

ORACLE®

Prefeitura Belo Futuro

Uma cidade inteligente e conectada !!!



Safe Harbor Statement

A Prefeitura de Belo Futuro que será citada nesta apresentação, não existe. É uma entidade puramente fictícia e foi criada com o objetivo de servir como um elemento didático para a melhor compreensão do conceito de cidades inteligentes. Não existe nenhum fim político ou financeiro em sua utilização.

I SEMANA ESTADUAL DE TIC

Prefeitura de Belo Futuro



Gestão Operacional Moderna

Melhoria Contínua dos
Serviços Públicos

Melhoria do
Relacionamento com o
Cidadão

Melhoria da Qualidade de Vida dos Cidadãos

I SEMANA ESTADUAL DE TIC

Prefeitura de Belo Futuro



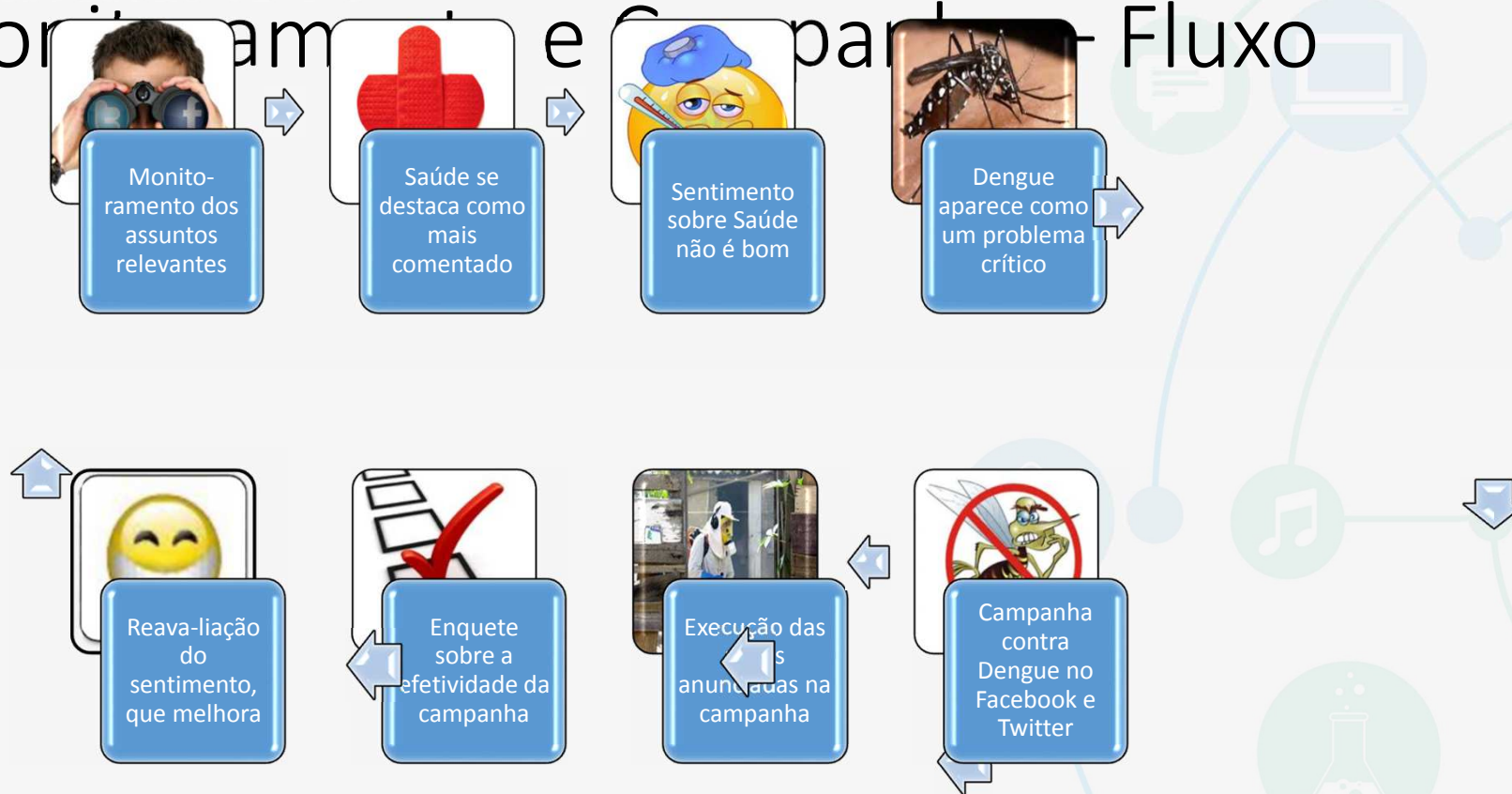
“Queremos “ouvir” o que a população tem a dizer utilizando todos os canais de comunicação possíveis, inclusive as redes sociais.”



