



**GTD.GOV**

**IMPACTO DO  
GOVERNO DIGITAL  
NA EFICIÊNCIA DA  
MÁQUINA PÚBLICA E  
NA COMPETITIVIDADE  
DOS ESTADOS  
BRASILEIROS**



@ 2021 Grupo de Transformação Digital dos Governos Estaduais e Distrital (GTD.GOV), Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração (CONSAD), Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC).

Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 In internacional. A sua reprodução e divulgação total ou parcial está autorizada, desde que citada a fonte.

---

G721i

*Impacto do Governo Digital na Eficiência da Máquina Pública e na Competitividade dos Estados Brasileiros. [recurso eletrônico]. Thiago José Tavares Ávila, Allisson Nascimento Gonçalves da Silva, Pedro Kritski, José Lutiano Costa da Silva, Beatriz Barreto Brasileiro Lanza, José Henrique Nascimento. Brasília,DF.*

*1. recurso online [17 p.].*

*Edição eletrônica.*

*ISBN 978-65-00-19477-7*

*1. Transformação Digital 2. Governo Digital. 3. Indicadores. 4. Governos Subnacionais.*

CDD 350

---

## Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração – CONSAD

### Fabício Marques Santos

Secretário de Estado do Planejamento, Gestão e Patrimônio de Alagoas – SEPLAG/AL  
Presidente do CONSAD

### Inês Carolina Barbosa Ferreira Simonetti Cabral

Secretária de Estado da Administração e Gestão do Amazonas – SEAD/AM  
Conselheira Fiscal do CONSAD

### Bruno Magalhães d' Abadia

Secretário de Administração do Estado de Goiás  
Segundo Vice-Presidente do CONSAD

### Edelvino da Silva Góes Filho

Secretário de Estado da Administração da Bahia SAEB/BA  
Conselheiro Fiscal do CONSAD

### José Luis Cardoso Zamith

Secretaria de Planejamento e Gestão do Rio de Janeiro  
Conselho Fiscal do CONSAD

### Bruno Barreto Cesarino

Secretaria de Estado da Administração de Tocantins  
Conselho Fiscal do CONSAD

### Claudio Leite Gastal

Secretário de Planejamento, Governança e Gestão – SPGG/RS  
Secretário Conselheiro para a Transformação Digital

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

### José Lutiano Costa da Silva

Diretor-Presidente do Centro de Gestão da Tecnologia da Informação do Amapá – PRODAP/AP  
Presidente Executivo da ABEP-TIC

### Tasso de Macedo Lugon

Diretor-Presidente do Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo – Prodest/ES  
Presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC

### Antônio Torres da Paz

Diretor-Presidente da Agência de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí – ATI/PI  
Vice-Presidente do Conselho de Associadas da ABEP-TIC

### Hudyson Santos Barbosa

Diretor Executivo da Diretoria Executiva de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado de Rondônia – DETIC/RO  
Vice-Presidente de Gestão da ABEP-TIC

## Grupo de Trabalho para a Transformação Digital nos Governos Estaduais e Distrital do CONSAD e ABEP-TIC – GTD.GOV

### Thiago José Tavares Ávila

Superintendente de Produção da Informação e do Conhecimento da SEPLAG/AL  
Coordenador Nacional do GTD.GOV – CONSAD

### Maria Aparecida Santos de Oliveira

Gestora de Processos da Superintendência de Gestão da Informação | SGI | SEFAZ /MS  
Coordenadora do Subgrupo de Governança para a Transformação Digital do GTD.GOV Analista de Tecnologia da Informação – Gestora de Processos

### Danilo Scalet

Analista de TI Consultor da Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná – CELEPAR

### José Lutiano Costa da Silva

Diretor-Presidente do Centro de Gestão da Tecnologia da Informação do Amapá – PRODAP/AP  
Coordenador Nacional do GTD.GOV – ABEP-TIC

### Marcos Daniel Martins Souza

Analista de TI da Empresa Mato-Grossense de Tecnologia da Informação - MTI



Este trabalho está licenciado com uma Licença Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional.

Brasil - Fevereiro 2021



# SUMÁRIO EXECUTIVO

Por Thiago Ávila, Allisson Nascimento, Pedro Kritski, Lutiano Silva,  
Beatriz Lanza, José Henrique Nascimento

## Contexto

O Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração (CONSAD) e a Associação Nacional das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação (ABEP-TIC), instituíram, de forma conjunta, em maio de 2019, o Grupo de Trabalho para a Transformação Digital nos Governos Estaduais e Distrital (GTD.GOV).

Este grupo reúne instituições e seus respectivos servidores ou empregados públicos estaduais e distritais afiliados ao CONSAD e à ABEP-TIC.

O Grupo tem o propósito de "transformar a experiência das pessoas, com os serviços públicos, gerando valor de forma simples, próxima e confiável". O GTD.GOV também conta com colaboradores da Academia e do Terceiro Setor e, é apoiado institucionalmente pelo Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID).

Esta pesquisa é uma contribuição do GTD.GOV para a análise da relevância do Índice de Oferta de Serviços Digitais nos Governos Estaduais e Distrital da ABEP-TIC no contexto da competitividade e da eficiência da máquina pública dos estados brasileiros, pelo prisma do *Ranking* de Competitividade dos Estados desenvolvido pelo Centro de Liderança Pública (CLP).

