente digital. Essa mudança desloca parte da verificação do campo estritamente documental para a comprovação direta da existência e do funcionamento do serviço, aproximando a avaliação da experiência efetivamente vivenciada pelo cidadão e reduzindo a dependência do envio de documentação comprobatória. Sempre que pertinente, o Comitê Avaliador também recorreu a informações públicas para complementar a análise das evidências, reforçando que a avaliação não depende exclusivamente dos documentos encaminhados pelas UFs.

O processo de avaliação do IOSPD 2026 foi estruturado em oito etapas. Sete delas estão previstas na Instrução Normativa nº 6, acrescidas da fase de Piloto (etapa 2), realizada pela primeira vez nesta edição com o objetivo de testar a aplicação da metodologia antes do início oficial da avaliação. As etapas do processo são apresentadas na Figura 2.

Figura 2 – Fases do processo de avaliação do Índice 2026



Fonte: IOSPD 2026

2.6.1 – Alinhamentos Iniciais e Piloto

Em dezembro de 2025, foi aprovada a Proposta Técnica elaborada pelo Comitê Técnico Externo, contendo os indicadores, os critérios de avaliação e a estrutura metodológica da edição de 2026 do IOSPD. Nessa etapa, também foram definidos o calendário oficial do Índice e os procedimentos operacionais que orientariam a execução do processo avaliativo, e foi realizada a contratação da instituição externa responsável pelo Comitê Avaliador.

Como parte desse processo, o Comitê Técnico Externo elaborou Notas Técnicas Metodológicas para todos os indicadores, detalhando seus objetivos, critérios de pontuação e evidências esperadas. Essas notas foram posteriormente submetidas a um processo participativo de validação com representantes voluntários das Unidades Federativas, permitindo seu aprimoramento antes do início oficial da avaliação.

Também como parte da preparação para a implementação nacional do IOSPD 2026, foi realizada uma etapa piloto. Essa etapa teve como principal objetivo validar, em ambiente controlado, a nova metodologia do índice, permitindo testar tanto seus aspectos metodológicos quanto operacionais antes da abertura oficial da autoavaliação para todas as UFs.

A realização do piloto constituiu uma etapa fundamental para reduzir riscos de implementação, identificar oportunidades de aprimoramento e garantir maior consistência na aplicação da metodologia durante a edição nacional. Além de verificar a clareza dos indicadores e a adequação dos critérios de avaliação, o piloto possibilitou testar o funcionamento da plataforma eletrônica, os fluxos de submissão e avaliação de evidências, bem como a interação entre as equipes responsáveis pela coordenação do índice, pelas avaliações e pelas UFs participantes.

Para essa etapa, ABEP-TIC selecionou três UFs – Minas Gerais (MG), Ceará (CE) e Rio Grande do Norte (RN) – escolhidas de forma a representar diferentes contextos institucionais e distintos níveis de maturidade em governo digital. Essa diversidade permitiu avaliar o comportamento da metodologia em realidades distintas e testar a aplicabilidade dos indicadores em diferentes níveis de desenvolvimento digital.

A execução do piloto foi organizada em três fases complementares: preparação metodológica, execução da autoavaliação e consolidação dos resultados.

Na fase preparatória, o Comitê Avaliador concentrou esforços na revisão e no aperfeiçoamento dos instrumentos metodológicos que seriam utilizados na edição de 2026. Foram incorporados comentários e sugestões recebidos durante o processo de desenvolvimento dos indicadores, buscando reduzir ambiguidades e tornar mais claros os critérios de avaliação e as evidências esperadas para cada questão. Também foi realizada consulta a especialista em saúde digital para apoiar a revisão técnica dos indicadores relacionados aos serviços digitais de saúde, fortalecendo sua consistência metodológica. Paralelamente, foram conduzidos ajustes na plataforma eletrônica de coleta, visando melhorar a experiência dos respondentes e dos avaliadores.

Na fase de execução, as três UFs participantes tiveram acesso à plataforma para preenchimento do questionário e submissão das evidências correspondentes aos indicadores. Durante essa etapa, o Comitê Avaliador realizou acompanhamento contínuo da utilização da plataforma, monitorando o andamento das submissões e prestando suporte sempre que necessário.

Nesse período, foram conduzidos diversos testes operacionais na plataforma, tanto sob a perspectiva dos respondentes quanto dos avaliadores. Os testes permitiram avaliar aspectos relacionados à usabilidade do sistema, clareza das perguntas, fluxo de submissão das evidências, funcionamento da lógica de pontuação, parametrização dos indicadores e capacidade de verificação das evidências apresentadas. As observações produzidas ao longo dessa etapa subsidiaram ajustes imediatos na plataforma e na metodologia, implementados em conjunto pelo TBI, BID e pela equipe responsável pelo desenvolvimento do sistema.

Após o encerramento da fase de submissão, iniciou-se a etapa de avaliação das respostas. O Comitê Avaliador aplicou integralmente a metodologia prevista para a edição nacional, analisando as evidências apresentadas, registrando justificativas para cada decisão de avaliação e documentando dúvidas, inconsistências e dificuldades encontradas durante o processo. Esse exercício permitiu não apenas validar a consistência dos critérios metodológicos, mas também promover o alinhamento interno entre os avaliadores quanto à interpretação dos indicadores e à aplicação uniforme dos critérios de pontuação.

Como parte dessa etapa, também foi desenvolvido o modelo de relatório individualizado a ser posteriormente utilizado para fornecer às UFs devolutivas sobre

seus resultados. Esse relatório passou a consolidar, para cada indicador avaliado, a classificação atribuída, as justificativas técnicas e as orientações para eventual complementação de evidências, padronizando o processo de comunicação entre o Comitê Avaliador e as UFs.

Embora os resultados quantitativos obtidos durante o piloto não tenham sido utilizados para fins comparativos ou de ranqueamento, em razão de ajustes metodológicos e parametrizações ainda em andamento, sua análise forneceu importantes evidências para o aperfeiçoamento do IOSPD. O exercício permitiu identificar padrões recorrentes de dificuldades na submissão de evidências, ambiguidades em determinados indicadores, limitações na redação de alguns critérios de avaliação e oportunidades de melhoria na experiência de uso da plataforma. Também evidenciou a necessidade de padronizar alguns tipos de evidências exigidas, especialmente na Dimensão II, bem como esclarecer procedimentos relativos ao escopo de atuação do Comitê Avaliador e ao uso de informações públicas complementares durante a análise das evidências.

Os aprendizados gerados durante a etapa piloto subsidiaram uma revisão final da metodologia, dos indicadores e da plataforma eletrônica antes do lançamento oficial da edição 2026 do IOSPD. Dessa forma, o piloto cumpriu seu papel de reduzir incertezas metodológicas, aprimorar a operacionalização do índice e fortalecer a confiabilidade, a padronização e a transparência do processo de avaliação em escala nacional.

2.6.2 - Autoavaliação

Na etapa de Autoavaliação, realizada no período de 1º a 21 de abril de 2026, cada Unidade da Federação acessou a plataforma eletrônica do IOSPD para inserção das respostas referentes às cinco dimensões avaliadas e envio das respectivas evidências comprobatórias. A plataforma, implantada na edição de 2025, foi mantida como ambiente oficial para registro das respostas, gerenciamento das evidências e comunicação entre as Unidades da Federação, a ABEP-TIC e o Comitê Avaliador, garantindo rastreabilidade, integridade e segurança das informações submetidas.

Conforme previsto na Instrução Normativa nº 06/2025, além do questionário na plataforma, das orientações gerais e das Notas Técnicas Metodológicas específicas para cada indicador, também foram disponibilizadas, para consulta, as respostas e evidências apresentadas na edição anterior, com o objetivo de apoiar o preenchimento do questionário e promover maior padronização das informações enviadas.

2.6.3 – Validação das Evidências

Após o encerramento da Autoavaliação, iniciou-se a etapa de Validação das Evidências e das Informações Públicas, na qual o Comitê Avaliador verificou, analisou e avaliou as evidências apresentadas pelas 26 Unidades da Federação, bem como, quando aplicável, informações disponíveis em fontes públicas, observando os critérios estabelecidos nas respectivas Notas Técnicas Metodológicas. As evidências foram classificadas conforme os seguintes status:

- EC: Evidência Comprovada – A evidência apresentada foi considerada suficiente para validar a resposta assinalada.
- EI: Evidência Incompleta – A evidência apresentada permite apenas a comprovação parcial da resposta escolhida, requerendo novas evidências para comprovação integral.
- FE: Faltou Indicar a Evidência – A UF respondeu positivamente ao indicador, mas não enviou nenhuma evidência comprovando, impossibilitando a comprovação.
- NC: Evidência Não Comprovada – A evidência apresentada foi considerada insuficiente para validar a resposta assinalada. Neste status, será inserida a justificativa da não comprovação tais como: informações necessárias não puderam ser comprovadas nas evidências apresentadas; hiperlink quebrado; ambiente em homologação não aceito; não foi possível verificar o conteúdo anexado; justificativa inadequada/insuficiente, ou a evidência enviada não comprova a resposta ao indicador.
- NA: Não se Aplica – O respondente afirmou não possuir o critério questionado, estando desobrigado de apresentar a evidência.

Como inovação metodológica desta edição, foi instituído um mecanismo de apoio técnico durante o processo de avaliação. O Comitê Avaliador ofereceu a todas as Unidades Federativas a possibilidade de agendar uma videochamada de até 30 minutos para esclarecimento de dúvidas, discussão sobre a interpretação da metodologia e orientação acerca de até cinco indicadores escolhidos pela própria UF. O objetivo foi promover maior alinhamento na compreensão dos critérios de avaliação e reduzir ambiguidades antes da conclusão da autoavaliação. Complementarmente, o Comitê Avaliador manteve um canal permanente de comunicação por e-mail durante todo o processo, respondendo tempestivamente às dúvidas e solicitações encaminhadas pelas Unidades Federativas.

2.6.4 – Convalidação

Os casos classificados como EI – Evidência Incompleta, NC – Evidência Não Comprovada ou FE – Faltou Evidenciar foram encaminhados às respectivas Unidades da Federação para apresentação de evidências complementares durante a etapa de

Convalidação. Essa etapa se iniciou no dia 6 de maio de 2026, estendendo-se até o dia 21 de maio de 2026.

Cada UF recebeu um relatório contendo comentários técnicos detalhando os aspectos analisados e indicando os pontos que necessitavam de complementação. Todo o processo de comunicação, incluindo orientações procedimentais e definição de prazos, foi conduzido pela ABEP-TIC por meio de ofícios, e-mails e da plataforma do IOSPD.

2.6.5 – Validação de novas evidências e envio do relatório individual

Após o recebimento das novas evidências, o Comitê Avaliador realizou uma etapa de Validação das Novas Evidências, reavaliando todas as questões encaminhadas para Convalidação e consolidando as respectivas pontuações.

Ao final desta fase, foi elaborado um Relatório Individual para cada Unidade da Federação, contendo a pontuação obtida em cada indicador, os pareceres técnicos e as justificativas que fundamentaram as decisões do Comitê Avaliador.

2.6.6 – Contestação e Consolidação dos Resultados

Na sequência, foi realizada a etapa de Contestação, incorporada formalmente à metodologia pela Instrução Normativa nº 06/2025. Nessa fase, que teve início no dia 1º de junho de 2026, as Unidades da Federação puderam apresentar contestações formais aos resultados preliminares, por meio de ofício encaminhado à ABEP-TIC. As manifestações foram analisadas pela Comissão de Análise de Contestação, responsável pela emissão de parecer técnico definitivo e pela consolidação dos resultados finais do Índice.

Concluídas todas as etapas metodológicas, foram consolidadas as pontuações finais das Unidades da Federação e produzido o presente relatório técnico, que apresenta os resultados, análises e recomendações decorrentes da sétima edição do Índice.

3 – RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta seção apresenta os resultados gerais e por dimensão da sétima edição do IOSPD. Em conformidade com a Instrução Normativa nº 06/2025, as Unidades da Federação foram avaliadas com base no percentual de atingimento da pontuação máxima possível do Índice, passando a ser reconhecidas por meio da concessão de Selos de Oferta de Serviços Digitais.

Diferentemente da 6ª edição do IOSPD, em que a Dimensão V era avaliada separadamente e não integrava a pontuação geral do Índice, a edição de 2026 passou a considerar integralmente as cinco dimensões na composição dos resultados. Assim, a pontuação final, correspondente a 100 pontos, é calculada pela soma das pontuações obtidas em cada uma das cinco dimensões. Da mesma forma, a atribuição dos selos Ouro, Prata e Bronze passou a ser definida com base na pontuação final de cada UF, refletindo seu desempenho agregado em todas as dimensões avaliadas.

Nas próximas seções, são apresentados os resultados gerais do Índice, seguidos pelas análises específicas de cada uma das cinco dimensões avaliadas. Na sequência, é apresentado um comparativo com as edições anteriores, permitindo acompanhar a evolução das Unidades da Federação ao longo do tempo, seguido das considerações do Comitê Avaliador.

3.1 – Resultados Gerais

A edição de 2026 do IOSPD contou com a participação de 26 Unidades Federativas, uma vez que o Estado do Paraná optou por não participar da avaliação nesta edição. A pontuação média obtida pelas UFs foi de 69,32 pontos, em uma escala de 0 a 100 pontos, indicando que, em média, os estados brasileiros alcançaram aproximadamente 69,3% da pontuação máxima possível.

Conforme descrito na seção metodológica, a edição de 2026 consolidou uma importante evolução na estrutura do Índice. Pela primeira vez, as cinco dimensões passaram a compor integralmente a pontuação geral do IOSPD. Em razão dessa mudança metodológica, comparações diretas entre a pontuação absoluta desta edição e das edições anteriores devem ser interpretadas com cautela, sendo mais apropriado utilizar indicadores relativos para análises de evolução histórica.

Além disso, esta edição marcou a adoção do sistema de reconhecimento por selos, substituindo o modelo de ranqueamento das Unidades Federativas. Essa mudança desloca o foco da comparação entre estados para o grau de maturidade digital efetivamente alcançado por cada Unidade Federativa, reconhecendo aquelas que

atingem determinados patamares de desempenho independentemente de sua posição relativa.

A Tabela 7 apresenta o resultado das Unidades Federativas, indicando a pontuação final obtida por cada estado, o selo correspondente e a variação em relação à média nacional.

Tabela 7 – Pontuação final e selos das Unidades Federativas no IOSPD 2026

UF	Pontuação final	Selo	Variação em relação à média nacional (em pontos percentuais)
PI	100,00	Selo Ouro	▲ 30,68 p.p.
GO	99,00	Selo Ouro	▲ 29,68 p.p.
RS	97,50	Selo Ouro	▲ 28,18 p.p.
PE	96,28	Selo Ouro	▲ 26,96 p.p.
MG	95,42	Selo Ouro	▲ 26,10 p.p.
MT	93,80	Selo Ouro	▲ 24,48 p.p.
RJ	93,78	Selo Ouro	▲ 24,46 p.p.
TO	93,47	Selo Ouro	▲ 24,16 p.p.
ES	88,50	Selo Prata	▲ 19,18 p.p.
AC	87,43	Selo Prata	▲ 18,11 p.p.
CE	83,59	Selo Prata	▲ 14,28 p.p.
SP	82,48	Selo Prata	▲ 13,16 p.p.
RO	79,63	Selo Bronze	▲ 10,32 p.p.
BA	77,01	Selo Bronze	▲ 7,70 p.p.
MS	74,81	Selo Bronze	▲ 5,49 p.p.
AL	67,84	-	▼ -1,48 p.p.
PB	63,71	-	▼ -5,60 p.p.
DF	50,74	-	▼ -18,57 p.p.
MA	42,14	-	▼ -27,17 p.p.
SE	41,16	-	▼ -28,16 p.p.
AP	39,91	-	▼ -29,41 p.p.
RN	38,36	-	▼ -30,95 p.p.
SC	38,23	-	▼ -31,09 p.p.
AM	31,81	-	▼ -37,51 p.p.
PA	31,48	-	▼ -37,84 p.p.
RR	14,17	-	▼ -55,15 p.p.

Fonte: IOSPD 2026

Os resultados evidenciam que 15 das 26 Unidades Federativas participantes (57,7%) alcançaram patamares de maturidade digital suficientes para obtenção de algum nível de certificação. Destas, oito receberam o Selo Ouro, correspondente às pontuações iguais ou superiores a 90 pontos; quatro receberam o Selo Prata, destinado às pontuações entre 80 e 89,99 pontos; e três conquistaram o Selo Bronze, atribuído às pontuações entre 70 e 79,99 pontos. As demais 11 UFs (42,3%) obtiveram pontuação inferior a 70 pontos e, portanto, não receberam selo nesta edição.

A distribuição dos selos demonstra a existência de diferentes estágios de maturidade digital entre as Unidades Federativas. O grupo contemplado com o Selo Ouro é composto pelos estados do Piauí (PI), Goiás (GO), Rio Grande do Sul (RS), Pernambuco (PE), Minas Gerais (MG), Mato Grosso (MT), Rio de Janeiro (RJ) e Tocantins (TO), todos com desempenho igual ou superior a 90% da pontuação máxima do Índice. Entre eles, o Estado do Piauí alcançou a pontuação máxima da avaliação (100 pontos). Em seguida aparecem Goiás (GO), com 99 pontos, e Rio Grande do Sul (RS), com 97,50 pontos. Completam o grupo Pernambuco (PE), com 96,28 pontos, Minas Gerais (MG), com 95,42 pontos, Mato Grosso (MT), com 93,80 pontos, Rio de Janeiro (RJ), com 93,78 pontos e Tocantins (TO), com 93,47 pontos.

Na faixa correspondente ao Selo Prata encontram-se Espírito Santo (ES), com 88,50 pontos; Acre (AC), com 87,43 pontos; Ceará (CE), com 83,59 pontos; e São Paulo (SP), com 82,48 pontos. Essas Unidades Federativas atingiram entre 80% e 89,99% da pontuação máxima do Índice. A diferença para o limite mínimo do Selo Ouro (90 pontos) varia de 1,50 ponto, no caso do Espírito Santo, a 7,52 pontos, no caso de São Paulo.

