



**6ª EDIÇÃO**



**Agosto de 2025**

## SUMÁRIO

|                                                                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1 – INTRODUÇÃO .....                                                                                                | 3  |
| 2 – METODOLOGIA.....                                                                                                | 6  |
| 2.1 – Processo metodológico 2025.....                                                                               | 6  |
| 2.2 – Atualizações na metodologia para a edição 2025 .....                                                          | 9  |
| 2.3 – Atividades específicas para avaliação da Dimensão IV .....                                                    | 11 |
| 3 – RESULTADOS E DISCUSSÕES .....                                                                                   | 14 |
| 3.1 – Resultados Gerais .....                                                                                       | 14 |
| 3.2 – Resultados da Dimensão I – Capacidades para a oferta digital de serviços... 20                                |    |
| 3.3 – Resultados da Dimensão II – Oferta de Serviços Públicos Digitais.....                                         | 25 |
| 3.4 – Resultados da Dimensão III – Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais..... | 29 |
| 3.5 – Resultados da Dimensão IV – Inclusividade na Oferta de Serviços Públicos .                                    | 34 |
| 3.6 – Resultados da Dimensão V – Inovação na Oferta de Serviços Públicos .....                                      | 42 |
| 3.7 – Análise da distribuição de pontuação entre as UFs 2020-2025 .....                                             | 47 |
| 4 – COMPARATIVO DE EDIÇÕES ANTERIORES .....                                                                         | 49 |
| 4.1 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das UFs entre as edições de 2023, 2024 e 2025 .....               | 49 |
| 4.2 – Comparativo da Série Histórica da Dimensão I .....                                                            | 51 |
| 4.3 – Comparativo da Série Histórica da Dimensão II .....                                                           | 52 |
| 4.4 – Comparativo da Série Histórica da Dimensão III .....                                                          | 53 |
| 4.5 – Comparativo da Série Histórica da Dimensão IV.....                                                            | 55 |
| 4.6 –Variação Percentual de Pontuação entre as edições 2025 e 2024 .....                                            | 57 |
| 5 – COMENTÁRIOS E CONSIDERAÇÕES.....                                                                                | 59 |
| 6 – RECOMENDAÇÕES .....                                                                                             | 62 |
| 6.1 – Substituição de Indicadores para a Próxima Edição .....                                                       | 62 |
| 6.2 – Substituição da Pontuação Nominal por Percentual de Atingimento.....                                          | 66 |
| 6.3 – Recomendações Gerais para as Próximas Edições.....                                                            | 70 |
| 7 – AGRADECIMENTOS .....                                                                                            | 72 |
| 8 – REFERÊNCIAS .....                                                                                               | 73 |
| ANEXO I – DIMENSÕES, INDICADORES, DEFINIÇÕES E PONTUAÇÃO .....                                                      | 74 |
| ANEXO II – ATA 37ª REUNIÃO (RECA).....                                                                              | 86 |
| ANEXO III – ATA 172ª ROCA .....                                                                                     | 87 |
| ANEXO IV – REQUERIMENTO .....                                                                                       | 88 |

## 1 – INTRODUÇÃO

A ampla disseminação das tecnologias digitais, bem como o contínuo surgimento, aprimoramento e integração de inovações tecnológicas, têm provocado transformações significativas nas rotinas de cidadãos e cidadãs, empresas e instituições governamentais. Esse cenário tem favorecido, de maneira progressiva, a consolidação de novas formas de interação entre Estado e sociedade, sobretudo por meio da formulação e implementação de estratégias voltadas à transformação digital do setor público e ações de governo digital.

De acordo com os dados mais recentes da pesquisa TIC Domicílios, entre 2014 e 2024, o percentual de brasileiros, com 10 anos ou mais, considerados como usuários de Internet aumentou de 61% para 84%. Entre os indivíduos das classes D e E, esse índice passou de 28% para 68%<sup>1</sup>, demonstrando a ampliação do uso de recursos digitais pela população brasileira — ainda que persistam barreiras ao acesso universal e de qualidade à conectividade.

A pesquisa também demonstrou que 36% dos usuários de Internet afirmaram ter buscado informações em sites governamentais, e 34% afirmaram que realizaram algum serviço público digital, como emissão de documentos ou pagamento de taxas. Entre os serviços mais utilizados, destacam-se:

- Saúde pública (36% dos usuários com 16 anos ou mais);
- Direitos do trabalhador e previdência social (32%), como INSS, FGTS, seguro-desemprego, auxílio-doença e aposentadoria;
- Documentos pessoais como RG, CPF, passaporte e carteira de trabalho (31%)<sup>2</sup>.

Somado a isso, a recente pesquisa “Uso de Serviços Digitais: um retrato do Brasil”, realizada pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID)<sup>3</sup>, revela que 66,3% da população brasileira declarou ter utilizado ao menos um serviço público no último ano. Dentre esses usuários, 42,8% recorreram a serviços

---

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

<sup>2</sup> COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL - CGI.br. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. (2024). Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024. Acesso em 17 de junho de 2025.

<sup>3</sup> Pesquisa realizada pelos autores Mariano Lafuente e Martina Bergues, entrevistando uma amostra de 2.000 brasileiros, em 2024, objetivando aprofundar o conhecimento sobre como diferentes grupos populacionais interagem com os serviços digitais. Pesquisa disponível em: <https://publications.iadb.org/pt/uso-de-servicos-digitais-um-retrato-do-brasil>. Acesso em 04 de julho de 2025.



digitais, acessados por meio da internet. A pesquisa também aponta uma avaliação majoritariamente positiva quanto à experiência digital: 77,1% dos usuários consideraram o uso fácil ou muito fácil.

O Brasil está entre os 50 primeiros países mais bem posicionados na edição mais recente do Índice de Desenvolvimento em Governo Eletrônico (EGDI - sigla do inglês *E-Government Development Index*) das Nações Unidas (ONU), ocupando a 50ª posição em 2024, entre 193 países. Com pontuação de 0,8403 (aumento de 6% em relação ao resultado obtido na edição anterior, em 2022, que foi de 0,7910), o Brasil se enquadra na categoria de governo eletrônico “muito alto”, demonstrando progresso na digitalização do governo.<sup>4</sup>

Observa-se que, no âmbito federal, o Estado brasileiro tem alcançado resultados expressivos no desenvolvimento do governo digital, especialmente no que se refere à oferta e à prestação de serviços públicos por meios digitais. No entanto, a consolidação do governo digital no país exige também a ampliação e o acompanhamento do desempenho das **unidades federativas**. Assim, torna-se fundamental avaliar, monitorar e incentivar o progresso digital em nível subnacional, a fim de promover maior equidade, eficiência e inovação nos diferentes níveis da administração pública.

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

O IOSPD busca medir a digitalização dos principais serviços públicos oferecidos pelos governos estaduais e pelo Distrito Federal, com base nas melhores práticas de governo digital. Seu desenvolvimento conta com um Comitê Técnico Avaliador composto por especialistas do BID, instituição financeira internacional dedicada a promover o progresso econômico e social na América Latina e no Caribe. A partir dessa ação, o BID almeja proporcionar informações precisas e relevantes para auxiliar no planejamento estratégico, na formulação de políticas públicas e no fomento ao desenvolvimento digital.

O IOSPD é publicado anualmente com o objetivo de acompanhar a evolução da oferta de serviços digitais nas 27 unidades federativas brasileiras. Por meio da identificação da situação atual e do grau de progresso anual de cada estado, o IOSPD fornece subsídios para que os governos estaduais e o governo distrital

---

<sup>4</sup> UNITED NATIONS. *United Nations E-Government Survey 2024: Governing in the Digital Era for Sustainable Development*. New York: Department of Economic and Social Affairs, 2024. Disponível em: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2024>. Acesso em: 17 jun. 2025.



possam planejar e implementar, de forma mais eficaz, políticas e estratégias voltadas ao aprimoramento do governo digital e na oferta de serviços públicos.

Além de funcionar como instrumento de monitoramento e diagnóstico, o IOSPD também promove o intercâmbio de experiências entre as unidades federativas, ao destacar as Unidades Federativas que se sobressaem em cada uma das dimensões avaliadas. Essa prática busca incentivar a adoção e o compartilhamento de boas práticas em transformação digital no setor público no nível federativo.

Na edição de 2025, a atualização do índice foi conduzida por um Comitê Técnico Avaliador, composto por cinco consultores especialistas em governo digital vinculados ao Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), além de uma Comissão Técnica de Avaliação e um Comitê Consultivo, este último formalmente constituído pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC).

Nesta edição, o IOSPD conta com as seguintes dimensões:

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

O presente relatório é composto, além desta introdução, por uma seção de metodologia, por uma seção de resultados e discussões sobre cada uma das dimensões analisadas na edição 2025, por um comparativo com as edições anteriores do índice, por uma seção de comentários e considerações e, por fim, por uma seção de recomendações do comitê técnico para as próximas edições.

Desejamos uma excelente leitura!

Comitê Técnico Avaliador do Índice ABEP-TIC  
de Oferta de Serviços Públicos Digitais –  
Edição 2025

## 2 – METODOLOGIA

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

### 2.1 – Processo metodológico 2025

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



Figura 01: Fases do processo de avaliação do Índice 2025

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

Na fase de **Alinhamentos Iniciais** foi definido o escopo da avaliação e construído o Plano de Trabalho, com a apresentação da proposta dos indicadores a serem analisados.

Na edição de 2025, foi implementada uma inovação no processo de envio de respostas ao IOSPD, por meio da utilização de uma plataforma online, disponível em: <https://indice.abep-tic.org.br/>. O acesso é restrito aos respondentes previamente cadastrados, com diferentes níveis de permissão, conforme suas atribuições. Essa ferramenta digital proporciona maior segurança tanto aos participantes do Índice quanto aos membros da Comissão Técnica Avaliadora, promovendo uma gestão mais eficiente das informações, com ganhos significativos em termos de rastreabilidade, integridade e confiabilidade dos dados submetidos.

Nesta edição, mantiveram-se as mesmas cinco dimensões adotadas na versão anterior do Índice, em conformidade com os critérios máximos estabelecidos no Artigo 9º da Instrução Normativa nº 05/2023 da ABEP-TIC, o que pode ser visualizado na figura abaixo. Contudo, em razão de requerimento formalizado pelo Estado da Bahia (Anexo 04), e, determinação da ABEP-TIC, o indicador I.2 foi anulado da edição de 2025, resultando em 12 indicadores para a dimensão I.

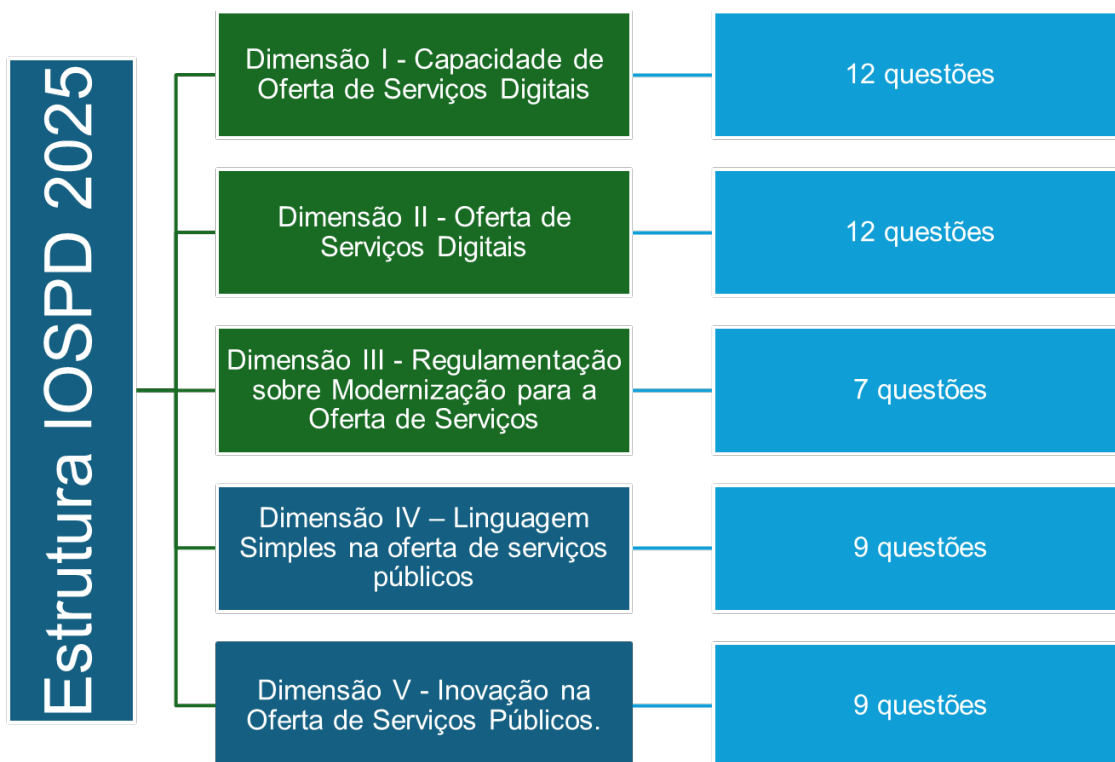


Figura 02 – Estrutura Final de Dimensões da quinta edição do Índice

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

Na fase de **Autoavaliação**, cada unidade federativa (26 estados e o Distrito Federal) acessou a plataforma IOSPD para inserção de suas respostas referentes a cada dimensão a ser avaliada e envio de evidência demonstrando suas capacidades, ofertas e inovações em serviços, normatizações e inclusividade na oferta de serviços públicos digitais.

O questionário foi composto de cinquenta questões referentes às cinco dimensões analisadas, além dos dados de identificação do respondente e do termo de consentimento do uso dos dados seguindo as regras da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)<sup>5</sup>. No ANEXO I é apresentado o detalhamento de cada uma das questões que compõem as dimensões do IOSPD 2025, com suas respectivas pontuações máximas.

Após o recebimento dos dados, o Comitê Técnico Avaliador, na fase de **Análise de Evidências**, verificou, analisou e avaliou cada uma das evidências enviadas pelas 27 UFs, com base nas orientações e diretrizes previstas na Instrução Normativa nº 05/2023. A categorização feita pelo Comitê Técnico Avaliador

<sup>5</sup> Lei Federal nº 13.709/2018, disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm)

utilizou a classificação da instrução normativa citada, conforme apresentado na Tabela 01.

Tabela 01 – Categorização de Evidências  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

| Sigla | Status                   | Definição                                                                                                                                                           |
|-------|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| EC    | Evidência Comprovada     | A evidência apresentada foi considerada suficiente para validar a resposta assinalada.                                                                              |
| NC    | Evidência Não Comprovada | A evidência apresentada foi considerada insuficiente para validar a resposta assinalada.                                                                            |
| EI    | Evidência Incompleta     | A evidência apresentada permite apenas a comprovação parcial da resposta escolhida, requerendo novas evidências para comprovação integral. Envio para convalidação. |
| NA    | Não se Aplica            | A UF respondente afirmou não possuir o critério questionado, estando desobrigada de apresentar a evidência.                                                         |
| FE    | Faltou Evidenciar        | A UF respondeu SIM, mas não enviou nenhuma evidência comprovando o serviço.                                                                                         |

Os casos classificados como *EI – Evidência Incompleta* foram encaminhados às respectivas Unidades Federativas (UFs) para a apresentação de evidências complementares durante a fase de Convalidação. Cada UF recebeu comentários e observações, detalhando os aspectos analisados e indicando os pontos que necessitavam de alguma complementação. Nessa etapa, as UFs tiveram acesso, por meio da plataforma IOSPD, às questões que exigiam complementação das respostas enviadas. Todo o processo de comunicação — incluindo orientações procedimentais e definição de prazos — foi conduzido exclusivamente pela ABEP-TIC.

Importante mencionar que nesta fase foi dada a oportunidade dos entes federativos de complementarem as questões. Porém, houve diversos casos em que a UF não enviou novas evidências ao Comitê Técnico, o que ocasionou a classificação das questões como *“NC – justificativa insuficiente: A comprovação complementar solicitada na etapa de CONVALIDAÇÃO não foi enviada, culminando na ausência de evidência suficiente para o indicador em questão.”*

Na Dimensão IV, além dessa classificação, foram feitas mais duas etapas. Primeiro, um algoritmo analisou os arquivos TXT enviados como evidência para dar uma nota às práticas de Linguagem Simples. Depois, um dos consultores do

BID, especialista no tema, também avaliou esses arquivos para confirmar ou não a nota dada pelo algoritmo. Esse processo está explicado com mais detalhes na seção 2.3 do relatório.

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

A partir desta edição, a Dimensão IV passa a ser analisada e contabilizada no total da pontuação no ranking geral do IOSPD, juntamente com as Dimensões I, II e III. A Dimensão V continua sendo analisada e medida em ranking específico, não entrando no total da pontuação e no ranking geral do IOSPD.

Por fim, cumpre esclarecer que na 172ª ROCA, realizada pela ABEP-TIC em 24 e 25 de abril (Anexo 03), houve deliberação com definições específicas para alguns indicadores, a saber I.13, II.7 e III.1 a, b, c, d, tema este que será tratado no “item 5. Comentários e Considerações”.

## 2.2 – Atualizações na metodologia para a edição 2025

A sexta edição do IOSPD avaliou 31 critérios das Dimensões I, II e III, nove critérios da Dimensão IV e nove critérios da Dimensão V:

- A Dimensão I – Capacidades para a Oferta Digital de Serviços contou com 12<sup>6</sup> critérios sobre os temas de acesso aos serviços públicos, identificação do cidadão, ouvidoria e simplificação de serviços, assinaturas eletrônicas e Governo Digital;
- A Dimensão II – Oferta de Serviços Digitais contou com a análise da oferta ao cidadão de 12 serviços público, relacionados ao acesso a direitos, à obtenção de documentos, à saúde, educação e segurança pública;
- A Dimensão III – Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos abrangeu sete critérios, incluindo a regulamentação de artigos correspondentes às Leis Federais 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário) e 13.726/2018 (Desburocratização e Simplificação) e critérios

---

<sup>6</sup> A dimensão I coletou informações sobre 13 critérios na fase de coleta. No entanto, devido ao requerimento formalizado pelo Estado da Bahia (Anexo 04), e por determinação da ABEP-TIC, o indicador I.2 foi anulado da edição, deixando a dimensão com 12 critérios finais.



correspondentes às Leis Federais 14.063/2020 (Assinaturas Eletrônicas) e 14.129/2021 (Governo Digital e Eficiência Pública).

- A Dimensão IV – Inclusividade na Oferta de Serviços Públicos avaliou o uso da Linguagem Simples em serviços apresentados nos Portais de Serviço das UFs;
- A Dimensão V se refere à Inovação na Oferta de Serviços Digitais, contemplando a inclusão de novos indicadores, com perguntas que abordam assuntos das Dimensões I, II, III e IV.

A Dimensão IV, Inclusividade na Oferta de Serviços Digitais, avalia a capacidade das UFs ofertarem serviços digitais de forma clara, simples e intuitiva para todos os cidadãos. Para tanto, avalia a utilização da Técnica de Linguagem Simples na descrição dos serviços apresentados nos Portais de Serviços dos Estados, buscando verificar o engajamento da UFs no melhor atendimento ao cidadão, bem como avaliar critérios de acessibilidade e inclusividade na oferta de serviços.

Já a Dimensão V visa verificar o engajamento das UFs na Inovação das Ofertas de Serviços Digitais, buscando avaliar o impacto positivo da inovação de serviços digitais, gerando informações que contribuam para o desenvolvimento socioeconômico do Estado ou Distrito Federal.

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

Nesta edição, o Comitê Técnico Avaliador, em conjunto com a coordenação da ABEP-TIC, realizou, em Brasília, nos dias 27 e 28 de março de 2025, um workshop para o alinhamento do Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital (IOSPD 2025). O encontro contou com a participação de representantes de todas as Unidades Federativas e teve como objetivo apresentar definições e premissas relacionadas aos indicadores do índice (glossário de indicadores), orientações para o envio das evidências e a nova plataforma destinada ao registro das respostas.

Importante mencionar que as questões que compõem a Dimensão V foram objeto de votação na 37ª Reunião Extraordinária do Conselho de Associados ABEP-TIC, realizada em 18 de março de 2025 (conforme Ata constante no

---

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

ANEXO II). No caso da Dimensão V foram selecionadas 09, dentre as 43 questões apresentadas.

Na avaliação das evidências, o Comitê Técnico Avaliador adotou uma abordagem mais rigorosa, fundamentada principalmente no critério da efetividade na oferta do melhor serviço público digital à população. Em outras palavras, analisou-se se o aspecto mensurado por cada indicador, em cada Unidade da Federação (UF), representava a melhor forma possível de oferta de serviços digitais ou online, considerando a facilidade e acessibilidade para as(os) cidadãs(ãos).

## 2.3 – Atividades específicas para avaliação da Dimensão IV

Seguindo a Instrução Normativa nº 05/2023 da ABEP-TIC, a análise da Dimensão IV, por se tratar da aplicação de uma técnica, tem uma forma de avaliação com mais etapas que as demais dimensões. Este processo difere das demais dimensões especificamente na fase de **Análise de Evidências**.

Em todas as dimensões, com exceção da Dimensão IV, isso por si só atribui uma nota para as UFs em cada questão. No caso da Dimensão IV, além desta avaliação, para cada evidência enviada nos indicadores de 1 a 7, foram enviados arquivos TXTs contendo os textos dos serviços apresentados nos Portais de Serviço. A partir destes arquivos TXTs foi feita a avaliação por meio da aplicação da Técnica de Linguagem Simples, avaliação que consiste em analisar a escrita do texto para verificar se o mesmo adota as práticas descritas nas perguntas que compõem a Dimensão IV.

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

- a) Análise do texto feita por um algoritmo – Nesta atividade, o avaliador, especialista em Linguagem Simples, submete o arquivo TXT recebido como evidência, para um algoritmo através do uso de uma interface criada para receber o arquivo TXT. A ferramenta utilizada está em fase de aprimoramento, disponível em: <https://linguagem-simples.abep-tic.org.br/>. O algoritmo realiza os cálculos definidos (apresentados a seguir) e devolve como resposta a pontuação para cada questão.
- b) Análise do texto por um avaliador/especialista – Nesta atividade o avaliador, especialista em Linguagem Simples, analisa manualmente o TXT enviado como evidência e realiza manualmente os mesmos cálculos feitos pelo algoritmo.

- c) Comparação das respostas obtidas nos itens anteriores indicando a mais acertada – Nesta atividade o avaliador, especialista em Linguagem Simples, compara as respostas dadas pelo algoritmo com as suas próprias respostas. Aqui, caso sejam identificadas divergências entre as pontuações dadas pelo algoritmo e pelo avaliador manualmente, o avaliador deve explicar o motivo da divergência e definir a pontuação que será adotada. Deve-se considerar que o algoritmo está em fase de aprimoramento na edição de 2025.

Tabela 02 – Indicador (questão) X Fórmulas de Cálculo da Dimensão IV  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

| Indicador (questão)                                                       | Fórmula                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 – <i>O texto utiliza tempos verbais na 2ª ou 3ª pessoa do singular?</i> | <p>Nota é a somatória dos valores dividida pelo total de verbos vezes 5.</p> <p>Os verbos ou pronome na 2 ou 3 pessoas do singular valem: 5<br/> Os verbos ou pronome na 2 ou 3 pessoas no plural valem: 3<br/> Os verbos ou pronome na 1 pessoa do singular valem: 1,5<br/> Os verbos ou pronome na 1 pessoa do plural valem: 0</p>                                                   |
| 2 – <i>As frases dos textos são curtas e indicam uma única ação?</i>      | <p>Nota é o somatório do resultado de todas as frases dividido pelo número total de frases multiplicado por 5.</p> <p>Frases com no máximo 10 palavras: 2<br/> Frases com mais de 10 palavras: 0<br/> Frases indicando uma única ação a ser feita: 1<br/> Frases indicando mais de uma ação a ser feita: 0<br/> Frases na forma direta: 2<br/> Frases não estão na forma direta: 0</p> |
| 3 – <i>O título é objetivo e curto?</i>                                   | <p>Nota é o somatório dos resultados.</p> <p>Inicia com verbo: 2<br/> Verbo no infinitivo: 1,5<br/> Título entre 3 a 5 palavras: 1,5<br/> Os verbos ou pronome na 1 pessoa do plural valem: 0</p>                                                                                                                                                                                      |
| 4 – <i>O texto tem parágrafos curtos?</i>                                 | <p>Nota é o somatório do resultado.</p> <p>Parágrafo contendo de 1 a 3 frases: 5<br/> Parágrafo contendo de 4 a 6 frases: 2,5<br/> Parágrafo contendo mais de 6 frases: 0</p>                                                                                                                                                                                                          |
| 5 – <i>O texto utiliza o tempo presente do verbo?</i>                     | <p>Nota é o somatório do resultado.</p> <p>Texto utiliza somente verbos no presente: 5<br/> Texto utiliza verbos no presente e também em outros tempos e modos verbais: 2,5</p>                                                                                                                                                                                                        |



**Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais  
dos Governos Estaduais e Distrital 2025 – 6ª edição**



|                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                      | Texto não utiliza o tempo presente: 0                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>6 - O texto utiliza caracteres especiais?</b>     | <p>Nota é o somatório do resultado.</p> <p>O texto não utiliza caracteres especiais: 5<br/>O texto tem de 1 a 2 caracteres especiais: 4<br/>O texto tem de 3 a 4 caracteres especiais: 3<br/>O texto tem de 5 a 6 caracteres especiais: 2<br/>O texto tem de 7 a 8 caracteres especiais: 1<br/>O texto tem mais de 9 caracteres especiais: 0</p> |
| <b>7 - O vocabulário está de fácil entendimento?</b> | <p>( [Palavras fáceis]-[Palavras Médias]*0,2-[Palavras Difíceis] ) / [Número total de palavras] * 5 .</p> <p>Se o texto só contiver palavras difíceis ou médias, a nota será 0.</p>                                                                                                                                                              |

### 3 – RESULTADOS E DISCUSSÕES

Esta seção apresenta os resultados gerais e por dimensão da sexta edição do Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais – IOSPD 2025 – ABEP-TIC. Com base nas pontuações obtidas, as UFs foram classificadas em cinco níveis: *ruim*, *regular*, *bom*, *muito bom* e *ótimo*. Classificação que pode ser vista na Tabela 03.

Tabela 03 – Níveis de Classificação IOSPD edição 2025<sup>8</sup>

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2025

| Classificação | Geral<br>(0–179,5) | Dimensão 1<br>(0–54) | Dimensão 2<br>(0–54) | Dimensão 3<br>(0–27,5) | Dimensão 4<br>(0–44) | Dimensão 5<br>(0–40,5) |
|---------------|--------------------|----------------------|----------------------|------------------------|----------------------|------------------------|
| Ótimo         | 143,6 – 179,5      | 43,3 – 54            | 43,3 – 54            | 22,1 – 27,5            | 35,3 – 44            | 32,5 – 40,5            |
| Muito bom     | 107,7 – 143,6      | 32,5 – 43,2          | 32,5 – 43,2          | 16,6 – 22,0            | 26,5 – 35,2          | 24,4 – 32,4            |
| Bom           | 71,8 – 107,7       | 21,7 – 32,4          | 21,7 – 32,4          | 11,1 – 16,5            | 17,7 – 26,4          | 16,3 – 24,3            |
| Regular       | 35,9 – 71,8        | 10,9 – 21,6          | 10,9 – 21,6          | 5,6 – 11,0             | 8,9 – 17,6           | 8,2 – 16,2             |
| Ruim          | 0 – 35,9           | 0 – 10,8             | 0 – 10,8             | 0 – 5,5                | 0 – 8,8              | 0 – 8,1                |

A classificação geral das Dimensões I, II e III seguiu a lógica das edições anteriores, visando a compatibilidade e comparabilidade entre as unidades federativas nestes últimos anos. Juntamente com as Dimensões I, II e III, a Dimensão IV passa a ser analisada e contabilizada no total da pontuação no ranking geral do IOSPD 2025. A Dimensão V continua sendo analisada e medida em ranking específico, não entrando no total da pontuação e no ranking geral do IOSPD.

A apresentação dos resultados foi dividida em 08 seções. Na primeira foram apresentados os resultados gerais, seguidos por cinco seções com os resultados das Dimensões I, II, III, IV e V, além de uma seção com um comparativo entre as UFs mais bem colocadas e uma última seção com a análise da distribuição de pontuação entre as UFs ao longo dos anos.

#### 3.1 – Resultados Gerais

A edição 2025 do índice teve a média de pontuação de **117,75**, sobre um máximo possível de 179,5 pontos, considerando as 27 UFs analisadas e as Dimensões I a IV, apresentando um aumento de **26,72%** em relação a nota média obtida na

<sup>8</sup> A divisão em intervalos pressupõe que são do tipo fechado na esquerda, aberto na direita, com exceção do intervalo superior, que é fechado em ambos os lados. Ou seja, se um dos intervalos é, digamos, 71,8 a 107,7, temos: todos os valores estritamente menores do que 71,8 estão nos intervalos anteriores; todos os valores maiores ou iguais a 71,8 e estritamente menores do que 107,7 estão neste intervalo; e todos os valores maiores ou iguais a 107,7 estão nos próximos intervalos.

edição passada. A média da pontuação da edição 2025 pode ser classificada no nível “ *muito bom* ”.

Importante destacar que a composição ano a ano é distinta, já que em 2024 foram consideradas apenas as Dimensões I, II e III, ao passo que em 2025, adicionou-se a Dimensão IV. Dessa forma, a variação pode decorrer, em parte, da entrada da Dimensão IV no ranqueamento, bem como, da combinação da quantidade de indicadores de cada dimensão, que sofreu alterações, observadas as regras estabelecidas nos artigos 9º e 12 da Instrução Normativa.

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

#### Pontuações regionais (Ano atual)

| Regional | Dimensão / Média por UF |             |              |             | Total  |
|----------|-------------------------|-------------|--------------|-------------|--------|
|          | DIMENSÃO I              | DIMENSÃO II | DIMENSÃO III | DIMENSÃO IV |        |
| SE       | 45,56                   | 45,00       | 22,81        | 41,63       | 155,00 |
| CO       | 40,88                   | 42,75       | 23,06        | 36,63       | 143,31 |
| S        | 37,25                   | 37,50       | 17,58        | 38,17       | 130,50 |
| N        | 30,21                   | 26,36       | 16,64        | 31,93       | 105,14 |
| NE       | 27,17                   | 25,00       | 15,06        | 28,17       | 95,39  |

Figura 03 – Pontuação das regiões na edição 2025 do Índice de Serviços Públicos

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

Quanto ao ranking geral do Índice 2025, a partir da análise dos pontos obtidos nas Dimensões I, II, III e IV, os resultados indicam que 12 UFs obtiveram resultado  *ótimo*  e 3 UFs obtiveram resultado  *muito bom* , representando 55,6% das UFs analisadas. O resultado geral pode ser visto na tabela apresentada na Figura 04.

| Ranking | UF | Regional | % Var.  | Pontuação 2025 |
|---------|----|----------|---------|----------------|
| 1       | PI | NE       | 26.86%  | 179,50         |
| 1       | RS | S        | 27.88%  | 179,50         |
| 2       | RJ | SE       | 19.86%  | 175,00         |
| 3       | AC | N        | 43.51%  | 174,00         |
| 4       | GO | CO       | 10.0%   | 170,50         |
| 5       | MT | CO       | 55.12%  | 165,00         |
| 6       | MG | SE       | 22.26%  | 162,00         |
| 7       | PE | NE       | 40.08%  | 159,50         |
| 8       | TO | N        | 29.71%  | 158,25         |
| 9       | MS | CO       | 29.28%  | 156,75         |
| 9       | SP | SE       | 20.6%   | 156,75         |
| 10      | RO | N        | 34.92%  | 150,75         |
| 11      | CE | NE       | 119.74% | 136,50         |
| 12      | ES | SE       | 45.95%  | 126,25         |
| 13      | PR | S        | -2.91%  | 124,75         |
| 14      | AP | N        | 29.85%  | 94,62          |
| 15      | SC | S        | -22.44% | 87,25          |
| 16      | BA | NE       | -34.77% | 86,75          |
| 17      | PA | N        | 16.33%  | 85,50          |
| 18      | MA | NE       | -       | 82,00          |
| 19      | PB | NE       | -24.94% | 81,25          |
| 20      | DF | CO       | 131.49% | 81,00          |
| 21      | SE | NE       | 15.35%  | 73,25          |
| 22      | AM | N        | 168.28% | 47,62          |
| 23      | AL | NE       | -37.29% | 46,25          |
| 24      | RR | N        | -       | 25,25          |
| 25      | RN | NE       | -       | 13,50          |

| Classificação | Geral<br>(0–179,5) |
|---------------|--------------------|
| Ótimo         | 143,6 – 179,5      |
| Muito bom     | 107,7 – 143,6      |
| Bom           | 71,8 – 107,7       |
| Regular       | 35,9 – 71,8        |
| Ruim          | 0 – 35,9           |

Figura 04 – Classificação das UFs na edição 2025 do Índice de Serviços Públicos

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

Em primeiro lugar, no ranking de classificação das UFs na edição 2025 estão o estado do Piauí (PI) e o estado do Rio Grande do Sul (RS), ambos atingindo a pontuação máxima de 179,50 pontos.

Em segundo lugar, com 175,00 pontos, temos o estado do Rio de Janeiro (RJ). Em terceiro lugar, temos o estado do Acre (AC) com 174,00 pontos, em quarto lugar, o estado de Goiás (GO) com 170,50 pontos, e em quinto, o Estado do Mato Grosso (MT) com 165,00 pontos

Além destes, mais 6 Unidades Federativas se classificaram com o desempenho *ótimo* na classificação do IOSPD-2025, alcançando pontuações gerais acima de 143,60 pontos, sendo eles: MG, PE, TO, MS, SP e RO.

Três UFs se classificaram no nível *muito bom*, com pontuações variando de 136,50 a 124,75 pontos, sendo elas: CE, ES, e PR. Oito UFs se classificaram no nível *bom*, com pontuações entre 94,62 e 73,25 sendo elas: AP, SC, BA, PA, MA, PB, DF e SE.

Quanto aos níveis mais baixos de classificação do IOSPD 2025, temos que duas UFs se classificaram no nível *regular* (AM e AL), com pontuações de 47,63 e 46,25, respectivamente. E duas UFs se classificaram no nível *ruim* (RR e RN), com pontuações de 25,25 e 13,50, respectivamente.

Além da informação sobre a pontuação obtida nesta edição do índice, a Figura 04 apresenta também o percentual de variação da pontuação da edição 2025, em relação à pontuação obtida na edição de 2024. Estas variações serão explicadas melhor na seção 4 deste relatório, mas vale destacar que em 2024, três UFs não enviaram respostas ao índice (MA, RR e RN), fazendo com que a análise de sua variação percentual entre 2025 e 2024 seja matematicamente impossível; desta forma, as UFs não constam dos comparativos entre variações percentuais.

Outra forma de visualizar a pontuação que cada uma das UFs obteve na edição do índice de 2025 é por meio do formato de gráfico de ranking geral, que pode ser conferido na Figura 05.

**Ranking UF's (Dimensões I, II, III e IV)**

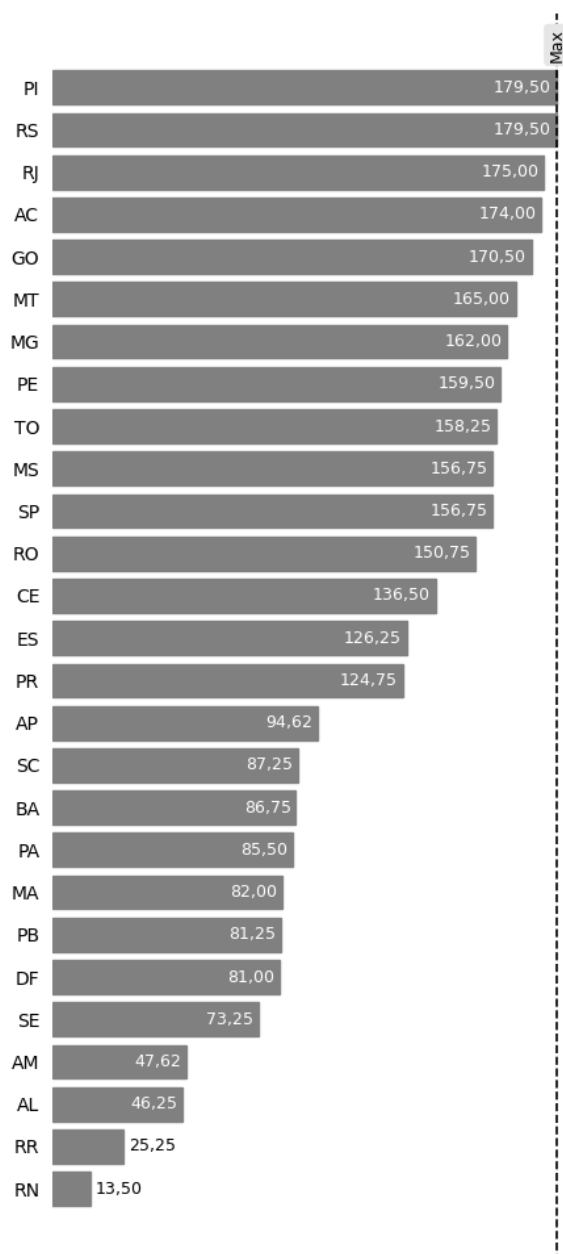


Figura 05 – Ranking das UF's na edição 2025 do Índice de Serviços Públicos  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

A classificação da pontuação das 27 UF's foi destacada no mapa ilustrado na Figura 06. O nível *ótimo* contempla a maior parte das UF's analisadas, chegando no percentual de 44,4% do total, representado pela cor azul escura. A classificação *muito bom*, representada pela cor azul claro, aparece em 11,1% do total. Na sequência aparece o nível *bom*, com 29,62% das UF's e representado pela cor verde no mapa.

A classificação *regular* contempla 7,4% das UF's e é representada pela cor laranja no mapa. E a categoria *ruim* contempla 7,4% das UF's sendo representada pela cor vermelha.