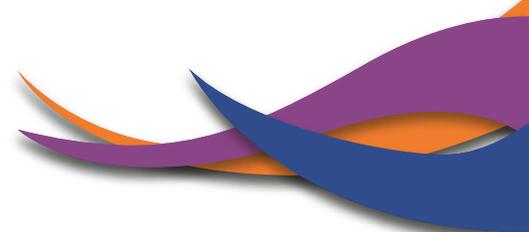
Esta investigação se justifica pela importância do Governo Digital para competitividade de Governos Subnacionais brasileiros, bem como devido a temática de governo digital e o "Índice de Oferta de Serviços Digitais" tornaram-se critérios do supracitado *Ranking* em 2020.

## Metodologia

O objetivo geral desta pesquisa foi analisar o impacto do Governo Digital no *Ranking* de Competitividade e no pilar "Eficiência da Máquina Pública" dos Estados brasileiros a partir da ótica do "Índice de Oferta de Serviços Digitais".

Para isso, foi realizada uma análise quantitativa buscando identificar o peso e o impacto do "Índice de Oferta de Serviços Digitais" no *Ranking* de Competitividade dos Estados, organizado pelo Centro de Liderança Pública - CLP. A partir do cálculo do peso deste índice na medição da competitividade dos governos estaduais brasileiros, pode-se verificar uma mudança de posição em seis dos 27 Estados no *Ranking* de Competitividade dos Estados. Quando se considerou o peso do governo digital no pilar de eficiência da máquina pública, houve uma mudança em 21 dos 27 governos estaduais.

Para identificar o peso do "Índice de Oferta de Serviços Digitais" no *Ranking* de Competitividade dos Estados foram desenvolvidas cinco etapas. Na primeira etapa, foi identificada a metodologia para a estruturação de índices sintéticos. Na segunda, buscou-se compreender a técnica de normalização de dados,



pelo qual os índices são submetidos. Na terceira etapa, compreendeu-se a estrutura de indicadores que compõem o ranking de competitividade dos estados. Na quarta, foi desenvolvido um estudo econométrico para identificar os pesos dos indicadores em todos os pilares do *Ranking* de Competitividade.

Por fim, na quinta etapa, adotou-se um critério de eliminação do peso do “Índice de Oferta de Serviços Digitais” no pilar de Eficiência da Máquina Pública e no *Ranking* de Competitividade, para permitir comparar a performance dos Estados no *Ranking* com os resultados do Índice de Oferta de Serviços Digitais e sem a influência deste Índice na nota geral dos Estados no *Ranking* de Competitividade dos Estados.

Assim, os resultados desta análise, permitiu a discussão de alguns fatores de sucesso e de insucesso dos governos estaduais no que se refere à transformação digital em nível subnacional no Brasil.

## Contextualização

### O Ranking de Competitividade dos Estados do CLP

O Ranking de Competitividade dos Estados - RCE é um índice sintético concebido pelo CLP<sup>1</sup> em 2011 e anualmente atualizado. O desenvolvimento técnico iniciou-se a cargo da *Economist Intelligence Unit*, e após 2015 passou por aprimoramentos com a entrada da Tendências Consultoria Integrada, nos quais consolidou a atual metodologia de cálculo, parâmetros e dinâmica entre os pilares e indicadores. O RCE tem o intuito de avaliar e incentivar a melhoria de indicadores finalísticos na gestão pública, gerando diagnósticos e direcionamentos para a atuação dos líderes públicos estaduais. A partir de sua metodologia de comparação dos 27 estados brasileiros nos indicadores e pilares avaliados, os gestores públicos têm sob suas mãos uma ferramenta que permite avaliar a administração pública, diagnosticar e eleger prioridades.

Segundo o Centro de Liderança Pública, hoje são 22 estados brasileiros que utilizam o Ranking para avaliação e elaboração de políticas públicas, além de milhares de matérias veiculadas na imprensa anualmente com os resultados do índice. Assim, além de promover boas práticas entre os líderes estaduais, auxilia também o cidadão a entender quais as questões mais urgentes em seus Estados e, potencializa no processo de tomada de decisão dos políticos – haja visto tamanha notoriedade e repercussão do Ranking - que tenham boas propostas focadas nessas questões. A intenção é que os Governos Estaduais estejam mais alinhados e conscientes em relação aos seus desafios e possam utilizar essa ferramenta para eleger quais são suas prioridades

De acordo com o Centro de Liderança Pública, um Estado competitivo é aquele que consegue cumprir com mais sucesso sua missão de promover bem-estar social, atendendo as necessidades da população e gerando um ambiente de negócios favorável. A competitividade tem que ser encarada como uma questão de sustentabilidade, do quanto um Estado consegue gerar riqueza, ter saúde financeira e reverter isso em entregas para a sociedade (CLP, 2019).

O Ranking de Competitividade dos Estados é atualmente o principal instrumento de avaliação da competitividade das localidades subnacionais do Brasil, utilizado por diversos governos estaduais como mecanismo de avaliação do êxito de suas políticas públicas (SEDES, 2020) (CONSAD, 2021) (ADLER, 2020), sendo também utilizado pela sociedade como instrumento de acompanhamento da qualidade da gestão dos governos e Estados do Brasil (GUERRA; BARCELLOS, 2020). O RCE, na sua edição de 2020, contou com 73 indicadores distribuídos em 10 pilares conforme a Figura 1.