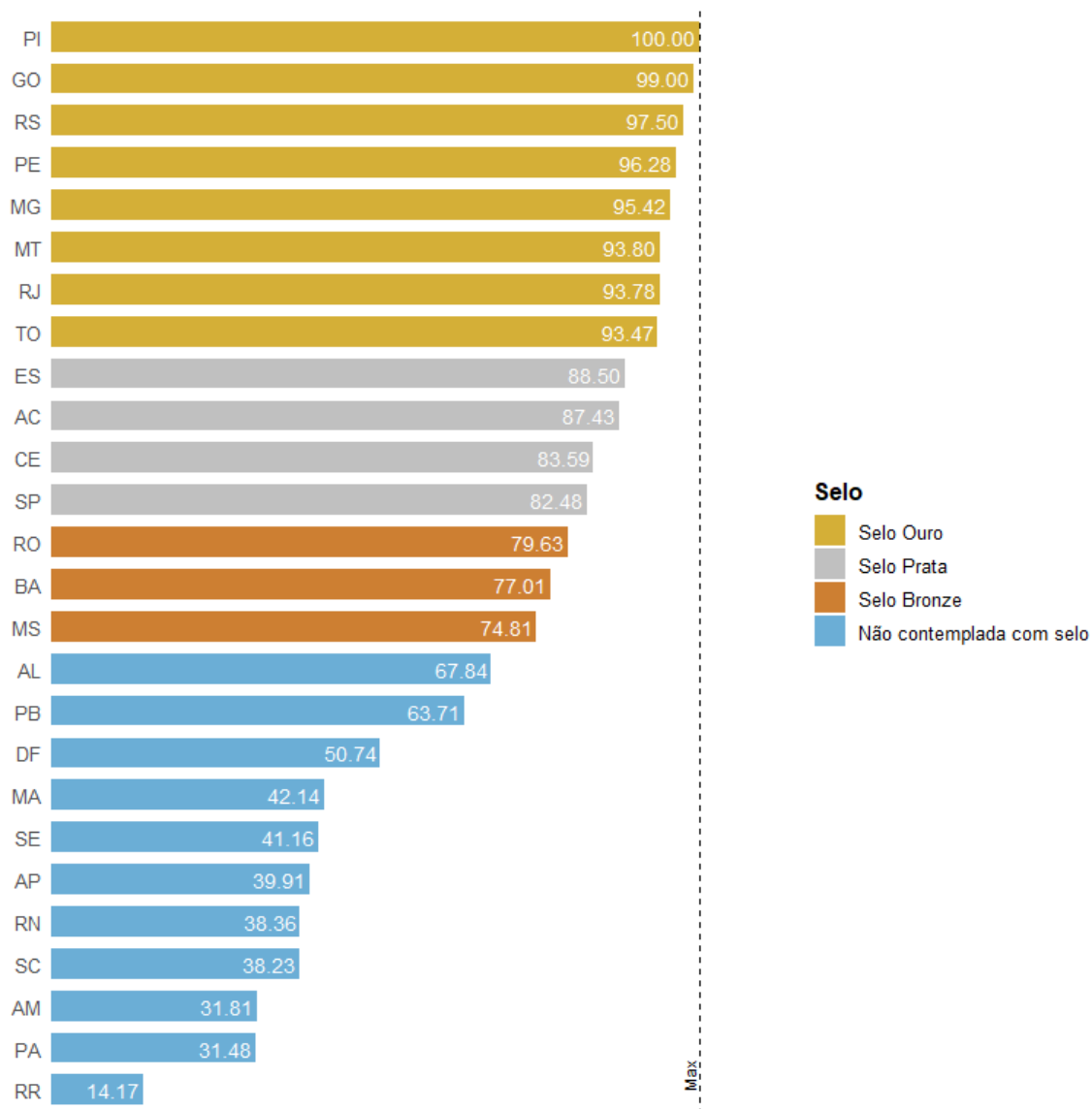
O Selo Bronze foi concedido aos estados de Rondônia (RO), com 79,63 pontos; Bahia (BA), com 77,01 pontos; e Mato Grosso do Sul (MS), com 74,81 pontos. Essas Unidades Federativas alcançaram entre 70% e 79,99% da pontuação máxima do Índice. Para atingirem o patamar correspondente ao Selo Prata (80 pontos), seria necessário ampliar suas pontuações em 0,37 ponto (Rondônia), 2,99 pontos (Bahia) e 5,19 pontos (Mato Grosso do Sul).

Entre as Unidades Federativas que não obtiveram certificação, Alagoas (AL) registrou 67,84 pontos, ficando a 2,16 pontos da pontuação mínima necessária para obtenção do Selo Bronze. Em seguida aparecem Paraíba (PB), com 63,71 pontos; Distrito Federal (DF), com 50,74 pontos; Maranhão (MA), com 42,14 pontos; Sergipe (SE), com 41,16 pontos; Amapá (AP), com 39,91 pontos; Rio Grande do Norte (RN), com 38,36 pontos; Santa Catarina (SC), com 38,23 pontos; Amazonas (AM), com 31,81 pontos; Pará (PA), com 31,48 pontos; e Roraima (RR), com 14,17 pontos.

Em relação à média nacional, as oito Unidades Federativas contempladas com o Selo Ouro apresentaram desempenho entre 24,16 e 30,68 pontos percentuais acima da média. As UFs contempladas com o Selo Prata situaram-se entre 13,16 e 19,18 pontos

percentuais acima da média nacional, enquanto aquelas que receberam o Selo Bronze apresentaram desempenho entre 5,49 e 10,32 pontos percentuais acima da média. Por outro lado, observa-se que algumas UFs apresentam desempenho mais de 30 pontos percentuais inferior à média nacional, evidenciando diferenças expressivas no grau de maturidade da digitalização dos serviços públicos estaduais.

Figura 3 – Desempenho das UFs no IOSPD 2026

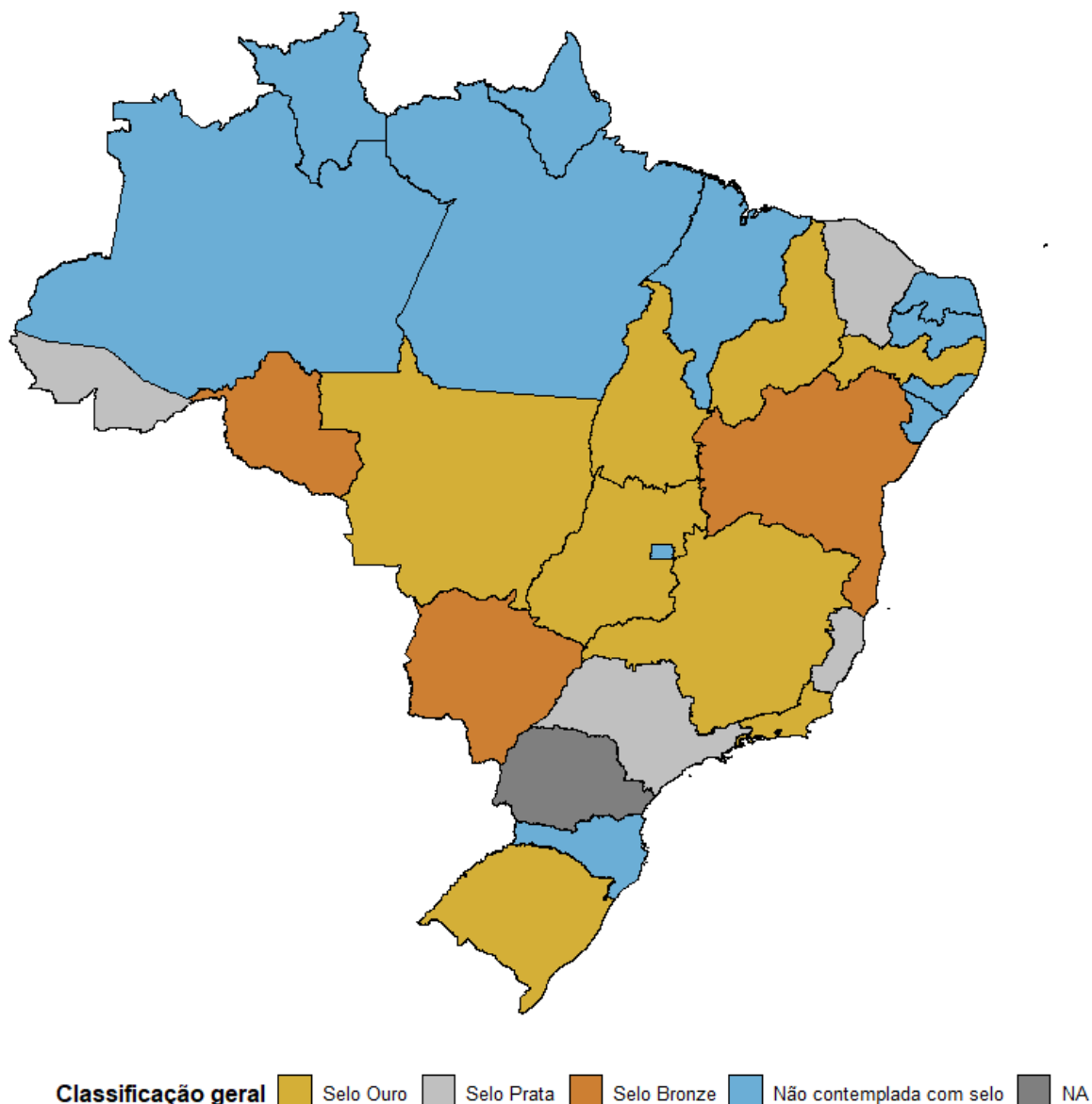


Fonte: IOSPD 2026

Os resultados apresentados na Figura 3 demonstram um cenário de elevada heterogeneidade entre as Unidades Federativas. A amplitude superior a 85 pontos entre a maior e a menor pontuação evidencia que, embora diversos estados já apresentem elevado grau de maturidade na oferta de serviços públicos digitais, ainda persistem diferenças significativas no nível de desenvolvimento digital entre eles.

O mapa apresentado na Figura 4 permite a visualização da distribuição territorial dos selos. Observa-se uma maior concentração de estados contemplados com o Selo Ouro nas regiões Centro-Oeste, Sudeste e Nordeste, enquanto predominam estados sem selo nas regiões Norte e em parte do Nordeste, indicando diferenças regionais relevantes no estágio de maturidade digital da oferta de serviços públicos.

Figura 4 – Mapa da distribuição de selos do IOSPD 2026



Fonte: Comitê Avaliador do IOSPD 2026

Os dados por região são apresentados na Tabela 8. Os resultados evidenciam diferenças regionais, mas também revelam níveis expressivos de heterogeneidade dentro de algumas regiões.

Tabela 8 – Desempenho regional e distribuição dos Selos de Oferta de Serviços Digitais no IOSPD 2026

Região	Média regional	Mediana regional	UFs participantes	UFs com selo ouro	UFs com selo prata	UFs com selo bronze	UFs sem selo
Norte	53,99	39,91	7	1	1	1	4
Nordeste	67,79	67,84	9	2	1	1	5
Sudeste	90,04	91,14	4	2	2	0	0
Sul	67,86	67,86	2	1	0	0	1
Centro-Oeste	79,59	84,3	4	2	0	1	1

Fonte: IOSPD 2026

O Sudeste apresentou o melhor desempenho agregado, com média de 90,04 pontos e mediana de 91,14 pontos. Todas as quatro UFs participantes receberam selo: duas alcançaram o Selo Ouro e duas, o Selo Prata. O Centro-Oeste registrou a segunda maior média regional, de 79,59 pontos, e mediana de 84,30 pontos. Três das quatro UFs da região foram contempladas com selo, sendo duas com Ouro e uma com Bronze.

No Nordeste, a média de 67,79 pontos ficou praticamente igual à mediana de 67,84 pontos. Apesar dessa proximidade, a distribuição dos selos evidencia diferenças internas relevantes: duas UFs receberam o Selo Ouro, uma recebeu o Selo Prata e outra, o Selo Bronze, enquanto cinco das nove participantes não alcançaram a pontuação mínima para a concessão de selo. A região combina, portanto, alguns dos melhores desempenhos nacionais com um número expressivo de UFs ainda abaixo do patamar de 70 pontos.

O Norte apresentou a menor média regional, de 53,99 pontos, e mediana de 39,91 pontos. A diferença de mais de 14 pontos entre essas duas medidas demonstra que a média foi elevada pelo desempenho de um grupo menor de UFs: uma recebeu o Selo Ouro, uma o Selo Prata e uma o Selo Bronze, enquanto quatro das sete participantes permaneceram sem selo.

A região Sul registrou média e mediana de 67,86 pontos. Esse resultado, entretanto, deve ser interpretado com cautela, uma vez que apenas duas UFs participaram da avaliação, em razão da ausência do Paraná. Além disso, uma das participantes recebeu o Selo Ouro, enquanto a outra não obteve selo, de modo que a média regional encobre uma diferença acentuada entre os dois resultados.

Figura 5 – Médias regionais do IOSPD 2026

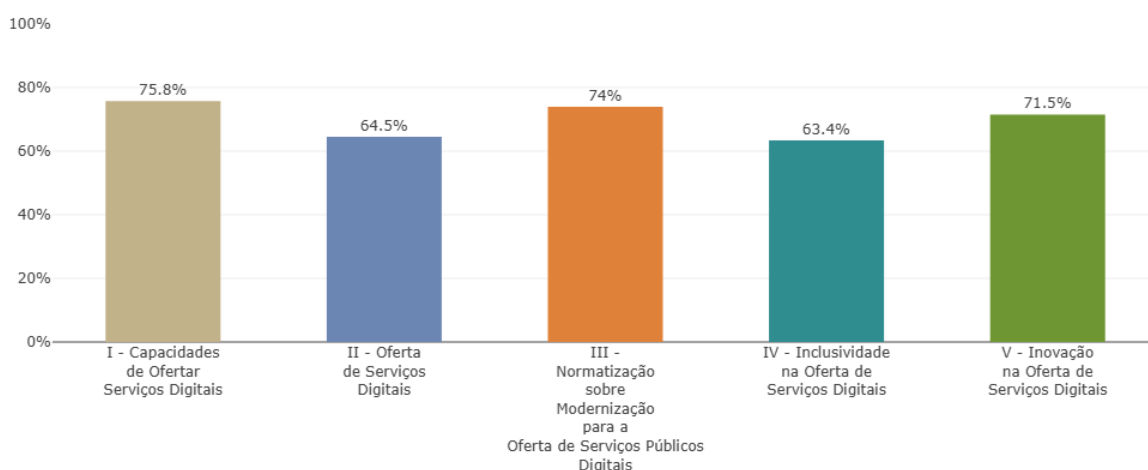


Fonte: Comitê Avaliador do IOSPD 2026

Em conjunto, os dados mostram maior concentração de desempenhos elevados no Sudeste e no Centro-Oeste, onde, respectivamente, 100% e 75% das UFs participantes receberam algum selo. No Norte e no Nordeste, essa proporção foi de 42,9% e 44,4%. Ainda assim, a presença simultânea de UFs com Selo Ouro e de UFs sem selo em diferentes regiões demonstra que a localização geográfica, isoladamente, não explica o desempenho no IOSPD. As médias regionais devem, portanto, ser interpretadas como sínteses descritivas, sem ocultar as diferenças existentes entre as UFs de uma mesma região.

A Figura 6 apresenta o percentual médio da pontuação máxima alcançada em cada uma das cinco dimensões do Índice. Entre elas, a Dimensão I – Capacidades de Ofertar Serviços Digitais apresentou o maior desempenho médio (75,8% da pontuação máxima), seguida da Dimensão III – Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais (74,0%) e da Dimensão V – Inovação na Oferta de Serviços Digitais (71,5%). As menores médias foram observadas na Dimensão II – Oferta de Serviços Digitais (64,5%) e na Dimensão IV – Inclusividade na Oferta de Serviços Digitais (63,4%), sugerindo que os principais desafios das Unidades Federativas permanecem relacionados à ampliação efetiva da oferta de serviços digitais e ao fortalecimento de políticas voltadas à inclusão digital.

Figura 6 – Desempenho médio por dimensão



Fonte: IOSPD 2026

As seções seguintes apresentam uma análise detalhada dos resultados obtidos em cada uma das cinco dimensões do IOSPD 2026, explorando os principais padrões observados, as diferenças entre as Unidades Federativas e as oportunidades de aprimoramento identificadas ao longo da avaliação.

3.2 – Resultados da Dimensão I – Capacidades de Ofertar Serviços Digitais

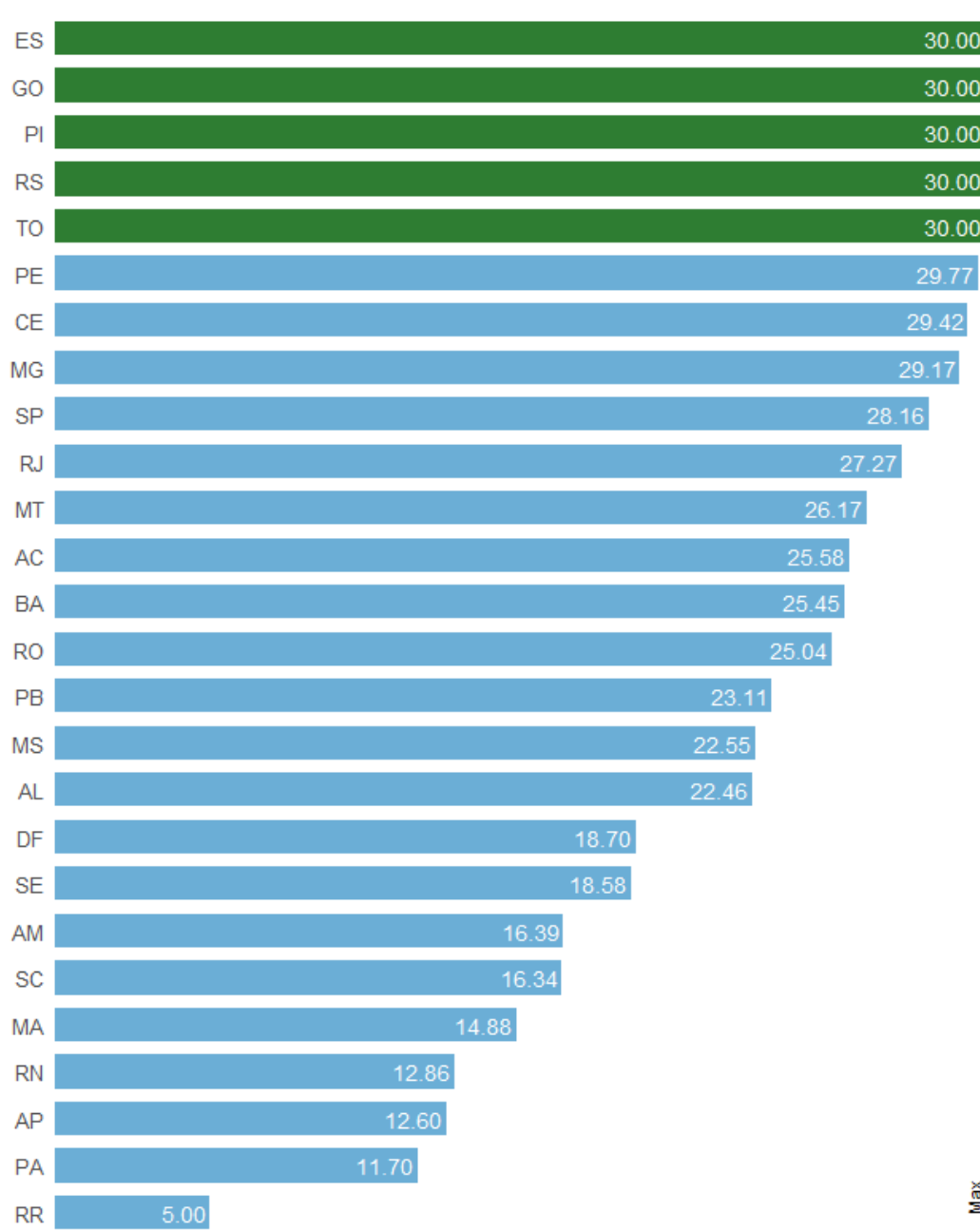
A Dimensão I avalia as capacidades institucionais, tecnológicas e de governança que sustentam a oferta de serviços públicos digitais pelas Unidades Federativas. Diferentemente das demais dimensões, que se concentram na disponibilidade de serviços específicos ou em aspectos normativos e de inovação, esta dimensão busca mensurar a existência das condições habilitantes necessárias para que a transformação digital seja implementada de forma coordenada, segura e sustentável.