Resposta à Demanda Individual – Fluxo



Monitoramento e Campanha - Fluxo



I SEMANA ESTADUAL DE TIC

Prefeitura de Belo Futuro no Facebook

The image shows a screenshot of a web browser displaying the Facebook page for the Prefeitura de Belo Futuro. The browser's address bar shows the URL: <https://www.facebook.com/pages/Prefeitura-Belo-Futuro/190033964495558>. The Facebook interface includes a top navigation bar with the 'facebook' logo and links for 'Configurações' and 'Sair'. Below this is a 'Painel administrativo' section with buttons for 'Editar página', 'Criar público', 'Ajuda', and 'Mostrar', along with a 'Promover página' button. The main content area features a large aerial photograph of a city with many high-rise buildings. To the left of the photo is the official coat of arms of Belo Horizonte. Below the photo, the page name 'Prefeitura Belo Futuro' is displayed, followed by '3 curtidas · 3 falando sobre isso'. A short description of the community is provided: 'Comunidade 175. A Prefeitura de Belo Futuro tem como objetivo a melhora da qualidade de vida de seus cidadãos e o estreitamento da comunicação, que integrando e difundindo informações importantes em toda a rede municipal de forma direta, rápida e objetiva.' Below the description are three tabs: 'Fotos', 'Opções "Curte"', and 'Eventos'. The 'Opções "Curte"' tab is active, showing a thumbs-up icon and the number '3'. To the right of the main content is a sidebar with a 'Promova sua página' button and a section titled 'Veja seu anúncio aqui' which contains a notice about public contests for municipal teachers. At the bottom of the page, there is a 'Deslogar' button.

I SEMANA ESTADUAL DE TIC ... e no Twitter

Tweets

- Segundo
- Seguidores
- Favoritos
- Listas

Siga Pref de Belo Futuro

Full name

E-mail

Senha

Inscriva-se

Fotos e videos

Assuntos Mundiais - Alterar

India

#throwbackthursdays

Pref de Belo Futuro
@belo_futuro
Prefeitura Municipal de Belo Futuro

5 TWEETS 12 SEGUINDO 2 SEGUIDORES **Seguir**

Tweets

- Pref de Belo Futuro** @belo_futuro 5 jul
Concurso Público: Serão abertas as inscrições para 145 vagas de professores municipais para disciplinas diversas.
pic.twitter.com/H63jz4uUz
Ver foto
- Pref de Belo Futuro** @belo_futuro 4 jul
Inicia a campanha de vacinação contra a poliomielite, neste sábado (8) pic.twitter.com/velUGFGEQE
Ver foto
- Pref de Belo Futuro** @belo_futuro 1 jul
Começou a ser transmitida nos veículos de comunicação locais a Campanha do IPTU 2013 de Belo Futuro.
Expandir
- Pref de Belo Futuro** @belo_futuro 1 jul

Érica Lima, moradora de Belo Futuro, indo para o trabalho vê um buraco...

The image is a screenshot of a web browser displaying a Facebook page for 'Belo Futuro'. The browser's address bar shows the URL: <https://www.facebook.com/pages/Prefeitura-Belo-Futuro/190033964495558>. The Facebook page header includes the 'facebook' logo and a cityscape image. Below the header, there is a section titled 'Recent Posts By Others'. The first post is by Erica Lima, with the text: 'Tem um buraco gigante na Rua Plínio Macedo na altura do número 200. Precisamos urgentemente que seja fechado.' Below the text is a photograph of a large, irregular pothole filled with brown water on an asphalt road. The post has interaction options: 'Like', 'Comment', and 'Share', with a timestamp of 'July 1 at 2:12pm'. To the right of the main post area, the 'Belo Futuro' profile information is visible, including a cover photo, a profile picture, and a 'Publicar' button. Below the profile information, there is a section for 'Publicações recentes de outros usuários sobre Prefeitura Belo Futuro'. In this section, Erica Lima's post is highlighted with a blue oval. The browser's taskbar at the bottom shows several application icons, including Internet Explorer, Word, and a paint application.

I SEMANA ESTADUAL DE TIC

Mas, Belo Futuro está atenta a tudo que acontece na sua página do Facebook...

The screenshot displays the Oracle Social Relationship Management (SRM) interface. The top navigation bar includes the Oracle logo, the text "GERENCIAMENTO DE RELACIONAMENTO SOCIAL", and user information: "Bem-vindo novamente, Glauca Abellan! | Ajuda | Logout". The main content area is titled "INTERAGIR" and has sub-tabs for "MONITORAR" and "PUBLICAR". On the left, there is a "FILTROS" sidebar with categories like "CAIXA DE ENTRADA" (containing "Não Lida" with 10K items), "ARQUIVADA", "OCULTA", and "EXCLUÍDA". Below these are "Canais" including MERCEDES-BENZ, MO SHOP, ONDA CERO, ONVZ ZORGVE..., and ORACLE RIGHT... The main "MENSAGENS" area shows a list of messages from "Prefeitura Belo Horizonte". A blue oval highlights the second message, which reads: "Tem uma buraco gigante na Rua Plinio Macedo na altura do número 200. Precisamos urgentemente que seja fechado." The interface also shows a taskbar at the bottom with various application icons and a system tray with the date "12/07/2013" and time "17:27".

