

ÍNDICE ABEP-TIC: METODOLOGIA

1. PROPOSTA TÉCNICA PARA A EDIÇÃO 2026

DIMENSÃO I – CAPACIDADES PARA A OFERTA DE SERVIÇOS DIGITAIS

- A dimensão mede habilitadores transversais para ampliar a capacidade da oferta de serviços digitais em um governo estadual, incluindo: (i) governança e institucionalidade; (ii) competências digitais; e (iii) infraestrutura, ferramentas e componentes transversais para a oferta de serviços digitais.

Dimensão I - Capacidades para a Oferta Digital de Serviços (igual)			
Pergunta		Qualificadores	Tipo de evidência e observações para nota técnica
Governança e Institucionalidade			
1	Possui Estratégia de Governo Digital em funcionamento para 2026? (igual)	1.a define metas quantificáveis? 1.b identifica ações para alcançar as metas? 1.c especifica mecanismos para monitorar o progresso? 1.d inclui mecanismo de governança da própria estratégia? 1.e inclui um período para revisão da estratégia? 1.f define responsabilidades para implementação da estratégia?	Tipo de evidência: - UF envia o link ao decreto/documento e o Comitê Avaliador atestará os qualificadores. Importante para Nota Técnica: - Incorporar definições e exemplos para cada qualificador. - Permitir alternativa para Estados que optaram por incorporar a temática de transformação digital em uma estratégia de desenvolvimento mais abrangente. - Permitir que o Estado complemente a estratégia com planos de ação (ou similares) decorrentes dela e que sejam institucionalizados. - Necessário pontuar em todos os qualificadores para atingir nota máxima na pergunta
2	Existe uma instituição (secretaria, diretoria, órgão) responsável por liderar as decisões de governo digital ou TIC e coordenar sua implementação de forma transversal no Estado? (nova)	Tem mandato para: 2.a definir políticas e normas de TIC ou de governo digital para o Estado? 2.b liderar a governança de TIC ou de governo digital do Estado? 2.c providenciar serviços tecnológicos comuns a todos os órgãos do Estado (diretamente ou por meio de coordenação)? 2.d desenvolver padrões técnicos comuns para a transformação digital do Estado?	Tipo de evidência: - UF envia o decreto/normativa que define o mandato da instituição e o Comitê Avaliador avaliará os qualificadores. Importante para Nota Técnica: - Incorporar definições e exemplos para cada atribuição da instituição. - Explorar que o máximo de pontuação seja atingido com 4/6 dos itens para dar mais

		2.e elaborar uma lista de demandas por produtos e serviços de tecnologia voltados a temáticas de TIC e transformação digital do Estado?	flexibilidade aos modelos de governança dos Estados. - Permitir que o Estado complemente o decreto com planos de ação (ou similares) decorrentes da estratégia e que sejam institucionalizados.
3	Existe um órgão/estrutura formal colegiado de coordenação responsável por direcionar transversalmente as políticas e iniciativas de governo digital ou TIC e apoiar a implementação da estratégia de governo digital (por exemplo, Comitê de Governança de TIC, Conselho de CIOs etc.)? <i>(nova)</i>		Tipo de evidência: - UF envia o decreto/normativa que define o mandato do órgão/estrutura e o Comitê Avaliador avaliará independentemente os qualificadores. Importante para Nota Técnica: - Incorporar definições dos órgãos/estruturas. - Incorporar o tema do regimento interno de funcionamento
4	A UF possui estrutura colegiada de governança de dados instituída formalmente? <i>(igual)</i>		Tipo de evidência: - UF envia o decreto/normativa Importante para Nota Técnica: - Incorporar o tema do regimento interno de funcionamento
Competências digitais			
5	A instituição responsável por liderar as decisões de governo digital (ou outra) contribui com a estratégia de desenvolvimento de competências digitais para os servidores públicos estaduais? <i>(nova)</i>	5.a possui um marco de competências digitais que os servidores devem ter? 5.b promove a realização periódica de diagnóstico das competências digitais do seu quadro de servidores? 5.c promove ações de capacitação nas competências digitais para o seu quadro de servidores?	Tipo de evidência: - UF envia evidência de cada qualificador Importante para Nota Técnica: - Incorporar definições e exemplos para cada qualificador e exemplos precisos de evidências aceitas. - Deixar claro que pode ser uma função da instituição mencionada na pergunta 2, da Escola de Governo, da instituição de gestão de pessoas ou de outra (sempre que se mostre evidência do qualificador mencionado). - UF precisa pontuar em todos os qualificadores para atingir nota máxima na pergunta.
Infraestrutura e ferramentas tecnológicas			
6	O Estado possui um framework de interoperabilidade?	6.a adota padrões técnicos e normas para o compartilhamento de dados?	Tipo de evidência: - UF envia evidência de cada qualificador ou se tiver uma

