

**Sistema de Gestão de Documentos
na Santa Casa da Misericórdia do Porto**

Henrique Nelson Carneiro Morais

Dissertação de Mestrado

Orientador na FEUP: Professor António Carvalho Brito

Orientador na Santa Casa da Misericórdia do Porto: Engenheiro Pedro Miguel Sousa



FEUP

**Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto
Mestrado Integrado em Engenharia Mecânica**

2012-07-12

Resumo

O crescente aumento do volume de documentos, a escassez de espaço, a necessidade de assegurar a conservação da documentação e o acesso à informação, acrescida da necessidade de preservar a documentação de carácter histórico das organizações, têm levantado sérias dificuldades aos serviços na gestão da sua documentação. Acresce, ainda, a dificuldade de uma correta caracterização e correspondente alocação da informação contida nos documentos. Outro fator que dificulta a gestão é a falta de definição de uma política uniformizada de arquivamento transversal aos vários departamentos dentro das organizações. A diversidade de documentos e a especificidade das necessidades de trabalho de cada departamento é um fator que dificulta essa mesma uniformização.

Foi feito um estudo sobre o estado da arte de Sistemas de Gestão de Documentos de modo a perceber como é que este poderia contribuir para a solução dos problemas identificados. Dada a escassez de tempo, decidiu-se concentrar a área de atuação nos departamentos centrais da instituição e identificar os seus pontos críticos. Foi realizado um estudo sobre os fluxos dos documentos intra e interdepartamental. Este estudo teve como objetivo a identificação e seleção de fluxos prioritários quer pelo volume de informação que envolvem quer pela situação lógica de dar seguimento aos módulos já adjudicados. Uma das vertentes desta dissertação passou pelo acompanhamento do desenvolvimento dos módulos de Gestão de Correspondência Recebida e de Gestão de Reuniões da Mesa Administrativa, contribuindo para um melhor conhecimento do próprio Sistema de Gestão de Documentos selecionado, o *iPortalDoc*. Foram identificados alguns problemas e apresentadas possíveis soluções, com a elaboração do respetivo *workflow* de implementação. Foram também sugeridas algumas alterações ao nível da política de arquivo seguida à data.

O Sistema de Gestão de Documentos é urgente na Santa Casa da Misericórdia do Porto, dado o volume e a dispersão de informação trocada entre os departamentos e com os estabelecimentos. Foram elencadas algumas sugestões a serem desenvolvidas no futuro, de modo a que venha a ser efetuada uma plena integração do Sistema de Gestão de Documentos em todos os departamentos e estabelecimentos, bem como a integração com outros sistemas informáticos instalados na instituição.

Document Management System

Abstract

The increasing volume of documents, the shortage of space, the need to ensure the conservation of the documentation and access to information, plus the need to preserve the historic character of the documentation, organizations have raised serious difficulties to services in the management of its documentation. Moreover, the difficulty of a correct characterization and corresponding allocation of information contained in the documents. Another factor that hinders the management is the lack of definition of a uniform policy to cross several archiving departments within organizations. The diversity and the specificity of work of each department's needs is one factor that makes a drawback in that same uniform.

Was made a study about the state-of-the-art in terms of document management system to achieve how this could contribute to the solution of the problems identified. Given the shortage of time, it was decided to concentrate the area in the central departments of the institution and identify its critical points. A study was conducted on the flow of intra-and interdepartmental documents. This study had as its goal the identification and selection of priority flows either by the volume of information that involve either the logical follow-up to situation modules already awarded. One of the aspects of this dissertation was monitoring the development of modules for the Administration of Incoming Correspondence and Meeting Management Administrative Bureau, contributing to a better knowledge of own document management system selected, the *iPortalDoc*. Some problems have been identified and presented possible solutions, with the elaboration of respective workflow implementation.

The document management system in the Santa Casa da Misericórdia do Porto is urgently needed, given the volume and the dispersion of information exchanged between departments and with establishments. Were identified some suggestions to be developed in the future, so that it will be made a full integration of document management system in all departments and establishments, as well as integration with other systems installed in the institution.

Agradecimentos

Agradeço ao Eng. Pedro Sousa pelo apoio e orientação quer na dissertação quer na Misericórdia. De igual forma, agradeço ao Professor António Brito pela supervisão, disponibilidade e conhecimentos ao longo de toda a dissertação.

Agradeço ainda à D. Carolina Oliveira diretora do Departamento de Gestão Administrativa e Património e responsável pelo Secretariado, à Dra. Alice Azevedo diretora do Arquivo Histórico, à D. Conceição Rodrigues do Departamento de Recursos Humanos e Formação Profissional, à Dra. Lurdes Bandeira diretora do Departamento de Intervenção Social e Gerontológica, Dra. Armanda Canhota e Dra. Regina Andrade do Departamento de Atividades Culturais, ao José Fonseca, Cláudio Oliveira e Ismael Gomes do Departamento de Gestão Administrativa e Património que me concederam o seu tempo para fazer o levantamento da situação atual nos seus departamentos em diversas reuniões realizadas.

À Dra. Cláudia Monteiro, responsável do projeto de implementação do *iPortalDoc*, agradeço pela ajuda prestada.

Índice de Conteúdos

1	Introdução.....	1
1.1	Apresentação da Santa Casa da Misericórdia do Porto.....	1
1.2	Sistema de Gestão de Documentos na Santa Casa da Misericórdia do Porto	2
1.3	Método seguido no projeto.....	2
1.4	Análise comparativa de abordagens existentes e das suas vantagens e inconvenientes	3
1.5	Estudo e Desenvolvimento do Protótipo	3
1.6	Temas Abordados e sua Organização no Presente Relatório	3
2	O estado da arte do Sistema de Gestão de Documentos	4
2.1	Gestão Documental.....	4
2.2	Sistema de Gestão de Documentos.....	5
3	Situação atual nos departamentos centrais da SCMP	9
3.1	Departamento de Atividades Culturais	9
3.2	Departamento de Contabilidade e Finanças	10
3.3	Departamento de Gestão Administrativa e Património.....	11
3.4	Departamento de Intervenção Social e Gerontológica	14
3.5	Departamento de Recursos Humanos e Formação Profissional.....	15
3.6	Secretariado da Provedoria.....	16
4	<i>iPortalDoc</i> – Módulos de Gestão de Correspondência e de Gestão de Reuniões.....	18
5	Apresentação do protótipo desenvolvido	27
5.1	Gestão de Correspondência Enviada.....	27
5.2	Gestão de Reuniões da Comissão Executiva	28
5.3	Gestão de Documentos referentes à secção de arquivo do DGA/P	29
5.4	Gestão de Currículos no DRHFP	30
5.5	Gestão integrada do correio eletrónico	31
5.6	Módulo de Certificação por Assinatura Digital.....	31
6	Conclusões e Desenvolvimentos Futuros.....	33
6.1	Conclusões	33
6.2	Desenvolvimentos Futuros.....	33
	Referências.....	35
	ANEXO A: Manual de Procedimentos para Criação de <i>Workflow</i> no <i>iPortalDoc</i>	36
	ANEXO B: Manual do Módulo de Gestão de Correspondência Recebida	65
	ANEXO C: Manual do Módulo de Gestão de Reuniões - Mesários.....	73
	ANEXO D: Manual do Módulo de Gestão de Reuniões - Secretariado	78

Siglas

CBNS – Colégio Barão de Nova Sintra

CIAD – Centro Integrado de Apoio à Deficiência

CHCF – Centro Hospitalar Conde Ferreira

CNSE – Colégio Nossa Senhora da Esperança

CR – Casa da Rua

CSA – Casa de Santo António

DAC – Departamento de Atividades Culturais

DCF – Departamento de Contabilidade e Finanças

DGAP – Departamento de Gestão Administrativa e Património

DISG – Departamento de Intervenção Social e Gerontológica

DRHFP – Departamento de Recursos Humanos e Formação Profissional

FEUP – Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

HP – Hospital da Prelada

HSL – Hospital São Lázaro

LNSM – Lar Nossa Senhora da Misericórdia

LQM – Lar Quinta do Marinho

LPL – Lar Pereira de Lima

SCMP – Santa Casa da Misericórdia do Porto

SGD – Sistema de Gestão de Documentos

TI – Tecnologias de Informação

Índice de Figuras

Figura 1 - Estrutura orgânica da Santa Casa da Misericórdia do Porto	2
Figura 2 - <i>Workflow</i> de uma encomenda ao armazém via Portal do Colaborador	11
Figura 3 - <i>Workflow</i> de uma encomenda a Terceiro via Portal do Colaborador	11
Figura 4 - <i>Workflow</i> de uma encomenda com autorização do Provedor	12
Figura 5 - <i>Workflow</i> da correspondência recebida.....	13
Figura 6 - <i>Workflow</i> da correspondência enviada.....	14
Figura 7 - <i>Workflow</i> de documentos que necessitam de despacho no DISG	15
Figura 8 - <i>Workflow</i> final do módulo de Gestão de Correspondência Recebida	22
Figura 9 - <i>Workflow</i> final do módulo de Gestão de Reuniões – Propostas	24
Figura 10 - <i>Workflow</i> final do módulo de Gestão de Reuniões – Agendamento	25
Figura 11 - <i>Workflow</i> final do módulo de Gestão de Reuniões – Ata	26
Figura 12 - <i>Workflow</i> da Correspondência Enviada.....	27
Figura 13 - <i>Workflow</i> Reunião da Comissão Executiva	28
Figura 14 - <i>Workflow</i> da Reunião da Comissão Executiva – Agendamento	28
Figura 15 - <i>Workflow</i> da Reunião da Comissão Executiva - Ata	29
Figura 16 - <i>Workflow</i> dos Currículos	31
Figura 17 - Esquema de integração do módulo correio eletrónico	31

1 Introdução

A informação é essencial para a atividade de qualquer organização e a sua gestão é fundamental. A informação não estruturada tem implicações quer ao nível do desempenho, quer ao nível do armazenamento e mesmo da produtividade das organizações. Atualmente o volume de informação gerada e recebida pelas organizações aumenta de uma forma exponencial, o que aliado à falta de uma classificação correta, pode acarretar perdas irremediáveis. Torna-se necessário instalar uma solução rápida e eficaz, com o objetivo de tratar, arquivar e encontrar os documentos, fazendo a gestão dos fluxos de trabalho dentro do universo da organização de uma forma automática. É neste contexto que surgem os Sistemas de Gestão de Documentos. Estas ferramentas permitem controlar todo o ciclo de vida dos documentos, desde a sua produção até ao seu arquivamento ou destruição.

Este trabalho visa aprofundar o levantamento realizado em 2010 das necessidades da Misericórdia do Porto ao nível da Gestão Documental, dado que esse levantamento foi bastante superficial e ainda não havia um *software* selecionado. Para esse efeito, foi definido que se iria incidir a pormenorização do *workflow* dos documentos nos departamentos centrais da Misericórdia do Porto, de modo a se poder estabelecer prioridades para implementação no *iPortalDoc* (*software* da *iPortalMais* destinado à Gestão Documental e *Workflow* selecionado pela Santa Casa da Misericórdia do Porto). Deixando o fluxo de documentos entre estabelecimentos para uma fase posterior.

Nesta fase o *iPortalDoc* irá fazer a Gestão de Correspondência Recebida pelos departamentos centrais e a Gestão das Reuniões da Mesa Administrativa.

1.1 Apresentação da Santa Casa da Misericórdia do Porto

A Irmandade de Nossa Senhora da Misericórdia do Porto, também denominada Santa Casa da Misericórdia do Porto, ou simplesmente, Misericórdia do Porto, foi fundada em 14 de Março de 1499 e constituída na Ordem Jurídica Canónica, em cumprimento da Carta Régia que D. Manuel I escreveu aos homens bons e governantes do burgo portuense. Esta carta é referência obrigatória e primordial para todos aqueles que procuram, na história, o começo, a essência e os motivos da fundação da Santa Casa da Misericórdia do Porto.

A recomendação régia, expressa naquela carta, a demonstração de espírito cristão, de caridade e solidariedade social, reinante na corte portuguesa, alicerçada e inspirada pela espiritualidade intensa da Rainha D. Leonor, foi determinante para que os homens do Porto se organizassem.

A Santa Casa da Misericórdia do Porto é uma associação de fiéis com o objetivo de satisfazer carências sociais e praticar atos de culto católico, de harmonia com o espírito tradicional, enformado pelos princípios da doutrina e moral cristã, através da prática das 14 Obras de Misericórdia, interpretadas à luz da moderna Doutrina Social da Igreja.

Atualmente, a ação da Misericórdia do Porto assenta nas seguintes áreas: Bem-estar e Ambiente, Culto e Cultura, Educação, Ensino Especial, Intervenção Social e Juventude, Projetos Especiais e Saúde.

De entre todas as Misericórdias, a do Porto é não só das mais antigas mas também das mais importantes, pelos seus numerosos estabelecimentos e quantidade de utentes, pelo seu vasto e valioso património, e pela sua digna e proeminente história.

Segundo os Estatutos da Irmandade de Nossa Senhora da Misericórdia do Porto, denominados “Compromisso”, no seu artigo 33.º, “São Governo da Santa Casa, e seus Corpos Gerentes, a Assembleia Geral, a Mesa Administrativa e o Definitório”.

A estrutura orgânica da Santa Casa da Misericórdia do Porto está representada na Figura 1.