---

<sup>1</sup> Site oficial do Centro de Liderança Pública – [www.clp.org.br](http://www.clp.org.br)



Figura 1: Estrutura do Ranking de Competitividade dos Estados – Fonte: CLP, Edição 2020

Ainda em conformidade com o CLP as informações utilizadas para a elaboração do Ranking de Competitividade dos Estados são provenientes de bases de dados públicas, ou então calculadas com base em informações primárias públicas (CLP, 2020), com atualização recorrente pelas instituições que levantam os dados. Como exemplo dos indicadores utilizados, têm-se: Mortalidade Infantil e Materna, IDEB, Taxa de Investimentos, Segurança Pessoal e Patrimonial, PIB, Acesso a saneamento básico, IDH, entre outros indicadores.

Ao longo dos anos, a lógica comparativa entre estados e o respectivo aumento do respaldo do índice entre os Governadores motivou o maior engajamento destes líderes trazendo aquilo que o CLP aborda em seu relatório técnico como “competição saudável” (CLP, 2020). Considerando que nenhum líder político deseja ser classificado como o pior colocado em nenhuma avaliação – principalmente aquelas de repercussão nacional – estratégias para melhoria no *Ranking* começaram a ser levadas em consideração por diversos estados, perpassando por planos estratégicos, planos plurianuais e demais mecanismos de planejamento. Logo, para que um estado consiga subir posições dentro do ranking, precisa necessariamente melhorar seus indicadores. Por consequência, melhorando indicadores como os exemplos supracitados, a vida dos cidadãos locais é impactada positivamente, gerando maior bem-estar social.

Desde 2011, o Ranking de Competitividade dos Estados busca aprimorar a sua metodologia com a incorporação de novos indicadores. Na edição de 2020, o uso de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e a adoção do Governo Digital passaram a ser incorporados no Ranking, na inclusão de dois indicadores. No pilar de Infraestrutura foi incluído o indicador “*Backhaul* de Fibra Ótica” medindo a disponibilidade por equipamentos que se conectam aos *backbones* (as redes centrais da internet). Já no pilar de Eficiência da Máquina Pública, incluiu-se o indicador “Índice de Oferta de Serviços Digitais” - que mensura a capacidade, a regulamentação e a oferta de serviços digitais dos Governos Estaduais e do Distrito Federal.



## O Índice de Oferta de Serviços Digitais da ABEP-TIC

O “Índice de Oferta de Serviços Digitais” foi desenvolvido e publicado em 2020 pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e da Comunicação (ABEP-TIC). Seu objetivo 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. O índice é composto de três dimensões, sendo elas: (i) Capacidades para a Oferta Digital de Serviços Públicos; (ii) Oferta de Serviços Públicos por meios digitais e (iii) Regulamentação sobre modernização para a Oferta de Serviços Públicos (ABEP-TIC, 2020).

A dimensão de “Capacidades para a oferta digital de serviços públicos” avalia a atual capacidade existente de oferta de serviços públicos digitais dos Governos Estaduais e Distrital oferecendo uma melhor experiência ao usuário do serviço público e aderência a Lei 13460/2017 (BRASIL, 2017). A dimensão de “Oferta de serviços públicos por meios digitais” avalia se os Governos Estaduais e Distrital estão disponibilizando por meios digitais serviços relevantes para a população das Unidades Federativas do Brasil. Por fim, a dimensão de “Regulamentação sobre modernização para a Oferta de Serviços Públicos” avalia se os Governos Estaduais e Distrital possuem instrumentos legais para regulamentação das principais leis brasileiras para a melhoria da oferta de serviços públicos.

O índice avaliou os Governos Estaduais e Distrital por uma escala de 0 a 100 pontos. As informações foram coletadas no primeiro semestre de 2020, por meio de uma *survey* enviada por e-mail, aos Governadores dos 26 Estados e do Distrito Federal e aos Presidentes das Entidades Estaduais de Tecnologia da Informação e Comunicação. O formulário eletrônico com 23 questões fechadas foi baseado no atendimento à legislação de governo digital vigentes à época. A Figura 2 apresenta a estrutura do Índice com suas dimensões e temas das questões aplicadas.