Na edição de 2026, a Dimensão I foi composta por 12 indicadores, cada um com valor máximo de 2,5 pontos, totalizando 30 pontos possíveis. Os indicadores abrangem

temas como estratégia de governo digital, governança institucional, governança de dados, desenvolvimento de competências digitais dos servidores, interoperabilidade, portal único de serviços, assinatura eletrônica corporativa, pagamentos digitais, capacidades de cibersegurança, equipes de resposta a incidentes (CERT) e políticas de conectividade.

A média nacional da Dimensão I foi de 22,74 pontos, equivalente a 75,8% da pontuação máxima possível, configurando o melhor desempenho médio entre as cinco dimensões avaliadas pelo IOSPD 2026. Esse resultado sugere que, de maneira geral, os estados brasileiros apresentam um nível relativamente elevado de maturidade nas capacidades habilitantes que dão suporte à transformação digital.

Figura 7 – Desempenho por UF na Dimensão I



Fonte: IOSPD 2026 (ordem alfabética no caso de empate na pontuação)

Os resultados da Dimensão I são apresentados na Figura 7. Cinco Unidades Federativas – Espírito Santo (ES), Goiás (GO), Piauí (PI), Rio Grande do Sul (RS) e Tocantins (TO) – atingiram a pontuação máxima de 30 pontos, demonstrando elevado grau de maturidade em todos os aspectos avaliados. Logo em seguida aparecem Pernambuco (29,77 pontos), Ceará (29,42), Minas Gerais (29,17), São Paulo (28,16) e Rio de Janeiro (27,27), evidenciando que um grupo relativamente amplo de

estados já possui capacidades institucionais bastante consolidadas para apoiar a oferta digital de serviços.

Ao todo, 14 das 26 UFs participantes alcançaram pontuação igual ou superior a 25 pontos, ou seja, mais de 83% da pontuação máxima da dimensão. Esse resultado reforça que parte significativa dos estados já possui estruturas básicas de governo digital, governança e infraestrutura tecnológica em estágio avançado de consolidação.

Por outro lado, persistem diferenças significativas entre as Unidades Federativas. Enquanto cinco estados alcançaram a pontuação máxima da dimensão, outros obtiveram menos de 13 pontos. A diferença de 25 pontos entre a maior e a menor pontuação evidencia que, embora diversos estados já tenham consolidado estruturas robustas de governo digital, ainda existem desafios relevantes para parte das administrações estaduais na construção das capacidades básicas necessárias à transformação digital.

A análise dos resultados por indicador permite identificar quais capacidades já se encontram amplamente disseminadas entre os estados e quais ainda representam desafios para a administração pública estadual.

Tabela 9 – Número de UFs que receberam pontuação máxima por indicador da Dimensão I

Dimensão	Indicador	Número de UFs que receberam pontuação máxima	Percentual de UFs que receberam nota máxima
1	1.1 Possui estratégia de governo digital vigente em 2026?	20	76,92%
1	1.2 Existe uma instituição responsável por liderar e coordenar as decisões de governo digital e / ou de tecnologia da informação e comunicação e assegurar sua implementação de forma transversal no estado?	24	92,31%
1	1.3 Existe um órgão/estrutura formal colegiado de coordenação responsável por direcionar transversalmente as políticas e iniciativas de governo digital ou TIC?	25	96,15%
1	1.4 Existe estrutura colegiada de governança de dados instituída formalmente?	11	42,31%

Dimensão	Indicador	Número de UFs que receberam pontuação máxima	Percentual de UFs que receberam nota máxima
1	1.5 A instituição responsável por liderar as decisões de governo digital (ou outra) contribui com o desenvolvimento de competências digitais para os servidores públicos estaduais? Marque as formas como se aplica:	9	34,62%
1	1.6 O Estado possui um framework de interoperabilidade?	15	57,69%
1	1.7 Possui um portal único ou um portal digital de serviços disponível ao cidadão?	9	34,62%
1	1.8 Utiliza solução de assinatura eletrônica corporativa própria ou do GOV.BR?	17	65,38%
1	1.9 Possui opções de pagamentos de serviços disponíveis aos cidadãos através de pix ou cartão de crédito?	19	73,08%
1	1.10 Existe uma unidade operacional de cibersegurança formalmente estabelecida e atualmente ativa?	22	84,62%
1	1.11 Possui uma equipe de resposta a incidentes (CERT) formalizada ou equivalente?	17	65,38%
1	1.12 Com relação à conectividade, o Estado:	7	26,92%

Fonte: IOSPD 2026

Entre os indicadores com maior grau de maturidade destaca-se o Indicador 1.3, referente à existência de um órgão ou estrutura colegiada responsável pela coordenação transversal das políticas de governo digital ou de TIC, atendido integralmente por 25 Unidades Federativas, o que corresponde a praticamente todos os estados participantes. Resultados igualmente elevados foram observados nos indicadores 1.1, que avalia a existência de estratégia de Governo Digital vigente (20 UFs), 1.2, relativo à existência de uma instituição responsável pela liderança da política de governo digital (24 UFs), e 1.10, que avalia a existência de uma unidade operacional de cibersegurança formalmente estabelecida (22 UFs). Esses resultados sugerem que a institucionalização da governança de governo digital e o fortalecimento das estruturas de segurança da informação já constituem práticas amplamente difundidas entre os governos estaduais.

Os indicadores destacados em verde na tabela são aqueles nos quais 20 ou mais UFs (aproximadamente 75% da quantidade absoluta das UFs) receberam nota máxima. Conforme estabelecido no artigo 18 da Instrução Normativa nº 06, o indicador que “tenha sua pontuação máxima alcançada em 20 (vinte) Estados ou Distrito Federal, aproximadamente 75% da quantidade absoluta das UFs, poderá ser excluído da edição subsequente, em qualquer das dimensões”. Dessa forma, esses indicadores passam a ser objeto de análise para verificar sua permanência nas próximas edições do IOSPD. Na Dimensão I, quatro indicadores enquadraram-se nesse critério: 1.1 (Estratégia de Governo Digital), 1.2 (Instituição responsável por liderar e coordenar as decisões de Governo Digital), 1.3 (Estrutura colegiada de coordenação de Governo Digital ou TIC) e 1.10 (Unidade operacional de cibersegurança).

Nos termos da Instrução Normativa, esses indicadores poderão ser avaliados quanto à sua manutenção, reformulação ou substituição em futuras edições do Índice, de forma a preservar a capacidade do IOSPD de diferenciar distintos níveis de maturidade digital entre as Unidades Federativas.

O indicador 1.9, relativo a pagamentos digitais via PIX ou cartão de crédito, alcançou pontuação máxima em 19 UFs, ficando próximo do patamar de 75%. Vale ressaltar que, em grande parte dos casos, uma das evidências apresentadas pelas UFs consistia na emissão e no pagamento de segunda via de faturas, em vez da disponibilização de meios de pagamento efetivamente integrados à jornada de um serviço público digital. Essa constatação sugere a necessidade de aperfeiçoar a definição do indicador, de forma a privilegiar a avaliação de pagamentos incorporados ao fluxo de solicitação e prestação dos serviços públicos digitais.

Já os indicadores 1.8, que avalia o uso de assinatura eletrônica corporativa e 1.11, relativo à existência de uma equipe de resposta a incidentes (CERT) formalizada ou equivalente, tiveram pontuação máxima em 17 UFs cada. Esses resultados indicam avanços relevantes, mas também mostram que ainda há espaço para ampliar a adoção transversal dessas soluções, especialmente quando a metodologia exige comprovação de uso em múltiplos sistemas, órgãos distintos ou níveis mais avançados de formalização e operação.

Em contrapartida, alguns indicadores continuam apresentando menor nível de maturidade nacional. O principal desafio identificado foi o Indicador 1.12, referente às políticas de conectividade, no qual apenas sete Unidades Federativas atingiram a pontuação máxima. A principal dificuldade concentrou-se na subpergunta B, que exige a comprovação de acesso à banda larga fixa por fibra óptica, com velocidade mínima de 100 Mbps, nas unidades públicas estaduais. Os resultados sugerem que, embora diversos estados possuam iniciativas voltadas à ampliação da conectividade, a universalização de infraestrutura de alta capacidade nos equipamentos públicos ainda representa um desafio relevante. Além disso, a avaliação evidenciou oportunidades de aperfeiçoamento metodológico para aumentar a objetividade e a comparabilidade desse indicador.

Da mesma forma, o Indicador 1.5, que avalia iniciativas voltadas ao desenvolvimento de competências digitais dos servidores públicos estaduais, foi plenamente atendido por apenas nove UFs. Esse resultado decorre, principalmente, do baixo atendimento à subpergunta A, que verifica a existência de um marco de competências digitais capaz de definir os conhecimentos, habilidades e atitudes esperados dos servidores para atuar no contexto da transformação digital. A baixa adoção desse tipo de referencial evidencia que, embora muitos estados já ofereçam ações de capacitação, a institucionalização de uma política estruturada de desenvolvimento de competências digitais ainda representa um desafio para a maior parte das UFs.

O Indicador 1.4, que avalia a existência de estruturas colegiadas de governança de dados, apresentou pontuação máxima em apenas 11 estados, indicando que esse continua sendo um tema em consolidação na administração pública estadual. Considerando o papel estratégico dos dados para a interoperabilidade, inteligência governamental e uso responsável de tecnologias emergentes, esse resultado evidencia uma importante oportunidade de evolução para as próximas edições do Índice.

Portanto, os resultados da Dimensão I demonstram que os estados brasileiros avançaram significativamente na consolidação das capacidades institucionais necessárias à transformação digital. A ampla disseminação de estruturas de governança, estratégias de governo digital e mecanismos de segurança da informação sugere que a agenda de modernização digital encontra-se institucionalizada em grande parte das administrações estaduais. Por outro lado, temas como governança de dados, desenvolvimento de competências digitais e conectividade permanecem como áreas prioritárias para o fortalecimento das capacidades estatais e para a continuidade da transformação digital dos serviços públicos.

3.3 – Resultados da Dimensão II – Oferta de Serviços Digitais

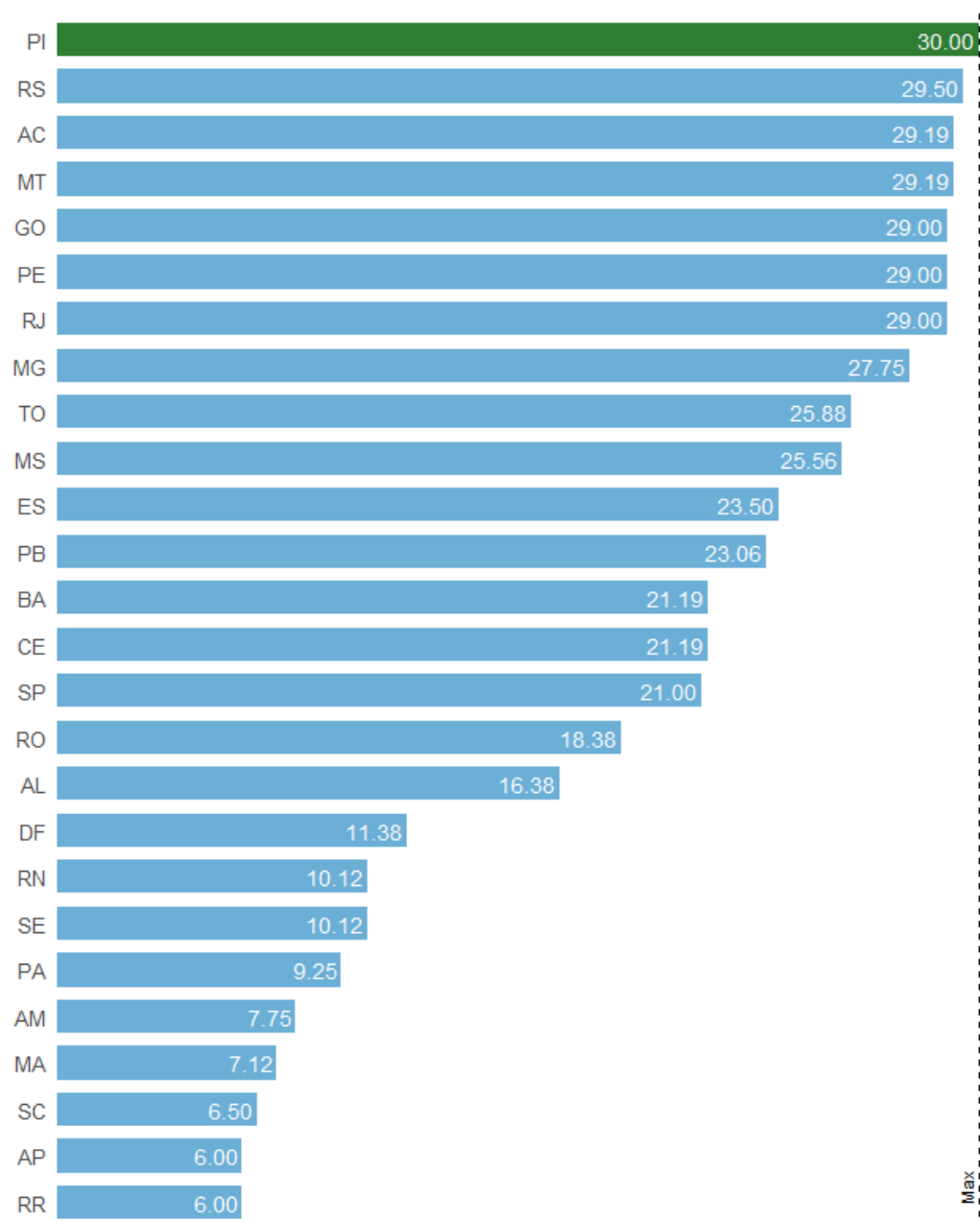
A Dimensão II avalia a disponibilidade de serviços públicos digitais ofertados diretamente ao cidadão pelas Unidades Federativas. Diferentemente da Dimensão I, que mensura as capacidades institucionais necessárias para sustentar a transformação digital, esta dimensão busca verificar se serviços públicos considerados prioritários estão efetivamente disponíveis em formato digital, reduzindo a necessidade de atendimento presencial e ampliando a conveniência, a acessibilidade e a eficiência da prestação de serviços públicos.

Na edição de 2026, a Dimensão II foi composta por 12 indicadores, cada um com valor máximo de 2,5 pontos, totalizando 30 pontos possíveis. Os indicadores abrangem serviços relacionados às áreas de educação, saúde, trânsito e identificação civil, incluindo matrícula escolar, solicitação de medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF), telessaúde, prova de vida digital,

recursos de infrações de trânsito, consulta de medicamentos, receita médica digital, emissão de certificado de conclusão do ensino médio, transferência escolar, transferência digital de veículos, Carteira de Identidade Nacional (CIN) e plataformas digitais de acesso aos serviços de saúde.

A média nacional da Dimensão II foi de 19,35 pontos, equivalente a 64,5% da pontuação máxima possível. Esse resultado posiciona a Dimensão II abaixo da média observada na Dimensão I (75,8%), indicando que a consolidação das capacidades institucionais de governo digital tem ocorrido em ritmo superior à ampliação da oferta efetiva de serviços públicos digitais.

Figura 8 – Desempenho por UF na Dimensão II



Fonte: IOSPD 2026 (ordem alfabética no caso de empate na pontuação)

Os resultados da Dimensão II são apresentados na Figura 8. O Estado do Piauí alcançou a pontuação máxima da dimensão (30 pontos). Além dele, Rio Grande do Sul (RS), com 29,50 pontos; Acre (AC), com 29,19 pontos; Mato Grosso (MT), com 29,19 pontos; Goiás (GO), com 29,00 pontos; Pernambuco (PE), com 29,00 pontos; Rio de Janeiro (RJ), com 29,00 pontos; Minas Gerais (MG), com 27,75 pontos; Tocantins (TO), com 25,88 pontos; e Mato Grosso do Sul (MS), com 25,56 pontos, obtiveram pelo menos 25 pontos, correspondentes a mais de 83% da pontuação máxima da dimensão.

Ao todo, 10 das 26 Unidades Federativas alcançaram esse patamar. Isso significa que cerca de 38,5% dos estados já disponibilizam, de forma consistente, a maior parte dos serviços avaliados pelo Índice. Ainda assim, a distribuição das pontuações mostra-se mais heterogênea do que na Dimensão I, indicando que a maturidade da oferta digital desses serviços ainda varia de forma significativa entre as Unidades da Federação.

A amplitude observada entre a maior pontuação (30 pontos) e a menor (6 pontos) demonstra que a oferta de serviços públicos digitais ainda apresenta diferentes níveis de implementação entre as Unidades Federativas, sobretudo em serviços que dependem de integração entre sistemas, compartilhamento de informações e coordenação entre diferentes órgãos da administração pública.

A análise por indicador permite identificar quais serviços já apresentam elevado grau de disseminação nacional e quais ainda representam desafios para os governos estaduais.