FILTROS	MENSAGENS
CAIXA DE ENTRADA	Tudo Publicações Mensagens Diretas
Não Lida 10K	4 Prefeitura Belo Horizonte Concurso Público: Serão abertas as inscrições para 145 vagas de professores municipais para disciplinas diversas. 0 likes, 3 comments, 7/5/13
ARQUIVADA	2 Prefeitura Belo Horizonte Com a meta de imunizar mais de 17.167 crianças, de Belo Futuro, inicia a campanha de vacinação contra a poliomielite... 1 like, 1 comment, 7/4/13
OCULTA	1 Prefeitura Belo Horizonte Cover Photos 0 likes, 0 comments, 7/1/13
EXCLUÍDA	1 Prefeitura Belo Horizonte Show de bola o Festival de Inverno! As atrações são incríveis. Esse ano a prefeitura caprichou! 0 likes, 0 comments, 7/1/13
Canais	2 Prefeitura Belo Horizonte Tem uma buraco gigante na Rua Plinio Macedo na altura do número 200. Precisamos urgentemente que seja fechado. 0 likes, 1 comment, 7/1/13
MERCEDES-BENZ	3 Prefeitura Belo Horizonte Mais uma reforma de escola concluída! A Escola do Jardim Palmares foi completamente renovada para o bem-estar dos... 0 likes, 2 comments, 7/1/13
MO SHOP	2 Prefeitura Belo Horizonte Começou a ser transmitida nos veículos de comunicação locais a Campanha do IPTU 2013 de Belo Futuro. Além, de estarem... 0 likes, 1 comment, 7/1/13
ONDA CERO	1 Prefeitura Belo Horizonte O prefeito Lima Costa inaugurou na manhã desse sábado, o novo prédio onde passa a funcionar, a partir de agora, a Unidade Básica... 0 likes, 0 comments, 7/1/13
ONVZ ZORGVE...	1 Prefeitura Belo Horizonte Profile Pictures
ORACLE RIGHT...	

I SEMANA ESTADUAL DE TIC

...e consegue responder rapidamente a demanda da Sra. Érica...

The screenshot shows a social media management dashboard with several browser tabs open: Prefeitura Belo Futuro, Oracle SRM, Fotos de Prefeitura Belo Futuro, and povo feliz - Pesquisa Google. The main window displays a message from ERICA LIMA on July 1, 2013, at 2:12 PM. The message text is: "Tem uma buraco gigante na Rua Plinio Macedo na altura do número 200. Precisamos urgentemente que seja fechado." Below the text is a photo of a large pothole. The message has been processed by Zeladoria, RightNow, and an incident #13111 was created. A response from PREFEITURA BELO FUTURO is shown below, dated July 5, 2013, at 6:27 PM. The response text is: "Estaremos mandando um funcionário da Prefeitura de Belo Futuro para efetuar o conserto nas próximas 48h. Agradecemos a sua participação para tornar nossa Belo Futuro cada vez um lugar melhor para se viver!". The interface includes a sidebar with various social media and service icons, and a taskbar at the bottom with various application icons and a system clock showing 10:37 on 19/07/2013.

Classificação do Atendimento por Palavras-Chave

Número do Chamado aberto

I SEMANA ESTADUAL DE TIC

...pelo mesmo canal utilizado !

Publicações recentes de outros usuários



Erica Lima

Tem uma buraco gigante na Rua Plinio Macedo na altura do número 200. Precisamos urgentemente que seja fechado.



Curtir · **Comentar** · Compartilhar · 1 de julho às 14:12



Prefeitura Belo Futuro Estaremos mandando um funcionário da Prefeitura de Belo Futuro para efetuar o conserto nas próximas 48h. Agradecemos a sua participação para tornar nossa Belo Futuro cada vez um lugar melhor para se viver !
5 de julho às 18:27 · Curtir



Escreva um comentário...

Pressione Enter para publicar.

E o resultado é: Mais um Cidadão Feliz !!

Recent Posts By Others



Erica Lima

Tem uma buraco gigante na Rua Plinio Macedo na altura do número 200. Precisamos urgentemente que seja fechado.



Like · Comment · Share · July 1 at 2:12pm



Prefeitura Belo Futuro

Estaremos mandando um funcionário da Prefeitura de Belo Futuro para efetuar o conserto nas próximas 48h. Agradecemos a sua participação para tornar nossa Belo Futuro cada vez um lugar melhor para se viver!

July 5 at 6:27pm · Like



Erica Lima

Muito bem, Belo Futuro !!! O que foi prometido foi cumprido ! O buraco já não existe mais !!!

a few seconds ago · Like



Write a comment...

