

Melhorar o atendimento ao cidadão na Câmara Municipal de Cascais

Consciente de que as Câmaras Municipais desempenham um papel determinante no desenvolvimento do e-citizen e ciente das possibilidades que as novas tecnologias disponibilizam, a Câmara Municipal de Cascais deu um passo decisivo na modernização dos sistemas de Atendimento ao cidadão. Cascais avançou para a implementação de um sistema de CRM, que lhe permitirá ao mesmo tempo racionalizar a gestão de informação e garantir a entrada, em definitivo, na era da Sociedade do Conhecimento. Para desenvolver e implementar o novo sistema de CRM – Citizen Relationship Management, baseado na plataforma Microsoft Dynamics, a Câmara Municipal de Cascais seleccionou como seus parceiros a Leadership, Prológica e Vantyx. Os três parceiros destacam-se nas suas áreas de mercado, sendo considerados referências pelo trabalho desenvolvido.

Câmara Municipal de Cascais: o futuro começa aqui

Graças a este projecto vai ser possível:

- Reestruturar serviços de Atendimento ao Cidadão
- Melhorar processos
- Modernizar
- Aumentar a transparência
- Aumentar a qualidade, rapidez e eficiência da resposta

Câmara Municipal de Cascais cada vez mais próxima do cidadão

O projecto agora em curso vai criar um **BALCÃO ÚNICO DE ATENDIMENTO de modo a garantir:**

- Ponto Único de Atendimento ao Cidadão, descentralizado no território
- Maior celeridade nos processos
- Mais qualidade no atendimento

Âmbito do projecto

- Tratamento e unificação da informação disponível nos vários serviços municipais para os cidadãos
- Criar uma única interface de atendimento
- Criar um melhor conhecimento do munícipe por parte dos serviços municipais e atendimento personalizado
- Fornecimento de informação adequada a cada munícipe, de forma rápida, eficaz e eficiente

Mais valias do projecto

Graças ao âmbito do projecto, quer em termos de mudança organizacional quer tecnológica, a Câmara Municipal de Cascais vai passar a ter acesso a:

- Base única de conhecimento e Ponto único de atendimento
- Prestação e consulta de informação relativa a processos em curso
- Registo de todas as interações com os munícipes
- Criação de um serviço de registo e controlo de Sugestões e Reclamações

O projecto em implementação compreende duas fases

São objectivos desta primeira fase do projecto:

- Maior proximidade entre os cidadãos do concelho de Cascais e os serviços da Administração Local
- Atendimento mais dinâmico
- Atendimento global

São objectivos da segunda fase do projecto:

- Criação de um sistema que permitirá o acesso a toda a informação pública que possa ser dada aos munícipes
- Atendimento global e centralizado no munícipe, sem que haja necessidade de deslocação aos vários serviços para obter informações específicas sobre os mesmos

A solução CRM – Citizen Relationship Management

Permite:

- Acesso rápido e fácil aos processos do cidadão
- Acesso rápido e fácil à informação
- Gestão de informação integrada
- Maior rapidez de resposta
- Serviço de Qualidade

Oferece:

- Meios de criação e utilização de formulários electrónicos
- Contacto via Internet com a Administração Pública
- Ponto único de Atendimento
- Centralização da informação
- Centralização da interface de comunicação e atendimento

Câmara Municipal de Cascais: alinhada com o Plano Tecnológico e a inovação autárquica

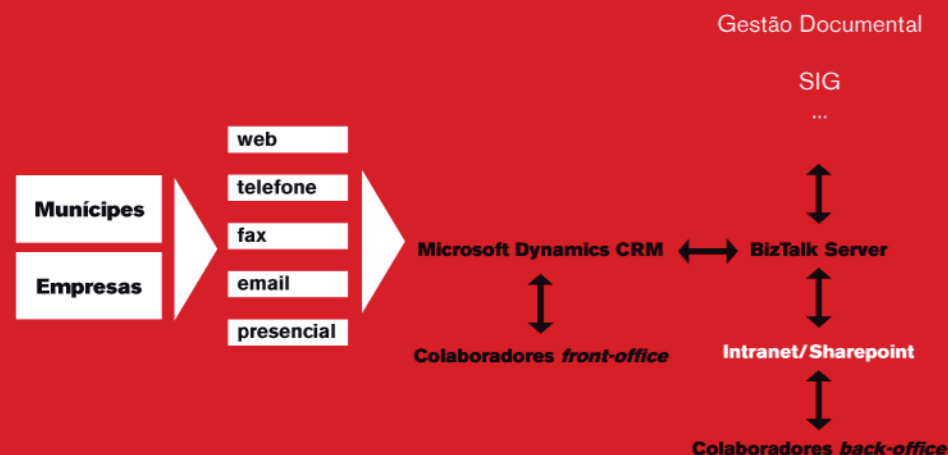
Posicionando-se como um player local no esforço estratégico nacional do Plano Tecnológico e visando utilizar as inúmeras possibilidades de proximidade oferecidas pela Tecnologias de Informação, a Câmara Municipal de Cascais, em breve, disponibilizará aos cidadãos o acesso à informação através de:

- Serviços online
- Balcão de Atendimento Único
- Total integração dos diversos canais de atendimento: telefone, internet, SMS, presencial, fax, carta,...

Cascais com mais e melhor atendimento ao cidadão:

- Melhor resposta aos pedidos de informação indiferenciados, recorrendo à Base Única de Conhecimento
- Serviços municipais mais capacitados para responder a questões de âmbito generalista
- Serviços municipais de atendimento para responder a questões relacionadas com: urbanismo, gestão de espaços públicos, conservação e manutenção, assim como questões relacionadas com actividades económicas e desenvolvimento territorial
- Melhor e mais eficaz gestão das sugestões e reclamações por parte dos serviços municipais

Arquitectura Tecnológica Câmara Municipal de Cascais



Funcionalidades da plataforma CRM

Front office

Área Funcional	Criação da ficha do cidadão Registo de Interação Entrada de pedidos processos
Informação Geral	Pesquisa do cidadão Consulta de dados de identificação do cidadão Consulta das interações Consulta dos dados dos processos
Informação do Cidadão	Consulta da Informação disponível na base de dados de conhecimento

Back office

Dados de Gestão	Acesso aos relatórios de gestão do CRM
Processos	Tratamento e encaminhamento de processos

FALE CONNOSCO crm.cm-cascais.pt

Ao utilizar este canal, agora renovado, poderá geo-referenciar a sua mensagem e anexar documentos e fotografias.

Direcção Municipal de Comunicação e Sistemas de Informação
Divisão de Sistemas de Informação e Comunicações
Gabinete do Município

- Morada: **Praça 5 de Outubro, 2754 - 501 Cascais**
- Telefone: **21 482 52 82 | 5166 | 5110** ■ Fax: **214825050**
- E-mail: crm@cm-cascais.pt ■ www.cm-cascais.pt

Cascais

CRM

Citizen Relationship Management

Projecto inovador de Atendimento ao munícipe coloca Cascais na linha da frente do e-Citizen e na rota da Sociedade do conhecimento



Cascais
Câmara Municipal

