

Governo do Estado da Bahia aprimora serviços ao cidadão com a Red Hat



Indústria

Setor Público

Número de colaboradores

600

"Estávamos em busca de uma infraestrutura de software para nosso projeto e a filosofia aberta da Red Hat foi fundamental para expandirmos fronteiras".

José Muniz Rebouças

Diretor-executivo, Prodeb

A Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb, criada sob a forma de Sociedade de Economia Mista e tendo o governo estadual como seu principal acionista, foi fundada com o objetivo de prestar serviços de processamento eletrônico de dados aos órgãos e entidades da administração pública, concentrando as informações do governo em um único local.

Contando com aproximadamente 90 clientes entre órgãos e instituições dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, além de outros, a Companhia tem um amplo portfólio de serviços abrangendo serviços de data center, conectividade, desenvolvimento de sistemas, sites e portais, soluções aplicativos, entre outros.

A empresa vem ampliando a sua capacidade de processamento com a modernização do seu parque e atraindo parcerias que contribuem no desenvolvimento de novas soluções tecnológicas.

Software e serviços

Red Hat 3Scale API Management

Red Hat Openshift Container Platform

Red Hat Technical Account Management

Red Hat Training

Red Hat Consulting

Benefícios

- ▶ Reduziu os custos de infraestrutura de software, de R\$ 15 milhões para R\$ 6 milhões ao longo de 5 anos.
- ▶ Criou um ambiente de trabalho dinâmico e inovador por meio de tecnologias open source e práticas DevOps.

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.](#)



“A parceria com a Red Hat permitiu ampliar e melhorar o atendimento ao cliente ao mesmo tempo em que aperfeiçoamos nossos processos internos”

Walter Rocha Palma
Assessor Especial
de Diretoria, Prodeb

Overview

O Governo da Bahia está comprometido com a inovação e a modernização da gestão pública, buscando simplificar a vida dos cidadãos e tornar os serviços públicos mais acessíveis. Em 2018, a Prodeb, em parceria com a Secretaria da Administração do Estado da Bahia, liderou um projeto de transformação digital centrado no cidadão, através da criação da plataforma SAC Digital. Em 2023, a plataforma foi rebatizada de ba.gov.br, passando a ser o portal único de Governo, reunindo os mais de 460 serviços públicos digitais, informações e notícias. A plataforma utilizou tecnologias avançadas da Red Hat, garantindo robustez, segurança, resiliência e escalabilidade à sua arquitetura tecnológica. No futuro, a Prodeb planeja incorporar novas tecnologias, como Red Hat Ansible e Red Hat OpenShift AI, visando aumentar a eficiência, automação e a utilização de inteligência artificial para a entrega de serviços públicos digitais.

Expandir a infraestrutura de tecnologia sem prejudicar o atendimento

Para realizar a transição da plataforma SAC Digital para o ambiente ba.gov.br, o Governo da Bahia precisava de uma infraestrutura robusta, elástica e confiável que possibilitasse melhorias rápidas e sob demanda.

Em um estado com mais de 14 milhões de habitantes, o Governo do Estado da Bahia buscou aliar inovação à praticidade na prestação de serviços públicos. Em 2016, por iniciativa da Prodeb, Companhia de Processamento de Dados da Bahia, foi iniciado um ambicioso projeto para integrar os serviços públicos em uma única plataforma digital que possibilitasse novas práticas de relacionamento e entrega de serviços para o cidadão baseado no seu perfil, de forma personalizada e que, ao mesmo tempo, possibilitasse a melhoria contínua das políticas públicas, a partir de uma visão sistêmica e cruzada de dados das diversas áreas de atuação do Governo. Este projeto representava não apenas um avanço tecnológico, mas também uma transformação na maneira como os cidadãos interagem com os serviços públicos.

A implementação dessa plataforma exigiu grandes investimentos em tecnologia e na capacitação de funcionários. Era necessário garantir que todos os envolvidos estivessem preparados para operar e manter a nova infraestrutura tecnológica. Em 2019, reconhecendo a necessidade de modernizar ainda mais a arquitetura da plataforma e otimizar processos e serviços, a Prodeb elaborou um novo plano de ações. Este plano envolvia a ampliação da infraestrutura existente, a incorporação de novos softwares, a implementação de aplicações baseadas em microserviços, bem como a integração de diferentes sistemas.