	(nova)	6.b os padrões técnicos estão alinhados às diretrizes da Infraestrutura Nacional de Dados? 6.c possui uma plataforma ou barramento de serviços para integração entre órgãos?	página com informações públicas pode indicar a URL para que o Comitê Avaliador levante os qualificadores. Importante para Nota Técnica: - Incorporar definições e exemplos para cada qualificador. - UF precisa pontuar em todos os qualificadores para atingir nota máxima na pergunta. - Item 6d terá categorias de opção (até 25%, entre 25% e 50% e assim por diante)
7	Possui um Portal Único ou um Portal Digital de Serviços disponível ao cidadão? (igual)	7.a possui autenticação integrada ao GOV.BR? 7.b possui barra de busca eficaz para localizar serviços? (teste com busca de 3 serviços aleatórios) 7.d é responsivo em dispositivos móveis ou possui App compatível? 7.e apresenta experiência de uso consistente na jornada dos serviços? (teste com busca de 3 serviços aleatórios) 7.f possui área para acompanhar o status dos serviços solicitados (por etapas)? 7.g as informações sobre privacidade e tratamento de dados pessoais estão claramente disponíveis (conforme LGPD)? 7.h O portal tem uma abordagem proativa para os serviços (ex. personalização de conteúdo ou serviços com base em momentos de vida)? 7.i A manifestação de ouvidoria pode ser feita de forma integrada com a mesma sessão/login ou está integrado ao Fala.br? 7.j O cidadão pode gerenciar seu cadastro e perfil diretamente no portal?	Tipo de evidência: - UF envia a URL do Portal e o Comitê Avaliador avaliará de forma independente os qualificadores. Importante para Nota Técnica: - Incorporar definição do que se considera um Portal Único ou de Serviços e exemplos para cada qualificador. - Explorar se o máximo de pontuação pode ser atingido com menos dos 10 qualificadores para dar mais flexibilidade, considerando diferentes estratégias dos Estados do que considerar prioritário.
8	Utiliza solução de assinatura eletrônica corporativa própria ou do Gov.br? (igual)		Tipo de evidência: - No caso do uso a assinatura do Gov.BR, o Comitê Avaliador coletará a informação com o MGI. Em caso de assinatura própria, a UF enviará evidência (poderá ser reaproveitada a do ano anterior) Importante para Nota Técnica:

			- Será especificado se é para todos os serviços, alguns serviços ou apenas um serviço, bem como os tipos de assinaturas.
9	Possui opções de pagamentos de serviços disponíveis aos cidadãos através de PIX ou Cartão de Crédito? <i>(igual)</i>		Tipo de evidência: - Envio de evidência da API para pagamentos. Importante para Nota Técnica: - Será especificada a metodologia para validação independente (se é para todos os serviços, alguns serviços ou apenas um serviço). - Será esclarecido que não há distinção entre os métodos de pagamento digitais.
10	Existe uma unidade operacional de cibersegurança formalmente estabelecida e atualmente ativa? <i>(nova)</i>		Tipo de evidência: - UF enviará evidência com base em diretrizes da Nota Técnica Importante para Nota Técnica: - Embora o “Estado da arte” para esse indicador tenha em vista um Centro de Operações de Cyber (SOC), na nota técnica será definida a possibilidade de apresentar evidência de uma unidade que tenha no mínimo pessoas, ferramentas e processos associados. - Definir claramente o que será esperado para a pontuação na integralidade, considerando os requisitos mínimos para validação da unidade mencionada.
11	Possui uma equipe de Resposta a Incidentes (CERT) formalizada ou equivalente? <i>(nova)</i>	<u>Resposta única:</u> a) Não possui equipe CERT (Nenhuma equipe formal de resposta a incidentes) b) Equipe em formação / atuação parcial (Estrutura existente, mas sem formalização ou atuação limitada). c) Equipe formalizada e operando (Equipe oficialmente instituída, com funções e responsabilidades básicas definidas e atuação regular). d) Equipe com processos documentados e papéis definidos (Procedimentos formais de resposta, registro de incidentes, coordenação interna).	Tipo de evidência: - UF enviará evidência com base em diretrizes da Nota Técnica Importante para Nota Técnica: - A nota incluirá respostas com níveis de maturidade e pontuação diferente, bem como exemplos e definições claras, além dos tipos de evidência.

		e) Equipe integrada ao ecossistema nacional de resposta (Coordena incidentes com outros órgãos ou redes externas (ex.: CTIR Gov)).	
12	Com relação à conectividade, o Estado: <i>(nova)</i>	12a. possui alguma política, programa, estrutura ou marco voltado para reduzir as lacunas de conectividade do Estado? 12.b possui banda larga fixa de fibra ótica de no mínimo 100 Mbps em suas unidades públicas? 12.e possui um programa de inclusão digital para população de baixa renda (conectividade)? 12.f percentual de escolas estaduais com “conectividade adequada” no Inec.	Tipo de evidência: - UF enviará evidência com base em diretrizes da Nota Técnica. Para o qualificador 13d e 13f serão usadas fontes públicas como CETIC.BR e INEC. Importante para Nota Técnica: - A nota técnica incluirá definições e exemplos para cada qualificador, incluindo as evidências necessárias. - O qualificador 12.e será definido na Nota Técnica para incorporar a possibilidade da estratégia de pontos de WiFi em municípios, além de alternativas.

DIMENSÃO II – OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

- A dimensão mede se serviços específicos estão disponíveis em formato digital para a população e, potencialmente, medir a sua adoção/uso.
- Proposta gradual de aprimoramento:
 - 2026: manutenção dos serviços que não atingiram 75% dos Estados para ter menos mudanças no Índice em 2026 e inclusão de duas novas perguntas.
 - 2027:
 - Nova lista de serviços será realizada com base em priorização por demanda dos serviços e levando em conta outras áreas setoriais que agora estão menos representadas (ex. Segurança Pública e Assistência Social).
 - Recomenda-se explorar a realização de um piloto com alguns Estados para incorporar qualificadores padronizados nos serviços para medir (i) uso; (ii) qualidade; e (iii) impacto.

