

O SIGEM Atendimento e Ouvidoria é integrante de nossa família de produtos para gestão pública na esfera municipal. O SIGEM é um sistema que tem o objetivo de disponibilizar e facilitar o acesso às informações de interesse geral e atender a comunidade em suas reclamações, críticas, denúncias e elogios em relação aos serviços públicos, bem como controlar as etapas para a solução do assunto e prestar contas quanto às providências adotadas e seus resultados. O sistema é um grande aliado no controle da qualidade dos serviços prestados por sua rapidez no cadastramento e consulta das solicitações. O sistema também pode ser utilizado como ferramenta de marketing político, pois demonstra os resultados alcançados através de relatórios e gráficos.

- Tenha maior controle sobre os serviços do Município com o SIGEM Atendimento e Ouvidoria

■ Principais funções do SIGEM Atendimento e Ouvidoria

Funções

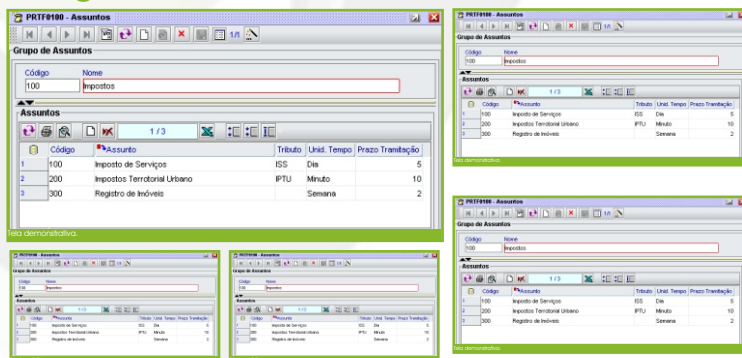
- Serviço de recebimento e registro de críticas. Denúncias, sugestões e reclamações a partir de atendimento telefônico, por escrito ou pessoalmente, através de questionário estruturado;
- Tabela configurável dos assuntos, codificados por grupos, tempo e tipo de resposta prevista;
- Informações com data e hora do recebimento do atendimento e sua conclusão;
- Visualização de abertura e tramitação de processos, incluindo informações, andamentos e documentos (integração com Work Flow);
- Consulta de solicitações, fornecendo informações sobre o andamento;
- Controle de prazos de respostas às solicitações recebidas, conforme tempo previsto na definição do assunto;
- Parametrização do roteiro efetivo e dos prazos previstos para o assunto;
- Permite que o requerente fique anônimo quando assim desejar;
- Emite carta resposta ao requerente, informando as providências adotadas e seu custo ou justificativa da não solução após a conclusão do processo;
- Permite tabulações e controle de formação do conhecimento do perfil da comunidade;
- Permite definições de prioridades de acordo com as aspirações formuladas, facilitando a priorização dos serviços públicos a partir das necessidades;
- Garante a segurança na manipulação das informações da base de dados, controlando o acesso por perfil de usuário em nível de tela e atributo;
- Fornece instrumentos precisos de coleta e registro de pesquisas de opinião com a menor margem de erro possível e informações estatísticas sobre qualquer assunto administrativo ou sócio-econômico de interesse do município;
- Permite o processamento de questionários para a pesquisa de opinião pública, elaborados em formato livre;

- Permite o encaminhamento dos requerimentos entre as diversas unidades administrativas, eletronicamente ou através de formulário impresso;
- Permite a localização de uma determinada solicitação, através de consulta, fornecendo informações sobre o seu andamento e em que órgão se encontra;

Relatórios

- Serviços mais solicitados e quantidade de pessoas atendidas;
- Prazos de conclusão dos atendimentos e em que unidades administrativas se encontram;
- Mala direta;
- Emite gráfico demonstrativo de percentual das solicitações cadastradas conforme o tipo (denúncia, elogio, reclamação, sugestão, etc.), possibilitando também várias formas de seleção;
- Os relatórios podem ser emitidos por bairro, logradouro, contribuinte, entre outros critérios de seleção.

Imagens Demonstrativas



Fotos ilustrativas do sistema. Para maiores informações, entre em contato com a Wiz Systems ou acesse nosso site.