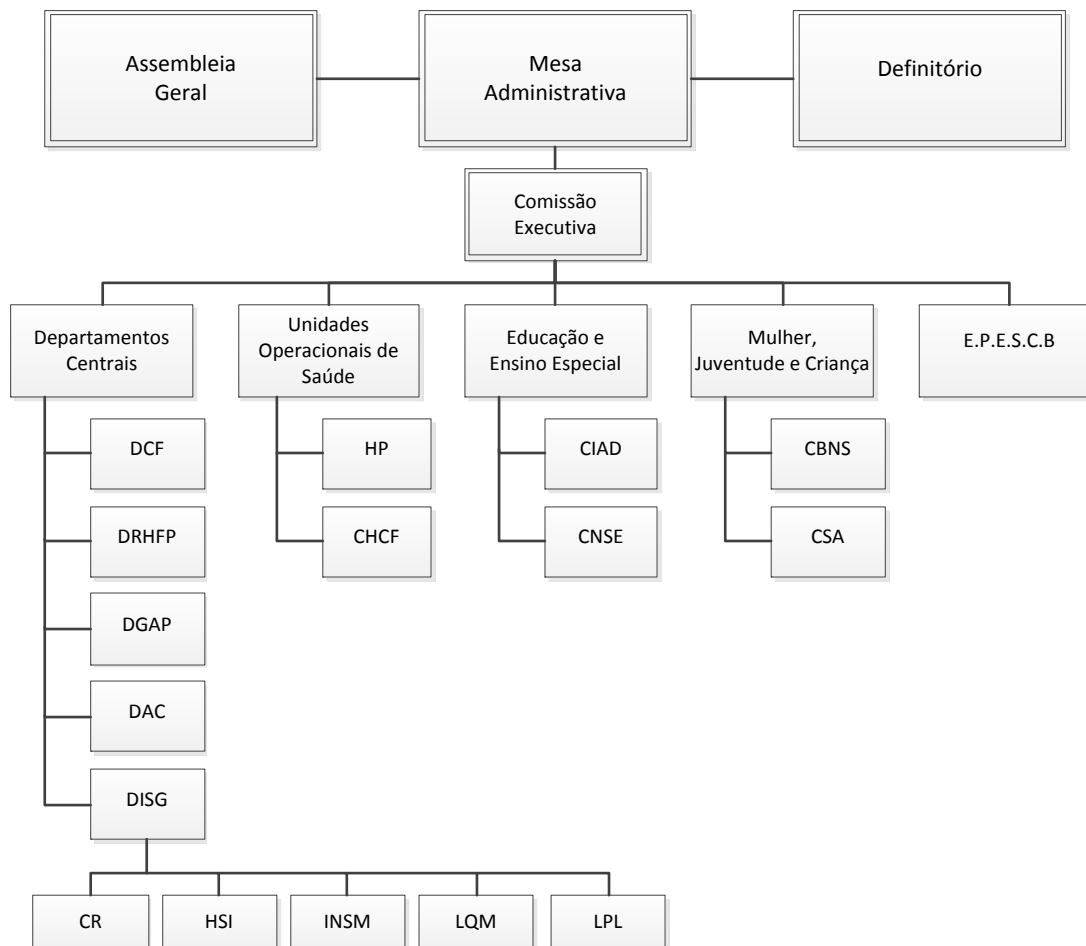


Figura 1 - Estrutura orgânica da Santa Casa da Misericórdia do Porto

1.2 Sistema de Gestão de Documentos na Santa Casa da Misericórdia do Porto

A Misericórdia do Porto possui um grande conjunto de estabelecimentos. O aumento incontornável dos documentos e arquivos e a sua dispersão trazem problemas ao nível do armazenamento físico, segurança, recuperação da informação e implicam custos elevados associados à sua gestão.

Pretende-se implementar um sistema de gestão documental e arquivo eletrónico que vise minorar os problemas referidos e aumentar a produtividade.

1.3 Método seguido no projeto

O método seguido foi o seguinte:

- Estudo sobre Sistemas de Gestão de Documentos;

- Acompanhamento da implementação dos módulos de Gestão de Correspondência Recebida e Gestão de Reuniões da Mesa Administrativa do *iPortalDoc*;
- Aprofundar o pré-levantamento dos fluxos (*workflow*) existentes para os principais tipos de documentos nos departamentos centrais, através de entrevistas aos responsáveis pelos departamentos bem como aos principais intervenientes em cada fase do documento;
- Definição dos *workflow* prioritários e elaboração do plano de implementação respetivo.

1.4 Análise comparativa de abordagens existentes e das suas vantagens e inconvenientes

Dado que o objetivo deste documento é aprofundar o pré-levantamento efetuado, e tendo por base a definição de prioridades para sugestão de implementação de processos, a abordagem do problema passou a ter uma componente prática relevante, sem se descuidar a vertente académica.

Na vertente académica procedeu-se ao estudo sobre Sistemas de Gestão de Documentos, de modo a perceber como seria possível aplicar o conceito ao problema em questão.

Na vertente prática, foi feito o acompanhamento da implementação dos módulos já adjudicados à *iPortalMais* de Gestão de Correspondência Recebida e Gestão de Reuniões da Mesa Administrativa, bem como o levantamento das necessidades mais urgentes de cada departamento central da Misericórdia do Porto e respetivos *workflow*. Para isso foram realizadas entrevistas com os responsáveis pelos departamentos e com os principais intervenientes em cada processo.

Dado que existem diferentes necessidades, quer em termos práticos quer em termos de documentação de suporte, em cada departamento, a principal dificuldade notada foi a de encontrar uma normalização de procedimentos que seja transversal a toda a Instituição.

1.5 Estudo e Desenvolvimento do Protótipo

Após a elaboração das entrevistas e do aprofundamento do conhecimento sobre a situação atual nos departamentos centrais e, simultaneamente, do acompanhamento de implementação dos módulos do *iPortalDoc*, passou-se à seleção dos *workflow* prioritários e procedeu-se à sua elaboração de modo a que pudessem vir a ser implementados futuramente.

1.6 Temas Abordados e sua Organização no Presente Relatório

No segundo capítulo é feita uma descrição sobre o que são Sistemas de Gestão de Documentos e como podem ser a solução para ajudar as organizações. No terceiro capítulo é apresentado o estado atual dos diversos departamentos da Misericórdia, detetando os principais problemas de gestão documental em cada um deles. No quarto capítulo são apresentados os módulos de Gestão de Correspondência Recebida e Gestão de Reuniões da Mesa Administrativa. No quinto capítulo são selecionados alguns *workflow* e apresentadas as respetivas soluções. No sexto capítulo, são referidas as conclusões e feitas algumas sugestões de modo a dar continuidade à implantação do projeto nos departamentos e estabelecimentos.

2 O estado da arte do Sistema de Gestão de Documentos

2.1 Gestão Documental

O conceito de Gestão Documental apareceu na década de 1950 nos Estados Unidos, e visava reduzir a produção de documentos, facilitar o seu acesso e regular a sua eliminação ou arquivamento.

Segundo a Presidência do Conselho de Ministros (1993), Gestão Documental é “o conjunto de operações e procedimentos técnicos que visam a racionalização e a eficácia na criação, organização, utilização, conservação, avaliação, seleção e eliminação de documentos, nas fases de arquivo intermédio e na remessa para arquivo definitivo”. O mesmo diploma especifica ainda que “é direito e dever de todos os cidadãos, do Estado e demais entidades públicas e privadas, preservar, defender e valorizar o património arquivístico”.

Como podemos constatar a Gestão de Documentos está presente em todas as organizações atuais, quer seja eletrónica quer seja em arquivo em papel (Mota, 2005). O simples arquivamento do documento em pastas, por uma ordem definida, é considerado Gestão Documental.

Segundo alguns estudos, em média, cada funcionário perde 12% do seu tempo à procura de documentos na secretária ou no arquivo, 90% dos documentos com que trabalhamos no dia-a-dia estão misturados com outros documentos, 80% dos documentos manuscritos nunca mais são consultados, 50% de todos os documentos no seu arquivo são duplicados ou encontram-se desatualizados, 30% a 40% de todos os registos de informação podem ser imediatamente digitalizados permitindo a destruição do seu original, 15% dos documentos manuseados perdem-se, 7.5% de todos os documentos que se perdem são irrecuperáveis, 3% estão mal arquivados e cada documento é copiado 9 vezes (Grupo Webuild, 2012). Um outro estudo publicado em 2007 mostra que um trabalhador típico demora, em média, 12 minutos para processar um único documento. Nove minutos são gastos a procurar, recuperar e voltar a arquivar o documento e apenas 3 minutos são gastos a utilizar a informação contida nesse documento (Bento, 2008-2009).

As organizações estão afogadas em informação. O Comité Económico Europeu, no seu estudo, revela que, dependendo do setor em que atuam, a informação produzida por organização, em média, aumenta entre a 65% a 200% a cada ano, e por colaborador 15% (PortalPME, 2007).

O aumento das tecnologias de informação (TI) nas organizações tem levado ao aumento da informação gerada e transmitida por meios eletrónicos. Essa documentação eletrónica deverá permanecer nesse formato durante toda a sua vida útil. Dado o volume de informação trocada e com o crescente número de computador pessoais dentro das organizações o seu controlo e acesso passa a ser uma tarefa difícil, correndo-se o risco de perder informação vital para a organização, por ser inadvertidamente apagada ou misturar-se com outra informação sem importância, perdendo-se o seu rasto (Gonçalves, 2002).

Este aumento desmesurado de informação aliado ao facto de as organizações serem incapazes de classificar corretamente os documentos e de não saberem se se trata da última versão ou quem os consultou ou editou, desconhecendo por completo o ciclo de vida da informação crítica, leva a que a instalação de um Sistema de Gestão de Documentos (SGD) seja inevitável na modernização das organizações (Joaquim, 2005).

2.2 Sistema de Gestão de Documentos

Os Sistemas de Gestão de Documentos são aplicações informáticas que surgiram para ajudar as organizações a resolver os problemas de arquivo e circulação de informação não estruturada. Inicialmente cingiam-se à desmaterialização dos documentos em papel para uma melhor localização. Estes sistemas foram evoluindo, sendo hoje “muito mais que meros sistemas de localização de ficheiros, pois têm capacidade para efetuar a gestão de cada documento durante toda a sua vida útil, permitindo também efetuar a sua reclassificação consoante modificações no seu valor para a atividade da organização. Tal como existem procedimentos normalizados para o tratamento de documentos em papel, também nestes sistemas é possível criar normas que controlam qualquer documento eletrónico, desde a sua criação à sua destruição efetiva” (Gonçalves, 2002).

Segundo Pedro e Sezinando (2004), os Sistemas de Gestão de Documentos eletrónicos, “gerem todo o ciclo de vida do documento, permitindo a sua criação, classificação, encaminhamento e arquivo além da inserção de comentários ou decisões” (Pedro e Sezinando, 2004).

Alguns dos conceitos que fazem parte dos Sistemas de Gestão de Documentos, segundo Mota (2005), são:

- *Desmaterialização* - Digitalização dos documentos em formato papel, produzindo documentos em formato digital.
- *Indexação* - Catalogação e classificação dos documentos digitais utilizando *meta-informação* para facilitar a pesquisa, por exemplo, título, autor, data, etc., sendo em tudo idêntica à catalogação em papel.
- *Workflow* - Definição dos vários estados pelos quais um documento passa, possibilitando o controlo dos fluxos de circulação de documentos, notificando os intervenientes durante todo o processo.
- *Busca* - Localização e disponibilização imediatamente de um documento, permitindo a consulta por mais do que um utilizador ao mesmo tempo independentemente do local em que estes se encontrem.

O Sistema de Gestão de Documentos fornece um repositório de documentos e meios de busca para os encontrar. Os documentos podem entrar no Sistema de Gestão de Documentos de duas maneiras, ou são criados diretamente nos documentos pré-formatados (*templates*) disponíveis ou através de reconhecimento ótico de caracteres (OCR), digitalizando os documentos em papel. O utilizador deverá classificar os documentos, inserindo informações, também chamados meta-dados ou meta-informação, tais como título, assunto, tipo de documento, etc., enquanto outras informações, como autor, data de criação, número da versão e localização física do documento é automaticamente capturada pelo Sistema de Gestão de Documentos. A informação é normalmente armazenado numa base de dados relacional. Os próprios documentos são armazenados como objetos binários grandes (BLOBs) na base de dados ou num sistema de arquivo (Shegda, 2001).

Alguns Sistemas de Gestão de Documentos notificam, automaticamente, os utilizadores envolvidos, das alterações efetuadas e das tarefas que terão de realizar sobre os documentos. A notificação do autor sobre as alterações efetuadas no documento é particularmente importante em repositórios contendo documentos críticos (Shegda, 2001).

Dada a facilidade de, em documentos eletrônicos, se poder adulterar a informação neles contida, é de vital importância a garantia da originalidade e do valor probatório dos mesmos, sendo a assinatura digital com certificação cronológica um meio essencial (Pedro e Sezinando, 2004). Todas as alterações realizadas sobre um documento devem ficar registradas na base de dados, com identificação do autor e data em que as efetuou.

São muitos os processos dentro das organizações que são repetidos consecutivamente, com documentos associados a cada uma das fases. Esses processos podem ser pré-parametrizados, com um responsável por cada um dos seus estados e nos quais circulam documentos entre os intervenientes. A esses processos dá-se o nome de *Workflow*. São exemplo, os processos que passam sempre pelos mesmos departamentos de forma sequencial. Deixam de existir extravio e duplicação de documentos, e é possível saber quanto tempo cada interveniente tem o documento em seu poder e quanto tempo demora todo o processo (Parreira e Parreira, 2006).

Um *workflow* é constituído por:

- Caminhos (*Routes*): caminhos entre conjuntos de objetos criando o *workflow*, podendo estes ser lineares, circulares ou paralelos;
- Regras (*Rules*): definem condições necessárias para permitir a transição de estado;
- Papéis (*Roles*): definem as funções das pessoas ou programas envolvidos no *workflow*;
- Tarefas (*Task*): ações que são conduzidas pelo *workflow* e que podem ser efetuadas pelos utilizadores ou programas definidos no caminho.

Ser capaz de encontrar rapidamente o documento certo é uma função essencial de um SGD. Todos os SGD fornecem ferramentas internas de busca que permitem aos utilizadores procurar por diversos meta-dados, de modo a facilitar a busca e refinar os resultados obtidos (Shegda, 2001).

De acordo com o Shegda (2001) e Mota (2005) alguns dos benefícios associados a um SGD são:

- Melhoria do acesso, precisão e velocidade dos fluxos de informação;
- Aumento de produtividade através da diminuição do tempo de resposta;
- Aumento da qualidade dos serviços através do rápido acesso ao documento correto;
- Melhoria da comunicação e colaboração através da partilha de informação correta entre diferentes utilizadores;
- Redução do tempo despendido na busca de informação crítica;
- Redução da duplicação de trabalho causado por versões erradas dos documentos;
- Eliminação do trabalho de atualização dos diversos arquivos;
- Redução dos custos de fotocópia e impressão e espaço de armazenamento;
- Aumento da segurança através do acesso controlado a documentos sensíveis;
- Grande ajuda para os empregados que não estão fisicamente na organização;
- Melhores tomadas de decisão potenciadas pelo acesso à informação correta no tempo certo;
- Gestão de informação integrada, com a consolidação transparente entre documentos digitais e documentos em papel;
- Possibilidade de fazer “Backup” de toda a informação de modo a prevenir a sua perda.