Dimensão II – Oferta de Serviços Públicos Digitais <i>(igual)</i>		
Pergunta	Qualificadores	Tipo de evidência e observações para nota técnica
1	Disponibiliza serviço digital de matrícula online nas escolas estaduais? <i>(igual - apenas melhoria de redação)</i>	Tipo de evidência: UF enviará o link do serviço e Comitê avaliador testará o serviço e confirmará sua disponibilidade digital. - Caso a UF prefira mandar vídeo do serviço em funcionamento, também será permitido.

2	Disponibiliza serviço digital para solicitação de medicamento de alto custo? <i>(igual)</i>		Tipo de evidência: UF enviará o link do serviço e Comitê avaliador testará o serviço e confirmará sua disponibilidade digital - Caso a UF prefira mandar vídeo do serviço em funcionamento, também será permitido.
3	O Estado oferece serviços estruturados de telemedicina para o cidadão? <i>(reformulada)</i>	3.a disponibiliza teleconsulta por videoconferência? 3.b oferece teleorientação ou telemonitoramento (incluindo acompanhamento remoto de condições crônicas)? 3.c os serviços estão integrados ao prontuário eletrônico e geram registro clínico estruturado? 3.d os serviços seguem protocolos clínicos e diretrizes formais da SES? 3.e estão disponíveis para toda a população estadual ou apenas para grupos específicos?	Tipo de evidência: - UF enviará URLs dos serviços ou documentação institucional. - Comitê avaliador testará disponibilidade digital e verificará qualificadores. - Caso a UF prefira mandar vídeo do serviço em funcionamento, também será permitido. Importante para Nota Técnica - Incluir definições de teleconsulta, telemonitoramento e teleorientação. - Indicar critérios mínimos de qualidade e interoperabilidade. - Caso a UF prefira mandar vídeo do serviço em funcionamento, também será permitido.
4	Disponibiliza prova de vida online para servidores, aposentados e pensionistas? <i>(igual)</i>		Tipo de evidência: UF enviará o link do serviço e Comitê avaliador testará o serviço e confirmará sua disponibilidade digital - Caso a UF prefira mandar vídeo do serviço em funcionamento, também será permitido. Importante para Nota Técnica: - Se um Estado cruza os dados e não precisa do serviço, e comprovar isso, poderá pontuar na pergunta.
5	Disponibiliza funcionalidade de apresentação de recurso e		Tipo de evidência: UF enviará o link do serviço e Comitê avaliador testará o serviço e

	defesa online para infrações de trânsito em âmbito estadual? <i>(igual)</i>		confirmará sua disponibilidade digital - Caso a UF prefira mandar vídeo do serviço em funcionamento, também será permitido.
6	Disponibiliza consulta online dos medicamentos disponíveis na rede estadual de saúde? <i>(igual)</i>		Tipo de evidência: UF enviará o link do serviço e Comitê avaliador testará o serviço e confirmará sua disponibilidade digital - Caso a UF prefira mandar vídeo do serviço em funcionamento, também será permitido.
7	Disponibiliza emissão e envio de receita online para prescrição médica ao cidadão na rede estadual de saúde? <i>(igual)</i>		Tipo de evidência: UF enviará o link do serviço e Comitê avaliador testará o serviço e confirmará sua disponibilidade digital - Caso a UF prefira mandar vídeo do serviço em funcionamento, também será permitido.
8	Disponibiliza serviço de solicitação e emissão online de diplomas do ensino médio nas escolas da rede estadual de educação? <i>(igual)</i>		Tipo de evidência: UF enviará o link do serviço e Comitê avaliador testará o serviço e confirmará sua disponibilidade digital - Caso a UF prefira mandar vídeo do serviço em funcionamento, também será permitido.
9	Disponibiliza serviços de transferência online de alunos entre escolas da rede estadual? <i>(igual)</i>		Tipo de evidência: UF enviará o link do serviço e Comitê avaliador testará o serviço e confirmará sua disponibilidade digital - Caso a UF prefira mandar vídeo do serviço em funcionamento, também será permitido.
10	Disponibiliza Transferência Digital de Veículos? <i>(igual)</i>		Tipo de evidência: UF enviará o link do serviço e Comitê avaliador testará o serviço e confirmará sua disponibilidade digital

			- Caso a UF prefira mandar vídeo do serviço em funcionamento, também será permitido.
11	Qual a porcentagem da população do Estado com a Carteira de Identidade Nacional (CIN)? <i>(nova)</i>		Tipo de evidência: Comitê avaliador solicitará informação ao MGI. Importante para nota técnica: - Pontuação será por faixas de porcentagens que serão definidas no piloto de março, a partir dos dados fornecidos pelo MGI e organizando os Estados em quartis de implementação.
12	O Estado possui plataforma digital unificada para acesso a serviços de saúde pelo cidadão? <i>(nova)</i>	12.a a plataforma integra agendamento online de consultas e exames especializados oferecidos pelo Estado? 12.b permite acompanhamento do status dos atendimentos e solicitações? 12.c a plataforma (ou aplicativo) permite acesso ao prontuário do paciente unificando dados da atenção primária com secundária e terciária? 12.d a plataforma (ou aplicativo) está integrada à Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS)?	Tipo de evidência: UF enviará a URL da plataforma e o Comitê avaliará de forma independente. Ou o Estado recomenda o uso do ConecteSUS. Importante para nota técnica: - Definir claramente o que conta como plataforma unificada (app ou portal). - Estabelecer testes-padrão de navegação em 3 serviços.

