



# El Gobierno del Estado de Bahía mejora los servicios al ciudadano con una plataforma que utiliza la infraestructura de software de Red Hat



TECNOLOGIA, INFORMAÇÃO E SEGURANÇA.

La Compañía de Procesamiento de Datos del Estado de Bahía (Prodeb), creada como una Sociedad de Economía Mixta con el gobierno estatal como su principal accionista, fue fundada con el objetivo de proporcionar servicios de procesamiento electrónico de datos a los organismos y entidades de la administración pública, centralizando la información del gobierno en un solo lugar.

## Cliente

Gobierno del Estado de Salvador de Bahía

## Industria

Sector Público

## Sede

Salvador (BA)

## Software y servicios

Red Hat 3Scale API Management

Red Hat Openshift Container Platform

Red Hat Technical Account management

Red Hat Training

Red Hat Consulting

## Número de colaboradores

600 colaboradores

## Overview

El Gobierno de Bahía está comprometido con la innovación y la modernización de la gestión pública, buscando simplificar la vida de los ciudadanos y hacer que los servicios públicos sean más accesibles.

En 2018, Prodeb, en colaboración con la Secretaría de Administración del Estado de Bahía, lideró un proyecto de transformación digital centrado en el ciudadano, a través de la creación de la plataforma SAC Digital. En 2023, la plataforma fue rebautizada como ba.gov.br, convirtiéndose en el portal único del Gobierno, que agrupa más de 460 servicios públicos digitales, información y noticias. La plataforma utilizó tecnologías avanzadas de Red Hat, garantizando robustez, seguridad, resiliencia y escalabilidad para su arquitectura tecnológica.

En el futuro, Prodeb planea incorporar nuevas tecnologías, como Red Hat Ansible y Red Hat OpenShift AI, con el objetivo de aumentar la eficiencia, la automatización y el uso de inteligencia artificial para la prestación de servicios públicos digitales.

## Beneficios

- ▶ Redujo los costos de infraestructura de software, de R\$ 15 millones a R\$ 6 millones en 5 años.
- ▶ Creó un ambiente de trabajo dinámico e innovador a través de tecnologías de código abierto y prácticas DevOps.

[redhat.com/en/success-stories](https://redhat.com/en/success-stories)

[facebook.com/redhatinc](https://facebook.com/redhatinc)  
 @RedHat  
 [linkedin.com/company/red-hat](https://linkedin.com/company/red-hat)

[redhat.com](https://redhat.com)



## About Red Hat Innovators in the Open

Innovation is the core of open source. Red Hat customers use open source technologies to change not only their own organizations, but also entire industries and markets. Red Hat Innovators in the Open proudly showcases how our customers use enterprise open source solutions to solve their toughest business challenges. Want to share your story? [Learn more.](#)



*"Estábamos buscando una infraestructura de software para nuestro proyecto y la filosofía abierta de Red Hat fue fundamental para expandir nuestras fronteras."*

#### **José Muniz Rebouças**

Director Ejecutivo

#### **Expandir la infraestructura tecnológica sin perjudicar el servicio**

Para realizar la transición de la plataforma SAC Digital al entorno ba.gov.br, el Gobierno de Bahía necesitaba una infraestructura robusta, elástica y confiable que permitiera mejoras rápidas y bajo demanda.

En un estado con más de 14 millones de habitantes, el Gobierno del Estado de Bahía buscó aliar la innovación con la practicidad en la prestación de servicios públicos. En 2016, por iniciativa de Prodeb, la Compañía de Procesamiento de Datos de Bahía, se inició un ambicioso proyecto para integrar los servicios públicos en una única plataforma digital que posibilitara nuevas prácticas de relación y entrega de servicios al ciudadano basadas en su perfil, de forma personalizada, y que, al mismo tiempo, permitiera la mejora continua de las políticas públicas a partir de una visión sistémica y cruzada de datos de las diversas áreas de actuación del Gobierno. Este proyecto no solo representaba un avance tecnológico, sino también una transformación en la manera en que los ciudadanos interactuaban con los servicios públicos.

