

# Case de Sucesso



**INFORMÁTICA**  
de Municípios Associados S/A

IMA automatizou o atendimento do Procon e gerou economias significativas

MAIO/2016

## Perfil

---

Fundada em 1976, a Informática de Municípios Associados S/A (IMA) é uma empresa de economia mista que tem como principal acionista a Prefeitura Municipal de Campinas (PMC). A IMA é responsável pelo desenvolvimento, manutenção e evolução de todos os sistemas que atendem a PMC e gerencia um moderno data center e uma estrutura de telecomunicações e conectividade que oferecem suporte a todo o ambiente público, com altos índices de segurança e disponibilidade. Além disso é responsável pela digitalização e gestão de documentos eletrônicos e também por todo o atendimento ao cidadão: presencial, telefônico e eletrônico.

Os principais clientes da IMA são prefeituras, entretanto várias de suas soluções atendem aos demais níveis da administração pública direta e indireta.

Site:<https://ima.sp.gov.br/>

## Situação

---

O PROCON Campinas (órgão responsável pela proteção ao consumidor) teve um aumento de demanda de reclamações de 40.000 para 160.000 casos por mês, dificultando o atendimento que se tornou muito moroso e levou a um enorme armazenamento de papéis.

## Solução

---

Automatizamos todo o processo de trabalho do Procon, desde o protocolo da reclamação, passando pelas respostas do reclamado, tentativas de conciliação, eventuais fiscalizações e intervenções legais e chegando até a homologação da solução final do problema, sempre com a possibilidade de agregar eletronicamente documentos, fotos, certificações digitais, etc.

Para o desenvolvimento trabalharam cinco analistas de sistemas durante um ano, usando Android Mobile, Java e PostgreSQL. Foram utilizados ainda códigos abertos e recursos de infraestrutura disponíveis. Para uso do software em produção foi necessária a aquisição de tablets e ponto de conexão Wi-Fi dentro do atendimento do PROCON. O valor estimado foi de R\$ 1.200.000,00.

## Benefícios

---

- Queda de 90% do volume de impressões;
- Uso de certificação digital ao final dos trâmites processuais, conferindo segurança jurídica aos atos praticados no sistema;
- Assinatura biométrica das partes (consumidor, fornecedor, advogados e funcionários) nos documentos;
- 40% das denúncias de possíveis infrações no primeiro trimestre de 2016 foram realizadas via aplicativo mobile, mostrando a adesão da população ao novo canal;
- O número de audiências de conciliação no 1º trimestre de 2016 já supera o número das realizadas durante o 2º semestre de 2015, demonstrando a celeridade na solução de conflitos;
- Apenas na fase de testes, 37 advogados, de um universo estimado em 200 profissionais, se cadastraram na Plataforma do Advogado;
- 85% das reclamações resolvidas no primeiro atendimento, deixando as 15% restantes para as audiências de conciliação na sede do Órgão. Vale destacar que dessas 15% mais da metade tem sua resolutividade atingida durante a audiência e apenas 7% não redundam em acordo. Essas são, por força de um convênio inédito com o Tribunal de Justiça de São Paulo, remetidas ao Fórum já com força de título executivo, produzindo ganhos substanciais do trâmite do processo no judiciário;
- Houve economia significativa para o PROCON, após a implementação do projeto, no valor de R\$ 180.000,00/mês em infraestrutura de impressão, além dos custos de homem/hora referente à agilidade do atendimento que permitiu o aumento na quantidade de atendimentos sem aumento do quadro de funcionários.

## Fala, CIO!

---

“Automatizando o processo de ponta a ponta, desde o registro da reclamação até a homologação da solução final, não só reduzimos tempo e custos associados ao processo como também melhoramos as relações de consumo e a vida do cidadão. Provando que é possível, com inovação e tecnologia, mudar uma cidade.”



**Fábio Pagani,**  
*CEO da IMA*  
*CIO da PMC*