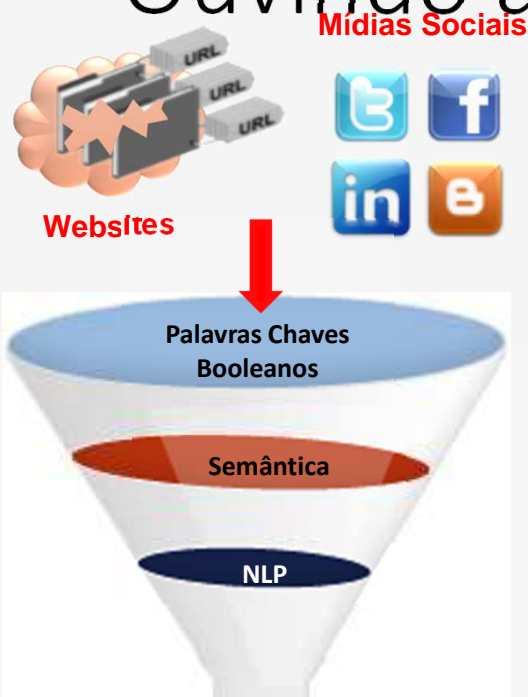
Press Enter to post.

Como lidar e gerenciar um grande volume?



É uma tendência que os cidadãos passem a usar cada vez mais as mídias sociais para se comunicar : elogiando, sugerindo, criticando e discutindo soluções para a Prefeitura de Belo Futuro.

Ouvindo as Redes Sociais...



O primeiro passo é identificar os assuntos em destaque.

O grande desafio é filtrar as informações que realmente são relevantes para a Prefeitura de Belo Futuro, excluindo os ruídos



... com filtros para coletar a informação relevante

The image shows a screenshot of a social media monitoring dashboard. A central overlay window is open, displaying filter settings for a topic. The background shows a table with columns for 'Status', 'Atualização do Status', 'Mensagens', and 'Estimado'. The overlay window has the following sections:

- PROPRIEDADES DO TÓPICO**: Includes a description and two buttons: 'VISUALIZAR' (blue) and 'CANCELAR' (grey).
- CONDIÇÕES DE PESQUISA INCLUÍDAS:**: A single filter tag 'Prefeitura' with a close button.
- CORRESPONDER QUALQUER PALAVRAS-CHAVE**: Three filter tags: 'Doença', 'População', and 'Saude'.
- FILTROS SEMÂNTICOS**: Two rows of filter tags. The first row has 'mineiro', 'concurso', and 'jpg'. The second row has 'atendimento', 'município', and 'doença'.

Status	Atualização do Status	Mensagens	Estimado
Preliminar	Never Activated	0 MTD	0 Por mês
Ativo	Activated on 7/2/2013 by Glau	31 MTD	88 Por mês
Ativo	Activated on 7/4/2013 by Glau	5,921 MTD	21,596 Por mês
Preliminar	Never Activated	0 MTD	0 Por mês
Preliminar	Never Activated	0 MTD	0 Por mês

Ajudando Belo Futuro na identificação dos pontos críticos

Temas

Relevância

Mensagens: 54 Temas: 4 Tipos de Mídia: 3

ambulância	10	<div style="width: 100%;"></div>
pública	9	<div style="width: 90%;"></div>
secretaria	7	<div style="width: 70%;"></div>
rio	6	<div style="width: 60%;"></div>

MENOS SOBRE ESSE TEMA MAIS SOBRE ESSE TEMA

afirmou **ambulância** atender
atendimento carro disse educação exames
gratuidade hospital informou municipal
médicos passageiro pública segurança serviço
transporte ubs veículos

Página 1 de 1

FACEBOOK www.facebook.com
Fizeram aquela imensa **prefeitura**. sendo que nas ruas nem calçadas descentes tem, **saúde** e educação muito menos, vc vai a um hospital
Jul 9, 2013 às 7:12 PM

FACEBOOK www.facebook.com
mal passageiro que não precisava de exames (acho que é para economizar alguma verba para ajudar a **prefeitura**) medicou o mesmo e o mandou para casa orientando que procurasse o posto de **saúde** da área para ter
Jul 3, 2013 às 6:06 AM

EX-SECRETÁRIO NEGA IRREGULARIDADE EM CONTRATAÇÃO DE MÉDICOS PO... glglobo.com
serviço de qualidade", disse.

Agora tenho a informação...



O primeiro passo já foi dado.

A Prefeitura já coletou os dados dos assuntos mais relevantes para a gestão.

Porém, **qual é a prioridade?**

I SEMANA ESTADUAL DE TIC

Educação x

Saúde x

Segurança ???