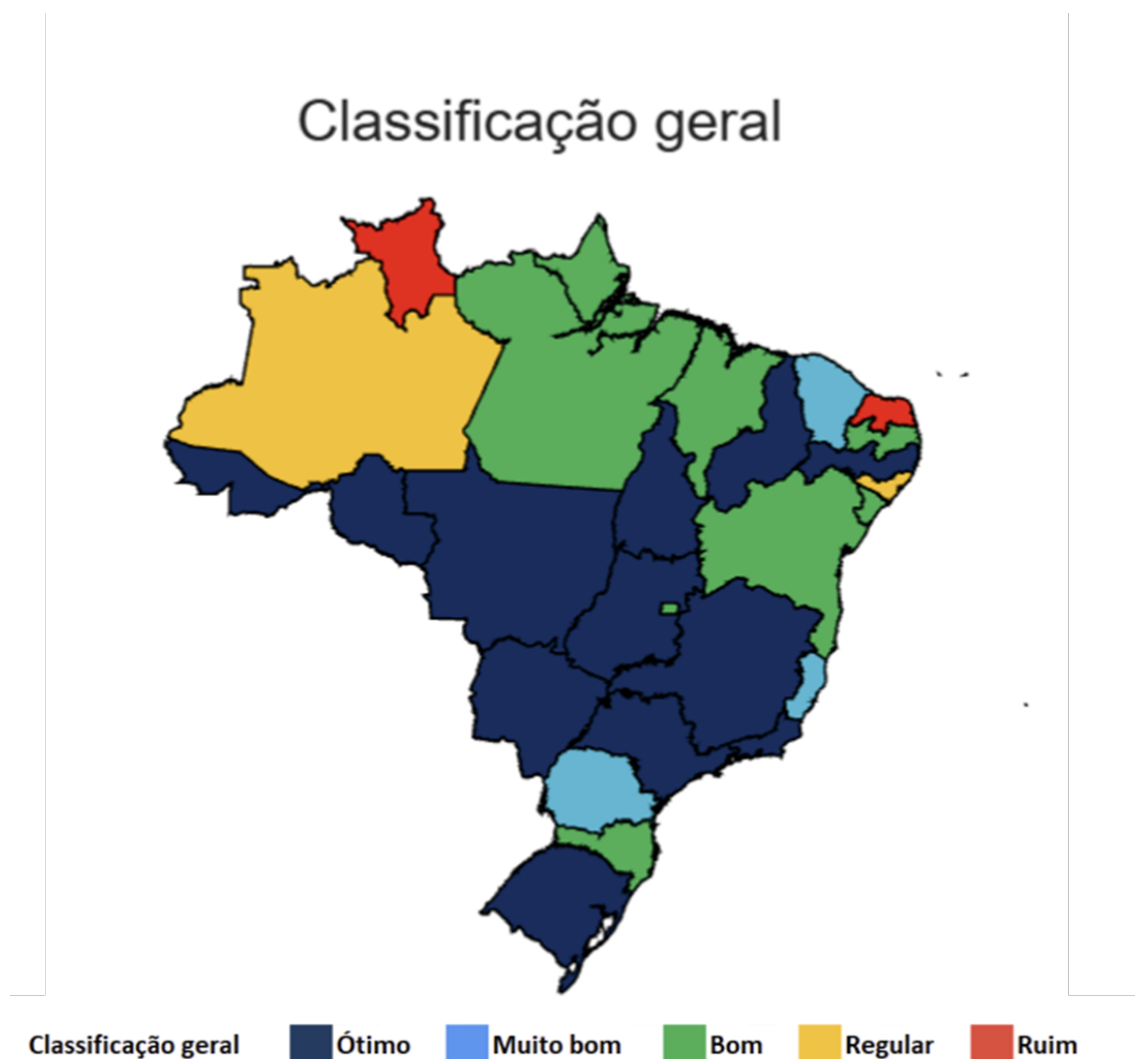


Figura 06 – Mapa do Brasil com Classificação Geral do IOSPD por UF's  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

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

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

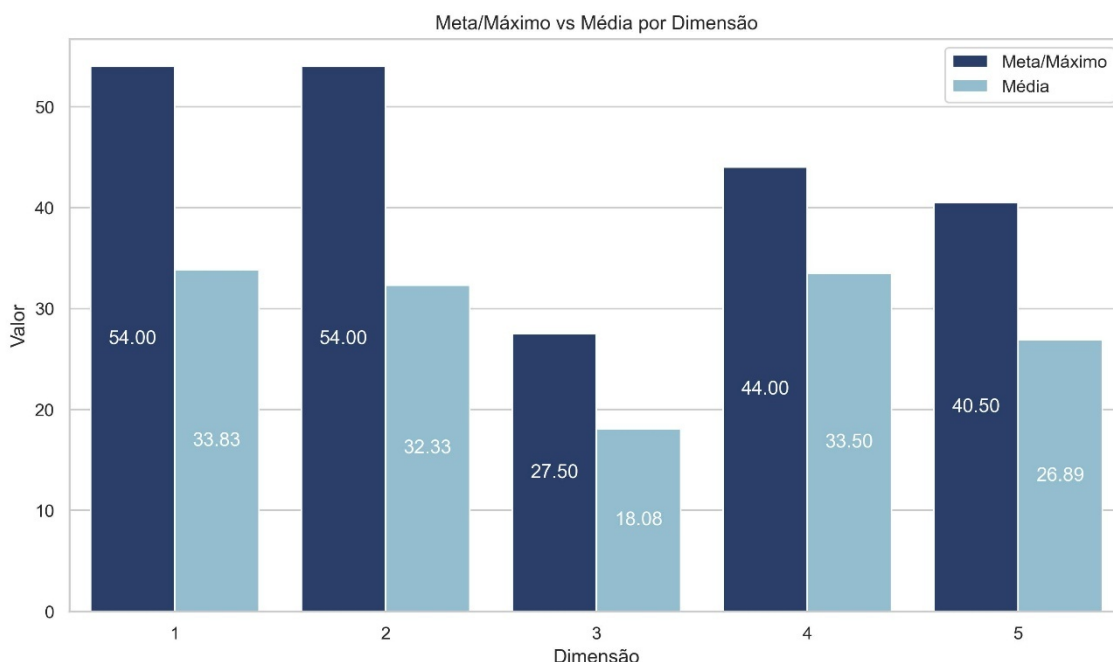


Figura 07 – Média de Pontuações das Dimensões Edição 2025

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

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

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

A Dimensão I mensura a capacidade dos Estados brasileiros em oferecer serviços digitais e meios para suportar a oferta digital de serviços. Esta dimensão está presente no IOSPD desde a edição 2022 sendo avaliada em 2025 por meio



de 12 critérios, cada um com a pontuação máxima possível de 4,5 pontos, totalizando o máximo de 54 pontos possíveis para cada UF analisada. A dimensão tinha uma pergunta adicional (I.2) que foi excluída após requerimento, conforme mencionado anteriormente.

Esta dimensão é formada por questões que avaliam a disponibilização de serviços no portal do governo da UF, medem a acessibilidade da(o) cidadã(o) aos serviços públicos digitais, como funciona a identificação e gerenciamento do perfil da(o) cidadã(o) no ambiente online, também avalia questões de segurança como a utilização de sistemas internos e de assinaturas eletrônicas, e o planejamento e implementação de estratégias de Governo Digital em cada estado, além de outros assuntos.

Neste ano, seguindo o previsto nos artigos 11 e 12 da Instrução Normativa nº03/2023, a Dimensão I teve uma mudança na lista de indicadores em relação a edição 2024. Quatro indicadores de 2024 foram excluídos por atingimento a pontuação máxima de 75% das UFs e houve a inclusão de 2 novos indicadores, oriundos da Dimensão V da edição 2024, listados abaixo:

- I.2 – Qual o percentual da população utiliza a plataforma única de serviços públicos? (Indicador V.4 da edição 2024)
- I.5 – A UF possui estrutura colegiada de governança de dados, ampla, instituída formalmente e ativa? (Indicador V.7 da edição 2024)

Entretanto, foi recebido um requerimento do Estado da Bahia referente ao indicador “I.2 – Qual o percentual da população que utiliza a plataforma única de serviços públicos?”, questionando a dificuldade de apresentar evidências robustas que comprovem o cadastro efetivo de milhões de usuários. Questionamentos semelhantes foram também registrados por outras Unidades da Federação ao longo das etapas do IOSPD 2025.

Diante disso, o Comitê entende que, para que se possa calcular com precisão o percentual da população usuária dos serviços públicos digitais, seria necessário demonstrar cumulativamente:

1. Correspondência individual entre o habitante da Unidade da Federação e o usuário cadastrado no portal de serviços;
2. Comprovação de que o referido usuário acessou o portal durante o último ano calendário.

Observa-se, no entanto, a dificuldade de se estabelecer essa comprovação a partir de registros de acesso, sobretudo pela ausência de vínculo direto e inequívoco entre o acesso realizado e sua correspondência com a população da UF. Soma-se a isso a complexidade em garantir a unicidade dos registros por usuário, o que compromete a acurácia do cálculo pretendido.

Diante dessas limitações técnicas e metodológicas, após determinação expressa da ABEP-TIC, foi acatado o pedido de anulação do indicador “I.2 – Qual o percentual da população utiliza a plataforma única de serviços públicos?” para todas as Unidades da Federação, nesta edição do IOSPD.

A média geral da pontuação da Dimensão I, na edição de 2025, foi de **33,83**, dentre a pontuação máxima possível de 54. O ranking pode ser visto no gráfico apresentado na Figura 08. Em primeiro lugar, atingindo a pontuação máxima de 54 pontos, temos 6 unidades federativas: GO, MG, PI, MT, RJ e RS. Na sequência, temos outras 6 UFs: AC, CE, PE, RO, SP e TO, todas classificadas no nível *Ótimo*, conforme anteriormente classificado na Tabela 3 – Níveis de Classificação IOSPD.

**I - Capacidade de Ofertar Serviços Digitais**

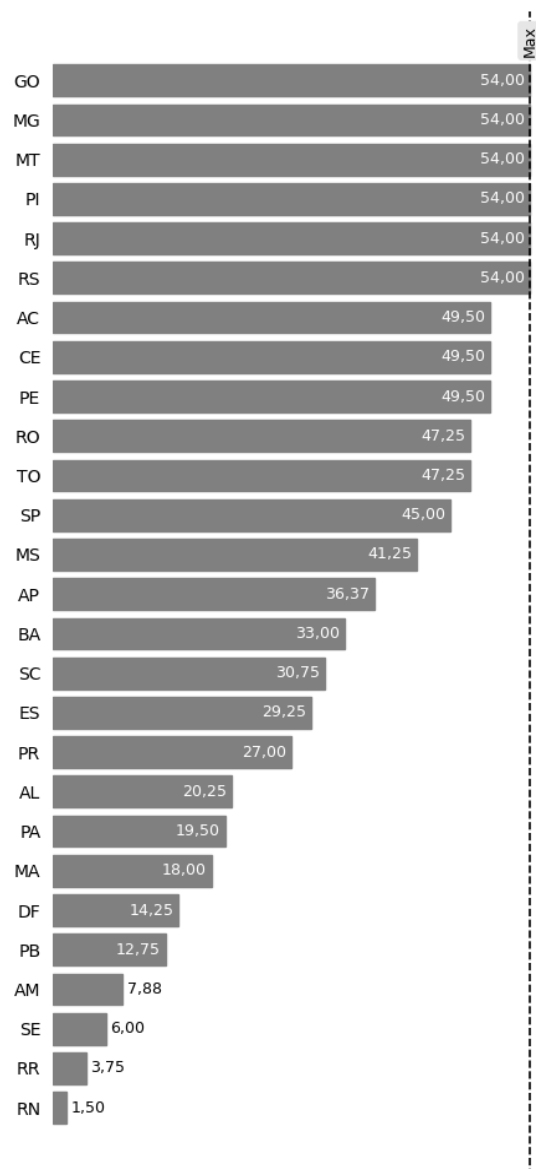


Figura 08 – Ranking da Dimensão I – Capacidade de Ofertar Serviços Digitais

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

O mapa com as classificações de cada uma das UFs, na Dimensão I, pode ser vista no gráfico da Figura 09.

## Classificação por Dimensão



Classificação geral    Ótimo    Muito bom    Bom    Regular    Ruim

Figura 09 – Mapa de Classificação da Dimensão I

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

Ao analisarmos as questões da Dimensão I percebe-se que dois indicadores pontuaram com a nota máxima, ou seja, que 20 ou mais Estados comprovaram atender a questão. Assim, seguindo o artigo 12 da Instrução Normativa nº 05/2023 da ABEP-TIC, a Tabela 04 apresenta os indicadores da Dimensão I que se enquadram neste quesito.

Tabela 04 – Indicadores com mais de 75% de respostas máximas na Dimensão I

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2025

| Indicador                                                                                                                   | Quantidade UF<br>nota máx. | % de notas<br>máx. |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------|
| * I.13 – Possui Portal específico para a disponibilização de Dados Abertos?                                                 | 20                         | 74                 |
| * I.4 – Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados? | 20                         | 74                 |

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

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

A Dimensão II mensura a oferta de serviços digitais no setor público, em cada um dos Estados analisados, estando presente no Índice desde a sua primeira edição em 2020. Na 6ª edição de 2025, a Dimensão II apresentou 12 (doze) indicadores para avaliação das UFs, cada um com a pontuação máxima possível de 4,5 pontos, totalizando o máximo de 54 pontos possíveis.

Dentre os serviços ofertados medidos pela Dimensão II, estão serviços relacionados à Educação, Saúde, Educação, Segurança e Defesa do Consumidor, englobando ainda a emissão de documentos, realização de prova de vida, recursos de multa, elaboração Boletim de Ocorrência online específico de violência doméstica ou contra a mulher, dentre outros.

Neste ano, na Dimensão II também há mudanças na lista de indicadores em relação a edição 2024, seguindo o previsto nos artigos 11 e 12 da Instrução Normativa nº 03/2023. Houve a exclusão de 07 (sete) indicadores, por atingirem a pontuação máxima, e 4 (quatro) indicadores oriundos da Dimensão V da quinta edição, que foram incorporados na Dimensão II:

- II.2 – Possui serviço de solicitação de medicamento de alto custo, 100% digital?
- II.4 – Possui prova de vida online para servidores, aposentados e pensionistas?
- II.5 – Possui funcionalidade de apresentação de recurso e defesa online para infrações de trânsito em âmbito estadual?



- II.6 – Possui registro digital de reclamação do cidadão referente ao Código de Defesa do Consumidor?

A média geral da pontuação da Dimensão II, na edição de 2025, foi de **32,33**, dentre a pontuação máxima possível de 54,00. O ranking dessa Dimensão pode ser visto no gráfico abaixo, demonstrado na Figura 10. Sendo que os Estados do Acre (AC), Piauí (PI) e Rio Grande do Sul (RS) estão na liderança no ranking da Dimensão II, obtendo a pontuação máxima de 54,00 pontos.

Em segundo lugar do ranking estão as UFs: GO, RJ e SP, com pontuação de 49,50, e, em terceiro lugar do ranking estão as UFs: MS, MT e PE, com 45,00 pontos, todos classificados também como *Ótimo*.

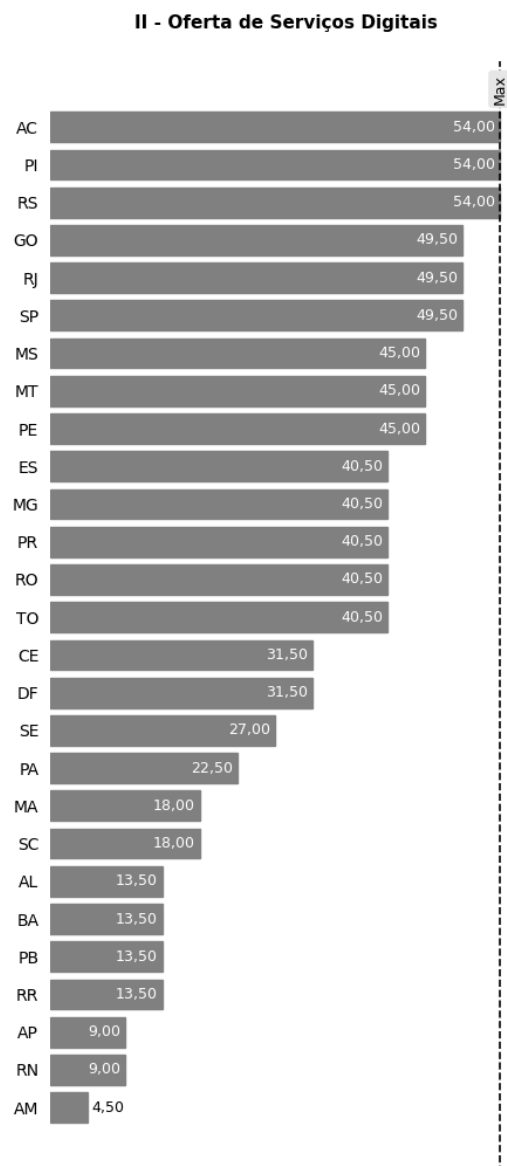


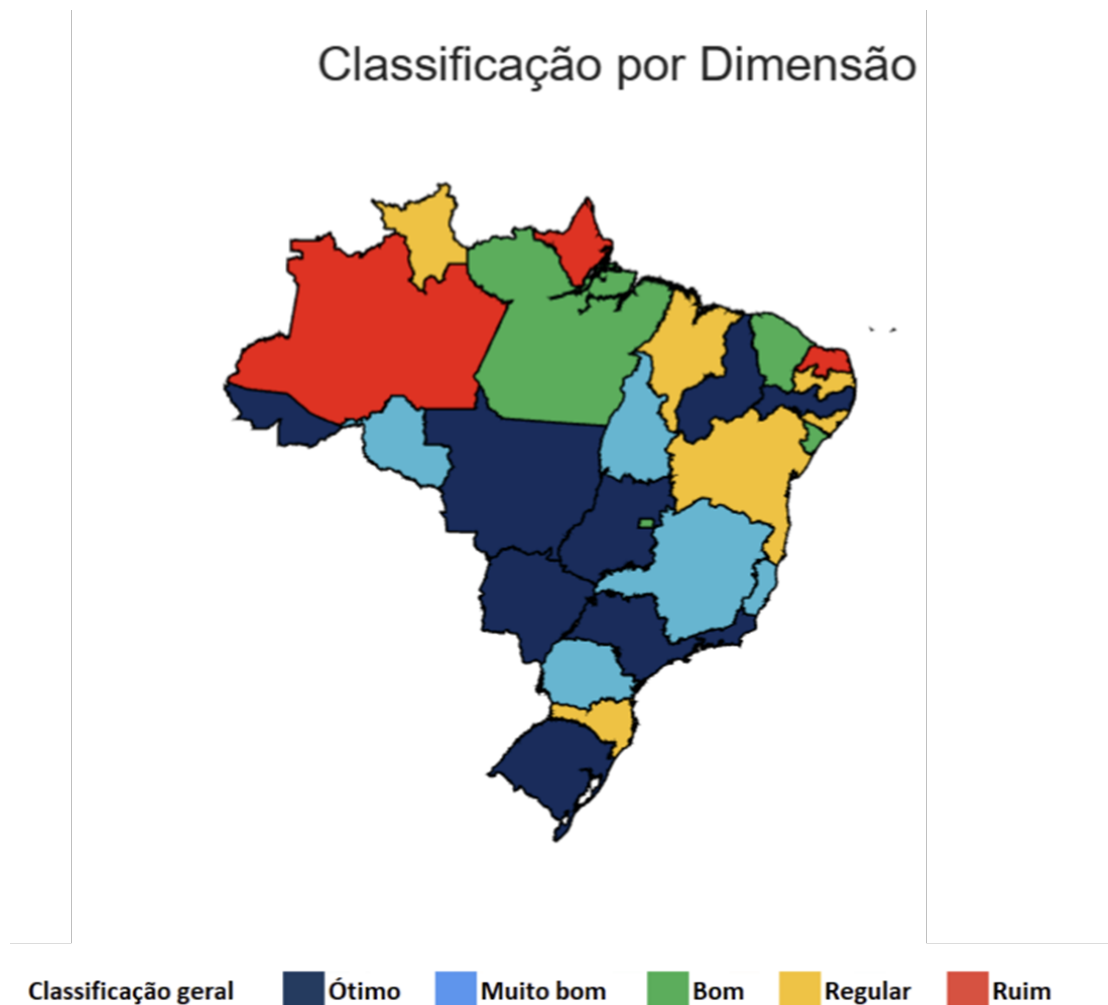
Figura 10 – Ranking da Dimensão II – Oferta de Serviços Públicos Digitais

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

Cinco UFs atingiram o nível *Muito Bom*, ES, MG, PR, RO e TO, sendo que todas atingiram 40,50 pontos. Além disso, quatro UFs enquadram-se no nível *Bom*, CE, DF, PA e SE, variando de 31,50 a 22,50 pontos.

Por fim, seis UFs se classificaram no nível *Regular*, SC, MA, BA, PB, AL e RR, com pontuações entre 18,00 e 13,50 pontos; e 03 UFs, AP, RN e AM e, classificaram-se no nível *Ruim*, variando em pontuação entre 9,00 e 4,50.

Assim, analisando o desempenho geral das Unidades Federativas no quesito Oferta em Serviços Digitais, da Dimensão II, aproximadamente 52% das UFs ficaram entre a classificação ótimo e muito bom, e 67% das UFs ficaram com nota maior ou igual à classificação *bom*, sendo, portanto, um bom desempenho. As classificações de cada uma das UFs na Dimensão II podem ser vistas no gráfico da Figura 11.



**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

Nos indicadores da Dimensão II, observamos a existência de três questões em que 75% (setenta e cinco por cento) das UFs atingiram a pontuação máxima, conforme demonstrado na Tabela 05. Essas três questões deverão ser excluídas

do Índice e substituídas para o ano subsequente, conforme regra prevista no artigo 12 da Instrução Normativa nº 05/2023 da ABEP-TIC.

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

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

| indicador                                                                                            | Quantidade de UF Nota máx | % de nota máx |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|---------------|
| II.7 – Possui solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG)?                           | 27                        | 100           |
| II.6 – Possui registro digital de reclamação do cidadão referente ao Código de Defesa do Consumidor? | 20                        | 74*           |
| II.8 – Possui Boletim de Ocorrência online de VIOLÊNCIA DOMÉSTICA ou CONTRA A MULHER?                | 20                        | 74*           |

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

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

A Dimensão III – Normatização sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais foi avaliada por meio de 7 critérios, sendo 1 critério subdividido em 4 questões de 1,75 pontos, totalizando 7 pontos, 5 critérios com pontuação máxima de 3,50 pontos e um critério com pontuação máxima de 3,00 pontos.

Desta forma, nos critérios analisados na Dimensão III, cada UF pode chegar ao máximo de 27,50 pontos possíveis. Nesta edição, a Dimensão III passou a ter duas questões oriundas da Dimensão V da edição 2024, que foram incorporadas, seguindo os artigos 11 da IN nº 03/2023, listados abaixo:

- III.6 – Possui Laboratório de Inovação em Governo? [Lei Federal 14.129/2021 – Art. 44º]
- III.7 – A UF possui Portal Único ou de Serviços com funcionalidade de consentimento para LGPD?

Esta Dimensão objetiva analisar e avaliar se os Estados estão incorporando nas legislações estaduais as principais leis federais sobre oferta de serviços digitais

e transformação digital. Os critérios avaliados correspondem às Leis Federais nº. 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário), nº.13.726/2018 (Desburocratização e Simplificação), nº.14.063/2020 (Assinaturas Eletrônicas) nº. 14.129/2021 (Governo Digital e Eficiência Pública) e nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Nesta edição, em razão de manifestações de algumas Unidades da Federação sobre eventuais prejuízos decorrentes da ausência de menção expressa à legislação federal na normatização estadual — ainda que tal omissão não compromettesse a efetividade da norma vigente, por já tratar dos aspectos que foram regulamentados — a ABEP-TIC deliberou durante sua 172ª Reunião Ordinária da Comissão de Avaliação (ROCA). Nessa ocasião, foi decidido que todas as UFs que apresentaram normatização específica sobre o tema, abordado no indicador, receberiam a pontuação máxima, independentemente da citação direta à legislação federal.

A média geral da pontuação da Dimensão III, na edição de 2025, foi de **18,08**. O ranking pode ser visto no gráfico demonstrado na Figura 12. Em primeiro lugar do ranking temos 8 (oito) UFs, que atingiram os 27,50 pontos máximos possíveis nesta dimensão, sendo classificadas no nível *ótimo*, sendo elas: AC, MG, MS, MT, PI, RJ, RS e TO.

Em segundo lugar, temos 3 (três) UFs, também classificadas como *ótimo*, atingindo 23,00 pontos: GO, PE e RO. Três UFs se classificaram no nível muito *bom*: SP, SE e ES (com pontuação entre 19,25 e 17,00).

Na sequência, temos oito UFs que se classificaram no nível *bom*, sendo elas: CE, AP, PR, DF, PB, PA, MA e AL, com pontuações entre 16,00 e 12,50.

No nível *regular*, temos duas UFs (SC e BA), com notas de 10,00 e 7,75 respectivamente. E no nível ruim temos três UFs: AM, RR e RN, com notas entre 5,25 e 3,00 pontos.

### III - Normatização Sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos Digitais

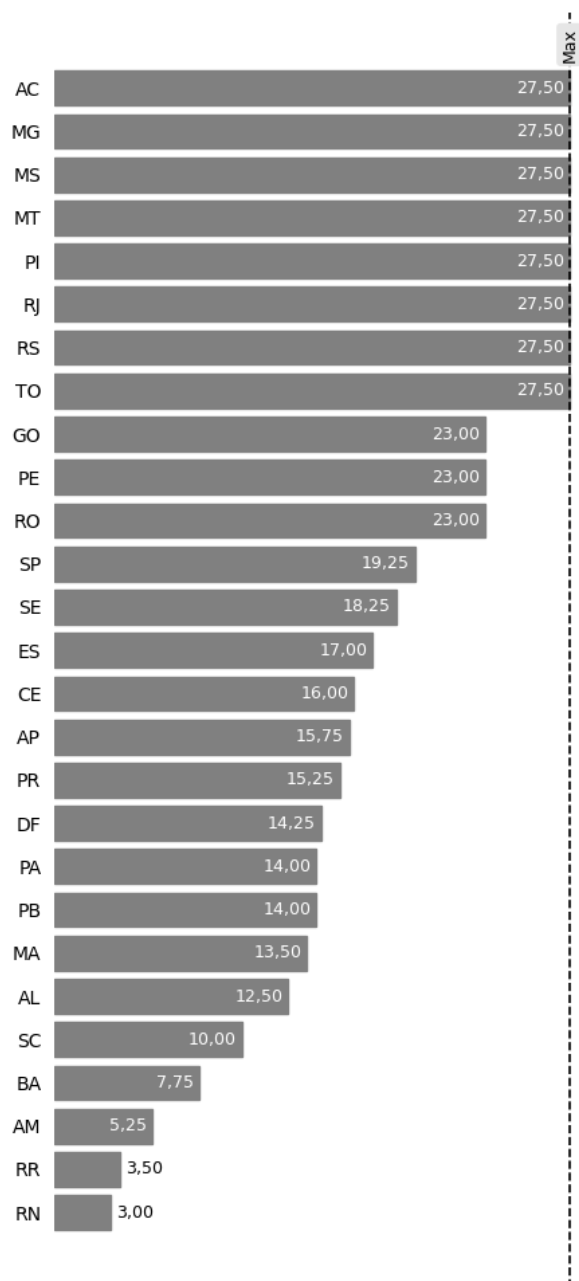


Figura 12 – Ranking da Dimensão III  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

Na Dimensão III, 81,5% das UF's ficaram com nota maior ou igual à classificação *bom*. As classificações de cada uma das UF's na Dimensão III pode ser vista no gráfico da Figura 13.



Figura 13 – Mapa de Classificação da Dimensão III

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

Ao observar as classificações das UF's nas três dimensões mensuradas pelo Índice 2025, as Dimensões I e II apresentaram 18 UF's cada nas categorias Ótimo a Bom, inclusive, ao passo que a Dimensão III apresentou quase a totalidade das UF's (22) com resultado de nível *bom*, *muito bom* e *ótimo*.

Ao analisarmos o primeiro critério de normatização da Dimensão III, 3.1 – Funcionamento das Ouvidorias Públicas, que se desdobra em 04 subcritérios, podemos perceber que a maioria das UF's normatizou de alguma forma esta regulamentação. Com relação ao critério 3.1a – Cartas de Serviço ao Usuário, apenas três UF's (RR, RN e BA) não normatizar este critério. Quanto ao critério

3.1b – Código de Defesa do Usuário do Serviço Público, apenas duas UFs não normalizaram este critério (RN e BA). Vinte e uma UFs normalizaram o critério

3.1c – Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, exceto MA, RR, RN, PA, CE e BA. E, por fim, dezenove UFs normalizaram o critério 3.1d, com exceção apenas de MA, PB, AM, RR, RN, PA, CE e BA.

Considerando as deliberações da 172ª Reunião Ordinária da Comissão de Avaliação (ROCA), três dos 04 subcritérios atingiram pontuação máxima.

Quando analisamos a normatização dos demais critérios da Dimensão III (III.2, III.3, III.4 e III.5), vemos que 11 UFs obtiveram pontuação máxima nos quatro dispositivos: AC, GO, MG, MS, MT, PE, PI, RJ, RO, RS e TO; 2 UFs obtiveram em três dos quatro dispositivos: CE e SE; 5 UFs em dois dispositivos: BA, ES, MA, PA e PB; e 4 estados em apenas um dos dispositivos: AL, AP, DF e SP. Por fim, 5 UFs não obtiveram pontuação máxima em nenhum dos quatro dispositivos (AM, PR, RN, RR e SC).

Seguindo o artigo 12 da Instrução Normativa nº 05/2023 da ABEP-TIC, ao analisarmos as questões da Dimensão III, observamos que três indicadores chegaram à pontuação máxima em 75%, ou 20 UFs, conforme tabela 6 abaixo:

Tabela 06 – Indicadores com mais de 75% de respostas máximas na Dimensão II

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

| Indicador - questão                                                                                                                                                                                                                                     | Quantidade<br>e UF nota<br>máx. | % de<br>notas<br>máx. |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------|
| III.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)?                             | 25                              | 93%                   |
| 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)?                   | 24                              | 89%                   |
| 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 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)? | 21                              | 78%                   |

Nas próximas seções iremos tratar das Dimensões IV e V da edição do IOSPD – 2025, bem como serão apresentadas as comparações da edição atual do Índice com as edições anteriores.

### 3.5 – Resultados da Dimensão IV – Inclusividade na Oferta de Serviços Públicos

A Dimensão IV foi incluída no Índice IOSPD pela primeira vez no ano de 2024, mas apenas este ano passou a ser incluída na pontuação total e no ranking geral, junto com as Dimensões I, II e III.

Considerando que os Serviços Públicos Digitais devem atender a todos os cidadãos, estes devem ter uma comunicação entendida por todos de modo que não sejam criados obstáculos para seu uso. Desta forma, a Dimensão IV nesta edição focou em trazer algumas das regras que podem ser aplicadas para garantir este entendimento. Estas regras fazem parte de uma técnica conhecida como Linguagem Simples. Conforme o Guia Nacional de Linguagem Simples ABEP-TIC<sup>9</sup>, que se baseia no Guia Internacional de Linguagem Simples, para uma informação estar em Linguagem Simples, ela deve “*garantir que a informação possa ser encontrada, entendida e usada*”. Desta forma, entendemos aqui Linguagem Simples como uma Técnica que pode ser usada em diversos meios de apresentação de informação.

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

Este ano, além das 7 questões avaliadas pelo algoritmo, e posteriormente avaliadas pelo consultor especialista, foram incluídas duas questões como indicadores, oriundas da Dimensão V da edição 2024:

- IV.8 – Na metodologia utilizada para descrição ou apresentação dos serviços digitais há descrição de como fazer a aplicação da técnica de Linguagem Simples?
- IV.9 – Possui mecanismos para o cidadão pedir melhoria na apresentação dos serviços?

Seguindo as fases da metodologia, as informações foram coletadas, analisadas e pontuadas, tendo o resultado apresentado na Tabela 07.

---

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

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

Tabela 07 – UF x Pontuação para cada indicador da Dimensão IV

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

| UF | IV.1 O texto utiliza tempos verbais na 2a ou 3a pessoa do singular? | IV.2 As frases dos textos são curtas e indicam uma única ação? | IV.3 O Título é objetivo e curto? | IV.4 O texto tem parágrafos curtos? | IV.5 O texto utiliza o tempo presente do verbo? | IV.6 O texto utiliza caracteres especiais? | IV.7 O vocabulário está de fácil entendimento? | IV.8 Na metodologia utilizada para descrição ... | IV.9 Possui mecanismos para o cidadão pedir melhoria... |
|----|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| AC | 5                                                                   | 5                                                              | 5                                 | 5                                   | 5                                               | 5                                          | 4                                              | 4.5                                              | 4.5                                                     |
| AL | 0                                                                   | 0                                                              | 0                                 | 0                                   | 0                                               | 0                                          | 0                                              | 0                                                | 0                                                       |
| AP | 5                                                                   | 5                                                              | 5                                 | 5                                   | 5                                               | 1                                          | 3                                              | 0                                                | 4.5                                                     |
| AM | 5                                                                   | 3                                                              | 4                                 | 5                                   | 5                                               | 5                                          | 3                                              | 0                                                | 0                                                       |
| BA | 4                                                                   | 1                                                              | 5                                 | 5                                   | 5                                               | 5                                          | 3                                              | 0                                                | 4.5                                                     |
| CE | 5                                                                   | 5                                                              | 5                                 | 5                                   | 5                                               | 5                                          | 5                                              | 0                                                | 4.5                                                     |
| DF | 5                                                                   | 0                                                              | 0                                 | 5                                   | 4                                               | 5                                          | 2                                              | 0                                                | 0                                                       |
| ES | 5                                                                   | 5                                                              | 5                                 | 5                                   | 5                                               | 5                                          | 5                                              | 0                                                | 4.5                                                     |
| GO | 5                                                                   | 5                                                              | 5                                 | 5                                   | 5                                               | 5                                          | 5                                              | 4.5                                              | 4.5                                                     |
| MA | 5                                                                   | 2                                                              | 2                                 | 5                                   | 5                                               | 5                                          | 4                                              | 0                                                | 4.5                                                     |
| MT | 5                                                                   | 5                                                              | 5                                 | 5                                   | 5                                               | 5                                          | 4                                              | 0                                                | 4.5                                                     |
| MS | 5                                                                   | 5                                                              | 4                                 | 5                                   | 5                                               | 5                                          | 5                                              | 4.5                                              | 4.5                                                     |
| MG | 5                                                                   | 3                                                              | 4                                 | 5                                   | 5                                               | 5                                          | 4                                              | 4.5                                              | 4.5                                                     |
| PA | 5                                                                   | 2                                                              | 2                                 | 3                                   | 5                                               | 5                                          | 3                                              | 0                                                | 4.5                                                     |
| PB | 5                                                                   | 3                                                              | 5                                 | 5                                   | 5                                               | 5                                          | 4                                              | 4.5                                              | 4.5                                                     |
| PR | 5                                                                   | 5                                                              | 4                                 | 5                                   | 5                                               | 5                                          | 4                                              | 4.5                                              | 4.5                                                     |
| PE | 5                                                                   | 4                                                              | 4                                 | 5                                   | 5                                               | 5                                          | 5                                              | 4.5                                              | 4.5                                                     |

|    |   |   |   |     |   |   |   |     |     |
|----|---|---|---|-----|---|---|---|-----|-----|
| PI | 5 | 5 | 5 | 5   | 5 | 5 | 5 | 4.5 | 4.5 |
| RJ | 5 | 5 | 5 | 5   | 5 | 5 | 5 | 4.5 | 4.5 |
| RN | 0 | 0 | 0 | 0   | 0 | 0 | 0 | 0   | 0   |
| RS | 5 | 5 | 5 | 5   | 5 | 5 | 5 | 4.5 | 4.5 |
| RO | 5 | 5 | 5 | 4   | 5 | 5 | 2 | 4.5 | 4.5 |
| RR | 0 | 0 | 0 | 0   | 0 | 0 | 0 | 0   | 4.5 |
| SC | 4 | 2 | 5 | 4.5 | 5 | 5 | 3 | 0   | 0   |
| SP | 5 | 5 | 5 | 5   | 5 | 5 | 4 | 4.5 | 4.5 |
| SE | 4 | 2 | 0 | 4   | 5 | 4 | 3 | 0   | 0   |
| TO | 5 | 5 | 5 | 5   | 5 | 5 | 4 | 4.5 | 4.5 |

Para o cálculo desta pontuação primeiramente foram verificadas as respostas dadas pelas UFs assim como as evidências (neste caso links e arquivos TXTs) enviadas nos indicadores de 1 a 7. Estas foram classificadas conforme a categorização apresentada na seção 2.1 – Tabela 1.

Os que foram classificados como EC – Evidências Comprovadas passaram para a fase de análise dos TXTs. As que tiveram classificação de EI – Evidências Incompletas foram para a Convalidação e os que foram classificados como FE – Faltaram Indicar as Evidências ficaram com a avaliação zerada.

Roraima (RR) indicou evidências para apenas um dos indicadores. Alagoas (AL) foi classificado como NC – Evidência Não Comprovada, pois o link enviado como evidência dos serviços era um link do Google Drive e não dos serviços especificamente, além de não ter enviado os TXTs solicitados para cada serviço.

De todas as UFs que submeteram suas respostas, foram para a Convalidação apenas Rio Grande do Norte (RN), Bahia (BA), Goiás (GO) e Acre (AC), sendo que apenas Rio Grande do Norte não enviou novas evidências. As novas evidências enviadas pelos demais foram analisadas e aprovadas, assim sendo considerada “EC – Evidência Comprovada”.

Passando para a segunda parte da Avaliação, todas que foram classificadas como **Evidência Comprovada** nos indicadores de 1 a 7 tiveram seus arquivos TXTs analisados. A primeira análise foi feita por um algoritmo, utilizando as fórmulas de cálculo definidas para cada pergunta como apresentado no item 2.3 da seção de Metodologia deste relatório. A segunda análise foi feita por um especialista em Linguagem Simples, utilizando as mesmas fórmulas de cálculo utilizadas pelo algoritmo.