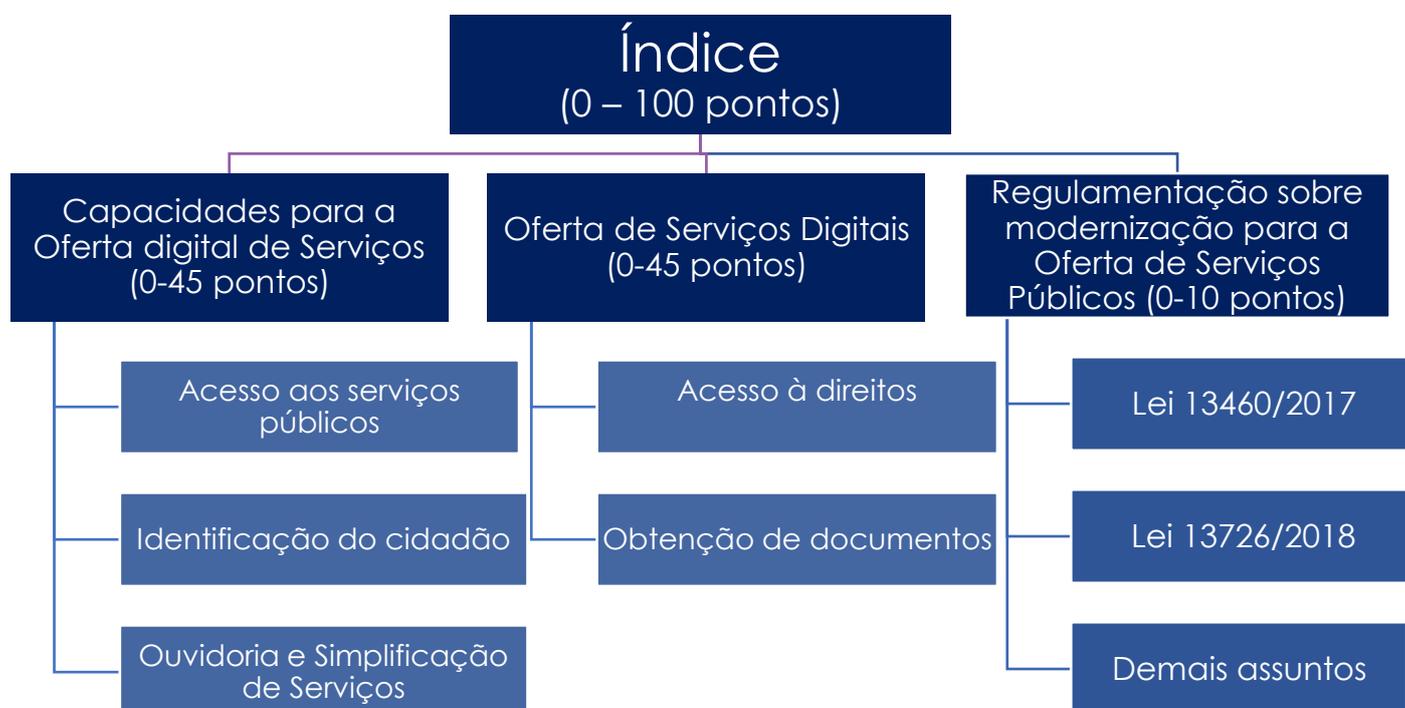
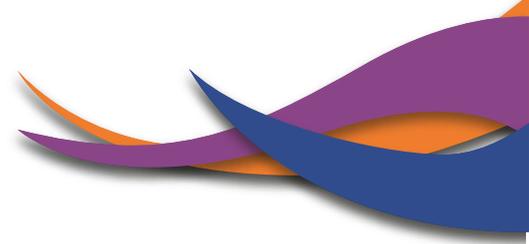


Figura 2: Estrutura do Índice de Oferta de Serviços Digitais



As dimensões de “Capacidades para a Oferta Digital de Serviços” e “Oferta de Serviços Digitais” foram compostas de 10 questões cada, onde em cada questão o Estado avaliado poderia pontuar de 0 a 4,5 pontos, alcançando uma pontuação máxima de 45 pontos por dimensão. A terceira dimensão de “Regulamentação sobre modernização para a Oferta de Serviços Públicos” foi composta de três questões, cujo somatório da pontuação máxima destas questões pode alcançar 10 pontos.

## Resultados

A partir do cálculo do peso desse índice na medição da competitividade dos governos estaduais brasileiros, pode-se verificar uma mudança de posição em seis dos 27 Estados no *Ranking* de Competitividade. Quando considerado o peso do governo digital no pilar de “Eficiência da Máquina Pública”, a mudança foi ainda mais abrangente, ocorreu em 21 dos 27 governos estaduais.

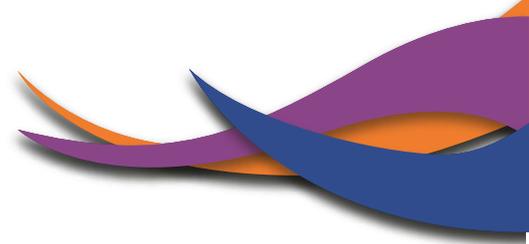
Os resultados do impacto do Governo Digital no *Ranking* de Competitividade dos Estados pela ótica do “Índice de oferta de serviços digitais” estão exibidos nas tabelas 1, 2, 3 e 4.

## Peso do indicador de oferta de Serviços Públicos Digitais no Pilar de Eficiência da Máquina Pública e no Ranking Geral

Foi identificado que o peso do indicador “Índice de Oferta de Serviços Digitais” no pilar de “Eficiência da Máquina Pública” equivale a 11,96%, ou seja, trata-se de um indicador relevante. Para melhor compreensão do impacto, as tabelas 1, 2, 3 e 4 demonstram as mudanças de posições no ranqueamento.

Estado	NOTA BRUTA PILAR	NOTA NORMALIZADA PILAR	POSIÇÃO
Acre	26,31	0	27
Alagoas	45,03	31,1	15
Amazonas	45,48	31,82	14
Amapá	33,29	11,58	21
Bahia	39,15	21,27	18
Ceará	49,51	38,58	10
Distrito Federal	70,05	72,71	3
Espírito Santo	62,76	60,61	5
Goiás	47,18	34,67	12
Maranhão	30,65	7,21	23
Minas Gerais	55,82	49,06	7
Mato Grosso do Sul	61,38	58,34	6
Mato Grosso	51,53	41,93	9
Pará	30,32	6,63	24
Paraíba	46,25	33,18	13
Pernambuco	42,97	27,66	17
Piauí	26,34	0,05	26
Paraná	69,94	72,57	4
Rio de Janeiro	48,67	37,1	11
Rio Grande do Norte	35,94	15,97	20
Rondônia	44,79	30,76	16
Roraima	29,87	5,85	25
Rio Grande do Sul	54,68	47,15	8
Santa Catarina	79,48	88,48	2
Sergipe	32,18	9,7	22
São Paulo	86,41	100	1
Tocantins	36,78	17,35	19