DIMENSÃO III – NORMATIZAÇÃO SOBRE MODERNIZAÇÃO PARA A OFERTA DE SERVIÇOS PÚBLICOS DIGITAIS

- A normatização poderia ser considerada como um habilitador (assim como institucionalidade/governança, talento digital etc.) na Dimensão 1, mas optou-se por manter a dimensão separada.
- A dimensão deveria qualificar o tema da normatização para captar elementos chave e o status de implementação (para além de ter ou não regulamentado).

Dimensão III – Normatização sobre modernização para a oferta de serviços públicos digitais <i>(igual)</i>			
	Pergunta	Qualificadores	Tipo de evidência e observações para nota técnica
1	O funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços foi regulamentado pelo Governo Estadual/Distrital (Ex.: Decreto Federal 9.756/2019)? <i>(igual)</i>	1.a a norma institui formalmente o Portal? 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.)? 1.c a norma estabelece estratégia para unificação, migração ou	Tipo de evidência: - UF envia o link ao decreto/normativa/portaria e o Comitê Avaliador avaliará os qualificadores. Importante para nota técnica: - Incluir definições e exemplos de cada qualificador

		padronização/harmonização dos canais existentes? 1.d a norma define prazos ou etapas de implementação?	- UF precisa pontuar em todos os qualificadores para atingir nota máxima na pergunta. - Deixar claro que não é a duração do prazo o que se avaliará no qualificador 1.d, mas a existência de um planejamento para implantação.
2	Os princípios para Governo Digital e Eficiência Pública foram normatizados pelo Governo Estadual/Distrital, conforme previsto pela Lei Federal 14.129/2021? <i>(Iguar)</i>		Tipo de evidência: - UF envia o link ao decreto/norma, podendo ser mais de uma norma.
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? <i>(Iguar)</i>		Tipo de evidência: - UF envia o link ao decreto/norma.
4	Existem normativas (leis estaduais, decretos ou portarias) que abordam os seguintes tópicos? <i>(nova)</i>	4.a. Acessibilidade de serviços digitais 4.b Simplificação e/ou racionalização administrativa de serviços públicos digitais 4.c Segurança da Informação e Privacidade em serviços digitais	Tipo de evidência: - UF envia o link ao decreto/norma de cada qualificador Importante para nota técnica: - Incluir definições e exemplos de cada qualificador - UF precisa pontuar em todos os qualificadores para atingir nota máxima na pergunta.
5	Possui norma, manual ou diretriz oficial sobre linguagem simples aplicada às Cartas de Serviços e demais peças de comunicação pública, seguindo as diretrizes da Lei N. 15.263, de 14 de novembro de 2025? <i>(reformulada)</i>		Tipo de Evidência: UF enviará norma, manual ou diretriz oficial sobre linguagem simples. Importante para Nota Técnica: - Nota incluirá definições e tipos de evidência aceitos.
6	Quais padrões ou diretrizes de gestão e governança de dados existem no nível estadual? Selecione todas as opções que se aplicam:	5.a Gestão de metadados 5.b Avaliação da qualidade dos dados 5.c Inventários de dados 5.d Anonimização de dados pessoais	Tipo de evidência: - UF envia o link ao documento/norma/manual para cada qualificador - Avaliador avaliará os qualificadores.

	(nova)	5.e Arranjos de acesso e compartilhamento de dados entre instituições do setor público 5.f Arranjos de acesso e compartilhamento de dados entre instituições do setor público e provedores/consumidores externos de dados (excluindo dados abertos) 5.g Dados abertos 5.h Papéis formalmente definidos para curadoria de dados	Importante para nota técnica: - Incluir definições e exemplos de cada qualificador
--	--------	---	--

DIMENSÃO IV – INCLUSIVIDADE NA OFERTA DE SERVIÇOS DIGITAIS

- Até 2025, a dimensão IV, embora chamada de inclusividade na oferta de serviços digitais, focava unicamente em um aspecto de inclusividade que é a linguagem simples.
- A dimensão em 2026 englobará outros aspectos essenciais para a inclusividade na oferta de serviços digitais.

Dimensão IV – Inclusividade na oferta de Serviços Digitais (igual)		
Pergunta		Tipo de evidência e observações para nota técnica
1	Os serviços públicos estão descritos com linguagem simples? (reformulada)	- Regra do algoritmo para definir a pontuação (perguntas atuais do indicador) – no piloto de março será reconfirmado o uso do algoritmo ou a sua substituição por qualificadores definidos na Lei Federal. Tipo de Evidência: UF não enviará nada. Comitê Técnico avaliará aleatoriamente os mesmos 3 serviços, a partir da lista da dimensão II, com base no algoritmo da ABEP. Importante para Nota Técnica: - Nota incluirá as regras do algoritmo e as regras de como será feita a definição dos serviços a ser avaliados (podendo, por exemplo, corresponder aos serviços da dimensão II) e da pontuação.
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	Tipo de Evidência: UF enviará evidência conforme diretrizes da nota técnica. Importante para Nota Técnica: - Nota incluirá definições e tipos de evidência aceitos.

	compreensão com usuários reais? <i>(nova)</i>		
3	Possui em operação uma estratégia de omnicanalidade que integre diferentes canais de atendimento? <i>(nova)</i>	4.a O Estado oferece uma combinação de canais offline e online para acesso aos serviços públicos? 4.b O usuário pode iniciar o serviço em um canal e concluir em outro sem perda de informações? 4.c oferece atendimento personalizado ou apoio específico a populações com maiores dificuldades de acesso digital, promovendo a adoção e o uso de serviços digitais? 4.d possui sistema unificado de agendamento digital de serviços? 4.e Em caso de necessidade em um canal digital, o cidadão consegue obter ajuda de uma pessoa para acessar os serviços?	Tipo de Evidência: UF enviará evidência conforme diretrizes da nota técnica Importante para Nota Técnica: - Nota incluirá definições e tipos de evidência aceitos. - UF precisa pontuar em todos os qualificadores para atingir nota máxima na pergunta.
4	O Portal Único ou de Serviços está adaptado 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)? <i>(igual)</i>		Tipo de Evidência: UF não enviará nada. Comitê Técnico avaliará a acessibilidade com base em ferramenta automatizada que mede a conformidade aos padrões. Importante para Nota Técnica: - Nota incluirá acesso a ferramenta para que Estado possa testar anteriormente o seu Portal.
5	Os cidadãos efetivamente acessam e utilizam o Portal de Serviços Digitais, conforme dados de uso, métricas de acesso ou relatórios de desempenho disponíveis? <i>(nova)</i>	<u>Informar:</u> 6.a Número de usuários únicos registrados (faixa de % da população) 6.b Número de transações pelo portal 6.c Os dados são públicos?	Tipo de Evidência: UF deverá enviar evidência dessas informações, conforme diretrizes da Nota Técnica. Se as informações forem públicas, bastará enviar o link para avaliação do Comitê. Importante para Nota Técnica: - Nota incluirá metodologia para normalização das notas a depender da população do Estado e definições do que se considera uma transação e um usuário único.
6	O Estado possui uma estratégia de alfabetização digital e fechamento de brechas digitais? <i>(nova)</i>	7.a mede as brechas de habilidades digitais da população? 7.b possui programas para o desenvolvimento de habilidades digitais para cidadãos alinhados com as brechas?	Tipo de Evidência: UF deverá enviar evidência dessas informações. Importante para Nota Técnica: - Nota incluirá exemplos de cada qualificador e dos tipos de evidência aceitos.

		7.c existe infraestrutura dedicada (como laboratórios, estações digitais ou centros de treinamento)? 7.d possui algum programa para facilitar acesso a dispositivos digitais?	- UF precisa pontuar em todos os qualificadores para atingir nota máxima na pergunta.
7	Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados? (reformulada)	8.a os dados são públicos? 8.b o Estado tem alguma evidência ou caso que ilustre que os dados da avaliação são usados para aprimorar os serviços? 8.c possui alguma métrica para avaliar a facilidade de encontrar informações no Portal?	Tipo de Evidência: UF deverá enviar evidência dessas informações. Importante para Nota Técnica: - Nota incluirá exemplos de cada qualificador e dos tipos de evidência aceitos. - UF precisa pontuar em todos os qualificadores para atingir nota máxima na pergunta.
8	Possui plataforma ou algum outro mecanismo para participação digital? (por exemplo, Participa +) (nova)		Tipo de Evidência: UF deverá enviar link da plataforma Importante para Nota Técnica: - Nota incluirá definições e regras de pontuação.

DIMENSÃO V – INOVAÇÃO NA OFERTA DE SERVIÇOS DIGITAIS

- Hoje essa dimensão é usada para introduzir novas perguntas, mas não conta para o ranking. Embora mencione inovação, ela mede mais a inovação do Índice do que a inovação em serviços digitais.
- Sugerimos que essa dimensão seja utilizada, com pontuação, para temas de fronteira e não um mecanismo para definir futuras novas perguntas.

Dimensão V – Inovação na oferta de serviços digitais (igual)		
Pergunta	Qualificadores	Tipo de evidência e observações para nota técnica
1 O Estado possui uma estratégia, diretriz ou política estadual que oriente o uso de Inteligência Artificial (IA) no setor público? (nova)	1.a define metas quantificáveis? 1.b identifica ações para alcançar as metas? 1.c especifica atores responsáveis para cada ação? 1.d especifica mecanismos para monitorar o progresso? 1.e inclui mecanismo de governança da própria estratégia? 1.f inclui um período para revisão da estratégia?	Tipo de evidência: - UF envia o PDF da estratégia ou o link ao decreto/documento e o Comitê Avaliador avaliará os qualificadores. Importante para Nota Técnica: - Incorporar definições e exemplos para cada qualificador. - Permitir alternativa para Estados que optam por incorporar IA na estratégia de governo digital ou em uma estratégia mais abrangente.