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

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

Para os indicadores IV.8 e IV.9, as evidências seguiram a mesma metodologia de avaliação aplicada para as outras dimensões.

O resultado geral da avaliação desta Dimensão pode ser visto no gráfico apresentado na Figura 14. A média geral da dimensão IV foi de **33,5**, mais de 10 pontos acima da média do ano anterior (22,85). Os estados do PI, RS, RJ e GO se classificaram com o melhor desempenho, alcançando a pontuação máxima: 44 pontos. Os demais estados tiveram uma variação entre 43 e 21 pontos, com exceção de Roraima (RR) que teve 4,5 pontos e Rio Grande do Norte (RN) e Alagoas (AL), que zeraram a pontuação.

#### IV - Inclusividade na Oferta de Serviços Digitais

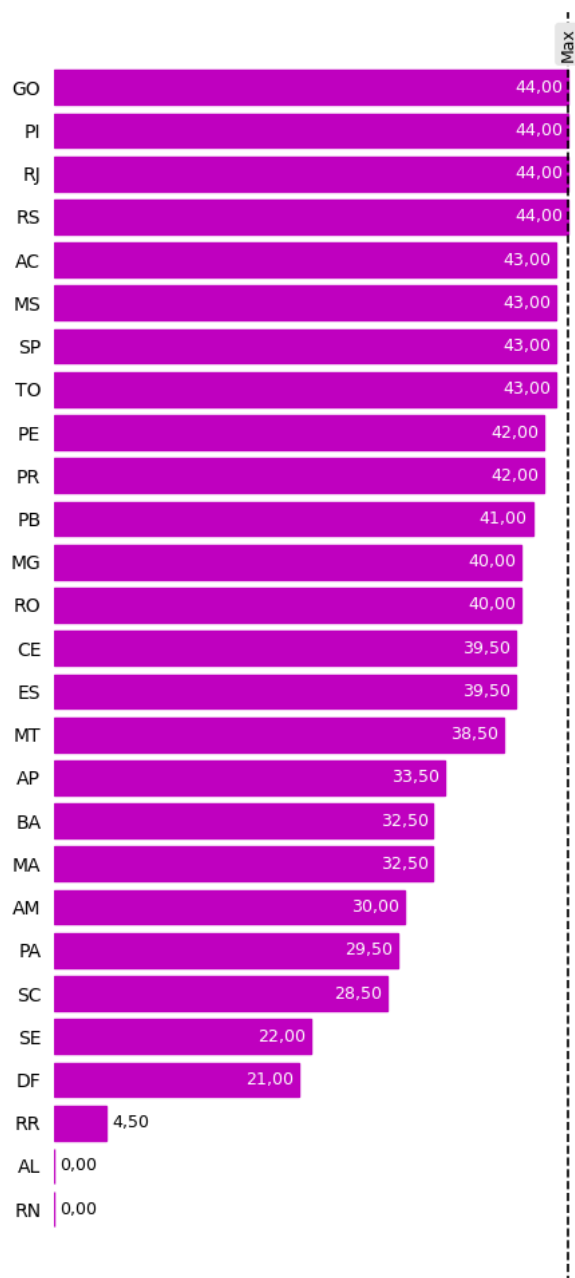


Figura 14 – Ranking da Dimensão IV – Inclusividade na oferta de serviços públicos

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

Além disso, 81% das UF's ficaram com nota maior ou igual à classificação *muito bom*. As classificações de cada uma das UF's na Dimensão IV podem ser vistas no gráfico da Figura 15.

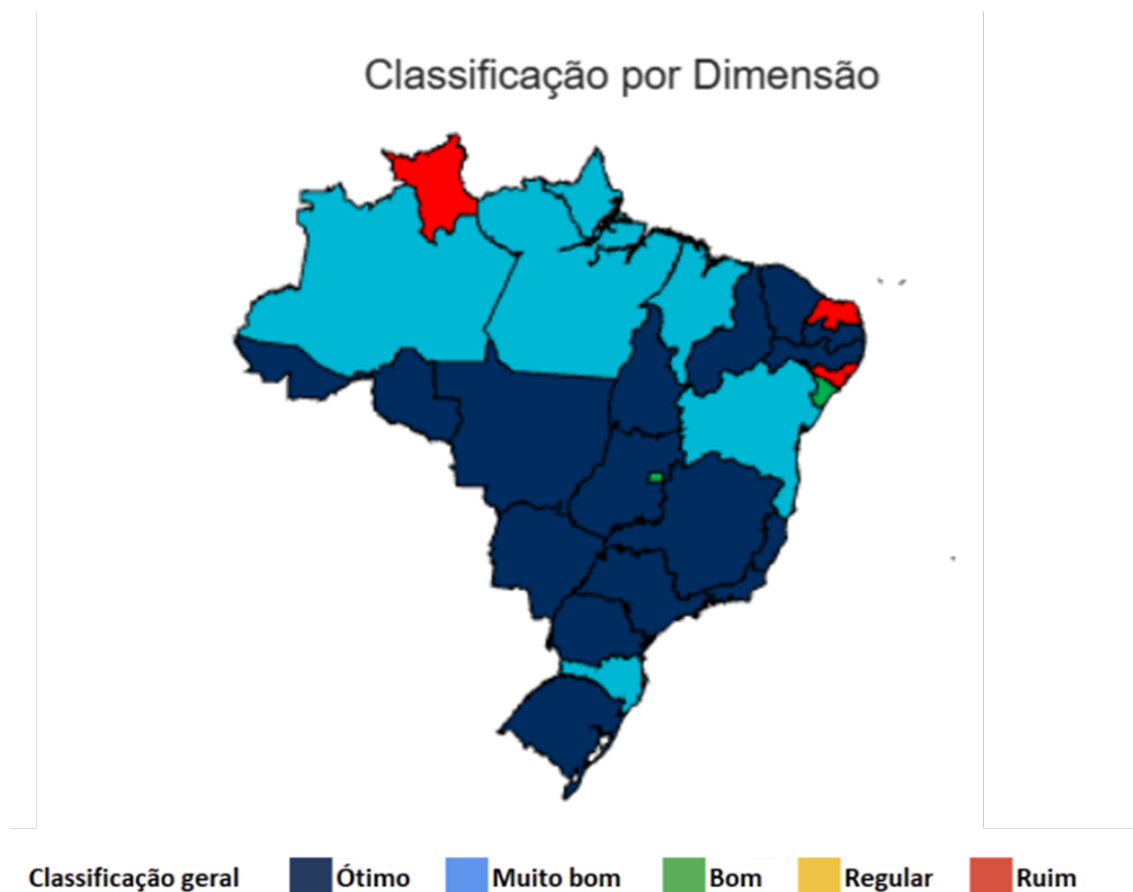


Figura 15 – Mapa de Classificação da Dimensão IV  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

Por fim, a Dimensão IV teve 5 questões que atingiram pelo menos 75% de pontuação máxima (ou 20 UF's com pontuação máxima), seguindo o proposto no artigo 12 da Instrução Normativa nº03/2023, que poderão ser substituídas por indicadores já apresentados na Dimensão V do Índice de 2025. A listagem destes indicadores pode ser vista na tabela 08 abaixo:

Tabela 08 – Indicadores com mais de 75% de respostas máximas na Dimensão II

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

| indicador                                                                            | Quantidade<br>de UFs Nota<br>máx | % de<br>nota<br>máx |
|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------|
| IV.5 – O texto utiliza o tempo presente do verbo?                                    | 23                               | 85                  |
| IV.6 – O texto utiliza caracteres especiais?                                         | 22                               | 81                  |
| IV.1 – O texto utiliza tempos verbais na 2ª ou 3ª pessoa do singular?                | 21                               | 78                  |
| IV.9 – Possui mecanismos para o cidadão pedir melhoria na apresentação dos serviços? | 21                               | 78                  |
| IV.4 - O texto tem parágrafos curtos?                                                | 20                               | 74                  |

Com base nestes critérios, pode-se deduzir que a maioria das UFs já assimilou alguns princípios fundamentais da linguagem simples. Os principais aprendizados foram:

- **Uso da 2ª ou 3ª pessoa do singular** (Indicador IV.1) Sinaliza uma tentativa de **dialogar com o usuário do serviço**, com foco no uso de pronomes como “você” ou estruturas mais claras e diretas. Isso torna o texto mais próximo e compreensível.
- **Parágrafos curtos** (Indicador IV.4) Indica compreensão sobre **quebrar o texto em blocos menores**, o que facilita a leitura, a escaneabilidade e a retenção da informação.
- **Uso do tempo presente do verbo** (Indicador IV.5) Indica que as UFs entenderam que o tempo presente deixa o texto mais direto, atual e fácil de entender, especialmente em instruções e orientações.
- **Ausência de caracteres especiais** (Indicador IV.6) Mostra atenção à **limpeza visual** do texto. Evitar símbolos desnecessários ajuda na leitura, especialmente para quem lê com tecnologias assistivas ou tem menor letramento.

Os dados indicam que as UFs estão no caminho certo para oferecer serviços mais inclusivos e centrados nas necessidades do cidadão e evoluir ainda mais na prática da Linguagem Simples.

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

A Dimensão V foi incluída e analisada pela primeira vez no ano passado, na 5ª edição do Índice IOSPD – 2024, visando a evolução e aprimoramento do IOSPD, dado que a aplicação do índice de maneira idêntica, poderia representar ao longo dos anos uma defasagem e estagnação dos serviços disponíveis.

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

Desse modo, a Dimensão V é a porta de entrada para novos indicadores, objetivando gerar dinamismo no índice, bem como atualização periódica, e inovação nos temas de tecnologia e governo digital.

Importante ainda ressaltar que a Dimensão V de inovação não faz parte do ranqueamento de classificação do Índice, não havendo, portanto, prejuízo às UFs no primeiro contato com novos assuntos e temas abordados nos indicadores. Entretanto, por tratar-se de assuntos de inovação, com importante notoriedade a inclusão, há um ranqueamento e premiação específicos para a Dimensão V.

O processo de análise das respostas da Dimensão V, se dá de maneira idêntica às demais Dimensões, tratadas na seção 2.1, em especial no que tange a classificação das respostas em: EC – Evidência Comprovada / NC – Evidência Não Comprovada / EI – Evidência Incompleta / NA – Não se Aplica / FE – Faltou Evidenciar, e seus desdobramentos.

Cumprindo ainda mencionar que foram apresentados para votação 43 indicadores para compor a Dimensão V da edição de 2025, propostos por diversas Unidades Federativas, e relacionados às Dimensões I, II, III e IV, e foram escolhidos por votação realizada em Reunião Extraordinária com os membros da ABEP-TIC, na 37ª RECA, realizada em 18 de março de 2025 (Anexo 02), cuja seleção dos indicadores aprovados resultou em 10 indicadores.

Todavia, observou-se que o número total de indicadores que estavam contemplados no índice após a votação, somavam 51, enquanto o Artigo 9º da Instrução Normativa nº 05 de 14 de dezembro de 2023, traz a limitação de 50 indicadores, distribuídos entre as dimensões I, II, III, IV e V. Desta forma, o último indicador voltado na 37ª RECA foi excluído para a edição do IOSPD 2025.

Cumprе ainda mencionar que os indicadores da Dimensão V, encontram-se relacionados às Dimensões I, II, III e IV, conforme detalhamento trazido na Tabela 09, abaixo:

Tabela 09 – Indicadores da Dimensão V

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

| Dimensão    | Quantidade de Indicadores                 |
|-------------|-------------------------------------------|
| Dimensão 01 | 03 Indicadores (V.1, V.2 e V.3)           |
| Dimensão 02 | 05 indicadores (V.4, V.5, V.6, V.7 e V.8) |
| Dimensão 04 | 01 indicadores (V.9)                      |

Importante ressaltar que os indicadores não classificados para integrar essa edição do Índice, não serão descartados, mas serão mantidos em um arquivo denominado “Banco de Indicadores” para possível utilização futura, caso haja necessidade.

Outrossim, os 09 (nove) novos indicadores que compõem a Dimensão V (relacionados no ANEXO I), somam a pontuação máxima possível de ser atingida nessa dimensão de 40,50 pontos, cada um com pontuação máxima de 4,50.

A média geral da pontuação da Dimensão V, na edição de 2025, foi de **26,89** pontos. Seguindo o critério de pontuação estabelecido, realizamos a classificação apresentada na Figura 16 como o resultado do posicionamento das UFs e Distrito Federal na Dimensão V, de maneira apartada das demais dimensões.

**V - Inovação na Oferta de Serviços Digitais**

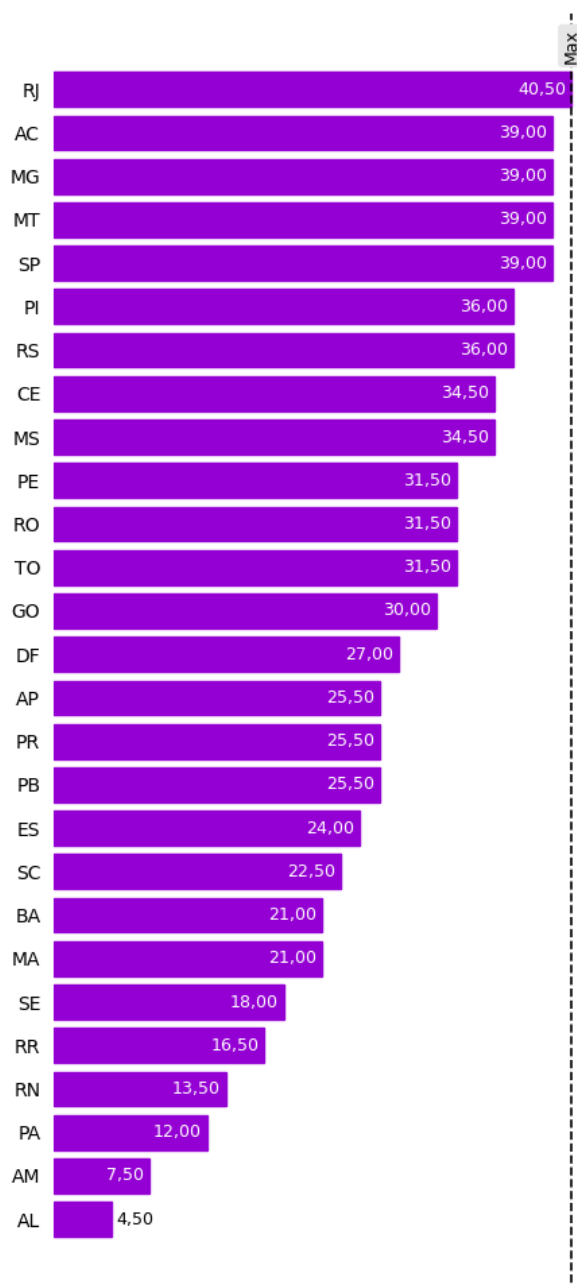


Figura 16 – Classificação UF's na Dimensão V  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

Observando o resultado apresentado, é possível concluir que 09 UFs se classificaram com desempenho *Ótimo*, sendo o Rio de Janeiro a UF que mais pontuou nessa Dimensão, atingindo 40,50 pontos.

Os Estados de São Paulo, Minas Gerais, Mato Grosso e Acre seguem empatados em segundo lugar, com 39,00 pontos; RS e PI, em terceiro lugar com 36,00 pontos; e, CE e MS, ficam em quarto lugar, com 34,50 pontos, e se enquadram na classificação *Ótimo*.

Além disso, observamos que 08 UFs obtiveram a classificação de *Muito Bom*: TO, RO, PE, GO, DF, PB, AP, PR; e 06 UFs classificaram como *Bom*, ES, SC, BA, MA, SE e RR.

Dessa forma, é possível constatar que aproximadamente 78% das UFs pontuaram mais de 50% na Dimensão V, sendo que apenas 02 Estados – RN e PA – ficaram classificados como *Regular*, e 02 como *Ruim* – AM e AL, o que demonstra que os assuntos abordados como inovação na Dimensão V são pertinentes, embora ainda não dissipados em todo território nacional.

Para melhor visualização das classificações de cada uma das UFs na Dimensão V, apresentamos o mapa Figura 17, abaixo.

## Classificação por Dimensão

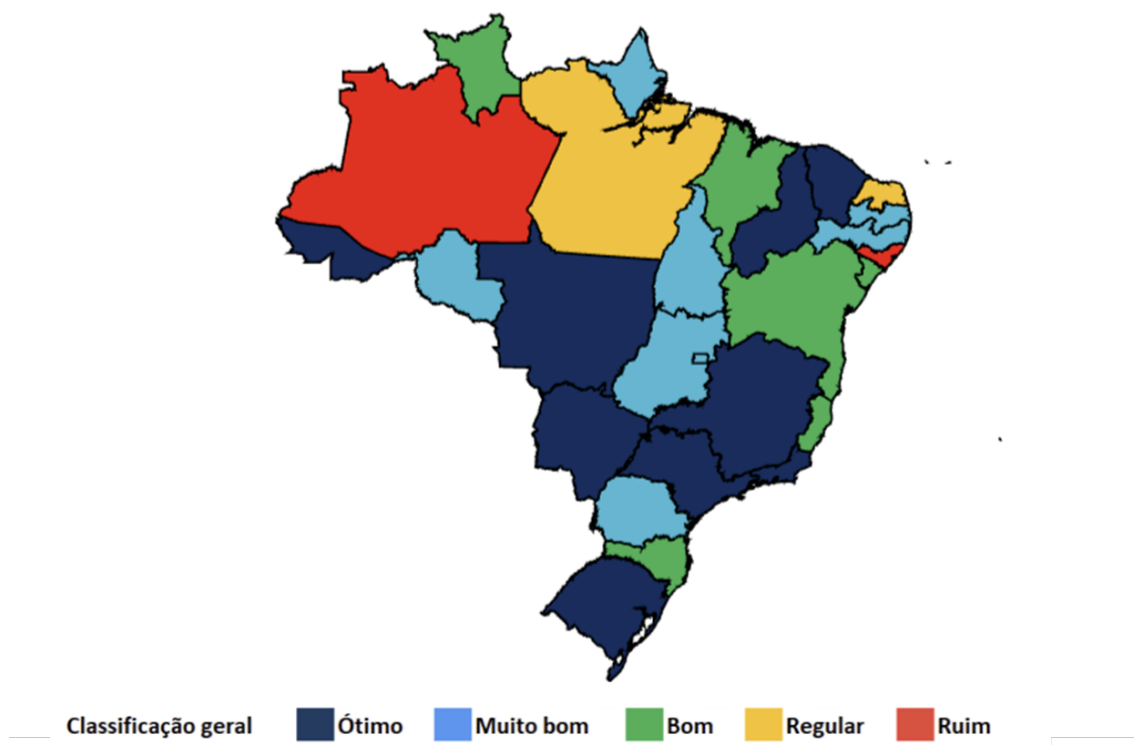


Figura 17 – Mapa de Classificação da Dimensão V

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

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

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

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

### 3.7 – Análise da distribuição de pontuação entre as UFs 2020-2025

Nesta seção, para compararmos a desigualdade na distribuição das pontuações ano a ano, aplicamos a metodologia do *Índice de Gini*<sup>12</sup> aos rankings disponíveis, de 2020 a 2025. Para cada ano, calculamos o valor do índice, considerando a pontuação nominal final do conjunto de UFs, comparando os valores ao longo dos anos. Vale lembrar que o *Índice de Gini* assume valores entre 0 e 1, inclusive, sendo 0 a perfeita igualdade, isto é, todas as UFs teriam exatamente a mesma pontuação, e 1 a perfeita desigualdade, isto é, uma UF teria a pontuação máxima e todas as outras, zero pontos.

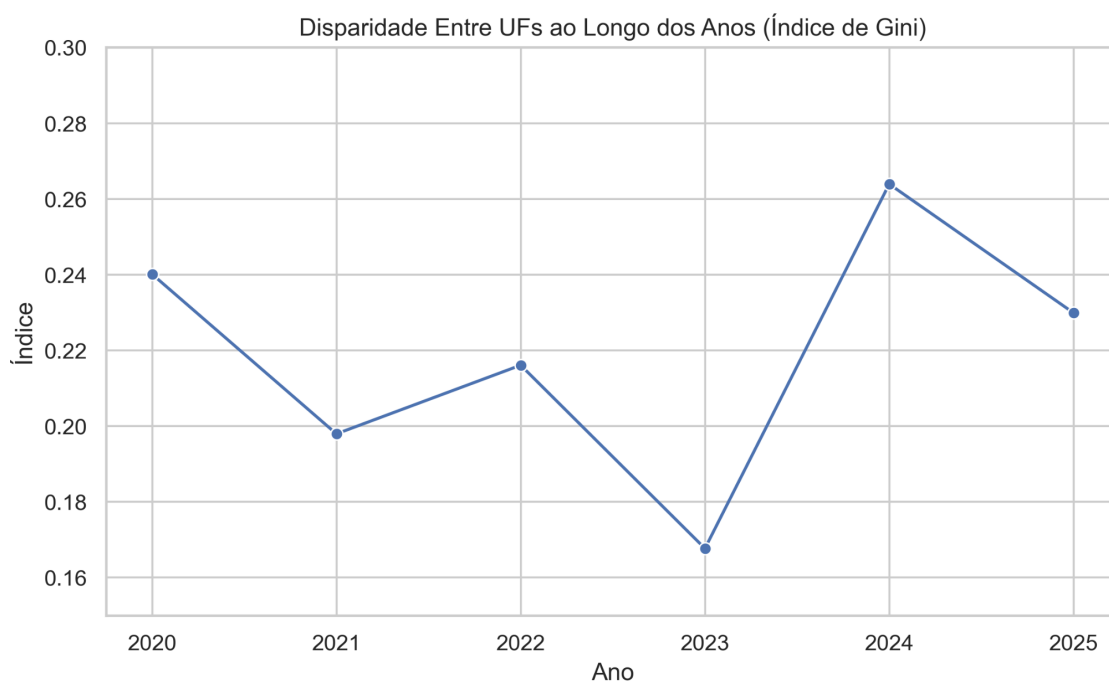


Figura 19 – Comparativo de Desigualdade entre pontuações 2020-2025

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

Vemos a partir da Figura 19 que a desigualdade entre pontos apresentou tendência de queda até 2023, ou seja, as UFs obtiveram pontuações nominais razoavelmente homogêneas entre si, sem grandes desvios ou concentrações. A

<sup>12</sup> O índice de Gini é uma medida de desigualdade estatística usada para representar a distribuição de uma variável (como renda, pontuação, ou acesso a políticas públicas) entre unidades (como indivíduos, regiões ou estados). Seu valor varia entre 0 e 1, em que 0 representa igualdade perfeita (todos os valores são iguais), e 1 representa desigualdade máxima (um único valor concentra tudo, e os demais não têm nada). O índice é calculado a partir da curva de Lorenz, que compara a distribuição acumulada da variável com a linha de perfeita igualdade.



partir de 2024, contudo, notamos uma escalada na desigualdade entre as pontuações, com as melhores UFs pontuando cada vez mais e as piores, cada vez menos. É importante ressaltar que três UFs não pontuaram em 2024, o que impacta o índice de desigualdade.

Não obstante, 2025 apresentou uma desigualdade maior do que os anos anteriores a 2024, sugerindo que as UFs de maior destaque estão se consolidando com pontuações cada vez maiores, enquanto as UFs de menor destaque, com pontuações cada vez menores.

## 4 – COMPARATIVO DE EDIÇÕES ANTERIORES

Nesta seção será apresentado o comparativo dos resultados das Dimensões I, II e III na edição de 2025 com os resultados obtidos nas duas edições anteriores (2023 e 2024), nas mesmas dimensões. Neste comparativo não estão sendo analisados os resultados da Dimensão IV, apesar desta dimensão fazer parte do ranking 2025.

### 4.1 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das UFs entre as edições de 2023, 2024 e 2025

Conforme apresentado na Tabela 10, ao comparar a edição de 2025 com a de 2024, observa-se que a maioria das UFs registrou aumento em suas pontuações nominais, com exceções em PR, SC, PB, AL e BA.

No extremo oposto, destacam-se os significativos avanços de MA e CE, com acréscimos de 82,00 e 74,38 pontos, respectivamente. Note que tais valores representam aumentos *nominais* da pontuação, i.e., representam a diferença simples entre as pontuações obtidas ano a ano. Apresentaremos os aumentos *percentuais* em seções vindouras.

Quando analisadas as posições no ranking geral entre 2024 e 2025, observa-se que 18 UFs mantiveram ou melhoraram suas colocações. Merece destaque o MT, que subiu dez posições e alcançou o 5º lugar, e o CE, que avançou dez posições, atingindo a 11ª colocação. Por outro lado, o maior recuo foi da BA, que caiu da 5ª colocação para a 16ª posição.

Tabela 10 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das UFs entre as edições de 2023 a 2025  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

| UF | Pontuação Final |        |        | Variação Nominal da Pontuação |                        | Ranking |      |      | Variação da Posição no Ranking |                        |
|----|-----------------|--------|--------|-------------------------------|------------------------|---------|------|------|--------------------------------|------------------------|
|    | 2023            | 2024   | 2025   | 2024 em relação a 2023        | 2025 em relação a 2024 | 2023    | 2024 | 2025 | 2024 em relação a 2023         | 2025 em relação a 2024 |
| PI | 73.75           | 141.50 | 179.50 | 67.75                         | 38.00                  | 22      | 3    | 1    | 19 ↑                           | 2 ↑                    |
| RS | 145.50          | 140.37 | 179.50 | -5.13                         | 39.13                  | 1       | 4    | 1    | -3 ↓                           | 3 ↑                    |
| RJ | 142.13          | 146.00 | 175.00 | 3.87                          | 29.00                  | 3       | 2    | 2    | 1 ↑                            | 0 -                    |
| AC | 80.00           | 121.25 | 174.00 | 41.25                         | 52.75                  | 21      | 10   | 3    | 11 ↑                           | 7 ↑                    |
| GO | 143.25          | 155.00 | 170.50 | 11.75                         | 15.50                  | 2       | 1    | 4    | 1 ↑                            | -3 ↓                   |
| MT | 105.88          | 106.37 | 165.00 | 0.49                          | 58.63                  | 12      | 15   | 5    | -3 ↓                           | 10 ↑                   |
| MG | 121.75          | 132.50 | 162.00 | 10.75                         | 29.50                  | 6       | 6    | 6    | 0 -                            | 0 -                    |
| PE | 101.00          | 113.86 | 159.50 | 12.86                         | 45.64                  | 14      | 11   | 7    | 3 ↑                            | 4 ↑                    |
| TO | 87.00           | 122.00 | 158.25 | 35.00                         | 36.25                  | 19      | 9    | 8    | 10 ↑                           | 1 ↑                    |
| MS | 108.25          | 121.25 | 156.75 | 13.00                         | 35.50                  | 11      | 10   | 9    | 1 ↑                            | 1 ↑                    |
| SP | 127.63          | 129.97 | 156.75 | 2.34                          | 26.78                  | 5       | 7    | 9    | -2 ↓                           | -2 ↓                   |
| RO | 92.63           | 111.73 | 150.75 | 19.10                         | 39.02                  | 17      | 13   | 10   | 4 ↑                            | 3 ↑                    |
| CE | 98.00           | 62.12  | 136.50 | -35.88                        | 74.38                  | 15      | 21   | 11   | -6 ↓                           | 10 ↑                   |
| ES | 111.25          | 86.50  | 126.25 | -24.75                        | 39.75                  | 10      | 16   | 12   | -6 ↓                           | 4 ↑                    |
| PR | 121.50          | 128.49 | 124.75 | 6.99                          | -3.74                  | 7       | 8    | 13   | -1 ↓                           | -5 ↓                   |
| AP | 111.51          | 72.87  | 94.62  | -38.64                        | 21.75                  | 9       | 19   | 14   | -10 ↓                          | 5 ↑                    |
| SC | 115.63          | 112.49 | 87.25  | -3.14                         | -25.24                 | 8       | 12   | 15   | -4 ↓                           | -3 ↓                   |
| BA | 129.25          | 132.99 | 86.75  | 3.74                          | -46.24                 | 4       | 5    | 16   | -1 ↓                           | -11 ↓                  |
| PA | 92.50           | 73.50  | 85.50  | -19.00                        | 12.00                  | 18      | 18   | 17   | 0 -                            | 1 ↑                    |
| MA | 86.00           | 0.00   | 82.00  | -86.00                        | 82.00                  | 20      | 24   | 18   | -4 ↓                           | 6 ↑                    |
| PB | 103.26          | 108.25 | 81.25  | 4.99                          | -27.00                 | 13      | 14   | 19   | -1 ↓                           | -5 ↓                   |
| DF | 94.75           | 34.99  | 81.00  | -59.76                        | 46.01                  | 16      | 22   | 20   | -6 ↓                           | 2 ↑                    |
| SE | 56.50           | 63.50  | 73.25  | 7.00                          | 9.75                   | 26      | 20   | 21   | 6 ↑                            | -1 ↓                   |
| AM | 71.00           | 17.75  | 47.62  | -53.25                        | 29.87                  | 24      | 23   | 22   | 1 ↑                            | 1 ↑                    |
| AL | 71.75           | 73.75  | 46.25  | 2.00                          | -27.50                 | 23      | 17   | 23   | 6 ↑                            | -6 ↓                   |
| RR | 0.00            | 0.00   | 25.25  | 0.00                          | 25.25                  | 27      | 24   | 24   | 3 ↑                            | 0 -                    |
| RN | 63.25           | 0.00   | 13.50  | -63.25                        | 13.50                  | 25      | 24   | 25   | 1 ↑                            | -1 ↓                   |

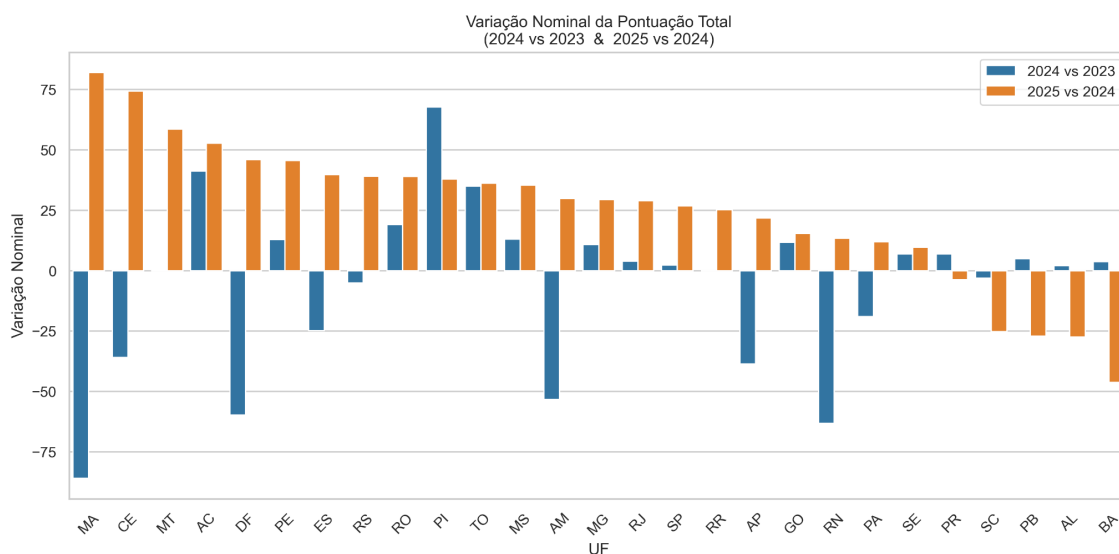


Figura 20 – Variação nominal das UFs entre as edições de 2023 a 2025  
Ordenação: Da maior para a menor variação nominal entre 2024 e 2025  
**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

## 4.2 – Comparativo da Série Histórica da Dimensão I

Conforme apresentado na Tabela 12, no que diz respeito aos resultados da Dimensão I, 8 UFs apresentaram aumento ou constância de suas pontuações nominais, com destaque para CE e MA, as quais apresentaram, respectivamente, aumento de 20,25 e 18,00 pontos. Por outro lado, 19 UFs tiveram queda em suas pontuações, sendo as mais significativas apresentadas por PB e BA, as quais tiveram quedas, respectivamente, de 33,75 e 33,00 pontos.

No ranking de 2025 dos resultados da Dimensão I, quando comparado com o respectivo ranking de 2024, observa-se que 25 UFs subiram ou mantiveram sua posição, com destaque para CE, subindo quinze posições para o segundo lugar e AP, subindo doze posições, atingindo o sexto lugar. As demais UFs, por sua vez, tiveram queda em suas posições, sendo BA, deixando o bronze e caindo para o 7o lugar (4 posições perdidas) e PR, saindo do oitavo para o 10o lugar (2 posições perdidas).

Tabela 12 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das UFs entre as edições de 2023 a 2025 para a Dimensão I

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

| UF | Pontuação Final |       |       | Variação Nominal da          |                              | Ranking |      |      | Variação da Posição no       |                              |
|----|-----------------|-------|-------|------------------------------|------------------------------|---------|------|------|------------------------------|------------------------------|
|    | 2023            | 2024  | 2025  | 2024 em<br>relação a<br>2023 | 2025 em<br>relação a<br>2024 | 2023    | 2024 | 2025 | 2024 em<br>relação a<br>2023 | 2025 em<br>relação a<br>2024 |
| GO | 60.75           | 67.50 | 54.00 | 6.75                         | -13.50                       | 3       | 1    | 1    | 2 ↑                          | 0 -                          |
| MG | 63.00           | 63.00 | 54.00 | 0.00                         | -9.00                        | 1       | 4    | 1    | -3 ↓                         | 3 ↑                          |
| MT | 52.88           | 52.87 | 54.00 | -0.01                        | 1.13                         | 8       | 10   | 1    | -2 ↓                         | 9 ↑                          |
| PI | 24.00           | 58.50 | 54.00 | 34.50                        | -4.50                        | 19      | 7    | 1    | 12 ↑                         | 6 ↑                          |
| RJ | 59.63           | 63.00 | 54.00 | 3.37                         | -9.00                        | 4       | 4    | 1    | 0 -                          | 3 ↑                          |
| RS | 63.00           | 66.37 | 54.00 | 3.37                         | -12.37                       | 1       | 2    | 1    | -1 ↓                         | 1 ↑                          |
| AC | 40.50           | 61.50 | 49.50 | 21.00                        | -12.00                       | 12      | 5    | 2    | 7 ↑                          | 3 ↑                          |
| CE | 39.75           | 29.25 | 49.50 | -10.50                       | 20.25                        | 14      | 17   | 2    | -3 ↓                         | 15 ↑                         |
| PE | 38.25           | 48.37 | 49.50 | 10.12                        | 1.13                         | 15      | 14   | 2    | 1 ↑                          | 12 ↑                         |
| RO | 43.88           | 60.73 | 47.25 | 16.85                        | -13.48                       | 11      | 6    | 3    | 5 ↑                          | 3 ↑                          |
| TO | 25.50           | 52.50 | 47.25 | 27.00                        | -5.25                        | 18      | 11   | 3    | 7 ↑                          | 8 ↑                          |
| SP | 55.88           | 54.00 | 45.00 | -1.88                        | -9.00                        | 6       | 9    | 4    | -3 ↓                         | 5 ↑                          |
| MS | 39.75           | 51.75 | 41.25 | 12.00                        | -10.50                       | 14      | 12   | 5    | 2 ↑                          | 7 ↑                          |
| AP | 49.51           | 28.12 | 36.37 | -21.39                       | 8.25                         | 9       | 18   | 6    | -9 ↓                         | 12 ↑                         |
| BA | 61.50           | 66.00 | 33.00 | 4.50                         | -33.00                       | 2       | 3    | 7    | -1 ↓                         | -4 ↓                         |
| SC | 53.63           | 50.62 | 30.75 | -3.01                        | -19.87                       | 7       | 13   | 8    | -6 ↓                         | 5 ↑                          |
| ES | 47.25           | 51.75 | 29.25 | 4.50                         | -22.50                       | 10      | 12   | 9    | -2 ↓                         | 3 ↑                          |
| PR | 56.25           | 55.12 | 27.00 | -1.13                        | -28.12                       | 5       | 8    | 10   | -3 ↓                         | -2 ↓                         |
| AL | 30.75           | 30.75 | 20.25 | 0.00                         | -10.50                       | 17      | 16   | 11   | 1 ↑                          | 5 ↑                          |
| PA | 36.00           | 29.25 | 19.50 | -6.75                        | -9.75                        | 16      | 17   | 12   | -1 ↓                         | 5 ↑                          |
| MA | 39.75           | 0.00  | 18.00 | -39.75                       | 18.00                        | 14      | 22   | 13   | -8 ↓                         | 9 ↑                          |
| DF | 39.75           | 13.50 | 14.25 | -26.25                       | 0.75                         | 14      | 20   | 14   | -6 ↓                         | 6 ↑                          |
| PB | 39.76           | 46.50 | 12.75 | 6.74                         | -33.75                       | 13      | 15   | 15   | -2 ↓                         | 0 -                          |
| AM | 12.75           | 9.00  | 7.88  | -3.75                        | -1.12                        | 22      | 21   | 16   | 1 ↑                          | 5 ↑                          |
| SE | 22.50           | 19.50 | 6.00  | -3.00                        | -13.50                       | 20      | 19   | 17   | 1 ↑                          | 2 ↑                          |
| RR | 0.00            | 0.00  | 3.75  | 0.00                         | 3.75                         | 23      | 22   | 18   | 1 ↑                          | 4 ↑                          |
| RN | 20.25           | 0.00  | 1.50  | -20.25                       | 1.50                         | 21      | 22   | 19   | -1 ↓                         | 3 ↑                          |

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

Considerando os resultados da Dimensão II, conforme indicado na Tabela 14, apenas 10 UFs apresentaram aumento ou constância em suas respectivas pontuações nominais, sendo os maiores aumentos observados em MA, com 18 pontos a mais e ES, RR e DF com aumento de 13,5 pontos cada. Foram observadas reduções nas pontuações de 17 UFs, sendo as reduções mais acentuadas observadas em BA, com queda de 40,5 pontos e SC e PB, com queda de 36 pontos cada.

