

RESUMO - TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

INTEROPERABILIDADE DA PLATAFORMA DE SERVIÇOS DIGITAIS (SAC DIGITAL) COM O SEI

Igor Takenami (igor.takenami@saeb.ba.gov.br)

Anderson Vasconcelos Prazeres (anderson.prazeres@saeb.ba.gov.br)

Marcio Oliveira De Souza (marcio.souza@saeb.ba.gov.br)

Thairone Simões Loureiro (thairone.loureiro@prodeb.ba.gov)

A Transformação Digital vem impactando a forma como o Governo entrega serviço ao cidadão, neste sentido, o SAC Digital é a plataforma do Estado e acumula numeros significativos como 4,7 milhões de cidadão cadastrados, 450 serviços digitais e 10 milhões de atendimentos realizados. Porém não podemos esquecer que este movimento, ao qual chamamos de Governo Digital, não se limita aos serviços públicos e também traz transformações na gestão, introduzindo novas tecnologias e ferramentas, que chegaram para acabar com o uso do papel, quebrando barreiras físicas e simplificando os processos administrativos. O SEI é uma destas soluções que trouxeram disrupção e foi fundamental para manter o Estado em pleno funcionamento durante a pandemia. O acesso e uso do SEI como principal ferramenta de trabalho na Bahia é comum e está popularização fez que vários processos de interesse do cidadão fossem tramitados através do SEI, por exemplo Isenção de IPVA e ICMS, solicitação de diploma e colação de grau, além de outros. Muitas vezes estes processos são iniciados internamente, por um servidor, que a partir de email enviado pelo cidadão, faz a abertura do processo no SEI. Neste caso,

apesar dos tramites acontecerem em ambiente digital, existe o trabalho manual, sendo muitas vezes necessário trocar e-mails para atualização ou ajustes na documentação e o cidadão não consegue acompanhar a tramitação do processo. Outra forma de fazer isso é através do modulo de peticionamento eletrônico, que disponibiliza acesso direto ao cidadão para peticionar um processo, porém o acesso ao modulo necessita de cadastro externo e seu uso não é simples. Como estratégia para ampliar a oferta de serviços digitais no SAC Digital, disponibilizando de forma simples e transparente ao cidadão a abertura de processos no SEI, foi construindo uma solução integradora, permitindo a interoperabilidade entre estas 2 soluções (SEI e SAC Digital). Isso permitiu que 4,7 milhões de cidadãos cadastrados no SAC Digital pudessem abrir processos SEI como se fosse um serviço digital, usando uma interface simplificada e já conhecida. Além da abertura de processo é possível atualizar e enviar novos documentos necessários, bem como acompanhar o processo e ser notificado quando ele é tramitado ou quando algum evento importante acontece. A solução pode ser utilizada em outros cenários e é facilmente replicável p/ outros Estados