Tabela 10 – Número de UFs que receberam pontuação máxima por indicador da Dimensão II

Dimensão	Indicador	Número de UFs que receberam pontuação máxima	Percentual de UFs que receberam nota máxima
2	2.1 Disponibiliza serviço digital de rematrícula online nas escolas estaduais?	20	76,92%
2	2.2 Disponibiliza serviço digital para solicitação de medicamentos do componente especializado da assistência farmacêutica (CEAF)?	16	61,54%
2	2.3 O Estado oferece serviços estruturados de telessaúde para o cidadão?	11	42,31%
2	2.4 Disponibiliza prova de vida online para servidores, aposentados e pensionistas?	24	92,31%
2	2.5 Disponibiliza funcionalidade de apresentação de recurso e defesa online para infrações de trânsito em âmbito estadual?	19	73,08%
2	2.6 Disponibiliza consulta online dos medicamentos disponíveis na rede estadual de saúde?	18	69,23%
2	2.7 A rede estadual de saúde disponibiliza a emissão e o envio online de receita médica ao cidadão, após avaliação clínica por profissional habilitado?	13	50,00%

Dimensão	Indicador	Número de UFs que receberam pontuação máxima	Percentual de UFs que receberam nota máxima
2	2.8 Disponibiliza serviço de solicitação e emissão online de certificado de conclusão do ensino médio nas escolas da rede estadual de educação?	14	53,85%
2	2.9 Disponibiliza serviços de transferência online de alunos entre escolas da rede estadual?	16	61,54%
2	2.10 Disponibiliza transferência digital de veículos?	15	57,69%
2	2.11 Qual a porcentagem da população do estado com a Carteira de Identidade Nacional (CIN)?	1	3,85%
2	2.12 O Estado oferece acesso a serviços de saúde por meio de uma plataforma digital (ou aplicativo)?	6	23,08%

Fonte: IOSPD 2026

Entre os serviços com maior nível de disseminação destaca-se o Indicador 2.4 – Disponibiliza prova de vida online para servidores, aposentados e pensionistas?, com 24 Unidades da Federação atingindo a pontuação máxima, correspondendo a 92,3% dos estados participantes. Também se destacam os indicadores 2.1 – Disponibiliza serviço digital de matrícula online nas escolas estaduais?, com 20 UFs (76,9%), 2.5 – Disponibiliza funcionalidade de apresentação de recurso e defesa online para infrações de trânsito em âmbito estadual?, com 19 UFs (73,1%), e 2.6 – Disponibiliza consulta online dos medicamentos disponíveis na rede estadual de saúde?, com 18 UFs (69,2%).

Os indicadores destacados em verde na tabela correspondem àqueles nos quais 20 ou mais UFs (aproximadamente 75% da quantidade absoluta das UFs) receberam nota máxima. Na Dimensão II, apenas dois indicadores atingiram esse patamar: 2.1 – Disponibiliza serviço digital de matrícula online nas escolas estaduais? e 2.4 – Disponibiliza prova de vida online para servidores, aposentados e pensionistas?. O elevado grau de disseminação desses serviços indica que eles já se encontram amplamente institucionalizados entre os governos estaduais e poderão subsidiar futuras discussões pelo Comitê Técnico Externo quanto à sua manutenção, reformulação ou eventual substituição em edições futuras do IOSPD.

O Indicador 2.5 – Disponibiliza funcionalidade de apresentação de recurso e defesa online para infrações de trânsito em âmbito estadual? também apresentou elevado grau de disseminação, com 19 Unidades da Federação (73,1%) atingindo a pontuação máxima, ficando muito próximo do patamar de 75% previsto na Instrução Normativa. Esse resultado indica que o serviço já se encontra amplamente disseminado entre os

estados, embora ainda existam oportunidades de aperfeiçoamento metodológico quanto à delimitação do escopo e das funcionalidades efetivamente avaliadas.

Um segundo grupo de indicadores apresenta nível intermediário de disseminação entre os estados. É o caso da solicitação digital de medicamentos do CEAF (2.2), da transferência online de alunos (2.9), da transferência digital de veículos (2.10), da emissão de receitas médicas digitais (2.7) e da emissão de certificados de conclusão do ensino médio (2.8), cujos percentuais de Unidades Federativas com pontuação máxima variaram entre 50% e 61,5%. Esses resultados indicam que tais serviços já foram implementados por parcela relevante dos estados, embora sua disponibilidade ainda não seja uniforme no conjunto da Federação. Esse conjunto de indicadores representa uma etapa intermediária de maturidade, na qual o desafio deixa de ser apenas disponibilizar o serviço em formato digital e passa a envolver sua ampliação, padronização e consolidação entre as Unidades da Federação.

Por outro lado, alguns indicadores continuam apresentando baixo grau de maturidade nacional. O Indicador 2.11 – Qual a porcentagem da população do estado com a Carteira de Identidade Nacional (CIN)? foi o que apresentou menor percentual de estados com pontuação máxima, com apenas uma UF alcançando a nota máxima. Da mesma forma, o Indicador 2.12 – O Estado oferece acesso a serviços de saúde por meio de uma plataforma digital (ou aplicativo)? registrou pontuação máxima em apenas seis estados (23,1%), enquanto o Indicador 2.3 – O Estado oferece serviços estruturados de telessaúde para o cidadão? foi plenamente atendido por 11 UFs (42,3%). Esses resultados refletem a maior complexidade técnica e institucional desses indicadores, que exigem níveis mais elevados de integração entre sistemas, interoperabilidade, coordenação entre órgãos e maturidade da infraestrutura digital de saúde. No caso da Carteira de Identidade Nacional (2.11), o baixo desempenho também reflete o estágio ainda desigual de implementação do novo documento entre as Unidades da Federação. Já os indicadores relacionados à telessaúde (2.3) e às plataformas digitais de saúde (2.12) demandam capacidades institucionais mais avançadas, incluindo integração de sistemas, coordenação entre prestadores de serviços e jornadas digitais mais completas para o cidadão.

De forma geral, os resultados da Dimensão II sugerem que a oferta de serviços públicos digitais continua avançando entre os governos estaduais brasileiros, especialmente nos serviços administrativos mais consolidados. Por outro lado, a menor maturidade observada nos indicadores relacionados à integração de plataformas de saúde, identidade digital e serviços que dependem de interoperabilidade evidencia que a próxima etapa da transformação digital passa menos pela simples digitalização de serviços e mais pela sua integração, qualidade e capacidade de oferecer jornadas digitais completas ao cidadão.



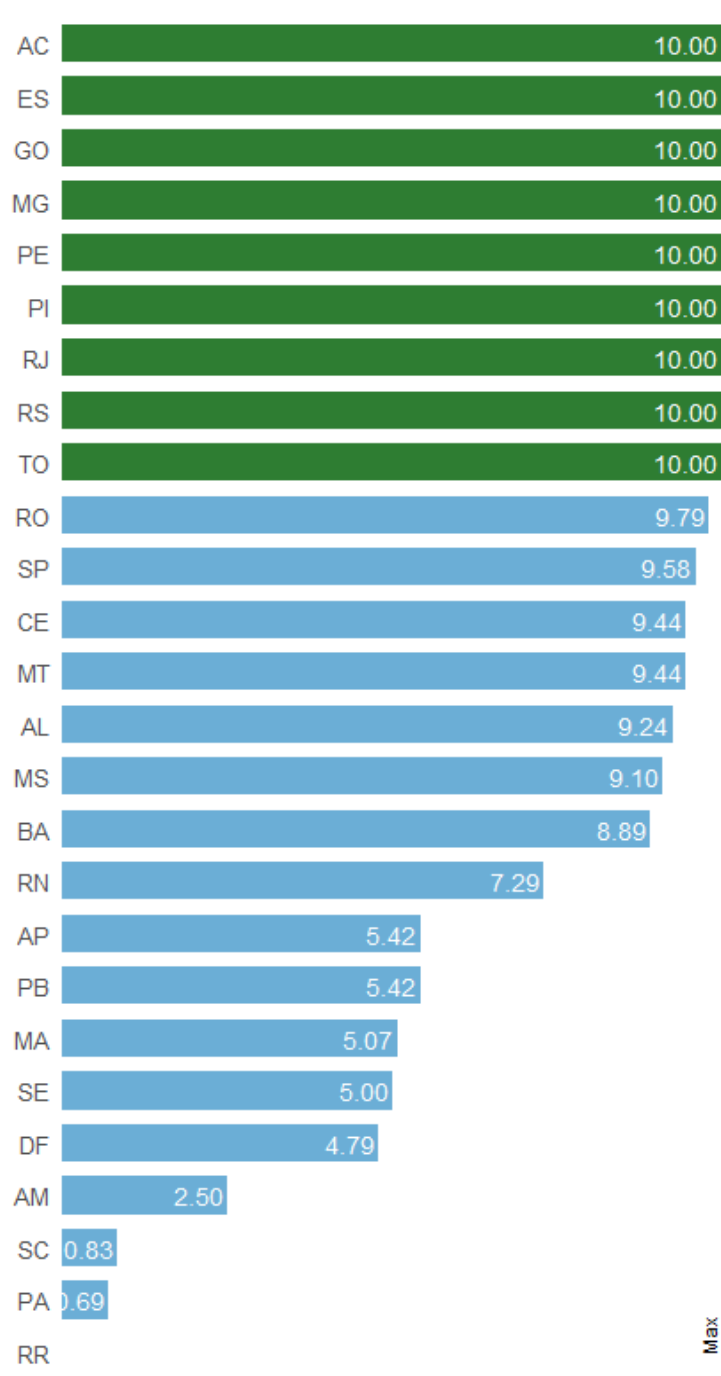
3.4 – Resultados da Dimensão III – Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais

A Dimensão III avalia o grau de institucionalização normativa da agenda de modernização e transformação digital nas Unidades Federativas. Em 2026, essa dimensão passou a ser composta por seis indicadores, com pontuação total máxima de 10 pontos. Os indicadores analisam a existência de normas, diretrizes ou instrumentos formais relacionados ao funcionamento do Portal Único ou Portal de Serviços, aos princípios de Governo Digital e eficiência pública, ao uso de assinaturas eletrônicas, à acessibilidade, simplificação, segurança da informação, privacidade, linguagem simples e gestão de dados.

A média nacional da Dimensão III foi de 7,40 pontos, equivalente a 74,0% da pontuação máxima possível. Esse resultado aproxima-se da média observada na Dimensão I – Capacidades de Ofertar Serviços Digitais (75,8%) e permanece acima da média da Dimensão II – Oferta de Serviços Digitais (64,5%). Em conjunto, esses resultados indicam que os marcos normativos e as capacidades institucionais da transformação digital encontram-se mais disseminados entre as Unidades Federativas do que a oferta efetiva de serviços públicos digitais ao cidadão.

Essa diferença é compatível com a natureza das dimensões avaliadas. A elaboração e institucionalização de normas tende a ocorrer em ritmo mais uniforme entre as administrações estaduais, enquanto a implementação de serviços digitais depende de fatores adicionais, como desenvolvimento tecnológico, integração entre sistemas, disponibilidade de infraestrutura e capacidade operacional dos órgãos responsáveis.

Figura 9 – Desempenho por UF na Dimensão III



Fonte: IOSPD 2026 (ordem alfabética no caso de empate na pontuação)

Os resultados da Dimensão III são apresentados na Figura 9. Nove Unidades Federativas – Acre (AC), Espírito Santo (ES), Goiás (GO), Minas Gerais (MG), Pernambuco (PE), Piauí (PI), Rio de Janeiro (RJ), Rio Grande do Sul (RS) e Tocantins

(TO) – atingiram a pontuação máxima de 10 pontos, demonstrando que comprovaram integralmente os requisitos normativos avaliados nesta dimensão.

Além dessas UFs, outros seis estados apresentaram desempenho elevado, com pontuação igual ou superior a 9 pontos: Rondônia (RO), São Paulo (SP), Ceará (CE), Mato Grosso (MT), Alagoas (AL) e Mato Grosso do Sul (MS). Dessa forma, 15 das 26 Unidades Federativas participantes alcançaram pelo menos 90% da pontuação máxima da dimensão, evidenciando um grupo amplo de estados com marcos normativos relativamente robustos para sustentar a modernização da oferta de serviços públicos digitais.

Na faixa intermediária, aparecem Bahia (BA), com 8,89 pontos, e Rio Grande do Norte (RN), com 7,29 pontos. Por fim, observa-se um conjunto de estados com pontuações inferiores a 6 pontos, indicando menor grau de formalização das normas relacionadas à transformação digital.

A amplitude entre a maior e a menor pontuação – de 10 pontos – demonstra que, embora a normatização da transformação digital esteja avançada em parte expressiva dos estados, ainda há UFs com lacunas relevantes na formalização de regras, diretrizes e instrumentos normativos associados à oferta de serviços digitais.

Tabela 11 – Número de UFs que receberam pontuação máxima por indicador da Dimensão III

Dimensão	Indicador	Número de UFs que receberam pontuação máxima	Percentual de UFs que receberam nota máxima
3	3.1 O funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços foi regulamentado pelo governo estadual/distrital?	14	53,85%
3	3.2 Os princípios para governo digital e eficiência pública foram normatizados pelo governo estadual/distrital, conforme previsto pela Lei Federal 14.129/2021?	22	84,62%
3	3.3 O uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos foi normatizado pelo governo estadual/distrital, conforme previsto pela Lei Federal 14.063/2020?	17	65,38%
3	3.4 Existem normativas (leis estaduais, decretos ou portarias) que abordam os seguintes tópicos?	14	53,85%

Dimensão	Indicador	Número de UFs que receberam pontuação máxima	Percentual de UFs que receberam nota máxima
3	3.5 Possui norma, manual ou diretriz oficial sobre linguagem simples aplicada à comunicação pública?	20	76,92%
3	3.6 Quais padrões ou diretrizes de gestão de dados existem no nível estadual?	12	46,15%

Fonte: IOSPD 2026

A análise por indicador permite identificar com maior precisão quais temas normativos já estão mais consolidados e quais ainda exigem maior desenvolvimento.

O indicador com maior número de pontuações máximas foi o 3.2 – Os princípios para governo digital e eficiência pública foram normatizados pelo governo estadual/distrital, conforme previsto pela Lei Federal 14.129/2021?, com 22 UFs atingindo a pontuação máxima. Esse resultado indica ampla incorporação, pelos estados, dos princípios gerais da agenda de governo digital e eficiência pública, alinhados à Lei Federal nº 14.129/2021.

O segundo maior resultado foi observado no indicador 3.5, relativo à existência de norma, manual ou diretriz oficial sobre Linguagem Simples aplicada à comunicação pública, no qual 20 UFs obtiveram pontuação máxima. Esse dado sugere avanço relevante da pauta de linguagem simples no âmbito estadual, refletindo a crescente preocupação com a clareza, a acessibilidade e a compreensão das informações públicas pelo cidadão.

Esses dois indicadores – 3.2 e 3.5 – atingiram pontuação máxima em 20 ou mais UFs. O elevado grau de atendimento sugere que esses temas já se encontram bastante disseminados entre os governos estaduais, ainda que sua qualidade, abrangência e implementação prática possam continuar variando entre as UFs.

Em patamar intermediário, destaca-se o indicador 3.3, que diz respeito à normatização do uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, no qual 17 UFs alcançaram pontuação máxima. Embora o resultado indique que a maioria dos estados já possui algum grau de regulamentação sobre o tema, ainda há espaço para ampliar a formalização do uso de assinaturas eletrônicas como instrumento transversal para a digitalização de processos administrativos e serviços públicos.

Os indicadores 3.1 – regulamentação do funcionamento do Portal Único ou Portal de Serviços e 3.4 – existência de normativas sobre acessibilidade, simplificação, segurança da informação e privacidade em serviços digitais tiveram 14 UFs com

pontuação máxima cada. Esses resultados revelam que cerca de metade das UFs participantes ainda não conseguiu comprovar integralmente os requisitos avaliados nesses temas.

No caso do indicador 3.1, a pontuação máxima exigia não apenas a existência de norma sobre o Portal Único ou Portal de Serviços, mas também elementos qualificadores, como a instituição formal do portal, a definição de responsabilidade do órgão central de TIC ou governo digital, estratégias de unificação ou padronização de canais digitais e prazos ou etapas de implementação. Assim, o resultado sugere que muitos estados já possuem portais ou canais digitais, mas ainda não dispõem de regulamentação suficientemente completa sobre sua governança, funcionamento e integração institucional.

No caso do indicador 3.4, o resultado mostra que a normatização de temas transversais, como acessibilidade, simplificação administrativa, segurança da informação e privacidade, ainda é desigual entre as UFs. Esses temas são fundamentais para garantir que a digitalização dos serviços públicos ocorra de forma inclusiva, segura e orientada à proteção de direitos dos cidadãos. A pontuação intermediária indica que, em muitos casos, os estados podem possuir normas sobre alguns desses temas, mas não necessariamente sobre todos os aspectos avaliados.

O menor nível de atendimento foi observado no indicador 3.6, que avalia a existência de padrões ou diretrizes de gestão de dados no nível estadual, com 12 UFs alcançando a pontuação máxima. Esse indicador avaliou a existência de normas ou diretrizes formais sobre temas como gestão de metadados, avaliação da qualidade dos dados, inventários de dados, anonimização de dados pessoais, dados abertos e papéis formalmente definidos para curadoria de dados. O resultado indica que a governança normativa de dados ainda é uma das principais lacunas da Dimensão 3.

Esse resultado é consistente com os achados da Dimensão I, na qual a existência de estruturas formais de governança de dados também figurou entre os temas com menor percentual de atendimento. Em conjunto, esses resultados sugerem que a governança de dados permanece como uma das agendas em desenvolvimento nas administrações estaduais.

Esse ponto é particularmente relevante porque a gestão de dados é uma capacidade transversal para diversas agendas de governo digital, incluindo interoperabilidade, personalização de serviços, monitoramento de políticas públicas, uso responsável de inteligência artificial e abertura de dados à sociedade. A baixa quantidade de UFs com pontuação máxima nesse indicador sugere que, embora muitos estados tenham avançado em normas gerais de governo digital, ainda há espaço significativo para desenvolver instrumentos mais específicos e robustos de governança de dados.

De maneira geral, os resultados da Dimensão III sugerem que a normatização da transformação digital já está em estágio avançado em parte relevante das Unidades Federativas, especialmente nos temas de princípios de governo digital e linguagem

simples. Ao mesmo tempo, os resultados mostram que a evolução normativa ainda não é homogênea. Os principais desafios concentram-se na regulamentação mais completa dos Portais Únicos ou Portais de Serviços, na normatização integrada de temas transversais como acessibilidade, simplificação, segurança e privacidade, e, sobretudo, na consolidação de diretrizes formais de gestão de dados.

Assim, a Dimensão III revela um cenário de avanço importante, mas ainda em processo de amadurecimento. A próxima etapa da agenda normativa estadual parece depender menos da simples existência de normas gerais de governo digital e mais da capacidade de desenvolver marcos regulatórios específicos, integrados e operacionalizáveis, capazes de orientar a implementação efetiva de serviços digitais mais seguros, acessíveis, interoperáveis e centrados no cidadão.

3.5 – Resultados da Dimensão IV – Inclusividade na Oferta de Serviços Digitais

A Dimensão IV avalia em que medida os serviços públicos digitais são ofertados de forma acessível, compreensível e centrada nas necessidades do cidadão. Diferentemente das edições anteriores, em que a dimensão se concentrava predominantemente na aplicação da técnica de Linguagem Simples, a edição de 2026 ampliou significativamente seu escopo para contemplar outros componentes essenciais da inclusividade na oferta de serviços digitais, incorporando aspectos relacionados à experiência do usuário e às condições necessárias para que os serviços digitais sejam efetivamente utilizados por diferentes perfis da população.

