



"Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial do Estado"

Categoria: Decretos Numerados

Número do Ato: 21452

Data do Ato: quinta-feira, 9 de Junho de 2022

Data de Publicação no DOE: sexta-feira, 10 de Junho de 2022

Ementa: Institui a Plataforma SAC DIGITAL, e dá outras providências.

DECRETO Nº 21.452 DE 09 DE JUNHO DE 2022

Institui a Plataforma SAC DIGITAL, e dá outras providências.

O GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA, no uso da atribuição que lhe é conferida pelo inciso XIX do art. 105 da Constituição Estadual,

D E C R E T A

Art. 1º - Fica instituída a Plataforma SAC DIGITAL, plataforma digital oficial, com a finalidade de centralizar em canal único o gerenciamento da prestação de serviços digitais públicos e de interesse público pelos órgãos e entidades, bem como disponibilizar informações sobre serviços públicos prestados, atendendo ao que disciplinam a Política de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC e a Política de Governo Eletrônico - e-Gov, aprovadas pelo Conselho de Qualidade do Serviço Público CONQUALI, integrante da estrutura da Secretaria da Administração - SAEB.

Parágrafo único - Ficam vedadas iniciativas para implantar aplicações plataformas e sistemas semelhantes e com a mesma finalidade.

Art. 2º - A Plataforma SAC DIGITAL é de utilização obrigatória para todos os órgãos da Administração Pública Direta, autarquias, fundações públicas e direito público, fundos especiais e empresas estatais dependentes do Poder Executivo Estadual.

Parágrafo único - Fica facultada a utilização da Plataforma SAC DIGITAL às empresas estatais estaduais não dependentes e às fundações públicas e direito privado do Poder Executivo Estadual, mediante assinatura de instrumento específico.

Art. 3º - A Plataforma SAC DIGITAL é de utilização facultativa pelos órgãos e entidades de outras esferas governamentais, bem como aos prestadores de serviço público ou de interesse público, mediante assinatura de instrumento específico.

Art. 4º - São consideradas, para os fins deste Decreto, as seguintes definições:

I - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - Transformação Digital: processo de integrar tecnologia digital a todos os aspectos de uma organização, através de mudanças fundamentais de tecnologia, governança, cultura, operações e entrega de valor;

III - Plataforma Digital: ambiente que possibilita a oferta de serviços digitais públicos e de interesse público pelos órgãos e entidades de forma centralizada e compartilhada, permitindo um modelo de relacionamento baseado em serviços desburocratizados e simplificados.

V - Quadro Geral de Serviços: é o catálogo de informações sobre serviços públicos, constantes da Carta de Serviços ao Usuário de cada órgão ou entidade e os serviços de interesse público disponíveis na Plataforma SAC DIGITAL.

Art. 5º - Os órgãos e entidades devem cadastrar seus serviços na Carta de Serviços ao Usuário, conforme disposto no art. 3º do Decreto nº 18.490, de 12 de julho de 2018, os quais serão disponibilizados por meio da Plataforma SAC DIGITAL.

§ 1º - As informações apresentadas na Carta de Serviços ao Usuário integrante do Quadro Geral de Serviços, deverão especificar, dentre outros, os canais de prestação do serviço, os locais, incluindo o seu endereço, os dias e horários de funcionamento, os meios de acesso ao serviço e se serão prestados de forma presencial, digital ou parcialmente digital.

§ 2º - Os serviços de atendimento presencial com agendamento por meio digital devem estar disponíveis na Plataforma SAC Digital.

§ 3º - Os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual deverão disponibilizar as informações sobre os seus serviços, atualizando-as, com periodicidade máxima anual, de acordo com o calendário definido pela Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, ou sempre que surgirem modificações.

Art. 6º - Fica instituído o Comitê Executivo da Plataforma SAC DIGITAL para definir diretrizes e apoiar o órgão gestor na implantação da referida Plataforma, com a seguinte composição:

I - 01 (um) representante da SAEB;

II - 01 (um) representante da Casa Civil;

III - 01 (um) representante da Secretaria da Fazenda - SEFAZ;

IV - 01 (um) representante da Secretaria do Planejamento - SEPLAN;

V - 01 (um) representante da Superintendência da Gestão e Inovação - SI da SAEB;

VI - 01 (um) representante da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC;

VII - 01 (um) representante da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - PRODEB.

§ 1º - O Comitê Executivo de que trata o *caput* deste artigo será coordenado pelo representante da SAEB, órgão gestor da Plataforma SAC DIGITAL.

§ 2º - Os integrantes do Comitê Executivo e seus respectivos suplentes serão indicados pelos dirigentes máximos dos órgãos ou entidade de que fazem parte.

§ 3º - A participação no Comitê Executivo é considerada de relevância

II - definir critérios para identificação de aplicações, plataformas e sistemas semelhantes à Plataforma SAC DIGITAL, mencionados no parágrafo único do art. 1º deste Decreto;

III - deliberar sobre o Plano de Transformação Digital do Estado para a digitalização de serviços dos órgãos e entidades, bem como disciplinar a forma de uso da Plataforma durante o período de implantação do referido Plano.