Uma outra vantagem é a nível ecológico, pois há uma redução significativa do uso de papel e de tinteiros.

Um SGD deve disponibilizar aos utilizadores diversas funcionalidade de modo a cumprir a tarefa para que foi proposto. Segundo Pedro e Sezinando (2004), as principais funcionalidades estão divididas em três categorias:

Utilização e encaminhamento

- Formatação de documentos (*templates*) sem necessidade de instruções nem de programação.
- Criação de documentos com referenciação única (meta-informação) e sua validação, nomeadamente, tipo, designação, assunto, autor, classificação, numeração, versão, datas de criação e revisão, encaminhamento, impressão e arquivo.
- Indexação de pastas e documentos, pelo menos por 3 níveis em função dos temas, por taxionomia hierárquica.
- Controlo de versões do documento com revisão dos atributos.
- Funcionalidades de trabalho colaborativo.
- Arquivo de documentos em função de Tabelas de conservação vigentes.
- Pesquisa e recuperação da informação por atributos ou por conteúdo, durante todo o ciclo de vida dos documentos, garantido o seu valor probatório.
- Encaminhamento e rastreabilidade de documentos criados ou importados, com inserção de comentários, pareceres e decisões, podendo ser inseridas assinaturas manuscritas.
- Notificação dos intervenientes com emissão de alertas para prazo-limite.
- Digitalização, registo e arquivo de documentos emitidos e recebidos.
- Capacidade de importar, exportar e integrar diversos tipos de conteúdos, formatos, produtos e ambientes, tais como, texto, imagem, gráficos, áudio, vídeo, e-mail, fax, documentos web, CRM e ERP.
- Impressão dos documentos em papel ou gravação em qualquer suporte digital existente à data.

Segurança

- Possibilidade de comunicação de dados encriptados e segurança através de assinatura eletrónica e certificação cronológica.
- Segurança do sistema, confidencialidade da informação e controlo de acesso a dados e documentos com definição de perfis de utilizador.

Administração

- Interfaces parametrizáveis e amigáveis para o utilizador (*Web interfaces*).
- Garantir rotinas de auditoria.
- Garantir funções de administração, tais como, alteração de matrizes, taxionomias e perfis de utilizador, assim como métricas de informação e de documentos tratados, tempos de tratamento e respetivas estatísticas.

A decisão de implementar um SGD, apesar de dispendioso, a médio prazo traz grandes benefícios a todos os níveis, nomeadamente financeiros, sendo a única maneira de conseguir

gerir todo o ciclo de vida da informação vital para a organização, quer seja eletrónica quer seja em papel, apesar de comportar alguns riscos, pelo que deve ser muito bem estruturada.

Segundo Gonçalves (2002) a gestão deficiente dos documentos, pode ter como consequência:

- Confusão entre versões do mesmo documento, ocasionada por múltiplas cópias diferentes do documento final.
- Destruição ou perda de documentos por inexistência de um armazenamento central e o autor desconhecer o tempo de retenção legal desse documento
- Autenticidade questionável, dada a possibilidade de manipulação eletrónica sem deixar rasto.
- A perda do contexto do documento quando os documentos correlacionados não estão “*linkados*”.
- A perda de acessibilidade por alterações tecnológicas, nomeadamente ao nível de *software*, *hardware* ou suporte de gravação, que podem tornar os ficheiros inacessíveis.

Ainda segundo Gonçalves (2002), essa má gestão acarreta elevados custos imediatos e alguns perdurarão substancialmente no tempo.

Uma das principais dificuldades na implementação de um Sistema de Gestão de Documentos é a resistência à mudança por parte de alguns *stakeholders* dado que há hábitos enraizados ao longo dos anos e que são difíceis de alterar. O sucesso passa por conseguir alterar esses mesmos hábitos, envolvendo esses *stakeholders* nas fases de elaboração e implementação.

3 Situação atual nos departamentos centrais da SCMP

Na SCMP não há regras definidas sobre os prazos de validade para os documentos, a não ser os legalmente impostos. Cada departamento vai guardando os documentos, pois não sabe se podem vir a precisar deles no futuro ou se têm valor histórico. É urgente definir o ciclo de vida dos documentos, como base para o Sistema de Gestão de Documentos.

A SCMP está em processo de implementação de novas soluções informáticas, quer ao nível de servidores quer ao nível de *software*.

Relativamente ao levantamento efetuado em 2010, houve alterações significativas ao nível de aplicações informáticas, com uma atualização do sistema ERP existente, a implementação do Portal do Colaborador e da plataforma Vortal e foi adjudicada a implementação de um Sistema de Gestão de Documentos à empresa iPortalMais, o *iPortalDoc*, para fazer a Gestão de Correspondência Recebida e a Gestão de Reuniões da Mesa Administrativa. Tiveram de ser realizadas reuniões com os responsáveis pelos departamentos e com os principais intervenientes em cada processo para fazer o levantamento dos pontos críticos dos fluxos atuais dos documentos.

O Portal do Colaborador tem duas vertentes, uma referente aos Recursos Humanos e outra referente às requisições internas de material.

A plataforma eletrónica Vortal disponibiliza soluções que permitem a realização de todo o processo de contratação sem recurso ao uso de papel. Permite a colocação de consultas e a apresentação de propostas de uma forma totalmente eletrónica.

Encontra-se em processo de migração de fornecedor de correio eletrónico passando este a ser controlado internamente, o que irá facilitar, no futuro, a implementação de um módulo de Gestão de Correio Eletrónico. O maior problema encontrado em todos os departamentos, que também é transversal a todos os estabelecimentos, foi o crescente número de e-mails trocados entre colaboradores, departamentos e estabelecimentos, sem que haja uma política de arquivo dos mesmos. Já em 2010, a Dra. Maria Alice, diretora dos Arquivos Geral e Histórico, sentia essa necessidade e alertava para o fato de se poder perder informação importante para a instituição e para as gerações futuras. Há ainda o problema de as caixas de correio eletrónico serem pessoais, apesar de estarem sob domínio da SCMP, e quando o colaborador não está, ou porque está ausente ou porque saiu da Misericórdia, legalmente estas não podem ser consultadas sob pena de violação de correspondência. Cada utilizador faz a gestão do seu correio eletrónico conforme lhe convém, alguns imprimem os documentos para efetuar o seu arquivamento em pastas ou processos, outros limitam-se a fazer arquivo no seu próprio computador.

Foram realizadas reuniões com os responsáveis dos diferentes departamentos centrais e colaboradores com intervenção direta que permitiram identificar os procedimentos seguidos.

3.1 Departamento de Atividades Culturais

Este departamento tem sob a sua alçada os Arquivos Geral e Histórico, o Património Artístico e o Gabinete de Imagem e Comunicação.

Arquivos Geral e Histórico

Os documentos normalizados, dado que os Regulamentos dos Arquivos Geral e Histórico, que datam de Outubro de 1993 ainda se mantêm em vigor, são os seguintes:

- Avaliação das Séries Documentais
- Resumo da Avaliação da Documentação por Serviço
- Ficha de Eliminação
- Guia de Remessa
- Requisição de Consulta / Empréstimo
- Ficha de Empréstimo para Exposições
- Requisição ao Serviço de Leitura
- Pedido de Reprodução de Documentos

Todos os assuntos são arquivados em pastas. Com a implementação do Portal do Colaborador deveria ter-se notado uma redução maior ao nível das Requisições de Material, Comunicações Internas e dos Mapas de Férias.

Ainda se mantêm pastas para os seguintes assuntos:

- Atas
- Correspondência Enviada
- Correspondência Recebida
- Despachos
- Informações
- Saída em Serviço

Património Artístico e Gabinete de Imagem e Comunicação

No Gabinete de Imagem e Comunicação é guardada uma cópia de cada exemplar desenvolvido para futura consulta, esta pasta é organizada por ordem cronológica.

O Património Artístico é responsável pelo Núcleo Museológico e pelo Centro de Conservação e Restauro. Aqui os documentos são guardados em pastas organizadas por assuntos:

- Seguros
- Guias de empréstimo
- Orçamentos
- Relatórios de Restauro

Existe uma base de dados, Mecenas, desenvolvida internamente, que serve para fazer a gestão de todo o acervo museológico da SCMP.

3.2 Departamento de Contabilidade e Finanças

Neste departamento o número de pastas é elevado, dado que, por imposição legal, há a necessidade de conservar os documentos durante o prazo legal, que atualmente são 10 anos. Com a implementação do sistema de ERP, esses documentos poderão vir a ser guardados em formato digital, conforme D.L. nº 196/2007 de 15 de Maio – Série I nº 93, desde que sejam certificados digitalmente.

Relativamente a faturas recebidas de terceiros o processo de arquivamento implica uma duplicação, dado que o original é arquivado em Bancos junto com a ordem de pagamento e o duplicado é arquivado numa outra pasta que contém o diário respetivo. Quando se trata de

faturas de terceiros referentes a imobilizado, ainda são tiradas mais duas cópias para serem arquivadas, uma junto à ficha do imobilizado e outra no registo de património.

Está a ser projetado a inclusão do módulo de faturação das rendas no ERP existente, de modo a eliminar a necessidade de imprimir todos os recibos, mesmo dos inquilinos que não pagam que são posteriormente arquivados em pasta própria, pois não existe ligação entre o ERP e a base de dados das rendas.

3.3 Departamento de Gestão Administrativa e Património

Aprovisionamento

Desde 1 de Outubro de 2011 que todos os processos de compras centralizadas e contratualizadas passaram a ser feitos na plataforma Vortal.

Como todos as faturas de terceiros são conferidas por esta secção antes de as enviar para o DCF, são tiradas cópias das mesmas para anexar às guias de transporte e aos despachos de autorização. As notas de encomenda são efetuadas no ERP e enviadas por correio eletrónico para os fornecedores, só sendo impressas as que têm de ser enviadas por fax, quando o fornecedor não possui correio eletrónico. O arquivo das notas de encomenda é o próprio ERP.

As encomendas de economato são feitas via Portal do Colaborador e podem ter duas vertentes, ou há no armazém e segue o *workflow* da Figura 2, ou tem de ser efetuado um pedido a um fornecedor externo e segue o *workflow* da Figura 3.

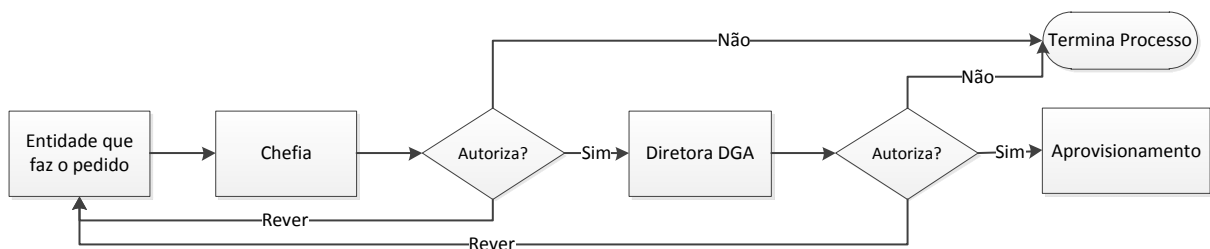


Figura 2 - *Workflow* de uma encomenda ao armazém via Portal do Colaborador

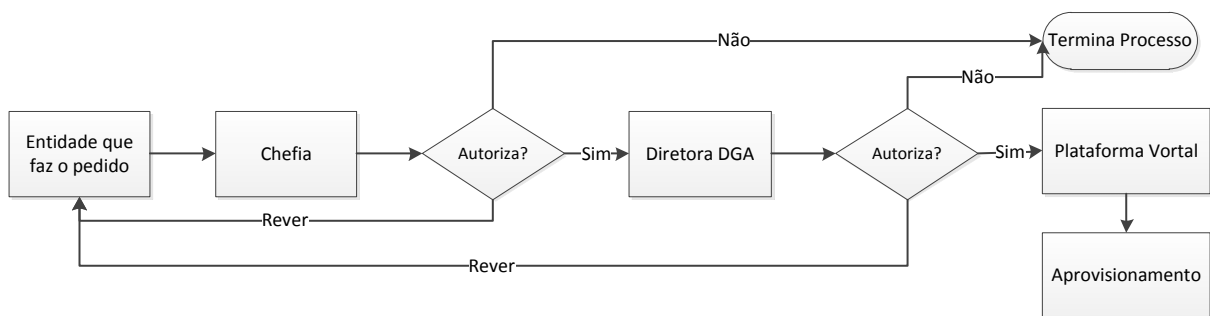


Figura 3 - *Workflow* de uma encomenda a Terceiro via Portal do Colaborador

Quando se trata de investimentos em que a autorização tem de vir da Provedoria não são efetuadas pelo Portal do Colaborador e seguem o *workflow* da Figura 4.