Tabela 14 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das UFs entre as edições de 2023 a 2025 para a Dimensão II

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

| UF | Pontuação Final |       |       | Variação Nominal da          |                              | Ranking |      |      | Variação da Posição no       |                              |
|----|-----------------|-------|-------|------------------------------|------------------------------|---------|------|------|------------------------------|------------------------------|
|    | 2023            | 2024  | 2025  | 2024 em<br>relação a<br>2023 | 2025 em<br>relação a<br>2024 | 2023    | 2024 | 2025 | 2024 em<br>relação a<br>2023 | 2025 em<br>relação a<br>2024 |
| AC | 27.00           | 45.00 | 54.00 | 18.00                        | 9.00                         | 10      | 6    | 1    | 4 ↑                          | 5 ↑                          |
| PI | 36.00           | 63.00 | 54.00 | 27.00                        | -9.00                        | 8       | 2    | 1    | 6 ↑                          | 1 ↑                          |
| RS | 67.50           | 54.00 | 54.00 | -13.50                       | 0.00                         | 1       | 4    | 1    | -3 ↓                         | 3 ↑                          |
| GO | 67.50           | 67.50 | 49.50 | 0.00                         | -18.00                       | 1       | 1    | 2    | 0 -                          | -1 ↓                         |
| RJ | 67.50           | 63.00 | 49.50 | -4.50                        | -13.50                       | 1       | 2    | 2    | -1 ↓                         | 0 -                          |
| SP | 63.00           | 63.00 | 49.50 | 0.00                         | -13.50                       | 2       | 2    | 2    | 0 -                          | 0 -                          |
| MS | 58.50           | 49.50 | 45.00 | -9.00                        | -4.50                        | 3       | 5    | 3    | -2 ↓                         | 2 ↑                          |
| MT | 40.50           | 40.50 | 45.00 | 0.00                         | 4.50                         | 7       | 7    | 3    | 0 -                          | 4 ↑                          |
| PE | 54.00           | 58.50 | 45.00 | 4.50                         | -13.50                       | 4       | 3    | 3    | 1 ↑                          | 0 -                          |
| ES | 54.00           | 27.00 | 40.50 | -27.00                       | 13.50                        | 4       | 9    | 4    | -5 ↓                         | 5 ↑                          |
| MG | 45.00           | 49.50 | 40.50 | 4.50                         | -9.00                        | 6       | 5    | 4    | 1 ↑                          | 1 ↑                          |
| PR | 54.00           | 63.00 | 40.50 | 9.00                         | -22.50                       | 4       | 2    | 4    | 2 ↑                          | -2 ↓                         |
| RO | 45.00           | 45.00 | 40.50 | 0.00                         | -4.50                        | 6       | 6    | 4    | 0 -                          | 2 ↑                          |
| TO | 54.00           | 49.50 | 40.50 | -4.50                        | -9.00                        | 4       | 5    | 4    | -1 ↓                         | 1 ↑                          |
| CE | 49.50           | 22.50 | 31.50 | -27.00                       | 9.00                         | 5       | 10   | 5    | -5 ↓                         | 5 ↑                          |
| DF | 45.00           | 18.00 | 31.50 | -27.00                       | 13.50                        | 6       | 11   | 5    | -5 ↓                         | 6 ↑                          |
| SE | 31.50           | 40.50 | 27.00 | 9.00                         | -13.50                       | 9       | 7    | 6    | 2 ↑                          | 1 ↑                          |
| PA | 54.00           | 36.00 | 22.50 | -18.00                       | -13.50                       | 4       | 8    | 7    | -4 ↓                         | 1 ↑                          |
| MA | 45.00           | 0.00  | 18.00 | -45.00                       | 18.00                        | 6       | 12   | 8    | -6 ↓                         | 4 ↑                          |
| SC | 49.50           | 54.00 | 18.00 | 4.50                         | -36.00                       | 5       | 4    | 8    | 1 ↑                          | -4 ↓                         |
| AL | 36.00           | 36.00 | 13.50 | 0.00                         | -22.50                       | 8       | 8    | 9    | 0 -                          | -1 ↓                         |
| BA | 54.00           | 54.00 | 13.50 | 0.00                         | -40.50                       | 4       | 4    | 9    | 0 -                          | -5 ↓                         |
| PB | 58.50           | 49.50 | 13.50 | -9.00                        | -36.00                       | 3       | 5    | 9    | -2 ↓                         | -4 ↓                         |
| RR | 0.00            | 0.00  | 13.50 | 0.00                         | 13.50                        | 11      | 12   | 9    | -1 ↓                         | 3 ↑                          |
| AP | 49.50           | 36.00 | 9.00  | -13.50                       | -27.00                       | 5       | 8    | 10   | -3 ↓                         | -2 ↓                         |
| RN | 40.50           | 0.00  | 9.00  | -40.50                       | 9.00                         | 7       | 12   | 10   | -5 ↓                         | 2 ↑                          |
| AM | 49.50           | 0.00  | 4.50  | -49.50                       | 4.50                         | 5       | 12   | 11   | -7 ↓                         | 1 ↑                          |

No ranking de 2025 dos resultados da Dimensão II, quando comparado com o respectivo ranking de 2024, observa-se que 20 UFs subiram ou mantiveram sua posição, com destaque para DF, subindo seis posições para a conquistar o quinto lugar e AC, CE e ES, subindo cinco posições cada. As demais 7 UFs, por sua vez, tiveram queda em suas posições, sendo as maiores quedas apresentadas por BA, deixando o quarto lugar e caindo para o nono lugar (5 posições perdidas) e PB e SC, cada uma perdendo quatro posições.

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

Conforme apresentado na Tabela 16, no que diz respeito aos resultados da Dimensão III, quase a totalidade (25) das UFs apresentaram aumento ou constância de suas pontuações nominais, com destaque para RO e PE, as quais apresentaram, respectivamente, aumento de 17 e 16,01 pontos. Por outro lado,

duas UFs tiveram queda em suas pontuações, sendo elas BA e AM, as quais tiveram quedas, respectivamente, de 5,24 e 3,5 pontos.

No ranking de 2025 dos resultados da Dimensão III, quando comparado com o respectivo ranking de 2024, observa-se que 20 UFs subiram ou mantiveram sua posição, com destaque para RO, subindo 12 posições para o 2º lugar e SE e PE, subindo 11 posições cada. As demais 7 UFs, por sua vez, tiveram queda em suas posições, sendo as maiores quedas apresentadas por BA, deixando o 4º e caindo para o 14º lugar (10 posições perdidas) e AM, saindo do 8º para o 15º lugar (7 posições perdidas).

Tabela 16 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das UFs entre as edições de 2023 a 2025 para a Dimensão III

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2025

| UF | Pontuação Final |       |       | Variação Nominal da          |                              | Ranking |      |      | Variação da Posição no       |                              |
|----|-----------------|-------|-------|------------------------------|------------------------------|---------|------|------|------------------------------|------------------------------|
|    | 2023            | 2024  | 2025  | 2024 em<br>relação a<br>2023 | 2025 em<br>relação a<br>2024 | 2023    | 2024 | 2025 | 2024 em<br>relação a<br>2023 | 2025 em<br>relação a<br>2024 |
| AC | 12.50           | 14.75 | 27.50 | 2.25                         | 12.75                        | 3       | 2    | 1    | 1 ↑                          | 1 ↑                          |
| MG | 13.75           | 20.00 | 27.50 | 6.25                         | 7.50                         | 2       | 1    | 1    | 1 ↑                          | 0 -                          |
| MS | 10.00           | 20.00 | 27.50 | 10.00                        | 7.50                         | 5       | 1    | 1    | 4 ↑                          | 0 -                          |
| MT | 12.50           | 13.00 | 27.50 | 0.50                         | 14.50                        | 3       | 3    | 1    | 0 -                          | 2 ↑                          |
| PI | 13.75           | 20.00 | 27.50 | 6.25                         | 7.50                         | 2       | 1    | 1    | 1 ↑                          | 0 -                          |
| RJ | 15.00           | 20.00 | 27.50 | 5.00                         | 7.50                         | 1       | 1    | 1    | 0 -                          | 0 -                          |
| RS | 15.00           | 20.00 | 27.50 | 5.00                         | 7.50                         | 1       | 1    | 1    | 0 -                          | 0 -                          |
| TO | 7.50            | 20.00 | 27.50 | 12.50                        | 7.50                         | 7       | 1    | 1    | 6 ↑                          | 0 -                          |
| GO | 15.00           | 20.00 | 23.00 | 5.00                         | 3.00                         | 1       | 1    | 2    | 0 -                          | -1 ↓                         |
| PE | 8.75            | 6.99  | 23.00 | -1.76                        | 16.01                        | 6       | 13   | 2    | -7 ↓                         | 11 ↑                         |
| RO | 3.75            | 6.00  | 23.00 | 2.25                         | 17.00                        | 9       | 14   | 2    | -5 ↓                         | 12 ↑                         |
| SP | 8.75            | 12.97 | 19.25 | 4.22                         | 6.28                         | 6       | 5    | 3    | 1 ↑                          | 2 ↑                          |
| SE | 2.50            | 3.50  | 18.25 | 1.00                         | 14.75                        | 10      | 15   | 4    | -5 ↓                         | 11 ↑                         |
| ES | 10.00           | 7.75  | 17.00 | -2.25                        | 9.25                         | 5       | 11   | 5    | -6 ↓                         | 6 ↑                          |
| CE | 8.75            | 10.37 | 16.00 | 1.62                         | 5.63                         | 6       | 7    | 6    | -1 ↓                         | 1 ↑                          |
| AP | 12.50           | 8.75  | 15.75 | -3.75                        | 7.00                         | 3       | 8    | 7    | -5 ↓                         | 1 ↑                          |
| PR | 11.25           | 10.37 | 15.25 | -0.88                        | 4.88                         | 4       | 7    | 8    | -3 ↓                         | -1 ↓                         |
| DF | 10.00           | 3.49  | 14.25 | -6.51                        | 10.76                        | 5       | 16   | 9    | -11 ↓                        | 7 ↑                          |
| PA | 2.50            | 8.25  | 14.00 | 5.75                         | 5.75                         | 10      | 9    | 10   | 1 ↑                          | -1 ↓                         |
| PB | 5.00            | 12.25 | 14.00 | 7.25                         | 1.75                         | 8       | 6    | 10   | 2 ↑                          | -4 ↓                         |
| MA | 1.25            | 0.00  | 13.50 | -1.25                        | 13.50                        | 11      | 17   | 11   | -6 ↓                         | 6 ↑                          |
| AL | 5.00            | 7.00  | 12.50 | 2.00                         | 5.50                         | 8       | 12   | 12   | -4 ↓                         | 0 -                          |
| SC | 12.50           | 7.87  | 10.00 | -4.63                        | 2.13                         | 3       | 10   | 13   | -7 ↓                         | -3 ↓                         |
| BA | 13.75           | 12.99 | 7.75  | -0.76                        | -5.24                        | 2       | 4    | 14   | -2 ↓                         | -10 ↓                        |
| AM | 8.75            | 8.75  | 5.25  | 0.00                         | -3.50                        | 6       | 8    | 15   | -2 ↓                         | -7 ↓                         |
| RR | 0.00            | 0.00  | 3.50  | 0.00                         | 3.50                         | 12      | 17   | 16   | -5 ↓                         | 1 ↑                          |
| RN | 2.50            | 0.00  | 3.00  | -2.50                        | 3.00                         | 10      | 17   | 17   | -7 ↓                         | 0 -                          |

#### **4.5 – Comparativo da Série Histórica da Dimensão IV**

Conforme apresentado na Tabela 18, no que diz respeito aos resultados da Dimensão IV, apenas RN ainda não pontuou, seja em 2024 ou em 2025; quase a totalidade (25) das UFs apresentaram aumento ou constância de suas pontuações nominais, com destaque para PE e MA, as quais apresentaram, respectivamente, aumento de 42 e 32,5 pontos. Por outro lado, duas UFs tiveram queda em suas pontuações, sendo elas DF e AL, as quais tiveram quedas, respectivamente, de 9 e 21 pontos.

No ranking de 2025 dos resultados da Dimensão IV, quando comparado com o respectivo ranking de 2024, observa-se que 14 UFs subiram ou mantiveram sua posição, com destaque para PE e AC, subindo 10 posições cada para o 3º e o 2º lugar, respectivamente. As demais 13 UFs, por sua vez, tiveram queda em suas posições, sendo as maiores quedas apresentadas por DF, deixando o 3º e caindo para o 14º lugar (11 posições perdidas) e SC, saindo do 5º para o 12º lugar (7 posições perdidas).

Tabela 18 – Comparativo e evolução da pontuação nominal das UFs entre as edições de 2024 a 2025 para a Dimensão IV

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2025

| UF | Pontuação Final |       | Variação Nominal da Pontuação 2025 em relação a 2024 | Ranking |      | Variação do Ranking 2025 em relação a 2024 |
|----|-----------------|-------|------------------------------------------------------|---------|------|--------------------------------------------|
|    | 2024            | 2025  |                                                      | 2024    | 2025 |                                            |
| GO | 27.00           | 44.00 | 17.00                                                | 6       | 1    | 5 ↑                                        |
| PI | 24.00           | 44.00 | 20.00                                                | 9       | 1    | 8 ↑                                        |
| RJ | 32.00           | 44.00 | 12.00                                                | 1       | 1    | 0 -                                        |
| RS | 32.00           | 44.00 | 12.00                                                | 1       | 1    | 0 -                                        |
| AC | 19.00           | 43.00 | 24.00                                                | 12      | 2    | 10 ↑                                       |
| MS | 31.00           | 43.00 | 12.00                                                | 2       | 2    | 0 -                                        |
| SP | 32.00           | 43.00 | 11.00                                                | 1       | 2    | -1 ↓                                       |
| TO | 27.00           | 43.00 | 16.00                                                | 6       | 2    | 4 ↑                                        |
| PE | 0.00            | 42.00 | 42.00                                                | 13      | 3    | 10 ↑                                       |
| PR | 31.00           | 42.00 | 11.00                                                | 2       | 3    | -1 ↓                                       |
| PB | 31.00           | 41.00 | 10.00                                                | 2       | 4    | -2 ↓                                       |
| MG | 26.00           | 40.00 | 14.00                                                | 7       | 5    | 2 ↑                                        |
| RO | 25.00           | 40.00 | 15.00                                                | 8       | 5    | 3 ↑                                        |
| CE | 27.00           | 39.50 | 12.50                                                | 6       | 6    | 0 -                                        |
| ES | 22.00           | 39.50 | 17.50                                                | 10      | 6    | 4 ↑                                        |
| MT | 29.00           | 38.50 | 9.50                                                 | 4       | 7    | -3 ↓                                       |
| AP | 29.00           | 33.50 | 4.50                                                 | 4       | 8    | -4 ↓                                       |
| BA | 24.00           | 32.50 | 8.50                                                 | 9       | 9    | 0 -                                        |
| MA | 0.00            | 32.50 | 32.50                                                | 13      | 9    | 4 ↑                                        |
| AM | 26.00           | 30.00 | 4.00                                                 | 7       | 10   | -3 ↓                                       |
| PA | 25.00           | 29.50 | 4.50                                                 | 8       | 11   | -3 ↓                                       |
| SC | 28.00           | 28.50 | 0.50                                                 | 5       | 12   | -7 ↓                                       |
| SE | 19.00           | 22.00 | 3.00                                                 | 12      | 13   | -1 ↓                                       |
| DF | 30.00           | 21.00 | -9.00                                                | 3       | 14   | -11 ↓                                      |
| RR | 0.00            | 4.50  | 4.50                                                 | 13      | 15   | -2 ↓                                       |
| AL | 21.00           | 0.00  | -21.00                                               | 11      | 16   | -5 ↓                                       |
| RN | 0.00            | 0.00  | 0.00                                                 | 13      | 16   | -3 ↓                                       |

## 4.6 –Variação Percentual de Pontuação entre as edições 2025 e 2024

A Figura 21 apresenta a variação percentual<sup>13</sup> das pontuações das Unidades da Federação (UFs) no IOSPD entre as edições de 2024 e 2025. De modo geral, observa-se uma evolução positiva, com a maioria das UFs registrando crescimento em relação ao ano anterior, e apenas cinco estados apresentando redução em seus desempenhos.

Destacam-se o Amazonas (AM), o Distrito Federal (DF) e o Ceará (CE), que mais que dobraram suas pontuações em comparação a 2024, com variações de 168,3%, 131,5% e 119,7%, respectivamente.

É importante salientar que a base de comparação entre os anos não é completamente uniforme, uma vez que o IOSPD 2024 considerava apenas as Dimensões I, II e III, enquanto a edição de 2025 passou a incluir também a Dimensão IV. Além disso, as escalas de pontuação utilizadas foram distintas entre os dois ciclos.

Adicionalmente, Maranhão (MA), Roraima (RR) e Rio Grande do Norte (RN) não aparecem no gráfico, pois obtiveram pontuação zero em 2024. Dessa forma, não foi possível calcular a variação percentual, já que o método utilizado — a divisão da pontuação de 2025 pela pontuação de 2024 — torna-se inaplicável quando a base do ano anterior é zero. Por isso, nesses casos, a variação foi registrada como “não aplicável”.

---

<sup>13</sup> Variação percentual = (Pontuação 2025 / Pontuação 2024) - 1. Quando a pontuação de 2024 é igual a zero, o cálculo não se aplica.

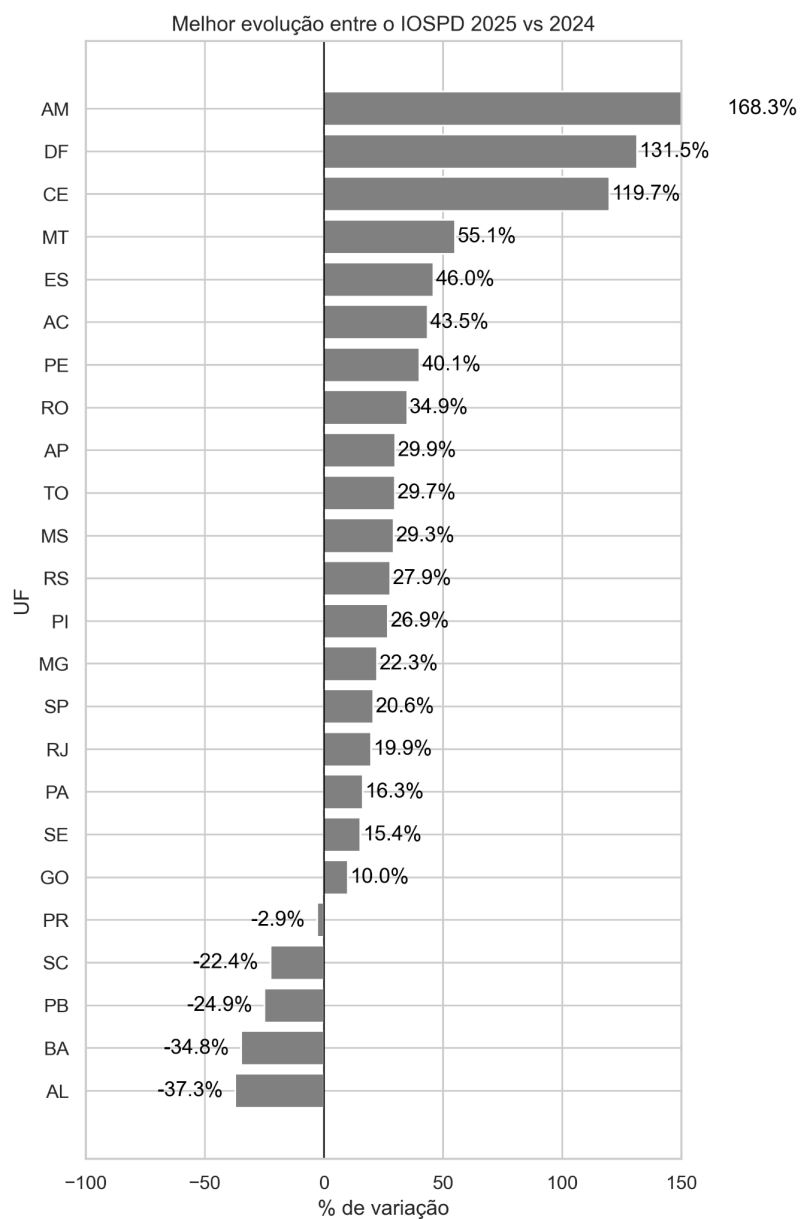


Figura 21 – Variação da pontuação das UF entre 2024 e 2025

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2025

## 5 – COMENTÁRIOS E CONSIDERAÇÕES

O IOSPD tem como objetivo mensurar e acompanhar a oferta de serviços digitais nos 27 Estados Brasileiros, apresentando as evoluções em governo digital a partir de dados históricos. O Índice também tem servido de importante instrumento para subsidiar os Programas de Governo, no tocante à transformação digital, oferta de serviços e inovação em governos.

Ao longo dos anos, os resultados do Índice têm ajudado nos direcionamentos para a atuação de líderes públicos nos Estados do Brasil e na criação de políticas públicas. Além disso, o Índice tem sido utilizado como fonte importante por Instituições internacionais de financiamento, como o BID para avaliar os resultados dos empréstimos para UFs na linha de crédito Brasil Mais Digital, assim como para pesquisas no tema.

Em 2025, a sexta edição do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital demonstrou que as UFs, em sua maioria, vêm se esforçando e se aprimorando ao longo dos anos, para atenderem aos indicadores medidos pelos IOSPD, o qual vem se consolidando como referência na Inovação Digital para os Estados brasileiros.

Inclusive importante destacar que na edição atual, todas as UFs responderam ao Índice, diferente da edição passada, na qual 3(três) UFs deixaram de enviar respostas (RR, RN e MA). O que demonstra o avanço e crescimento em importância do IOSPD, que ano após ano, vem ganhando força e se consolidando como uma ferramenta importante na análise do desempenho digital das Unidades Federativas.

Nesta edição, ocorreram mudanças no IOSPD, após deliberação realizada na 172ª ROCA, realizada pela ABEP-TIC em 24 e 25 de abril (Anexo 03). Alguns indicadores, embora aprovados e integrados ao Índice 2025, sofreram impacto decorrentes de definições e encaminhamentos específicos, conforme detalhamento abaixo:

- **I.13 – Integração dos Serviços Estaduais a Base Nacional no portal Gov.br:** Ficou decidido pela manutenção do indicador, sendo considerada a pontuação somente para as UFs que, no período analisado, estavam com este serviço integrado ao Gov.br;
- **II.7 – Solicitação online da 2ª Via de Carteira de Identidade:** Ficou decidido pela exclusão do indicador tratando-o como uma questão anulada dando a pontuação máxima neste quesito para todas as UFs;

- **III 1 (a, b, c, d) – Referência das leis federais dentro das leis estaduais:** A pontuação máxima deverá ser atribuída às UFs que obtiveram a classificação de evidência comprovada e que, no campo de resposta, selecionaram tanto a alternativa A quanto a alternativa B (normatização do conteúdo sem menção à legislação federal).

Desta forma, o IOSPD 2025 inicia sua fase de avaliação, com a pontuação dos indicadores II. 7 e III. 1 (a, b, c, d) ajustada conforme as deliberações da ROCA 172ª.

Nesta edição, também houve a exclusão do indicador “**I.2 – Qual o percentual da população que utiliza a plataforma única de serviços públicos?**”, a partir do recurso enviado pelo Estado da Bahia, questionando a dificuldade de apresentar evidências robustas que comprovem o cadastro efetivo de milhões de usuários. Houve uma análise crítica ao indicador onde existia uma complexidade alta de evidenciar e pontuar os dados de cada estado, uma vez que, não há um padrão tecnológico da base de tais dados. Outro fator motivante para a exclusão deste indicador, foi que ele obteve semelhantes questionamentos registrados por outras Unidades da Federação ao longo das etapas do IOSPD 2025.

Diante disso, o Comitê entendeu que realmente havia dificuldades para se calcular com precisão o percentual da população usuária dos serviços públicos digitais, conforme demonstrado na seção 3.1 deste relatório, e acatou o proposto no requerimento apresentado, seguido de solicitação expressa do Presidente da ABEP-TIC. Desta forma, foi desconsiderado na análise do IOSPD 2025 o indicador “**I.2 – Qual o percentual da população utiliza a plataforma única de serviços públicos?**” para todas as Unidades da Federação.

O Comitê Técnico Avaliador atuou com imparcialidade, isonomia e transparência na aferição das evidências enviadas, e buscando manter-se sobre uma ótica ampla, mas objetiva, no sentido não só da oferta dos serviços públicos ao Cidadão, mas também com a qualidade e efetividade dos serviços ofertados.

Além disso, o comitê seguiu em suas análises, a definição da OCDE de que “*governos digitais são aqueles que utilizam tecnologias digitais para criar valor público, promovendo transparência, participação cidadã e prestação de serviços eficientes*”. Tal definição somada a informação de que no Brasil, os dados recentes indicam um aumento significativo no uso da Internet para acesso a

serviços públicos, refletindo avanços na digitalização governamental<sup>14</sup>, orientou a análise do Comitê técnico avaliador nesta edição.

Importante mencionar que ao longo das edições, percebe-se que há algumas UFs que implementam serviços digitais, por meio de ajustes pontuais e repentinos, visando muitas vezes, e tão somente, pontuar no índice, sem buscar qualidade e eficiência no serviço prestado ao cidadão, falhando assim na essência do Índice.

Ou ainda, em alguns casos, o serviço é disponibilizado, mas de maneira insatisfatória, em portal de difícil navegação e entendimento pelos usuários, ou sem um monitoramento direto e periódico, visando a melhoria constante dos serviços digitais, em prol da população.

Dessa forma, o Comitê sugere que, para a evolução do índice nos próximos anos, além da verificação da existência ou não dos serviços públicos, seja dada maior ênfase e exigência à avaliação da eficiência desses serviços. Isso inclui a análise da forma de apresentação ao cidadão, os meios de acesso e consumo, bem como o nível de satisfação da sociedade. Muitas vezes, observa-se que os indicadores são atendidos com foco no cumprimento formal dos critérios do índice, mas sem necessariamente refletir a eficácia e a qualidade do serviço prestado ao cidadão.

Essa necessidade é evidenciada por dados da pesquisa “Uso de Serviços Digitais: um retrato do Brasil”, do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), que apontam desafios persistentes no acesso aos serviços públicos. Segundo o levantamento, 25,3% dos usuários tentaram acessar algum serviço público no último ano, mas não conseguiram concluí-lo por nenhum dos canais disponíveis. Além disso, 21,5% dos usuários afirmaram ter recorrido à ajuda de contatos pessoais ou de pessoas conhecidas que trabalham no governo para conseguir solicitar ou utilizar um serviço público, o que reforça a importância de se avançar na usabilidade, acessibilidade e efetividade dos serviços oferecidos.

Nesta edição, o índice apresenta pela segunda vez a Dimensão IV abordando o tema da Linguagem Simples. Foi possível observar que além da alta adesão das UFs, houve um avanço considerável com relação ao ano anterior na questão de desempenho. Doze delas tiveram uma pontuação perto do máximo, e as demais também alcançaram boas pontuações, demonstrando que todas as UFs já vem antecipando e implementando ações importantes nos indicadores de Linguagem Simples.

Na Dimensão V, embora as questões se relacionem a serviços que apresentam Inovações, e sejam ainda desconhecidos no IOSPD 2025, é possível concluir que se referem a oferta de serviços públicos importantes, já presentes em grande parte do território nacional, ofertados por diversos entes federativos, embora ainda não integrados e abrangidos de maneira uniforme e satisfatória. Assim, percebe-se a importância de sua inclusão nas demais dimensões, na próxima edição, a fim de promover a atualização e evolução contínua por parte dos Estados, no sentido de buscarem ofertar tais serviços.

Por fim, gostaríamos de destacar a importância da divulgação e da publicização dos dados do Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais desde a sua primeira edição, mostrando transparência e permitindo o uso de dados por governos, pelo terceiro setor, pela academia e por toda(o) cidadã(o). Vale destacar, que o IOSPD se destaca como o principal instrumento de avaliação e medição da oferta de serviços digitais em nível estadual, o que aumenta sua importância e proeminência

## **6 – RECOMENDAÇÕES**

O Comitê Técnico Avaliador da sexta edição do IOSPD-2025 finaliza o presente relatório com algumas recomendações e sugestões para as próximas edições do índice, visando alinhamento e equalização de entendimentos em relação às dimensões analisadas e evoluções na análise do índice.

As recomendações serão divididas em duas partes: uma análise da substituição dos indicadores seguindo o artigo 12 da Instrução Normativa nº 05/2023, e uma análise de recomendações gerais para o próximo ano.

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

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

Na análise foram identificados 13 (treze) indicadores que atendem aos requisitos estabelecidos na normativa, ou seja, 24% (vinte e quatro por cento) das questões para ranqueamento obtiveram a pontuação máxima, nas dimensões I a IV, conforme detalhamento a seguir:

- 02 indicadores relacionados à Dimensão I;
- 03 indicadores relacionados à Dimensão II;
- 03 indicadores relacionados à Dimensão III.
- 05 indicadores relacionados à Dimensão IV.

A tabela 20 demonstra, detalhadamente, as questões, a quantidade de UFs que alcançaram a pontuação máxima, seu correspondente percentual.

Tabela 20 – Indicadores com mais de 75% de respostas máximas nas Dimensões I, II, III e IV

**Fonte:** Comitê Técnico Avaliador 2025

| Dimensão | INDICADOR                                                                                                                                                                                                                             | Quantidade de UFs Nota máx | % de nota máx |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---------------|
| 2        | II.7 – Possui solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG)?                                                                                                                                                            | 27                         | 100           |
| 3        | III.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)?           | 25                         | 93            |
| 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)? | 24                         | 89            |
| 4        | IV.5 – O texto utiliza o tempo presente do verbo?                                                                                                                                                                                     | 23                         | 85            |
| 4        | IV.6 – O texto utiliza caracteres especiais?                                                                                                                                                                                          | 22                         | 81            |
| 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                                                         | 21                         | 78            |

|                                                                           |                                                                                                                             |    |    |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----|
| Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)? |                                                                                                                             |    |    |
| 4                                                                         | IV.1 – O texto utiliza tempos verbais na 2a ou 3a pessoa do singular?                                                       | 21 | 78 |
| 4                                                                         | IV.9 – Possui mecanismos para o cidadão pedir melhoria na apresentação dos serviços?                                        | 21 | 78 |
| 1                                                                         | I.13 – Possui Portal específico para a disponibilização de Dados Abertos?                                                   | 20 | 74 |
| 1                                                                         | * I.4 – Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados? | 20 | 74 |
| 2                                                                         | * II.6 – Possui registro digital de reclamação do cidadão referente ao Código de Defesa do Consumidor?                      | 20 | 74 |
| 2                                                                         | * II.8 – Possui Boletim de Ocorrência online de VIOÊNCIA DOMÉSTICA ou CONTRA A MULHER?                                      | 20 | 74 |
| 4                                                                         | *IV. 4 – O texto tem parágrafos curtos?                                                                                     | 20 | 74 |

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

Dessa forma, em cumprimento ao previsto no Parágrafo 1º do Artigo 12 da IN 05/2023, para a próxima edição do Índice, estas questões deverão ser substituídas por indicadores já apresentados na Dimensão V do Índice de 2025, devendo para tanto, ser observada a dimensão correspondente de cada indicador. Assim temos:

- Dimensão I: requer 02 substituições:
  - 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?
  - V.2 A UF utiliza ciência de dados, inteligência artificial ou algoritmo em algum serviço público disponível ao cidadão?

- Dimensão II: requer 03 substituições:
  - 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?
  - V.5 A UF possui consulta da situação do licenciamento de veículo com opção de pagamento eletrônico?
  - V.6 A UF possui um serviço online para emitir Certidão Negativa Estadual?
- Dimensão III: requer 03 substituições, porém, NÃO HÁ INDICADORES correspondente.
- Dimensão IV: requer 05 substituições, porém, há, somente, 01 correspondentes:
  - 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)?

Como pode ser visto, duas das dimensões (Dimensão III e IV) não terão indicadores para suprir os indicadores excluídos por atingirem a pontuação máxima. Por essa razão, o Comitê Técnico recomenda que os indicadores a serem incorporados à Dimensão V, no IOSPD de 2026 e edições subsequentes, ainda que possam se basear nas questões já contempladas no Banco de Indicadores vigente, considerem também a diversidade e o percentual de dimensões representadas no Índice no momento da indicação de novos indicadores pelas Unidades da Federação, bem como durante as votações em Assembleias.

Destaca-se, como aspecto imprescindível, a inclusão de indicadores que contemplem todas as dimensões — em especial as Dimensões III e IV, que atualmente se encontram em processo de esgotamento, sem estoque disponível para futuras substituições.

## 6.2 – Substituição da Pontuação Nominal por Percentual de Atingimento

Com a evolução do índice, é natural – e inclusive previsto em sua normatização – que ocorram alterações nos quesitos avaliados, em suas pontuações e na inclusão ou exclusão de indicadores ao longo do tempo. A partir da edição 2024, duas novas dimensões foram incorporadas ao IOSPD – Dimensão IV e V – sendo que, a partir de 2025, os indicadores da Dimensão IV passaram também a compor o cálculo do ranking geral.

Como consequência, a pontuação nominal máxima que uma UF pode alcançar em cada dimensão, ou no índice como um todo, passa a variar a cada edição, dificultando comparações diretas dos valores absolutos entre anos distintos.

Por exemplo, conforme mencionado na seção 4, imagine uma UF que tenha obtido 100% dos pontos disponíveis em 2024 (238,5 pontos) e novamente atingido o total disponível em 2025 (224,5 pontos). Uma análise meramente nominal apontaria uma queda de 14 pontos, sugerindo equivocadamente uma piora de desempenho, quando, na verdade, essa UF manteve performance excepcional.

Para tornar a avaliação ao longo dos anos mais precisa e comparável, propõe-se substituir a análise baseada em pontuação nominal por uma análise de **percentual de atingimento da pontuação máxima**. Nesse modelo, compara-se a pontuação alcançada pela UF com o total de pontos possíveis na edição, obtendo-se um percentual (de 0 a 1) que reflete o grau de execução frente ao potencial daquele ano.

Esse percentual torna a avaliação comparável no tempo, independentemente das mudanças nos indicadores ou nos pesos atribuídos em cada edição, medindo efetivamente o desempenho das UFs em cada contexto específico.

Importante destacar que, para fins de ranking dentro de um mesmo ano, o ordenamento das UFs não é alterado, já que todas são normalizadas em relação a mesma base anual. A Tabela 21 apresenta os *percentuais de atingimento* das UFs, de 2020 a 2025, permitindo observar a evolução comparável dos resultados ao longo da série histórica.

Tabela 21 – Avaliação das UFs em percentual de atingimento da pontuação máxima 2020-2025

Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2025

| UF | 2020  | 2021  | 2022  | 2023  | 2024  | 2025  | Ranking 2025 |
|----|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------------|
| PI | 31.50 | 31.50 | 28.55 | 47.58 | 59.33 | 81.59 | 1            |
| RS | 77.50 | 91.00 | 92.90 | 93.87 | 58.86 | 81.59 | 1            |
| RJ | 49.75 | 52.00 | 71.21 | 91.70 | 61.22 | 79.55 | 2            |
| AC | 9.00  | 36.00 | 20.32 | 51.61 | 50.84 | 79.09 | 3            |
| GO | 53.25 | 72.75 | 89.84 | 92.42 | 64.99 | 77.50 | 4            |
| MT | 30.50 | 55.50 | 62.02 | 68.31 | 44.60 | 75.00 | 5            |
| MG | 78.50 | 83.00 | 79.68 | 78.55 | 55.56 | 73.64 | 6            |
| PE | 54.75 | 63.75 | 62.74 | 65.16 | 47.74 | 72.50 | 7            |
| TO | 46.25 | 55.25 | 43.71 | 56.13 | 51.15 | 71.93 | 8            |
| MS | 31.75 | 51.25 | 60.00 | 69.84 | 50.84 | 71.25 | 9            |
| SP | 51.75 | 63.00 | 80.25 | 82.34 | 54.49 | 71.25 | 9            |
| RO | 50.00 | 38.50 | 44.76 | 59.76 | 46.85 | 68.52 | 10           |
| CE | 31.50 | 49.75 | 49.35 | 63.23 | 26.05 | 62.05 | 11           |
| ES | 68.75 | 74.75 | 65.97 | 71.77 | 36.27 | 57.39 | 12           |
| PR | 65.50 | 86.25 | 80.81 | 78.39 | 53.87 | 56.70 | 13           |
| AP | 64.25 | 71.25 | 75.17 | 71.94 | 30.55 | 43.01 | 14           |
| SC | 78.50 | 80.75 | 74.68 | 74.60 | 47.17 | 39.66 | 15           |
| BA | 77.00 | 87.25 | 83.55 | 83.39 | 55.76 | 39.43 | 16           |
| PA | 38.25 | 49.50 | 40.32 | 59.68 | 30.82 | 38.86 | 17           |
| MA | 33.75 | 39.50 | 33.39 | 55.48 | 0.00  | 37.27 | 18           |
| PB | 63.75 | 72.75 | 56.77 | 66.62 | 45.39 | 36.93 | 19           |
| DF | 49.75 | 0.00  | 61.45 | 61.13 | 14.67 | 36.82 | 20           |
| SE | 50.75 | 46.25 | 29.19 | 36.45 | 26.62 | 33.29 | 21           |
| AM | 18.00 | 46.75 | 39.03 | 45.81 | 7.44  | 21.65 | 22           |
| AL | 43.00 | 49.75 | 32.10 | 46.29 | 30.92 | 21.02 | 23           |
| RR | 0.00  | 36.00 | 23.23 | 0.00  | 0.00  | 11.48 | 24           |
| RN | 38.25 | 49.75 | 42.42 | 40.81 | 0.00  | 6.14  | 25           |

A Figura 22 mostra a evolução da média do percentual de atingimento das UFs ao longo dos anos, evidenciando o comportamento geral do índice. Observa-se que, mesmo com a inclusão de novos quesitos e ajustes no índice, havia uma tendência de melhora nos percentuais médios, indicando que as UFs vinham desempenhando cada vez melhor.