▼ BRAZIL_PUBLIC_SECTOR

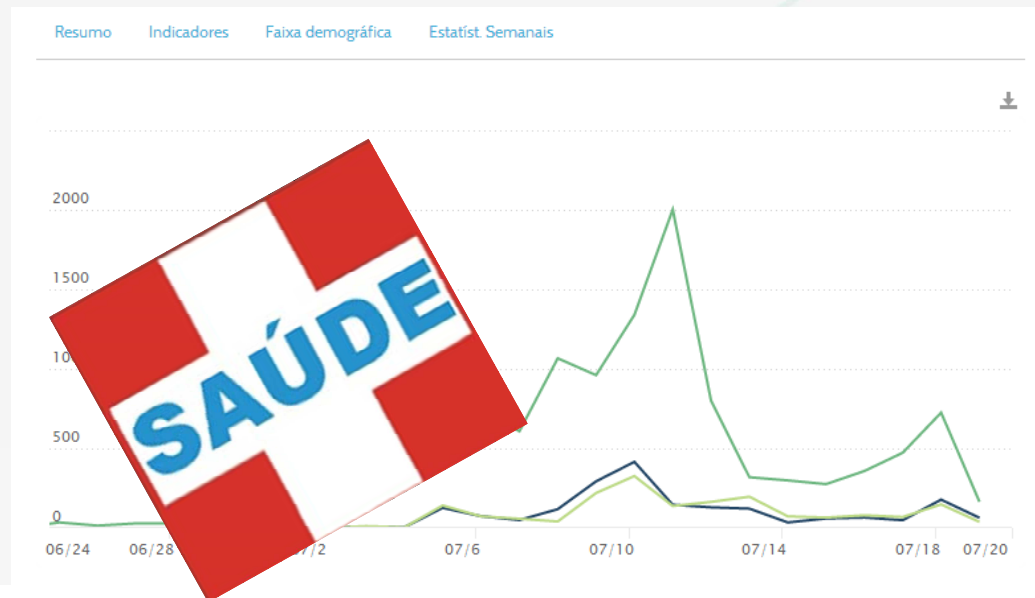
Selecionar Tudo

Brasil_Prefeituras

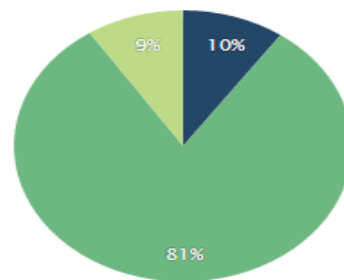
Educação

Saude1

Segurança

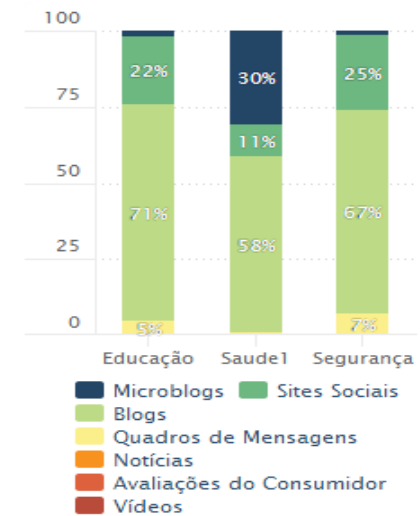


COMPARTILHAMENTO DE VOZ



Educação Saude1
Segurança

TIPOS DE CONTEÚDO



I SEMANA ESTADUAL DE TIC

Belo Futuro, agora é hora de agir !



Identificado o problema e definido o plano de ação.

Agora Belo Futuro vai reverter a situação usando todos os canais para interagir com os seus cidadãos.

Vai criar uma Campanha Contra a Dengue !

É criada uma Campanha Contra a Dengue única que será publica tanto no Facebook quanto no Twitter

EDITAR POSTAGEM

INFORME O SEU NOME DE POSTAGEM

Belo_Futuro_Dengue

SELECIONE OS FLUXOS 1 Fluxo

Prefeitura B... belo_futuro

CRIE O CONTEÚDO Criar um Novo álbum de fotos no Facebook

A campanha contra a Dengue começa dia 05 ! Agentes de Saúde visitarão todas as residências! Participe! Todos Contra a dengue !

dengue.jpg ✖

http://

PROGRAMAR SUA POSTAGEM [Limpar](#)

Selecionar uma data 10 25 AM


Enviar e-mail quando a postagem for publicada

VISUALIZAÇÕES DA REDE SOCIAL

Facebook 1 Fluxo

Prefeitura Belo Futuro FB

A campanha contra a Dengue começa dia 05 ! Agentes de Saúde visitarão todas as residências! Participe! Todos Contra a dengue !




Curtir · Comentário · Compartilhar

Twitter 1 Fluxo

belo_futuro @ belo_futuro

A campanha contra a Dengue começa dia 05 ! Agentes de Saúde visitarão todas as residências! Participe!



Na data e hora agendada, a campanha é publicada. No FB...