Tabela 1: Ranking Geral - Cenário 1 - Ranking normal



Estado	NOTA BRUTA PILAR	NOTA NORMALIZADA PILAR	POSIÇÃO
Acre	27,49	1,19	26
Alagoas	45,75	31,48	15
Amazonas	46,97	33,52	13
Amapá	32,78	9,97	21
Bahia	38,93	20,17	18
Ceará	50,50	39,37	10
Distrito Federal	70,52	72,61	3
Espírito Santo	62,99	60,10	5
Goiás	47,53	34,45	12
Maranhão	31,32	7,54	23
Minas Gerais	55,59	47,82	7
Mato Grosso do Sul	62,47	59,23	6
Mato Grosso	52,55	42,78	9
Pará	30,97	6,96	25
Paraíba	45,99	31,88	14
Pernambuco	43,28	27,39	17
Piauí	26,77	0,00	27
Paraná	70,17	72,01	4
Rio de Janeiro	49,19	37,20	11
Rio Grande do Norte	36,50	16,14	20
Rondônia	45,37	30,86	16
Roraima	31,20	7,34	24
Rio Grande do Sul	54,65	46,26	8
Santa Catarina	79,49	87,48	2
Sergipe	32,67	9,79	22
São Paulo	87,03	100,00	1
Tocantins	37,10	17,13	19

Tabela 2: Pilar Eficiência da Máquina Pública - Cenário 1 - Ranking normal

Estado	NOTA BRUTA PILAR	NOTA NORMALIZADA PILAR	POSIÇÃO
Acre	39,99	7,63	24
Alagoas	66,4	66,09	13
Amazonas	68,36	70,45	8
Amapá	39,47	6,47	25
Bahia	71,39	77,14	7
Ceará	62,64	57,77	18
Distrito Federal	65,79	64,76	14
Espírito Santo	79,57	95,25	3
Goiás	64,32	61,49	15
Maranhão	50,48	30,84	22
Minas Gerais	71,8	78,05	6
Mato Grosso do Sul	67,44	68,41	11
Mato Grosso	63,31	59,26	17
Pará	56,84	44,94	19
Paraíba	49	27,57	23
Pernambuco	64,29	61,44	16
Piauí	36,61	0,14	26
Paraná	74,74	84,56	4
Rio de Janeiro	68,32	70,36	9
Rio Grande do Norte	53,18	36,82	21
Rondônia	68,12	69,91	10
Roraima	36,55	0,00	27
Rio Grande do Sul	80,15	96,54	2
Santa Catarina	81,71	100,00	1
Sergipe	67,18	67,84	12
São Paulo	73,73	82,33	5
Tocantins	53,25	36,99	20

Tabela 3: Ranking Geral - Cenário 2 - mantendo as notas do indicador de Ofertas de Serviços Públicos Digitais iguais para todos os Estados e DF (50,0)



Estado	NOTA BRUTA PILAR	NOTA NORMALIZADA PILAR	POSIÇÃO
Acre	44,60	22,31	24
Alagoas	65,83	75,28	10
Amazonas	71,60	89,69	5
Amapá	35,66	0,00	27
Bahia	65,64	74,81	12
Ceará	63,82	70,26	16
Distrito Federal	64,19	71,20	15
Espírito Santo	75,07	98,36	2
Goiás	62,19	66,20	17
Maranhão	51,32	39,07	22
Minas Gerais	65,82	75,26	11
Mato Grosso do Sul	68,59	82,16	7
Mato Grosso	64,64	72,33	14
Pará	57,00	53,24	19
Paraíba	45,27	23,98	23
Pernambuco	61,93	65,56	18
Piauí	37,79	5,31	26
Paraná	70,74	87,53	6
Rio de Janeiro	66,73	77,52	8
Rio Grande do Norte	53,33	44,09	20
Rondônia	66,49	76,92	9
Roraima	42,53	17,13	25
Rio Grande do Sul	74,33	96,49	3
Santa Catarina	75,73	100,00	1
Sergipe	65,43	74,30	13
São Paulo	71,83	90,26	4
Tocantins	52,19	41,24	21

Tabela 4: Pilar de Eficiência da Máquina Pública - Cenário 2 - mantendo as notas do indicador de Ofertas de Serviços Públicos Digitais iguais para todos os Estados e DF (50,0)

As tabelas 1 e 2 exibem as notas (brutas e normalizadas) e as posições por estado, do *Ranking* Geral e do pilar de Eficiência da Máquina Pública. Como apresentado na metodologia, o impacto do indicador de "Oferta de Serviços Públicos Digitais" foi obtido fixando a nota (50,0) para todos aos Estados e DF, cujos resultados estão nas tabelas 3 e 4, tanto para o *Ranking* Geral, quanto para o Pilar. Nas tabelas 5 e 6, foi comparado o ranqueamento dos dois cenários: (A) notas e posições oficiais dos Estados e DF no *Ranking* de Competitividade e (B) notas e posições dos Estados e DF após a eliminação da influência do Índice de Oferta de Serviços Digitais através da fixação da nota no valor de 50,0.



