



## **Índice “Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital”**

### **Um breve histórico**

A parceria entre a ABEP-TIC – Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação e o CLP – Centro de Liderança Pública, para a criação do Índice “Oferta de Serviços Públicos Digitais” que comporá por meio de indicador no Ranking de Competitividade dos Estados, foi formalizada em 25 de julho de 2019. A primeira atividade do Plano de Trabalho foi realizada em 15 de janeiro de 2020 em Brasília/DF. Para a execução deste projeto foi criado um Comitê do Ranking Governo Digital, formado por representantes do CLP, da ABEP-TIC e do GTD.GOV - Grupo de Transformação Digital dos Estados e Distrito Federal.

Além do índice “Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital”, foi definido também a criação do índice de “Infraestrutura Digital de *Backhaul* dos Governos Estaduais e Distrital”, tendo como fonte de dados Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL). Foram também adotadas as premissas, os índices a serem considerados, as questões que fariam parte de cada índice, a metodologia de coleta, análise e divulgação dos dados, e as datas previstas para cada etapa do processo.

O índice “**Infraestrutura Digital de *Backhaul* dos Governos Estaduais e Distrital**” irá compor o Pilar “**Infraestrutura**” do Ranking de Competitividade dos Estados e o índice “**Oferta de Serviços Digitais dos Governos Estaduais e Distrital**” o Pilar “**Eficiência da Máquina pública**”.

As premissas adotadas foram de que os dados deveriam ser obtidos por meio de bases de dados públicas com informações já disponíveis, e de dados primários captados pela ABEP-TIC. Sob essa perspectiva, os índices definidos foram:

<b>Nome Índice</b>	<b>Pilar no Ranking de Competitividades dos Estados do CLP</b>	<b>Fonte</b>
Infraestrutura Digital de <i>Backhaul</i> dos Governos Estaduais e Distrital	Infraestrutura	Dados fornecidos pela ANATEL
Oferta de Serviços Digitais dos Governos Estaduais e Distrital	Eficiência da Máquina pública	Dados coletados pela ABEP-TIC junto aos Governos Estaduais e Distrital e às suas afiliadas ABEP-TIC



Para o índice *Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital* foram definidas 23 questões fundamentadas na Lei 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), Lei 13.726/2018 (Lei da Desburocratização e da Simplificação) e o Projeto de Lei 3.443/2019 – que define parâmetros para o Governo Digital. O objetivo deste índice é mensurar a capacidade de prover e ofertar serviços públicos por parte dos governos estaduais e distrital por meios digitais, bem como a sua regulamentação.

A coleta de dados foi iniciada em 11 de maio de 2020 e finalizada em 04 de junho de 2020 (primeira coleta - 11/05 a 26/05; convalidação - 02/06 a 04/06/20). O processo de análise iniciou no dia 27 de maio de 2020 e finalizou no dia 08 de junho de 2020, data que o Índice foi entregue ao CLP, para fins de incorporação dos dados ao conjunto de indicadores do Ranking de Competitividade dos Estados.

### Metodologia

As informações foram coletadas por meio de uma *survey* enviada por e-mail aos Governadores dos 26 Estados e do Distrito Federal e aos Presidentes das Companhias Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) no dia 11 de maio de 2020, contendo um formulário eletrônico para preenchimento. Foi dado o prazo até 26 de maio de 2020 para o recebimento das respostas.

O formulário eletrônico com 23 questões fechadas foi baseado no atendimento à legislação de governo digital supramencionadas. As questões foram divididas em três dimensões:

- 1) **Capacidades para a Oferta Digital de Serviços** – com dez questões relativas à Carta de Serviços e o Portal de Serviços;
- 2) **Oferta de Serviços Digitais** – com os dez principais serviços públicos digitalizados; e,
- 3) **Regulamentação sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos** – com três questões relativas à estas regulamentações.

Cada uma das três dimensões recebeu pesos na pontuação, que somados totalizaram 100%. As dimensões “Capacidades para a Oferta Digital de Serviços” e “Oferta de Serviços Digitais” receberam o peso de 45% cada sobre a pontuação final. A terceira dimensão “Regulamentação”, correspondeu a um peso de 10%. Nas duas primeiras dimensões, cada questão graduou-se de 0 até 4,5, enquanto na terceira dimensão a questão 1.3.1 graduou de 0 até 5 e as outras duas de 0 até 2,5. Cabe ressaltar que, por consenso do Comitê Consultivo na reunião de 05 de junho de 2020, as duas primeiras alternativas da questão 1.1.1 pontuaram o mesmo valor (4,5) e a última correspondeu a zero. As dimensões, as questões e a pontuação máxima de cada questão são apresentadas na Tabela 1.