La implementación de esta plataforma exigió grandes inversiones en tecnología y en la capacitación de los empleados. Era necesario garantizar que todos los involucrados estuvieran preparados para operar y mantener la nueva infraestructura tecnológica. En 2019, reconociendo la necesidad de modernizar aún más la arquitectura de la plataforma y optimizar procesos y servicios, Prodeb elaboró un nuevo plan de acción. Este plan incluía la ampliación de la infraestructura existente, la incorporación de nuevos softwares, la implementación de aplicaciones basadas en microservicios, así como la integración de diferentes sistemas.

Para promover estos cambios sustanciales en el plazo establecido por la dirección, era imprescindible contratar un socio con dominio de las tecnologías deseadas y que trabajara con soluciones abiertas, como Red Hat. Esto permitiría acelerar el proceso de transición sin causar perjuicios a los ciudadanos, gestores y otros empleados involucrados en la iniciativa. La elección de soluciones de código abierto (open source) trajo beneficios significativos, tanto a corto como a largo plazo, posibilitando la creación de nuevos servicios y aplicaciones dentro del entorno digital.

"Para ampliar el proyecto de SAC Digital, que en el futuro se convertiría en ba.gov.br, necesitábamos rediseñar el entorno técnico y capacitar a los empleados para trabajar con estas soluciones innovadoras. Otro desafío sería realizar esta transición sin comprometer el funcionamiento de la plataforma en línea que ya estaba en operación. Es decir, era crucial invertir en una solución que no solo mantuviera la plataforma en funcionamiento, sino que también garantizara que la innovación, la seguridad y la previsibilidad fueran atributos fundamentales en la nueva fase del proyecto", afirmó Kátia Argolo de Castro, Gerente de Soluciones Estratégicas de Prodeb.

La inversión en soluciones de código abierto, como las ofrecidas por Red Hat, fue esencial para el éxito de la iniciativa. El uso de tecnologías como Red Hat OpenShift and Platform y Red Hat 3Scale permitió crear un entorno estable, seguro y escalable. Estas herramientas no solo mantuvieron la plataforma funcionando de manera eficiente durante la transición, sino que también establecieron una base sólida para futuras innovaciones.

Con este enfoque, el Gobierno de Bahía logró ofrecer una experiencia más eficiente y efectiva a los ciudadanos, consolidando la comunicación entre el gobierno y la población y garantizando que los servicios públicos estuvieran siempre accesibles y funcionales. La visión de un entorno digital integrado y moderno se hizo realidad, beneficiando a millones de bahianos y posicionando al estado como uno de los líderes en innovación tecnológica en el sector público.



*"La asociación con Red Hat permitió ampliar y mejorar el servicio al cliente al mismo tiempo que perfeccionamos nuestros procesos internos."*

**Walter Rocha Palma**  
Asesor Especial de Director

### Una nueva estructura y servicios resilientes en menos de 10 meses

La propuesta presentada por la empresa líder en soluciones de código abierto fue confirmada como la mejor, ya que se ajustaba a nuestras necesidades con una arquitectura abierta y tecnologías modernas como la contenerización y los microservicios. El proyecto utilizó nuevos componentes y reemplazó el gateway de la antigua arquitectura, integrando las aplicaciones de la plataforma en el entorno ba.gov.br. Contar con un socio que apoyara el proceso de desarrollo, CI/CD (integración continua/entrega continua) con prácticas ágiles y conocimiento en DevSecOps fue esencial para cumplir con el plazo.

La migración de la plataforma en menos de 10 meses consolidó la elección de la solución de Red Hat, garantizando una transición eficiente y mejoras en el rendimiento, la seguridad y la escalabilidad. La experiencia de Red Hat fue crucial para minimizar los riesgos y mantener la disponibilidad de los servicios. La implementación de prácticas ágiles y CI/CD centradas en DevSecOps aceleró la entrega de nuevas funcionalidades, manteniendo altos estándares de seguridad y calidad.

En 2022, la nueva arquitectura de la plataforma de gobierno digital se implementó en doce etapas, incluida la interacción del SuperApp con el sistema de la Receita Federal (Hacienda Federal), la expansión de la base de datos, la ampliación del registro y las incidencias de CZRM, y la integración con la plataforma Gov.Br. Se añadieron recursos innovadores como el cambio del gateway y la migración de las API, además de una interfaz con WhatsApp para democratizar el soporte a la población.