Estado	Posição dos Estados no Ranking de Competitividade (A)	Posição dos Estados no Ranking de Competitividade após a eliminação da influência do “Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais”, (B)	Variação de posições entre o cenário B e A
Acre	27	26	-1
Alagoas	15	15	0
Amazonas	14	13	-1
Amapá	21	21	0
Bahia	18	18	0
Ceará	10	10	0
Distrito Federal	3	3	0
Espírito Santo	5	5	0
Goiás	12	12	0
Maranhão	23	23	0
Minas Gerais	7	7	0
Mato Grosso do Sul	6	6	0
Mato Grosso	9	9	0
Pará	24	25	+1
Paraíba	13	14	+1
Pernambuco	17	17	0
Piauí	26	27	+1
Paraná	4	4	0
Rio de Janeiro	11	11	0
Rio Grande do Norte	20	20	0
Rondônia	16	16	0
Roraima	25	24	-1
Rio Grande do Sul	8	8	0
Santa Catarina	2	2	0
Sergipe	22	22	0
São Paulo	1	1	0
Tocantins	19	19	0

Tabela 5: Comparativo da Posição dos Estados no Ranking de Competitividade X Impacto do “Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais

Na Tabela 5 é possível observar que o Governo Digital, pela ótica do “Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais” alterou a posição de seis estados no *Ranking* de Competitividade dos Estados. Os Estados do Pará, Paraíba e Piauí ganharam uma posição no *Ranking* Geral enquanto os Estados do Acre, Amazonas e Roraima perderam uma posição cada.

Foi realizado o mesmo comparativo dos dois cenários no escopo do pilar de “Eficiência da Máquina Pública”. Considerando o comparativo da Tabela 6, observa-se que a influência do “Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais” no Pilar de Eficiência da Máquina Pública é ainda maior, compreensível devido ao peso que este indicador possui especificamente no pilar. O Governo Digital, pela ótica do indicador analisado, alterou a posição de vinte e um Estados no Pilar. Amapá, Bahia, Distrito Federal, Goiás, Minas Gerais, Pernambuco, Paraná, Rio Grande do Sul, Sergipe, Tocantins ganharam posições no *Ranking* do Pilar enquanto os Alagoas, Amazonas, Ceará, Espírito Santo, Mato Grosso do Sul, Mato Grosso, Rio de Janeiro, Rio Grande do Norte, Rondônia, Roraima, São Paulo perderam posições.



Estado	Posição dos Estados no Pilar de Eficiência da Máquina Pública (A)	Posição dos Estados no Pilar de Eficiência da Máquina Pública após a eliminação da influência do "Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais", (B)	Varição de posições entre o cenário B e A
Acre	24	24	0
Alagoas	13	10	-3
Amazonas	8	5	-3
Amapá	25	27	+2
Bahia	7	12	+5
Ceará	18	16	-2
Distrito Federal	14	15	+1
Espírito Santo	3	2	-1
Goiás	15	17	+2
Maranhão	22	22	0
Minas Gerais	6	11	+5
Mato Grosso do Sul	11	7	-4
Mato Grosso	17	14	-3
Pará	19	19	0
Paraíba	23	23	0
Pernambuco	16	18	+2
Piauí	26	26	0
Paraná	4	6	+2
Rio de Janeiro	9	8	-1
Rio Grande do Norte	21	20	-1
Roraima	10	9	-1
Roraima	27	25	-2
Rio Grande do Sul	2	3	+1
Santa Catarina	1	1	0
Sergipe	12	13	+1
São Paulo	5	4	-1
Tocantins	20	21	+1

Tabela 6: Comparativo da posição dos Estados no pilar de Eficiência da Máquina Pública mediante a análise do impacto do "Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais"

Para melhor entendimento dos resultados apresentados, foi realizado outro estudo com os resultados do Índice de Oferta de Serviços Digitais. Nas Tabelas 7 e 8, são mostrados os resultados da variação de posições no pilar de Eficiência da Máquina Pública com o ranqueamento dos Estados no resultado geral do Índice de Oferta de Serviços Digitais.

Estado	Posição do Estado no "Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais"	Pontuação do Estado no "Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais"	Varição de posições dos Estados no Pilar de Eficiência da Máquina Pública após a análise da influência do "Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais".
Minas Gerais	1	78,50	5
Santa Catarina	1	78,50	0
Rio Grande do Sul	3	77,50	1
Bahia	4	77,00	5
Espírito Santo	5	68,75	-1
Paraná	6	65,50	2
Amapá	7	64,25	2
Paraíba	8	63,75	0
Pernambuco	9	54,75	2
Goiás	10	53,25	2

Tabela 7: Comparativo da variação da posição dos Estados no Pilar de Eficiência da Máquina Pública mediante a análise do impacto do "Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais com a posição dos dez melhores Estados no respectivo Índice



Observa-se que, com exceção do estado de Santa Catarina, Espírito Santo e Paraíba, todos os demais Estados (entre os mais bem ranqueados no Índice de Oferta de Serviços Digitais) ganharam posições no pilar de Eficiência da Máquina Pública. Ou seja, pela ótica deste estudo estes Estados, aparentemente, tornaram-se mais competitivos em decorrência dos esforços de desenvolvimento do Governo Digital e da oferta de serviços digitais.