No entanto, em 2024, esse movimento foi interrompido: o percentual médio de atingimento caiu para seu nível mais baixo da série histórica, com as UFs conquistando, em média, menos de 4 pontos a cada 10 possíveis. Esse resultado foi também impactado pela pontuação zerada de três UFs que não enviaram respostas ao Índice. Na edição de 2025, essa tendência foi revertida, embora o percentual médio ainda permaneça próximo à metade do total possível.

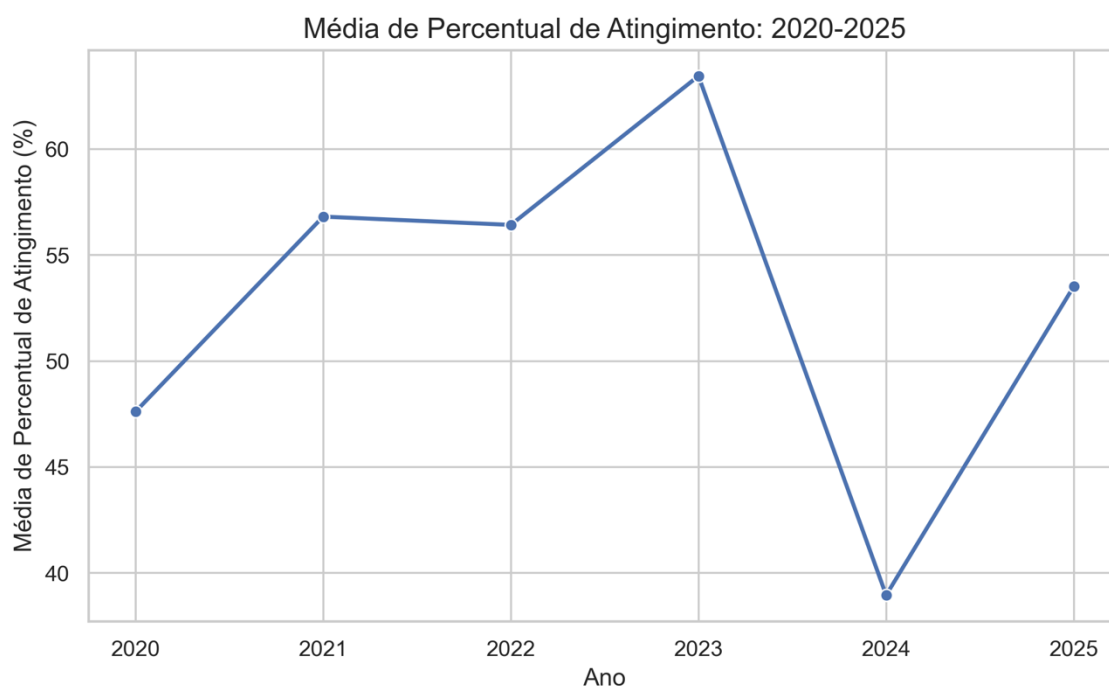


Figura 22 – Evolução da média de percentual de atingimento 2020-2025  
Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2025

Por fim, a Figura 23 apresenta a evolução do percentual de atingimento das UFs, de 2024 para 2025, evidenciando as mudanças de desempenho sobre uma base normalizada e comparável.

Melhor evolução entre o IOSPD 2025 vs 2024: Percentual de Atingimento

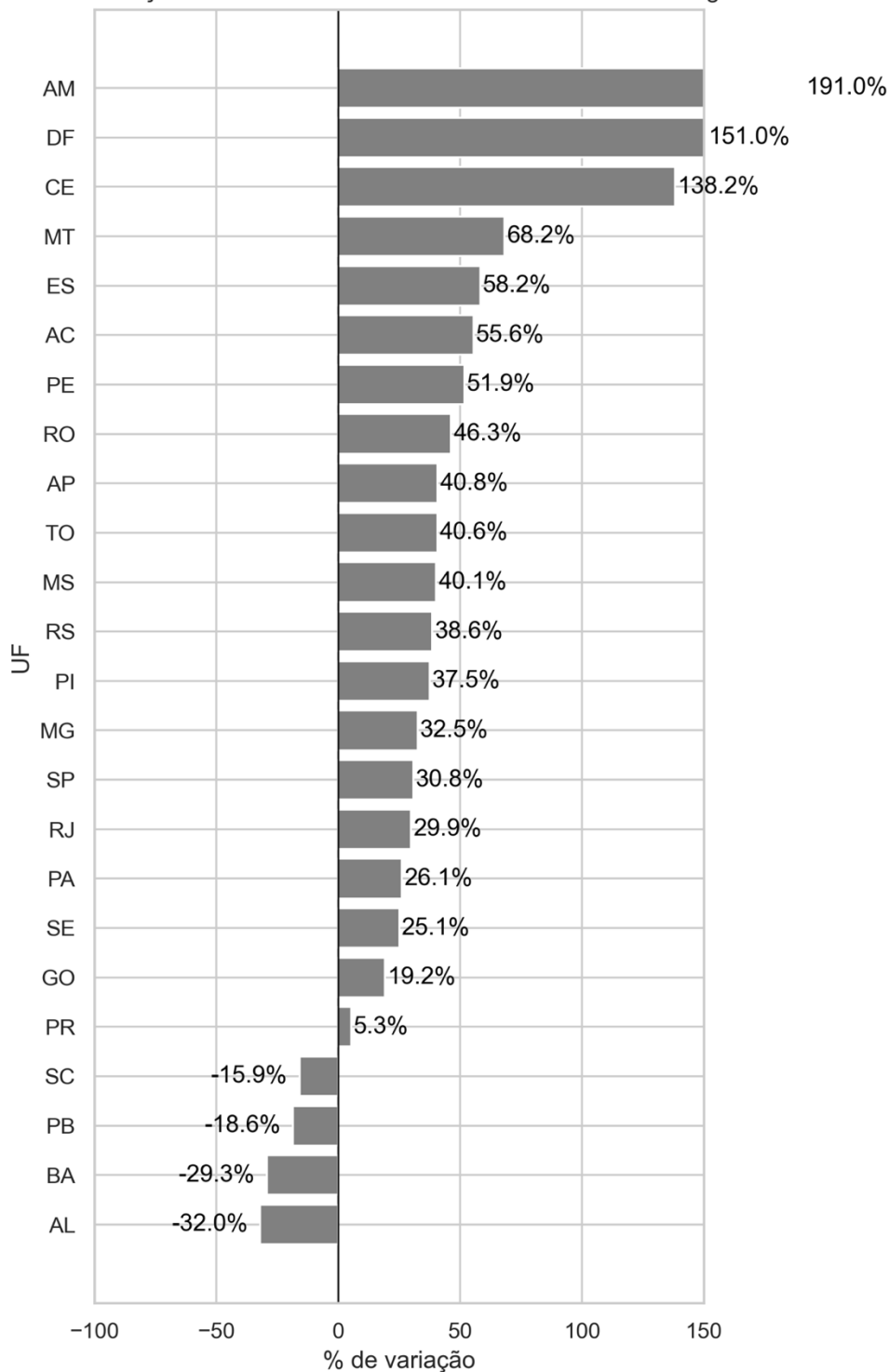


Figura 23 – Evolução do percentual de atingimento por UF 2024-2025<sup>15</sup>  
Fonte: Comitê Técnico Avaliador 2025

## 6.3 – Recomendações Gerais para as Próximas Edições

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

Na seção de metodologia, foi explicada e detalhada a metodologia aplicada, bem como conceitos impressos e a lista de indicadores e suas respectivas descrições analisados na edição 2025 (presente no ANEXO I). Assim, o comitê entende a necessidade de um aprimoramento contínuo das descrições dos indicadores avaliados, bem como o indicativo claro para as UFs a respeito das evidências que serão avaliadas.

### 6.3.1. Ajustes na Dimensão IV:

Na Dimensão IV – Inclusividade na oferta de serviços públicos, o Comitê Técnico sugere alguns pontos de melhoria. O primeiro seria uma nova revisão de algumas fórmulas aplicadas. O cálculo feito pelo algoritmo deixou explícito que algumas delas podem ser mais detalhadas de modo a trazer resultados mais precisos.

O segundo seria a reescrita do indicador IV.8, que gerou dúvida sobre qual evidência seria analisada. Uma sugestão seria “Na metodologia das Cartas de Serviços está explicado como aplicar a técnica de Linguagem Simples?”. Isso vale para o indicador IV.9, que também traz uma pergunta ambígua. Não fica claro se queremos avaliar se os canais têm ouvidoria ou se têm um canal direto com a opção “Simplificar Serviço”, como é o caso de poucas UFs.

### 6.3.2. Pontos de atenção:

É importante destacar que a avaliação das Unidades Federativas, feita pelo Índice IOSPD, ainda precisa avançar em critérios essenciais como:

- **Acessibilidade:** Garante que todas as pessoas, inclusive com deficiência visual ou auditiva, possam usar os serviços digitais de forma autônoma. Avaliar esse critério é essencial para que ninguém fique de fora por barreiras tecnológicas ou de design.
- **Usabilidade intuitiva:** Serviços com boa usabilidade são fáceis de entender e usar, mesmo sem instruções detalhadas. Avaliar esse aspecto ajuda a identificar se a experiência do usuário é simples, fluida e eficiente.

- **Multicanalidade:** Oferecer o mesmo serviço em diferentes canais, como site, aplicativo e atendimento presencial, pode ampliar o acesso e considerar as preferências e possibilidades de cada pessoa.
- **Inclusão sociodigital:** Considera as desigualdades de acesso à internet, à tecnologia e ao letramento digital. É importante avaliar se o serviço foi pensado também para quem tem menos familiaridade com o mundo digital.
- **Simplicidade da documentação exigida:** A quantidade de documentos ou dificuldade para acessá-los podem ser um entrave. Avaliar a simplicidade da documentação exigida ajuda a garantir que os serviços sejam mais acessíveis e desburocratizados.

Para o Comitê Técnico Avaliador, esses parâmetros são fundamentais para garantir uma experiência digital mais equitativa, eficiente e centrada no cidadão.

Além disso, o Comitê Técnico destaca alguns pontos de atenção que devem ser observados e aprimorados, com ajustes necessários para constante evolução do Índice nos anos subsequentes, dentre eles:

- i. Duplicidade de Indicadores sobre pagamentos (presente nos indicadores I.12, V.3 e V.5);
- ii. Indicador cujas evidências apresentam apenas a existência de AGENDAMENTO e não a solicitação e emissão dos serviços (por exemplo o caso do indicador V.7 – A UF disponibiliza a emissão da nova CIN – Carteira de Identidade Nacional?);
- iii. Definições sobre diferenças entre solicitação x emissão x consulta em indicadores (como, por exemplo, II.2, II. 9, II.10, II.11);
- iv. Indicadores com alternativas que permitem respostas ambíguas (como, por exemplo, I.3 e I.9);
- v. Divergências no envio do formato de evidência solicitado no indicador (hiperlink, captura de tela e vídeo com as etapas);
- vi. Diferença de análise no uso entre servidor e usuário cidadão, como por exemplo no Indicador que trata de assinaturas eletrônicas corporativas (I.9);
- vii. Avanços nas questões de inovação tecnológica e definições do que pode ou não ser considerado inovação, como no exemplo do indicador V.2 que trata de ciência de dados x inteligência artificial x algoritmo.



O Comitê Técnico entende que esses, dentre outros assuntos que poderão ser levantados, deverão ser trabalhados após a conclusão da análise do IOPSD 2025, visando aprimoramentos e evoluções para a sétima edição do índice em 2026. Sugere, ainda, que assim como organizado em 2025 um workshop de alinhamento com todas as Unidades Federativas para a edição de 2026.

## **7 – AGRADECIMENTOS**

Nossos agradecimentos ao Presidente do Conselho de Associadas Luiz Fernando Záchia da Silva e ao Presidente Executivo Francisco Antônio Martins Barbosa, e todo corpo diretivo da Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC).

Ao Coordenador Geral da ABEP-TIC Raul Lins Barradas Neto e ao Analista de Tecnologia da Informação Fernando Figueiredo Lino que atuaram de forma efetiva e expedita na tramitação de informações entre esta banca e os respondentes dos estados.

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

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

Comitê Técnico Avaliador, Agosto de 2025.



## 8 – REFERÊNCIAS

- Normativo nº 05/2023 da ABEP-TIC;
- Ata de Reunião 37ª RECA;
- Ata de Reunião 172ª ROCA;
- E-mail de requerimento da Bahia;
- Lista de Indicadores.
- BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO (BID). Uso de serviços digitais: um retrato do Brasil. Brasília: BID, 2023. Disponível em: <https://publications.iadb.org/pt/uso-de-servicos-digitais-um-retrato-do-brasil> . Acesso em: 4 jul. 2025.
- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL - CGI.br. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. (2024). Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2024. Acesso em 17 de junho de 2025.



## **ANEXO I – DIMENSÕES, INDICADORES, DEFINIÇÕES E PONTUAÇÃO**

| Dimensão | ID | Indicador 2025                                                                                                            | Descrição                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Pontuação |
|----------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 1        | 1  | I.1 - Possui um Portal Único ou um Portal de Serviços disponível ao usuário?                                              | <p>Portal Único concentra informações institucionais, notícias e todos os serviços públicos em uma única plataforma, permitindo ao cidadão uma experiência integrada e abrangente (Ex.: Gov.br do Governo Federal).</p> <p>O Portal de Serviços, por sua vez, é dedicado exclusivamente à disponibilização de serviços públicos e transações online, sem incluir informações gerais ou notícias governamentais.</p> <p>O Portal de Serviços, por sua vez, é dedicado exclusivamente à disponibilização de serviços públicos e transações online, sem incluir informações gerais ou notícias governamentais</p> | 4,5       |
| 1        | 2  | <del>I.2 – Qual o percentual da população utiliza a plataforma única de serviços públicos?*</del>                         | <del>Este indicador mede o percentual da população que utiliza os canais digitais de serviços da UF ou Distrito Federal em relação à população total. O objetivo é avaliar o impacto e a acessibilidade desses canais para os cidadãos.</del>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4,5       |
| 1        | 3  | I.3 - Possui sistema unificado de agendamento DIGITAL de serviços?                                                        | Um sistema unificado de agendamento digital de serviço é quando todos os agendamentos podem ser realizados em um mesmo sistema, facilitando o acesso aos serviços pela população, reduzindo o tempo de espera e melhorando a experiência do usuário.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 4,5       |
| 1        | 4  | I.4 - Possui metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados? | Medir a satisfação do usuário é essencial para a melhoria contínua dos serviços públicos. A avaliação permite identificar boas práticas, corrigir problemas e promover a transparência e o compromisso com a qualidade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 4,5       |

|   |    |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1 | 5  | I.5 - A UF possui estrutura colegiada de governança de dados, ampla, instituída formalmente e ativa?                               | Esse indicador verificará se foi instituída governança de dados e se a mesma está ativa. O colegiado deve estar ativo, formalizado e com a portaria de indicação dos membros. É importante destacar que os dados tratados no comitê de governança de dados não se restringem aos dados regulamentados pela LGPD.     | 4,5 |
| 1 | 6  | I.6 - Possui gestão de cadastro e perfil do cidadão pelo usuário?                                                                  | Será avaliado se o cidadão consegue gerenciar suas informações pessoais, como por exemplo, editando dados e informações. Também será avaliado a gestão do cadastro de cidadão, por parte da UF, por meio de tipos de acesso, grupos e permissão de telas.                                                            | 4,5 |
| 1 | 7  | I.7 - A manifestação de ouvidoria pode ser feita pelo Portal Único/Portal de Serviços de forma integrada com a mesma sessão/login? | Será avaliado se denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações à órgãos públicos estaduais e distrital são realizadas pelo Portal Único ou pelo Portal de Serviço, com mesma sessão e login                                                                                                              | 4,5 |
| 1 | 8  | I.8 - Possui serviço online para receber e tratar solicitações de simplificação de serviços (Ex.: Simplifique – Governo Federal)?  | As solicitações de simplificação de serviços devem ser feitas de maneira online e em um serviço ou portal específico                                                                                                                                                                                                 | 4,5 |
| 1 | 9  | I.9 – Utiliza solução de assinatura eletrônica corporativa própria ou do Gov.br?                                                   | Solução de assinatura eletrônica corporativa (própria ou do Gov.br). Para cada sistema de governo que utiliza a solução de assinatura eletrônica corporativa, a UF pontua 33,3% da questão. Se tiver 3 ou mais sistemas utilizando a mesma solução de assinatura eletrônica corporativa, a UF terá pontuação máxima. | 4,5 |
| 1 | 10 | I.10 - Possui Estratégia de Governo Digital válida e em funcionamento para 2025?                                                   | A UF possui Estratégia de Governo Digital com recomendações estratégicas com objetivo de articular e direcionar as iniciativas de governo digital, visando ampliar e simplificar o acesso aos serviços públicos pelos cidadãos, válida e em funcionamento para 2025.                                                 | 4,5 |

|   |    |                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |     |
|---|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 1 | 11 | 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?                                         | O Quadro Geral ou as Cartas de Serviços Estaduais/Distrital deve estar integrado à Base Nacional de Serviços Públicos, com serviços disponíveis na busca de serviços geral e por estado do Portal Gov.br assim qualquer cidadão brasileiro ou estrangeiro que busque informações em âmbito federal terá acesso às informações dos Estados.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 4,5 |
| 1 | 12 | 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? Marque TODAS as alternativas que se aplicam. | <p>Atendimento de cada um dos requisitos existentes nos incisos IV, V, VII e VIII do Art. 21 da Lei 14.129/2021 no Portal Único ou Portal de Serviços</p> <p>Art. 21. A ferramenta digital de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos de que trata o inciso I do caput do art. 20 desta Lei deve apresentar, no mínimo, as seguintes características e funcionalidades:</p> <p>IV - acompanhamento das solicitações por etapas;</p> <p>V - avaliação continuada da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados;</p> <p>VII - notificação do usuário;</p> <p>VIII - possibilidade de pagamento digital de serviços públicos e de outras cobranças, quando necessário;</p> | 4,5 |
| 1 | 13 | I.13 - Possui Portal específico para a disponibilização de Dados Abertos?                                                                                                                                                                            | A UF possui portal de dados abertos para a publicação de dados do governo em formatos reutilizáveis, visando o aumento da transparência e maior participação política por parte do cidadão.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 4,5 |
| 2 | 1  | II.1 - Possui matrícula online nas escolas estaduais?                                                                                                                                                                                                | Permitir ao estudante ou seu responsável legal realizar a renovação de matrícula através do site, portal único ou aplicativo do Governo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 4,5 |

|   |   |                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |     |
|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2 | 2 | II.2 - Possui serviço de solicitação de medicamento de alto custo, 100% digital?                                       | Este indicador avalia se o cidadão, usuários do SUS, pode realizar a primeira solicitação de medicamentos de alto custo e terapias nutricionais do Componente Especializado de Assistência Farmacêutica de forma 100% digital.                                                                                                                                       | 4,5 |
| 2 | 3 | II. 3 - Possui tele-atendimento para serviços de saúde por videoconferência para o cidadão?                            | A UF deverá evidenciar que oferta para o cidadão serviços de saúde por videoconferência através do site, portal único ou aplicativo do Governo. Exemplo: consultas médicas de rotinas, consultas para a entrega de resultados, análise de encaminhamento para especialidades médicas, acompanhamento psicológico e acompanhamento de rotina para pacientes acamados. | 4,5 |
| 2 | 4 | II.4 - Possui prova de vida online para servidores, aposentados e pensionistas?                                        | Permitir aos servidores, aposentados e pensionistas do Estado, a realização de prova de vida de maneira online.                                                                                                                                                                                                                                                      | 4,5 |
| 2 | 5 | II.5 - Possui funcionalidade de apresentação de recurso e defesa online para infrações de trânsito em âmbito estadual? | Avalia se a UF ou Distrito Federal oferece ao cidadão a possibilidade de consultar dados da infração e apresentar recursos ou defesas de forma totalmente online, incluindo o envio de documentos e acompanhamento do processo online, da infração de trânsito.                                                                                                      | 4,5 |
| 2 | 6 | II.6 - Possui registro digital de reclamação do cidadão referente ao Código de Defesa do Consumidor?                   | Avaliar se o Estado tem algum serviço de reclamação digital para defesa dos direitos do consumidor.                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4,5 |
| 2 | 7 | II.7 - Possui solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG)?                                             | A UF deverá evidenciar que oferta para o cidadão a possibilidade de solicitar 2ª via da Carteira de Identidade (RG) através do site, portal único ou aplicativo do Governo. O processo deve ser 100% online e a possibilidade de entrega do documento de forma remota, por meio dos Correios.                                                                        | 4,5 |

|   |    |                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |     |
|---|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2 | 8  | II.8 - Possui Boletim de Ocorrência online de VIOÊNCIA DOMÉSTICA ou CONTRA A MULHER?                              | O serviço deve ser acessível pelo site, Portal Único, Portal de Serviço ou aplicativo do governo e deve permitir que o cidadão conclua o registro de ocorrência sem a necessidade de atendimento presencial. Deve haver um Boletim de Ocorrência online específico para Violência Doméstica ou Contra a mulher através do site, portal único ou aplicativo do Governo. | 4,5 |
| 2 | 9  | II.9 - Possui consulta online dos MEDICAMENTOS DISPONÍVEIS na rede estadual de saúde?                             | A UF deverá evidenciar que oferta para o cidadão a possibilidade de consultar através do site, portal único, portal de serviço ou aplicativo do Governo a disponibilidade de medicamentos na Rede Estadual de Saúde, e respectivo ponto de coleta, com informações atualizadas, informando a data de sua atualização.                                                  | 4,5 |
| 2 | 10 | II.10 - Possui emissão e envio de RECEITA online para PRESCRIÇÃO MÉDICA ao cidadão na rede estadual de saúde?     | A UF deverá evidenciar que oferta para o cidadão a possibilidade de receber prescrição de medicamentos e outros procedimentos médicos através do site, portal único ou aplicativo do Governo.                                                                                                                                                                          | 4,5 |
| 2 | 11 | II.11 - Possui solicitação e emissão online de DIPLOMAS DO ENSINO MÉDIO nas escolas da rede estadual de educação? | O estudante ou seu responsável legal pode realizar a solicitação e emissão de diplomas de Ensino Médio nas escolas da rede estadual de educação através do site, portal único ou aplicativo do Governo.                                                                                                                                                                | 4,5 |
| 2 | 12 | II.12 - Possui TRANSFERÊNCIA ONLINE de alunos entre escolas da rede estadual?                                     | O estudante ou seu responsável legal pode realizar a solicitação de transferência online de alunos entre escolas da rede estadual de educação através do site, portal único ou aplicativo do Governo.                                                                                                                                                                  | 4,5 |

|   |    |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                         |      |
|---|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 3 | 1a | 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)?                   | Verificar se a UF regulamentou os principais pilares da Lei Federal (13.460/2017).      | 1,75 |
| 3 | 1b | III.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) ?                            | Verificar se a UF regulamentou e implementou a Ouvidoria Pública da UF.                 | 1,75 |
| 3 | 1c | 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 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)? | Verificar se a UF regulamentou e implementou o Conselho de Usuários de Serviço Público. | 1,75 |
| 3 | 1d | 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 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público)?    | Verificar se a UF regulamentou e implementou avaliação dos Serviços Públicos.           | 1,75 |

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |     |
|---|---|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3 | 2 | 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 (Grupos Setoriais de Trabalho para Desburocratização e Simplificação)? | Verificar se na UF foram regulamentados, através de decretos ou outro mecanismo de formalização, a criação de Grupos Setoriais de Trabalho para Desburocratização e Simplificação.                                                                                                                                                              | 3,5 |
| 3 | 3 | III.3 - O funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços foi regulamentado pelo Governo Estadual/Distrital (Ex.: Decreto Federal 9.756/2019)?                                                                                                                                      | Verificar se a UF regulamentou, através de Decreto ou outro mecanismo de formalização, a criação de Portal Único / Portal de Serviços.                                                                                                                                                                                                          | 2,5 |
| 3 | 4 | III.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)?                                                                                 | Verificar se a UF normatizou o uso de Assinaturas Eletrônicas Governo na tramitação de documentos em seus processos internos e externos e em documentos emitidos pelo poder Estadual.                                                                                                                                                           | 3,5 |
| 3 | 5 | III.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)?                                                                              | Verificar se a UF normatizou os princípios, regras e instrumentos para o Governo Digital e para o aumento da eficiência pública (especialmente por meio da desburocratização, da inovação, da transformação digital e da participação do cidadão) estabelecidos na Lei Federal 14.129/2021.                                                     | 3,5 |
| 3 | 6 | III.6 - Possui Laboratório de Inovação em Governo? [Lei Federal 14.129/2021 - Art. 44º]                                                                                                                                                                                              | Os arts. 44º e 15º da Lei Federal 14.129/2021, estabelecem as diretrizes para o funcionamento de um laboratório de Inovação em governo. Seu pleno funcionamento contribui para a melhoria da eficiência da máquina pública e dos serviços oferecidos ao cidadão, ao promover a desburocratização e incremento da eficiência no serviço público. | 3   |

|   |   |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |     |
|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 3 | 7 | III.7 - A UF possui Portal Único ou de Serviços com funcionalidade de consentimento para LGPD? | Esclarecer aos usuários os seus direitos e informar de forma clara quais dados serão coletados e como serão utilizados, através do seu texto de LGPD, Política de Privacidade e Termos de Uso. Permitir personalizar preferências de consentimento no primeiro acesso e ao informar dados pessoais | 4,5 |
| 4 | 1 | IV.1 - O texto utiliza tempos verbais na 2a ou 3a pessoa do singular?                          | O texto fala diretamente com seu público (utiliza estruturas gramaticais orientadas à segunda ou terceira pessoa do singular)? Nota retirada do "Guia de uso da Linguagem Simples para apresentação de serviços públicos - ABEPTIC " página 39 item 5.                                             | 5   |
| 4 | 2 | IV.2 - As frases dos textos são curtas e indicam uma única ação?                               | Verifica se as frases do texto possuem apenas um verbo e tem até 10 palavras de conteúdo. Esta soma deve excluir preposições, artigos ou palavras de ligação (e, ou, de, etc.).                                                                                                                    | 5   |
| 4 | 3 | IV.3 - O Título é objetivo e curto?                                                            | O título começa com verbo? O verbo está no infinitivo? O título tem entre 3 e 5 palavras? Nota retirada do "Guia de uso da Linguagem Simples para apresentação de serviços públicos - ABEPTIC" página 27 item 5.                                                                                   | 5   |
| 4 | 4 | IV.4 – O texto tem parágrafos curtos?                                                          | Cada parágrafo deve conter um número de 1 a 3 frases. Nota retirada do ""Guia de uso da Linguagem Simples para apresentação de serviços públicos - ABEPTIC "" página 49 item 22.                                                                                                                   | 5   |
| 4 | 5 | IV.5 – O texto utiliza o tempo presente do verbo?                                              | O texto utiliza o tempo presente do verbo                                                                                                                                                                                                                                                          | 5   |

|   |   |                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                            |     |
|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 4 | 6 | IV.6 – O texto utiliza caracteres especiais?                                                                                                                                        | O texto usa caracteres especiais (\$, #, £, €, ©, /...)? Nota retirada do ""Guia de uso da Linguagem Simples para apresentação de serviços públicos - ABEPTIC "" página 42 item 10."       | 5   |
| 4 | 7 | IV.7 – O vocabulário está de fácil entendimento?                                                                                                                                    | Todas as palavras usadas são de fácil entendimento do público-alvo e estão contidas no dicionário que contém palavras de domínio até o quarto ano do ensino fundamental                    | 5   |
| 4 | 8 | IV.8 - Na metodologia utilizada para descrição ou apresentação dos serviços digitais há descrição de como fazer a aplicação da técnica de Linguagem Simples?                        | Descobrir se na metodologia utilizada para apresentação de serviços digitais, o tema Linguagem Simples está incluso.                                                                       | 4,5 |
| 4 | 9 | IV.9 - Possui mecanismos para o cidadão pedir melhoria na apresentação dos serviços?                                                                                                | A UF possui mecanismo institucional para atender solicitações e pedidos de informações para melhoria do entendimento dos serviços digitais.                                                | 4,5 |
| 5 | 1 | 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? | Garantir maior acessibilidade aos serviços por meio de dispositivos móveis e promover a padronização das funcionalidades nos diversos canais.                                              | 4,5 |
| 5 | 2 | V.2 - A UF utiliza ciência de dados, inteligência artificial ou algoritmo em algum serviço público disponível ao cidadão?                                                           | Avaliar se a UF utiliza ciência de dados, inteligência artificial ou algoritmo em algum serviço público disponível ao cidadão, com um design Centrado no Usuário e integração Tecnológica. | 4,5 |

|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
|---|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5 | 3 | V.3 - A UF possui opções de pagamentos de serviços disponíveis aos cidadãos através de PIX e/ou Cartão de Crédito?                                                                                                                                                          | Avalia se o Governo Estadual/Distrital oferece aos cidadãos opções de pagamentos de serviços através de PIX e Cartão de Crédito, demonstrar em pelo menos um serviço ao cidadão                                                                                                                                                                                                                                            | 4,5 |
| 5 | 4 | 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? | Garantir que a plataforma de governo, portal de serviços ou portal único não seja apenas um portal de informações genéricas, mas sim um ambiente inteligente, que facilita e agiliza o acesso dos cidadãos aos serviços públicos mais relevantes para ele. Reduzir a burocracia, evitar perda de tempo com buscas manuais e melhorar a experiência digital com o governo, tornando a navegação mais intuitiva e eficiente. | 4,5 |
| 5 | 5 | V.5 - A UF possui consulta da situação do licenciamento de veículo com opção de pagamento eletrônico?                                                                                                                                                                       | Transforma processos antes exclusivamente presenciais, garantindo acesso por qualquer cidadão, independentemente de suas limitações físicas ou geográficas. Um design centrado no usuário é evidenciado na simplificação do serviço de consulta e regularização dos débitos. A transparência é promovida ao apresentar claramente o status e as etapas do processo em uma interface amigável.                              | 4,5 |
| 5 | 6 | V.6 - A UF possui um serviço online para emitir Certidão Negativa Estadual?                                                                                                                                                                                                 | Permite que os cidadãos obtenham a certidão de forma digital, eliminando a necessidade de deslocamento                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 4,5 |
| 5 | 7 | V.7 - A UF disponibiliza a emissão da nova CIN - Carteira de Identidade Nacional?                                                                                                                                                                                           | Entende-se que o indicador proposto se alinha a todas as diretrizes estabelecidas na metodologia do IOSPD: Acessibilidade, Design Centrado no Usuário, Integração Tecnológica, Transparência, Monitoramento Contínuo e Ação Direta do Governo.                                                                                                                                                                             | 4,5 |
| 5 | 8 | V.8 - A UF possui Transferência Digital de Veículos por meio do site, portal único ou aplicativo do Governo?                                                                                                                                                                | Entende-se que o indicador proposto se alinha a todas as diretrizes estabelecidas na metodologia do IOSPD: Acessibilidade, Design Centrado no Usuário, Integração Tecnológica, Transparência, Monitoramento Contínuo e Ação Direta do Governo.                                                                                                                                                                             | 4,5 |



**Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais  
dos Governos Estaduais e Distrital 2025 – 6ª edição**



|   |   |                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |     |
|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 5 | 9 | 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)? | Busca-se avaliar a acessibilidade digital como requisito para inclusão digital permitindo que todos os cidadãos tenham igualdades de condições no acesso e uso dos serviços públicos digitais. Exemplos de acessibilidade: leitores de tela, contraste adequado, navegação por teclado, libras e audiodescrição, textos simples e claro, legendas e janela de Libras, texto da fala de personagens - closed captions (CC). | 4,5 |
|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|

\* indicador previsto originalmente, mas excluído por meio de requerimento



## **ANEXO II – ATA 37ª REUNIÃO EXTRAORDINÁRIA DO CONSELHO DE ASSOCIADAS – ABEP-TIC (RECA)**



## ATA DE REUNIÃO – 37ª RECA

### Reunião Extraordinária do Conselho de Associadas

**Data:** 18 de março de 2025

**Local:** Virtual – Plataforma Zoom

**Condução:** Luis Fernando Záchia – Presidente do Conselho de Associadas e Francisco Barbosa – Presidente Executivo da ABEP-TIC.

### Abertura 37ª RECA

O Presidente Záchia deu as boas-vindas a todos os presentes e passou a palavra ao senhor Raul Barradas, Coordenador Geral da ABEP-TIC, que deu início aos assuntos em pauta, solicitando que após os dois primeiros assuntos, apenas os presidentes, titulares e seus representantes permanecessem na sala para discutir assuntos internos e o balanço financeiro.

Participaram da reunião os seguintes representantes de Associadas:

- |                 |                                          |
|-----------------|------------------------------------------|
| 1. ATI/PE       | (Allan Rodrigo dos Santos Araújo)        |
| 2. ATI/TO       | (Hiram Melchiades Torres Gomes Sobrinho) |
| 3. SGG/GO       | (Márcio Cesar Pereira)                   |
| 4. CETIF/RR     | (Felipe Souza)                           |
| 5. CIASC/SC     | (Diego Ricardo Holler)                   |
| 6. CODATA/PB    | (Angelo Giuseppe Guido de A. Rodrigues)  |
| 7. COTIC/RN     | (Everton Coelho Mira da Silva)           |
| 8. EMGETIS/SE   | (Braulio Joaquim de Abreu Neto)          |
| 9. ETICE/CE     | (Francisco Antonio Martins Barbosa)      |
| 10. ETIPI/PI    | (Ellen Gera de Brito Moura)              |
| 11. ITEC/AL     | (Christiano Esequiel de Mendonça)        |
| 12. MTI/MT      | (Cleberson Antônio Sávio Gomes)          |
| 13. PRODAM/AM   | (Lincoln Nunes da Silva)                 |
| 14. PRODAP/AP   | (Cirilo Simões Filho)                    |
| 15. PRODEB/BA   | (José Muniz Rebouças)                    |
| 16. PRODEMGE/MG | (Roberto Tostes Reis)                    |
| 17. PRODERJ/RJ  | (Flávio Sebastião Rodrigues da Silva)    |
| 18. PROCERGS/RS | (Luiz Fernando Záchia)                   |
| 19. PRODESP/SP  | (Gileno Barreto)                         |
| 20. PRODEST/ES  | (Marcelo Azeredo Cornélio)               |
| 21. SEAD/AC     | (Paulo Roberto Correia)                  |
| 22. SETDIG/MS   | (Maria Eduarda Delgado Silva)            |
| 23. SETIC/DF    | (Wisney Rafael Alves Oliveira)           |
| 24. SETIC/RO    | (Gabriel Carrijo)                        |



### **Votação dos Indicadores para a Dimensão V do IOSPD 2026**

Raul iniciou apresentando o resultado da votação realizada entre os dias 14 e 17 de março, na qual os Presidentes escolheram dentre outros 42 sugeridos por todos os associados, os 10 melhores indicadores.

Comentou que existe na IN que rege o IOSPD, uma duplicidade de entendimentos com relação aos indicadores da Dimensão V. A dúvida residia em trocar completamente a dimensão pelos 10 indicadores mais votados ou se somente se completaria a referida dimensão com outros 5 oriundos da mesma votação.

Foi esclarecido pelo Presidente Márcio que não havia 5 indicadores remanescentes na Dimensão V, e que estes indicadores ditos como remanescentes, já teriam sido realocados nas demais dimensões I, II e III.

Assim, diante das discussões subsequentes ficou decidido que a dimensão V seria renovada em sua totalidade.

Foram então apresentados os 10 indicadores e verificado que havia ali alguns ajustes de escrita necessários. Ficou assim acordado que o GT de Estruturação do Índice, liderado pelo senhor Luiz Galhardo do PRODORJ, faria essa revisão redacional dos indicadores a tempo de serem apresentados no Workshop que irá ocorrer nos dias 27 e 28 de março.

### **Análise e deliberação sobre as propostas de alteração da IN 05 que versa sobre o IOSPD**

Foi passada a palavra para o senhor coordenador do GT de estruturação do Índice, Luiz Galhardo, que apresentou as alterações da IN do IOSPD, com enfoque naqueles que tiveram divergência. Neste momento, o Presidente Márcio intercedeu e solicitou ao colegiado que reavaliassem o constante no artigo 12, no qual foi incluído um texto que abre a possibilidade de exclusão de indicadores por outras possibilidades que não só onde a pontuação alcançasse 20 estados, como por exemplo: que não se enquadrassem nas diretrizes ou que não fossem mais estratégicos ou que fizessem referência a uma legislação revogada etc. Sendo assim, estas exclusões seriam propostas e avaliadas pelo Comitê e aprovadas ou não pelo Conselho.

Aberta a votação e com exceção do estado do Goiás, para essa questão, ficou decidido por unanimidade que seria mantida a possibilidade de exclusão dos indicadores que não fossem somente pelo atingimento de 75% de conformidade das associadas.

Foi solicitado pelos participantes que fosse encaminhado o relatório contendo as propostas de alteração da IN 05 da ABEP-TIC, bem como os formulários de cada respondente em relação a votação sobre os 10 indicadores que compõem a Dimensão V. (em anexo)

### **Encerramento**

Encerrando a reunião, o Sr. Záchia expressou gratidão pelo tempo doado dos participantes esperando ansiosamente revê-los na cidade de Gramado-RS por ocasião da 172ª Reunião Ordinária do Conselho de Associadas.



---

**Francisco Antonio Martins Barbosa**

Presidente Executivo da ABEP-TIC



## **Grupo de Trabalho (GT) de Estruturação do Índice ABEP-TIC**

### **Revisão da Instrução Normativa nº 05 da ABEP-TIC**

**1 – Introdução:** O presente documento visa divulgar, ao Vice-presidente de Inovação da ABEP-TIC, as principais propostas de modificações da Instrução Normativa nº 5, a qual regulamenta e estabelece as diretrizes para o Índice de Ofertas de Serviços Públicos Digitais (IOSPD).

Os trabalhos foram iniciados em 25 de fevereiro com a criação de grupo de mensagens para inclusão de todos os participantes de disseminação de informações necessárias para o bom andamento da revisão. Dos 27 estados, participaram 21 com a seguinte distribuição: AC – 02; AL – 01; AP – 02; AM – 01; BA – 01; CE – 02; DF – 01; ES – 01; GO – 02; MA – 01; MT – 01; MS – 02; MG – 02; PB – 01; PE – 02; RJ – 02; RN – 01; RS – 02; RO – 02; RR – 01; e TO – 02. Não participaram: PA; PI; SC; SP e SE.