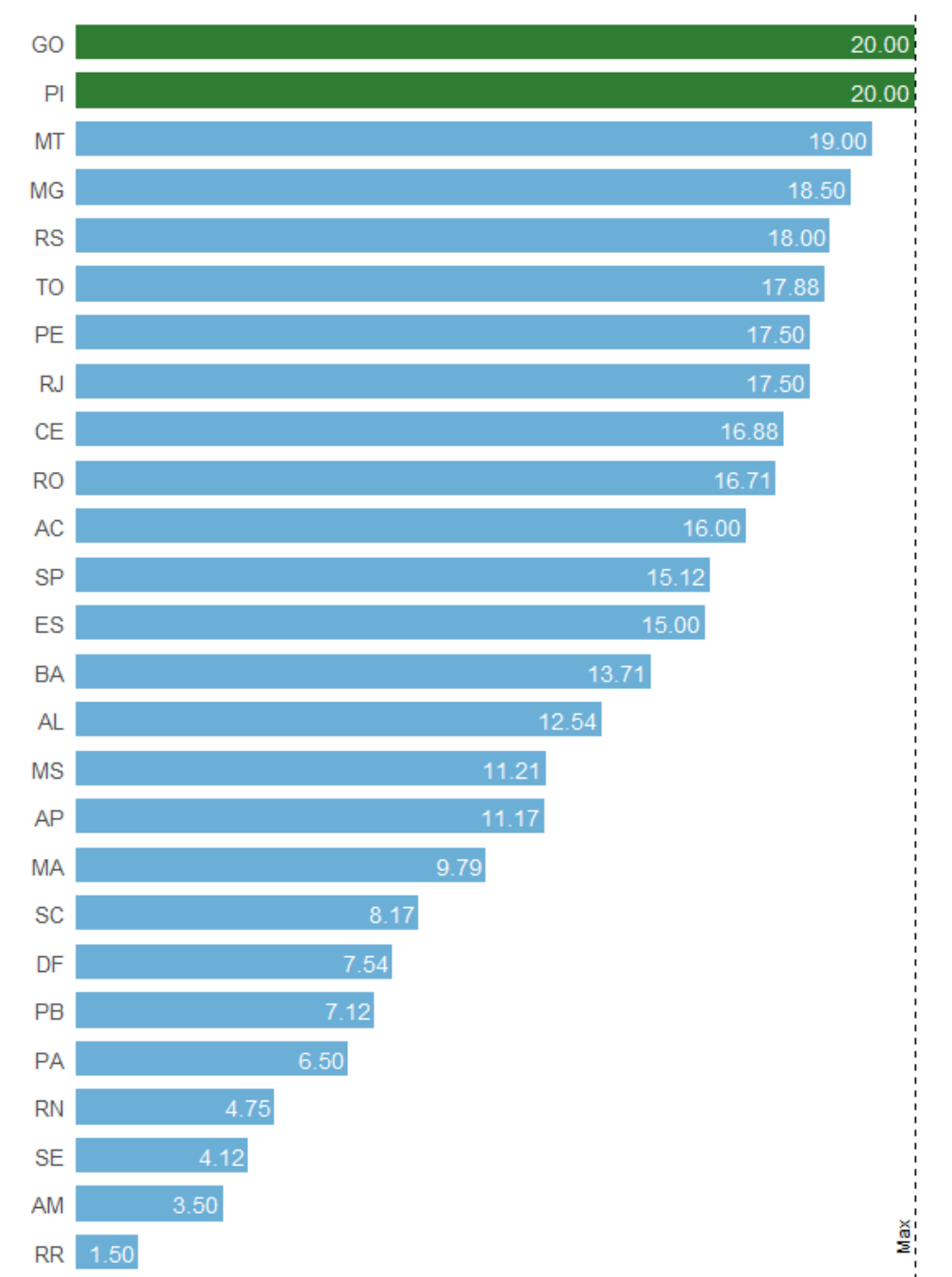
Na edição de 2026, a Dimensão IV foi composta por oito indicadores, cada um com valor máximo de 2,5 pontos, totalizando 20 pontos possíveis. Os indicadores abrangem temas como Linguagem Simples, design centrado no usuário, estratégias de omnicanalidade, acessibilidade digital, utilização efetiva do portal de serviços, alfabetização digital e fechamento de brechas digitais, avaliação da satisfação dos usuários e mecanismos estruturados de participação digital.

Essa reformulação buscou proporcionar uma avaliação mais abrangente da capacidade dos estados de disponibilizar serviços digitais que não apenas existam, mas que sejam efetivamente acessíveis, compreensíveis e utilizáveis por diferentes perfis de cidadãos.

A média nacional foi de 12,68 pontos, equivalente a 63,41% da pontuação máxima, representando o menor desempenho entre as quatro primeiras dimensões do IOSPD. Comparativamente às Dimensões I (75,8%), II (64,5%) e III (74,0%), esse resultado indica que as iniciativas voltadas à experiência do usuário e à inclusão digital ainda se encontram em estágio menos consolidado do que as capacidades institucionais, os marcos normativos e a própria oferta de serviços públicos digitais.

Esse comportamento é compatível com a natureza da dimensão. Enquanto a implantação de capacidades institucionais, normas e serviços depende principalmente de decisões organizacionais e investimentos tecnológicos, a construção de uma experiência digital centrada no cidadão exige processos contínuos de avaliação, participação social, melhoria dos serviços e compreensão das diferentes necessidades dos usuários.

Figura 10 – Desempenho por UF na Dimensão IV



Fonte: IOSPD 2026 (ordem alfabética no caso de empate na pontuação)

Os resultados apresentados na Figura 10 mostram que apenas duas Unidades Federativas – Goiás (GO) e Piauí (PI) – alcançaram a pontuação máxima da dimensão (20 pontos).

Além dessas, Mato Grosso (19,00 pontos), Minas Gerais (18,50 pontos), Rio Grande do Sul (18,00 pontos), Tocantins (17,88 pontos), Pernambuco (17,50 pontos), Rio de Janeiro (17,50 pontos), Ceará (16,88 pontos), Rondônia (16,71 pontos) e Acre (16 pontos) obtiveram pelo menos 16 pontos, correspondentes a 80% da pontuação máxima da dimensão.

Ao todo, 11 das 26 Unidades Federativas atingiram esse patamar, indicando que aproximadamente 42,31% dos estados já incorporaram parte expressiva das práticas relacionadas à experiência do usuário, acessibilidade, participação digital e utilização dos serviços.

A diferença de 18,5 pontos entre a maior e a menor pontuação evidencia que, embora diversos estados tenham avançado significativamente na adoção de práticas de inclusão digital e melhoria da experiência do usuário, ainda existem diferenças expressivas quanto à maturidade dessas iniciativas.

Tabela 12 – Número de UFs que receberam pontuação máxima por indicador da Dimensão IV

Dimensão	Indicador	Número de UFs que receberam pontuação máxima	Percentual de UFs que receberam nota máxima
4	4.1 Os serviços públicos estão descritos com linguagem simples?	14	53,85%
4	4.2 O estado possui um kit de ferramentas para formalizar o processo de participação dos cidadãos e empresas no desenho, teste ou melhoria dos serviços digitais, realizando testes de usabilidade e compreensão com usuários reais?	10	38,46%
4	4.3 Possui em operação uma estratégia de omnicanalidade que integre diferentes canais de atendimento?	15	57,69%
4	4.4 Qual o grau de adaptação do portal único ou de serviços para garantir acessibilidade a pessoas com deficiência auditiva e visual, em conformidade com as legislações vigentes, Lei nº	13	50,00%

Dimensão	Indicador	Número de UFs que receberam pontuação máxima	Percentual de UFs que receberam nota máxima
	13.146/2015 e com os padrões de acessibilidade (eMAG, W3C)?		
4	4.5 Os cidadãos efetivamente acessam e utilizam o portal de serviços digitais?	3	11,54%
4	4.6 O Estado possui uma estratégia de alfabetização digital e fechamento de brechas digitais?	9	34,62%
4	4.7 Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados?	12	46,15%
4	4.8 Possui plataforma ou algum outro mecanismo para participação digital? (por exemplo, participa +)	21	80,77%

Fonte: IOSPD 2026

A análise por indicador revela diferentes níveis de disseminação das práticas relacionadas à inclusividade dos serviços digitais.

O tema com maior grau de disseminação foi o Indicador 4.8, referente à existência de plataformas ou mecanismos estruturados de participação digital, no qual 21 Unidades Federativas (80,8%) obtiveram pontuação máxima. Esse resultado demonstra que mecanismos institucionais de participação já se encontram presentes na maior parte dos estados.

Também apresentaram desempenho mais elevado os indicadores 4.3 – Possui em operação uma estratégia de omnicanalidade que integre diferentes canais de atendimento?, com 15 UFs (57,7%) atingindo a pontuação máxima, 4.1 – Os serviços públicos estão descritos com linguagem simples?, com 14 UFs (53,8%), e 4.4, com 13 UFs (50,0%).

Por outro lado, os menores níveis de disseminação concentram-se em indicadores que avaliam a utilização efetiva dos serviços e a incorporação sistemática da perspectiva do usuário na gestão pública.

O Indicador 4.5, que avalia o uso efetivo do Portal de Serviços pelos cidadãos, apresentou pontuação máxima em apenas três Unidades Federativas (11,5%), constituindo o menor percentual observado na dimensão.

Da mesma forma, o Indicador 4.6 – O Estado possui uma estratégia de alfabetização digital e fechamento de brechas digitais? registrou pontuação máxima em apenas nove estados (34,6%), enquanto o Indicador 4.2 – O Estado possui um kit de ferramentas para formalizar o processo de participação dos cidadãos e empresas no desenho, teste ou melhoria dos serviços digitais? foi plenamente atendido por 10 UFs (38,5%). Esses resultados indicam que, embora os estados tenham avançado na disponibilização de serviços digitais e em aspectos relacionados à acessibilidade, ainda há desafios importantes na institucionalização de práticas de design centrado no usuário, inclusão digital e promoção do uso efetivo dos serviços digitais pela população.

O Indicador 4.7 – Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados? também apresentou resultados intermediários, com 12 Unidades da Federação (46,2%) alcançando a pontuação máxima. Esse resultado sugere que, embora diversos estados já colem informações sobre a percepção dos usuários, ainda existe espaço para ampliar o uso sistemático dessas informações na melhoria contínua dos serviços públicos digitais.

Os resultados da Dimensão IV sugerem que os estados brasileiros apresentam maior grau de maturidade em iniciativas relacionadas à participação digital, linguagem simples, acessibilidade e integração entre canais de atendimento. Em contrapartida, temas relacionados ao uso efetivo dos serviços digitais, à alfabetização digital e à institucionalização de práticas de design centrado no usuário permanecem em estágios mais heterogêneos de desenvolvimento. Esse padrão reforça que a próxima etapa da transformação digital dos governos estaduais dependerá não apenas da disponibilização de serviços digitais, mas também da capacidade de assegurar que esses serviços sejam efetivamente utilizados, acessíveis e continuamente aprimorados a partir das necessidades dos cidadãos.

Quando analisadas em conjunto, as quatro primeiras dimensões do IOSPD revelam uma sequência consistente de maturidade da transformação digital. As capacidades institucionais (Dimensão I) e os marcos normativos (Dimensão III) apresentam as maiores médias do Índice, seguidas pela oferta de serviços digitais (Dimensão II). A Dimensão IV, por sua vez, registra a menor média entre elas, indicando que o principal desafio da transformação digital deixa de ser apenas estruturar capacidades, editar normas ou disponibilizar serviços e passa a concentrar-se na construção de serviços efetivamente utilizados, acessíveis e centrados nas necessidades dos cidadãos.

3.6 – Resultados da Dimensão V – Inovação na Oferta de Serviços Digitais

A Dimensão V representa uma das principais inovações metodológicas introduzidas na edição de 2026 do IOSPD. Composta por seis indicadores, quatro deles inéditos nesta edição, a dimensão avalia a maturidade institucional dos Estados e do Distrito Federal na governança e no uso de inteligência artificial (IA) no setor público, bem

como em temas correlatos de inovação: compras públicas para inovação, uso de APIs abertas, laboratórios de inovação e apoio à transformação digital dos municípios.

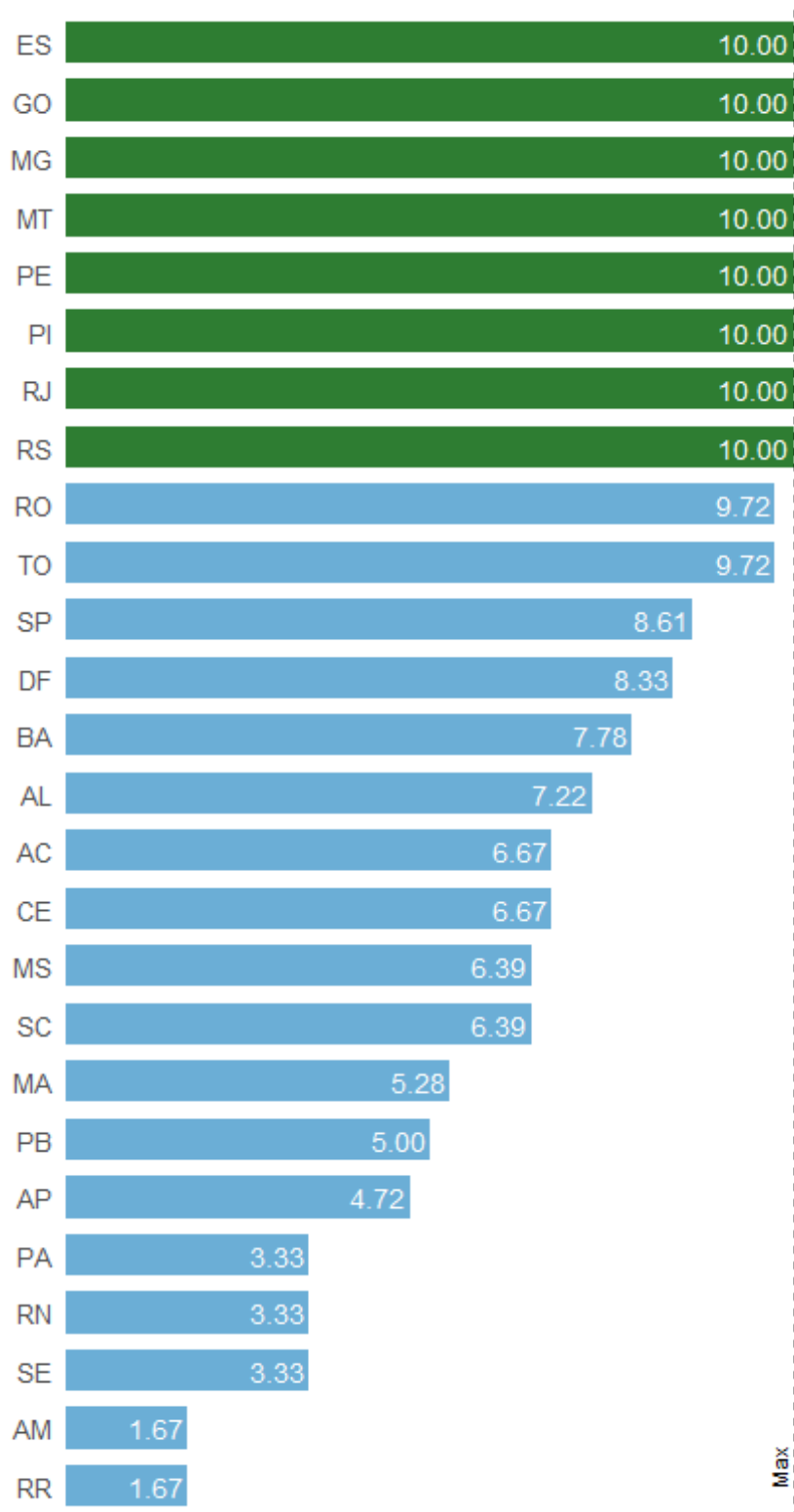
Dos seis indicadores, apenas o 5.5 (existência de laboratório de inovação) já constava, em formato equivalente, em edições anteriores do Índice. O indicador 5.2 foi reformulado para focar principalmente em Inteligência Artificial, ao passo que os demais foram formulados especificamente para esta edição, com perguntas que dialogam com temas já tratados nas Dimensões I a IV, agora sob a ótica da inovação.

A pontuação máxima da Dimensão V é de 10,00 pontos, distribuídos igualmente entre os seis indicadores (1,6667³ ponto cada). Considerando as 26 UFs participantes, a pontuação média foi de 7,15 pontos (71,5% da pontuação máxima), posicionando a Dimensão V entre as de maior desempenho médio do Índice, atrás apenas das Dimensões I (75,8%) e III (74,0%).

Esse resultado demonstra que práticas relacionadas à inovação já se encontram relativamente disseminadas entre as Unidades Federativas. Entretanto, a análise dos indicadores demonstra que diferentes componentes da inovação apresentam níveis distintos de maturidade, especialmente quando se compara a adoção de instrumentos já consolidados com a institucionalização da governança da inteligência artificial.

³ O valor 1,6667 é apresentado de forma arredondada apenas para fins de visualização. Nos cálculos do índice, foi utilizado o valor exato de 10/6 (1,666666666666667), sem arredondamento.

Figura 11 – Desempenho por UF na Dimensão V



Fonte: IOSPD 2026 (ordem alfabética no caso de empate na pontuação)

Os resultados apresentados na Figura 11 mostram que oito Unidades Federativas alcançaram a pontuação máxima da dimensão (10 pontos): Espírito Santo (ES), Goiás (GO), Minas Gerais (MG), Mato Grosso (MT), Pernambuco (PE), Piauí (PI), Rio de Janeiro (RJ) e Rio Grande do Sul (RS).

Além dessas, Rondônia (RO) e Tocantins (TO) obtiveram 9,72 pontos, enquanto São Paulo (SP) alcançou 8,61 pontos e o Distrito Federal (DF) registrou 8,33 pontos.

Ao todo, 10 das 26 Unidades Federativas atingiram pelo menos 9 pontos, correspondentes a 90% da pontuação máxima da dimensão, indicando ampla adoção dos instrumentos de inovação avaliados.

Em contrapartida, observa-se um conjunto de estados com pontuações intermediárias, refletindo adoção parcial desses instrumentos, e outro grupo com pontuações inferiores a 5 pontos, indicando que as práticas relacionadas à inovação ainda se encontram em estágio inicial de institucionalização.

A distribuição das pontuações, variando entre 1,67 e 10 pontos, demonstra que a inovação na oferta de serviços digitais ainda apresenta diferentes níveis de maturidade entre as Unidades Federativas, especialmente em temas mais recentes, como a governança da inteligência artificial.