Como resultado, el ciudadano bahiano tiene acceso a más de 460 servicios en la plataforma, tanto en formato móvil como en portal web. Estas mejoras fueron posibles gracias a la contribución de la cartera de soluciones de Red Hat, incluyendo OpenShift e Integration. Las transformaciones resultaron en más de 20 millones de atenciones y una base de más de 5,4 millones de ciudadanos registrados, fortaleciendo la infraestructura tecnológica del gobierno y atendiendo las crecientes demandas con agilidad y eficiencia.

### Ampliar el acceso, simplificar la tecnología, consolidar y desbloquear nuevas oportunidades.

#### Ahorro en los costos de infraestructura de software, ahorrando R\$ 9 millones a lo largo de cinco años.

Uno de los grandes pilares de la transición al uso de infraestructura de software de código abierto fue aportar eficiencia y previsibilidad a los procesos de Prodeb. Mediante la estandarización de los procesos de servicio y la inclusión de microservicios en la infraestructura de la plataforma, reemplazando el antiguo gateway, el equipo de tecnología logró hacer más con menos, garantizando ganancias de productividad en las nuevas soluciones y capacitaciones disponibles para el equipo de TI. Un ejemplo del aumento de rendimiento fue la reducción en la cantidad de APIs utilizadas en la base de la aplicación, de 400 a 160, lo que representa una disminución del 40% en el número de interfaces.

"Sin duda, una de las grandes ventajas de la asociación con Red Hat fue aumentar la productividad de nuestro equipo técnico en la misma medida que la replanificación de nuestros costos de infraestructura", explicó Rocha Palma. "La competitividad del mercado de TI exige producir de manera más inteligente: dirigiendo las inversiones hacia prácticas rentables a mediano y largo plazo", añadió.



### Creación de un entorno de trabajo dinámico, innovador y seguro.

La adopción de metodologías abiertas ha traído innumerables beneficios a Prodeb. Además de ofrecer metodologías ágiles y transformadoras, como el uso de prácticas DevOps y la implementación de canales de desarrollo automatizados, que garantizan la estandarización y la calidad de los procesos, la asociación con Red Hat también ha proporcionado una evolución en el área de gestión y capacitación de personas, así como en el cumplimiento normativo y la transparencia de la plataforma. Estos avances han resultado en una menor curva de aprendizaje para los empleados y una excelente evaluación del servicio por parte de los ciudadanos del estado.

"La asociación con Red Hat permitió ampliar y mejorar la atención al cliente al mismo tiempo que perfeccionamos nuestros procesos internos", afirmó Rogério Vassoler, Coordinador de Soluciones de Prodeb. "Prueba de ello es que, en los últimos años, el Estado de Bahía aparece entre los cinco estados brasileños con mejor evaluación en el Índice de Oferta de Servicios Públicos Digitales de los Gobiernos Estatales y del Distrito, elaborado por Abep-TIC", añadió.

### Concentración de servicios en un único canal digital integrado, donde el ciudadano tiene acceso a más de 460 servicios públicos.

Como resultado de las mejoras en la arquitectura, los servicios y la capacitación de los empleados para operar el SuperApp, el ciudadano dispone de una plataforma práctica y democrática, con prestaciones personalizadas de acuerdo con su perfil. Hasta el momento, el centro de servicios públicos digitales cuenta con más de 5,4 millones de usuarios registrados, 460 servicios disponibles y más de 20 millones de atenciones realizadas en el entorno virtual. El éxito de la iniciativa se debe, en gran parte, a la innovación y la resiliencia del programa, que puso fin a la burocracia de las secretarías y ahorró recursos utilizados en los procesos.

"Para realizar una transición completa entre plataformas, también fue necesario invertir en cambios estructurales en Prodeb creando una cultura ágil, eficiente y receptiva a los nuevos desafíos tecnológicos", afirmó Rocha Palma. "Los resultados de esta transformación hablan por sí solos: una plataforma democrática y accesible para toda la población", añadió.