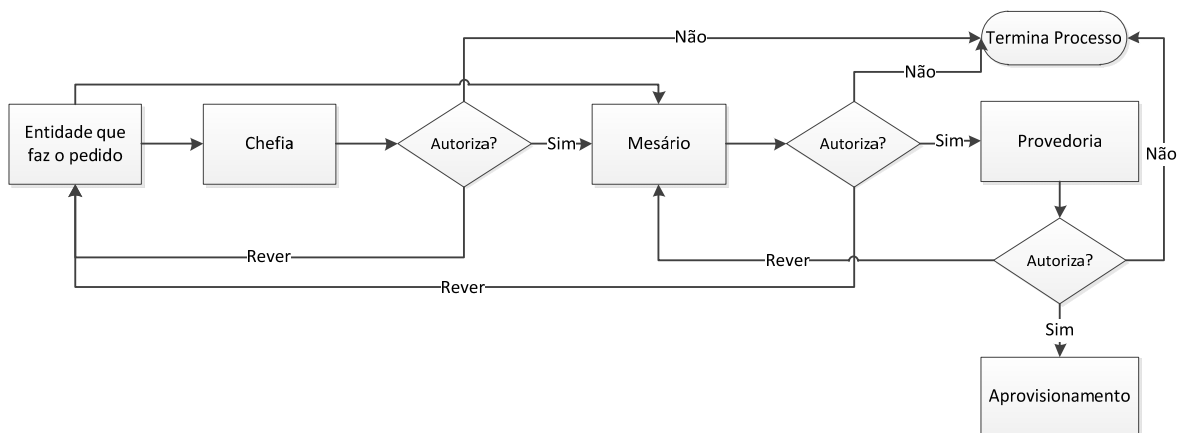


Figura 4 - *Workflow* de uma encomenda com autorização do Provedor

Arquivo

Em 13 de Março existiam um total de 1591 processos ativos. Quando os processos começam a ficar muito grandes, os documentos mais antigos são encadernados e ficam no processo os documentos mais recentes. Esta classificação é efetuada pelo colaborador responsável pela secção. Passados alguns anos estes livros encadernados são enviados para o Arquivo Histórico que os guarda tal como estão, sem que faça uma triagem do que de fato tem valor histórico e é para ser arquivado do que pode ser destruído. Os processos estão organizados por assuntos:

- Por departamento e estabelecimento, onde são guardadas as cópias de todos os documentos que passaram pelo DGAP, com exceção das faturas, recibos e extratos bancários.
- Por habitação, onde são guardados documentos relacionados com contratos, dívidas e reclamações.
- Por contrato de empreitada, referente a obras realizadas no património da SCMP, com orçamentos, cópia de projetos, faturas, etc.
- Por prestação de serviços.
- Por jazigo.
- Outros assuntos.

Toda a correspondência enviada ou recebida é tratada, como será explicado mais à frente, pelo Expediente e é feita uma cópia dessa documentação e entregue ao Arquivo para que este a associe ao respetivo processo. Este procedimento é feito, dado que alguns departamentos ou porque precisam dos originais ou por esquecimento, não enviavam os documentos para serem arquivados. Caso o departamento envie o original, este irá substituir a cópia existente no processo.

Cartório

A SCMP tem um cartório privado, onde faz todos os registos notariais em livro próprio.

Cemitérios

Esta secção trata de todos os assuntos referentes a jazigos dos cemitérios de que a SCMP é proprietária. Toda a documentação é arquivada nos processos existentes na secção Arquivo.

Expediente

Esta secção regista toda a correspondência recebida e enviada, guardando uma cópia de todos os documentos que trata, com exceção das faturas e extratos bancários em que só coloca a chancela e envia para o DCF.

No caso da correspondência recebida é feita a receção pela portaria, enviada para a D. Carolina (diretora do DGAP), que a abre e remete para o expediente se for assunto referente à SCMP ou não abre e remete para o destinatário caso venha endereçada a alguém em particular. Neste caso o destinatário, se o assunto for relativo à SCMP deve reenviar a correspondência para a D. Carolina para que seja feito o registo. No expediente é classificada, sendo feito o registo em livro próprio que contém os seguintes campos: Nº Registo, Data do Registo, Data do Ofício, Remetente, Súmula, Destinatário e Despacho. É tirada uma cópia para o arquivo e enviado o original para o departamento/estabelecimento a que se destina. Quando faz parte de algum processo, são tiradas tantas cópias quantos os processos envolvidos. Quando há lugar a despacho, esta retorna ao expediente para ser registada no livro e segue os trâmites normais como se tivesse sido rececionada pela primeira vez. O *workflow* está representado na Figura 5.

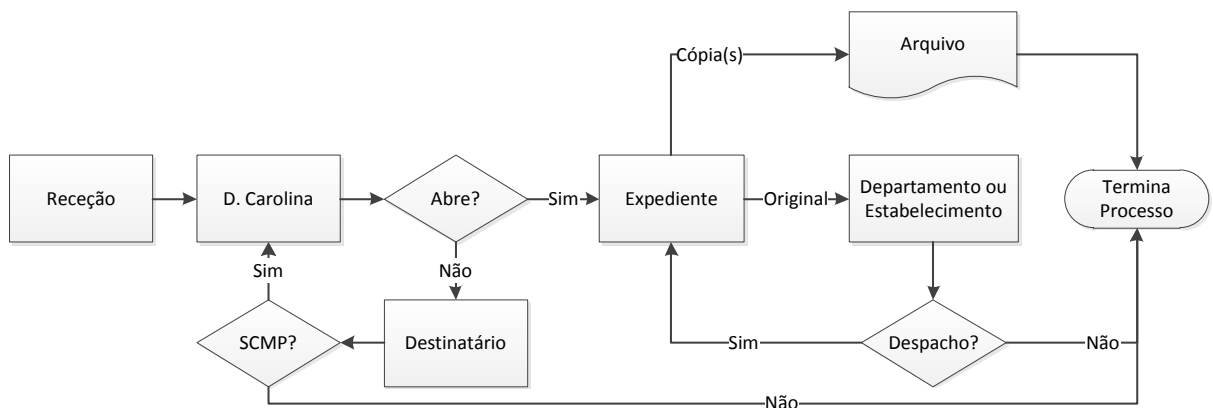


Figura 5 - *Workflow* da correspondência recebida

No caso da correspondência enviada, em que o *workflow* está representado na Figura 6, o departamento/estabelecimento envia o original para o expediente para que seja feito o registo, são tiradas 2 cópias, uma para o remetente, outra para ficar arquivada no *Copiador* (nome dado ao arquivo de toda a correspondência enviada pela SCMP que está organizado por ordem alfabética pelo destinatário e nº de registo) e o original é enviado para a portaria, onde é colocado o selo, e anotado o número de registo, o valor do selo e o local de destino, sendo então remetida para o destinatário. Quando há processos envolvidos, por exemplo correspondência referente a inquilinos, são tiradas cópias para anexar ao respetivo processo.

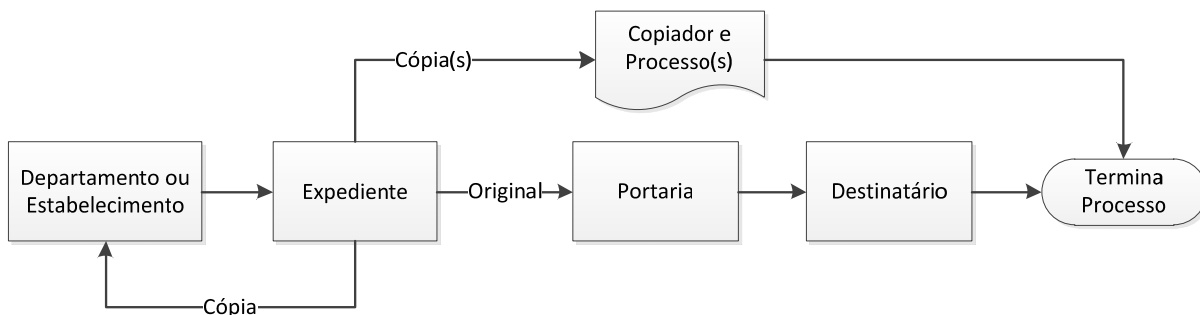


Figura 6 - *Workflow* da correspondência enviada

Gabinete do Inquilino

Nesta secção são tratados todos os assuntos referentes aos inquilinos, quer sejam contratos, dívidas, reclamações, etc. Todos os documentos são arquivados nos processos existentes na secção Arquivo.

Irmandade

As fichas de admissão e toda a documentação referente a cada Irmão estão arquivadas em pastas, por ordem alfabética.

3.4 Departamento de Intervenção Social e Gerontológica

O DISG tem sob a sua responsabilidade os lares, centros de dia e centro de convívio da SCMP. À data, toda a correspondência trocada com os estabelecimentos é efetuada por correio eletrónico, sendo impressa e arquivada no processo respetivo.

A candidatura do utente a um lar envolve quatro fases: a inscrição na lista de espera, a instrução do processo, a homologação e o contrato; e necessita de três pareceres: social, saúde e psicológico. Para o efeito existe um *software* onde são inseridos os dados do candidato. Essa ficha inicial é impressa e dá origem a um processo paralelo em papel, que irá arquivar toda a documentação e caso o candidato venha a ser admitido, será enviada uma cópia para o respetivo lar. Em cada lar existe um outro *software*, sem ligação com o primeiro, de registo das atividades da vida diária dos utentes onde é possível fazer a monitorização do trabalho efetuado no terreno e facilita a nível de faturação de serviços adicionais. Este *software* está em rede com o DISG, que tem acesso ao *software* de todos os lares.

A informação sobre cada utente é guardada durante três anos após a sua saída ou falecimento, sendo depois enviada para o Arquivo Geral.

O DISG tem a seu cargo o Programa Especial de Realojamento (PER), onde recorrem os utentes com dificuldades financeiras pois as rendas são bastante baixas, rendas sociais. Neste momento existem 96 inquilinos e não há mais vagas. É aberto um processo por inquilino ou candidato a inquilino, onde são arquivados todos os assuntos, desde o levantamento, o parecer, a caracterização, etc. Estes processos ainda se mantêm em papel, dado que o *software* existente ainda não está preparado para o PER. Mas já foi solicitada a sua inclusão, uma vez que, com as dificuldades económicas que o país atravessa, são cada vez mais os candidatos ao PER.

Todos os documentos que necessitem de despacho do Provedor, têm o seguinte *workflow* (Figura 7), chegam os pedidos da entidade exterior ao DISG, é encaminhado para o diretor do estabelecimento a que se refere o pedido. Caso este concorde envia para a diretora do DISG que se concordar envia para a Mesária. Esta, por sua vez, se autorizar envia ao Provedor para despacho. Caso o despacho seja favorável é notificado da decisão o DISG, o estabelecimento e o DRHFP a fim de, conjuntamente com a entidade proponente, coordenar a ação proposta. São um exemplo deste procedimento os pedidos de estágio. Todos estes procedimentos envolvem papel que circula entre as entidades envolvidas, de modo a que possa ser dado o despacho.

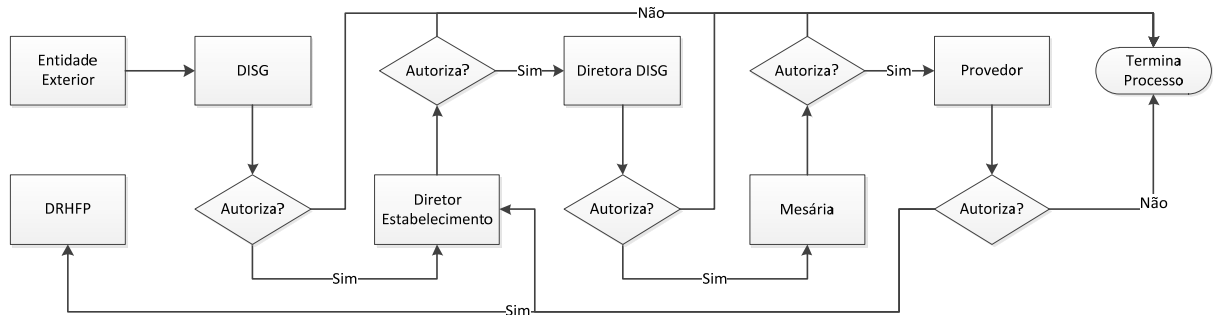


Figura 7 - *Workflow* de documentos que necessitam de despacho no DISG

3.5 Departamento de Recursos Humanos e Formação Profissional

O Arquivo do departamento está dividido em pastas e processos que estão ordenados cronologicamente.

Neste departamento deveria ter-se notado a diminuição de pastas com a introdução do Portal do Colaborador e com o módulo de Gestão de Pessoal do ERP, dado que os documentos referentes a vencimentos, horários de trabalho, abonos para falhas e subsídio de alimentação, promoções, escalas e planos de férias passaram a estar informatizados, mas continuam a manter o arquivo, paralelamente, em papel em pastas por assunto.

Há outros assuntos que são processados via *web* em *sites* próprios disponibilizados pelas organizações a que se referem, tais como o envio de Estatísticas e documentos referentes à Segurança Social, mas ainda são arquivadas cópias em pastas por assunto.

Todos os assuntos estão arquivados em pastas e mantêm a estrutura do levantamento efetuado em 2010:

- Abono para falhas e Subsídio de alimentação
- Acidentes de Trabalho
- Ações de Formação
- Atas da Comissão Executiva
- Atas da Mesa Administrativa
- Caixa Geral de Aposentações
- Caixa Privativa – extinta Caixa Privativa da SCMP
- Concursos Externos
- Concursos Internos
- Decretos – legislação em geral
- Departamentos Centrais – organizadas por departamento
- DRH – assuntos referente ao departamento

- Escalas
- Estagiários
- Estatísticas
- Excedentes/Necessidades – nº de funcionários por estabelecimento/departamento
- Generali
- Higiene e Segurança no Trabalho
- Horários de Trabalho
- IRS – tabelas e legislação
- Ministério do Trabalho
- Ordens de Serviço – circulares emanadas pela Mesa Administrativa
- Planos de Férias
- Prestadores de Serviços
- Promoções
- Relatórios de Recursos Humanos
- Segurança Social
- Sindicatos
- Tolerância de Ponto
- Transferências
- Vencimentos
- Voluntários

Todos os documentos relacionados com estabelecimentos e que não sejam passíveis de serem arquivados nas pastas anteriores vão para a pasta respetiva a cada estabelecimento, ordenados cronologicamente.

Há, ainda, um arquivo constituído por processos referente aos colaboradores no ativo, que está ordenado numericamente. Cada processo está ordenado cronologicamente e contém todos os documentos referentes ao colaborador. Quando o colaborador deixa a SCMP, o processo transita para um outro arquivo, dos ex-colaboradores, este ordenado alfabeticamente.

Sempre que um colaborador muda de estabelecimento, é acompanhado de uma cópia do seu processo.

Todos os dias chegam a este departamento vários currículos a solicitar emprego. Uns por correio normal outros por correio eletrónico. Quando chegam por via eletrónica são impressos e classificados juntamente com os que chegam em papel. São posteriormente arquivados por função. Sempre que há necessidade de consultar este arquivo, dado o seu volume, não é tarefa fácil.

3.6 Secretariado da Provedoria

Apesar de não ser um departamento, foi incluído neste capítulo dado que houve necessidade de fazer o levantamento da situação atual, pois é uma das partes envolvidas no módulo de Gestão de Reuniões.

O Secretariado é responsável por, entre outras funções, assessorar o Provedor, procedendo à preparação das Reuniões da Mesa Administrativa e da Comissão Executiva e elaborar a respetiva Ata.

A Mesa Administrativa é composta pelo Provedor e por 12 Mesários, cada um responsável por uma área distinta de atuação dentro da Misericórdia. Os pontos da Ordem de Trabalhos podem ser sugeridos por qualquer um dos Mesários mas é o Provedor que decidirá se será

incluído na Ordem de Trabalhos da reunião seguinte. Normalmente, a cada ponto da Ordem de Trabalhos, estão associados um ou mais documentos de suporte, o que implica que sejam efetuadas cópias para cada um dos presentes, de modo que se possam inteirar da situação sobre a qual vão deliberar.

O Secretariado, depois de reunir toda a documentação referente a cada ponto da Ordem de Trabalhos da reunião, envia-a por correio eletrónico para cada um dos Mesários. Cada Mesário dispõe de um computador portátil, mas uma parte deles ainda prefere o uso do papel, imprimindo ou pedindo ao Secretariado que imprima uma cópia dessa mesma documentação para a levar para a reunião.

A Comissão Executiva é composta pelo Provedor e por dois profissionais da Misericórdia, e cabe-lhe a gestão corrente da Irmandade, de acordo com os poderes que lhe forem delegados pela Mesa Administrativa. Sempre que os assuntos ultrapassem os seus limites de responsabilidade, terão de ser levados à decisão da Mesa Administrativa.

4 *iPortalDoc* – Módulos de Gestão de Correspondência e de Gestão de Reuniões

Uma vez que já tinha sido selecionado um *software* de Gestão de Documentos e *Workflow* por parte da SCMP, bem como adjudicada a aquisição de dois módulos, um de Gestão de Correspondência Recebida e outro de Gestão de Reuniões da Mesa Administrativa, a componente prática passou pelo acompanhamento do processo de desenvolvimento dos referidos módulos. Neste capítulo vamos proceder a uma breve descrição das funcionalidades e vantagens do *iPortalDoc*, e em seguida explicar os *workflow* dos módulos.

iPortalDoc

O *iPortalDoc*, é o *software* de Sistema de Gestão Documental e *Workflow* da empresa iPortalMais.

Tem como principais funcionalidades (*iPortalDoc*(1), 2012):

- *Arquivo da documentação numa hierarquia documental que se adapta à empresa*

É facilmente adaptável às necessidades da organização. O armazenamento dos documentos adapta-se à organização com a utilização de ferramentas informáticas comuns e mediante hierarquias. Podem ser criadas diretorias e subdiretorias de modo a reproduzir e moldar-se ao funcionamento de cada organização. Todos os dados nelas contidos podem ser facilmente acedidos através de um browser, cliente de e-mail ou gestor de ficheiros, permitindo a integração de todo o tipo de documentos em qualquer formato.

- *Interface intuitivo e familiar para os utilizadores*

A utilização não implica instalação de nenhum *software* específico nas estações de trabalho, bastando que as ferramentas mais comuns da Intranet estejam disponíveis: navegador Web, leitor de correio eletrónico, e um gestor de ficheiros. A formação só é necessária para temas relacionados com: classificação documental, fluxos documentais, organização documental, produção de modelos e documentos, etc., uma vez que as ferramentas utilizadas são do conhecimento geral.

- *Workflow que se configuram de acordo com os processos empresariais*

É possível gerir todo o ciclo de vida de um documento, implementando fluxos documentais, que podem ser desenhados facilmente utilizando a funcionalidade “*drag and drop*”. Através da definição dos *workflow* respetivos, toda a atividade pode ser calendarizada, notificando os envolvidos através de e-mail sobre os eventos importantes e *deadlines*.

- *Definição e configuração de perfis e permissões para os utilizadores*

Cada colaborador tem a sua função dentro da uma organização. No *iPortalDoc* é possível definir na Gestão de Perfis os utilizadores e grupos a que pertencem e suas permissões. Deste modo, cada colaborador terá apenas acesso à informação que diz respeito à sua função, quer ao nível das pastas que compõem a hierarquia documental, quer ao nível dos documentos. Eliminando-se o ruído e o risco de fuga de informação confidencial.

- *Associação de documentos e mensagens de correio eletrónico a documentos*

Além da introdução de documentos por digitalização ou *upload*, o *iPortalDoc* permite criar documentos a partir de modelos pré-definidos (*templates*), nomeadamente cartas, faxes, propostas, encomendas, requerimentos, etc, garantindo a sua uniformização. Através da associação de documentos, revisões e ligações a várias pastas, o utilizador terá um conhecimento completo sobre o assunto pretendido bem como de todos os passos que envolveram o documento em análise.

- *Registo e gestão de correspondência e integração com fax e e-mail*

O *iPortalDoc* facilita a organização e encaminhamento da correspondência recebida, sem necessidade de circulação de papel e reduzindo os riscos de extravio. Assegura que cada carta ou fax chega ao seu destinatário, notificando-o e registando a ação de leitura. Além do fácil acesso, a mesma carta pode ser lida em simultâneo por vários utilizadores. Todas as ações sobre um documento são registadas e podem ser acompanhadas de comentários. A correspondência expedida é registada e enviada para o exterior, por exemplo, por fax ou e-mail, através do *iPortalDoc*, sem necessidade de imprimir os documentos. O *iPortalDoc* envia para o e-mail do colaborador todo o tipo de notificações importantes, como o aviso de atividades pendentes, tarefas cujo prazo de realização já expirou e lembretes das atividades a realizar. Através da colocação de uma simples etiqueta pode-se arquivar as mensagens automaticamente, ficando associadas ao documento em questão. É possível introduzir e-mails, tratando o ficheiro da mensagem como um documento arquivável.

- *Criação de relatórios e instrumentos de apoio à decisão*

Permite obter relatórios pormenorizados por atividades, colaboradores, entre outros itens, e estatísticas de toda a atividade da empresa. Estes relatórios podem ser exportados para uma folha de cálculo e assumem-se como importantes ferramentas de apoio de decisão.

- *Pesquisa facilitada*

Podem ser obtidos rapidamente todos os documentos que contenham a palavra que pretendemos nas palavra-chave, título, sumário, descrição e/ou autor utilizando a pesquisa rápida. A pesquisa avançada permite encontrar os documentos, procurando em toda a meta-informação e sendo possível conjugar várias. Além da filtragem por tipos de entidade, datas de introdução ou elaboração, destacamos a possibilidade de pesquisar por estados do *workflow*.

- *Integração com certificados de assinatura digital*

Além das assinaturas individuais (assinaturas digitalizadas), podem ser emitidos documentos com o certificado da empresa. Basta criar um fluxo documental para o efeito e inserir a assinatura adquirida numa entidade certificadora, ou utilizando o Cartão do Cidadão. Com esta possibilidade, a sua correspondência através do e-mail ganha força legal, o que lhe proporcionará uma grande poupança em custos relacionados com a impressão em papel e a sua circulação postal.

- *Segurança da informação*

A segurança da informação é uma das principais preocupações. Os documentos contêm diferentes níveis de segurança, limitando as permissões de acesso. É necessário limitar ou autorizar o acesso a documentos ou pastas por utilizador ou grupos de utilizadores. Cabe ao Administrador a autorização para criar diferentes perfis de utilizadores, de modo a criar

um mecanismo de autenticação, palavra-passe, para restringir o acesso a dossiês ou documentos de arquivo específicos, o acesso a classes específicas do plano de classificação e o acesso a certas ações. Uma questão importante é o fato de os utilizadores apenas poderem efetuar as pesquisas no universo de documentos a que têm acesso, estando os restantes documentos vedados. No que diz respeito à segurança dos documentos, estes são protegidos contra alterações deliberadas ou acidentais no que respeita ao conteúdo, contexto, estrutura e aspeto, ao longo de todo o seu ciclo de vida, de modo a preservar a respetiva autenticidade, impedindo qualquer tipo de alteração a um documento, exceto se prevista no processo organizacional.

Vantagens do uso do *iPortalDoc* (iPortalDoc(2), 2012):

- Melhoria no acesso à informação dentro da organização;
- Informação sempre acessível e a vários utilizadores simultaneamente;
- Gestão do ciclo de vida dos documentos em toda a organização;
- Redução da circulação da informação em suporte papel;
- Rentabilização do espaço físico;
- Maior eficácia e eficiência da consulta;
- Maiores níveis de segurança dos documentos digitais;
- Redução de custos;
- Gestão do ciclo de vida dos documentos, controlo das versões e acesso, sem esquecer as questões relacionadas com a integridade e segurança da informação;
- Facilidade de utilização, que implica uma formação reduzida;
- Integração no ambiente de trabalho dos utilizadores e na intranet;
- Integração com aplicação de fax;
- Configuração parametrizável de acordo com as necessidades da organização;
- Acessibilidade em termos económicos à maioria das pequenas e médias empresas.

Com vista a fazer o acompanhamento da implementação dos módulos adjudicados, foram realizadas diversas reuniões com a Dra. Cláudia Monteiro, responsável pelo projeto por parte da iPortalMais, e com os colaboradores da SCMP diretamente envolvidos nos processos, nomeadamente os colaboradores do Expediente e o do Secretariado, com o objetivo de proceder ao levantamento das necessidades específicas. Ao longo de todo o processo foram apresentadas soluções, sugeridas e efetuadas pequenas alterações de correção até ao produto final.

O *iPortalDoc* tem um módulo de desenho de *workflow* próprio, cujo manual, elaborado pela IPortalMais, com a descrição pormenorizada se encontra no Anexo A.

Módulo de Gestão de Correspondência Recebida

Na Figura 8, temos o *workflow* da correspondência recebida, em que estão representadas as ações e os caminhos pelos quais o documento pode passar:

1. **Classificação** – Classificar a Correspondência Recebida
Após a digitalização da Correspondência Recebida, o utilizador deverá proceder à sua classificação. Caminho seguinte:
Para Despacho (2)

- 2. *Despacho*** – Despachar Correspondência Recebida
O utilizador deverá encaminhar a correspondência escolhendo um dos seguintes caminhos:
Para Novo Despacho (2)
Para Expediente (3)
Para Parecer (4)
Para Executar (8)
Arquivar (**Estado Final**)
- 3. *Expediente*** – Tomar conhecimento do Despacho
Nesta ação, o utilizador deverá tomar conhecimento do Expediente e escolher um dos seguintes caminhos:
Para Executar (5)
Arquivar (**Estado Final**)
- 4. *Parecer*** – Dar Parecer sobre a Correspondência Recebida
Deverá ser dado parecer sobre a correspondência Recebida. Caminho seguinte:
Para Despacho (7)
- 5. *Resolução (Expediente)*** – Proceder a resolução do despacho
O utilizador deverá proceder à resolução do Despacho. Caminho seguinte:
Para Notificação (6)
- 6. *Notificação (Expediente)*** – Tomar conhecimento da Resolução
O utilizador deverá tomar conhecimento da resolução do despacho e escolher um dos seguintes caminhos:
Reencaminhar (5)
Arquivar (**Estado Final**)
- 7. *Despacho (Notificação)*** – Tomar conhecimento do Parecer
O utilizador deverá tomar conhecimento do Parecer e escolher um dos seguintes caminhos:
Para Executar (8)
Arquivar (**Estado Final**)
- 8. *Resolução (Despacho)*** – Proceder à resolução do despacho
O utilizador deverá proceder à resolução do Despacho. Caminho seguinte:
Para Notificação (9)
- 9. *Notificação (Despacho)*** – Tomar conhecimento da Resolução
Após a resolução do despacho, o utilizador deverá tomar conhecimento da sua resolução e escolher um dos seguintes caminhos:
Reencaminhar (8)
Arquivar (**Estado Final**)

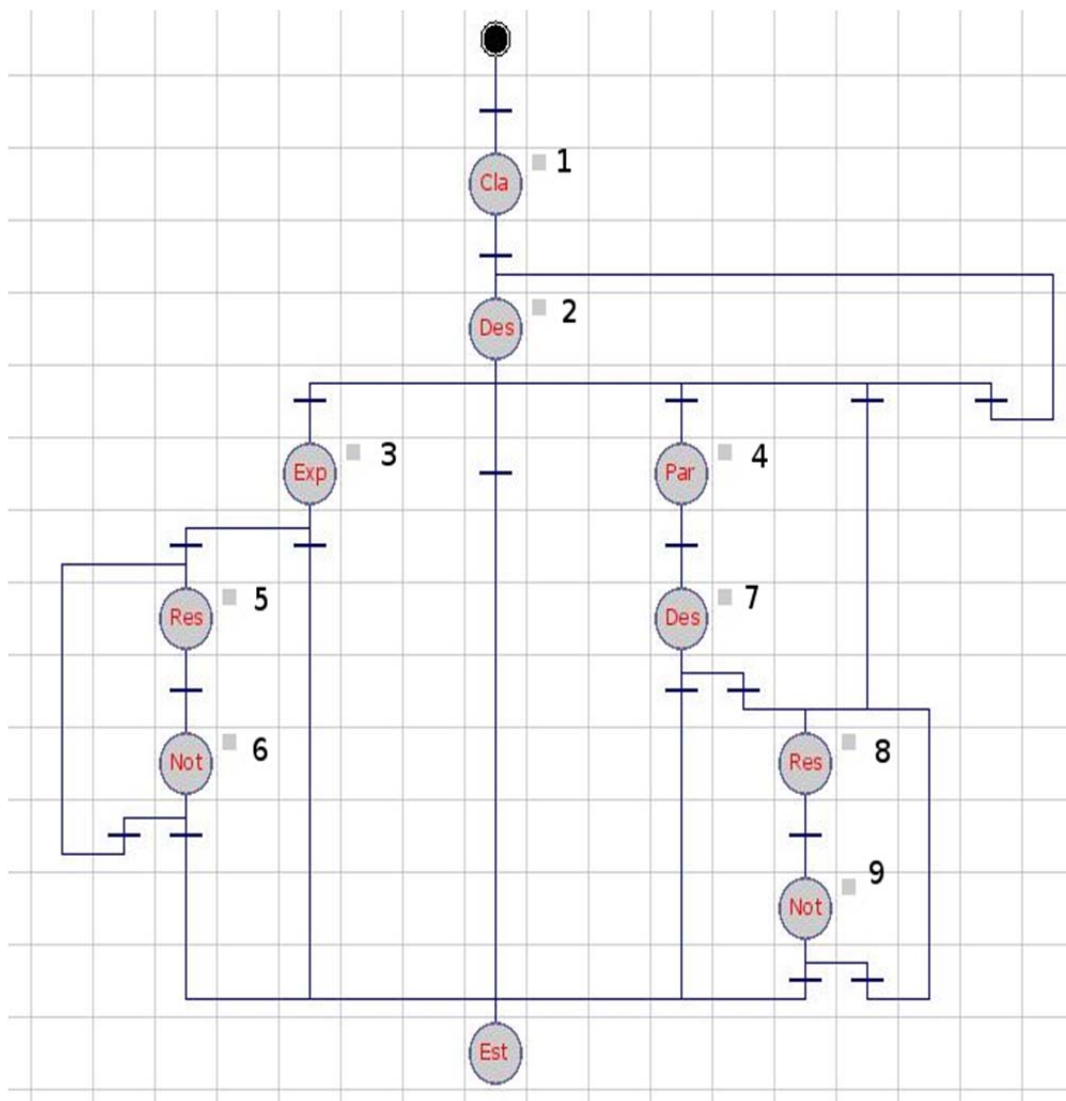


Figura 8 - Workflow final do módulo de Gestão de Correspondência Recebida

Módulo de Gestão de Reuniões da Mesa Administrativa

O módulo de Reuniões da Mesa Administrativa está dividido em três fases, com *workflow* distintos:

- a) **Propostas** – propostas apresentadas pelos Mesários para serem levadas a discussão na Reunião (Figura 9), cujas ações e caminhos são os seguintes:
 1. **Encaminhamento** – Encaminhar Proposta para despacho e introduzir anexos
Após a inserção da Proposta, o autor poderá introduzir anexos à Proposta e encaminhar para despacho do Provedor ou do Secretariado. Caminhos possíveis:
Para Secretariado (2)
Para Provedor (4)
 2. **Secretariado (Análise das Proposta)** – Analisar a Proposta recebida
O Secretariado deverá analisar a proposta recebida e respectivos anexos. Caminhos possíveis:

Para Correção (3)

Efetuada (4)

3. Correção (Secretariado) – Corrigir Proposta

O autor da Proposta deverá fazer as correções necessárias atualizando o documento. Caminho possível:

Efetuada (2)

4. Provedor (Aprovação) – Aprovar Proposta

O Provedor deverá decidir se a Proposta será discutida na reunião (escolhendo o caminho *Efetuada*), se deverá ser corrigida ou arquivada. Caminhos possíveis:

Para Correção (5)

Efetuada (6)

Arquivar (**Estado Final**)

5. Correção (Provedor) – Corrigir Proposta

O autor da Proposta deverá fazer as correções necessárias atualizando o documento. Caminho possível:

Efetuada (4)

6. Secretariado (Notificação) – Tomar conhecimento da aceitação da Proposta e ligar documentos à Ordens de Trabalho

O Secretariado deverá tomar conhecimento da aceitação da Proposta pelo Provedor e deverá fazer a ligação do documento à pasta correspondente à Ordem de Trabalho em que o documento será discutido. Caminho possível:

Efetuada (5)

7. Deliberação Proposta – Deliberar sobre a Proposta

Esta ação deverá ser apenas realizada durante a reunião, após haver uma deliberação da Mesa sobre a Proposta. Caminho possível:

Efetuada (**Estado Final**)

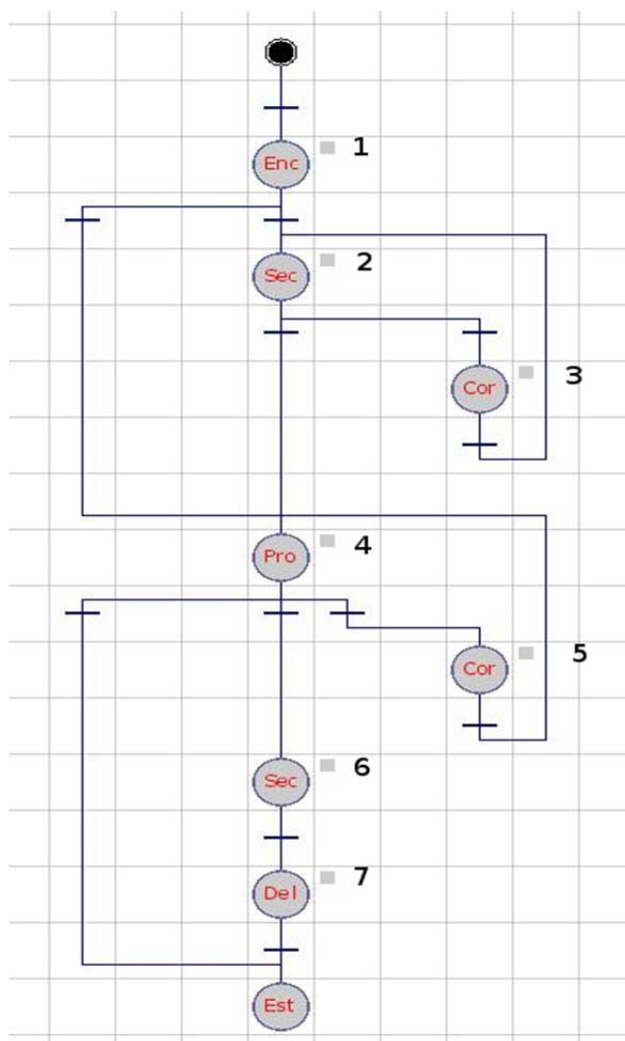


Figura 9 - Workflow final do módulo de Gestão de Reuniões – Propostas

b) **Agendamento das Reuniões** – agendamento das Reuniões, dando conhecimento aos Mesários (Figura 10), cujas ações e caminhos são os seguintes:

1. **Encaminhamento** – Notificar Participantes do Agendamento da Reunião
O Secretariado deverá notificar os participantes da Reunião da data para a realização da mesma. Caminho possível:
Efetuado (2)
2. **Notificação** – Tomar conhecimento da marcação da Reunião
Os Mesários devem tomar conhecimento da data para a realização da Reunião. Caminho possível:
Efetuado (3)
3. **Notificação Disponibilidade** – Tomar conhecimento da disponibilidade para estar presente na Reunião
Após a realização da ação anterior por todos os Mesários o Secretariado será notificado da disponibilidade de cada um para estar presente na Reunião. Caminho possível:
Efetuado (**Estado Final**)

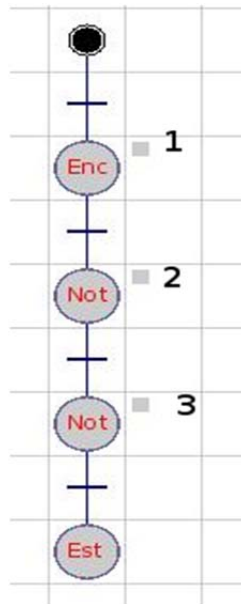


Figura 10 - *Workflow* final do módulo de Gestão de Reuniões – Agendamento

c) **Ata da Reunião** – Elaboração da ata da Reunião por parte do Secretariado (Figura 11), cujas ações e caminhos são os seguintes:

1. **Atualização/Encaminhamento** – Atualizar e encaminhar Ata da Reunião para Aprovação
Após escrita a minuta da Ata o Secretariado, como autor, poderá fazer atualizações e encaminhar o documento para aprovação. Caminhos possíveis:
Para Aprovação do Provedor (2)
Para Aprovação dos Mesários (3)
2. **Aprovação (Provedor)** – Aprovar Ata de Reunião
O Provedor pode aprovar ou pedir correção da Ata da Reunião. Caminhos possíveis:
Para Correção (2)
Aprovado (4)
3. **Aprovação (Mesários)** – Aprovar Ata de Reunião
Todos os Mesários para quem foi encaminhada a Ata devem proceder à sua aprovação podendo, tal como o Provedor, pedir a sua correção. Caminho possível:
Para Correção (3)
Aprovado (4)
4. **Secretariado (Notificação da Decisão)** – Tomar conhecimento sobre a Ata da Reunião
O Secretariado deverá tomar conhecimento da decisão do Provedor/Mesários sobre a Ata da Reunião. Caminhos possíveis:
Para Nova Aprovação do Provedor (2)
Para Nova Aprovação dos Mesários (3)
Para Mesários (5)
5. **Mesários (Conhecimento)** – Tomar conhecimento da Ata da Reunião
Os Mesários devem tomar conhecimento da versão pré-final da Ata da Reunião, podendo tecer alguns comentários sobre a mesma. Caminho possível:

Efetuada (6)

6. Secretariado (Notificação Mesários) – Tomar conhecimento da decisão dos Mesários

O Secretariado deverá tomar conhecimento da decisão dos Mesários sobre a Ata da Reunião. Nesta seção o Secretariado deverá alterar o estado da Ata de Minuta de Ata para Ata. Caminho possível:

Efetuada (**Estado Final**)

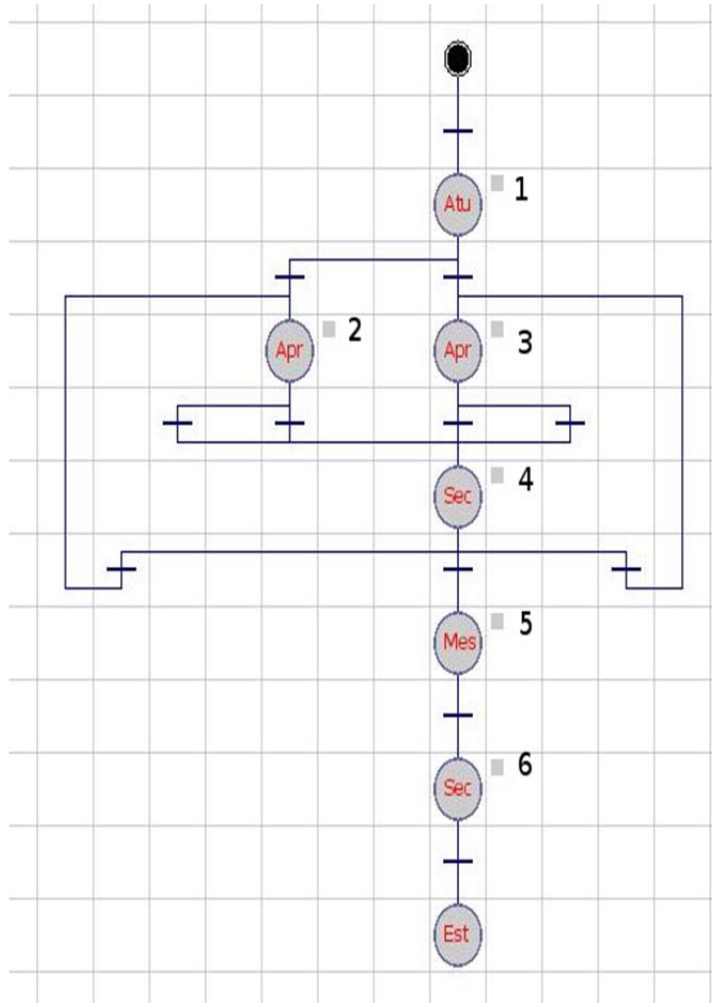


Figura 11 - Workflow final do módulo de Gestão de Reuniões – Ata

Para uma melhor compreensão destes módulos foram elaborados, pela *iPortalMais*, três manuais explicativos, o primeiro referente ao módulo de Gestão de Correspondência Recebida (Anexo B), o segundo referente ao módulo de Gestão de Reuniões da Mesa Administrativa no que respeita aos Mesários (Anexo C) e o terceiro referente ao módulo de Gestão de Reuniões da Mesa Administrativa no que respeita ao Secretariado (Anexo D).

5 Apresentação do protótipo desenvolvido

Neste capítulo vão ser apresentadas possíveis soluções para alguns dos problemas levantados no capítulo 3, de modo a poderem vir a ser implementados no atual Sistema de Gestão de Documentos. Só fará sentido o investimento realizado pela SCMP nos dois módulos de gestão, se for dada continuidade ao processo de implementação dos restantes módulos.

5.1 Gestão de Correspondência Enviada

Depois de implementado o módulo de Gestão de Correspondência Recebida faz todo o sentido que o próximo passo seja a implementação do módulo de Gestão de Correspondência Enviada, uma vez que parte desta correspondência é em resposta a correspondência recebida. Este módulo está já a ser preparado por parte da iPortalMais, e poderá ser implementado brevemente. Este módulo será provisório uma vez os restantes não estão implementados, devendo ser alterado quando forem introduzidos os *templates* uniformizados para toda a Instituição. Nessa altura deixará de ser necessário proceder à digitalização do documento, uma vez que será criado diretamente no *iPortalDoc*. Com estes dois módulos toda a correspondência referente aos departamentos centrais passa a ser gerida eletronicamente. Deverá ser criado um arquivo único, em que são guardados os originais da correspondência recebida, com exceção dos documentos que têm caráter legal (caso das faturas que deverão ser arquivadas no DCF), sendo ordenado pelo número sequencial atribuído pelo sistema, não havendo necessidade de arquivamento de cópia da documentação enviada.

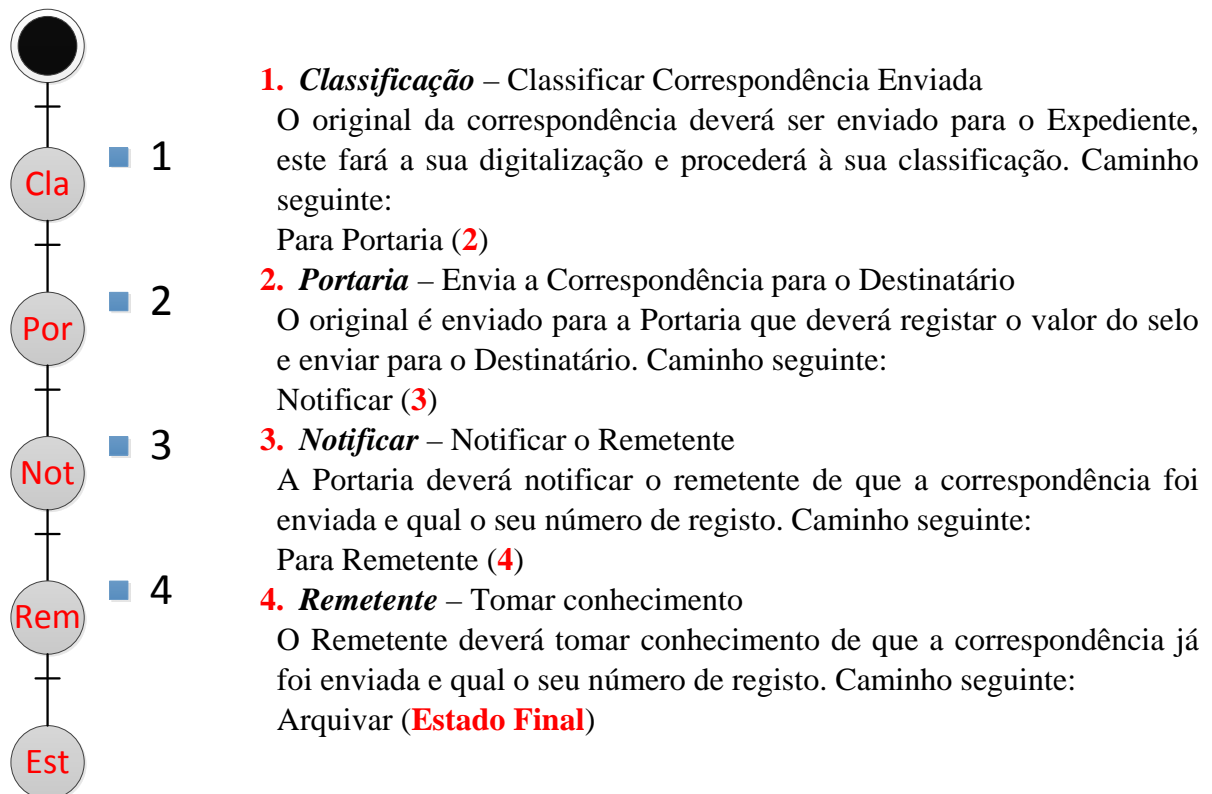


Figura 12 - Workflow da Correspondência Enviada

5.2 Gestão de Reuniões da Comissão Executiva

Uma vez que os procedimentos das Reuniões da Comissão Executiva e da Mesa Administrativa são muitos idênticos, procedeu-se à adaptação do *workflow* do módulo de Gestão de Reuniões da Mesa Administrativa. Como foi explicado no capítulo 3, ponto 3.6, as Reuniões da Comissão Executiva envolvem o Provedor e mais dois colaboradores da instituição, sendo um o responsável pelo Secretariado, o *workflow* das propostas passará a ser o da Figura 13 pois não carecem de despacho de aprovação, já que estas são apresentadas diretamente pelo Provedor ao Secretariado. Assim, todas as propostas para a reunião farão parte da Ordem de Trabalhos (OT).

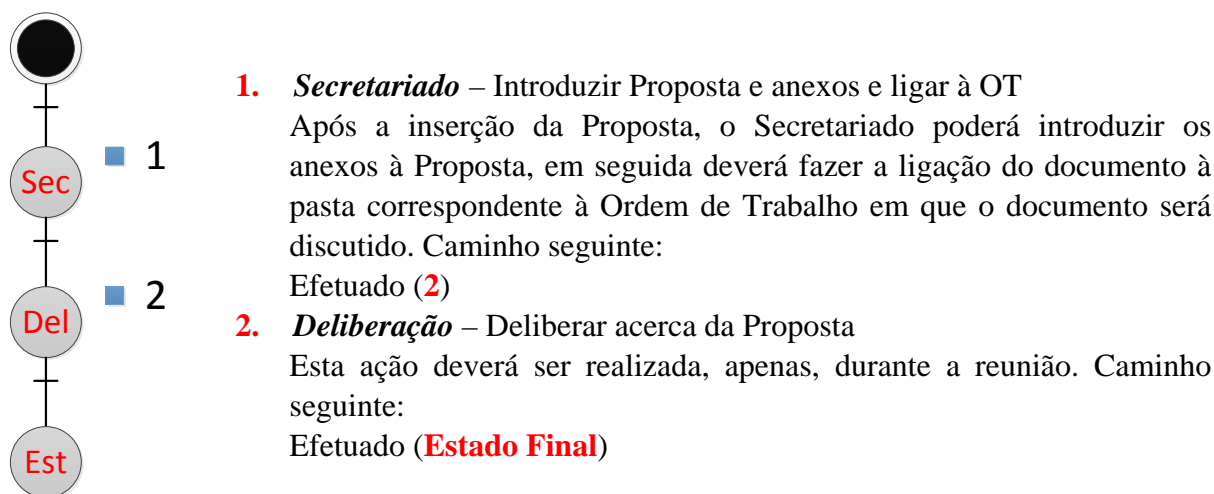


Figura 13 - *Workflow* Reunião da Comissão Executiva - Propostas

O *workflow* do Agendamento da Reunião é idêntico ao da Reunião da Mesa Administrativa, com a alteração dos intervenientes e será o representado na Figura 14.

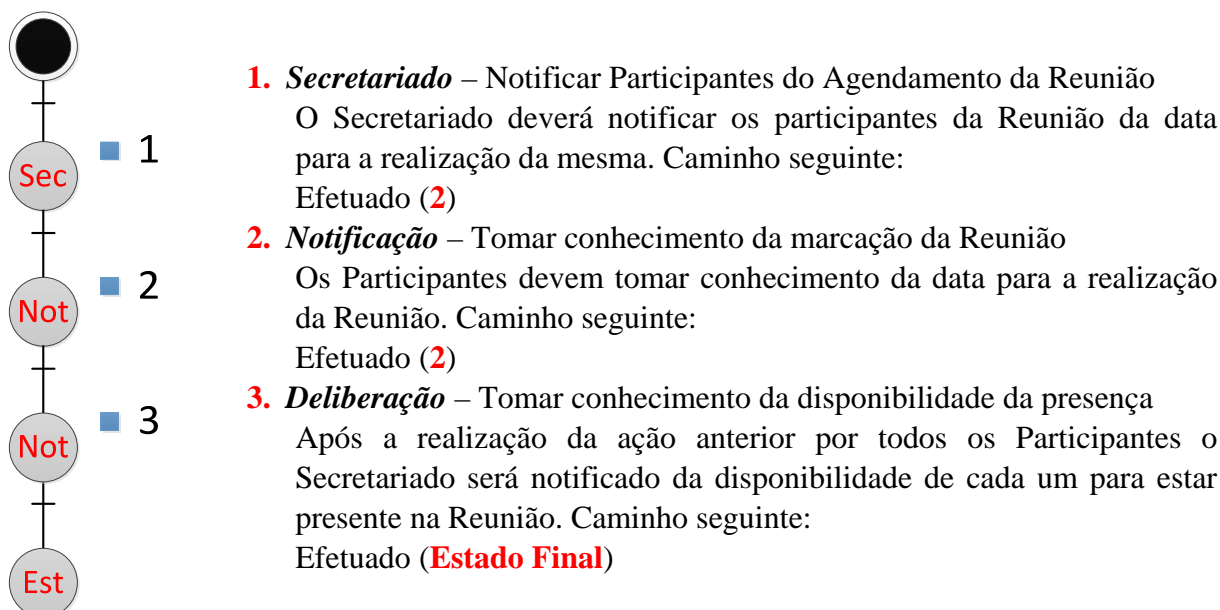
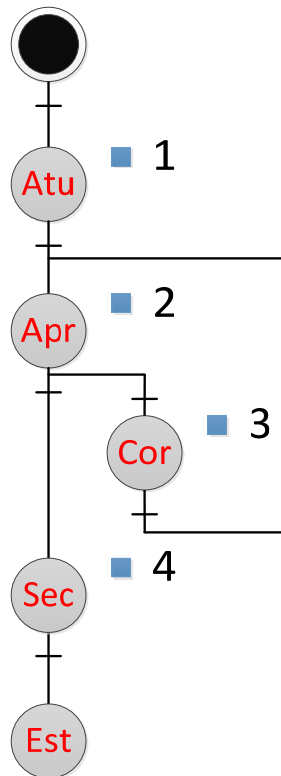


Figura 14 - *Workflow* da Reunião da Comissão Executiva – Agendamento

O *workflow* da Ata da Reunião da Comissão Executiva será o representado na Figura 15, a minuta da ata será encaminhada para o Provedor para aprovação. O Provedor, caso detete que há correções a fazer envia-a novamente para o Secretariado para correção, caso contrário aprova-a. O Secretariado é notificado da decisão do Provedor, se houver correções deverá submeter a minuta novamente a aprovação, se não houver passará a minuta da ata a Ata. Após esta ação deverá enviá-la para a Mesa Administrativa para Homologação.



1. Atualização – Atualizar e encaminhar Ata para Aprovação
Após a escrita da minuta da Ata, o Secretariado, como seu autor poderá proceder à sua atualização deverá encaminhá-la para aprovação do Provedor. Caminho seguinte:

Para Aprovação (2)

2. Aprovação – Aprovar minuta da Ata

O Provedor deverá aprovar a minuta da Ata, no entanto pode pedir a sua correção. Caminho seguinte:

Para Correção (3)

Aprovado (4)

3. Correção – Notificar o Remetente

O Secretariado deverá fazer as correções necessárias atualizando o documento e enviando, novamente, para aprovação. Caminho seguinte:

Para Aprovação (2)

4. Secretariado – Tomar conhecimento da decisão

O Secretariado, depois de aprovada a minuta da ata deverá proceder à sua conversão em Ata e enviá-la para a Mesa Administrativa para homologação. Caminho seguinte:

Efetuada (**Estado Final**)

Figura 15 - *Workflow* da Reunião da Comissão Executiva - Ata

5.3 Gestão de Documentos referentes à secção de arquivo do DGAP

Como já foi explicado, todos os documentos que são recebidos ou enviados, quer do exterior quer internamente desde que passem pelo departamento, são alvo de arquivamento em processo já existente ou, no caso não existir, em processo novo. Se o mesmo documento disser respeito a mais do que um processo são tiradas cópias para ser apenas aos processos respetivos. Vejamos o exemplo de uma reparação de um cano que rebentou no 3º andar e afectou as habitações dos andares inferiores (R/C, 1º e 2º), como existe um processo por habitação, toda a documentação (pedido de orçamento, autorização da intervenção por parte dos responsáveis, etc.) vai ser copiada três vezes, sendo posteriormente arquivada uma cópia em cada um dos processos das quatro habitações afetadas. Com o Sistema de Gestão de Documentos, estes processos deixariam de fazer sentido, tendo como consequência imediata a eliminação das cópias e todo o tempo despendido na sua produção e arquivamento.

Dado o número de processos ativos à data (1591), a implementação da solução de Gestão de Documentos deverá ser acompanhada por uma reestruturação da política de arquivamento. Com a inclusão do módulo de Gestão de Documentos neste departamento, todos os documentos passarão a estar disponíveis digitalmente e identificados por um código único e sequencial, o seu arquivamento poderá ser feito por ordem numérica em pastas, de modo a

facilitar a sua consulta, caso haja necessidade. Será necessário estipular uma data, de modo a que se possa saber que todos os documentos anteriores a essa data estão arquivados em papel e os posteriores estão em formato digital, para que não haja a necessidade de desmaterializar todos os documentos já existentes.

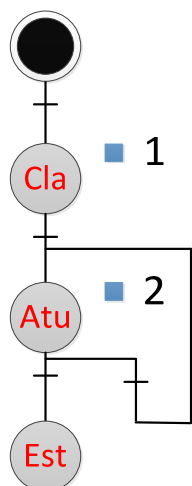
Este módulo será o módulo central, pois será o responsável por agregar todos os documentos provenientes dos outros módulos. Deverão ser criados processos digitais, de modo a que todos os documentos, quer sejam provenientes do expediente, reuniões, correio eletrónico, etc., sejam virtualmente agrafados e arquivados juntos, desde que façam referência a um mesmo assunto. No fundo, todos os módulos que venham a ser implementados com os respetivos *workflow* terão como situação final o arquivamento neste módulo. Pelo que não existe um *workflow* específico para o arquivo mas será o resultado final da soma de todos os *workflow* individualmente referente aos variados assuntos. Sempre que se proceda ao arquivamento (**Estado Final**) em qualquer módulo, o documento deverá notificar esta secção do DGAP de modo a que esta possa proceder, mediante análise dos *meta-dados*, ao seu correto arquivamento.

5.4 Gestão de Currículos no DRHFP

Com o aumento de receção de currículos, quer por via digital (correio eletrónico) quer em papel, o espaço necessário para o seu arquivamento é cada vez maior. Quando é necessária fazer uma consulta esta é bastante morosa. A solução passa por criar um *workflow* que facilite a gestão dos currículos. Caso cheguem em papel deverão ser digitalizados. Estando em formato digital deverão ser classificados e ficarão em fila de espera até mudar de estado. Deverá conter os seguintes campos para classificação e possível pesquisa:

1. Nome do Candidato
2. Data de Nascimento
3. Habilitações Literárias
4. Anos de Experiência
5. Lugar a que se candidata – este campo deverá ser de texto com possibilidade de identificar mais do que um lugar de candidatura.
6. Data de receção do currículo
7. Estado – fila de espera, admitido, caducado, etc.

Não haverá necessidade de arquivar os originais, podendo ser destruídos após inseridos no módulo de gestão.



1. Classificação – Classificar Currículo Recebido

Após a digitalização do currículo, o utilizador deverá proceder à sua classificação. Caminho seguinte:

Para Atualização (2)

2. Atualização – Atualização de estado

Fica a aguardar alteração de estado, caso venha a ser seleccionado. Caminho seguinte:

Arquivamento (**Estado Final**)

Figura 16 - *Workflow* dos Currículos

5.5 Gestão integrada do correio eletrónico

Uma vez que a SCMP instalou o Exchange 2010 e passou a gerir o correio eletrónico de todo o domínio internamente, deveria proceder à implementação do módulo de Gestão de Correio Eletrónico. Na Figura 17 está representado a sugestão feita pela iPortalMais. Nesta configuração este módulo irá proceder à gestão de todas as comunicações com o exterior (Net), verificando vários *meta-dados* que deverão ser definidos de modo a poder fazer a correta gestão do documento. Poderá ser o remetente, o assunto, algum código pré-definido ou outro qualquer critério e fará com que o documento seja corretamente arquivado. Uma solução seria a inclusão do número do processo respetivo no assunto, ou na falta deste do nome do terceiro a que se refere o documento. Com esta regra definida, o risco de perda de informação relevante para o arquivo ficaria minimizado.