Assumi a coordenação do GT solicitando a todos os participantes que iniciassem a leitura da última revisão feita em 10 de janeiro pelo Vice-presidente de Inovação anterior. Tal documento foi disponibilizado em nuvem para que todos pudessem inserir seus comentários de propostas de alteração de forma compartilhada. Foi marcada reunião on-line dias 12 e 13 de março para todos os integrantes a fim de alinharmos as propostas e chegarmos a um consenso das alterações e, caso houvesse alguma divergência entre os participantes, que essa divergência fosse levada para a RECA em votação. Ao término das reuniões, não tivemos divergências nas propostas e consolidei o documento para que cada integrante despachasse com seu presidente a fim de agilizar o andamento da RECA e, conseqüentemente, aprovação pelo conselho de associadas.

**2 – Principais Propostas de Alteração:** aqui serão citadas somente as propostas que impactam, de alguma forma, a regulamentação do IOSPD. Alterações que não mudam o sentido da norma, tais como: letra maiúscula por minúscula; termos que visam tornar mais claro o texto,

**2.1 – Parágrafo 3º do Art. 4º:** visa fundamentar o embasamento das diretrizes do Art. 5º e critérios de avaliação, com base na legislação vigente e boas práticas de Governo digital. Notamos que as diretrizes deveriam ser fundamento legal e que faltava um documento formal do Comitê Técnico que faça referencial a base legal das diretrizes.

**2.2 – Inc. II do Art. 5º** - Notamos uma necessidade de especificar melhor o Design Centrado no Usuário quanto à acessibilidade estabelecida no W3C e a promoção da inclusão, facilitando o acesso de PcD.

**2.3 – Parágrafo único do Art. 6º:** trocamos o termo “poderá” por “deverá” para impor que o Comitê seja composto por consultores especialistas em governo digital. Também incluímos que seja uma entidade externa contratada pela ABEP, de forma genérica, caso seja escolhida outra entidade que não seja a BID no futuro.

**2.4 – Art. 12** – Incluímos um texto que abre a possibilidade de exclusão de índices por outras possibilidades que não só onde a pontuação alcance 20 estados, como por exemplo: não se enquadrem nas diretrizes, não é mais estratégico, faz referência a legislação revogada etc. Estas exclusões serão propostas e avaliadas pelo Comitê e aprovadas pelo Conselho.

**2.5 – Parágrafo 3º do Art.12** – incluímos o texto de permanecer com os indicadores da Dimensão V **inalterados** caso não haja exclusão em outras dimensões.

**2.6 – Parágrafo 4º do Art.12** – resumimos o parágrafo de 5 linhas para duas deixando mais claro

**2.7 – Parágrafo 5º do Art.12** – incluímos o parágrafo todo determinando que o Comitê é responsável pela escolha de qual indicador deverá ser excluído, e não a ABEP ou o conselho.

**2.8 – Art. 14** – cria o conceito de “banco de indicadores”. Na versão revisada anteriormente, já havia esse conceito na minuta de IN. Só incluímos a palavra “excepcionalmente” no Inc. II do parágrafo 1º do Art.14, para a avaliação das propostas de indicadores que sejam apresentados fora do prazo.

**2.9 – Parágrafo único do Art.17** – na etapa de alinhamentos iniciais, vislumbrou-se a necessidade de que seja estabelecido um GT, formado por assessores das associadas, para avaliar a listagem completa dos indicadores que comporão o IOSPD para a próxima edição, a serem aprovados pelo Conselho. Assim, esse GT seria responsável de fazer uma verificação previa dos índices com base na IN, nos mesmos moldes do GT de revisão da IN.

**2.10 – Parágrafo único do Art.18** – inserimos os “assessores designados pelas Associadas” nas reuniões de alinhamento

**2.11 – Parágrafo único do Art. 20** – demos uma melhor redação ao texto e inserimos o que estava previsto no Art. 22, suprimindo este último. A ideia do parágrafo é que, na etapa de autoavaliação, o formulário eletrônico encaminhado para as Associadas, sejam acompanhadas do objetivo, metodologia de coleta, autoavaliação e convalidação do ano anterior com a identificação de quem foi o responsável pelas respostas daquele ano, bem como resultados positivos da última premiação, sem afirmar qual foi a Associada que implementou tal resultado, mas ajudando aqueles que não pontuaram com a experiência de outra PRODE.

**2.12 – Art.21** – excluímos do texto “no atendimento à legislação digital” e fizemos menção ao parágrafo 3º do Art. 4º, incluído item 2.1, seguindo o embasamento das diretrizes já citadas para as questões do formulário, os quais seriam os índices propriamente ditos.

**2.13 - Art.22** – exclusão total do artigo por ter sido inserido no parágrafo único do Art. 20 (item 2.11). A partir daí todos os artigos foram renumerados seguindo a sequência.

**2.14 – Parágrafo 2º do Art. 22 (antigo 23)** – suprimido devido já especificar a captura de tela no parágrafo anterior.

**2.15 - Inc. IV do parágrafo 2º do Art.23 (antigo 24)** – consolidou-se todos os tipos de “Evidência Não Comprovada” em um único inciso, excluindo os demais incisos que se referiam a este tipo de status.

**2.16 - Parágrafo 7º do Art.23 (antigo 24)** – inserida a vinculação das evidências da dimensão IV (linguagem simples) com as evidências dos serviços da dimensão II, a fim de facilitar a avaliação pelo Comitê.

**2.17 - Art.28 (antigo 29)** – na etapa de convalidação, serão julgadas não somente a evidências não comprovadas, mas também as evidências incompletas e que ficaram faltar evidências. Na visão do GT, todas as evidências que não pontuaram seriam passíveis de convalidação.

**2.18 – Parágrafo 1º do Art.34 (antigo 35)** – excluímos por mencionar que será implementada a partir de 2025, o que já seria fato após a aprovação desta minuta de IN.

**2.19 – Antigo Art.37** – excluímos por já ter sido dito quando o prêmio seria divulgado no artigo 33 (antigo 34)

**2.19 - Seção X** – Renomeamos a Seção de “Contestação” para “Revisão”. Entendemos que a palavra Contestação remete a um recurso quanto ao resultado final do índice, o que não é o caso. Seria uma solicitação de revisão do processo, metodologia, prazos e evolução de todo o índice, e não do resultado do IOSPD.

**2.20 – Parágrafo único do Art.37 (antigo 39)** – incluímos que as solicitações de revisão deverão ser formalizadas pelas associadas por meio de ofício à ABEP.

**2.21 – Art.39 (antigo 41)** – definimos que a etapa de revisão deverá ocorrer após a divulgação do resultado final do IOSPD no SECOP, estendendo-se até 30 dias antes da última ROCA do ano.

**LUIZ GALHARDO PESSÔA**

Coordenado do GT de Estruturação do Índice ABEP-TIC  
Vice- Presidente de Governo Digital do PRODERJ



## Lista de Indicadores

| Nº FORMS | INDICADORES                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1        | 1 - A UF disponibiliza aplicativo móvel para acesso ao portal unico de serviço digitais, capaz de enviar notificações personalizadas e monitorar o uso dos serviços de cada cidadão? - ID4                                                                                                              |
| 2        | 2 - A UF realizou no último ano, pelo menos uma, aquisição por Contrato Público de Solução Inovadora? - ID13                                                                                                                                                                                            |
| 3        | 3 - A UF utiliza ferramenta de relacionamento e interação proativa para os serviços ao cidadão? - ID76                                                                                                                                                                                                  |
| 4        | 4 - A UF utiliza ciência de dados, inteligência artificial ou algoritmo em algum serviço público disponível ao cidadão? - ID77                                                                                                                                                                          |
| 5        | 5 - A UF oferece canal de chat com ferramenta de IA Generativa que oriente o cidadão onde ele encontrará o serviço digital ou balcão para sua necessidade? - ID65                                                                                                                                       |
| 6        | 6 - Qual percentual dos serviços ofertados pelas UF, com Autonomia Digital Total - PSAD? - ID28                                                                                                                                                                                                         |
| 7        | 7 - A UF possui aplicação que dispõe de mecanismos de Inteligência Artificial para checagem de arquivo, quando necessário anexá-lo a um serviço, e se o documento é válido pelas regras de negócio (ex.: Comprovante de residência no nome do titular, com menos de 6 meses da data da emissão)? - ID67 |
| 8        | 8 - A UF possui opções de pagamentos de serviços disponíveis aos cidadãos através de PIX e Cartão de Crédito? - ID18                                                                                                                                                                                    |
| 9        | 9 - A UF disponibiliza de política de privacidade e termo de uso claro e acessível? - ID22                                                                                                                                                                                                              |
| 10       | 10 - Dentre os serviços digitais ofertados pela UF, qual percentual encontra-se centralizado em plataforma única? - ID31                                                                                                                                                                                |
| 11       | 11 - A UF disponibiliza indicadores ao cidadão? - ID24                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 12       | 12 - A UF possui painéis de BI integrados a plataforma para acompanhamento dos serviços digitais? - ID25                                                                                                                                                                                                |
| 13       | 13 - A UF possui painel de monitoramento dos serviços públicos digitais? - ID63                                                                                                                                                                                                                         |
| 14       | 14 - A UF utiliza ciência de dados na melhoria de serviço público ao cidadão? - ID80                                                                                                                                                                                                                    |
| 15       | 15 - A UF possui ferramenta de <i>report</i> de erros/problema/bug disponível no Portal de Serviços para o cidadão? - ID71                                                                                                                                                                              |
| 16       | 16 - Qual a porcentagem de chamados de falhas registrados no Portal de serviços em relação à quantidade de serviços concluídos no ano? - ID72                                                                                                                                                           |
| 17       | 17 - A UF implementou o Domicílio Eletrônico, notificando o cidadão através do meio eletrônico escolhido por ele? - ID14                                                                                                                                                                                |
| 18       | 18 - A UF implementou plataforma de participação cidadã digital? - ID85                                                                                                                                                                                                                                 |
| 19       | 19 - A UF possui sistema de autenticação única (single <i>sign-on</i> ) para acesso a serviços públicos digitais? - ID87                                                                                                                                                                                |
| 20       | 20 - A UF disponibiliza a Carteira de Identidade Nacional digital em uma solução de aplicativo móvel? - ID5                                                                                                                                                                                             |
| 21       | 21 - A UF oferece consulta ao prontuário eletrônico do cidadão por meio de uma plataforma centralizada de serviços digitais? - ID6                                                                                                                                                                      |
| 22       | 22 - A UF possui um sistema informatizado para autodeclaração de ITCMD ou ITCD, com geração automática do documento de arrecadação? - ID10                                                                                                                                                              |
| 23       | 23 - 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 historicos de interações com o governo? - ID15                       |



|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>24</b> | 24 - A UF possui consulta da situação do licenciamento de veículo com opção de pagamento eletrônico? - ID27                                                                                                                                                                               |
| <b>25</b> | 25 - A UF possui solicitação online de aposentadoria para servidores públicos? - ID33                                                                                                                                                                                                     |
| <b>26</b> | 26 - A UF possui solicitação online para Certidão de Quitação de IPVA? - ID44                                                                                                                                                                                                             |
| <b>27</b> | 27 - A UF possui um serviço online para emitir Certidão Negativa Estadual? - ID46                                                                                                                                                                                                         |
| <b>28</b> | 28 - Qual é a nota média de satisfação dos usuários em relação aos serviços digitais ofertados pelos órgãos e entidades das UFs ou Distrito Federal? - ID52                                                                                                                               |
| <b>29</b> | 29 - A UF disponibiliza a emissão da nova CIN - Carteira de Identidade Nacional? - ID53                                                                                                                                                                                                   |
| <b>30</b> | 30 - Possui Transferência Digital de Veículos por meio do site, portal único ou aplicativo do Governo? - ID54                                                                                                                                                                             |
| <b>31</b> | 31 - A UF possui o serviço de solicitação de alvará de liberação de veículo removido de forma online? - ID55                                                                                                                                                                              |
| <b>32</b> | 32 - A UF disponibiliza para o cidadão a realização de abertura de chamados para as Forças de Segurança (190, 193 OU 197) por meio do site, portal único ou aplicativo do Governo? - ID56                                                                                                 |
| <b>33</b> | 33 - A UF possui serviço de solicitação do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) de maneira online? - ID57                                                                                                                                                                        |
| <b>34</b> | 34 - A UF possui sistema para cadastro e recuperação de aparelho celular do cidadão? - ID61                                                                                                                                                                                               |
| <b>35</b> | 35 - A UF disponibiliza painel de monitoramento de serviços públicos, conforme art. 22 da Lei 14.129/2021? - ID68                                                                                                                                                                         |
| <b>36</b> | 36 - O estado possui um processo eficiente e simplificado para contratação de serviços de tecnologia? - ID43                                                                                                                                                                              |
| <b>37</b> | 37 - A UF possui Leis que regulamentam a integração e interoperabilidade entre os seus sistemas de saúde? - ID47                                                                                                                                                                          |
| <b>38</b> | 38 - O Governo Estadual ou Distrital aderiu à Rede Nacional de Governo Digital (Rede Gov.br), conforme Art. 11. do Decreto Federal 12.069/2024? - ID58                                                                                                                                    |
| <b>39</b> | 39 - A UF oferece, no portal único/de serviços digitais, recursos de acessibilidade para cidadãos com baixa alfabetização, como interações por comando de voz e tradução texto/voz? - ID2                                                                                                 |
| <b>40</b> | 40 - Qual é o percentual de portais dos órgãos e entidades do governo que atendem aos padrões nacionais de acessibilidade? - ID48                                                                                                                                                         |
| <b>41</b> | 41 - 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)? - ID32 |
| <b>42</b> | 42 - O portal único/portal de serviços está adaptado ao uso de linguagem simples? - ID38                                                                                                                                                                                                  |
| <b>43</b> | 43 - O portal de serviços da UF foi otimizado para acessibilidade em redes de baixa qualidade ou com uso limitado de dados móveis? - ID84                                                                                                                                                 |



### Votos das UF'S

| UF | INDICADOR<br>1 | INDICADOR<br>2 | INDICADOR<br>3 | INDICADOR<br>4 | INDICADOR<br>5 | INDICADOR<br>6 | INDICADOR<br>7 | INDICADOR<br>8 | INDICADOR<br>9 | INDICADOR<br>10 |
|----|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|-----------------|
| ES | 8              | 9              | 19             | 21             | 22             | 24             | 27             | 29             | 34             | 38              |
| CE | 2              | 20             | 26             | 27             | 29             | 30             | 34             | 36             | 37             | 42              |
| PE | 1              | 4              | 5              | 7              | 18             | 23             | 28             | 34             | 41             | 42              |
| PA | 9              | 18             | 19             | 24             | 29             | 30             | 34             | 38             | 42             | 43              |
| DF | 1              | 3              | 4              | 5              | 9              | 12             | 18             | 23             | 29             | 35              |
| RN | 2              | 4              | 8              | 24             | 26             | 27             | 29             | 30             | 38             | 41              |
| MT | 1              | 5              | 9              | 10             | 17             | 19             | 23             | 24             | 30             | 43              |
| PB | 3              | 4              | 5              | 8              | 10             | 13             | 14             | 34             | 35             | 38              |
| SE | 8              | 9              | 12             | 14             | 24             | 27             | 29             | 30             | 34             | 36              |
| BA | 1              | 6              | 9              | 10             | 11             | 12             | 17             | 24             | 28             | 41              |
| PI | 1              | 4              | 5              | 20             | 23             | 24             | 27             | 29             | 32             | 42              |
| MS | 8              | 9              | 15             | 18             | 19             | 23             | 24             | 27             | 30             | 41              |
| AM | 1              | 2              | 4              | 5              | 8              | 9              | 12             | 38             | 41             | 43              |
| RO | 9              | 11             | 13             | 15             | 16             | 27             | 29             | 35             | 38             | 42              |
| RS | 3              | 9              | 12             | 17             | 18             | 23             | 24             | 27             | 29             | 41              |
| RJ | 5              | 7              | 9              | 23             | 24             | 25             | 32             | 35             | 39             | 41              |
| GO | 1              | 8              | 9              | 12             | 20             | 21             | 23             | 24             | 39             | 41              |
| AL | 2              | 22             | 24             | 26             | 27             | 28             | 30             | 31             | 33             | 38              |
| MG | 1              | 4              | 13             | 24             | 27             | 29             | 30             | 31             | 33             | 34              |
| MA | 1              | 3              | 4              | 18             | 23             | 29             | 30             | 34             | 36             | 39              |
| AC | 1              | 9              | 11             | 12             | 15             | 19             | 21             | 27             | 29             | 42              |
| RR | 8              | 21             | 24             | 25             | 26             | 27             | 29             | 30             | 31             | 33              |
| SP | 4              | 8              | 9              | 19             | 28             | 29             | 30             | 38             | 41             | 42              |
| SC | 1              | 4              | 5              | 8              | 19             | 20             | 30             | 33             | 41             | 43              |
| SC | 1              | 8              | 19             | 20             | 23             | 24             | 29             | 38             | 41             | 43              |
| TO | 1              | 3              | 5              | 8              | 17             | 22             | 25             | 29             | 35             | 41              |



## Classificação dos Indicadores

|     | Nº FORMS | INDICADOR                                                                                                                                                                                                                                                                                 | VOTOS |
|-----|----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 1º  | 29       | 29 - A UF disponibiliza a emissão da nova CIN - Carteira de Identidade Nacional? - ID53                                                                                                                                                                                                   | 16    |
| 2º  | 24       | 24 - A UF possui consulta da situação do licenciamento de veículo com opção de pagamento eletrônico? - ID27                                                                                                                                                                               | 15    |
| 3º  | 9        | 9 - A UF disponibiliza de política de privacidade e termo de uso claro e acessível? - ID22                                                                                                                                                                                                | 14    |
| 4º  | 1        | 1 - A UF disponibiliza aplicativo móvel para acesso ao portal único de serviço digitais, capaz de enviar notificações personalizadas e monitorar o uso dos serviços de cada cidadão? - ID4                                                                                                | 13    |
| 5º  | 8        | 8 - A UF possui opções de pagamentos de serviços disponíveis aos cidadãos através de PIX e Cartão de Crédito? - ID18                                                                                                                                                                      | 12    |
| 6º  | 27       | 27 - A UF possui um serviço online para emitir Certidão Negativa Estadual? - ID46                                                                                                                                                                                                         | 12    |
| 7º  | 30       | 30 - Possui Transferência Digital de Veículos por meio do site, portal único ou aplicativo do Governo? - ID54                                                                                                                                                                             | 12    |
| 8º  | 41       | 41 - 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)? - ID32 | 12    |
| 9º  | 4        | 4 - A UF utiliza ciência de dados, inteligência artificial ou algoritmo em algum serviço público disponível ao cidadão? - ID77                                                                                                                                                            | 10    |
| 10º | 23       | 23 - 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? - ID15         | 10    |
| 11º | 5        | 5 - A UF oferece canal de chat com ferramenta de IA Generativa que oriente o cidadão onde ele encontrará o serviço digital ou balcão para sua necessidade? - ID65                                                                                                                         | 9     |
| 12º | 38       | 38 - O Governo Estadual ou Distrital aderiu à Rede Nacional de Governo Digital (Rede Gov.br), conforme Art. 11. do Decreto Federal 12.069/2024? - ID58                                                                                                                                    | 9     |
| 13º | 19       | 19 - A UF possui sistema de autenticação única (single <i>sign-on</i> ) para acesso a serviços públicos digitais? - ID87                                                                                                                                                                  | 8     |
| 14º | 34       | 34 - A UF possui sistema para cadastro e recuperação de aparelho celular do cidadão? - ID61                                                                                                                                                                                               | 8     |
| 15º | 12       | 12 - A UF possui painéis de BI integrados a plataforma para acompanhamento dos serviços digitais? - ID25                                                                                                                                                                                  | 7     |
| 16º | 42       | 42 - O portal único/portal de serviços está adaptado ao uso de linguagem simples? - ID38                                                                                                                                                                                                  | 7     |



|     |    |                                                                                                                                                                                           |   |
|-----|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| 17º | 18 | 18 - A UF implementou plataforma de participação cidadã digital? - ID85                                                                                                                   | 6 |
| 18º | 3  | 3 - A UF utiliza ferramenta de relacionamento e interação proativa para os serviços ao cidadão? - ID76                                                                                    | 5 |
| 19º | 20 | 20 - A UF disponibiliza a Carteira de Identidade Nacional digital em uma solução de aplicativo móvel? - ID5                                                                               | 5 |
| 20º | 35 | 35 - A UF disponibiliza painel de monitoramento de serviços públicos, conforme art. 22 da Lei 14.129/2021? - ID68                                                                         | 5 |
| 21º | 43 | 43 - O portal de serviços da UF foi otimizado para acessibilidade em redes de baixa qualidade ou com uso limitado de dados móveis? - ID84                                                 | 5 |
| 22º | 2  | 2 - A UF realizou no último ano, pelo menos uma, aquisição por Contrato Público de Solução Inovadora? - ID13                                                                              | 4 |
| 23º | 17 | 17 - A UF implementou o Domicílio Eletrônico, notificando o cidadão através do meio eletrônico escolhido por ele? - ID14                                                                  | 4 |
| 24º | 21 | 21 - A UF oferece consulta ao prontuário eletrônico do cidadão por meio de uma plataforma centralizada de serviços digitais? - ID6                                                        | 4 |
| 25º | 26 | 26 - A UF possui solicitação online para Certidão de Quitação de IPVA? - ID44                                                                                                             | 4 |
| 26º | 28 | 28 - Qual é a nota média de satisfação dos usuários em relação aos serviços digitais ofertados pelos órgãos e entidades das UFs ou Distrito Federal? - ID52                               | 4 |
| 27º | 33 | 33 - A UF possui serviço de solicitação do Auto de Vistoria do Corpo de Bombeiros (AVCB) de maneira online? - ID57                                                                        | 4 |
| 28º | 10 | 10 - Dentre os serviços digitais ofertados pela UF, qual percentual encontra-se centralizado em plataforma única? - ID31                                                                  | 3 |
| 29º | 11 | 11 - A UF disponibiliza indicadores ao cidadão? - ID24                                                                                                                                    | 3 |
| 30º | 13 | 13 - A UF possui painel de monitoramento dos serviços públicos digitais? - ID63                                                                                                           | 3 |
| 31º | 15 | 15 - A UF possui ferramenta de <i>report</i> de erros/problema/bug disponível no Portal de Serviços para o cidadão? - ID71                                                                | 3 |
| 32º | 22 | 22 - A UF possui um sistema informatizado para autodeclaração de ITCMD ou ITCD, com geração automática do documento de arrecadação? - ID10                                                | 3 |
| 33º | 25 | 25 - A UF possui solicitação online de aposentadoria para servidores públicos? - ID33                                                                                                     | 3 |
| 34º | 31 | 31 - A UF possui o serviço de solicitação de alvará de liberação de veículo removido de forma online? - ID55                                                                              | 3 |
| 35º | 36 | 36 - O estado possui um processo eficiente e simplificado para contratação de serviços de tecnologia? - ID43                                                                              | 3 |
| 36º | 39 | 39 - A UF oferece, no portal único/de serviços digitais, recursos de acessibilidade para cidadãos com baixa alfabetização, como interações por comando de voz e tradução texto/voz? - ID2 | 3 |



|            |    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |   |
|------------|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|
| <b>37º</b> | 7  | 7 - A UF possui aplicação que dispõe de mecanismos de Inteligência Artificial para checagem de arquivo, quando necessário anexá-lo a um serviço, e se o documento é válido pelas regras de negócio (ex.: Comprovante de residência no nome do titular, com menos de 6 meses da data da emissão)? - ID67 | 2 |
| <b>38º</b> | 14 | 14 - A UF utiliza ciência de dados na melhoria de serviço público ao cidadão? - ID80                                                                                                                                                                                                                    | 2 |
| <b>39º</b> | 32 | 32 - A UF disponibiliza para o cidadão a realização de abertura de chamados para as Forças de Segurança (190, 193 OU 197) por meio do site, portal único ou aplicativo do Governo? - ID56                                                                                                               | 2 |
| <b>40º</b> | 6  | 6 - Qual percentual dos serviços ofertados pelas UF, com Autonomia Digital Total - PSAD? - ID28                                                                                                                                                                                                         | 1 |
| <b>41º</b> | 16 | 16 - Qual a porcentagem de chamados de falhas registrados no Portal de serviços em relação à quantidade de serviços concluídos no ano? - ID72                                                                                                                                                           | 1 |
| <b>42º</b> | 37 | 37 - A UF possui Leis que regulamentam a integração e interoperabilidade entre os seus sistemas de saúde? - ID47                                                                                                                                                                                        | 1 |
| <b>43º</b> | 40 | 40 - Qual é o percentual de portais dos órgãos e entidades do governo que atendem aos padrões nacionais de acessibilidade? - ID48                                                                                                                                                                       | 0 |



## **ANEXO III – ATA 172ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE ASSOCIADAS – ABEP-TIC (ROCA)**



**Ata da 172ª Reunião Ordinária do Conselho de Associadas (ROCA)**  
**Associação Brasileira de Entidades Estaduais e**  
**Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação**  
**(ABEP-TIC)**  
**Realizada nos dias 24 e 25 de abril de 2025**

**1. DADOS GERAIS**

**Data:** 24/042025 (QUINTA-FEIRA) – MANHÃ

**Local:** Hotel Master Gramado - R. Carlos Lengler Filho, 103 – Planalto - Gramado - RS, 95675-056

08h30 – 09h00 – CREDENCIAMENTO

09h00 – 09h10 – ABERTURA

|                           |                                                                                                                                                          |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Condução</b>           | Luiz Fernando Záchia - Presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC e Francisco Antonio Martins Barbosa – Presidente Executivo da ABEP-TIC.          |
| <b>Convidado Especial</b> | Samuel Pontes do Nascimento - Presidente do Conselho Nacional de Secretários de Administração, (CONSAD) e Secretário de Estado de Administração do Piauí |

**1. Abertura oficial da 172ª ROCA**

**Condução: Sr. Francisco Barbosa Presidente Executivo da ABEP-TIC**

Às nove horas, do dia vinte e quatro do mês de abril do ano de dois mil e vinte e cinco, no Master Hotel de cidade de Gramado/RS reuniram-se o Conselho da Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação (**ABEP-TIC**) e suas respectivas associadas, a saber:

| <b>A S S O C I A D A S (PRODs)</b>                                                           | <b>R E P R E S E N T A N T E S</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| Secretaria de Estado da Administração, (SEAD/AC)                                             | Paulo Roberto Correia Silva        |
| Instituto Tecnologia Informática e Informação de Alagoas, (ITEC/AL)                          | Christiano Esequiel de Mendonça    |
| Processamento de Dados Amazonas S/A, (PRODAM/AM)                                             | Lincoln Nunes da Silva             |
| Centro de Gestão de Tecnologia da Informação, (PRODAP/AP)                                    | Cirilo Simões Filho                |
| Companhia de Processamento de Dados da Bahia, (PRODEB/BA)                                    | José Muniz Rebouças                |
| Empresa de Tecnologia da Informação do Ceará, (ETICE/CE) e Presidente Executivo da ABETP.tic | Francisco A. Martins Barbosa       |
| Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, (SETIC/DF)                             | Wisney Rafael Alves Oliveira       |
| Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do ES, (PRODEST/ES)            | Marcelo Azeredo Cornélio           |
| Companhia de Tecnologia da Informação do Estado de Minas Gerais, (PRODEMGE/MG)               | Kassius Caxito de Vasconcelos      |

|                                                                                                                                                   |                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação, (MT/MTI)                                                                                      | Cleberson Antonio S. Gomes     |
| Companhia de Processamento de Dados da Paraíba, (CODATA/PB)                                                                                       | Eduardo Paiva Varandas         |
| Agência Estadual de Tecnologia da Informação do Estado de Pernambuco, (ATI/PR)                                                                    | Allan R. dos Santos Araújo     |
| Empresa de Tecnologia de Informação do PIAUI, (ETIP/PI)                                                                                           | Ellen Gera de Brito Moura      |
| Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Paraná, (CELEPAR/PR)                                                             | André Gustavo Souza Garbosa    |
| Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro, (PRODERJ/RJ)                                                        | Flávio S. Rodrigues da Silva   |
| Coordenadoria Tecnologia Informação e Comunicação, (COTIC/RN)                                                                                     | Everton Coelho Mira da Silva   |
| Superintendência Estadual de Tecnologia Informação e Comunicação - (SETIC/RO)                                                                     | Delner Freire                  |
| Centro de Tecnologia de Informação Fazendária, (CETIF/RR)                                                                                         | Kleber da Silva Lyra           |
| Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio Grande do Sul, (PROCERGS/RS) e Presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC | Luiz Fernando Salvadori Záchia |
| Centro de Informática e Automação de Santa Catarina, (CIASC/SC)                                                                                   | Diego Ricardo Holler           |
| Empresa Sergipana de Tecnologia da Informação, (EMGETIS-SE)                                                                                       | Bráulio Joaquim de Abreu Neto  |
| Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo, (PRODESP/SP)                                                                          | André Luiz Sucupira Antonio    |
| Agência de Tecnologia da Informação, (ATI/TO)                                                                                                     | Hiram Melchiades T.G. Sobrinho |

O Presidente Executivo da ABEP-TIC, Sr. Francisco cumprimentou os presentes e agradeceu a participação de todos, destacando a importância do momento para a instituição. Em seguida ele apresentou o Objetivo da Reunião, momento em que declarou oficialmente iniciada a **172ª Reunião Ordinária da ABEP-TIC** em sua primeira gestão. Ele ainda ressaltou o propósito de dar continuidade ao trabalho da gestão anterior, mantendo a dinâmica e a eficiência histórica da entidade, buscando acelerar processos para posicionar a ABEP-TIC de forma mais estratégica no cenário nacional.

O presidente apresentou as diretrizes prioritárias de gestão de sua administração, dividindo-as em dois eixos estratégicos: o **Fortalecimento Institucional**, que promoveu a modernização e a reorganização de processos com ênfase em transparência e eficiência; e o **Relacionamento com Empresas**, que ampliou e aperfeiçoou o diálogo com parceiros, visando consolidar resultados tangíveis e benefícios recíprocos e duradouros. Ao discorrer sobre os avanços e perspectivas futuras, o presidente ressaltou que já haviam sido alcançados progressos significativos nas áreas prioritárias, reforçando o compromisso contínuo da gestão com o desenvolvimento institucional e a excelência operacional.

Durante suas boas-vindas, solicitou o engajamento de todos os participantes para elevar a trajetória da instituição, reforçando a importância da colaboração coletiva. Encerrou sua fala agradecendo a atenção e conclamou os presentes ao trabalho, reafirmando o compromisso com a excelência e o crescimento estratégico da ABEP-TIC.

#### **Condução: Sr. Luiz Fernando Záchia, presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC**

O Sr. Záchia agradeceu a presença dos participantes e manifestou grande gratidão à Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação ABEP-TIC pela realização da reunião da Reunião Ordinária do Conselho de Associadas – (ROCA) no Rio Grande do Sul, na cidade de Gramado/RS. Ele também destacou a iniciativa solidária da Associação durante as enchentes que atingiram o estado do RS, quando a ABEP-TIC doou R\$150 mil (cento e cinquenta mil reais) aos funcionários da PROCERGS que perderam suas moradias. Essa ação esteve diretamente relacionada à reconstrução do estado, que enfrentou graves consequências socioeconômicas, como o fechamento do aeroporto por seis meses — fato que impactou severamente a economia do RS.

Além disso, o Sr. Záchia ressaltou que a decisão de trazer os presidentes de empresas de tecnologia de todos os estados para o Rio Grande do Sul reforçou o compromisso com a reconstrução, priorizando as necessidades essenciais do estado. Segundo ele, essa recuperação gradual e o espírito de solidariedade criaram um importante palco para debater questões comuns a todas as unidades federativas, trazendo uma coesão entre todos os estados e ampliando a colaboração nacional.

Ao final de sua fala, durante a sessão de Assuntos Internos, o Presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC convidou o Sr. Samuel Pontes do Nascimento, Presidente da CONSAD — para realizar a apresentação institucional da entidade CONSAD.

#### **Assuntos Internos**

**Tema :** “Apresentação Institucional CONSAD”  
**Condução:** Samuel Nascimento – Presidente do CONSAD

O Sr. Samuel manifestou seu entusiasmo por acompanhar a oportunidade de construção de um modelo de Gestão Pública mais ágil. Expressou preocupação com a responsabilidade de institucionalizar uma cooperação entre startups e entes federativas, com o objetivo de garantir que todos os estados tivessem igual oportunidade.

O Presidente da CONSAD acrescentou que a Missão Internacional da ABEP-TIC na Espanha, realizada no último trimestre de 2024, evidenciou a necessidade de harmonização entre a Secretaria de Gestão e Planejamento e as PRODs com os futuros governadores. Segundo ele, essa sinergia permitiria estruturar estratégias conjuntas para o desenvolvimento tecnológico federativo, mediante a implementação de um governo digital integrado.

O presidente da CONSAD explicou os fundamentos para implementação do governo digital e da cidadania digital, salientando que os cidadãos demandam serviços estatais para múltiplas necessidades. Frisou que a ABEP-TIC estruturou esse novo modelo de Gestão Pública para basear decisões em critérios corporativos.

Revelou que, no início de agosto, a ABEP-TIC incorporou um produto desenvolvido por startups, contendo: plataforma de vendas integradas, soluções tecnológicas inovadoras e recursos de inteligência artificial para ampliar a transparência governamental.

O Sr. Samuel, apresentou a estrutura de gestão da entidade, composta pelo Conselho Fiscal e Grupos Técnicos de Trabalho, cujas atividades se concentram nas áreas de compras públicas, gestão de ativos patrimoniais, modelo de gestão de informações de pessoal e administração de folha de pagamento. Propôs ainda a criação de um sistema de cooperação tecnológica voltado para interoperabilidade, identidade digital e inteligência de dados.

Explicou que a diretoria trabalha com base em três princípios fundamentais: aprofundamento técnico, integração colaborativa e alinhamento com objetivos estratégicos. Reconheceu que a transformação da Gestão Pública Brasileira se deve a iniciativas como esta em que firmamos o contrato de cooperação técnica com a ABEP-TIC, cuja renovação foi formalizada naquele momento através da assinatura do novo termo de cooperação entre as duas entidades.

Para finalizar, o presidente da ABEP-TIC Sr. Francisco justificou aos presentes a importância estratégica da renovação desta parceria, destacando seu papel fundamental no processo de modernização da administração pública.

#### **Assuntos Internos**

**Tema :** “Renovação da parceria ABEP-TIC x CONSAD”  
**Condução:** Francisco Barbosa – Presidente Executivo da ABEP-TIC  
Samuel Nascimento – Presidente do CONSAD

Após a manifestação de apoio dos Presidentes da CONSAD e da ABEP-TIC, com a devida apreciação pelo colegiado, foi formalizada a assinatura do contrato de parceria entre as duas instituições.

## **Assuntos Internos**

**Tema :** “Perda de Oportunidades - Interlocução com as PRODs”

**Condução:** Francisco Barbosa – Presidente Executivo da ABEP-TIC

O Sr. Francisco reiterou que é consenso entre a ABEP-TIC e suas associadas sobre a necessidade de iniciar as discussões com foco em uma possível integração colaborativa. O objetivo foi promover um envolvimento progressivo, alinhado à compatibilização dos dados e à participação efetiva da área de tecnologia.

O presidente destacou que a atuação da ABEP-TIC tem como objetivo realizar visitas sistemáticas a parceiros. Nesse processo, a entidade incorporou diversos parceiros estratégicos aos seus negócios. Constatou-se que muitos desses parceiros, ao atuarem em estados específicos, desenvolveram conhecimentos especializados - expertise que se mostrou replicável para solucionar problemas análogos em outras regiões. Diante desse potencial, novos colaboradores foram integrados ao ecossistema para fortalecer as PRODs e consolidar a atuação da ABEP-TIC.

Ele ainda informou que, durante o evento, apresentaria problemas já solucionados, ilustrando com um caso concreto que vivenciou na área de seguros. Ressaltou a importância de destacar tais desafios, pois existem tanto soluções comuns que podem ser desenvolvidas coletivamente, quanto soluções já implementadas que, através do compartilhamento de experiências, poderiam ser replicadas para resolver problemas similares.

O Sr. Francisco enfatizou que a proposta consistiu em trabalhar de forma colaborativa para, utilizando como referência a Renovação da Parceria entre o CONSAD e o estado do Piauí mediante essa cooperação, compreender a essência da ABEP-TIC e divulgá-la sistematicamente em todos os eventos oficiais. O objetivo primordial foi ampliar a presença da instituição na sociedade, estabelecendo-a como interface estratégica entre parceiros e PRODs. Em seguida, o presidente definiu diretrizes para a comunicação institucional e a divulgação estratégica de demandas, atribuindo à ABEP-TIC a função de mediar relações entre parceiros, patrocinadores e demais atores relevantes.

Após a palestra ocorreu uma integração entre os participantes e os patrocinadores do evento.

Na sequência os presidentes Sr. Luiz Fernando Záchia e Sr. Francisco Barbosa passaram para as apresentações do dia.

**Apresentação da Empresa** **AZ TECNOLOGIA + DIGIX**

**Tema:** “A humanidade na inovação: entendendo a dor do cliente nos processos de logística pública”

**Condução:** Kátia Centurion Simões - Chefe de Produto - AZ Tecnologia em Gestão

A palestrante Kátia Simões cumprimentou os presentes e agradeceu pela oportunidade. Destacou que a AZ Tecnologia atua há 35 anos no mercado como GovTech e mantém uma parceria de 10 anos com a ABEP-TIC, reforçando sua crença de que a colaboração impulsiona a inovação. Anunciou que abordaria um tema diferenciado: a humanidade na inovação, com foco nas dores do cliente nos processos de logística pública, especialmente em contratações, sem deixar de mencionar gestão patrimonial, diálogo encerrado e leilões.