The screenshot shows a web browser window displaying the Facebook page for 'Prefeitura Belo Futuro'. The browser's address bar shows the URL 'https://www.facebook.com/belofuturo'. The page header includes the Facebook logo, the name 'Prefeitura Belo Futuro', and navigation options like 'Linha do tempo' and 'Agora'. A 'Painel administrativo' button is visible in the top right. The main content area features a post from 'Prefeitura Belo Futuro' dated '5 de julho'. The post text reads: 'Concurso Público: Serão abertas as inscrições para 145 vagas de professores municipais para disciplinas diversas.' Below this is a photo of a woman in a classroom. The post also contains a large graphic for a dengue campaign with the text 'A campanha contra a Dengue começa dia 05 ! Agentes de Saúde visitarão todas as residências! Participe! Todos Contra a dengue !' and 'Todos Contra DENGUE'. The graphic includes a mosquito with a red prohibition sign over it. Below the post, there are interaction options: 'Curtir (desfazer) · Comentar · Compartilhar', a confirmation that 'Prefeitura Belo Futuro curtiu isso.', and a comment box with the placeholder 'Escreva um comentário...' and a 'Pressione Enter para publicar.' button. On the right side of the page, there are sections for 'Promover página', 'Agora' (showing 'Entrou no Facebook'), and 'Veja seu anúncio aqui' (with a link to a survey about the dengue campaign). The Windows taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock indicating '10:25 19/07/2013'.

I SEMANA ESTADUAL DE TIC ...e no Twitter



The image shows a screenshot of a Twitter post. At the top, there is a navigation bar with icons for 'Início', 'Conectar', 'Descobrir', and 'Conta', along with a search bar and settings icons. The main content is a tweet from 'Pref de Belo Futuro' (@belo_futuro). The tweet text reads: 'A campanha contra a Dengue começa dia 05 ! Agentes de Saúde visitarão todas as residências! Participe! pic.twitter.com/I1nqkDFtF3'. Below the text are interaction options: 'Responder', 'Excluir', 'Favorito', and 'Mais'. The tweet includes an image of a mosquito with a red prohibition sign over it, and the text 'Todos Contra DENGUE'. At the bottom of the tweet, it shows the time '5:03 PM - 18 jul 13' and a 'Denunciar mídia' link. Below the tweet is a text input field for replying to @belo_futuro.

Início Conectar # Descobrir Conta

Pref de Belo Futuro
@belo_futuro

A campanha contra a Dengue começa dia 05 ! Agentes de Saúde visitarão todas as residências! Participe!
pic.twitter.com/I1nqkDFtF3

Responder Excluir Favorito Mais

 **Todos
Contra
DENGUE**

5:03 PM - 18 jul 13 Denunciar mídia

Responder a @belo_futuro

I SEMANA ESTADUAL DE TIC

E outras campanhas como a divulgação da Reforma de uma Escola, a Renegociação de IPTU e etc...

The screenshot shows a web browser window with multiple tabs open, including Oracle Beehive, Zimbra, and Signon Único. The active page is the Facebook profile of Prefeitura Belo Futuro. The page header includes the Facebook logo, navigation links for 'Configurações' and 'Sair', and a 'Painel administrativo' button. The main content area features a post from July 1st with the text: 'Mais uma reforma de escola concluída! A Escola do Jardim Palmares foi completamente renovada para o bem-estar dos nossos alunos. A Prefeitura de Belo Futuro continua zelando pelos que serão nosso futuro.' Below the text is a photograph of the 'Escola Municipal Jardim Palmares' building. To the right of the post is a large graphic for 'IPTU 2013' featuring a stylized house outline with the year '2013' in red and 'IPTU' in blue. Below the graphic, there is a comment from Glucia Abellan asking about IPTU interest rates. On the right sidebar, there are buttons for 'Promover página', 'Agora' (with 'Entrou no Facebook'), and 'Veja seu anúncio aqui' (with a public competition announcement). The bottom of the browser window shows the Windows taskbar with various application icons and the system tray displaying the time as 18:59 on 11/07/2013.

...uma Enquete pode ser feita para avaliar a Qualidade e Percepção do Trabalho feito

facebook



Prefeitura Belo Futuro Enquetes

Pesquisa

Campanha de Combate a Dengue

Pesquisa de Opinião Pública

Como foi o combate a dengue na sua casa?

- Nenhum agente apareceu
- O agente veio e me deu orientações sobre o combate a dengue
- O agente veio, fez uma revisão na minha casa e encontrou vários focos
- O agente veio, fez uma revisão na minha casa e não encontrou nenhum
- Não fica ninguém em casa durante o dia

Votar

facebook



Prefeitura Belo Futuro Enquetes

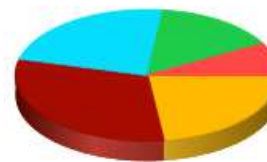
Pesquisa

Campanha de Combate a Dengue

Pesquisa de Opinião Pública

Como foi o combate a dengue na sua casa?

Resultados



- Nenhum agente apareceu
- O agente veio e me deu orientações sobre o combate a dengue
- O agente veio, fez uma revisão na minha casa e encontrou vários focos
- O agente veio, fez uma revisão na minha casa e não encontrou nenhum foco
- Não fica ninguém em casa durante o dia



Share

I SEMANA ESTADUAL DE TIC

E com Todas essas Ações, a Prefeitura de Belo Futuro mostra...