			- Necessário pontuar em todos os qualificadores para atingir nota máxima na pergunta
2	O Estado já utilizou soluções baseadas em Inteligência Artificial para apoiar a oferta ou melhoria de serviços públicos? <i>(nova)</i>	2.a. Mineração de texto e análise da linguagem escrita 2.b Reconhecimento de fala, que converte a linguagem falada em formato legível para máquinas 2.c Geração de linguagem natural (GLN) para linguagem escrita ou falada 2.d Reconhecimento e processamento de imagens, que identificam objetos ou pessoas 2.e Aprendizagem de máquina para predição e análise de dados 2.f Automatização de processos de fluxos de trabalho	Tipo de evidência: - UF envia informações sobre os casos de uso, conforme diretrizes da nota técnica Importante para Nota Técnica: - Incorporar definições e exemplos para cada qualificador. - Explicará informações mínimas para facilitar o envio de evidências pelo Estado e reduzir a carga de envio de evidências no caso de ter casos de uso. - Necessário pontuar em todos os qualificadores para atingir nota máxima na pergunta
3	O Estado realizou compras públicas voltadas à inovação no último ano, conforme os instrumentos previstos na Lei nº 14.133/2021 e no Marco Legal das Startups? <i>(nova)</i>		Tipo de Evidência: Estado enviará evidência do processo de aquisição mencionado. Importante para Nota Técnica: - Nota incluirá definição de compras públicas de inovação
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? <i>(nova)</i>		Tipo de Evidência: Estado enviará URL com APIs. Importante para Nota Técnica: - Nota incluirá definições e métricas para os qualificadores.
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? <i>(igual)</i>		Tipo de Evidência: Estado enviará link com normativa de criação do Laboratório ou equivalente e portfólio de projetos do último ano. Importante para Nota Técnica: - Nota incluirá definições e exemplos.
7	O Estado possui iniciativa ou programa para apoiar a transformação digital dos seus municípios? <i>(nova)</i>		Tipo de Evidência: Estado enviará evidência do programa. Importante para Nota Técnica: - Nota incluirá definições e exemplos.

6. PROPOSTA PARA PONTUAÇÃO

Considerando os desafios identificados com a pontuação atual do Índice, bem como as mudanças técnicas recomendadas para aprimoramento da edição de 2026, recomenda-se a revisão da pontuação de cada dimensão.

Para essa revisão, o Comitê Técnico Externo recomenda a utilização de um método internacionalmente reconhecido para definir pesos em índices, que se baseia na opinião qualificada de especialistas. Esse tipo de abordagem é comum em índices com indicadores agregados (em dimensões ou componentes), e confere maior legitimidade, transparência e robustez técnica ao processo.

Especificamente, recomenda-se que o peso de cada dimensão do IOSPD seja determinado a partir de uma consulta estruturada às organizações integrantes do Comitê Técnico Externo em janeiro de 2026. Para isso, será disponibilizado um formulário no qual cada organização deverá atribuir o peso que considerar mais adequado para cada dimensão do Índice. As respostas recebidas serão consolidadas, e a média dos valores informados servirá como base para uma proposta de ponderação final.

Além da definição dos pesos entre dimensões, recomenda-se que, dentro de cada uma delas, todas as perguntas tenham o mesmo peso para a composição do valor final da dimensão, evitando distorções ou atribuição excessiva de importância a uma única pergunta. Da mesma forma, os qualificadores associados a cada pergunta também deverão possuir pesos iguais entre si, assegurando simplicidade de aplicação.

A pontuação será testada e calibrada durante o piloto sugerido para março de 2026.

ANEXO I. ANÁLISE DAS PERGUNTAS ATUAIS DO ÍNDICE (EDIÇÃO 2025)

A tabela abaixo apresenta a avaliação das perguntas atuais do Índice (edição 2025), indicando – individualmente para cada uma – se a pergunta deveria ser mantida, reformulada ou eliminada.

Legenda

VERDE	Pergunta mantida
AMARELO	Pergunta reformulada (mudança de dimensão ou se torna um qualificador de outra pergunta ou tem algum ajuste na redação)
VERMELHO	Pergunta eliminada

Tabela – Perguntas da edição de 2025 com avaliação técnica

D	Indicador 2025	Pontos	Proporção de Estados com pontuação máxima	Avaliação
1	I.1 - Possui um Portal Único ou um Portal de Serviços disponível ao usuário?	4,5	59.0%	Resumo: Manter e acrescentar qualificadores para permitir medir diferentes níveis de maturidade dos portais dos Estados. Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
1	I.2 - Qual o percentual da população utiliza a plataforma única de serviços públicos?	4,5	Eliminada em 2025	Resumo: Reformular e incluir na dimensão IV de inclusividade Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
1	I.3 - Possui sistema unificado de agendamento DIGITAL de serviços?	4,5	51.9%	Resumo: Transformar em um qualificador da pergunta de omnicanalidade Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar

				em qualificador de outra pergunta / Reformular
1	I.4 - Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados?	4,5	74.1%	Resumo: Embora a pergunta deveria ser eliminada pela normativa da ABEP, sugerimos manter na dimensão IV e com qualificadores para gerar mais variabilidade, considerando a importância do tema. Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
1	I.5 - A UF possui estrutura colegiada de governança de dados, ampla, instituída formalmente e ativa?	4,5	48.1%	Resumo: Manter pergunta, mas também se sugere incluir perguntas sobre governança e institucionalidade de governo digital e TIC de forma mais ampla (ver proposta). Também adicionar no nível operacional Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
1	I.6 - Possui gestão de cadastro e perfil do cidadão pelo usuário?	4,5	66.7%	Resumo: Pergunta vira um qualificador da pergunta I.1 Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
1	I.7 - A manifestação de ouvidoria pode ser feita pelo Portal Único/Portal de Serviços de forma integrada com a mesma sessão/login?	4,5	70.4%	Resumo: Pergunta vira um qualificador da pergunta I.1 Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
1	I.8 - Possui serviço online para receber e tratar solicitações de simplificação de serviços (Ex.: Simplifique – Governo Federal)?	4,5	40.7%	Resumo: Eliminar pergunta. Acreditamos que tem outras formas de capturar os serviços que precisam de simplificação com participação da sociedade que são mais relevantes e estratégicas (como o uso gerencial dos dados da avaliação dos serviços, por exemplo) Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar

				em qualificador de outra pergunta / Reformular
1	I.9 – Utiliza solução de assinatura eletrônica corporativa própria ou do Gov.br?	4,5	55.6%	Resumo: Manter pergunta Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
1	I.10 - Possui Estratégia de Governo Digital válida e em funcionamento para 2025?	4,5	40.7%	Resumo: Manter pergunta, mas acrescentar qualificadores Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
1	I.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?	4,5	51.9%	Resumo: Como depende também do Governo Federal, sugerimos eliminar Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
1	I.12 - O Portal de Governo possui ferramenta DIGITAL integrada de solicitação de atendimento, de acompanhamento da entrega e avaliação dos serviços públicos, notificação e possibilidade de pagamento?	4,5	63.0%	Resumo: Pergunta vira um qualificador da pergunta I.1 Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
1	I.13 - Possui Portal específico para a disponibilização de Dados Abertos?	4,5	74.1%	Resumo: Eliminar por normativa da ABEP
2	II.1 - Possui rematrícula online nas escolas estaduais?	4,5	51.9%	Resumo: Com o objetivo de fazer uma reforma mais gradual do índice, sugerimos manter todos os serviços da Dimensão II que ainda não atingiram 74%. Ação: Manter
2	II.2 - Possui serviço de solicitação de medicamento de alto custo, 100% digital?	4,5	48.1%	Resumo: Com o objetivo de fazer uma reforma mais gradual do índice, sugerimos manter todos os serviços da Dimensão II que ainda não atingiram 74%. Ação: Manter

2	II.3 - Possui teleatendimento para serviços de saúde por videoconferência?	4,5	48.1%	Resumo: Com o objetivo de fazer uma reforma mais gradual do índice, sugerimos manter todos os serviços da Dimensão II que ainda não atingiram 74%. Ação: Manter
2	II.4 - Possui prova de vida online para servidores, aposentados e pensionistas?	4,5	70.4%	Resumo: Com o objetivo de fazer uma reforma mais gradual do índice, sugerimos manter todos os serviços da Dimensão II que ainda não atingiram 74%. Ação: Manter
2	II.5 - Possui funcionalidade de apresentação de recurso e defesa online para infrações de trânsito em âmbito estadual?	4,5	66.7%	Resumo: Com o objetivo de fazer uma reforma mais gradual do índice, sugerimos manter todos os serviços da Dimensão II que ainda não atingiram 74%. Ação: Manter
2	II.6 - Possui registro digital de reclamação do cidadão referente ao Código de Defesa do Consumidor?	4,5	74.1%	Resumo: Eliminar por normativa da ABEP
2	II.7 - Possui solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG)?	4,5	100.0%	Resumo: Eliminar por normativa da ABEP
2	II.8 - Possui Boletim de Ocorrência online de VIOLÊNCIA DOMÉSTICA ou CONTRA A MULHER?	4,5	74.1%	Resumo: Eliminar por normativa da ABEP
2	II.9 - Possui consulta online dos MEDICAMENTOS DISPONÍVEIS na rede estadual de saúde?	4,5	59.3%	Resumo: Com o objetivo de fazer uma reforma mais gradual do índice, sugerimos manter todos os serviços da Dimensão II que ainda não atingiram 74%. Ação: Manter
2	II.10 - Possui emissão e envio de RECEITA online para PRESCRIÇÃO MÉDICA ao cidadão na rede estadual de saúde?	4,5	33.3%	Resumo: Com o objetivo de fazer uma reforma mais gradual do índice, sugerimos manter todos os serviços da Dimensão II que ainda não atingiram 74%. Ação: Manter
2	II.11 - Possui solicitação e emissão online de DIPLOMAS DO ENSINO MÉDIO nas escolas da rede estadual de educação?	4,5	40.7%	Resumo: Com o objetivo de fazer uma reforma mais gradual do índice, sugerimos manter todos os serviços da Dimensão II que ainda não atingiram 74%. Ação: Manter
2	II.12 - Possui TRANSFERÊNCIA ONLINE de alunos entre escolas da rede estadual?	4,5	51.9%	Resumo: Com o objetivo de fazer uma reforma mais gradual do índice, sugerimos manter todos os serviços da Dimensão II que ainda não atingiram

