

# Case de Sucesso



Integrando CIOs, gerando conhecimento



## PRODERJ

Meu Procon.RJ proporciona maior rapidez e eficiência nos atendimentos

## Perfil

---

O Proderj (Centro de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Rio de Janeiro) – autarquia vinculada à Secretaria de Estado de Ciência, Tecnologia e Inovação – é o órgão gestor de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Governo do Estado, desempenhando o importante papel de propor diretrizes e orientações técnicas voltadas para o estabelecimento da política de TIC no âmbito da administração pública estadual.

Criado como Fundação CPDERJ – Centro de Processamento de Dados do Estado do Rio de Janeiro – pelo Decreto-Lei nº 6.097, de 09 de julho de 1968, o Proderj foi transformado em autarquia em 16 de junho de 1981, pelo decreto 4.188. Em 28 de dezembro de 2004, teve suas atribuições atualizadas e seu nome alterado pela Lei 4.480.

Ao incorporar as novas funções de integrador e homologador de soluções, gerador de normas e padrões e disseminador de novas tecnologias para a informática pública, o Proderj evoluiu, deixando de ser apenas um centro de processamento de dados e se tornando, de forma cada vez mais efetiva, o responsável pelos sistemas corporativos e pela gestão da Rede Governo, provendo serviços de Internet e atividades afins para o Governo do Estado.

Ao longo de sua existência, o foco principal em todas as ações empreendidas pelo Proderj tem sido o de colocar a Tecnologia a Serviço do Cidadão.

*Site: <http://www.proderj.rj.gov.br/>*

## Situação

---

O Procon - RJ recebe diariamente, de pessoas de todo estado, reclamações diversas acerca do mal funcionamento de produtos e serviços adquiridos em diferentes empresas. Devido à grande demanda de clientes insatisfeitos, houve a necessidade de criar mecanismos mais ágeis que proporcionassem soluções mais eficientes. Para tal foi criada a solução “Meu Procon.RJ”, solução desenvolvida pelo Proderj, que permite que usuários façam reclamações via web. Posteriormente, a solução evoluiu para dispositivos móveis.

## Solução

---

A tecnologia envolvida na solução para dispositivos móveis é SAP Mobile Platform (SMP) da BusinessObjects (BO) em linguagem HTML5, conjugada com webservices que faz a ligação com os bancos de dados SQL Server 2008, realizando as consultas necessárias ao banco para armazenar as reclamações dos demandantes. Estes recebem um protocolo numerado que permite o acompanhamento das mesmas.

A equipe foi dividida em etapas de desenvolvimento e contou com a participação de sete profissionais, distribuídos nas funções de designer de interface e desenvolvedores do sistema. Não houve necessidade de compra ou troca de qualquer ferramenta ou computadores. Inclusive esta solução tornou-se viável, pois o Proderj possuía todos os softwares, infraestrutura e serviços necessários, tornando-a financeiramente econômica. O projeto durou um mês para seu desenvolvimento e o total investido: R\$ 101 mil.

## Benefícios

---

Houve um aumento significativo no número de reclamações com o uso da aplicação em dispositivos móveis. O aplicativo “Meu Procon RJ” facilita a vida do cidadão, pois é de fácil acesso, possibilita tirar fotos no ato da reclamação e realizar a reclamação de forma rápida e eficiente. O aplicativo também lista, a cada mês, as dez empresas líderes em reclamações. Tem ainda um quadro com as respostas das perguntas mais frequentes, o que deverá reduzir o número de chamadas para Disque-Procon, pois 40% das pessoas que telefonaram para o 151 no ano passado queriam apenas tirar dúvidas.

Não existe uma forma definida para mensurar a economia financeira atingida com a implantação do sistema, mas essa economia se torna significativa se levarmos em consideração a agilidade e facilidade para a população, seja no processo de cadastrar suas reclamações ou no tempo de respostas dos atendimentos. Para o Procon, essa economia poderá ser sentida gradativamente com a diminuição do número de atendentes no canal telefônico.

## Fala, CIO!

---

*“Acreditamos que o aplicativo trará muitos benefícios para a população, devido à facilidade e agilidade de cadastros de reclamações e por fornecer diferentes informações, por exemplo, empresas que recebem o maior número de reclamações. Isso pode ajudar muito na tratativa de problemas, pois em menor tempo podem ser resolvidas situações e a melhora de serviços e produtos fornecidos por empresas espalhadas pelo Estado.”*



**Antonio Bastos,**  
CIO