### Unificar servicios, mejorar la calidad y personalizar la experiencia del ciudadano.

Entre 2022 y 2023, la colaboración entre Prodeb y Red Hat transformó la forma en que el equipo de TI de Prodeb pensaba y utilizaba la tecnología, a través de una filosofía colaborativa, abierta y resiliente. Prueba de ello es que este año se han añadido nuevas secciones al dominio ba.gov.br, como noticias, recordatorios y otras acciones para que el ciudadano esté atento.

En el futuro, la asociación pretende activar aún más APIs de otros organismos públicos y empresas que prestan servicios al ciudadano dentro del centro digital de servicios, ampliando la prestación de servicios públicos. Otra novedad ya en implementación acelerada es la estandarización e integración de todos los sitios web de los organismos del gobierno en un único dominio ba.gov.br, lo que dará como resultado una identidad de comunicación e interacción del gobierno con la sociedad. La estandarización de los sitios web de las instancias del gobierno utilizará herramientas disponibles en el entorno OpenShift.



Se prevé la incorporación de nuevas tecnologías, como Red Hat Ansible y Red Hat OpenShift AI. Estas herramientas prometen aportar aún más eficiencia e innovación a la plataforma, ampliando las capacidades de automatización e inteligencia artificial y, en consecuencia, mejorando la calidad y rapidez de los servicios prestados a los ciudadanos de Bahía.

"La transición a una nueva arquitectura de aplicaciones trajo beneficios tecnológicos, organizacionales, económicos y, sobre todo, de practicidad para los ciudadanos y colaboradores del Estado de Bahía", afirma Katia Argolo. "En la próxima etapa de la asociación, ampliaremos la calidad y cantidad de servicios disponibles en la plataforma y consolidaremos todas las instancias del gobierno en un único sitio integrado, ahorrando tiempo y recursos a los usuarios", añade.

### Sobre la Compañía de Procesamiento de Datos del Estado de Bahía (Prodeb)

La Compañía de Procesamiento de Datos del Estado de Bahía – Prodeb, creada bajo la forma de Sociedad de Economía Mixta y con el gobierno estatal como su principal accionista, fue fundada con el objetivo de prestar servicios de procesamiento electrónico de datos a los órganos y entidades de la administración pública, concentrando la información del gobierno en un único lugar.

Con aproximadamente 90 clientes entre órganos e instituciones de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, además de otros, la Compañía tiene una amplia cartera de servicios que abarca servicios de centro de datos, conectividad, desarrollo de sistemas, sitios web y portales, soluciones de aplicaciones, entre otros.

Prodeb cuenta con una sala segura (sala-cofre) que posee una certificación de seguridad internacional emitida por la Asociación Brasileña de Normas Técnicas (ABNT) y es responsable del alojamiento de los datos e informaciones estratégicas del Gobierno del Estado de Bahía.

La empresa ha estado ampliando su capacidad de procesamiento con la modernización de su infraestructura y atrayendo asociaciones que contribuyen al desarrollo de nuevas soluciones tecnológicas.



### About Red Hat

Red Hat is the world's leading provider of enterprise open source software solutions, using a community-powered approach to deliver reliable and high-performing Linux, hybrid cloud, container, and Kubernetes technologies. Red Hat helps customers develop cloud-native applications, integrate existing and new IT applications, and automate and manage complex environments. [A trusted adviser to the Fortune 500](#), Red Hat provides [award-winning](#) support, training, and consulting services that bring the benefits of open innovation to any industry. Red Hat is a connective hub in a global network of enterprises, partners, and communities, helping organizations grow, transform, and prepare for the digital future.

#### North America

[facebook.com/redhatinc](https://facebook.com/redhatinc)  
 [@twitter.com/RedHat  
 \[linkedin.com/company/red-hat\]\(https://linkedin.com/company/red-hat\)](https://twitter.com/RedHat)

#### Europe, Middle East, and Africa

1888 REDHAT1  
[www.redhat.com](http://www.redhat.com)

00800 7334 2835  
[europe@redhat.com](mailto:europe@redhat.com)

#### Asia Pacific

+65 6490 4200  
[apac@redhat.com](mailto:apac@redhat.com)

#### Latin America

+54 11 4329 7300  
[info-latam@redhat.com](mailto:info-latam@redhat.com)