Transparência
Credibilidade
Eficiência



I SEMANA ESTADUAL DE TIC

Líneamadrid 

Casa de Referência



I SEMANA ESTADUAL DE TIC

A CIDADE DE MADRI EM NÚMEROS E SUA PREFEITURA!

Tamanho del Município

605,8 km²

População do Município

3.166.130 habitantes

Divisão Territorial

21 Distritos

Nº de trabalhadores da prefeitura

≈ 28.000 trabalhadores

Orçamento da prefeitura

≈ 7.000.000.000 €

PIB 2013

≈ 122.223.000.000 €

* Não inclui as empresas municipais de economia mista (Calle 30, Club de Campo, Mercamadrid, E.M., Servicios Funerarios)

LA VIDA POR DELANTE

• ANTONIO MUÑOZ MOLINA

EL PALEOLÍTICO MUNICIPAL

En menos de media hora, la escena se repite diez o doce veces, y los que aguardamos en la cola, veteranos de unos minutos, miramos a los que van llegando con cierta conmisericordia, hasta con un principio de superioridad: vienen siempre, los nuevos, con un aire injustificado de optimismo y energía, más ridículo porque es el mismo que traíamos nosotros hace ya mucho tiempo, la más de media hora que llevamos esperando en una cola ignominiosa, en la escalera de la entrada a la Junta Municipal

preguntó agresivamente que a dónde iba. "A por un certificado de residencia", le dije, y el guardia me miró con más desprecio todavía y me señaló la cola desesperanzada de los veteranos que aguardaban: tenía que esperar allí, me explicó, pero seguramente no me llegaría el turno, porque iban a cerrar, añadió mirando su reloj y mirando la cola. Yo, todavía novato o ingenuo, sugerí que era menos de la una, y que la hora de cierre, según notificaban los carteles, era a la una y media. El tipo, cada vez más indignado, casi pependenciero, me preguntó, con cara de estar hablándole a un imbécil, si yo creía que un certificado se resolvía en un momento, creencia del todo imposible hasta para el más desatado cretino, porque hacía dos meses que yo llevaba esperando el mío. El guardia ocupaba todo el espacio de la puer-

Línea Madrid (2009)



Había sido casi irreal eso de llamar al 010 para pedir información sobre una gestión municipal y que el interlocutor no sólo le atendiera amablemente, sino que le diera todas las explicaciones perfectamente detalladas. El gestor telefónico incluso describió paso a paso cómo encontrar los impresos en Internet. Fue maravilloso pedir cita previa y que se concertara para sólo tres días después «en la junta municipal que más le conven-ga», con la posibilidad de elegir hora aproximada. De

50

MADRID 20 minutos
LUNES 23 DE MARZO DE 2009

en su año fue comprobar que el trámite se hizo exactamente a la hora acordada y que la funcionaria de turno no sólo era competente, sino amable. Es más, la empleada municipal hasta se ofreció para hacer una fotocopia que faltaba en la documentación. Además entregó desinteresadamente justificantes de todo el papeleo, sin que hubiera habido petición por parte del interesado. Sí, fue como un sueño. Es un sueño que la burocracia funcione. Pero a veces pasa.

I SEMANA ESTADUAL DE TIC

Línea Madrid (2013)



Pablo Gonzalo @pgonzalo

2 min

Espectacular la eficiencia y amabilidad de los funcionarios de @lineamadrid, oficina de Atocha. instagr.am/p/VVlwfoGhv5D/

Reducir ← Responder ↻ Retwittear ★ Favorito ⋮ Más

09:35 - 8 mar 2013 · Detalles



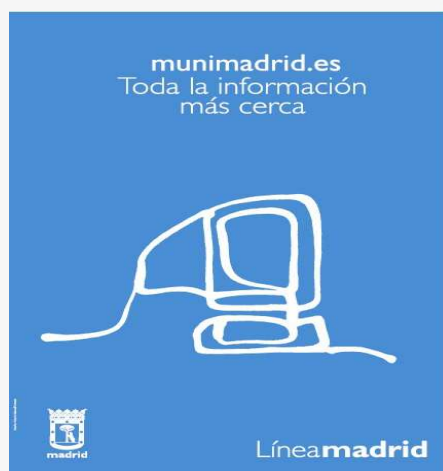
ciabogas ▾



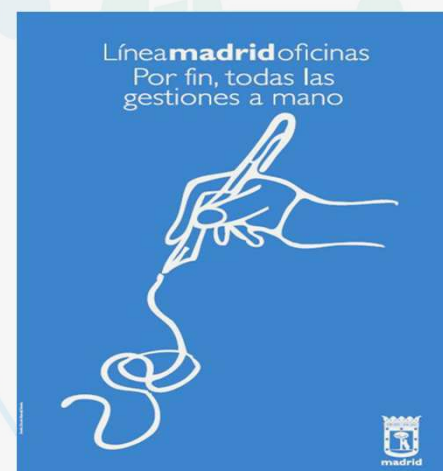
O cidadão recebe um **serviço homogêneo** possuindo a mesma **qualidade de resposta** em **qualquer um dos canais** utilizados !



