

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



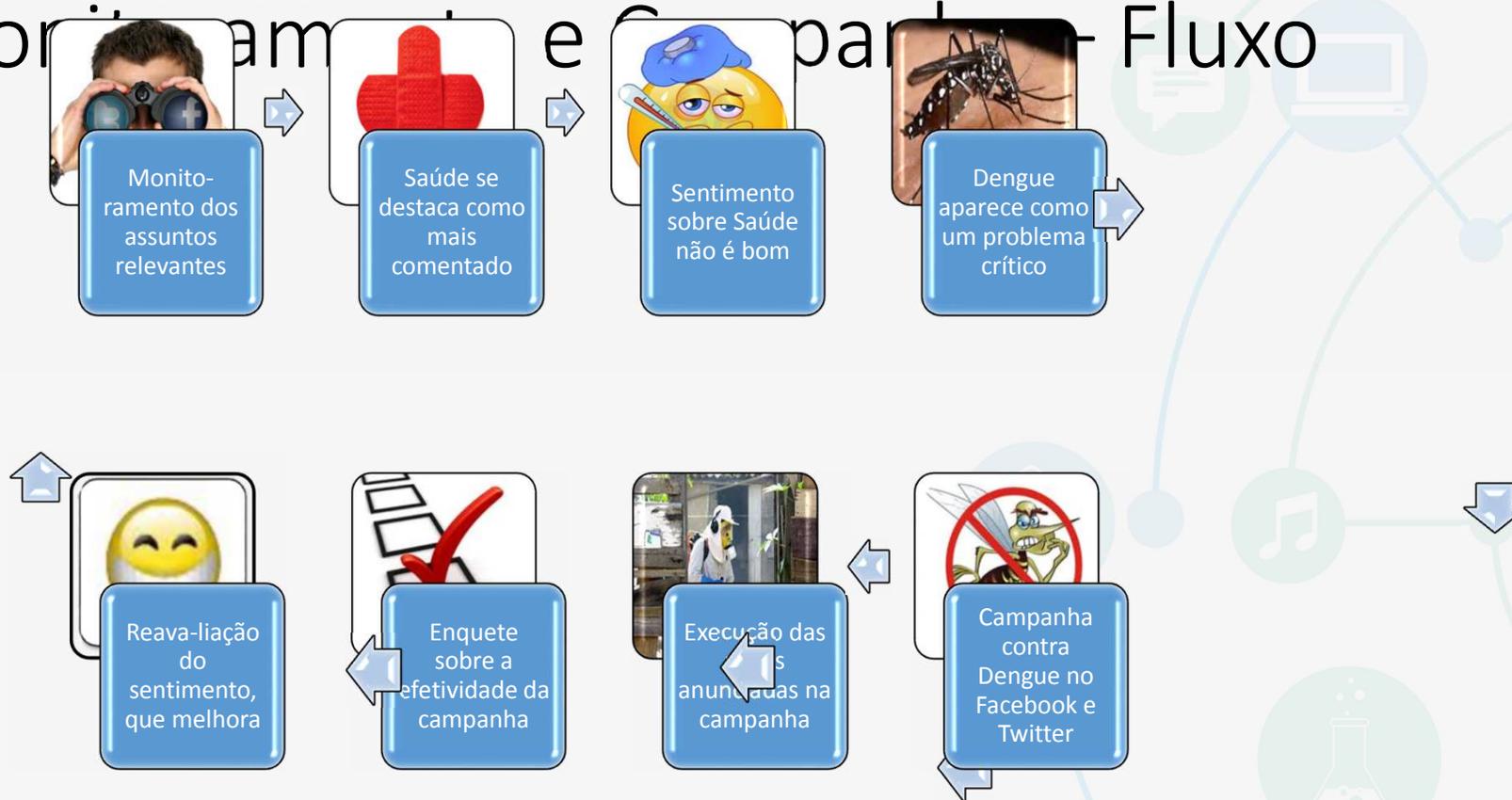
“Queremos “ouvir” o que a população tem a dizer utilizando todos os canais de comunicação possíveis, inclusive as redes sociais.”



# 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 includes a small image of a woman pointing at a chalkboard and the text 'Concursos Públicos Serão abertas as inscrições para 140 vagas de professores municipais por...'. At the bottom of the page, there is a 'Sobre' link and a 'Outros' dropdown menu.

# 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 **Segui**

**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](http://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](http://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 profile picture. The main content area is titled 'Recent Posts By Others' and features a post from Erica Lima. The post text reads: '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 a 'Like' button highlighted in yellow and shows the date 'July 1 at 2:12pm'. To the right of the post, the 'Belo Futuro' page header is visible, showing 3 likes and a 'Festival de Inverno 2013' event. Below the main post, a 'Publicações recentes de outros usuários sobre Prefeitura Belo Futuro' section is shown, with Erica Lima's post circled in blue. The browser's taskbar at the bottom shows several application icons.