Tabela 13 – Número de UFs que receberam pontuação máxima por indicador da Dimensão V

Dimensão	Indicador	Número de UFs que receberam pontuação máxima	Percentual de UFs que receberam pontuação máxima
5	5.1 Estratégia/política estadual de IA	11	42,31%
5	5.2 Uso de soluções de IA em serviços públicos	10	38,46%
5	5.3 Compras públicas para inovação (CPIN)	18	69,23%
5	5.4 Uso de APIs abertas	23	88,46%
5	5.5 Laboratório de inovação	21	80,77%
5	5.6 Apoio à transformação digital dos municípios	22	84,62%

Fonte: IOSPD 2026

A análise por indicador evidencia dois grupos distintos de resultados.

O primeiro reúne práticas de inovação já amplamente disseminadas entre os governos estaduais.

O indicador 5.4 (uso de APIs abertas) foi o de melhor desempenho da dimensão: 23 das 26 UFs avaliadas obtiveram pontuação máxima, o que indica que a disponibilização de dados e serviços governamentais para reuso por terceiros já é prática amplamente disseminada entre os Estados. Também registraram elevada disseminação o indicador 5.6 (apoio à transformação digital dos municípios), com 22 Unidades pontuando integralmente, e o indicador 5.5 (laboratórios de inovação), com 21 Unidades. Este resultado reflete a maturidade já alcançada por este último indicador em edições anteriores do Índice.

Esses resultados indicam que instrumentos voltados à colaboração institucional, ao compartilhamento de soluções e à inovação aberta já se encontram incorporados às estratégias de transformação digital da maior parte das administrações estaduais.

No caso específico do Indicador 5.6, entretanto, a análise qualitativa das evidências apresentadas recomenda cautela na interpretação dos resultados.

Em pelo menos quatro Unidades Federativas, a principal evidência consistiu na disponibilização do Sistema Eletrônico de Informações (SEI) aos municípios, muitas vezes por meio da adesão ao Programa Nacional de Processo Eletrônico (ProPEN), coordenado pelo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos.

Esse resultado sugere que parte da pontuação obtida decorre da utilização e disseminação de uma solução estruturada pelo Governo Federal, e não necessariamente do desenvolvimento de iniciativas estaduais próprias de apoio à transformação digital municipal.

O indicador 5.3 (compras públicas para inovação) teve desempenho intermediário, com 18 UFs atingindo a pontuação máxima. Uma parte relevante dos casos que não pontuaram integralmente decorreu da apresentação de evidências referentes a contratações realizadas fora do período de referência exigido pelo indicador (ano-calendário de 2025).

Em contraste, os indicadores relacionados diretamente à governança da inteligência artificial apresentaram os menores níveis de disseminação da dimensão.

O Indicador 5.1, referente à existência de estratégia ou política estadual de inteligência artificial, registrou pontuação máxima em 11 Unidades Federativas (42,3%), mas também obteve a maior incidência de nota zero da dimensão, tendo em vista que 13 UFs, isto é, metade dos estados participantes, receberam nota zero no indicador.

A análise qualitativa das evidências apresentadas indica que parte considerável dos Estados possui normas ou políticas que mencionam IA de forma genérica, geralmente no âmbito de estratégias mais amplas de governo digital, mas sem definir metas quantificáveis, ações, mecanismos de monitoramento, governança, prazo de revisão e responsabilidades específicas para utilização da IA no setor público, conforme exigido pelos seis qualificadores do indicador.

Resultado semelhante foi observado no Indicador 5.2, referente ao uso de soluções de inteligência artificial na prestação de serviços públicos, plenamente atendido por 10 Unidades Federativas (38,5%).

Embora a maior parte dos estados já utilize algumas aplicações baseadas em inteligência artificial, como assistentes virtuais, reconhecimento de imagens, automação de processos ou análise de dados, poucos demonstraram utilização abrangente das diferentes modalidades tecnológicas consideradas pela metodologia.

De maneira geral, os resultados da Dimensão V sugerem que as UFs brasileiras avançaram de forma consistente em práticas de inovação já mais consolidadas como abertura dos dados, laboratórios de inovação e suporte aos municípios, mas ainda constroem, de forma desigual, a governança formal necessária para orientar e escalar o uso da inteligência artificial de maneira estratégica e responsável no setor público.

Essa distribuição é consistente com a natureza dos temas avaliados. Instrumentos como laboratórios de inovação e APIs abertas vêm sendo incorporados às administrações públicas brasileiras há vários anos, enquanto a governança da inteligência artificial constitui uma agenda recente, impulsionada pela rápida evolução das tecnologias generativas e pelo crescente debate sobre seu uso ético, seguro e responsável na administração pública.

Nenhum resultado da Dimensão V foi objeto de contestação formal pelas Unidades Federativas perante a Comissão de Análise de Contestação, indicando adequada compreensão dos critérios metodológicos empregados na avaliação.

3.7 – Indicadores com maior incidência de nota zero

Além da análise das pontuações obtidas em cada dimensão, uma forma complementar de interpretar os resultados do IOSPD consiste em observar os indicadores que concentraram maior número de notas zero entre as Unidades Federativas. Enquanto as médias por dimensão permitem identificar o grau de maturidade alcançado em diferentes aspectos da transformação digital, a incidência de notas zero evidencia os temas em que a ausência de capacidades, serviços ou instrumentos ainda é mais disseminada entre os estados.

A Tabela 14 apresenta os indicadores em que dez ou mais Unidades Federativas obtiveram nota zero, permitindo identificar os desafios mais recorrentes observados na edição de 2026. Em vez de representar situações isoladas, esses indicadores revelam áreas nas quais uma parcela expressiva dos estados ainda não implementou as capacidades ou funcionalidades avaliadas.

Tabela 14 – Indicadores em que dez ou mais UFs obtiveram nota zero

Dimensão	Indicador	Número de UFs que receberam nota zero
4	4.2 O Estado possui um kit de ferramentas para formalizar o processo de participação dos cidadãos e empresas no desenho, teste ou melhoria dos serviços digitais, realizando testes de usabilidade e compreensão com usuários reais?	16
4	4.5 Os cidadãos efetivamente acessam e utilizam o portal de serviços digitais?	16
1	1.4 Existe estrutura colegiada de governança de dados instituída formalmente?	15
2	2.7 A rede estadual de saúde disponibiliza a emissão e o envio online de receita médica ao cidadão, após avaliação clínica por profissional habilitado?	13
5	5.1 O Estado possui uma estratégia ou política estadual que oriente o uso de inteligência artificial (IA) no setor público?	13
2	2.12 O Estado oferece acesso a serviços de saúde por meio de uma plataforma digital (ou aplicativo)?	12
2	2.8 Disponibiliza serviço de solicitação e emissão online de certificado de conclusão do ensino médio nas escolas da rede estadual de educação?	12
2	2.10 Disponibiliza transferência digital de veículos?	11
2	2.2 Disponibiliza serviço digital para solicitação de medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF)?	10
2	2.9 Disponibiliza serviços de transferência online de alunos entre escolas da rede estadual?	10

Fonte: IOSPD 2026

Os resultados mostram que os maiores desafios concentram-se, em primeiro lugar, na Dimensão IV, voltada à experiência do cidadão. Os dois indicadores com maior incidência de nota zero foram "O Estado possui um kit de ferramentas para formalizar o processo de participação dos cidadãos e empresas no desenho, teste ou melhoria dos serviços digitais, realizando testes de usabilidade e compreensão com usuários

reais?" (Indicador 4.2) e "Os cidadãos efetivamente acessam e utilizam o portal de serviços digitais?" (Indicador 4.5), ambos com dezesseis Unidades Federativas recebendo nota zero. Esses resultados sugerem que, embora a oferta de serviços digitais tenha avançado, ainda são pouco disseminadas práticas sistemáticas de coprodução, testes com usuários e monitoramento do uso do portal de serviços públicos digitais (em relação ao GOV.BR).

Além disso, quinze UFs obtiveram nota zero no indicador "Existe estrutura colegiada de governança de dados instituída formalmente?" (Indicador 1.4), enquanto treze não apresentaram evidências de uma "Estratégia ou política estadual que oriente o uso de inteligência artificial (IA) no setor público" (Indicador 5.1). A elevada incidência de notas zero nesses indicadores reforça que a institucionalização da governança de dados e a definição de diretrizes para o uso da inteligência artificial ainda representam desafios relevantes para parte significativa das Unidades Federativas.

Na Dimensão II, os indicadores com maior incidência de nota zero concentram-se principalmente na área da saúde. Destacam-se "A rede estadual de saúde disponibiliza a emissão e o envio online de receita médica ao cidadão, após avaliação clínica por profissional habilitado?" (Indicador 2.7), com treze UFs; "O Estado oferece acesso a serviços de saúde por meio de uma plataforma digital (ou aplicativo)?" (Indicador 2.12), com doze UFs; e "Disponibiliza serviço digital para solicitação de medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF)?" (Indicador 2.2), com dez UFs recebendo nota zero.

Também aparecem entre os indicadores mais recorrentes "Disponibiliza serviço de solicitação e emissão online de certificado de conclusão do ensino médio nas escolas da rede estadual de educação?" (Indicador 2.8), "Disponibiliza transferência digital de veículos?" (Indicador 2.10) e "Disponibiliza serviços de transferência online de alunos entre escolas da rede estadual?" (Indicador 2.9). Esse conjunto de resultados indica que a expansão da oferta digital ainda ocorre de forma heterogênea entre diferentes políticas públicas, coexistindo serviços amplamente disseminados com outros cuja implementação permanece restrita a um número menor de estados.

Em conjunto, esses resultados complementam a análise desenvolvida ao longo deste relatório. Enquanto as dimensões relacionadas às capacidades institucionais e aos marcos normativos apresentam, em média, níveis mais elevados de maturidade, a incidência de notas zero mostra que os principais desafios atuais concentram-se na consolidação da governança de dados, na ampliação da digitalização de serviços específicos, especialmente na área da saúde, no fortalecimento de mecanismos de participação e monitoramento da experiência do usuário e na institucionalização de estratégias para o uso da inteligência artificial.

4 – COMPARATIVO DE EDIÇÕES ANTERIORES

As mudanças metodológicas implementadas na edição de 2026 do IOSPD tornam necessária cautela na comparação dos resultados com edições anteriores.

Na edição de 2025, a pontuação geral era composta apenas pelas Dimensões I, II, III e IV, totalizando 179,5 pontos. A Dimensão V, com pontuação máxima de 40,5 pontos, era avaliada separadamente e não integrava o resultado geral. Dessa forma, a comparação direta das pontuações absolutas entre os dois ciclos poderia induzir interpretações equivocadas.

Para minimizar esse efeito, a pontuação geral do IOSPD 2025 foi convertida para uma escala de 0 a 100 pontos, tomando-se como referência a pontuação máxima possível (179,5 pontos). Essa padronização permitiu comparar, de maneira aproximada, o desempenho relativo das Unidades Federativas entre as duas edições, preservando a posição de cada estado em relação ao desempenho máximo alcançável naquele respectivo ciclo.

4.1 – Comparativo e evolução da pontuação e do nível de maturidade entre as edições de 2025 e 2026 (sem a Dimensão V no ano de 2025)

A Tabela 15 apresenta a comparação entre as edições de 2025 e 2026, contemplando a pontuação padronizada de 2025, a pontuação obtida em 2026, a variação percentual entre os dois anos, bem como a evolução na classificação por selos (aplicada a 2025 para comparação).

Tabela 15 – Comparativo da pontuação entre 2025 e 2026

UF	Pontuação 2025 (percentual)	Pontuação 2026	Variação entre 2025 e 2026	Selo que teria recebido em 2025	Selo 2026
PI	100,00	100,00	O desempenho da UF permaneceu o mesmo	Selo Ouro	Selo Ouro
GO	94,99	99,00	▲ O desempenho da UF aumentou em 4,22%	Selo Ouro	Selo Ouro
RS	100,00	97,50	▼ O desempenho da UF reduziu em 2,5%	Selo Ouro	Selo Ouro
PE	88,86	96,28	▲ O desempenho da UF aumentou em 8,34%	Selo Prata	Selo Ouro
MG	90,25	95,42	▲ O desempenho da UF aumentou em 5,72%	Selo Ouro	Selo Ouro
MT	91,92	93,80	▲ O desempenho da UF aumentou em 2,04%	Selo Ouro	Selo Ouro
RJ	97,49	93,78	▼ O desempenho da UF reduziu em 3,81%	Selo Ouro	Selo Ouro
TO	88,16	93,47	▲ O desempenho da UF aumentou em 6,03%	Selo Prata	Selo Ouro
ES	70,33	88,50	▲ O desempenho da UF aumentou em 25,84%	Selo Bronze	Selo Prata
AC	96,94	87,43	▼ O desempenho da UF reduziu em 9,81%	Selo Ouro	Selo Prata
CE	76,04	83,59	▲ O desempenho da UF aumentou em 9,93%	Selo Bronze	Selo Prata
SP	87,33	82,48	▼ O desempenho da UF reduziu em 5,55%	Selo Prata	Selo Prata
RO	83,98	79,63	▼ O desempenho da UF reduziu em 5,18%	Selo Prata	Selo Bronze
BA	48,33	77,01	▲ O desempenho da UF aumentou em 59,35%	-	Selo Bronze
MS	87,33	74,81	▼ O desempenho da UF reduziu em 14,34%	Selo Prata	Selo Bronze
AL	25,77	67,84	▲ O desempenho da UF aumentou em 163,23%	-	-
PB	45,26	63,71	▲ O desempenho da UF aumentou em 40,77%	-	-
DF	45,13	50,74	▲ O desempenho da UF aumentou em 12,44%	-	-
MA	45,68	42,14	▼ O desempenho da UF reduziu em 7,74%	-	-
SE	40,81	41,16	▲ O desempenho da UF aumentou em 0,86%	-	-
AP	52,71	39,91	▼ O desempenho da UF reduziu em 24,28%	-	-
RN	7,52	38,36	▲ O desempenho da UF aumentou em 410,17%	-	-
SC	48,61	38,23	▼ O desempenho da UF reduziu em 21,36%	-	-
AM	26,53	31,81	▲ O desempenho da UF aumentou em 19,89%	-	-
PA	47,63	31,48	▼ O desempenho da UF reduziu em 33,91%	-	-
RR	14,07	14,17	▲ O desempenho da UF aumentou em 0,69%	-	-

Fonte: IOSPD 2025 e 2026

Os resultados indicam que, apesar das mudanças metodológicas, observa-se elevada estabilidade entre as Unidades Federativas de melhor desempenho. Das oito

UFs contempladas com o Selo Ouro em 2026, todas já figuravam entre as oito primeiras colocações do ranking de 2025⁴, demonstrando consistência no desempenho ao longo do tempo. O Estado do Piauí permaneceu no grupo de maior desempenho, alcançando novamente a pontuação máxima do Índice.

Entre as Unidades Federativas que apresentaram maior evolução relativa de desempenho destacam-se o Rio Grande do Norte, cuja pontuação aumentou em 410,17% em relação à pontuação padronizada de 2025, seguida por Alagoas (163,2%), Bahia (59,4%), Paraíba (40,8%) e Espírito Santo (25,8%). Esses resultados indicam avanços relevantes na maturidade digital desses estados.

A análise da classificação por selo revela mudanças relevantes. Aplicando a metodologia dos selos para 2025 apenas para fins de comparação, observa-se que Pernambuco e Tocantins evoluíram do Selo Prata para o Selo Ouro, enquanto Espírito Santo e Ceará passaram do Selo Bronze para o Selo Prata. A Bahia, por sua vez, deixou de figurar entre os estados sem selo e passou a conquistar o Selo Bronze.

De maneira geral, a comparação entre 2025 e 2026 indica que os estados líderes mantiveram elevado grau de maturidade digital, ao mesmo tempo em que diversas Unidades Federativas de desempenho intermediário apresentaram avanços expressivos, reduzindo parcialmente a distância em relação ao grupo de maior desempenho. Ainda que as alterações metodológicas recomendem cautela na interpretação dos resultados, a análise sugere uma trajetória consistente de fortalecimento da oferta de serviços públicos digitais em diversas regiões do país, mostrando um avanço consolidado dos estados brasileiros na transformação digital.

4.2 – Comparativo e evolução da pontuação entre as edições de 2025 e 2026 (com a Dimensão V no ano de 2025)

Embora a comparação apresentada na seção anterior preserve a composição oficial dos resultados da edição de 2025, foi realizada uma análise complementar considerando também a Dimensão V naquele ciclo. Essa abordagem permite uma comparação metodologicamente mais consistente com a edição de 2026, uma vez que ambas passam a considerar as cinco dimensões do IOSPD na composição da pontuação final.

Para isso, a pontuação obtida por cada Unidade Federativa na Dimensão V foi somada à pontuação geral do IOSPD 2025, totalizando uma pontuação máxima de 220 pontos. Em seguida, os resultados foram convertidos para uma escala de 0 a 100 pontos, tomando-se como referência a pontuação máxima possível. Essa

⁴ No ranking do IOSPD 2025, os estados do Piauí e do Rio Grande do Sul ocuparam conjuntamente a primeira colocação, em razão do empate na pontuação final.

padronização possibilita uma comparação mais robusta da evolução do desempenho das Unidades Federativas entre os dois ciclos de avaliação.

Tabela 16 – Comparativo das pontuações das UF's entre 2025 e 2026 (incluindo a Dimensão V da edição de 2025)

UF	Pontuação 2025 com Dimensão V	Pontuação 2026	Variação entre 2025 e 2026	Selo que teria recebido em 2025	Selo 2026
PI	97,95	100,00	▲ O desempenho da UF aumentou em 2,09%	Selo Ouro	Selo Ouro
GO	91,14	99,00	▲ O desempenho da UF aumentou em 8,62%	Selo Ouro	Selo Ouro
RS	97,95	97,50	▼ O desempenho da UF reduziu em 0,46%	Selo Ouro	Selo Ouro
PE	86,82	96,28	▲ O desempenho da UF aumentou em 10,89%	Selo Prata	Selo Ouro
MG	91,36	95,42	▲ O desempenho da UF aumentou em 4,44%	Selo Ouro	Selo Ouro
MT	92,73	93,80	▲ O desempenho da UF aumentou em 1,15%	Selo Ouro	Selo Ouro
RJ	97,95	93,78	▼ O desempenho da UF reduziu em 4,26%	Selo Ouro	Selo Ouro
TO	86,25	93,47	▲ O desempenho da UF aumentou em 8,37%	Selo Prata	Selo Ouro
ES	68,30	88,50	▲ O desempenho da UF aumentou em 29,58%	-	Selo Prata
AC	96,82	87,43	▼ O desempenho da UF reduziu em 9,7%	Selo Ouro	Selo Prata
CE	77,73	83,59	▲ O desempenho da UF aumentou em 7,54%	Selo Bronze	Selo Prata
SP	88,98	82,48	▼ O desempenho da UF reduziu em 7,31%	Selo Prata	Selo Prata
RO	82,84	79,63	▼ O desempenho da UF reduziu em 3,87%	Selo Prata	Selo Bronze
BA	48,98	77,01	▲ O desempenho da UF aumentou em 57,24%	-	Selo Bronze
MS	86,93	74,81	▼ O desempenho da UF reduziu em 13,94%	Selo Prata	Selo Bronze
AL	23,07	67,84	▲ O desempenho da UF aumentou em 194,04%	-	-
PB	48,52	63,71	▲ O desempenho da UF aumentou em 31,31%	-	-
DF	49,09	50,74	▲ O desempenho da UF aumentou em 3,37%	-	-
MA	46,82	42,14	▼ O desempenho da UF reduziu em 9,99%	-	-
SE	41,48	41,16	▼ O desempenho da UF reduziu em 0,77%	-	-
AP	54,60	39,91	▼ O desempenho da UF reduziu em 26,91%	-	-
RN	12,27	38,36	▲ O desempenho da UF aumentou em 212,67%	-	-
SC	49,89	38,23	▼ O desempenho da UF reduziu em 23,38%	-	-
AM	25,05	31,81	▲ O desempenho da UF aumentou em 26,97%	-	-
PA	44,32	31,48	▼ O desempenho da UF reduziu em 28,97%	-	-
RR	18,98	14,17	▼ O desempenho da UF reduziu em 25,36%	-	-

Fonte: IOSPD 2025 e 2026

Os resultados dessa análise reforçam que o grupo de estados com maior maturidade digital permaneceu relativamente estável entre as duas edições. Os oito estados contemplados com o Selo Ouro em 2026 já figuravam entre os estados de maior desempenho (entre as dez maiores pontuações de 2025) quando considerada a pontuação de 2025 ajustada para as cinco dimensões, indicando consistência nos resultados ao longo do tempo.