Cabe ressaltar, entretanto, que a pontuação computada pelo formulário digital “Google Forms”, por limitação da ferramenta, quando do seu

preenchimento, não seguiu exatamente a graduação concebida, pois havia dificuldades em tratar os pesos no formato decimal e outras restrições. Ela foi utilizada de parâmetro inicial, sendo convertida em seguida para os pontos relacionados na Tabela 1.

Tabela 1 - Questões do Índice “Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital”

<b>1.1.</b>	<b>Capacidades para a Oferta Digital de Serviços</b>	<b>45</b>
1.1.1	O Governo Estadual/Distrital tem um Portal único, sítio eletrônico oficial para a disponibilização de informações institucionais, notícias e prestação de serviços públicos?	4,50
1.1.2	O Governo Estadual/Distrital disponibiliza no portal único o quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados?	4,50
1.1.3	Tem sistema de agendamento digital de serviços?	4,50
1.1.4	Existe metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados?	4,50
1.1.5	Tem acesso digital único (login) dos usuários aos serviços públicos, com nível de segurança compatível com o grau de exigência, natureza e criticidade dos serviços públicos?	4,50
1.1.6	Tem gestão de cadastro digital e perfil do cidadão?	4,50
1.1.7	A manifestação de ouvidoria pode ser feita pelo portal de serviços de forma integrada (com a mesma sessão/login)?	4,50
1.1.8	Tem solução para geração e tramitação de processos administrativos eletrônicos (Ex.: SEI)?	4,50
1.1.9	Tem solução de peticionamento digital?	4,50
1.1.10	Tem metodologia online para receber e tratar solicitações de simplificação de serviços (Ex.: Simplifique – Governo Federal)?	4,50
<b>1.2.</b>	<b>Oferta de Serviços Digitais</b>	<b>45</b>
1.2.1	Tem matrícula online nas escolas estaduais?	4,50
1.2.2	Tem consulta online das notas e frequências dos alunos?	4,50
1.2.3	Tem teleatendimento por videoconferência?	4,50
1.2.4	Tem registro digital para abertura e alteração online de empresas?	4,50
1.2.5	Tem registro digital para fechamento e/ou extinção online de empresas?	4,50
1.2.6	Emite Nota Fiscal Eletrônica ao Consumidor (NFC-e)?	4,50
1.2.7	Tem solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade (RG)?	4,50
1.2.8	Tem solicitação online de 2ª via de Carteira Nacional de Habilitação (CNH)?	4,50
1.2.9	Tem Boletim de Ocorrência online de Acidente de Trânsito sem Vítima?	4,50
1.2.10	Tem Boletim de Ocorrência online de Furto?	4,50
<b>1.3.</b>	<b>Regulamentação sobre Modernização para a Oferta de Serviços Públicos</b>	<b>10</b>
1.3.1	A Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) foi regulamentado via Decreto no Governo Estadual/Distrital?	5,00
1.3.2	O Art. 5º da Lei Federal 13.726/2018 (Desburocratização e Simplificação) foi regulamentado via Decreto no Governo Estadual/Distrital?	2,50
1.3.3	O funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços foi regulamentado via Decreto no Governo Estadual/Distrital (Ex.: Decreto Federal 9.756/2019)?	2,50

Fonte: Comitê do Índice “Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital” – ABEP-TIC (2020)



Para avaliar e homologar as respostas dos Estados, foram criadas a Comissão Técnica de Avaliação e o Comitê Consultivo, formalizados por meio da Portaria ABEP-TIC nº. 1 de 30 de maio de 2020.

A primeira fase das análises iniciou em 27 de maio de 2020, com os procedimentos de tabulação das respostas. Nos casos em que tanto a Administração do Estado quanto a entidade de TIC, filiada da ABEP-TIC, preencheram e enviaram os formulários, tomou-se aquele que obteve maior pontuação como base de referência e foram agregados a este, os dados do 2º formulário. Na sequência, criou-se uma coluna nomeada “Comprovação” após cada questão. Essa coluna foi preenchida com uma das quatro siglas correspondentes a comprovação ou não das evidências apresentadas, conforme Tabela 2.