Para compreender os principais fatores da performance destes Estados melhores ranqueados no Índice de Oferta de Serviços Digitais, foi analisada a base de dados de respostas ao questionário das pesquisas do Índice de Oferta de Serviços Digitais. Todos os dez Estados melhores ranqueados foram beneficiados no Índice por atenderem critérios, como:

- Existência de um Portal único, sítio eletrônico oficial para a disponibilização de informações institucionais, notícias e prestação de serviços públicos
- Portal único disponibilizando 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 vinculado
- Sistema de agendamento digital de serviços
- Solução para geração e tramitação de processos administrativos eletrônicos
- Serviço digital de Boletim de Ocorrência *online* de Furto.

Complementarmente, estes Estados também atenderam a maioria dos critérios de oferta de serviços digitais de serviços públicos, como:

- 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
- Gestão de cadastro digital e perfil do cidadão
- Consulta online das notas e frequências dos alunos de escolas públicas
- Registro digital para abertura e alteração online de empresas
- Registro digital para fechamento e/ou extinção online de empresas
- Serviço digital de Boletim de Ocorrência online de Acidente de Trânsito sem Vítima?
- Regulamentou a Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) via Decreto.

Por outro lado, com exceção dos estados do Pará, Maranhão, Piauí e Acre, todos os demais Estados dentre os piores ranqueados no Índice de Oferta de Serviços Digitais perderam posições no Pilar de Eficiência da Máquina Pública. Ou seja, estes estados, pela ótica deste estudo, aparentemente tornaram-se menos competitivos em decorrência dos esforços de desenvolvimento do Governo Digital e da oferta de serviços digitais.



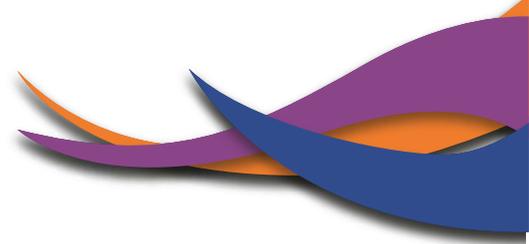
Estado	Posição do Estado no "Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais"	Pontuação do Estado no "Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais"	Varição de posições dos Estados no Pilar de Eficiência da Máquina Pública após a análise da influência do "Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais".
Alagoas	17	43,00	-3
Pará	18	38,25	0
Rio Grande do Norte	18	38,25	-1
Maranhão	20	33,75	0
Mato Grosso do Sul	21	31,75	-4
Ceará	22	31,50	-2
Piauí	22	31,50	0
Mato Grosso	24	30,50	-3
Amazonas	25	18,00	-3
Acre	26	9,00	0
Roraima	27	0,00	-2

Tabela 8: Comparativo da variação da posição dos Estados no Pilar de Eficiência da Máquina Pública mediante a análise do impacto do "Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais" com a posição dos dez piores Estados no respectivo Índice

Para entender os fatores prejudiciais à performance dos Estados mal ranqueados no Índice de Oferta de Serviços Digitais, a partir da sua base de dados foram identificados critérios que não foram atendidos por nenhum dos onze Estados:

- Gestão de cadastro digital e perfil do cidadão
  - Metodologia online para receber e tratar solicitações de simplificação de serviços
  - Teleatendimento de saúde por videoconferência
  - Regulamentação da Lei Federal 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público) via Decreto.
- Outros critérios importantes praticamente não foram atendidos pelos Estados mal ranqueados:
- Metodologia e ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários em relação aos serviços públicos prestados
  - 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
  - Manifestação de ouvidoria pode ser feita pelo portal de serviços de forma integrada (com a mesma sessão/login)
  - Solução de peticionamento digital
  - Serviço digital de matrícula online nas escolas estaduais
  - Permite a solicitação online da 2ª via de Carteira de Identidade
  - Regulamentou o Art. 5º da Lei Federal 13.726/2018 (Desburocratização e Simplificação) por Decreto
  - Regulamentou o funcionamento do Portal Único/Portal de Serviços foi regulamentada via Decreto.

Com base nos dados analisados, é possível inferir que os esforços e resultados dos Estados que investiram em ações de Governo Digital contribuíram para o êxito do respectivo Estado no "Índice de Oferta de Serviços Digitais", no Pilar de Eficiência da Máquina Pública e no *Ranking* de Competitividade dos Estados. A análise dos dados dos Estados mal ranqueados corroboram este entendimento, permitindo considerar que o Governo Digital consiste em tema relevante para a competitividade, em especial ao considerar o comportamento dos Estados brasileiros e seus resultados nos parâmetros analisados.



## Considerações Finais

Este estudo verificou o impacto do Governo Digital na competitividade e na eficiência da máquina pública dos Estados brasileiros, pela ótica de um índice sintético relevante, o “Índice de Oferta de Serviços Digitais”. Baseado em um conjunto de equações estatísticas, a partir de um sistema de indicadores e de um índice sintético, o “Ranking de Competitividade dos Estados”, foi identificado o impacto de um indicador específico, dentre um conjunto de 73 indicadores, que representa a temática do Governo Digital neste *ranking*.

Estudar o impacto do tema Governo Digital no *Ranking* Geral de Competitividade dos Estados e no pilar “Eficiência da Máquina Pública” pela ótica do “Índice de Oferta de Serviços Digitais” justifica-se por se tratar de um índice novo (lançado no ano de 2020) e também por já ter sido incorporado ao sistema de indicadores do “Ranking de Competitividade dos Estados”. E ainda, por abordar uma temática recente e relevante para o contexto socioeconômico do Brasil e dos seus governos subnacionais, o Governo Digital.