Apesar dessa estabilidade no grupo de liderança, algumas mudanças relevantes podem ser observadas. Pernambuco apresentou uma das evoluções mais expressivas entre os estados de maior desempenho, aumentando sua pontuação em 10,9%, além de evoluir do Selo Prata para o Selo Ouro. Também merecem destaque Goiás (+8,6%) e Tocantins (+8,4%), que ampliaram suas pontuações e permaneceram entre os estados líderes do Índice.

Entre os estados de desempenho intermediário, observa-se evolução significativa do Espírito Santo, cuja pontuação aumentou 29,6%, permitindo sua consolidação no grupo contemplado com o Selo Prata. Bahia também apresentou crescimento expressivo (57,2%), passando de uma situação em que não teria recebido selo na metodologia ajustada de 2025 para a conquista do Selo Bronze em 2026. Da mesma forma, Ceará registrou crescimento de 7,5%, evoluindo do Selo Bronze para o Selo Prata.

Os maiores avanços percentuais foram registrados por Rio Grande do Norte (212,7%) e Alagoas (194,0%), seguidos por Bahia (57,2%), Paraíba (31,3%), Espírito Santo (29,6%) e Amazonas (27,0%). Os resultados indicam avanços importantes em relação ao ciclo anterior, sugerindo fortalecimento de suas capacidades de oferta de serviços públicos digitais.

Em conjunto, as duas análises oferecem perspectivas complementares sobre a evolução do desempenho das Unidades Federativas. A primeira preserva a composição oficial do IOSPD 2025 e sua correspondência com o resultado divulgado naquele ciclo. A segunda incorpora a Dimensão V à pontuação de 2025, reduzindo parcialmente as diferenças de composição entre as edições. Essa abordagem adicional não elimina as mudanças de indicadores, pesos e critérios ocorridas em 2026, mas permite verificar em que medida os resultados permanecem consistentes sob uma base alternativa de comparação.

4.3 – Selo de Evolução na Oferta de Serviços Digitais

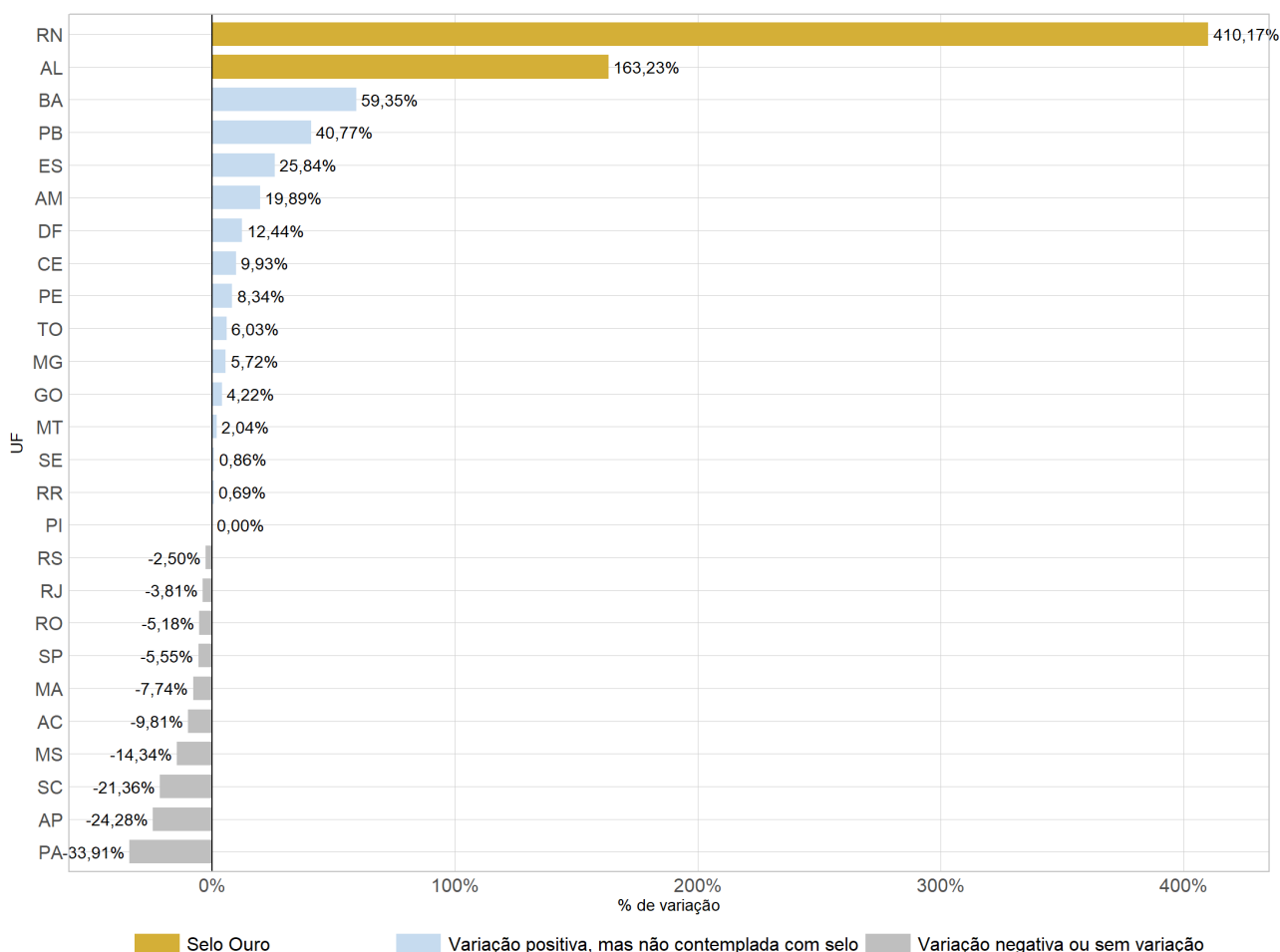
A edição de 2026 marca a introdução do Selo de Evolução na Oferta de Serviços Digitais, modalidade inédita de reconhecimento do IOSPD. Enquanto o Selo de Oferta de Serviços Digitais reconhece o nível de maturidade alcançado por cada Unidade Federativa em determinado ciclo de avaliação, o Selo de Evolução busca valorizar o esforço de melhoria contínua, reconhecendo os estados que apresentaram os



avanços mais expressivos em relação à edição anterior do Índice. Dessa forma, o novo selo complementa o sistema de reconhecimento do IOSPD ao incorporar uma perspectiva dinâmica da transformação digital, estimulando não apenas a manutenção de elevados níveis de maturidade, mas também o progresso contínuo das Unidades Federativas.

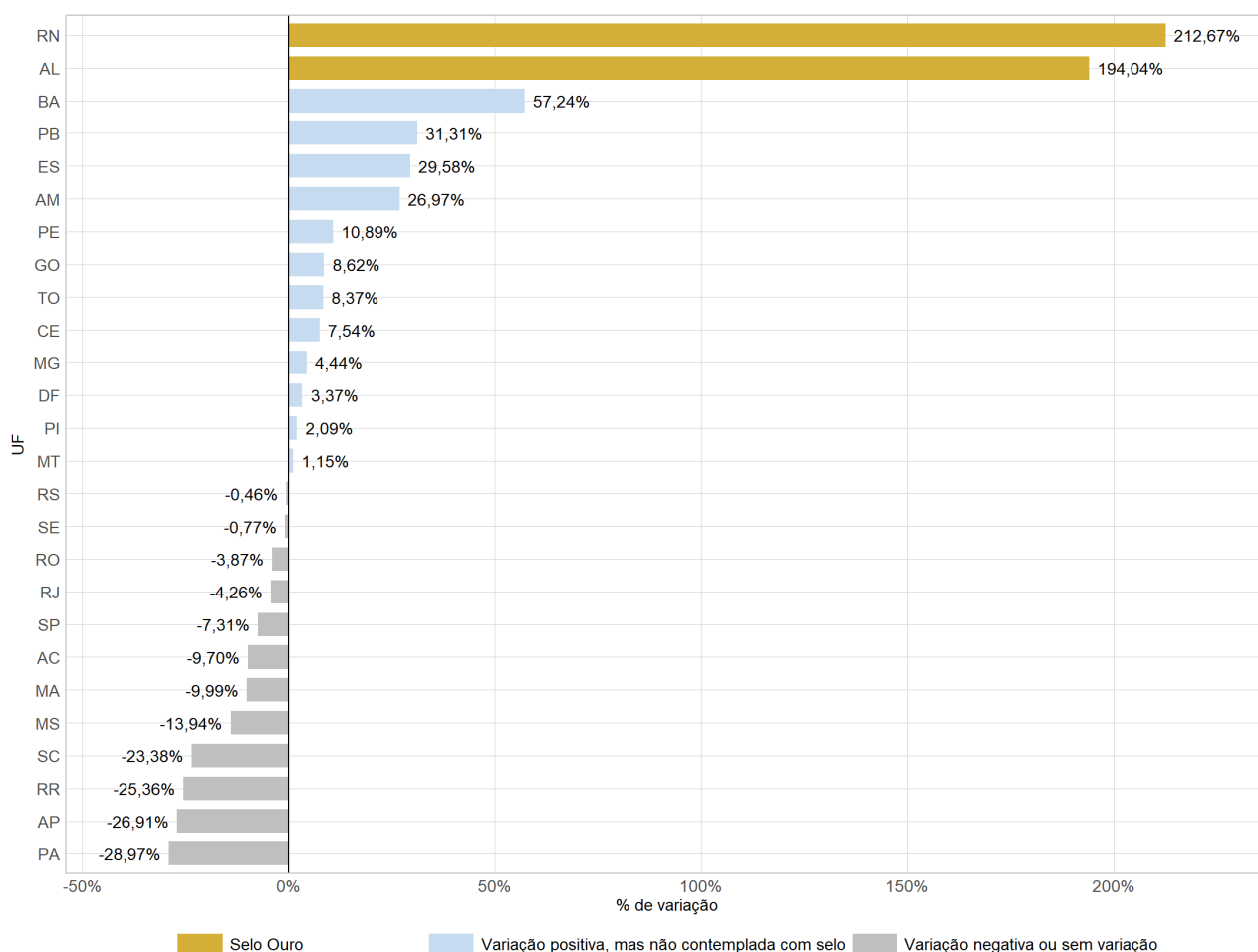
A concessão do Selo de Evolução observa faixas previamente definidas. O Selo Ouro é atribuído às UF's que apresentarem variação igual ou superior a 90%; o Selo Prata, àquelas cuja variação estiver entre 80% e 89,99%; e o Selo Bronze, às UF's com variação entre 70% e 79,99%.

Figura 12 – Variação no desempenho por UF entre 2025 e 2026 (sem a Dimensão V do IOSPD 2025)



Fonte: IOSPD 2025 e 2026

Figura 13 – Variação no desempenho por UF entre 2025 e 2026 (com Dimensão V de 2025)



Fonte: IOSPD 2025 e 2026

Conforme apresentado nas Seções 4.1 e 4.2, a evolução entre as edições de 2025 e 2026 foi analisada sob duas perspectivas metodológicas. A primeira preserva a composição oficial do IOSPD 2025, na qual a Dimensão V não integrava a pontuação final. A segunda incorpora a Dimensão V também aos resultados de 2025, permitindo uma comparação com todas as dimensões avaliadas. Embora os percentuais de crescimento variem entre as duas abordagens, os padrões observados permanecem consistentes.

Em ambas as metodologias, Rio Grande do Norte (RN) e Alagoas (AL) destacam-se em relação às demais Unidades Federativas. Na comparação que preserva a composição original do IOSPD 2025, o Rio Grande do Norte registrou crescimento de 410,17%, enquanto Alagoas apresentou aumento de 163,23%. Quando a Dimensão V também é considerada na pontuação de 2025, ambos os estados permanecem como aqueles que mais evoluíram, registrando crescimento de 212,67% e 194,04%, respectivamente. Em ambas as análises, as duas Unidades Federativas apresentaram

crescimento superior a 100%, alcançando o Selo Ouro de Evolução na Oferta de Serviços Digitais.

Outras UF's também apresentaram melhora de desempenho, ainda que sem alcançar o percentual mínimo de 70% exigido para a concessão do Selo de Evolução. A Bahia registrou a terceira maior variação nas duas análises, com crescimento de 59,35% na comparação sem a Dimensão V e de 57,24% quando essa dimensão é incorporada ao resultado de 2025. Paraíba, Espírito Santo e Amazonas também apresentaram evoluções relevantes, embora inferiores às faixas estabelecidas para o Selo de Evolução.

Vale destacar que, em alguns casos, percentuais menores de crescimento devem ser interpretados à luz do elevado nível de maturidade já alcançado em 2025. Estados que já se encontravam próximos da pontuação máxima do Índice dispõem de menor margem para registrar aumentos percentuais expressivos, uma vez que parte significativa das capacidades, serviços e instrumentos avaliados já havia sido implementada.

Em 2026, o Selo Ouro de Evolução na Oferta de Serviços Digitais é concedido ao Rio Grande do Norte e a Alagoas. Nenhuma outra Unidade Federativa atingiu as faixas previstas para os Selos Ouro, Prata ou Bronze. A criação dessa modalidade amplia a capacidade do IOSPD de reconhecer diferentes trajetórias de desenvolvimento, valorizando não apenas o estágio de maturidade alcançado, mas também o compromisso com a melhoria contínua.

5 - COMENTÁRIOS E CONSIDERAÇÕES

5.1 – Consolidação do IOSPD como instrumento de transformação digital

Ao longo de suas sete edições, o Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais (IOSPD) consolidou-se como um dos principais instrumentos de acompanhamento da transformação digital dos governos estaduais brasileiros. Desde sua criação em 2020, o Índice passou a exercer papel relevante na orientação de prioridades estratégicas, no compartilhamento de boas práticas e no fortalecimento da capacidade institucional das Unidades da Federação para a oferta de serviços públicos digitais.

Índices dessa natureza possuem um importante papel indutor de políticas públicas, ao sinalizar quais capacidades, práticas e componentes são considerados essenciais para o avanço do governo digital. Ao estabelecer critérios objetivos de avaliação, o IOSPD contribui para orientar investimentos, apoiar o planejamento estratégico dos Estados e incentivar a adoção de modelos mais modernos de prestação de serviços públicos.

Entretanto, à medida que a transformação digital evolui, torna-se cada vez mais importante que o Índice avance também na forma como mede o desempenho dos governos. A existência de um serviço digital, de uma funcionalidade ou de um instrumento normativo representa um passo importante, mas não é suficiente para refletir, isoladamente, o impacto da transformação digital sobre a vida do cidadão. A evolução do Índice deverá buscar incorporar, de forma gradual, indicadores capazes de avaliar também aspectos relacionados à qualidade da experiência do usuário, à efetividade dos serviços prestados e aos resultados alcançados para a sociedade.

O Comitê Avaliador também observa que a transformação digital do Estado extrapola a digitalização de serviços públicos. Os governos estaduais desempenham papel estratégico como indutores da inovação, promovendo ambientes favoráveis ao desenvolvimento da economia digital, estimulando o uso de dados públicos, fortalecendo ecossistemas de inovação e criando condições para a adoção responsável de tecnologias emergentes, incluindo a inteligência artificial. Nesse sentido, o Índice pode continuar evoluindo para refletir não apenas a capacidade do Estado de oferecer serviços digitais, mas também seu papel como catalisador da transformação digital da sociedade.

Por fim, o avanço das tecnologias digitais abre novas oportunidades para o próprio processo de avaliação do Índice. O uso de ferramentas automatizadas e soluções baseadas em inteligência artificial poderá, progressivamente, complementar o processo tradicional de validação das evidências, reduzindo o ônus de prestação de

informações pelas Unidades da Federação e ampliando a objetividade das avaliações. Da mesma forma, a incorporação gradual de mecanismos que considerem a percepção e a experiência dos cidadãos poderá contribuir para aproximar ainda mais o IOSPD da efetividade dos serviços públicos digitais ofertados à população.

5.2 – Lições aprendidas durante o processo avaliativo

A edição de 2026 proporcionou importantes aprendizados sobre a condução do processo avaliativo e sobre as oportunidades de aprimoramento metodológico do IOSPD. Para além dos resultados obtidos pelas Unidades da Federação, o processo de avaliação evidenciou a importância de mecanismos de diálogo, padronização e aperfeiçoamento contínuo da metodologia.

Um dos principais fatores para o bom andamento da avaliação foi a realização de reuniões técnicas entre o Comitê Avaliador e as Unidades da Federação ao longo do processo. Esses encontros permitiram esclarecer dúvidas metodológicas, uniformizar interpretações sobre os indicadores e reduzir divergências relacionadas às evidências apresentadas. Em diversos casos, foi possível identificar que diferenças de entendimento decorriam da interpretação da Nota Técnica e não da inexistência do serviço avaliado, demonstrando o valor do diálogo técnico para garantir maior isonomia entre as avaliações.

A etapa de Convalidação também demonstrou ser um componente essencial da metodologia do Índice. Ao permitir que as Unidades da Federação complementassem evidências inicialmente classificadas como incompletas ou insuficientes, essa etapa reduziu o risco de penalizações decorrentes de falhas documentais ou equívocos na apresentação das evidências, tornando o processo avaliativo mais justo e transparente. Em muitos casos, as complementações permitiram comprovar plenamente a existência dos serviços avaliados, evidenciando que o processo de Convalidação deve ser preservado como parte integrante da metodologia.