Para promover essas mudanças substanciais no prazo estabelecido pela diretoria, era imprescindível contratar um parceiro com domínio das tecnologias almeçadas e que trabalhasse com soluções abertas, como a Red Hat. Isso permitiria acelerar o processo de transição sem causar prejuízos aos cidadãos, gestores e outros funcionários envolvidos na iniciativa. A escolha por soluções open source trouxe benefícios significativos, tanto a curto quanto a longo prazo, possibilitando a criação de novos serviços e aplicações dentro do ambiente digital.

“Para ampliar o projeto do SAC Digital, que futuramente se tornaria o ba.gov.br, precisávamos repaginar o ambiente técnico e capacitar funcionários para trabalhar com essas soluções inovadoras. Outro desafio seria realizar essa transição sem comprometer o funcionamento da plataforma online já em operação. Ou seja, era crucial investir em uma solução que não só mantivesse a plataforma em funcionamento, mas também garantisse que inovação, segurança e previsibilidade fossem atributos fundamentais na nova fase do projeto”, afirmou Kátia Argolo de Castro, Gerente de Soluções Estratégicas da Prodeb.

O investimento em soluções open source, como as oferecidas pela Red Hat, foi essencial para o sucesso da iniciativa. A utilização de tecnologias como o Red Hat OpenShift Platform, Red Hat 3Scale permitiram criar um ambiente estável, seguro e escalável. Essas ferramentas não apenas mantiveram a plataforma funcionando de forma eficiente durante a transição, mas também estabeleceram uma base sólida para futuras inovações.

Com essa abordagem, o Governo da Bahia conseguiu oferecer uma experiência mais eficiente e eficaz para os cidadãos, consolidando a comunicação entre o governo e a população e garantindo que os serviços públicos estivessem sempre acessíveis e funcionais. A visão de um ambiente digital integrado e moderno tornou-se realidade, beneficiando milhões de baianos e posicionando o estado como um dos líderes em inovação tecnológica no setor público.

Uma nova estrutura e serviços resilientes em menos de 10 meses

A proposta apresentada pela empresa líder em soluções de código aberto foi confirmada como a melhor, atendendo às necessidades da Prodeb com uma arquitetura aberta e tecnologias modernas como containerização e microsserviços. O projeto utilizou novos componentes e substituiu o gateway da antiga arquitetura, integrando as aplicações da plataforma no ambiente ba.gov.br. Contar com um parceiro que apoiasse o processo de desenvolvimento, CI/CD com práticas ágeis e conhecimento em DevSecOps foi essencial para o cumprimento do prazo.

A migração da plataforma em menos de 10 meses consolidou a escolha da solução da Red Hat, garantindo uma transição eficiente e melhorias em desempenho, segurança e escalabilidade. A expertise da Red Hat foi crucial para minimizar riscos e sustentar a disponibilidade dos serviços. A implementação de práticas ágeis e CI/CD focadas em DevSecOps acelerou a entrega de novas funcionalidades, mantendo altos padrões de segurança e qualidade.

Em 2022, a nova arquitetura da plataforma de governo digital foi implementada em doze etapas, incluindo a interação do SuperApp com o sistema da Receita Federal, expansão da base de dados, ampliação do cadastro e ocorrências do CZRM, e integração com a plataforma Gov.Br. Recursos inovadores como a mudança do gateway e migração das APIs foram adicionados, além de uma interface com o WhatsApp para democratizar o suporte à população.

Como resultado, o cidadão baiano tem acesso a mais de 460 serviços na plataforma, tanto em formato mobile quanto portal web. Essas melhorias foram possíveis graças a contribuição do portfólio de soluções da Red Hat, incluindo OpenShift e Integration. As transformações resultaram em mais de 20 milhões de atendimentos e uma base de mais de 5,4 milhões de cidadãos cadastrados, fortalecendo a infraestrutura tecnológica do governo e atendendo às crescentes demandas com agilidade e eficiência.

Ampliar o acesso, descomplicar a tecnologia, consolidar e desbloquear novas oportunidades

Economia com custos de infraestrutura de software, economizando R\$ 9 milhões ao longo de cinco anos.

Um dos grandes pilares da transição para a utilização de infraestrutura de software open source foi trazer eficiência e previsibilidade aos processos da Prodeb. Por meio da padronização dos processos de atendimento e a inclusão de microsserviços na infraestrutura da plataforma, substituindo o antigo gateway, a equipe de tecnologia conseguiu fazer mais, utilizando menos, garantindo ganhos de produtividade às novas soluções e treinamentos disponíveis para a equipe de TI. Um exemplo do aumento de performance foi a redução na quantidade de APIs utilizadas na base do aplicativo, de 400 para 160, uma diminuição de 40% no número de interfaces.