Ressaltou que a tecnologia só se torna efetiva quando resolve a dor real do cliente, no caso, a administração pública. Caso contrário, transforma-se em um obstáculo. Citou Steve Jobs como exemplo de inovação que transformou hábitos, mas alertou para os riscos do excesso de tecnologia desconectada das necessidades, que poderia "afogar" o usuário. Enfatizou a importância do equilíbrio, afirmando: *"A dose certa faz a diferença; o excesso gera responsabilização"*.

Abordou os perigos do uso indevido de Inteligência Artificial (IA) na elaboração de Estudos Técnicos Preliminares (ETPs), que poderiam remover a racionalização humana e levar à responsabilização por órgãos de controle. Alertou sobre a confusão entre "mercado fluido" e licitações tradicionais, que poderia descumprir a Lei 14.133/2021. Criticou sistemas robustos demais,

que aumentavam custos e dificultavam a usabilidade, e a automatização excessiva, que poderia violar direitos de fornecedores, como no caso da dupla manifestação recursal.

Enfatizou que o "cliente" vai além do contratante, incluindo: Na administração pública, o Contratante busca soluções eficazes, mas enfrenta um déficit de conhecimento sobre a nova Lei de Licitações, além de demonstrar aversão ao risco e estar constantemente sob pressão por legalidade.

A cúpula decisória, composta por governadores e prefeitos, lida com prazos urgentes devido à cobrança por resultados. Já o usuário do sistema sofre com a alta rotatividade e prioriza processos críticos, a exemplo da aquisição de merenda escolar e medicamentos, além de enfrentar a insatisfação dos fornecedores que por muitas vezes são grandes empresas, desconhecem a legislação vigente e enfrentam dificuldades com sistemas pouco intuitivos.

A população, por sua vez, não possui conhecimento sobre a fiscalização, sente-se insegura quanto à qualidade dos gastos públicos e percebe uma falta de transparência. Por fim, a Nação, no contexto dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU (ODS 2030), é impactada por processos logísticos malconduzidos, o que compromete o alcance das metas estabelecidas.

Frisou também que muitas dores eram implícitas e exigiam análise profunda. Defendeu que uma GovTech eficiente precisava entender o contexto por trás das solicitações, unir as perspectivas de todos os atores (contratante, fornecedor, população) e priorizar soluções simples e aderentes à realidade do usuário.

A palestrante encerrou reforçando a importância da empatia na inovação, para que as tecnologias não criassem problemas, mas resolvessem as dores reais da logística pública. Agradeceu novamente a participação de todos.

|                                |                                                                                                |
|--------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Apresentação da Empresa</b> | <b>CISCO Systems</b>                                                                           |
| <b>Tema:</b>                   | <b>“Resiliência Digital no Serviço Público: Segurança, Observabilidade e IA em Tempo Real”</b> |
| <b>Condução:</b>               | Cleber Visconti - Diretor de Soluções de Engenharia - Cisco/Splunk”                            |

O Sr. Cléber agradeceu pela oportunidade e destacou ser sua primeira participação no evento. Iniciou com uma reflexão sobre a importância dos dados para organizações públicas e privadas, citando alguns exemplos como: Ensino à distância, Declaração de impostos, Telemedicina e Análise de fraudes.

Frisou que vivemos na "Era dos Dados", caracterizada pelo alto volume de consumo, processamento e geração de informações. Ressaltou que, enquanto humanos lidam com essa complexidade, a Inteligência Artificial – IA já avançou para estágios além, exigindo resiliência digital e conformidade com leis e diretrizes governamentais.

Em seguida, o palestrante abordou os desafios na gestão de dados, destacando que 95% das organizações têm dificuldade em correlacionar grandes volumes de dados e extrair informações relevantes — o que ele chamou de 'separar o sinal do ruído'. Como solução, a Cisco desenvolveu uma plataforma unificada, que incorporou o software de nuvem Splunk após sua aquisição. Combinando Inteligência Artificial, o sistema integra dados de múltiplas fontes — como firewalls, servidores e dispositivos móveis — para gerar insights estratégicos de forma ágil e inteligente."

Complementando a apresentação, o Sr. Cléber detalhou os casos de uso da plataforma Splunk, começando pelo monitoramento de serviços críticos. Como exemplo, citou a instabilidade no PIX, quando a ferramenta permitiu identificar que o problema não estava na infraestrutura do banco, mas sim em um pico de demanda gerado pela notícia do falecimento da artista Maria Mendonça. Em seguida, destacou as funcionalidades de conformidade e segurança, que incluem o mascaramento e armazenamento de dados em conformidade com as diretrizes legais, além da detecção em tempo real de ameaças cibernéticas – recurso potencializado pela integração com o Talos, a maior agência privada de segurança digital.

Por fim, apresentou os ganhos em eficiência operacional, com a plataforma reduzindo em 97% os alertas irrelevantes (o chamado 'ruído') e acelerando em 96% o desenvolvimento de aplicativos.

O palestrante prosseguiu detalhando as robustas funcionalidades técnicas da plataforma, que possui capacidade de integração com mais de 3.800 aplicativos através do Marketplace Splunk, além de coletar e processar dados de mais de 1.000 fontes distintas como APIs, logs de sistema, sensores e câmeras de monitoramento. Essa ampla conectividade permite a implementação de uma observabilidade proativa em ambientes complexos, com capacidade de identificar e mapear com precisão as causas-raiz de falhas em serviços críticos, como por exemplo os sistemas de pagamento de IPVA. Complementando essas funcionalidades, a plataforma realiza a gravação completa de sessões de usuários, criando um histórico detalhado que facilita a análise forense de erros e a otimização contínua da experiência do usuário final.

A solução se destaca por sua arquitetura escalável que, ao agregar tantas fontes de dados diferentes, consegue transformar informações brutas em insights acionáveis para as equipes de TI. O caso do IPVA ilustra bem como a plataforma pode isolar problemas específicos em meio a um fluxo massivo de transações, diferenciando falhas técnicas de outros tipos de incidentes. A gravação de sessões, por sua vez, vai além do monitoramento tradicional, permitindo reproduzir passo a passo a jornada do usuário e identificar exatamente em que ponto ocorrem as dificuldades ou erros no sistema.

O palestrante também destacou as funcionalidades de IA Generativa da plataforma, que realiza correlação automática de ameaças - como a identificação de logins suspeitos em locais distantes em curtos intervalos - e gera relatórios dinâmicos sob demanda, permitindo que os operadores obtenham análises instantâneas simplesmente solicitando, por exemplo, "Quais as principais ameaças hoje?", com respostas precisas elaboradas a partir da análise integrada de todos os dados monitorados na infraestrutura.

Para finalizar, o Sr. Cléber destacou casos de sucesso emblemáticos implementados com a plataforma: na Dataprev, onde viabilizou o monitoramento contínuo da experiência do usuário em serviços públicos essenciais; no Banco Central, com a detecção de fraudes no sistema PIX e reforço da resiliência digital financeira; e na McLaren (Fórmula 1), processando 1.5 TB de dados por corrida para análises em tempo real que otimizam estratégias de desempenho dos carros.

No encerramento, o palestrante reforçou a proposta da Cisco + Splunk: unir equipes de TI, segurança e desenvolvimento para oferecer controle operacional e resposta ágil a incidentes. Encerrou destacando a importância de traduzir dados em ações práticas para melhorar serviços críticos ao cidadão.

## **Pausa para o ALMOÇO**

Ao reiniciar os trabalhos no período da tarde, o presidente do Conselho das Associadas deu prosseguimento as apresentações

|                                |                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Apresentação da Empresa</b> | <b>2R DATATEL/ESKUDO + TENABLE +TD SYNnex</b>                                                                                                                         |
| <b>Tema:</b>                   | <b>“Vigie e Elimine as Exposições Cibernéticas”.</b>                                                                                                                  |
| <b>Condução:</b>               | Renato dos Santo - Gerente Comercial,<br>Victor Pereira - Diretor de Serviços da 2R Datatel - Eskudo Cybersecurity<br>e Bruno Casemiro - Territory Manager - Tenable. |

A palestra iniciou-se com o Sr. Renato dos Santos que fez um resumo da trajetória de 32 anos da 2R Datatel no mercado de tecnologia, percorrendo desde soluções em redes legadas (TDH, PDH, STH, Turing) até sua consolidação como referência em cibersegurança. Fundada na mesma época em que a internet surgia no Brasil, a empresa especializou-se em infra estruturas e arquiteturas avançadas de rede, além de integração de sistemas. Como destaque, reforçou sua parceria estratégica com a Palo Alto Networks e introduziu sua principal plataforma 'Escudo', solução integrada de segurança cibernética.

Em seguida, Renato dos Santos transferiu a palavra a Victor Pereira, Diretor de Serviços, para uma detalhada explanação técnica sobre a infraestrutura do processo desenvolvido pela 2R Datatel. O diretor concentrou-se na arquitetura e funcionalidades do Escudo, solução “flagship” da empresa, demonstrando sua operacionalidade na proteção contra ameaças cibernéticas.

O diretor também apresentou o portfólio de serviços da 2R Datatel, destacando as seguintes soluções: monitoramento contínuo de superfícies de ataque, programas de conscientização contra phishing, assessment de maturidade baseado em frameworks (NIST, ISO 27001, CIS) e relatórios dinâmicos e dashboards customizáveis. Durante a exposição, foram informados alguns casos de sucesso. Um dos exemplos destacou um cliente que evoluiu de nota 0,5 para 3,0 em avaliação de maturidade. Outro caso mencionado foi o processo de preparação para a certificação ISO 27001, no qual o cliente alcançou avanços significativos.

O Sr. Bruno Casemiro complementou as informações, detalhando a parceria com a Tenable para implementação de soluções integradas de gestão de vulnerabilidades. Explicou que a iniciativa inclui a criação de painéis unificados para visualização de riscos e garantia de compatibilidade com diversos ambientes tecnológicos.

Durante a plenária, os participantes manifestaram-se com perguntas sobre os modelos de contratação (CAPEX x OPEX). O palestrante respondeu que o modelo OPEX apresenta melhor custo-benefício para implementação contínua de segurança. Também surgiram dúvidas sobre a integração com sistemas legados, às quais o Sr. Bruno esclareceu que as conexões eram realizadas através de APIs seguras desenvolvidas sob demanda, com especial atenção aos protocolos de segurança da informação.

Para finalizar a palestra, demonstrou a evolução da plataforma ao longo de 32 anos, enfatizando a importância da governança como base para uma segurança eficaz. Na ocasião, disponibilizou sua agenda para avaliações preliminares de maturidade e comprometeu-se a encaminhar materiais complementares aos interessados.

Ao concluir o evento, os palestrantes convidaram todos os participantes para demonstrações práticas no estande da 2R Datatel, onde poderão vivenciar na prática as soluções apresentadas. Agradeceram ainda a valiosa oportunidade de compartilhar conhecimento e interagir com os profissionais presentes, reforçando o compromisso com a inovação e excelência no setor."

|                                |                                                                                                     |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Apresentação da Empresa</b> | <b>COMPWIRE</b>                                                                                     |
| <b>Tema:</b>                   | <b>“Prods como Plataformas de Inteligência: A esteira de Dados que conecta Governo e Sociedade”</b> |
| <b>Condução:</b>               | Maikon Soldá - Consultor de Vendas - Compwire                                                       |

O palestrante Sr. Maikon iniciou sua apresentação agradecendo pela oportunidade do convite. Em seguida, fez um breve histórico, mencionando que atua como consultor de negócios em dados e IA na Compwire. Para introduzir o tema central, ele utilizou a seguinte indagação: "Como a esteira de dados poderia conectar governo e sociedade, impulsionando a inteligência e a tomada de decisões por meio da inteligência artificial?" Por fim, destacou a importância dos dados como base para decisões inteligentes e políticas públicas eficazes.

Por meio do conceito da Esteira de Dados, o Sr. Maikon apresentou a estrutura ideal, composta por quatro camadas essenciais: Gestão multicanal (coleta de dados de diversas fontes), qualidade e integração dos dados, governança (proteção de dados sensíveis e controle de acessos) e processamento inteligente com IA.

O palestrante também explicou os benefícios da antecipação por meio da análise preditiva, destacando como essa abordagem pode transformar a gestão pública e privada, apresentando algumas das vantagens, a saber: gerar previsão de demandas, antecipar necessidades, detectar fraudes e segmentar públicos.

Complementando sua explanação, ele citou casos práticos de aplicação da análise preditiva, destacando os seguintes exemplos: otimização da gestão hospitalar, identificação de risco de evasão escolar, análise preditiva de crimes (caso BISPI - Base Integrada de Segurança Pública)

O Sr. Maikon destacou também as soluções técnicas que a plataforma possui, a qual funciona em ambientes on-premise, cloud ou híbridos, utilizando tecnologias open source (mundo Apache) e oferece serviços especializados complementares (NOC/SOC 24x7).

Por fim, o Sr. Maikon apresentou o histórico da COMPWIRE, destacando sua trajetória de 30 anos no mercado. Ressaltou alguns marcos da empresa. Como a presença nacional de 14 escritórios estratégicos em território brasileiro, a equipe especializada que conta com 300 colaboradores dedicados a soluções em dados e IA e um portfólio robusto que possui 450 contratos ativos e 3.000 projetos implementados.

Encerrou sua palestra agradecendo a atenção de todos os presentes e reafirmando seu compromisso com a inovação responsável e enfatizou “Dados conectam, mas a inteligência é o que transforma” sublinhando a missão da COMPWIRE em converter informação bruta em valor estratégico.

|                           |                                                                                            |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Assuntos Internos:</b> | <b>Apresentação do Banco Mundial</b>                                                       |
| <b>Tema:</b>              | <b>“O papel do Banco Mundial na jornada de transformação digital do Brasil”</b>            |
| <b>Condução:</b>          | Luciano Charlita de Freitas - Consultor Sênior em Desenvolvimento Digital do Banco Mundial |

O consultor Luciano Freitas iniciou sua apresentação agradecendo o convite e destacou que o Banco Mundial é uma cooperativa de 184 países, com atuação no Brasil há 60 anos e mais de 430 projetos implementados. A empresa atua apoiando à transformação digital em municípios, estados e governo federal, por meio de financiamento de infraestrutura digital (incluindo cabos submarinos), conversão de serviços analógicos para digitais e projetos de habilitação e segurança cibernética.

Em seguida, sugeriu propostas para ABEP-TIC, sendo elas a criação de um **indicador estadual de prontidão para IA** com os seguintes pilares: governo, tecnologia, dados e infraestrutura. E o desenvolvimento de um **programa de capacitação digital para municípios** (apenas 3% possuem agendamento médico online).

Reforçou alguns dados importantes como o de que 54% dos datacenters do governo federal não possuem armazenagem segura e a análise de planos de governo municipais mostra demanda por transformação digital. Em seguida, destacou as oportunidades de parceria, são elas: uma proposta de projeto piloto de IA para estados, com possível replicação nacional e uma discussão sobre modelos de financiamento (incluindo fundo perdido para consultorias).

Ao finalizar, respondeu às perguntas feitas pelos participantes. Sobre financiamento explicou sobre operações com Caixa Econômica para municípios. Sobre projetos estaduais falou sobre a possibilidade de operações diretas com estados

**Agendou uma reunião para a semana seguinte para detalhamento de propostas e alinhamento de projetos conjunta Banco Mundial e ABEP-TIC**, levantamento de demandas específicas dos estados, ofereceu apoio técnico do Banco Mundial para desenvolvimento de indicadores. Finalizou, fazendo os agradecimentos finais.

**Assuntos Internos:****Tema:** Conselho Fiscal**Condução:** Gileno Barreto – Presidente do PRODESP e Presidente do Conselho Fiscal (Virtual)

O Sr. Gileno informou que devido a impossibilidade de estar presente na reunião trouxe como solução apresentá-la remotamente, destacando dois pontos que foram apresentados, são eles:

**1. Deliberação sobre as contas e o balanço do exercício social findo, com apoio do parecer do Conselho Fiscal;**

Em continuidade aos trabalhos, o Presidente da Executiva da ABEP-TIC submeteu à apreciação do Conselho de Associadas a aprovação das contas do exercício de 2024. O Sr. Francisco esclareceu que, como medida de transparência, foi contratado um contador independente para realizar uma revisão detalhada das contas da ABEP-TIC. Ressaltou que, após a posse do novo Conselho Fiscal, os resultados dessa auditoria serão apresentados em assembleia específica às associadas, servindo de base para a elaboração de um novo plano de ação. Diante das explicações e do compromisso com a regularidade fiscal, o colegiado aprovou por unanimidade as contas referentes ao exercício em questão.

**2. Deliberação sobre a definição dos membros do Conselho Fiscal, haja vista a inexistência de candidatura por ocasião das eleições da última ROCA.**

O Presidente Francisco informou que tendo em vista o previsto no artigo 3º, parágrafo I, do Estatuto Social, que estabelece que, na hipótese de inexistência de candidatos aptos a compor o Conselho Fiscal, as Associadas poderiam indicar representantes que ocupassem cargo de Diretores ou Gerentes da área financeira, Contábil ou Fiscal das PRODs, cabendo a homologação ao Conselho de Associadas.

Em seguida, o Presidente da mesa, Sr. Francisco, solicitou aos representantes das PRODs a indicação de três nomes para titulares e três para suplentes, a fim de compor o Conselho Fiscal da ABEP-TIC. Sendo indicados os seguintes nomes, todos aprovados por unanimidade pelo Conselho de Associadas:

| Titulares                 | Associadas | Suplentes                              | Associadas |
|---------------------------|------------|----------------------------------------|------------|
| Gileno Gurjão Barreto     | PRODESP/SP | Paulo Roberto Correia Silva            | SEAD/AC    |
| Ellen Gera de Brito Moura | ETIPI/PI   | Marcelo Azeredo Cornélio               | PRODEST/ES |
| Cirilo Simões Filho       | PRODAP/AP  | Hiram Melchiadés Torres Gomes Sobrinho | ATI/TO     |

Após os assuntos apresentados ocorreu uma integração entre os participantes e os patrocinadores do evento.

|                           |                                                            |
|---------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Assuntos Internos:</b> | (Incluído na pauta na reunião)                             |
| <b>Tema:</b>              | Assinatura do termo de cooperação entre a PRODAM e a SETIC |
| <b>Condução:</b>          | Francisco Barbosa - Presidente Executivo da ABEP-TIC       |

Ao retomar os trabalhos, o presidente Francisco comunicou ao plenário a inclusão de novo item extraordinário na pauta: a assinatura do Termo de Doação do Sistema de Gestão de Patrimônio entre a PRODAM e a SETIC. Em sua explanação, o presidente executivo destacou que a cessão do código-fonte por meio desta parceria estratégica não apenas viabilizará a gestão patrimonial eficiente, mas também representa um marco inicial para futuras customizações do sistema, permitindo adaptações específicas às necessidades operacionais de cada PRODs. Ressaltou ainda o caráter pioneiro desta iniciativa, que estabelece as bases para colaborações técnicas ampliadas no âmbito da administração pública.

Complementou que a iniciativa visa compartilhar conhecimentos já consolidados, citando como exemplo o sistema EASY - solução previamente testada e em pleno funcionamento, cujo modelo poderia ser replicado. Ressaltou que esta colaboração representa uma oportunidade de transferência de expertise desenvolvida ao longo do tempo.

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Assuntos Internos:</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Tema 1:</b>            | : “Deliberação sobre Indicadores do IOSPD: II.7 - Solicitação online da 2ª Via de Carteira de Identidade, 1.3 - Integração dos Serviços Estaduais a Base Nacional no portal Gov.br e III 1 (a,b,c,d) - Referência das leis federais dentro das leis estaduais”. - Solicitação online da 2ª Via de Carteira de Identidade, II.7 |
| <b>Condução:</b>          | Luiz Fernando Záchia - Presidente do Conselho de Associadas e Francisco Barbosa - Presidente Executivo da ABEP-TIC                                                                                                                                                                                                             |

O presidente executivo da ABEP-TIC informou ao colegiado que, atendendo à pauta estabelecida, era necessário rever três pontos do índice para prosseguir com a votação, pois havia um consenso significativo sobre a análise dos tópicos discutidos em reuniões anteriores referentes ao índice. A proposta consistiu em obter a confirmação de que esses pontos poderiam ser removidos ou integralmente concedidos a todas as PRODs.

Foram abordados os seguintes aspectos fundamentais: aspectos técnicos, viabilidade operacional dos itens frente às novas regulamentações, conformidade jurídica dos critérios de avaliação e prazo para análise demonstrando preocupação com o curto espaço temporal para avaliação profunda.

Registraram-se diversas manifestações, tanto favoráveis quanto contrárias à proposta. Alguns membros defenderam os critérios originais, enquanto outros argumentaram que a flexibilização era essencial para abranger todas as PRODs..] Diante das discussões, o colegiado sugeriu a manutenção do Grupo Técnico para análise complementar. O presidente executivo aceitou a proposta, cabendo ao grupo apresentar esclarecimentos sobre os aspectos técnicos relevantes na próxima reunião ordinária.

## **DISCUSSÃO E DELIBERAÇÕES**

### **- Deliberação sobre Indicadores do IOSPD: II.7**

Após amplo debate, o presidente propôs a votação imediata dos itens para conclusão do processo.

Foi aberta a votação e apenas o estado do Paraná se opôs, ficando decidido pela exclusão do indicador tratando-o como uma questão anulada dando a pontuação máxima neste quesito para todas as UFs.

### **- Integração dos Serviços Estaduais a Base Nacional no portal Gov.br, I.13:**

Foi aberta a votação e apenas os estados do Espírito Santo e Distrito Federal solicitaram que a pontuação referente a este quesito fosse concedida a todos os demais UFs, porém a maioria dos representantes dos outros estados presentes decidiu pela manutenção do indicador.

### **- Referência das leis federais dentro das leis estaduais” III.1(a,b,c,d):**

Foi aberta a votação e apenas os estados do Acre e Piauí se opuseram, ficando decidido pela exclusão do indicador tratando-o como uma questão anulada dando a pontuação máxima neste quesito para todas as UFs.

Ao término da votação, o Sr. Flávio S. Rodrigues da Silva, então presidente da PRODERJ, informou que, devido à sua mudança de país, desincompatibilizou-se da instituição. Expressou sua convicção de que aquela seria sua última reunião com o grupo, o qual sempre trouxe debates e discussões para aprimorar os processos tecnológicos do país. Finalizou seu pronunciamento agradecendo pelo companheirismo e atenção recebidos dos colegas das PRODs.

|                                |                                                                   |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| <b>Apresentação da Empresa</b> |                                                                   |
| <b>Tema:</b>                   | “Evolução da Dimensão IV”                                         |
| <b>Condução:</b>               | Marcio Pereira – Subsecretário de Tecnologia da Informação SGG/GO |

**Em virtude da limitação do tempo disponível, a coordenação do evento optou por transferir a apresentação para a próxima reunião ordinária das Associadas da ABEP-TIC.**

Encerramento do primeiro dia.

Sem mais nada a ser tratado, às 17 horas e 30 minutos, a reunião foi encerrada.

## **FOTO OFICIAL e ENCERRAMENTO 1º DIA**

### **Abertura do 2º dia**

**Data:** 25/04 (Sexta-feira) – Manhã

**Local:** Hotel Master Gramado - R. Carlos Lengler Filho, 103 – Planalto - Gramado - RS, 95675-

056 **Condução:** Luiz Fernando Záchia - Presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC e

Francisco Antonio Martins Barbosa – Presidente Executivo da ABEP-TIC.

Às nove horas do dia vinte e cinco de abril do ano de dois mil e vinte e cinco, no Master Hotel, na cidade de Gramado/RS, reuniu-se o Conselho de Associadas da ABEP-TIC, conforme as entidades previamente indicadas no dia anterior, para a realização da 172ª Reunião Ordinária do Conselho de Associadas da instituição.

Reiniciados os trabalhos, o presidente Sr. Luiz Fernando Záchia informou aos presentes que convidou os Diretores Administrativos e Financeiros - DAFs, para participarem da primeira palestra do dia, em conjunto com os presidentes das associadas PRODs. Ao mesmo tempo, agradeceu a presença da convidada especial, Sra. Danielle Calazans, Secretária de Estado de Planejamento, Governança e Gestão do Rio Grande do Sul.

### **Palavras da Secretária Danielle Calazans**

A Secretária da SPGGRS, Sra. Danielle Calazans agradeceu o convite e a presença de todos e, logo após, fez uma apresentação sobre sua trajetória profissional, informando que é servidora da Caixa Econômica Federal e que já trabalhou em diversos projetos impactantes. Ela também mencionou a presença de seu adjunto, Bruno Silveira (subsecretário de TI), e apresentou a equipe de trabalho que já trabalhava com ela, na área de TI em outro estado, composta por: - Alan Pena Tosta da Silva Subsecretário de Administração da SPGGRS, Romero Leite Pimentel Diretoria Administrativa Financeira (DAF) da PROCERGS, Ciro Menezes Barreiros Subsecretário de TI da SPGGRS; Sandro Leite Furtado Diretoria de Sistemas Transacionais, (DSTR) da PROCERGS.

Em seguida, a Secretária iniciou sua explanação sobre a nova estratégia de governo digital, destacando que aceitou o convite do governador Eduardo Leite em 2020 para enfrentar um grande desafio. Naquele período, o Rio Grande do Sul já se consolidava como um estado digital, com mais de 758 serviços estaduais integrados em uma única plataforma - o equivalente a 96% dos serviços oferecidos pelo Estado. A iniciativa resultou em uma média de 6 milhões de acessos mensais e alcançou um índice de satisfação dos cidadãos de 85%.

Além disso, destacou que, por três anos consecutivos, o Estado foi líder no índice ABEP-TIC, e que a equipe tem trabalhado arduamente para superar os resultados anteriores. No Premier Best, a PROCERGS ficou entre os 3 melhores serviços digitais do país por dois anos seguidos. Por fim, ressaltou que a PROCERGS hoje é considerada a empresa pública mais inovadora do Brasil.

Na discussão, abordou-se a PROCERGS, comparando-a a outras grandes empresas públicas de tecnologia, como o SERPRO e a Dataprev. Surgiu, então, a pergunta: "Estávamos no auge?". A resposta foi categórica: não. O mundo digital avança em ritmo acelerado e passa por transformações constantes, o que exige evolução contínua. Não há espaço para acomodação, já que há muito mais a ser feito em prol do cidadão.

Em 2023, a PROCERGS, por meio de um planejamento estratégico, reorganizou sua área de tecnologia. A realidade era que a Companhia acumulava inúmeras demandas do Estado, porém a maioria consistia em serviços de prateleira, como manutenção de pontos de rede, cabos, infraestrutura elétrica e outros serviços operacionais – tarefas que, por serem (commodities), limitaram a capacidade da Companhia para a execução de projetos inovadores. Essa dinâmica reduziu a força de trabalho, uma vez que a PROCERGS executava múltiplas tarefas simultaneamente, direcionando esforços que poderiam ser aplicados em soluções tecnológicas mais complexas e alinhadas com as necessidades de modernização do Estado.

Com o novo planejamento estratégico, a PROCERGS, devido à sua expertise técnica e responsabilidade institucional, assumiu a execução de projetos estruturantes para o Estado, dentre eles o projeto da Nota Fiscal Eletrônica. Essa mudança reforçou seu papel central no desenvolvimento tecnológico do Rio Grande do Sul.

A SPGG compreendeu que aquele era o caminho de vanguarda e, por isso, projetou grandes temas prioritários para o Estado, tomando como exemplo o projeto da nova reforma tributária. Em suas declarações, destacou que uma das etapas centrais da estratégia digital foi a criação da Subsecretaria de Governança e Estratégia de TI, a qual foi vinculada diretamente à SPGG RS.

Essa subsecretaria assumiu a responsabilidade de avaliar, no contexto da política de tecnologia, as demandas das 27 secretarias estaduais, uma vez que a SPGG RS também era responsável pelo orçamento do Estado. A partir de então, ela passou a analisar cada projeto, determinando sua relevância orçamentária e prioridade estratégica. Verificou se as iniciativas estavam alinhadas às metas do governo, se integravam a projetos estruturantes e, com base nisso, distribuiu os recursos conforme a hierarquia de prioridades definida para o Estado.

Para os projetos classificados como não estratégicos ou de natureza operacional (commodities), a Secretaria estabeleceu que fossem atendidos pela fábrica de software da SPGG RS. Dessa forma, garantiu que os investimentos em tecnologia se concentrassem em iniciativas inovadoras e de impacto, enquanto demandas rotineiras seguiam um fluxo padronizado e eficiente, reposicionando a Companhia.

A secretária Daniele destacou o lançamento dessa nova estratégia digital, que traria um novo posicionamento da PROCERGS em março de 2024, durante um evento que reuniu todas as secretarias estaduais e o governador. Nesse momento, ela também relembrou as enchentes que atingiram o Rio Grande do Sul em abril de 2024, um mês após o lançamento da nova estratégia. O episódio das enchentes afetou profundamente o estado: o Centro Administrativo Fernando Ferrari (CAFF), onde estão concentradas as áreas governamentais, ficou alagado, interrompendo 85% dos sistemas e serviços essenciais como água, energia, comunicação, segurança e saúde. A PROCERGS, responsável pela infraestrutura tecnológica, perdeu 100% dos equipamentos instalados no subsolo — incluindo nobreaks e geradores do datacenter —, o que deixou a empresa inoperante por 18 dias. O prejuízo apenas na infraestrutura da companhia ultrapassou os R\$ 15 milhões.

A Secretária ressaltou, sem sombra de dúvidas, que possui ampla experiência em sua trajetória profissional. Citou que atuou como Secretária de Gestão do Ministério da Economia, onde trabalhou durante a pandemia em políticas sociais em conjunto com o Ministro Paulo Guedes. Posteriormente, exerceu o cargo de Vice-Presidente da Caixa Econômica Federal em um momento marcado por um escândalo político, durante a saída do então vice-presidente da instituição. No entanto, destacou que nenhum dos desafios enfrentados em sua carreira se comparou ao período crítico de 18 dias em que a PROCERGS permaneceu inoperante.

A Secretária apresentou um vídeo que ilustrou a situação crítica enfrentada. Explicou que, no domingo anterior, o sistema de contingenciamento já estava preparado. Entretanto, na segunda-feira, às 15h, recebeu uma ligação que informava que o data center precisava ser desligado com urgência, pois exigia três horas para um desligamento seguro. Na ocasião, alertaram que a água não alcançaria o local, já que os diques de proteção foram elevados a 4,5 metros. Contudo, o nível da água atingiu quase 6 metros, o que comprometeu todo o sistema de proteção.

O vídeo, gravado pelo colaborador Bruno, mostrou a equipe da PROCERGS adentrando as instalações em um barco, no dia seguinte ao incidente. Relatou que esse foi o único meio de acesso à empresa durante o período de crise, e que a equipe dependeu de ajuda externa para navegar até o local. Destacou que, um dia antes, a área estava completamente seca, mas, no dia seguinte, amanheceu alagada, conforme evidenciado pelas imagens da entrada da PROCERGS e da ponte adjacente, próximas ao CAFF. Finalizou a exposição ressaltando a placa submersa visível no vídeo, que demonstrou a magnitude do alagamento, e reiterou que a equipe conviveu com essa realidade crítica por 18 dias.

A Secretária Danielle agradeceu publicamente a dedicação de sua equipe, com menção especial a Alan Pena Tosta da Silva, subsecretário de Administração da SPGG, destacando sua experiência com Datacenter. Também reconheceu os diretores da PROCERGS Sandro Leite Furtado, Romero Leite Pimentel e Karen Gross Lopes, além de seu subsecretário TI Bruno Silveira e ao presidente da PROCERGS Luiz Fernando Záchia.

Diante do problema, o grupo optou por abandonar temporariamente o local afetado e transferiu-se integralmente para outro espaço, onde permaneceu por 18 dias em busca de soluções. A equipe enfrentou uma rotina exaustiva, dormindo em sofás no andar superior e dedicando-se integralmente ao trabalho no mesmo ambiente durante todo o período.

A superação da adversidade destacou-se pelo comprometimento coletivo e pela liderança próxima de Alain, que compartilhou ativamente cada etapa do esforço, reforçando a união e a determinação do grupo.

Enfatizou a importância de unir competência técnica e humanidade em situações críticas, citando nomes específicos para personalizar o reconhecimento dos envolvidos. Concluiu que a experiência reforçou a noção de que desafios complexos demandam cooperação, resiliência e lideranças que inspirem pelo exemplo, transformando crises em oportunidades de fortalecimento institucional.

Fez também um agradecimento especial a todos os estados envolvidos, destacando a colaboração essencial para retomar os processos de produção. Relatou a paralisação estratégica da fábrica da EATON em São Paulo por uma semana, necessária para produzir equipamentos críticos em meio a desafios logísticos: enchentes generalizadas em todo o estado e falta de infraestrutura de transporte para cargas pesadas (12 toneladas). Ressaltou a mobilização conjunta de quatro estados, que atuaram no transporte dos equipamentos após a fabricação, além de apoio recebido de diversas regiões. Enfatizou que o êxito só foi possível graças à integração multirregional e à solidariedade em um cenário de crise extrema. Sem esquecer os nossos fornecedores, que também nos ajudaram muito, a exemplo da IBM.

Destacou a importância do apoio recebido durante a crise, especialmente diante da impossibilidade de processar a folha de pagamento dos servidores, incluindo profissionais essenciais como bombeiros e médicos. Relatou uma operação emergencial para resgatar fitas de backup do sistema de Finanças Públicas do Estado (FPE) no CAFF, que foram processadas na International Business Machines (IBM) em São Paulo. Desenvolvedores executaram uma tarefa crítica: reconstruíram o sistema de pagamentos, com mais de 800 linhas de código, em tempo recorde, garantindo a continuidade dos salários. A ação exemplificou a união de esforços técnicos e operacionais para superar obstáculos extremos, preservando direitos básicos mesmo em meio ao caos.

Embora parte da infraestrutura do estado já estivesse na nuvem, sistemas estruturantes como pagamentos, segurança pública e DETRAN só foram plenamente recuperados após o restabelecimento do sistema principal. A crise afetou diretamente 300 dos 497 municípios do estado, com desafios agravados em regiões de fronteira, onde a impossibilidade de emitir documentos paralisou atividades essenciais – como o trânsito de animais e a comercialização de carne. Para contornar isso, equipes da PROCERGS desenvolveram soluções temporárias que permitiram manter funções básicas do estado, demonstrando a capacidade de resiliência institucional frente a emergências inesperadas.

Após superar os 18 dias críticos, a principal conclusão foi a necessidade imperativa de uma estratégia digital mais sólida. Após as enchentes, o foco foi na reconstrução institucional, envolvendo toda a estrutura do Estado. Em outubro, com um planejamento estratégico já definido, optou-se por acelerar sua execução para recuperar o tempo perdido durante a crise. As adversidades serviram de base para desenvolver ações ágeis e adaptativas, transformando a emergência em impulso para inovação. A demonstração de resultados alcançados sob pressão consolidou o propósito de usar a crise como alicerce para avanços tecnológicos sustentáveis, garantindo maior resiliência futura.

Em meio à crise, o governador Eduardo Leite lançou um desafio crucial: evitar que a população afetada pelos alagamentos enfrentasse dupla dificuldade para acessar políticas públicas. Como resposta, foi desenvolvido o Mapa Único do Plano Rio Grande – uma plataforma digital integrada que permitiu o acesso remoto a serviços sociais e governamentais, mesmo em áreas onde prefeituras estavam inoperantes devido às enchentes.

A iniciativa garantiu que os cidadãos em abrigos ou residências alagadas pudessem solicitar auxílios e recursos sem deslocamento físico, consolidando o estado como referência em governança digital. A solução, criada em cenário adverso, exemplificou a capacidade de inovação sob pressão, transformando a emergência em um marco de eficiência e inclusão tecnológica.

Em setembro de 2023, registrou-se uma grande cheia no Rio Grande do Sul, embora de menor magnitude comparado ao evento ocorrido em 2024. O episódio evidenciou preocupações quanto à capacidade de monitoramento em tempo real, pois o Estado ainda não dispunha de imagens integrais e atualizadas de seu território. Naquele ano, a administração estadual firmou um convênio com o governo federal e, posteriormente, contratou a empresa Santiago & Cintra Consultoria (SCCON), especializada em soluções geoespaciais e mapeamento via satélite. Como resultado, implementou-se um sistema de monitoramento contínuo, o qual possibilitou a observação de todo o território gaúcho com precisão de 3 metros e atualização das imagens a cada 24 horas. Destacou-se que, atualmente, tornou-se possível analisar praticamente em tempo real a extensão territorial do estado, com latência máxima de um dia.

Dentro da SPGG, abriga-se o Departamento de Economia e Estatística do Estado, órgão equivalente ao Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em âmbito estadual. Esse departamento possui todas as bases de dados populacionais, incluindo informações censitárias, dados socioeconômicos (como renda familiar) e acesso integrado ao Cadastro Único (CadÚnico) e a demais bases do governo federal. Adicionalmente, utiliza-se de georreferenciamento por CEP (Código de Endereçamento Postal) para mapeamento territorial. A partir do Mapa Único — plataforma centralizadora de dados —, delimitou-se a área atingida pela enchente, o que permitiu identificar endereços específicos e direcionar automaticamente políticas públicas aos cidadãos afetados.

Em seguida, a Secretária destacou os programas sociais operacionalizados por meio do Mapa Único. Implementou-se o Programa Volta por Cima, que beneficiou 100 mil famílias com recursos totais de R\$ 252 milhões. Ressaltou-se que nenhum cadastro manual foi exigido dos beneficiários, garantindo agilidade e eficiência. Os pagamentos iniciaram-se em 15 dias após o início das enchentes (com a primeira rodada ocorrendo em 17 de maio e 10 rodadas subsequentes). Foram realizados lotes semanais, totalizando R\$ 251 milhões transferidos automaticamente para o Cartão Cidadão das famílias atingidas, que puderam sacar os valores conforme necessidade.

O Cartão Cidadão, programa de sustentabilidade de renda gerido pela PROCERGS e integrado à base de dados da Secretaria da Fazenda, consiste na devolução de parcela do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS) a cidadãos cadastrados no CadÚnico. Por meio desse mecanismo, monitorou-se o uso dos recursos pelas famílias beneficiárias, o que permitiu mensurar a eficácia da política pública. Verificou-se que os valores foram destinados, prioritariamente, à aquisição de materiais de construção e eletrodomésticos (itens da linha branca). Além disso, cruzamentos de dados entre o Cartão Cidadão e outras bases subsidiaram a criação de novas políticas públicas, direcionadas às necessidades específicas identificadas.