# I SEMANA ESTADUAL DE TIC

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

The screenshot shows the Oracle Social Relationship Management (SRM) interface. The top navigation bar includes the Oracle logo, the text "GERENCIAMENTO DE RELACIONAMENTO SOCIAL", and a user greeting "Bem-vindo novamente, Glauca Abellan!". Below this, there are tabs for "MONITORAR" and "PUBLICAR". The main content area is titled "INTERAGIR" and displays a list of messages from the "Prefeitura Belo Horizonte" Facebook page. A blue oval highlights a message from Erica Lima reporting a large hole on Rua Plínio Macedo. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date and time "17:27 12/07/2013".

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 Plínio 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 channels and a task list on the right.

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...

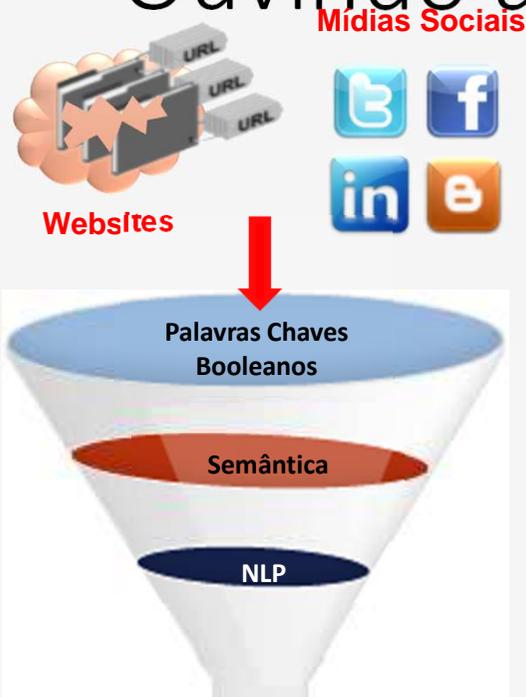
Press Enter to post.

# 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 modal window is open, displaying filter settings for a topic. The modal is titled "PROPRIEDADES DO TÓPICO" and contains the following sections:

- PROPRIEDADES DO TÓPICO**: A section with a description "Clique em visualizar para ver as conversas recentes da mídia social filtradas neste tópico." and two buttons: "VISUALIZAR" (blue) and "CANCELAR" (grey).
- CONDIÇÕES DE PESQUISA INCLUÍDAS:**: A section with a single filter tag: "Prefeitura".
- CORRESPONDER QUALQUER PALAVRAS-CHAVE**: A section with three filter tags: "Doença", "População", and "Saude".
- FILTROS SEMÂNTICOS**: A section with six filter tags: "mineiro", "concurso", "jpg", "atendimento", "município", and "doença".

The background of the dashboard is dimmed, showing a table with columns "Mensagens" and "Estimado". The table contains several rows of data, including values like "0 MTD", "31 MTD", and "5,921 MTD".

# 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

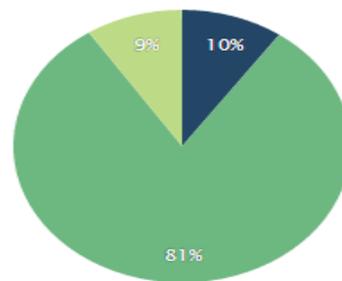
Educação

Saude1

Segurança

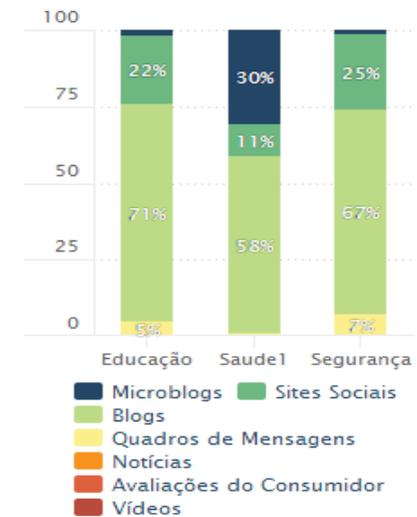


### COMPARTILHAMENTO DE VOZ



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**

**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 cartoon 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 text '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 a settings icon. 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](http://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](http://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 displaying the Facebook page for 'Prefeitura Belo Futuro'. The browser's address bar shows the URL: <https://www.facebook.com/pages/Prefeitura-Belo-Futuro/190033964495558>. The page header includes the Facebook logo, navigation options like 'Configurações' and 'Sair', and a 'Painel administrativo' for the page owner. The main content area features a post from 'Prefeitura Belo Futuro' dated July 1st. The post text reads: '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 and trees. Below the graphic, there is a comment from 'Glucia Abellan' asking 'Como faço para calcular o juros do meu IPTU?' and a 'Curtir' button. On the right sidebar, there are options to 'Promover página', 'Agora' (showing 'Entrou no Facebook'), and 'Veja seu anúncio aqui' (with a link to a public contest for 145 teaching positions). The Windows taskbar at the bottom shows various application icons and the system clock indicating 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 km<sup>2</sup>