Este estudo identificou que houve impacto do Governo Digital na competitividade de seis dos 27 Estados do Brasil. Especificamente no pilar “Eficiência da Máquina Pública” o impacto se deu em 21 dos 27 Estados. Ressalta-se que em alguns Estados, neste pilar, o impacto foi muito relevante. Em alguns Estados como Minas Gerais e Bahia as ações de Governo Digital impactaram um ganho de cinco posições em relação aos demais Estados analisados e ranqueados nesse pilar.

O estudo também explorou as principais causas que proporcionaram o sucesso ou o insucesso dos Estados brasileiros no tema de Governo Digital ao discutir os dados brutos do “Índice de Oferta de Serviços Digitais”. A existência de portais integrados de serviços, agendamento eletrônico de serviços e regulamentação de leis importantes sobre o Governo Digital no Brasil estão dentre os fatores de sucesso dos Estados que incrementaram a sua competitividade mediante ações de Governo Digital. Por outro lado, o estudo também mostrou que os Estados que ainda não desenvolveram ações desta natureza, estão deixando a desejar no supracitado índice. E, mais ainda, não estão entregando o devido valor público aos cidadãos através dos meios e recursos digitais.

Os resultados desta pesquisa trazem elementos que contribuem para uma discussão aprofundada sobre Transformação Digital em Governos Subnacionais, por explorar um índice relevante no Brasil. O Índice de Oferta de Serviços Digitais é uma ferramenta com uma grande diversidade quanto a maturidade e ao conjunto de ações desenvolvidas pelos Estados brasileiros na temática do Governo Digital. Além disso, o estudo relaciona os esforços de Governo Digital com o ganho ou perda de competitividade e de eficiência da máquina pública, assuntos de grande relevância para o desenvolvimento socioeconômico de países complexos como o Brasil.

Ao evidenciar informações e indicadores de destaque nesta temática, é possível encorajar novas pesquisas, explorando os fatores críticos de sucesso ou de insucesso no desenvolvimento do governo digital em nível subnacional. Este estudo também oferece subsídios para explorar os efeitos na competitividade e na eficiência das máquinas públicas, ao considerar que a transformação digital do setor público em nível subnacional é um tema muito recente no Brasil.

## Referências

ABEP-TIC. Índice “Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital. 2020. Disponível em: <<https://www.jornaldaabep.com.br/indice-de-oferta-de-servicos>>. Acesso em: 17 fev. 2020.

ADLER, M. Minas sobe uma posição no Ranking de Competitividade dos Estados. 2020. Disponível em: <[https://www.em.com.br/app/noticia/politica/2020/09/17/interna\\_politica,1186267/minas-sobe-uma-posicao-no-ranking-de-competitividade-dos-estados.shtml](https://www.em.com.br/app/noticia/politica/2020/09/17/interna_politica,1186267/minas-sobe-uma-posicao-no-ranking-de-competitividade-dos-estados.shtml)>. Acesso em: 20 jan. 2021.



BRASIL. República Federativa do Brasil. 2017. LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017. 2017. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/L13460.htm). Acesso em: 20 jan. 2021>.

CLP. CENTRO DE LIDERANÇA PÚBLICA. Entenda o Ranking de Competitividade dos Estados. 2019. Disponível em: <<http://www.rankingdecompetitividade.org.br/destaque/entenda-o-ranking-de-competitividade-dos-estados>. Acesso em: 20 jan. 2021>.

CLP. CENTRO DE LIDERANÇA PÚBLICA. Ranking de Competitividade dos Estados. 2020. Relatório Técnico. 2020. Disponível em: <<http://conteudo.clp.org.br/relatorio-tecnico>. Acesso em: 20 jan. 2021>.

CONSAD. CONSELHO NACIONAL DE SECRETÁRIOS DE ESTADO DE ADMINISTRAÇÃO. Rondônia sobe de posição no Ranking de Competitividade dos Estados. Disponível em: <<https://www.consad.org.br/noticias-das-secretarias/rondonia-sobe-de-posicao-no-ranking-de-competitividad-e-dos-estados-em-avaliacao-do-centro-de-lideranca-publica/>. Acesso em: 20 jan. 2021>.

GUERRA, G.; BARCELLOS, T. Gestão pública de 13 Estados fica mais ineficiente, aponta ranking. 2020. Disponível em: <<https://economia.estadao.com.br/noticias/geral,gestao-publica-de-13-estados-fica-mais-ineficiente-diz-ranki ng,70003440933>. Acesso em: 20 jan. 2021>.

SEDES. SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO DO ESPÍRITO SANTO. Espírito Santo cresce no Ranking de Competitividade dos Estados. 2020. Disponível em: <<https://sedes.es.gov.br/Not%C3%ADcia/espírito-santo-cresce-no-ranking-de-competitividade-dos-estados>>. Acesso em: 20 jan. 2021.



Apoio:



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

SHN, Quadra 1, Bloco A Conjunto A, sala 218 Edifício Le  
Quartier Hotel & Bureau CEP 70701-010 - Brasília /DF  
[www.abep-tic.org.br](http://www.abep-tic.org.br)

**Conselho Nacional de Secretários de Estado da Administração - CONSAD**

SRTVS quadra 701, Edifício Embassy Tower, bloco K, salas  
527/528- Brasília / DF  
[www.consad.org.br](http://www.consad.org.br)