Tabela 2 - Status de Comprovação

Sigla	Status da Comprovação
CE	Comprovada Evidência
NC	Não Comprovada Evidência
NA	Não se Aplica
FE	Faltou Indicar a Evidência

Fonte: Comitê do Índice “Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital” – ABEP-TIC (2020)

Foram sinalizados como CE (Comprovada Evidência) os casos que apresentaram as informações necessárias para confirmação da resposta escolhida. Com NC (Não Comprovada Evidência) foram classificados os casos em que a evidência apresentada não fora suficiente para comprovar a resposta escolhida. Os casos classificados como Não se Aplica (NA) foram aqueles que a resposta foi “NÃO”, desobrigando a comprovação. Por fim, quando o Estado respondeu “SIM” mas não indicou a evidência para comprovação, os casos foram classificados como FE (Faltou Indicar a Evidência). Sempre que uma evidência foi considerada insuficiente para comprovação, além do status foi inserida nas respectivas células uma das anotações padronizadas apresentadas na Tabela 3.

Tabela 3 - Anotações Padronizadas da Avaliação da Primeira Fase (Preliminar)

<b>Link quebrado</b>	O link apresentado não é válido e não pôde ser acessado.
<b>Informação específica não localizada</b>	Informações específicas de que se tratam as perguntas não puderam ser comprovadas nos links apresentados. Recomenda-se que o link informado seja o mais atrelado possível a pergunta e resposta sinalizada.
<b>Exige login para comprovação</b>	Para comprovação das informações são necessários <i>logins</i> ou informações adicionais (como números de documentos ou matrículas). Recomenda-se que se envie <i>prints</i> para documentação dos processos.
<b>Faltou resposta</b>	A pergunta não foi respondida e as evidências não foram apresentadas.
<b>Ambiente em homologação não aceito</b>	Como acertado, ambientes em homologação não foram considerados como evidência comprovada.
<b>Falta evidência para comprovação em outros serviços</b>	Embora a pergunta se refira a mais de um serviço, a comprovação apresentada se restringe a um caso específico (Exemplo: simplificação de processos apenas para empresas)
<b>Falta evidência da integração com login</b>	Apesar de poder ser comprovada a evidência da existência do serviço, sua integração em um <i>login</i> ou acesso não pôde ser confirmada.

Fonte: Comitê do Índice "Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital" - ABEP-TIC (2020)

Com o resultado da análise preliminar, foi constatado um grande número de evidências que não puderam ser devidamente comprovadas. Em posse disso, e também conforme planejado, o Comitê Consultivo realizou uma fase de convalidação via e-mail, no dia 02 de junho. Nesta solicitação foram anexados o resultado do julgamento preliminar das evidências (status e comentários), solicitando aos Estados uma reavaliação dos pontos levantados, a correção de respostas anteriores (quando necessário) e a apresentação de evidências adicionais ou complementares.

Além disso, foi orientado que as alterações e complementações deveriam ser informadas na linha seguinte, não sobrepondo as respostas já enviadas da linha anterior da planilha eletrônica. Orientou-se também que as evidências poderiam ser apresentadas em *prints* de tela (onde coubesse), mas precisariam advir de ambientes de produção, não sendo admitidas evidências de aplicativos em fase de projeto ou desenvolvimento. Foram ainda enviadas informações adicionais às questões, com a finalidade de dirimir eventuais ambiguidades de entendimento. Por fim, foi sinalizado que as respostas deveriam retornar impreterivelmente até às 19h do dia 04 de junho de 2020 (quinta-feira), destacando ser esta a segunda e última rodada de respostas. Foi enviado um segundo e-mail, no dia seguinte (03 de junho de 2020), informando e corrigindo uma discrepância nos metadados contida no e-mail enviado no dia 02 de junho.

É relevante ressaltar que tanto nas respostas da primeira rodada, quanto na planilha enviada para convalidação, os pontos não refletiam o resultado do julgamento preliminar, refletiam tão somente as informações fornecidas pelos Estados.



O procedimento da análise final compreendeu quatro cuidadosas fases de revisão das evidências: duas rodadas feitas por pares, com especialistas da Comissão Técnica; uma auditoria pelos especialistas do Comitê Consultivo; e uma revisão feita de forma automática comparando as fases anteriores.

Encerrando o processo de avaliação do *“Índice Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital”*, as informações com a pontuação, o ranqueamento e as questões foram enviadas ao CLP no dia 08 de junho de 2020.

Brasília, 08 de junho de 2020.

### **COMISSÃO TÉCNICA DE AVALIAÇÃO**

(Portaria ABEP-TIC nº. 1 de 30 de maio de 2020)