

# SEGVIA: proposta de sistema integrado para emissão de segunda via de documentos

**Bruno de O. Figueiredo<sup>1</sup>, Edinei Nissola<sup>1</sup>, Eduardo O. Santos<sup>1</sup>, Francisco J. P. Vidal<sup>2</sup>, Jefferson de O. Reis<sup>1</sup>, Arthur Octávio Oliveira Confessor<sup>3</sup>, Suellen Lages<sup>3</sup>, Pedro Clarindo da Silva Neto<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Secretaria de Estado de Segurança Pública de Mato Grosso (SESP)  
Rua Júlio Domingos de Campos, s/n – 78.049-927 – Cuiabá – MT – Brazil

<sup>2</sup>Polícia Judiciária Civil de Mato Grosso (PJC)  
Avenida Coronel Escolástico, 346 – 78.010-200 – Cuiabá – MT – Brazil

<sup>3</sup>Departamento de Computação – IFMT campus Cuiabá - cel Octayde Jorge da Silva  
Rua Zulmira Canavarros, 95 – 78.005-200 – Cuiabá – MT – Brazil

{bofigueiredo, edineinissola, eormond, francisco4vidal}@gmail.com,  
{jegoreis, suellenlages.9}@gmail.com, pedro.neto@ifmt.edu.br,  
arthur.confessor@estudante.ifmt.edu.br

**Abstract.** *Currently, citizens who have had their documents lost, burglary or stolen face a series of complex procedures to request a duplicate of their certificates, which can create stress and difficulties. This project proposes a solution that reduces manual work, through integrations between different systems, streamlining the process of issuing documents from the Police Report Registry. This aims to offer faster and more accessible service to citizens.*

**Resumo.** *Atualmente, os cidadãos que tiveram seus documentos extraviados, furtados ou roubados enfrentam uma série de procedimentos complexos para solicitar a segunda via de suas certidões, o que pode gerar estresse e dificuldades. Este projeto propõe uma solução que reduz o trabalho manual, por meio de integrações entre diferentes sistemas, visando agilizar o processo de emissão de documentos a partir do Registro de Boletim de Ocorrência. Com isso, pretende-se oferecer um atendimento mais rápido e acessível aos cidadãos.*

## 1. Introdução

Nos últimos anos, a internet tem se tornado cada vez mais presente no cotidiano dos brasileiros, com 90% dos domicílios já possuindo acesso à rede [IBGE - Agência de Notícias 2021]. Seguindo essa tendência, o Governo do Estado de Mato Grosso instituiu uma agenda estratégica para o período de 2023 a 2027, propondo o desenvolvimento de ações que promovam a inovação digital e tecnológica na administração pública mato-grossense [Governo de Mato Grosso 2023].

Um exemplo claro da importância dessa transformação é o desafio enfrentado pela Polícia Judiciária Civil do Estado de Mato Grosso, que entre 2017 e 2019 registrou aproximadamente 100 mil ocorrências de extravio de documentos [SESP-MT 2019]. A situação é agravada pela descentralização dos sistemas responsáveis pela emissão de

documentos, tanto físicos quanto digitais, o que força os cidadãos a navegar por múltiplas plataformas, o que aumenta as dificuldades e o tempo de espera.

O projeto SEGVIA busca automatizar e simplificar a emissão de segunda via de documentos, integrando o registro de boletins de ocorrência à plataforma MT Cidadão, permitindo ao cidadão solicitar a segunda via de forma rápida e centralizada. Com base nisso, este artigo tem o objetivo de, primeiramente, apresentar a problemática atual, destacando os desafios enfrentados pelos cidadãos na emissão de segunda via de documentos e a descentralização dos sistemas. Em seguida, discutir a proposta da SEGVIA como uma solução viável para esses problemas, com foco na automação e integração de serviços. Por fim, serão detalhados os fluxos de processo necessários para a implementação da solução, evidenciando como o projeto pode contribuir para a modernização e simplificação dos serviços públicos no Estado de Mato Grosso.