**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

**E**n 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)



**H**abía 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



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

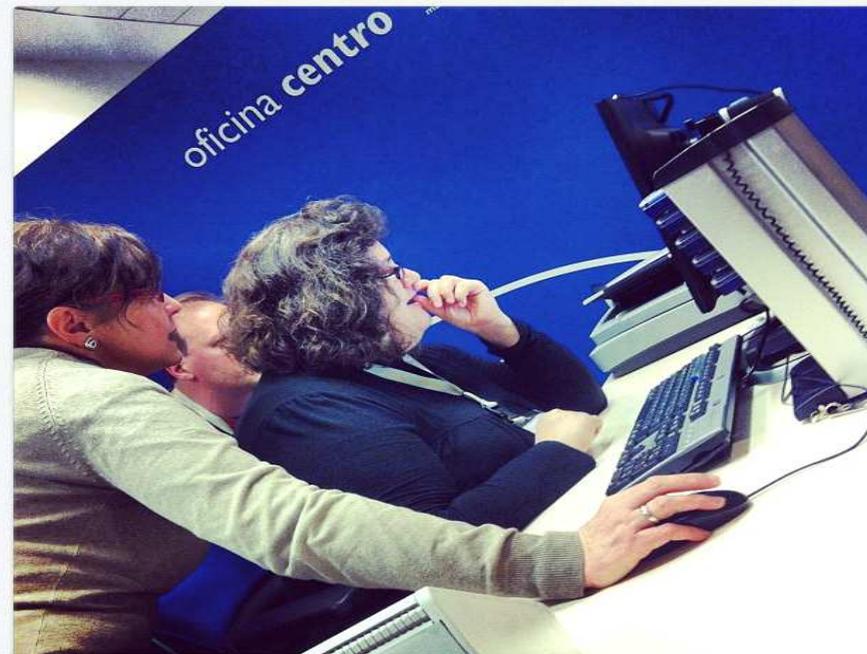
Espectacular la eficiencia y amabilidad de los funcionarios de @lineamadrid, oficina de Atocha. [instagr.am/p/VVlwfoGhv5D/](http://instagr.am/p/VVlwfoGhv5D/)

Reducir ← Responder ↻ Retwittear ★ Favorito ⋮ Más

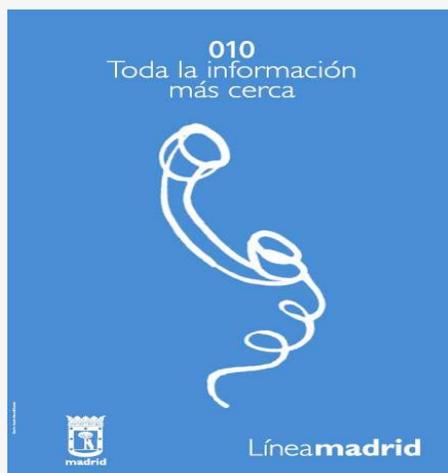
09:35 - 8 mar 2013 · Detalles



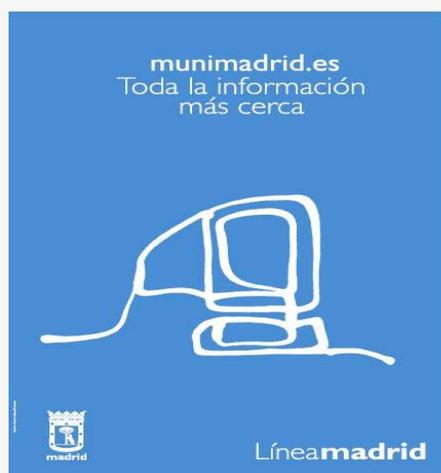
ciabogas ▾



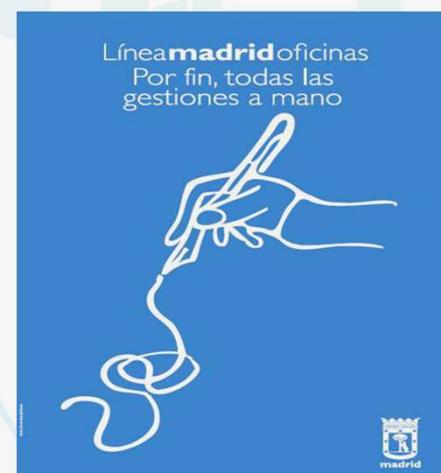
O cidadão recebe um **serviço homogêneo** possuindo a mesma **qualidade de resposta** em **qualquer um dos canais** utilizados !



010Línemadrid



munimadrid.es



Línemadridoficinas

## CENTROS DE ATENÇÃO (ATENDIMENTO) AO CIDADÃO

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

(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 'Línea Madrid', a service provided by the Ayuntamiento de Madrid. The page features a blue header with the '¡MADRID!' logo and navigation links for 'Accesibilidad', 'Ayuda', 'Mapa Web', and 'Suscripciones'. A search bar is located in the top 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 links, 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](http://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<sup>®</sup>**