Art. 8º - À SGI da SAEB compete:

I - planejar e coordenar a implantação e aprimoramento da Plataforma SAC DIGITAL;

II - estabelecer e manter atualizadas as diretrizes, normas, manuais e procedimentos de gestão da Plataforma SAC DIGITAL;

III - promover políticas de capacitação, assistência técnica, acompanhamento, monitoramento e avaliação das atividades relacionadas à Plataforma SAC DIGITAL;

IV - apoiar e acompanhar os órgãos e entidades na implantação e operacionalização dos serviços digitalizados na Plataforma SAC DIGITAL;

V - participar de fóruns de discussão e redes regionais, nacionais e internacionais, das quais o Estado da Bahia faça parte, voltadas à transformação digital na Administração Pública;

VI - promover junto aos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual a avaliação de maturidade, modelagem proposta e priorização dos serviços a serem disponibilizados de forma digital.

Parágrafo único - Na hipótese do inciso VI do *caput* deste artigo, caso o serviço não seja prestado de forma digital, deverá ser apresentado plano de ação para disponibilizá-lo digitalmente ou justificada a inviabilidade de sua migração.

Art. 9º - À SAC compete:

I - gerir o Quadro Geral de Serviços, mantendo informações atualizadas sobre os serviços públicos, a partir da Carta de Serviços ao Usuário sob a responsabilidade dos órgãos e entidades;

II - monitorar a qualidade na prestação de serviços pela Plataforma SAC DIGITAL, acompanhando as manifestações registradas pelos cidadãos;

III - orientar e capacitar os órgãos parceiros quanto à utilização da Plataforma SAC DIGITAL.

Art. 10 - São de responsabilidade dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, observando as diretrizes do Comitê Executivo:

IV - a comunicação à SGI e à SAC sobre modificações na forma de prestação do serviço;

V - o estabelecimento de agenda prévia, com a SGI da SAEB, em caso de desativação do serviço, mudança no seu endereço de acesso ou mudança na forma de interação com a Plataforma SAC DIGITAL, de forma a evitar solução de continuidade do serviço;

VI - a publicação e divulgação, em local visível ao público, das informações sobre os serviços públicos presenciais ofertados nas unidades de atendimento;

VII - a resposta ou o atendimento das manifestações registradas pelos cidadãos, sob a responsabilidade destes.

Parágrafo único - As bases de dados disponibilizadas serão usadas para o compartilhamento dos dados do usuário e de painéis de gestão e apoio à decisão, para o acesso pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, de acordo com o perfil de acesso estabelecido pelo Comitê Executivo, conforme regulamentação específica.

Art. 11 - Caberá à PRODEB, para atender à disponibilização de serviços de interesse público, apoiar tecnicamente o desenvolvimento das soluções relacionadas à Plataforma SAC DIGITAL.

Art. 12 - As ações classificadas como estratégicas, os casos omissos, os prazos e condições para adaptação dos órgãos ao disposto neste Decreto serão objeto de deliberação pelo Comitê Executivo da Plataforma SAC DIGITAL.

Art. 13 - A SAEB expedirá as normas complementares para o fiel cumprimento deste Decreto.

Art. 14 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA, em 09 de junho de 2022.

RUI COSTA

Governador

Carlos Mello

Secretário da Casa Civil em exercício

Edelvino da Silva Góes Filho

Secretário da Administração

Cláudio Ramos Peixoto

Secretário do Planejamento em exercício

Manoel Vitorio da Silva Filho

Secretário da Fazenda

Ricardo César Mandarino Barretto

Secretário de Desenvolvimento Regional

Arany Santana Neves Santos
Secretária de Cultura
Márcia Cristina Telles de Araújo Lima
Secretária do Meio Ambiente
Joseph Leonardo Aquilles Cordeiro Bandeira
Secretário da Agricultura, Pecuária, Irrigação, Pesca e Aquicultura
Murilo Dias Sampaio
Secretário de Infraestrutura Hídrica e Saneamento
Davidson de Magalhães Santos
Secretário do Trabalho, Emprego, Renda e Esporte
Julieta Maria Cardoso Palmeira
Secretária de Políticas para as Mulheres
Mara Clécia Dantas Souza
Secretária de Ciência, Tecnologia e Inovação em exercício
Marcus Benício Foltz Cavalcanti
Secretário de Infraestrutura
Jairo Silveira Magalhães
Secretário de Desenvolvimento Urbano
Fabya dos Reis Santos
Secretária de Promoção da Igualdade Racial
Luiz Carlos Caetano
Secretário de Relações Institucionais
Jeandro Laytynher Ribeiro
Secretário de Desenvolvimento Rural
André Nascimento Curvello
Secretário de Comunicação Social
Luís Maurício Bacellar Batista
Secretário de Turismo
José Antônio Maia Gonçalves
Secretário de Administração Penitenciária e Ressocialização