Outro aspecto positivo observado nesta edição foi a existência de uma etapa preliminar de discussão metodológica antes do início da coleta de evidências. O processo de revisão dos indicadores e das respectivas Notas Técnicas possibilitou que potenciais ambiguidades fossem identificadas antecipadamente pelo Comitê Técnico Externo e pelo Comitê Avaliador, permitindo ajustes antes da aplicação do Índice. Essa experiência demonstrou a importância de manter mecanismos formais de revisão metodológica a cada edição, reduzindo interpretações divergentes durante a avaliação.

Ao longo do processo, também se verificou que as Notas Técnicas Metodológicas desempenharam papel fundamental para uniformizar a interpretação dos indicadores. Entretanto, observou-se que existe um equilíbrio importante entre nível de detalhamento e usabilidade. Embora seja essencial que as Notas Técnicas definam de forma objetiva os critérios de avaliação, exemplos de evidências aceitas e requisitos metodológicos, documentos excessivamente extensos podem dificultar sua utilização prática pelas equipes responsáveis pelo preenchimento do Índice. Assim, recomenda-se que futuras revisões busquem conciliar precisão técnica com objetividade e facilidade de consulta, utilizando linguagem clara, exemplos ilustrativos e estrutura padronizada.

Outra lição importante refere-se à apresentação das evidências pelas Unidades da Federação. Em diversos indicadores foram encaminhados grandes volumes de documentos, capturas de tela, vídeos e materiais complementares, muitas vezes sem organização ou indicação clara de quais arquivos correspondiam a cada requisito avaliado. Em alguns casos, esse elevado volume dificultou a análise detalhada das evidências pelo Comitê Avaliador, aumentando o risco de interpretações divergentes ou da não identificação de informações relevantes.

Nesse contexto, verificou-se que a padronização da documentação encaminhada poderá contribuir significativamente para aumentar a eficiência e a consistência do processo avaliativo. A definição de formatos padronizados para apresentação das evidências, bem como a limitação do número de arquivos ou páginas por indicador, poderá reduzir o ônus tanto para as Unidades da Federação quanto para o Comitê Avaliador, tornando a análise mais objetiva e permitindo que as evidências mais relevantes sejam identificadas com maior facilidade. Sempre que necessário, materiais complementares poderiam permanecer disponíveis mediante solicitação específica do Comitê Avaliador.

Por fim, a experiência desta edição reforçou que o IOSPD deve ser compreendido como um processo contínuo de aprendizagem institucional. O diálogo permanente entre a ABEP-TIC, o Comitê Técnico Externo, o Comitê Avaliador e as Unidades da Federação mostrou-se fundamental para o aperfeiçoamento progressivo do Índice, contribuindo para que cada edição seja mais consistente, transparente e alinhada às melhores práticas de governo digital.

6 – AGRADECIMENTOS

Nossos agradecimentos ao Presidente do Conselho de Associadas da Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC), Luiz Fernando Záchia da Silva, ao Presidente Executivo, José Muniz Rebouças, e a todo o corpo diretivo da ABEP-TIC, pelo apoio institucional e pela confiança depositada na condução desta edição do Índice.

Agradecemos, em especial, ao Vice-Presidente de Inovação da ABEP-TIC, Marcelo Azeredo Cornélio, por liderar esta iniciativa no âmbito da Associação, e ao Gerente Operacional Fernando Figueiredo Lino, que apoiou o Comitê Avaliador em todas as etapas do processo, atuando de forma dedicada na coordenação operacional e na interlocução entre o Comitê Avaliador e os representantes dos estados.

Expressamos também nosso reconhecimento a Mariano Lafuente, Especialista Principal em Modernização do Estado do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), bem como à Martina Bergues, Especialista em Modernização do Estado do BID, e ao Arnaldo Aragão, Consultor em Governo Digital do BID, pelo acompanhamento técnico, pelas valiosas contribuições metodológicas e pelo apoio prestado ao Comitê Avaliador ao longo de todas as etapas do processo.

Finalmente, um agradecimento especial às instituições participantes no Comitê Técnico Externo, pelas valiosas contribuições no processo de atualização da metodologia que tornaram mais eficiente o trabalho do Comitê Avaliador.

Comitê Avaliador, Julho de 2026

7 – REFERÊNCIAS

ABEP-TIC. Instrução Normativa nº 05, de 14 de dezembro de 2023. Dispõe sobre a regulamentação e estabelecimento de diretrizes para o Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital. Brasília, 2023.

ABEP-TIC. Instrução Normativa nº 06, de 5 de dezembro de 2025. Dispõe sobre a regulamentação e estabelecimento de diretrizes para o Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital. Brasília, 2025.

BERGUES, Martina; LAFUENTE, Mariano. Uso de serviços digitais: um retrato do Brasil. Washington, DC: Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2025. Disponível em: <https://publications.iadb.org/en/node/36176>. Acesso em: 28 jul. 2026.

BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI). Plano Brasileiro de Inteligência Artificial (PBIA): IA para o bem de todos. Brasília: MCTI, 2025. Disponível em: Plano Brasileiro de Inteligência Artificial (PDF). Acesso em: 28 jul. 2026.

BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI). Plano Brasileiro de Inteligência Artificial. Brasília: MCTI, 2025. Disponível em: Portal do Plano Brasileiro de Inteligência Artificial. Acesso em: 28 jul. 2026.

CGI.br; CETIC.br; NIC.br. Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação nos Domicílios Brasileiros – TIC Domicílios 2025. São Paulo: CGI.br, 2025. Disponível em: <https://cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nos-domicilios-brasileiros-tic-domicilios-2025/>. Acesso em: 28 jul. 2026.

UNITED NATIONS. E-Government Survey 2024: Accelerating Digital Transformation for Sustainable Development. Addendum on AI and Digital Government. New York: United Nations, 2024. Disponível em: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>. Acesso em: 28 jul. 2026.

ANEXO I – DIMENSÕES, INDICADORES, DEFINIÇÕES E PONTUAÇÃO

Edição de 2026			
Dimensão	Indicador	Qualificadores / Subperguntas	Pontuação
1	1.1 - Possui estratégia de Governo Digital vigente em 2026?	1.1a. Define metas quantificáveis? 1.1b. Identifica ações para alcançar as metas? 1.1c. Especifica mecanismos para monitorar o progresso? 1.1d. Inclui mecanismo de governança da própria estratégia? 1.1e. Inclui um período para revisão da estratégia? 1.1f. Define responsabilidades para implementação da estratégia?	2,5
1	1.2 - Existe uma instituição responsável por liderar e coordenar as decisões de Governo Digital e / ou de Tecnologia da Informação e Comunicação e assegurar sua implementação de forma transversal no Estado?	Tem mandato para: 1.2.a. Definir políticas e normas de TIC para o estado? 1.2.b. Liderar a governança de TIC do estado? 1.2.c. Providenciar serviços tecnológicos comuns a todos os órgãos do estado (diretamente ou por meio de coordenação)? 1.2.d. Liderar a implementação da estratégia de governo digital? 1.2.e. Desenvolver padrões técnicos comuns para a transformação digital do estado? 1.2.f. Coordenar compras de TIC no estado?	2,5
1	1.3 - Existe um órgão/estrutura formal colegiado de coordenação responsável por direcionar transversalmente as políticas e iniciativas de Governo Digital ou TIC?		2,5
1	1.4 - Existe estrutura colegiada de governança de dados instituída formalmente?		2,5
1	1.5 - A instituição responsável por liderar as decisões de Governo digital (ou outra) contribui com o desenvolvimento de competências digitais para os servidores públicos estaduais?	Marque as formas como se aplica: 1.5.a. Possui um marco de competências digitais que os servidores devem ter? 1.5.b. Promove a realização periódica de diagnóstico das competências digitais do seu quadro de servidores? 1.5.c. Promove ações de capacitação nas competências digitais para o seu quadro de servidores?	2,5
1	1.6 - O Estado possui um framework de interoperabilidade?	1.6.a. Adota padrões técnicos e normas para o compartilhamento de dados? 1.6.b. Possui uma plataforma de interoperabilidade ou barramento de serviços para integração entre órgãos?	2,5
1	1.7 - Possui um Portal Único ou um Portal Digital de Serviços disponível ao cidadão?	1.7.a. Possui autenticação integrada ao GOV.BR? 1.7.b. Possui barra de busca eficaz para localizar serviços? (teste com busca de 3 serviços aleatórios) 1.7.c. É responsivo em dispositivos móveis ou possui App compatível? 1.7.d. Apresenta experiência de uso	2,5

		consistente na jornada dos serviços? (teste com busca de 3 serviços aleatórios) 1.7.e. Possui área para acompanhar o status dos serviços solicitados (por etapas)? 1.7.f. As informações sobre privacidade e tratamento de dados pessoais estão claramente disponíveis (conforme LGPD)? 1.7.g. O portal tem uma abordagem proativa para os serviços (ex. personalização de conteúdo ou serviços com base em momentos de vida)? 1.7.h. O cidadão pode gerenciar seu cadastro e perfil diretamente no portal?	
1	1.8 - Utiliza solução de assinatura eletrônica corporativa própria ou do GOV.BR?		2,5
1	1.9 - Possui opções de pagamentos de serviços disponíveis aos cidadãos através de pix ou cartão de crédito?		2,5
1	1.10 - Existe uma unidade operacional de cibersegurança formalmente estabelecida e atualmente ativa?	1.10a A unidade possui ao menos uma pessoa dedicada? 1.10b A unidade possui procedimentos formalizados para monitoramento, análise de alertas, gestão de vulnerabilidades e comunicação de eventos de segurança da informação? 1.10c A unidade usa ferramentas de segurança da informação que permitam visibilidade centralizada do ambiente digital, como soluções de monitoramento, correlação de eventos e detecção de ameaças?	2,5
1	1.11 - Possui uma equipe de resposta a incidentes (CERT) formalizada ou equivalente?	a) Não possui equipe CERT formalizada (Nenhuma equipe formal de resposta a incidentes) b) Equipe formalizada e operando (Equipe oficialmente instituída, com funções e responsabilidades básicas definidas). c) Equipe formalizada e operando com processos documentados (Equipe oficialmente instituída, com funções e responsabilidades definidas, além de procedimentos documentados formais de resposta, registro de incidentes e coordenação interna). d) Equipe formalizada, com processos documentados, e integrada ao ecossistema nacional de resposta a incidentes (ex. registro formal na ReGIC, CTIR Gov).	2,5
1	1.12 - Com relação à conectividade, o Estado:	1.12.a. Possui alguma política, programa, estrutura ou marco voltado para reduzir as lacunas de conectividade do Estado? 1.12.b. Possui banda larga fixa de fibra óptica de no mínimo 100 Mbps em suas unidades públicas? 1.12.c. Possui um programa de acesso	2,5

		à internet para população de baixa renda? 1.12.d. Percentual de escolas estaduais com “conectividade adequada” no Indicador das Escolas Conectadas (Inec), da Estratégia Nacional de Escolas Conectadas (Enec).	
2	2.1 - Disponibiliza serviço digital de matrícula online nas escolas estaduais?		2,5
2	2.2 - Disponibiliza serviço digital para solicitação de medicamentos do Componente Especializado da Assistência Farmacêutica (CEAF)?		2,5
2	2.3 - O Estado oferece serviços estruturados de telessaúde para o cidadão?	2.3.a. Disponibiliza teleconsulta por videoconferência, podendo também ofertar outras modalidades digitais síncronas ou assíncronas? 2.3.b. Oferece teleorientação ou telemonitoramento (incluindo acompanhamento remoto de condições crônicas)? 2.3.c. Os serviços estão integrados ao prontuário eletrônico e geram registro clínico estruturado? 2.3.d. Os serviços seguem protocolos clínicos e diretrizes formais, recomendados pela UF ou Ministério da Saúde?	2,5
2	2.4 - Disponibiliza prova de vida online para servidores, aposentados e pensionistas?		2,5
2	2.5 - Disponibiliza funcionalidade de apresentação de recurso e defesa online para infrações de trânsito em âmbito estadual?		2,5
2	2.6 - Disponibiliza consulta online dos medicamentos disponíveis na rede estadual de saúde?		2,5
2	2.7 - A rede estadual de saúde disponibiliza a emissão e o envio online de receita médica ao cidadão, após avaliação clínica por profissional habilitado?		2,5
2	2.8 - Disponibiliza serviço de solicitação e emissão online de certificado de conclusão do Ensino Médio nas escolas da rede estadual de educação?		2,5
2	2.9 - Disponibiliza serviços de transferência online de alunos entre escolas da rede estadual?		2,5
2	2.10 - Disponibiliza transferência digital de veículos?		2,5
2	2.11 - Qual a porcentagem da população do estado com a Carteira de Identidade Nacional (CIN)?		2,5
2	2.12 - O Estado oferece acesso a serviços de saúde por meio de uma plataforma digital (ou aplicativo)?	2.12.a. A plataforma (ou aplicativo) integra agendamento online de consultas e exames especializados oferecidos pelo Estado? 2.12.b. Permite acompanhamento do status dos atendimentos e solicitações? 2.12.c. A plataforma (ou aplicativo) permite acesso ao prontuário do paciente unificando dados da atenção primária com secundária e	2,5

		terciária? 2.12.d. A plataforma (ou aplicativo) está integrada à Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDs)?	
3	3.1 - O funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços foi regulamentado pelo governo estadual/distrital?	3.1.a. A norma institui formalmente o Portal? 3.1.b. A norma outorga a responsabilidade ao órgão central de TIC ou governo digital para autorizar a criação e gestão de outros canais digitais (portais/apps etc.)? 3.1.c. A norma estabelece estratégia para unificação, migração ou padronização/harmonização dos canais existentes? 3.1.d. A norma define prazos ou etapas de implementação?	1,66*
3	3.2 - Os princípios para Governo Digital e eficiência pública foram normatizados pelo governo estadual/distrital, conforme previsto pela Lei Federal 14.129/2021?		1,66*
3	3.3 - O uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos foi normatizado pelo governo estadual/distrital, conforme previsto pela Lei Federal 14.063/2020?		1,66*
3	3.4 - Existem normativas (leis estaduais, decretos ou portarias) que abordam os seguintes tópicos?	3.4.a. Acessibilidade de serviços digitais 3.4.b. Simplificação e/ou racionalização administrativa de serviços públicos digitais 3.4.c. Segurança da Informação 3.4.d. Privacidade em serviços digitais	1,66*
3	3.5 - Possui norma, manual ou diretriz oficial sobre Linguagem Simples aplicada à comunicação pública?		1,66*
3	3.6 - Quais padrões ou diretrizes de gestão de dados existem no nível estadual?	3.6.a. Gestão de metadados 3.6.b. Avaliação da qualidade dos dados 3.6.c. Inventários de dados 3.6.d. Anonimização de dados pessoais 3.6.e. Dados abertos 3.6.f. Papéis formalmente definidos para curadoria de dados	1,66*
4	4.1 - Os serviços públicos estão descritos com linguagem simples?		2,5
4	4.2 - O Estado possui um kit de ferramentas para formalizar o processo de participação dos cidadãos e empresas no desenho, teste ou melhoria dos serviços digitais, realizando testes de usabilidade e compreensão com usuários reais?		2,5
4	4.3 - Possui em operação uma estratégia de omnicanalidade que integre diferentes canais de atendimento?	4.3.a. O Estado oferece uma combinação de canais offline e online para acesso aos serviços públicos? 4.3.b. O usuário pode iniciar o serviço em um canal e concluir em outro sem perda de informações? 4.3.c. Possui sistema unificado de agendamento digital de serviços? 4.3.d. Em caso de necessidade em um canal digital, o cidadão consegue	2,5

		obter ajuda de uma pessoa para acessar os serviços?	
4	4.4 - Qual o grau de adaptação do Portal Único ou de Serviços para garantir acessibilidade a pessoas com deficiência auditiva e visual, em conformidade com as legislações vigentes, Lei nº 13.146/2015 e com os padrões de acessibilidade (EMAG, W3C)?		2,5
4	4.5 - Os cidadãos efetivamente acessam e utilizam o portal de serviços digitais?		2,5
4	4.6 - O Estado possui uma estratégia de alfabetização digital e fechamento de brechas digitais?	4.6.a. Mede as brechas de habilidades digitais da população? 4.6.b. Possui programas para o desenvolvimento de habilidades digitais para cidadãos alinhados com as brechas? 4.6.c. Existe infraestrutura dedicada (como laboratórios, estações digitais ou centros de treinamento)? 4.6.d. Possui algum programa para facilitar acesso a dispositivos digitais (como celulares e computadores)?	2,5
4	4.7 Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados?		2,5
4	4.8 Possui plataforma ou algum outro mecanismo para participação digital? (por exemplo, participa +)		2,5
5	5.1 - O Estado possui uma estratégia ou política estadual que oriente o uso de Inteligência Artificial (IA) no setor público?	5.1.a. Define metas quantificáveis? 5.1.b. Identifica ações para alcançar as metas? 5.1.c. Especifica mecanismos para monitorar o progresso? 5.1.d. Inclui mecanismo de governança da própria estratégia? 5.1.e. Inclui um período para revisão da estratégia? 5.1.f. Define responsabilidades para implementação da estratégia?	1,66*
5	5.2 - O Estado já utilizou soluções baseadas em Inteligência Artificial para apoiar a oferta ou melhoria de serviços públicos?	5.2.a. Mineração de texto e análise da linguagem escrita 5.2.b Reconhecimento de fala, que converte a linguagem falada em formato legível para máquinas 5.2.c Geração de linguagem natural (GLN) para linguagem escrita ou falada 5.2.d Reconhecimento e processamento de imagens, que identificam registros visuais, objetos ou pessoas 5.2.e Aprendizagem de máquina para predição e análise de dados 5.2.f Automatização de processos de fluxos de trabalho	1,66*
5	5.3 - O Estado realizou compras públicas para inovação (CPIN) no último ano (2025), conforme os instrumentos previstos na Lei nº 14.133/2021, Lei nº 10.973/2004 e no Marco Legal das Startups?		1,66*
5	5.4 - Há uso de APIs abertas que permitam que terceiros (startups, empresas, universidades ou sociedade civil) criem aplicações, integrem dados ou		1,66*

	desenvolvam novos serviços públicos digitais com base em dados governamentais?		
5	5.5 - O Estado possui um laboratório de inovação (ou estrutura equivalente) voltado ao desenho, teste e experimentação de novas soluções digitais, envolvendo servidores, cidadãos e parceiros externos?		1,66*
5	5.6 - O Estado possui iniciativa ou programa para apoiar a transformação digital dos seus municípios?		1,66*

* O valor 1,66 é apresentado de forma arredondada apenas para fins de visualização. Nos cálculos do índice, foi utilizado o valor exato de 10/6 (1.66666666666667), sem arredondamento.