## 2. Metodologia

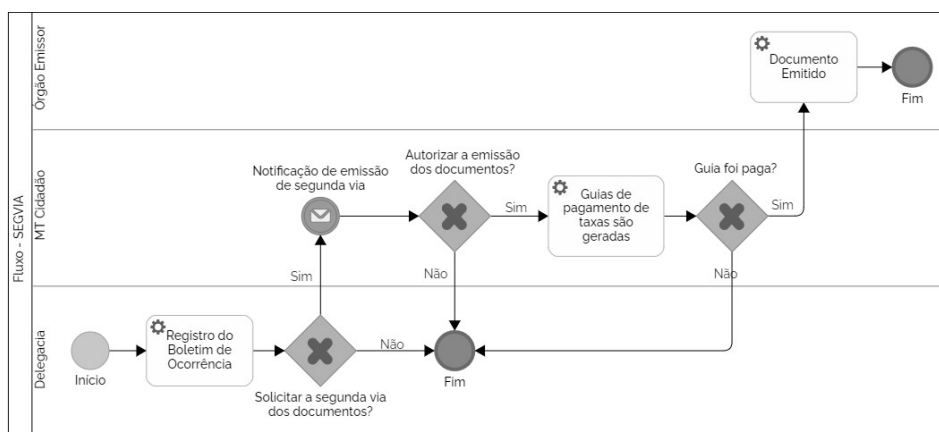
O foco desta proposta de aplicativo é a resolução de uma problemática recorrente: a solicitação de geração de segunda via de documentos físicos por pessoas que tiveram seus documentos roubados, furtados ou extraviados. O projeto SEGVIA tem como objetivo integrar os Sistemas de Registro de Boletim de Ocorrência do Estado de Mato Grosso (SROP) com a plataforma MT Cidadão. O MT Cidadão é um aplicativo de celular desenvolvido pelo Governo do Estado do Mato Grosso, através da Empresa Mato-grossense de Tecnologia da Informação (MTI), que tem como objetivo ofertar de forma acessível e prática, documentos digitais, agendamento de atendimentos nos serviços públicos, consulta de informações, auxílio em situações de emergência, entre outros [MTI 2024]. Para essa integração, será utilizada a interação governo-a-governo, que envolve a distribuição e permutação de informações entre diversos órgãos públicos [Viana 2021].

A troca de informações entre os responsáveis pela expedição de certidões ocorrerá após o registro de um Boletim de Ocorrência por roubo, furto ou extravio de documentos, seja em delegacia física ou virtual. Após o registro, o cidadão poderá solicitar a segunda via dos documentos. Optando pela emissão, será notificado pelo sistema MT Cidadão, onde deverá autorizar o prosseguimento do processo. Pelo sistema, também terá acesso às guias para pagamento das taxas e poderá acompanhar o status dos documentos até estarem prontos para retirada.

### 2.1. Fluxo de Processos

1. **Registro do Boletim de Ocorrência:** O cidadão registra um boletim de ocorrência em uma delegacia ou pela delegacia virtual. (Ocorrência de Roubo/Furto/Extravio de Documento).
2. **Questionamento da Emissão da Segunda Via:** O sistema oferece ao usuário a opção de solicitar a emissão da segunda via dos documentos. (Optando por sim)
3. **Notificação ao Cidadão:** O sistema MT Cidadão notifica o cidadão sobre a necessidade de emissão de novos documentos.
4. **Confirmação e Autorização:** O cidadão, ao acessar seu cadastro no MT Cidadão, visualiza as informações, confirma e autoriza a emissão dos documentos, onde serão geradas as devidas taxas para recolhimento.

5. **Integração com Órgãos Responsáveis:** O MT Cidadão realiza a comunicação com os órgãos competentes para a emissão dos documentos solicitados.
6. **Acompanhamento e Entrega:** O cidadão pode acompanhar o status da emissão de seus documentos pelo MT Cidadão até a entrega final.



**Figura 1. Diagrama de Fluxo dos processos do SEGVIA**

### 3. Conclusão

Este trabalho propõe uma solução inovadora para um desafio recorrente: a emissão de segunda via de documentos após roubos, furtos ou extravios. A integração do registro de boletins de ocorrência com a solicitação automática de documentos por meio da plataforma MT Cidadão oferece maior comodidade aos cidadãos matogrossenses, ao centralizar e automatizar o processo, evitando a necessidade de interações com múltiplos sistemas de diferentes instituições públicas. Como resultado, o projeto contribuirá para uma maior satisfação dos cidadãos com os serviços públicos oferecidos pelo Estado de Mato Grosso.

### Referências

- Governo de Mato Grosso (2023). Decreto nº 338, de 20 de junho de 2023 - institui a agenda estratégica digital do governo de Mato Grosso para o período de 2023 a 2027. Acessado em: 26 de setembro de 2024.
- IBGE - Agência de Notícias (2021). Internet já é acessível em 90,0% dos domicílios do país em 2021. Acesso em: 22 de setembro de 2024.
- MTI (2024). Governo Digital: É Mato Grosso de mãos dadas com o cidadão. Acesso em: 22 de setembro de 2024.
- SESP-MT (2019). Delegacia virtual registra quase 100 mil ocorrências de extravio de documentos. Acesso em: 20 de setembro de 2024.
- Viana, A. C. A. (2021). Transformação digital na administração pública: do governo eletrônico ao governo digital. Revista Eurolatinoamericana de Derecho Administrativo, 8(1):115–136. Acesso em: 22 de setembro de 2024.