				74%. Ação: Manter
3	III.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 do Usuário do Serviço Público)?	1,75	88.9%	Resumo: Eliminar por normativa da ABEP
3	III.1b - A criação de Ouvidorias Públicas foi normatizada pelo Governo Estadual/Distrital, conforme previsto no Art. 17 (Ouvidorias Públicas) da Lei Federal 13.460?	1,75	92.6%	Resumo: Eliminar por normativa da ABEP
3	III.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?	1,75	77.8%	Resumo: Eliminar por normativa da ABEP
3	III.1d - O processo de Avaliação dos Serviços Públicos foi normatizado pelo Governo Estadual/Distrital, conforme previsto no Art. 24o (Avaliação dos Serviços Públicos) da Lei Federal 13.460/2017?	1,75	70.4%	Resumo: Eliminar, pois já quase chegou no 75% e achamos mais oportuno medir a publicação desses dados do que a regulamentação da norma Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
3	III.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 Federal 13.726/2018?	3,5	63.0%	Resumo: Eliminar porque a Lei federal faculta aos entes subnacionais a criação desses grupos. Seria mais oportuno casos concretos de simplificação e desburocratização do que medir essa regulamentação. Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
3	III.3 - O funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços foi regulamentado pelo Governo Estadual/Distrital (Ex.: Decreto Federal 9.756/2019)?	2,5	70.4%	Resumo: Manter e qualificar Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular

3	III.4 - 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	48.1%	Resumo: Manter pergunta Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
3	III.5 - Princípios para Governo Digital e Eficiência Pública foram normatizados pelo Governo Estadual/Distrital, conforme previsto pela Lei Federal 14.129/2021?	3,5	55.6%	Resumo: Manter pergunta Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
3	III.6 - Possui Laboratório de Inovação em Governo? [Lei Federal 14.129/2021 - Art. 44º]	3	70.4%	Resumo: Não consideramos que esteja conceitualmente correto nesta dimensão já que a Lei faculta esse item e não obriga e trata-se menos de uma regulamentação e mais de uma iniciativa concreta. Sugerimos colocar a pergunta na Dimensão V. Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
3	III.7 - A UF possui Portal Único ou de Serviços com funcionalidade de consentimento para LGPD?	4,5	40.7%	Resumo: Não consideramos que esteja conceitualmente correto nesta Dimensão. A funcionalidade deveria ser um critério da qualificação do indicador do Portal Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
4	IV.1 - O texto utiliza tempos verbais na 2a ou 3a pessoa do singular?	5	77.8%	Resumo: Pela alta correlação entre essas perguntas e a pontuação expressiva considerado o total do Índice, recomenda-se juntar todas as perguntas de linguagem simples sob um mesmo guarda-chuva. Além disso, os serviços avaliados deveriam ser sorteados ou definidos externamente e não pré-selecionados pelo Estado. Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
4	IV.2 - As frases dos textos são curtas e indicam uma única ação?	5	51.9%	
4	IV.3 - O Título é objetivo e curto?	5	55.6%	
4	IV.4 - O texto tem parágrafos curtos?	5	74.1%	
4	IV.5 - O texto utiliza o tempo presente do verbo?	5	85.2%	
4	IV.6 - O texto utiliza caracteres especiais?	5	81.5%	
4	IV.7 - O vocabulário está de fácil entendimento?	5	29.6%	

4	IV.8 - Na metodologia utilizada para descrição ou apresentação dos serviços digitais há descrição de como fazer a aplicação da técnica de Linguagem Simples?	4,5	48.1%	Resumo: Reformular porque linguagem simples pode ir além da carta de serviços, como mostra a recém-lançada Lei sobre o tema. Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
4	IV.9 - Possui mecanismos para o cidadão pedir melhoria na apresentação dos serviços?	4,5	77.8%	Resumo: Eliminar por normativa da ABEP
5	V.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?	4,5	44.4%	Resumo: Pergunta vira um qualificador da pergunta I.1 (e não precisa ser um aplicativo, podendo ser uma página responsiva ao celular) Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
5	V.2 - A UF utiliza ciência de dados, inteligência artificial ou algoritmo em algum serviço público disponível ao cidadão?	4,5	66.7%	Resumo: Reformular por misturar conceitos diferentes Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
5	V.3 - A UF possui opções de pagamentos de serviços disponíveis aos cidadãos através de PIX e/ou Cartão de Crédito?	4,5	22.2%	Resumo: Manter na dimensão 1 Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
5	V.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?	4,5	55.6%	Resumo: Pergunta vira um qualificador da pergunta I.1 Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
5	V.5 - A UF possui consulta da situação do licenciamento de veículo com opção de pagamento eletrônico?	4,5	88.9%	Resumo: Eliminar por normativa da ABEP
5	V.6 - A UF possui um serviço online para emitir Certidão Negativa Estadual?	4,5	85.2%	Resumo: Eliminar por normativa da ABEP

5	V.7 - A UF disponibiliza a emissão da nova CIN - Carteira de Identidade Nacional?	4,5	81.5%	Resumo: Eliminar por normativa da ABEP
5	V.8 - A UF possui Transferência Digital de Veículos por meio do site, portal único ou aplicativo do Governo?	4,5	48.1%	Resumo: Manter na dimensão 2 Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular
5	V.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)?	4,5	40.7%	Resumo: Manter na dimensão 4 Relevância: Alta / Média / Baixa Ação: Manter / Acrescentar qualificadores / Eliminar / Transformar em qualificador de outra pergunta / Reformular