“Sem dúvida, uma das grandes vantagens com a parceria com a Red Hat foi aumentar a produtividade de nossa equipe técnica na mesma medida do replanejamento dos nossos custos de infraestrutura”, explicou Rocha Palma. “A competitividade do mercado de TI exige produzir de maneira mais inteligente: encaminhando investimentos para práticas rentáveis no médio e longo prazo”, completou.

Criação de um ambiente de trabalho dinâmico, inovador e seguro

A adoção de metodologias abertas trouxe inúmeros benefícios para a Prodeb. Além de oferecer metodologias ágeis e transformadoras como o uso de práticas DevOps e a implementação de pipelines de desenvolvimento automatizado, garantindo a padronização e qualidade de processos, a parceria com a Red Hat também proporcionou uma evolução na área de gestão e treinamento de pessoas e no compliance e transparência da plataforma. Esses avanços proporcionaram uma menor curva de aprendizagem para funcionário e excelente avaliação do serviço por cidadãos do estado.

“A parceria com a Red Hat permitiu ampliar e melhorar o atendimento ao cliente ao mesmo tempo em que aperfeiçoamos nossos processos internos”, afirmou Rogério Vassoler, Coordenador de Soluções da Prodeb. “Prova disso é que nos últimos anos, o Estado da Bahia aparece entre os cinco estados brasileiros com melhor avaliação no Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais dos Governos Estaduais e Distrital, feito pela Abep-TIC”, completou.

Concentração de atendimentos em um único canal digital integrado, onde o cidadão tem a acesso a mais de 460 serviços públicos

Como resultado dos aperfeiçoamentos de arquitetura, serviços e capacitação de funcionários para operar a SuperApp, o cidadão dispõe de uma plataforma prática e democrática, com prestações personalizadas de acordo com o perfil do cidadão. Até o momento, o hub de serviços públicos digitais apresenta mais de 5,4 milhões de usuários cadastrados, 460 serviços disponíveis e mais de 20 milhões de atendimentos realizados no ambiente virtual. O sucesso da iniciativa deve-se, em grande parte, à inovação e à resiliência do programa, que pôs fim à burocracia das secretarias e economizou recursos utilizados nos processos.

“Para realizar uma transição completa entre plataformas, também foi preciso investir em mudanças estruturais na Prodeb criando uma cultura ágil, eficiente e responsiva aos novos desafios de tecnologia”, disse Rocha Palma. “Os resultados dessa transformação falam por si só, uma plataforma democrática e acessível a toda a população”, completou.

Unificar serviços, aprimorar a qualidade e personalizar a experiência do cidadão

Entre 2022 e 2023, a colaboração entre a Prodeb e a Red Hat transformou a maneira como a equipe de TI da Prodeb pensava e utilizava a tecnologia por meio de uma filosofia colaborativa, aberta e resiliente. Prova disso é que neste ano, novas seções foram adicionadas no domínio ba.gov.br, como notícias, lembretes e demais ações para o cidadão ficar de olho.

No futuro, a parceria pretende acionar mais ainda APIs de outros órgãos públicos e empresas que prestam serviços ao cidadão dentro do hub digital de serviços, expandindo a prestação de serviços públicos. Outra novidade já em implantação acelerada é a padronização e integração de todos os websites dos órgãos do governo em único domínio ba.gov.br, que resultará numa identidade de comunicação e interação do governo com a sociedade. A padronização dos websites das instâncias de governo utilizará ferramentas disponíveis no ambiente OpenShift.

Está prevista a incorporação de novas tecnologias, como o Red Hat Ansible e o Red Hat OpenShift AI. Essas ferramentas prometem trazer ainda mais eficiência e inovação para a plataforma, ampliando as capacidades de automação e inteligência artificial, e, consequentemente, melhorando a qualidade e a rapidez dos serviços prestados aos cidadãos baianos.

“A transição para uma nova arquitetura de aplicações trouxe benefícios tecnológicos, organizacionais, econômicos e, sobretudo, de praticidade para os cidadãos e colaboradores do Estado da Bahia”, afirma Katia Argolo. “Na próxima etapa da parceria, iremos ampliar a qualidade e quantidade de serviços disponíveis na plataforma e iremos consolidar todas as instâncias de governo em um único site integrado, economizando tempo e recursos dos usuários”, completa.



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

1 888 REDHAT1
www.redhat.com

Europe, Middle East, and Africa

00800 7334 2835
europe@redhat.com

Asia Pacific

+65 6490 4200
apac@redhat.com

Latin America

+54 11 4329 7300
info-latam@redhat.com