O Estado executou o pagamento do programa PIX S.O.S., que recebeu doações majoritariamente da sociedade civil. Os recursos arrecadados foram repassados diretamente às famílias afetadas por meio de cruzamento automatizado de dados,

configurando-se como a política pública mais ágil e efetiva do período. Ressaltou-se que, caso o Estado optasse por distribuir insumos físicos ou realizar compras institucionais, o processo demandaria um tempo significativamente maior, comprometendo a resposta à emergência.

Enfatizou-se a necessidade de fomentar a economia local, uma vez que o Rio Grande do Sul enfrentou uma paralisação econômica isolada — diferentemente da pandemia, que afetou todo o país. As previsões indicavam uma retração de 11 pontos percentuais no Produto Interno Bruto (PIB) estadual naquele ano. Em um cenário otimista, projetava-se crescimento zero (nem negativo, nem positivo), o que reforçou a urgência de políticas de reaquecimento econômico.

Os programas Volta por Cima e PIX S.O.S. destacaram-se pela agilidade, com valores de R\$ 2,5 mil transferidos imediatamente às famílias. Em contraste, o auxílio federal de reconstrução (no valor de R\$ 5 mil) dependia de processos burocráticos e cadastros prolongados, geridos pela Dataprev, que perduram até o momento atual. Já a iniciativa estadual concluiu todos os repasses em um mês, garantindo a injeção rápida de recursos na economia local.

Com base no Mapa Único, implementou-se o Programa de Microempreendedores Individuais do Rio Grande do Sul (MEI-RS). Por meio do cruzamento de dados — como CPFs, CNPJs e a base da Receita Estadual —, identificaram-se empresas localizadas na área de inundação e verificou-se seu status de atividade (ativo ou inativo) conforme faturamento no ano anterior. Empresas com faturamento comprovado tiveram acesso ao programa, estimulando a retomada econômica de forma direcionada e eficiente.

Implementou-se um pagamento único de R\$ 1,5 mil para auxiliar profissionais autônomos (como cabeleireiras, manicures e similares) a recompor instrumentos de trabalho perdidos durante a crise, garantindo a retomada imediata de suas atividades. Posteriormente, direcionou-se um programa de capacitação e treinamento às famílias beneficiárias, com o objetivo de facilitar sua reinserção no mercado de trabalho. Por fim, realizou-se uma parcela adicional de recursos por meio do Banco do Estado do Rio Grande do Sul (Banrisul), destinada a capital de giro para microempreendedores. Ao todo, foram destinados R\$ 33 milhões a essa política integrada de recuperação econômica.

A Secretaria implementou o Programa de Apoio aos Pequenos Negócios do Rio Grande do Sul (Pronamp Gaúcho), inspirado no Programa Nacional de Apoio aos Microempreendedores e Empresas de Pequeno Porte (Pronamp Federal), política reconhecida por sua efetividade nacional. Observou-se, entretanto, que muitas famílias e empresas gaúchas haviam ficado excluídas do auxílio emergencial federal, principalmente aquelas que mantinham contas em cooperativas de crédito ou no Banrisul, em vez de instituições federais. Para corrigir essa lacuna, estabeleceu-se como critério de elegibilidade a localização em áreas afetadas pelas inundações ("mancha de inundação"). Dessa forma, garantiu-se acesso prioritário ao Pronamp Gaúcho exclusivamente a empresas e empreendedores situados nas regiões atingidas, assegurando direcionamento estratégico dos recursos.

A PROCERGS desenvolveu integralmente o sistema Aproxima RS, que permitiu organizar e monitorar cerca de 100 mil pessoas abrigadas em abrigos emergenciais durante a crise. O sistema viabilizou a gestão eficiente de recursos, como a transferência de renda direcionada, e o controle de fluxo (entrada e saída de famílias), garantindo transparência e precisão na identificação individual por meio de CPF.

A Secretaria de Desenvolvimento Social utilizou a plataforma para monitorar abrigos em tempo real, incluindo um abrigo de grande porte localizado próximo a Porto Alegre, na Universidade Luterana do Brasil (ULBRA), que atingiu a marca de 8 mil pessoas acolhidas simultaneamente. Destaca-se que o Aproxima RS foi desenvolvido remotamente, sem acesso físico às instalações, integrando dados de todas as regiões afetadas. Ressaltou-se que o sistema representou um marco na gestão de

crises, otimizando recursos e garantindo atendimento humanizado. Ao todo, foram alocados R\$ 33 milhões para essa iniciativa, consolidando-a como uma das políticas públicas mais eficientes do período.

A secretária Danielle relatou a estratégia integrada de habitação. Acrescentando que a SPGG entrou em uma fase avançada durante o período em análise. Antevendo a necessidade urgente de resposta à crise, o Governo do RS implementou, de forma autônoma e antecipatória a construção de unidades habitacionais temporárias. Posteriormente, iniciou-se a entrega de moradias definitivas, viabilizadas por meio do Mapa Único. Todo o processo, desde a fase emergencial até a reconstrução definitiva, baseou-se em cruzamento de dados validados pela ferramenta, o que garantiu transparência na alocação de recursos e eficiência operacional.

As estimativas iniciais do Governo Federal, divulgadas pelo IBGE, projetaram uma retração de 11 pontos percentuais no Produto Interno Bruto (PIB) estadual para o período, com cenário otimista indicando crescimento zero. Contudo, o PIB do último trimestre registrou expansão de 4,9% — 1,5 ponto percentual acima da média nacional —, resultado atribuído às políticas públicas ágeis e direcionadas implementadas pelo Estado. Ao analisar os setores, verificou-se que o agronegócio manteve desempenho pujante, enquanto o comércio e os serviços, inicialmente impactados negativamente pela crise, foram impulsionados pelos programas de recuperação econômica. Dessa forma, conseguiu-se equilibrar o crescimento: o agronegócio seguiu em expansão, e o comércio e serviços recuperaram-se progressivamente, evitando uma queda generalizada.

É importante dizer que a rapidez, eficiência e resiliência fizeram com que a política pública fosse devidamente aplicada. E que a dimensão disso, por muitas vezes, ficou difícil de ser entendida, até mesmo pelos presidentes das PRODs.

Criou-se um portal no sentido de demonstrar tudo o que foi realizado para reerguer o RS. Disponibilizou-se o endereço [sos.enchentes.rs.gov.br](https://sos.enchentes.rs.gov.br), que reuniu um consolidado de todas as políticas públicas desenvolvidas durante as enchentes. Entendeu-se que, passada a calamidade, era necessário olhar para frente e acelerar a implementação da nova estratégia de governo digital do Estado.

Implantou-se no último mês o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) nos Municípios, uma parceria entre o Estado e a PROCERGS, com o objetivo de estender a ferramenta a todos os municípios do Rio Grande do Sul. Verificou-se que, atualmente, a PROCERGS e o Estado possuíam um sistema próprio de documentação, enquanto a grande maioria dos municípios ainda não contava com essa estrutura.

Estabeleceu-se que a parceria funcionaria da seguinte forma: o município firmaria um acordo de cooperação com o Estado, que forneceria capacitação, treinamento, desenvolvimento e, quando necessário, personalização do sistema. Em contrapartida, a PROCERGS ficaria responsável pela sustentação técnica da plataforma.

Concluiu-se, assim, que, através de um contrato, a PROCERGS assumiria a sustentação do SEI nos municípios. Essa medida representou não apenas um avanço na eficiência administrativa, mas também aumentou a rentabilidade da Companhia.

O trabalho conduzido pela equipe liderada por Karen obteve êxito após dedicação intensiva, viabilizando a oferta aos municípios gaúchos de serviços a 30% abaixo do valor praticado em contratações diretas com outros fornecedores, como a Dataprev — empresa que disponibiliza soluções similares. Essa iniciativa resultou em economia significativa aos cofres públicos municipais, otimizou recursos e fortaleceu a cooperação institucional entre o Estado e os municípios.

Durante o lançamento realizado na Assembleia de Verão da Federação das Associações de Municípios do Rio Grande do Sul (FAMURS), registrou-se a adesão de 30 municípios ao serviço proposto. Essa iniciativa não apenas acelerou a transformação digital das administrações municipais, mas também gerou receita adicional para a PROCERGS, reforçando a sustentabilidade financeira do projeto e mantendo a parceria preexistente com as prefeituras gaúchas. Definiu-se como meta avançar nos

próximos meses para atingir pelo menos 100 municípios, consolidando a expansão do sistema e ampliando seus benefícios em escala estadual.

Durante o período de calamidade, percebeu-se a relevância estratégica do poder dos dados para a gestão pública. Partiu-se do Sistema Mapeamento Único do Plano Rio Grande (MUPE), que centralizou todas as informações estaduais, para estabelecer uma governança unificada. Notou-se que representantes de outros estados tinham demandas semelhantes, já que, em modelos anteriores, cada secretaria mantinha a posse exclusiva de seus dados – há exemplos, da Secretaria de Segurança Pública ou da Saúde. No entanto, no Rio Grande do Sul, implementou-se uma plataforma única sob a governança da Secretaria de Planejamento SPGG, que integrou todas as bases estaduais.

Decretou-se, então, pelo governador, a estruturação definitiva desse sistema, que passou a ser totalmente hospedado e gerenciado pela PROCERGS, sob supervisão técnica da SPGG. Com base nesse avanço, definiu-se que a jornada digital daria um novo passo: a partir de maio, iniciar-se-ia a transição do modelo digital vigente para uma nova experiência integrada, alinhada aos padrões de inovação e eficiência.

Complementando a exposição, a Secretária lembrou que, anteriormente, existiam 750 serviços digitais disponíveis, mas ressaltou que, para acessá-los, era necessário que o cidadão procurasse ativamente a administração pública. A partir daquele momento, alterou-se o direcionamento estratégico: definiu-se que o cidadão deixou de precisar buscar o serviço, pois passou a ser a gestão pública a tomar a iniciativa de oferecer soluções de forma proativa, antecipando demandas e personalizando o atendimento.

Com isso, resinificou-se a relação do Estado com a população por meio do lançamento do portal RS-Gov-BR, previsto para maio. Implementou-se uma nova dinâmica de interação com o cidadão, baseada em inteligência de dados e inteligência artificial. Criou-se um canal de comunicação direta via WhatsApp, priorizando uma linguagem acessível e adaptada ao perfil do usuário. Incluiu-se, inclusive, a customização do sistema para reconhecer e reproduzir o sotaque regional nas respostas automatizadas – detalhe que, embora pareça incomum, refletiu o compromisso com a inclusão e a identidade cultural gaúcha.

Desenvolveu-se integralmente essa nova estratégia de atendimento pela PROCERGS, sob a liderança do Diretor Marco Antonio A. Seadi, Diretoria de Soluções Digitais (DSDI) que capitaneou esta iniciativa. Verificou-se que a solução contou com a integração estratégica de dezenas de fornecedores especializados, superando a contratação pontual de um ou dois parceiros.

Acrescentou-se que, a partir do mês seguinte, eliminou-se a interação impessoal entre o cidadão e o Estado. Implementou-se o portal personalizado rs.gov.br, onde o usuário passou a acessar serviços, conteúdos e acompanhar o status de suas solicitações de forma centralizada.

Integrou-se, ainda, dados estaduais por meio de algoritmos preditivos, que analisaram padrões de interação e anteciparam demandas individuais. Com base nessa inteligência, passou-se a oferecer serviços de maneira proativa, customizando a experiência conforme o histórico e as necessidades específicas de cada cidadão.

Em maio, o Estado lançou a "virada de chave" estratégica, implementando as jornadas temáticas predefinidas – dentre elas, a Plataforma Unificada de Relacionamento, (PUR) e a Jornada do Cidadão. Como exemplo, destacou-se a funcionalidade direcionada a estudantes: ao acessar o portal, passou a encontrar todos os serviços educacionais centralizados em um único ambiente, eliminando a necessidade de múltiplas plataformas.

Verificou-se que, dos 700 serviços digitais disponíveis, 50 eram exclusivos para o público estudantil. Garantiu-se, assim, que o estudante acessasse informações sobre bolsas, matrículas, programas de estágio e outros benefícios de maneira unificada, simplificando a interação com o Estado e otimizando o tempo de resolução de demandas.

Não se encontrou nenhum precedente para essas jornadas temáticas em outros estados brasileiros, o que destacou a inovação do modelo gaúcho. Comparou-se o sistema de recomendação de serviços a plataformas como a Netflix, nas quais o usuário recebia sugestões personalizadas com base em seu perfil e histórico de interações. Implementou-se, assim, uma lógica em que o Estado oferece ao cidadão exatamente o que ele precisa, alinhando-se a suas demandas específicas.

Definiu-se, portanto, que a tecnologia deveria ser orientada por propósitos sociais claros, deixando de ser um fim em si mesma para tornar-se ferramenta estratégica de inclusão, eficiência e proximidade com a população.

Ao finalizar sua participação, a panelista trouxe uma reflexão: questionou até que ponto a tecnologia pôde ser verdadeiramente eficiente. Concluiu-se que sua eficiência depende diretamente de dois pilares: agilidade na implementação e personalização das soluções.

Salientou que esse foi o caminho adotado pelo Estado, priorizando sistemas que combinaram velocidade operacional com customização de serviços, alinhando-se às necessidades específicas do cidadão. Reafirmou-se, assim, a importância de transformar ferramentas tecnológicas em meios para fins sociais, e não em meros recursos burocráticos.

Ela lembrou a enchente através de uma foto, mostrou uma placa de nome de rua quase submersa e os telhados das casas. Também reforçou a fala do governador, em que as pessoas não podem sofrer duas vezes. Os atingidos pela tragédia ficaram ou dentro de suas casas ou em abrigos, e mesmo que tentasse elaborar políticas públicas para aquela situação inesperada, não seria possível. Assim associados a tecnologia e rapidez, em que a PROCERGS mesmo no pior momento de toda sua existência tenha sido fortemente prejudicada com muita resiliência aprendeu com a crise e buscou a superação.

Concluindo, a Secretária Danielle convidou a todos para assistirem ao documentário que relatou os 18 dias da enchente em Porto Alegre e no Rio Grande do Sul. O documentário, que será lançado em maio, mostrará todo o trabalho realizado tanto pela equipe da PROCERGS quanto pela equipe da SPGG. Ela agradeceu enormemente a ambas as equipes, pois sem essa união não teriam conseguido realizar tudo. Destacou que a tecnologia não vive sozinha, e que a Inteligência Artificial também não nasce isolada – precisa ser treinada e, para isso, exige pessoas. Foi a soma de profissionais extremamente competentes, trabalhando nos bastidores, que possibilitou essas inovações tecnológicas.

#### **Agradecimento do presidente executivo da ABEP-TIC**

Após a conclusão da apresentação, o presidente executivo da ABEP-TIC expressou seus agradecimentos pela exposição realizada e pelo compromisso demonstrado. Destacou como fundamental a parceria estabelecida entre a SPGGRS e as PRODs, uma vez que esta colaboração transformou radicalmente as condições para que os estados alcançassem efetivamente a maturidade tecnológica necessária.

O Sr. Francisco convenceu-se de que, unidos pelo propósito comum de elevar a capacidade tecnológica do país, lograram alcançar um funcionamento mais eficiente. O Brasil necessitava dessa transformação, e essa demanda já se tornou presente.

A necessidade mostrou-se urgente desde o princípio. O atraso no desenvolvimento tornara-se evidente. Ao depararem-se com cenários complexos, tal realidade apenas se confirmou. Como se prepararam adequadamente e contaram com o auxílio da tecnologia - tanto para resolver problemas quanto para encontrar soluções ágeis -, superaram todos os obstáculos que surgiram. Assim, sua capacidade de enfrentar desafios resultou diretamente desse engajamento coletivo e da manutenção desse compromisso.

O aspecto mais relevante revelou-se a combinação de competência, responsabilidade e resiliência que demonstraram. Apoiaram-se nesse ideal ao implementarem a ROCA no Rio Grande do Sul, iniciativa que comprovou sua eficácia. Com o apoio recebido, a ABEP-TIC estruturou-se solidamente e, em conjunto, alcançaram o objetivo de promover contínuo progresso nacional. Ao final, foi reiterado os agradecimentos das PRODs da ABEP-TIC.

|                          |                                                                                             |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Assuntos Internos</b> |                                                                                             |
| <b>Tema :</b>            | <b>“Status Comissão de IA e Seminário”</b>                                                  |
| <b>Condução:</b>         | André Sucupira – PRODESP<br>Melina Ferracini – Gerente de Inovação e Indicadores da PRODESP |

O Sr. André Sucupira iniciou sua apresentação informando que o mundo mudou, saiu da condição de risco para uma abertura muito maior, e que o Brasil entrou em desencontro com o que o mundo pensou. Conforme a introdução ao PL 2.338/23, apresentou o Histórico Legislativo Brasileiro do período de 2021 a 2024, que buscou o equilíbrio necessário para balancear a inovação tecnológica e a proteção de direitos fundamentais. Acrescentou ainda que seu marco regulatório representou tentativas de estabelecer diretrizes claras de IA no Brasil, porém o texto aprovado no Senado apresentou impactos que demandaram revisões. Destacou ainda que o objetivo é trazer um projeto substitutivo com a realidade atual.

O palestrante acrescentou que quando se iniciou o Projeto de Lei de IA, foi necessário realizar uma análise de risco, pois pôde-se elencar 39 obrigações em outros países, 69 obrigações no Brasil, insegurança jurídica, custos elevados, restrição à inovação e barreiras administrativas. Destacou ainda que, naquele momento, o trabalho da Comissão de IA da ABEP-TIC teve urgência em relação à integração das emendas, ao preenchimento de lacunas, à segurança jurídica, ao incentivo à inovação e às parcerias público-privadas.

Na continuidade, ele apresentou as principais ideias, discorreu sobre cada uma delas para inclusão no novo texto, a saber: Flexibilidade Regulatória, Classificação de Riscos Abrangente, Fomento à Pesquisa e Parcerias Público-Privadas, Responsabilidade Civil Proporcional, Promoção da Autonomia Tecnológica, Alinhamento com Padrões Globais, Estímulo à Criatividade e Inovação e, por fim, Inclusão Social e Ético-Cultural.

Em seguida, o Sr. André Sucupira passou a palavra para a Sra. Melina Ferracini – Gerente de Inovação e Indicadores da PRODESP. Ela informou que trabalhou em várias frentes, salientou a importância do preenchimento do formulário para garantir adesão e mencionou que alguns estados ainda não haviam respondido, dentre eles MG, Pará, Piauí e RJ. Reforçou a necessidade de documentos consolidados de boas práticas e destacou que é necessário unir esforços em prol desse trabalho.

Os palestrantes salientaram que, nesse sentido, foi apresentado o trabalho da Comissão de IA da ABEP-TIC, o qual estruturou emendas que reformulam parcial ou totalmente artigos críticos do PL 2.338/23. O objetivo foi mitigar efeitos econômicos e jurídicos negativos para o setor público. A Squad de Regulação desenvolveu propostas específicas para os pontos problemáticos do texto.

Ao finalizar os palestrantes agradeceram à Coordenação do mapeamento e convidaram os interessados a integrar a comissão, ressaltando que, conforme a aprovação do texto do Projeto de Lei, seriam bem-vindos a participar. Completou afirmando que, a partir de 9 de maio, seria enviado um convite para as PRODS.

|                                |                                                                                             |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Apresentação da Empresa</b> | <b>OMNI AI + PMGT + XERLOCK</b>                                                             |
| <b>Tema:</b>                   | <b>“Plataforma de Governança de Dados como base para Transformação Digital nos Estados”</b> |
| <b>Condução:</b>               | Hamilton Alves Pessoa - Sênior – Xerlock                                                    |

O Sr. Hamilton iniciou sua explanação destacando a importância da união de esforços para fortalecer o Rio Grande do Sul, mencionando como foi gratificante conhecer as ações resultantes dessa colaboração. Em seguida, apresentou a empresa Xerlock – Governança de Dados e questionou o público sobre a diferença entre fazer gestão e governar. Ele respondeu que fazer gestão consistia em garantir que as coisas fossem feitas corretamente, enquanto governar significava assegurar que as coisas certas fossem feitas.

Ao discorrer sobre desafios de compartilhamento de dados, o palestrante levantou dúvidas frequentes no contexto estadual. Primeiramente, questionou quais dados o Estado possuía, referindo-se à necessidade de mapear informações críticas, como dados socioeconômicos e de infraestrutura. Em segundo lugar, indagou sobre a responsabilidade pelos dados, enfatizando a importância de identificar os detentores das informações, como secretarias e órgãos públicos.

Na sequência, abordou a atualização dos dados, mencionando a criação de políticas para manter a qualidade e a integração de sistemas. Por fim, tratou do controle de acesso, citando a definição de níveis de permissão alinhados à LGPD e o uso de tecnologias como criptografia.

O Sr. Hamilton relacionou esses pontos aos desafios do Rio Grande do Sul, explicando que a governança de dados era essencial para integrar esforços entre municípios, estado e União, além de garantir transparência em situações de crise. Ele concluiu que, sem governança estratégica, não haveria direção clara para o uso dos dados, e sem gestão operacional, não existiria execução eficiente — equilíbrio fundamental para transformar informações em ações concretas.

O palestrante destacou que a Xerlock – Gov. de Dados, base para transformação digital, atuava como uma govtech especializada em soluções de Analytics & Data Mining com Inteligência Artificial. Ele ressaltou que a empresa acumulou mais de 135 mil horas de projetos de impacto no Setor Público, atuando em áreas como governança de dados, inteligência investigativa e auditorias. Complementou informando que a Xerlock foi premiada em 2021, 2022 e 2023 por sua excelência e inovação em soluções tecnológicas para a administração pública.

Ao contextualizar a expertise da empresa, o Sr. Hamilton explicou que a combinação de governança de dados, análise preditiva e IA permitia otimizar processos críticos, como a identificação de fraudes ou a priorização de recursos em crises. Citou exemplos de como a plataforma da Xerlock já havia sido aplicada em projetos de reconstrução de regiões afetadas por desastres, integrando dados de múltiplas fontes para subsidiar decisões estratégicas.

Reforçou que a experiência da Xerlock no Setor Público a qualificava para apoiar o Rio Grande do Sul em desafios complexos, garantindo transparência, eficiência e conformidade no uso de dados públicos.

O Sr. Hamilton ainda, listou as principais vantagens da Xerlock – Governança de Dados, detalhando cada uma para a plateia. Primeiramente, destacou a gestão de coleções de dados; o processo de ingestão de conjuntos de dados automatizados (wizard); o monitoramento de catálogos, processamento e estrutura de dados; a montagem de entidades/dados mestres e ontologias/referências (grafos); o alinhamento com a LGPD, especialmente para dados sensíveis cadastrais; a camada de segurança aplicada em APIs ou JDBC; e, por fim, o controle total do acesso às coleções de dados de forma segura e auditável. Complementou mencionando o processo de anonimização nativo, a adequação às camadas de qualidade de dados (bronze, prata e ouro) e a classificação das informações conforme confiabilidade e prontidão para uso analítico.

O palestrante reforçou que a segurança no acesso aos dados compartilhados era um diferencial da plataforma, garantindo proteção contra vazamentos e acessos não autorizados. Em seguida, apresentou casos de referência para ilustrar a aplicação prática das soluções. Citou o Governo do Estado de Pernambuco (ATI) Como exemplo, onde a Xerlock implementou produtos de dados que integraram informações críticas de múltiplas secretarias, otimizando a tomada de decisão.

Dentre as soluções destacadas, incluiu a Solução de Auditoria de Folha de Pagamento, utilizada por prefeituras para identificar inconsistências e fraudes em folhas salariais, gerando economia e conformidade. No caso de uso "Ganho de Performance & Segurança no Acesso", explicou como a plataforma reduziu o tempo de processamento de dados em 60% e fortaleceu a proteção de informações sensíveis.

Na área de Geo Inteligência, descreveu a aplicação de Inteligência Geográfica para mapear áreas de risco, otimizar a alocação de recursos públicos e monitorar políticas urbanas. A análise de vínculos (através de grafos) foi utilizada para identificar relações fraudulentas em licitações, enquanto as soluções de auditoria de folha de pagamento ajudaram municípios a economizar recursos com a detecção de servidores "fantasmas".

Por fim, mencionou um projeto desenvolvido para a Secretaria da Saúde, em que a plataforma integrou dados epidemiológicos, estoques de medicamentos e demandas hospitalares, permitindo respostas ágeis a emergências sanitárias. Todos os casos, segundo ele, demonstraram como a Xerlock combinou tecnologia, governança e conformidade para entregar eficiência e transparência ao Setor Público.

Finalizando ele agradeceu a oportunidade desejando um bom regresso a todos.

|                                |                                                                                                               |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Apresentação da Empresa</b> | <b>BRISANET + INORPEL CYBERSECURITY</b>                                                                       |
| <b>Tema:</b>                   | <b>“O que acontece quando duas gigantes se unem?”</b>                                                         |
| <b>Condução:</b>               | Vinícius Andrade (Gerente Comercial B2B - Brisanet) e Hugo Raposo (Diretor Comercial - Inorpel CyberSecurity) |

O Sr. Hugo, Diretor Comercial da Inorpel, iniciou sua fala agradecendo à ABEP-TIC pelo espaço concedido. Informou que esteve acompanhado pelo Sr. Vinicius, Gerente Comercial da BrisaNet, e ressaltou que essa era sua primeira participação no evento. Explicou que o objetivo da apresentação foi dar visibilidade às empresas, destacando a relevância da BrisaNet no Nordeste e sua história de empreendedorismo no Brasil.

Complementou que a Inorpel, também sediada no Nordeste, uniu-se à BrisaNet há quatro anos, impulsionada por demandas do setor público. Frisou que, na época, houve uma necessidade clara por soluções completas (desde a implantação até a sustentação de projetos), o que exigiu a fusão do know-how das duas empresas. Encerrou reiterando o agradecimento ao setor público por criar oportunidades que fortaleceram a parceria e garantiram a entrega de resultados eficientes.

O palestrante enfatizou que, apesar dos desafios estruturais (como a necessidade de infraestrutura física), as duas empresas conseguiram garantir uma cobertura nacional, adaptando-se às demandas práticas do setor público. Ressaltou que essa capacidade operacional permitiu atender projetos complexos em diversas regiões do país, combinando expertise técnica e logística.

Em seguida alertou que vivemos uma guerra cibernética constante, na qual o diretor de Segurança da Informação não tem descanso, dada a criticidade da proteção de dados. Explicou que falhas nessa área causariam impactos diretos na continuidade das operações das organizações, colocando em risco não apenas a eficiência, mas também a reputação institucional.

O palestrante acrescentou que, nesse contexto, a parceria entre BrisaNet e Inorpel foi estratégica não apenas para mitigar riscos, mas também para garantir soluções robustas ao setor público. Alertou sobre a importância de elaborar projetos bem definidos de conectividade integrados à segurança cibernética, capazes de trazer tranquilidade aos profissionais que ocupam cargos de alta responsabilidade.

Frisou que, em um cenário de ataques constantes, a ausência de um planejamento claro nessas áreas expõe organizações a vulnerabilidades críticas, comprometendo operações essenciais. Defendeu que a combinação de infraestrutura física (ponto forte das empresas) e protocolos de segurança digital permitiu oferecer respostas completas, alinhadas às exigências do setor público.

Na sequência, o Sr. Hugo apresentou o triângulo da segurança cibernética (modelo da SC), composto pelo tripé pessoas, processos e tecnologia. Ele referenciou que era necessário definir processos e questionou: Como tangibilizar o processo, atualmente, para o cliente? Em outras palavras, Como transformar uma ideia complexa ou um conceito digital em algo facilmente percebido, compreendido e aplicado por um usuário ou sistema?

Isso ocorre porque, para implementar um processo, existem discussões e, frequentemente, resistências dentro das organizações. A implantação de um processo relacionado a uma atividade tão crítica quanto a digitalização tornou-se um desafio, já que o mundo havia se tornado totalmente digital, e governos e prefeituras também seguem essa tendência. Diante desse cenário, enfrentar essa problemática de processos tornou-se uma etapa obrigatória.

A pergunta que se faz foi: Quem validaria esse processo para o cliente? Diante disso, a Inorpel optou por utilizar o mercado para realizar as creditações (reconhecimento formal da qualidade e dos padrões de programas em áreas como computação, garantindo o cumprimento de critérios estabelecidos por órgãos acreditadores). Para isso, a empresa trabalhou intensamente nas creditações de mercado, utilizando a Organização Internacional de Padronização (ISO SOC2) como referência, e buscou obter do mercado a credibilidade para seu trabalho.

O Sr. Hugo informou que, no que diz respeito ao pilar "pessoas", destacou que até mesmo fabricantes de marcas reconhecidas mundialmente avaliam o trabalho da INORPEL. Neste ano, a empresa recebeu prêmios da Fortinet, posicionando-se entre as principais do setor. Um dos reconhecimentos foi o de "Melhor empresa fornecedora de serviços de segurança cibernética para outras organizações (MSSP)". Outro destaque foi o prêmio relacionado ao nível de especialização e certificações técnicas. Isso demonstra que, em um curto período de tempo, a INORPEL alcançou um elevado grau de qualificação, o que evidencia que o mercado está validando seu desempenho.

Por fim, abordou o pilar da tecnologia, ressaltando que ela é essencial — sem ela, nada acontece. No tripé formado por pessoas, processos e tecnologia, reforçou que não há como se destacar sem excelência nos três aspectos.

Em seguida, ele passou a palavra ao Sr. Vinícius, que se apresentou como Responsável Comercial da BRISANET para o mercado governamental. Ao apresentar a empresa, explicou que a BRISANET é uma operadora localizada no Nordeste no interior do Ceará, com forte foco em infraestrutura. Comentou que tem dialogado com diversas empresas e observado os desafios que enfrentam para se tornarem cada vez mais digitais. Destacou que, ao visitar os estados, percebe o quanto é difícil manter o mesmo nível de digitalização ao interiorizar os serviços, evidenciando as barreiras existentes na expansão da transformação digital para regiões mais afastadas.

A BRISANET teve um crescimento que partiu do interior em direção aos grandes centros urbanos, o que está alinhado com as necessidades dos estados. Atualmente, opera com infraestrutura de fibra óptica em mais de 158 cidades, demonstrando uma escalabilidade significativa. É considerada uma das maiores empresas de data center do Brasil com presença interiorizada, oferecendo esse tipo de serviço aos governos estaduais. Ao falar sobre sua base de clientes, destacou que a BRISANET já ultrapassou a marca de 1,5 milhão de assinantes. Sua rede é responsável por sustentar grande parte da conectividade em toda a região Nordeste.

Ele apresentou gráficos relacionados à matriz de tráfego, destacando que a BRISANET possui a rede mais segura para a hospedagem de qualquer tipo de serviço. Enfatizou que a empresa é a mais nova operadora móvel 5G do país, com entrada em larga escala na região Nordeste, e que atualmente conta com mais torres dedicadas ao 5G do que todas as demais operadoras na região. Ao abordar os serviços oferecidos, o palestrante informou que a BRISANET disponibiliza: rede móvel 5G, conectividade, videomonitoramento, telemedicina, serviços em nuvem (cloud), telefonia fixa avançada e cibersegurança — esta última fornecida em parceria com a INORPEL.

Na sequência, exibiu um vídeo institucional para que a plenária pudesse conhecer melhor a empresa.

Os palestrantes agradeceram imensamente a oportunidade. Destacaram que a BrisaNet e a Inorpel focaram fortemente no portfólio de soluções voltadas ao mercado governamental, pois entenderam os desafios específicos desse setor. Mencionou que a preocupação das empresas foi além da implantação de projetos, já que buscaram oferecer soluções sustentáveis que garantiram continuidade e resultados duradouros. Frisou que foi uma honra estar no evento, apresentar os serviços e reconheceu a relevância da parceria para o futuro. Encerrou reforçando o agradecimento pela confiança e pelo espaço concedido."

|                          |                                                                                           |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Assuntos Internos</b> |                                                                                           |
| <b>Tema:</b>             | “Apresentação Institucional ABEP-TIC para a venda de cotas para o SECOP pelos Presidentes |
| <b>Condução:</b>         | Thiago Chagastelles – CEO Network Eventos                                                 |

Nesse momento, permaneceram na plenária apenas as PRODs associadas à ABEP-TIC. O Sr. Thiago deu início à sua apresentação trazendo alguns informes, entre eles, a missão internacional aos Estados Unidos, prevista para ocorrer entre os dias 26 de junho e 6 de julho. Informou que as cotas para participação já estão esgotadas.

Em relação às cotas de patrocínio para o SECOP 2025, destacou que o evento é considerado o “Oscar do Setor Público”, por ser o maior e mais relevante encontro da área, já tendo contado com a presença de governadores e representantes de alto escalão. A proposta é continuar agregando diferentes níveis de governo ao evento.

Com o objetivo de ampliar a visibilidade da ABEP-TIC e incentivar a realização de novos eventos, foi criada uma nova cota de patrocínio denominada “Cobre”, destinada a apoiar a expansão da associação para outros estados e permitir o convite a representantes locais, para que possam apresentar suas empresas.

Por fim, o Sr. Thiago apresentou o quadro das empresas apoiadoras e a prestação de contas da ABEP-TIC, e os eventos programados para o ano. Encerrou sua fala reforçando que, para alcançar novos patamares, é essencial o engajamento e o apoio contínuo das PRODs de todo o Brasil.

Finalizando os trabalhos ocorreu a última apresentação

|                                |                                                                                                                          |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Apresentação da Empresa</b> | <b>3STRUCTURE + VEEAM + EXAGRID</b>                                                                                      |
| <b>Tema:</b>                   | "De Visão à Realidade: O Case MTI e o Impacto de Soluções Tecnológicas para Governança Pública do Estado do Mato Grosso" |
| <b>Condução:</b>               | Raul Cesar Costa - Account Manager - South Brazil – Zadara                                                               |

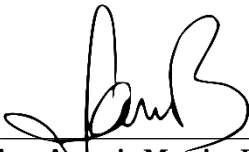
**Em virtude da limitação do tempo disponível, a coordenação do evento optou por transferir a apresentação para a próxima reunião ordinária das Associadas da ABEP-TIC.**

## **SORTEIO**

Ao término dos trabalhos, realizou-se um sorteio de brindes exclusivos entre os participantes, como forma de agradecimento pela presença e contribuição de todos.

## **ENCERRAMENTO**

Ao encerrar a reunião, o Presidente Executivo da ABEP-TIC, Sr. Francisco, desejou a todos os participantes do evento um bom retorno, informando que “foi um prazer enorme recebê-los e que tem a certeza de que estaremos cada vez mais envolvidos em nossas realizações”. Não havendo mais assuntos a tratar, às 12h15, a reunião foi encerrada.



---

**Francisco Antonio Martins Barbosa**  
Presidente Executivo da ABEP-TIC



## **ANEXO IV – REQUERIMENTO**

Subject: Solicitação de Anulação da Questão – 1.2 da Dimensão I do Índice ABEP-TIC 2025  
To: [abep@abep-tic.org.br](mailto:abep@abep-tic.org.br) <[abep@abep-tic.org.br](mailto:abep@abep-tic.org.br)>  
Cc: José Muniz Rebouças <[jose.reboucas@prodeb.ba.gov.br](mailto:jose.reboucas@prodeb.ba.gov.br)>, Edelvino da Silva Goes Filho <[edelvino.goesfilho@saeb.ba.gov.br](mailto:edelvino.goesfilho@saeb.ba.gov.br)>, Katia Argolo de Castro <[katia.castro@prodeb.ba.gov.br](mailto:katia.castro@prodeb.ba.gov.br)>

Prezados(as),

Venho, por meio deste, solicitar formalmente a **anulação da questão 1.2 da Dimensão I – Capacidades de Ofertar Serviços Digitais, incluída na avaliação de 2025 no âmbito do Índice ABEP-TIC de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital.**

Na referida questão, nossa resposta indicou que 40% da população utiliza a plataforma [ba.gov.br](http://ba.gov.br), conforme evidências públicas apresentadas por meio de link público (<https://www.ba.gov.br/indicadores-gerais>) e capturas de tela da plataforma oficial ([ba.gov.br](http://ba.gov.br)) e dados demográficos do site do IBGE, ambas fontes confiáveis, atualizadas e acessíveis ao público.

Contudo, o parecer avaliativo classificou a evidência como “incompleta”, justificando que seria necessário convalidar a informação com um “**log rastreável de usuários cadastrados**”. Porém, nesta situação vale destacar que:

1. A plataforma possui uma página pública (<https://www.ba.gov.br/indicadores-gerais>) que exibe em tempo real o número de cidadãos cadastrados (5.968.726, conforme evidenciado). Atualizado na data de hoje para 6.366.704;
2. A base populacional total do Estado da Bahia, conforme dados do IBGE, é de aproximadamente 14,8 milhões de habitantes, o que sustenta o cálculo do percentual informado (cerca de 40%);
3. O envio de logs técnicos não garante, por si só, a veracidade das informações, especialmente quando comparado a dados públicos disponíveis em plataformas oficiais. O próprio log poderia ser manipulado ou interpretado de forma equivocada sem contexto técnico adequado;
4. A exigência de envio de logs contendo informações associadas a cidadãos pode ferir a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), especialmente se implicar o compartilhamento de dados pessoais ou sensíveis com terceiros sem a devida base legal ou consentimento dos titulares.

A plataforma [ba.gov.br](http://ba.gov.br) não utiliza o login [gov.br](http://gov.br), mas sim um sistema próprio de autenticação do Estado, o que reforça a autonomia e a integridade das evidências apresentadas por meio da visualização pública dos dados, respeitando a LGPD e os princípios de transparência.

Diante do exposto, solicitamos a anulação da questão, uma vez que as evidências apresentadas são robustas, públicas, verificáveis e estão alinhadas com os critérios esperados para comprovação do uso da plataforma digital pelo cidadão.

Agradecemos pela atenção e ficamos à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais ou envio complementar de informações, caso necessário.

Atenciosamente,

**Igor Takenami**

Diretor de Transformação Digital

SAEB/SGI

**Telefone: 9.9916-4661**

# GOVERNO DO ESTADO



## SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO