



PRODUTO  
TÉCNICO-TECNOLÓGICO

***RELATÓRIO TÉCNICO CONCLUSIVO***

**PROPOSTA DE MODELO DE AVALIAÇÃO DA MATURIDADE DIGITAL DO  
CADASTRO ÚNICO DE PESSOAS FÍSICAS: APLICAÇÃO NAS CAPITAIS  
BRASILEIRAS**

FLORIANA CAVALCANTE DE OLIVEIRA / DRA. ALESSANDRA CARVALHO DE VASCONCELOS

PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO E CONTROLADORIA - PPAC PROFISSIONAL

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ  
FACULDADE DE ECONOMIA, ADMINISTRAÇÃO, ATUÁRIA E  
CONTABILIDADE  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO E  
CONTROLADORIA  
MESTRADO PROFISSIONAL EM ADMINISTRAÇÃO E CONTROLADORIA**

**FLORIANA CAVALCANTE DE OLIVEIRA**

**Produto Técnico resultado da pesquisa  
MATURIDADE DIGITAL DO CADASTRO ÚNICO DE PESSOAS FÍSICAS DAS  
CAPITAIS BRASILEIRAS SOB A LUZ DA LEI COMPLEMENTAR 214/2025:  
PROPOSTA DE MODELO DE AVALIAÇÃO E SUA APLICAÇÃO**

**FORTALEZA  
2025**

**FLORIANA CAVALCANTE DE OLIVEIRA**

**PROPOSTA DE MODELO DE AVALIAÇÃO E SUA APLICA PROPOSTA DE MODELO  
DE AVALIAÇÃO DA MATURIDADE DIGITAL DO CADASTRO ÚNICO DE PESSOAS  
FÍSICAS: APLICAÇÃO NAS CAPITALS BRASILEIRAS**

Produto Técnico-Tecnológico resultante do Trabalho de Conclusão de Mestrado Profissional do Programa de Pós-Graduação em Administração e Controladoria da Universidade Federal do Ceará, como produção técnica da área de concentração de Gestão Organizacional.

Linha de Pesquisa: Contabilidade, Controladoria e Finanças

Orientador: Profa. Dra. Alessandra Carvalho de Vasconcelos

FORTALEZA  
2025

Título do Produto Técnico Tecnológico (PTT): Proposta de modelo de avaliação da maturidade digital do cadastro único de pessoas físicas: Aplicação nas capitais brasileiras  
Modalidade de PTT: Relatório Técnico Conclusivo  
Autores: Floriana Cavalcante de Oliveira e Alessandra Carvalho de Vasconcelos  
Coordenação do Programa de Pós-Graduação: Alessandra Carvalho de Vasconcelos, Coordenador(a) do PPAC Profissional; Augusto César de Aquino Cabral, Vice-coordenador(a) do PPAC Profissional  
Editor: Universidade Federal do Ceará (UFC)

Edição Eletrônica: outubro de 2025  
ISBN: 978-85-7485-633-9

Universidade Federal do Ceará (UFC)  
Faculdade de Economia, Administração, Atuária e Contabilidade (FEAAC)  
Programa de Pós-Graduação em Administração e Controladoria – PPAC Profissional  
Av. da Universidade, 2431, Benfica, CEP 60020-180, Fortaleza-CE  
Telefone: (85) 3366-7816  
Endereço eletrônico: <https://ppacprof.ufc.br>

**Produto Técnico-Tecnológico (PTT) resultante da dissertação intitulada MATURIDADE DIGITAL DO CADASTRO ÚNICO DE PESSOAS FÍSICAS DAS CAPITAIS BRASILEIRAS SOB A LUZ DA LEI COMPLEMENTAR 214/2025: PROPOSTA DE MODELO DE AVALIAÇÃO E SUA APLICAÇÃO**

**Resultado da pesquisa: PROPOSTA DE MODELO DE AVALIAÇÃO DA MATURIDADE DIGITAL DO CADASTRO ÚNICO DE PESSOAS FÍSICAS: Aplicação nas capitais brasileiras**

**Turma:** MPAC/Sintaf

**Instituição contratante:** SINTAF

Prezado Sr.(a) “Presidente/Superintendente/Diretor(a) da Instituição Contratante”,

Apresentamos a seguir um Relatório Técnico Conclusivo referente à pesquisa que fundamenta a dissertação elaborada por **Floriana Cavalcante de Oliveira**, sob a orientação do Prof.(a) Dr.(a) Alessandra Carvalho de Vasconcelos, no período de 2024 a 2026, no âmbito do Mestrado Profissional em Administração e Controladoria da Universidade Federal do Ceará.

Estamos certos de que este trabalho constitui um relevante instrumento para melhorias das ações empreendidas pelo(a) SINTAF junto a suas instituições parceiras.

Atenciosamente,

Floriana Cavalcante de Oliveira, Me. em Administração e Controladoria (UFC)  
Alessandra Carvalho de Vasconcelos, Dr(a). em Engenharia de Produção (UFSC)

## 1. APRESENTAÇÃO DA PESQUISA

Pensou-se na elaboração de um modelo para avaliar a maturidade digital das capitais brasileiras em razão da reforma tributária, especificamente, a Lei Complementar Federal nº 214, de 16 de janeiro de 2025, que trata, além de outros assuntos, sobre interoperabilidade de sistemas e cadastro unificado e integrado para os órgãos públicos federais, estaduais e municipais. A materialização deste modelo, adaptado de Costa (2024), Freitas *et al.* (2024) e do Índice de Maturidade Digital de Serviços Públicos (Brasil, 2024), e sua aplicação foi a contribuição técnica do estudo.

A relevância social do modelo proposto se revela quando é possível identificar quais capitais possuem um cadastro único de pessoas físicas, cadastro este que, segundo Gering *et al.* (2020), Nascimento (2023), Veiga (2021), Mitkiewicz (2024), Andrade e Latini (2022), garante efetividade na arrecadação, correta identificação de beneficiários nos programas sociais e inclusão digital. A contribuição empírica do modelo é a possibilidade de os resultados encontrados propiciarem *insights* para os gestores públicos aperfeiçoarem seus sistemas e implantarem as determinações legais, além de possibilitarem a identificação de possíveis *benchmarking* em prefeituras com maior maturidade digital.

Tem como pergunta de pesquisa: Qual o nível de maturidade digital no cadastro único de pessoas físicas nas prefeituras das capitais brasileiras no contexto da Lei Complementar Federal nº 214/2025? O objetivo geral é avaliar o nível de maturidade digital no cadastro único de pessoas físicas nas prefeituras das capitais brasileiras no contexto da Lei Complementar Federal nº 214/2025. As metas são: i) desenvolver um modelo para avaliar o nível de maturidade digital das capitais da Federação; ii) mensurar o nível de maturidade digital das capitais, considerando as dimensões do modelo proposto; iii) aferir o nível de maturidade digital dos serviços públicos, conforme Índice de Maturidade Digital de Serviços Públicos do governo federal brasileiro; e iv) comparar o nível de maturidade digital, considerando o porte (população), localização geográfica e arrecadação por município.

A amostra censitária da pesquisa envolve as 26 capitais brasileiras, com exceção do Distrito Federal. A coleta de dados primários foi materializada através da aplicação de questionário, com escala Likert de 5 pontos, e a de dados secundários foi realizada através de pesquisa documental da legislação vigente e de informações abertas disponíveis nos sites oficiais das prefeituras das capitais brasileiras e de diversos órgãos públicos.

## 2. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Após as análises descritivas, constatou-se que há pelo menos uma capital em cada região do país que pode ser *benchmarking* para as demais. São Paulo (Sudeste), Belo Horizonte (Sudeste), João Pessoa (Nordeste), Recife (Nordeste), Vitória (Sudeste), Curitiba (Sul), Rio Branco (Norte) e Maceió (Nordeste) possuem cadastro de pessoas físicas unificado e integrado em toda a Prefeitura, além de possuírem nível geral de maturidade digital classificado como alto. Cuiabá (Centro-Oeste), também, possui cadastro de pessoas físicas unificado e integrado, embora seu nível geral de maturidade digital esteja classificado como moderado. Porto Alegre (Sul) possui nível geral de maturidade classificado como alto, mas não possui cadastro de pessoas físicas unificado e integrado em toda a Prefeitura. Em contrapartida, observou-se os municípios com maiores desafios, com relação à maturidade digital, são Rio de Janeiro, Goiânia e Belém. A capital Rio de Janeiro, embora possua alto nível de maturidade na dimensão de “Serviços ao Cidadão”, possui classificações insuficientes ou baixas nas demais. Goiânia oscila entre maturidades nas dimensões de nível baixo a moderado. Belém, também, apresenta oscilações em suas maturidades digitais por dimensões que vão de baixo a insuficiente.

Há outras importantes contribuições do estudo a serem evidenciadas. A primeira se refere à forma como os dados se apresentam mais informativos do geral para o específico, ou seja, tem-se mais níveis de maturidade (alto, moderado, baixo e insuficiente) à medida que as análises são feitas por cada dimensão dentro de cada uma das vinte e seis capitais em contrapartida a um número reduzido de níveis de maturidade (somente alto e moderado) quando considerada a média de maturidade digital de todas as dimensões, considerando todas as capitais em conjunto. A segunda refere-se à constatação, a partir da aplicação do índice de maturidade digital dos serviços do índice do governo federal, de que a maioria das capitais brasileiras não implantou, ainda, mecanismos de avaliação de satisfação do serviço prestado para o cidadão, contrariando a política de foco na experiência digital do usuário externo (cidadão). Na busca da concretização do último objetivo específico, a aplicação da correlação evidenciou os dois últimos achados: (a) que a maturidade digital das sete dimensões do modelo não depende do porte populacional ou da arrecadação das capitais, embora exista uma correlação fraca com a dimensão “Serviços ao Cidadão”, indicando que à medida que a população e a arrecadação crescem, a disponibilidade de melhores serviços digitais ao cidadão tende a aumentar de forma discreta; (b) a presença de um cadastro de pessoas físicas único e

integrado está correlacionada a uma maior maturidade digital em cinco dimensões (“Serviços ao Cidadão”, “Pessoas”, “Liderança”, “Cultura”, “Tecnologia”) do modelo proposto e à maturidade Geral (considerando todas as dimensões), demonstrando sua contribuição efetiva para a transformação digital da capital e sua importância para o compliance do órgão público em relação às exigências da Lei Complementar 214/2025.

### **3. CONCLUSÃO**

Identificou-se neste estudo que as capitais brasileiras apresentam momentos distintos na trajetória da transformação digital, evidenciados pelos diferentes níveis de maturidade digital observados. A Lei Complementar Federal nº 214/2025 constitui, portanto, uma oportunidade ímpar para fomentar essa transformação, ao exigir interoperabilidade e integração entre os entes federativos.

Dentre os maiores avanços deste produto técnico, estima-se que a proposição do modelo de avaliação de maturidade digital das capitais da federação se apresenta como uma ferramenta de apoio ao aprimoramento constante da prestação de serviços, à medida que auxilia na identificação do nível de maturidade e na indicação de fragilidades ou desafios, transformando-se em um suporte gerencial na tomada de decisão baseada em evidências. Adiciona-se a hipótese de aplicar o modelo de avaliação de maturidade digital proposto em outras prefeituras, ou aplicá-lo aos estados, constituindo-se em mais um contributo para a inovação e digitalização dos serviços públicos no Brasil.

Como diferencial em relação a outros modelos de maturidade já aplicados no país, estima-se que o fato de o modelo proposto não conter perguntas abertas e poder ser aplicado online facilita sua replicação no todo ou em partes, incluindo a possibilidade de criação de um aplicativo. O formato foi concebido como um instrumento de diagnóstico inicial e ágil da maturidade digital, possibilitando aos gestores e pesquisadores identificarem, de forma preliminar, pontos críticos, fragilidades ou limitações existentes. A partir desse mapeamento inicial, os interessados podem orientar a condução de análises subsequentes mais aprofundadas, direcionadas à investigação de causas, impactos e inter-relações entre os fatores identificados. Utilizando-se da figura da analogia, o instrumento cumpre função semelhante à de um exame de hemograma, que oferece uma visão geral do estado do paciente e fornece indícios relevantes que fundamentam a solicitação de exames complementares mais específicos, conforme as alterações, inicialmente, detectadas.

## REFERÊNCIAS

ANDRADE, Sávio Pereira de; LATINI, Lucas Maldonado Diz. Inclusão digital: muito além do mero acesso às tecnologias de informação e comunicação. **Revista Jurídica Profissional**, v. 1, n. 1, p. 39-52, 2022.

BRASIL. Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos. **Documento orientador: índice de maturidade digital de serviços públicos - O cuidado como dimensão da qualidade.** Governo Digital, 2024. Disponível em: <<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/estrategias-e-governanca-digital/transformacao-digital/central-de-qualidade/documentos/documentoorientadorindicematuridade.pdf>>. Acesso em: 15 jan. 2025.

BRASIL. **Lei Complementar nº 214, de 16 de janeiro de 2025.** Institui o Imposto sobre Bens e Serviços (IBS), a Contribuição Social sobre Bens e Serviços (CBS) e o Imposto Seletivo (IS); cria o Comitê Gestor do IBS e altera a legislação tributária. Disponível em: <[https://planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/lcp/Lcp214.htm](https://planalto.gov.br/ccivil_03/leis/lcp/Lcp214.htm)>. Acesso em: 24 jan. 2025.

COSTA, Nelson Gonçalves. **Modelo de avaliação de serviços digitais de instituições de ensino superior.** 50 f. 2024. Dissertação de Mestrado em Gestão. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra, Coimbra, Portugal, 2024.

FREITAS, Luciana Maria de Araújo; ZATTAR, Guilherme André Pacheco; SILVA JUNIOR, Paulo Célio Soares da; PEDROSA, Glauco Vitor. Avaliando a maturidade digital no ministério público brasileiro: uma ferramenta para diagnóstico da transformação digital. **Revista de Gestão e Secretariado**, v. 15, n. 9, p. e4213-e4213, 2024.

GERING, Silvia Maria Parmeggiani; NOGUEIRA, Ricardo da Rosa; PONTELLI, Greice Eccel; PINTO, Nelson Guilherme Machado; LOCK, Fernando do Nascimento. Análise da cobrança extrajudicial no município de Santa Maria (RS). **Revista Brasileira de Planejamento e Desenvolvimento**, v. 9, n. 2, p. 192-213, 2020.

MITKIEWICZ, Fernando André Coelho. Transformação digital: Análise da implantação da Plataforma Gov.Br e da evolução da maturidade da política de governo digital no Brasil. In: KUBOTA, Luis Cláudio (Org.). **Digitalização e tecnologias da informação e comunicação: oportunidades e desafios para o Brasil.** Rio de Janeiro: Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea), 2024. p. 255-294.

NASCIMENTO, Rafael Freitas do. **O processo de cobrança e seus impactos na arrecadação municipal:** uma análise comparativa entre o Município de Fortaleza e o Estado do Ceará. 2023. 46 f. Dissertação (Mestrado em Economia do Setor Público) - Programa de Economia Profissional - PEP, Universidade Federal do Ceará - UFC, Fortaleza (CE), 2023.

VEIGA, Karine Tomaz. A falta de interoperabilidade e o excesso de registros de CPF: quais os riscos orçamentários e os impactos na vida do cidadão que depende do Orçamento Público para ter os seus direitos atendidos? **Revista do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro**, v. 80, p. 105-136, 2021.

## DETALHAMENTO DO RELATÓRIO TÉCNICO CONCLUSIVO

### 1. ADERÊNCIA

#### 1.1 Relação/afinidade da produção com a área de concentração do Programa:

A presente produção apresenta afinidade com a Gestão Organizacional - área de concentração do Programa de Pós-Graduação em Administração e Controladoria (PPAC Profissional) uma vez que se dedica à análise, proposição e aplicação de um modelo de maturidade digital voltado à gestão pública municipal, com foco nas dimensões estratégia digital, serviços ao cidadão, pessoas, gestão e governança, liderança, cultura e tecnologia. O produto técnico está diretamente relacionado à melhoria da capacidade organizacional do Estado, à eficiência administrativa e ao uso estratégico de dados e tecnologias no contexto da reforma tributária brasileira, alinhando-se aos pressupostos centrais da gestão organizacional.

#### 1.2 Relação/afinidade da produção com uma das linhas de pesquisa do Programa:

A presente produção apresenta afinidade com a linha de pesquisa *Contabilidade, Controladoria e Finanças* por dialogar com a governança pública, na medida em que aborda a transformação digital como estratégia organizacional do setor público, considerando aspectos como modernização administrativa, governo digital, *compliance* normativo e entrega de valor público ao cidadão, contribuindo para o aprofundamento empírico e aplicado dessas temáticas no contexto municipal brasileiro.

#### 1.3 Relação/afinidade da produção com um dos projetos de pesquisa do orientador do TCC:

A presente produção apresenta afinidade com o projeto de pesquisa intitulado Práticas de controladoria e governança na gestão pública e privada, liderado pelo(a) Professor(a) Alessandra Carvalho de Vasconcelos.

### 2. IMPACTO

- ( ) Ausência de Impacto de transformação do ambiente ao qual se destina
- ( ) Baixo Impacto de transformação do ambiente ao qual se destina
- ( ) Médio Impacto de transformação do ambiente ao qual se destina
- ( X ) Alto Impacto de transformação do ambiente ao qual se destina

**Justificativa:** O impacto do produto técnico já se materializa na geração de um diagnóstico estruturado e comparável do nível de maturidade digital das capitais brasileiras, permitindo aos gestores públicos identificar lacunas, fragilidades e pontos críticos em relação às exigências da Lei Complementar nº 214/2025. O produto subsidia a tomada de decisão estratégica, orienta ações de priorização de investimentos em tecnologia, governança e capacitação, e fortalece a capacidade institucional dos municípios para o cumprimento das novas obrigações legais relacionadas à integração cadastral, interoperabilidade e compartilhamento de dados.

### 3. APLICABILIDADE

3.1 **Aplicabilidade realizada** - grau de facilidade com que o produto foi empregado.

- Não aplicada
- Baixa aplicabilidade realizada
- Média aplicabilidade realizada
- Alta aplicabilidade realizada

**Justificativa:** A alta aplicabilidade do produto se justifica pelo fato de o modelo de maturidade digital ter sido concebido como um instrumento de diagnóstico inicial, objetivo e de fácil compreensão, baseado em questionário estruturado, indicadores claros e metodologia replicável. Sua aplicação prática foi efetivada nas 26 capitais brasileiras, demonstrando viabilidade operacional e utilidade concreta para a gestão pública municipal.

3.2 **Replicabilidade** - capacidade de ser replicável em outros contextos.

- Restrita
- Irrestrita
- Escalável

**Justificativa:** A replicabilidade é caracterizada como escalável, pois o modelo pode ser aplicado a outros municípios, estados ou órgãos públicos, com adaptações pontuais ao contexto institucional, porte populacional e capacidade administrativa. Além disso, o instrumento pode ser utilizado de forma periódica, permitindo o monitoramento evolutivo da maturidade digital ao longo do tempo.

4. **INOVAÇÃO** - intensidade do conhecimento inédito na criação e desenvolvimento do produto.

- Sem inovação
- Baixo teor de inovação - Inovação adaptativa, utilização de conhecimento pré-existente
- Médio teor de inovação - Incremental, modificação de conhecimentos pré-estabelecidos
- Alto teor de inovação - Inovação radical, mudança de paradigma

**Justificativa:** O produto apresenta inovação incremental, uma vez que adapta e integra modelos consolidados da literatura acadêmica e instrumentos oficiais de avaliação governamental à realidade específica das capitais brasileiras, sob a ótica inédita da reforma tributária e da Lei Complementar nº 214/2025. A inovação reside na contextualização normativa, na integração de múltiplas dimensões organizacionais e na aplicação empírica em escala nacional no nível municipal.

5. **COMPLEXIDADE** (está relacionada ao grau de interação dos atores, relações e conhecimentos necessários à elaboração e ao desenvolvimento de produtos técnico tecnológicos – pessoas envolvidas na elaboração e/ou validação do produto.

- Não complexo

- ( ) **Baixa complexidade** - Inovação adaptativa, utilização de conhecimento pré-existente
- (X) **Média complexidade** - Incremental, modificação de conhecimentos pré-estabelecidos
- ( ) **Alta complexidade** - Inovação radical, mudança de paradigma

**Justificativa:** A média complexidade do produto decorre da necessidade de articulação de múltiplos atores institucionais, da análise integrada de aspectos tecnológicos, organizacionais, normativos e humanos, bem como do uso combinado de métodos qualitativos e quantitativos. O desenvolvimento e a validação do modelo exigiram conhecimentos interdisciplinares em administração pública, governo digital, análise de dados, legislação tributária e governança, além da interação com gestores públicos de diferentes capitais brasileiras.

**ISBN:** 978-85-7485-633-9