010Línemadrid



munimadrid.es



Línemadridoficinas

CENTROS DE ATENÇÃO (ATENDIMENTO) AO CIDADÃO

Ano	Centros Abertos	Atendimento Presenciais	Tempo médio de espera
2000	2	132.050	00:11:04
2001	7	170.745	00:12:48
2005	16	1.267.313	00:21:27
2006	17	1.969.612	00:18:34
2008	21	2.712.500	00:07:08
2009	22	2.677.195	00:07:32
2010	23	2.315.383	00:03:45
2011	23	2.361.920	00:03:32
2014	23	2.620.151	00:03:22

(1) Sin contar las 3 auxiliares

I SEMANA ESTADUAL DE TIC

PROCESSOS FUNCIONAIS – SOLUÇÃO IMPLEMENTADA

Líneamadrid



Um só número: 010

Multiplos canais , mesmo serviços
Redes sociais como canal

Coordenação das Áreas da Prefeitura através
da Central 010

Processos padronizados
Níveis de serviço controlados e monitorados

Análises de serviço, problemas, performace, etc para o
melhoramento contínuo

PROCESSOS FUNCIONAIS – SOLUÇÃO IMPLEMENTADA

Benefícios para a Prefeitura e o Cidadão

- Interação com o cidadão usando múltiplos canais
- Simplificação das comunicações para fazer solicitações
- Redução dos custos da operação
- As mudanças de legislação são implementadas mais rápido
- Aumento da eficiência
- Colaboração entre agências

- Sabe a que número ligar
- Obtem um melhor serviço
- O município usa os mesmos canais modernos que usa o cidadão
- Tem serviço 24x7

- Padronização
- Uso das melhores ferramentas de TI para ter rápidas implementações
- Alcançar resultados mais rápidos

Líneamadrid : POR QUE ORACLE?

- Solução completa.
- Oracle foi a única solução capaz de atender toda as funcionalidades necessárias sem nenhum desenvolvimento adicional.
- Menor tempo para entrada em produção.
- Menor esforço necessário para o desenvolvimento da solução final.
- Menor período de transição (mudança de integrador e portabilidade da solução para a nova infraestrutura em menos de 2 meses).
- Confiabilidade e estabilidade da plataforma. A solução tem funcionado por mais de sete anos para completar a satisfação do cliente.

The screenshot shows the website for Linea Madrid, the official channel for citizen services in Madrid. The header features the '¡MADRID!' logo and navigation links for 'Accesibilidad', 'Ayuda', 'Mapa Web', and 'Suscripciones'. A search bar is located on the right. Below the header is a navigation menu with 'INICIO', 'EL AYUNTAMIENTO', 'CONTACTO', and 'TRÁMITES'. The main content area is divided into several sections: a left sidebar with a menu of services, a central grid of service cards, and a right sidebar with social media links and utility options. The footer contains a secondary navigation menu, accessibility logos (W3C, AENOR, TAW), and a copyright notice for the Ayuntamiento de Madrid, 2011.

línea madrid INICIO **EL AYUNTAMIENTO** CONTACTO TRÁMITES

Está en: Inicio > El Ayuntamiento > Atención al ciudadano

- ¿Qué es Línea Madrid?
- Portal web municipal
- Oficinas de Atención al Ciudadano
- Teléfono 010
- Línea Madrid en redes sociales
- Evaluación y Calidad
- Asistente virtual
- Aplicación móvil

¿Qué es Línea Madrid?

Línea Madrid es la marca del Ayuntamiento de Madrid que identifica de forma integrada los canales disponibles de atención al ciudadano.

Portal web municipal

Atención telemática a través de madrid.es, el portal institucional del Ayuntamiento de Madrid.

Oficinas de Atención al Ciudadano

Atención presencial para registro de documentos, información y trámites municipales.

Asistente virtual

Paloma e Isidro son los asistentes virtuales de Línea Madrid, una nueva ayuda en línea para resolver sus dudas.

Teléfono 010

Atención telefónica, ininterrumpida las 24 horas todos los días del año.

Línea Madrid en redes sociales

Atención ciudadana a través de redes sociales

Síguenos en ...

- Twitter
- WordPress
- YouTube

imprimir

enviar por correo esta página

ayuda

Inicio | El Ayuntamiento | Contacto | Trámites

Móvil | Redes Sociales | RSS | Microformatos | Aviso Legal | Protección de datos

W3C WAI-AA WCAG 1.0 AENOR Accesibilidad TIC TAW 2007

Ayuntamiento de Madrid, 2011. Todos los derechos reservados

ORACLE[®]