De igual modo, desde de que se defina a regra a ser aplicada, deverá ser elaborado um *workflow*, de modo a que toda a correspondência trocada entre colaboradores sob o domínio controlado pelo Exchange, tanto e-mails enviados como recebidos entrem diretamente no *iPortalDoc*, sendo criada automaticamente uma pasta para o efeito, onde estes irão ser arquivados.

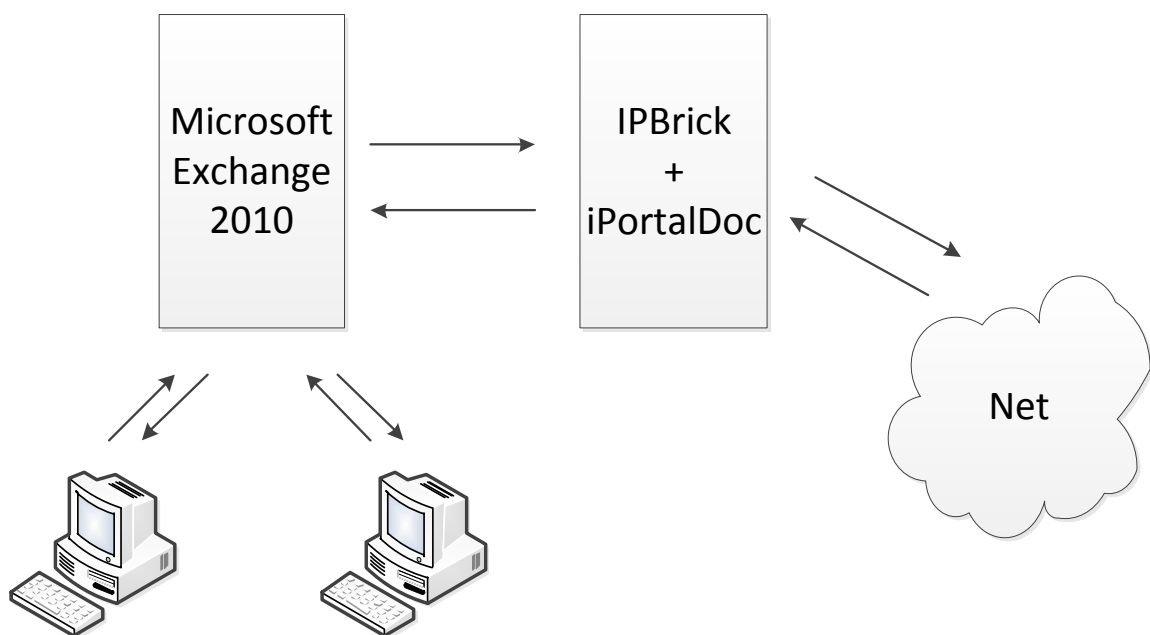


Figura 17 - Esquema de integração do módulo correio eletrónico

5.6 Módulo de Certificação por Assinatura Digital

Como muitos dos documentos carecem de despacho, quer do responsável pelo departamento/estabelecimento, quer do Mesário, quer do Provedor, e como o *iPortalDoc* está preparado para efetuar a certificação por Assinatura Digital, esta ferramenta deverá ser implementada. A Assinatura Digital ou Certificado Digital poderá ser feita através do Cartão

de Cidadão do utilizador ou adquirida a uma entidade certificada para tal. Além de suprimir qualquer dúvida na veracidade do despacho, tem a vantagem de diminuir a necessidade de impressão e nova digitalização do documento, só porque este teve necessidade de ser autenticado por assinatura manual. Como cada utilizador tem de estar registado e efetuar o *login* na aplicação para que possa aceder e executar qualquer ação passa a haver conhecimento de quem criou ou alterou um dado documento. A certificação digital é necessária sempre que seja preciso imprimir um determinado documento em que seja necessário o valor probatório do mesmo. Uma alternativa é o uso da assinatura digitalizada, apesar de não ter valor probatório legal, pode ser usada em documentos internos.

6 Conclusões e Desenvolvimentos Futuros

6.1 Conclusões

Esta dissertação serviu para confirmar a necessidade premente da implementação de um Sistema de Gestão de Documentos na SCMP, pois ainda existem vários problemas, quer nos departamentos quer nos estabelecimentos, que carecem de solução. A duplicação de informação, o tempo despendido pelos colaboradores no seu arquivamento e consulta, a falta de espaço para armazenamento dos documentos foram alguns dos problemas encontrados.

Dadas as alterações recentemente efetuadas a nível de tecnologias de informação, com algumas ainda em fase de implementação, houve alguma dificuldade em fazer um levantamento mais detalhado e abrangente. Uma parte dos problemas existentes foram ficando resolvidos durante o período em que decorreu esta dissertação, fruto dessas mesmas alterações, obrigando a que fossem feitas várias atualizações ao longo do tempo. Com o uso das novas tecnologias, nomeadamente o correio eletrónico, a diminuição da circulação de papel foi notória, mas surgiram novos problemas de gestão documental, pois não foram acompanhadas de uma definição de normas de arquivamento.

Com a implementação dos módulos de Gestão de Reuniões da Mesa Administrativa e de Gestão de Correspondência Recebida, prevê-se que possa haver uma redução significativa do uso de papel e tempo despendido, pois não haverá necessidade de efetuar cópias e arquivo das mesmas. Relativamente ao módulo de Gestão da Correspondência Recebida não foi possível aferir a sua eficácia pois a implementação ainda não tinha ocorrido à data da conclusão desta dissertação. Relativamente ao módulo de Gestão de Reuniões da Mesa Administrativa, após a primeira reunião, a opinião geral foi de que é bastante útil, uma vez que não há necessidade de imprimir e posteriormente arquivar toda a documentação tratada na reunião e facilita a sua consulta.

Foram apresentadas algumas propostas de módulos a implementar, por serem consideradas prioritárias pela sua relação com os módulos já adjudicados.

6.2 Desenvolvimentos Futuros

Deverá implementar-se as sugestões efetuadas no capítulo 5 e outras que venham a ser consideradas necessárias, nos departamentos centrais, e proceder-se ao levantamento das necessidades específicas de cada estabelecimento para posterior instalação do SGD. Esta fase deverá ocorrer depois de terminadas todas as atualizações e projetos atualmente em curso, uma vez que só nessa altura será possível ter uma visão mais pormenorizada dos problemas existentes.

Como referido, é necessário que sejam criadas regras para a vida útil de cada documento, de modo a salvaguardar aqueles que tenham valor histórico para a instituição. Esta situação levanta a questão do arquivo existente, para o qual será necessário definir se se mantém tal como está ou se se arquivam só o que tem valor histórico e se procede à destruição dos restantes documentos. Para esse efeito, deverá ser constituída uma comissão para proceder à análise dos documentos e que deverá incluir o responsável pelo departamento onde estes foram gerados e o responsável pelo Arquivo Histórico que será a pessoa com formação e conhecimentos a nível de arquivo.

Deverá ser projetada uma solução de integração entre as várias aplicações informáticas existentes e o Sistema de Gestão de Documentos, a fim de se proceder a uma completa gestão documental, eliminando duplicação de informação que possa existir. Todas as aplicações que venham a ser instaladas deverão ser passíveis de integração com o Sistema de Gestão de Documentos existente.

Referências

- Bento, Jorge (2008-2009), “Gestão Documental e Workflow”, último acesso: Junho 2012, <http://gestaodocumentaleworkflow.blogspot.pt/>
- Gonçalves, José Pedro (2002), “Gestão Electrónica de Documentos”, Semanário Económico, último acesso: Junho 2012, http://www.athinia.com/Files/Editorial/DM_Mensagem_0011.htm
- Grupo Webuild (2012), “Vantagens de uma solução de gestão documental”, último acesso: Junho 2012, http://www.webuild.pt/conteudo.aspx?caso=contextual&lang=pt&id_object=348&name=Vantagens-de-uma-solucao-de-gestao-documental
- iPortalDoc(1) (2012), “Funcionalidade”, último acesso: Junho de 2012, <http://www.iportaldoc.com/index.php?oid=91>
- iPortalDoc(2) (2012), “Vantagens da Gestão Eletrónica dos Documentos”, último acesso: Junho de 2012, <http://www.iportaldoc.com/index.php?oid=89>
- Joaquim, Ana (2005), “Gestão Documental ganha maturidade”, Semana Informática, último acesso: Junho 2012, <http://www.semanainformatica.xl.pt/730/est/100.shtml>
- Mota, Sara Piteira (2005), “Gestão Documental: Uma Vantagem Competitiva para as empresas”, Diário Económico, último acesso: Junho 2012, <http://www.gestaodocumental/documental.pdf>
- Parreira, André e Parreira, João (2006), “Porquê Gestão Documental?”, último acesso: Junho 2012, http://2.ibt.pt/cache_imagens/XPQwqBgXX540UTIDk8FzrFZKU.pgf
- Pedro, M. e Sezinando, A (2004), “Sistema de gestão de documentos electrónicos”, Informação & Informática, último acesso: Junho 2012, <http://www.inst-informatica.pt/o-instituto/factos-historicos/publicacoes/revista-informacao-informatica/Revista28.pdf/view>
- PortalPME (2007), “Sistemas de Gestão Documental”, último acesso: Junho 2012, <http://wiki.portalpme.pt/twiki/bin/view/Main/Artigos/SistemasGest%C3%A3oDocumental>
- Presidência do Concelho de Ministros (1993), D.L. nº 16/93 de 23 de Janeiro, publicado no “Diário da República”, nº19, Série I-A, pág. 264-270
- Shegda, Karen (2001), “Integrated Document Management Software: Perspective”, Gartner, Inc.

ANEXO A: Manual de Procedimentos para Criação de *Workflow* no *iPortalDoc*

Este manual foi produzido pela IPortalMais



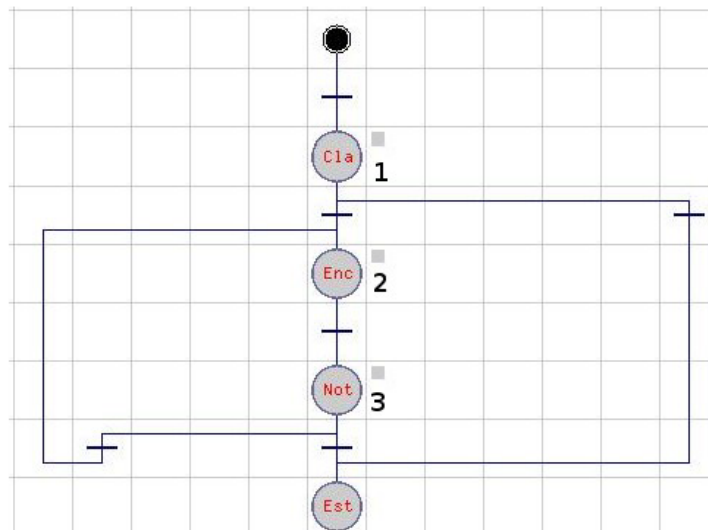
iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

Procedimento para Criação de Workflows no iPortalDoc

O objectivo deste documento é descrever o processo de criação e o funcionamento de um workflow, em concreto, o que implica em termos de tarefas a efectuar pelos utilizadores finais.

Um workflow, ou fluxo de trabalho, é simplesmente o circuito, pré-definido, que um documento deve fazer numa organização, entre departamentos. Implica portanto que haja determinadas etapas, nas quais os colaboradores irão executar algum tipo de tarefa sobre o documento (o exemplo mais simples será a sua leitura), e eventualmente serão impostas condições para que o documento prossiga para um caminho ou outro (como por exemplo, consoante uma factura seja aprovada ou não, é condicionado o seu envio para o responsável pelo seu pagamento ou para notificação de quem efectuou a encomenda que lhe deu origem).

O exemplo de workflow utilizado neste procedimento é o da Correspondência Recebida:



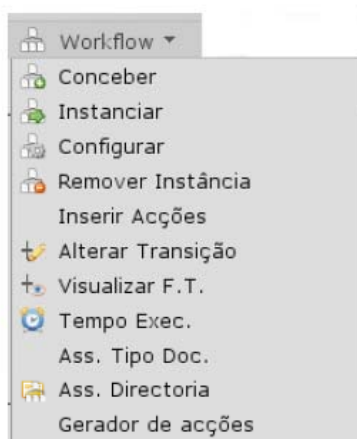
Resumidamente, a primeira etapa por que passa o documento após introdução é a classificação. Neste passo tem-se duas opções: indicar que o documento foi classificado e por isso pode passar para a fase seguinte ou enviar para arquivo. Se continua para a fase



iPortalMais: a «brainware» company
 Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

seguinte, encaminhamento, o documento vai ser enviado para os destinatários / interessados. Daqui só haverá uma saída possível, para a leitura do documento, no passo notificação. Neste momento então existem duas hipóteses para prosseguir no circuito: ou considera-se lido ou que o destinatário foi seleccionado incorrectamente, e portanto retornará ao passo anterior para se reencaminhar para o destinatário correcto.

Opções no Menu Workflow do iPortalDoc:



1. Menu Workflow > Conceber

Na listagem dos workflows existentes, no canto superior direito, seleccionar o link "Conceber", atribuir uma designação ao workflow, e "Inserir Workflow".

Descrição:

Sem anexo:
 (Se seleccionada, ao inserir um documento não será necessário definir um ficheiro.)

O botão "Alterar" refere-se unicamente à alteração desta descrição. Para começar a construir o workflow seleccionar o link "Editar", no canto superior direito.

A opção "Sem anexo" activa possibilita, no momento de classificação do documento, seleccionar todos os campos possíveis, não aparecendo no entanto o botão "Procurar" em que se tem de fazer upload de um ficheiro, que se encontra no disco local. Por defeito a opção encontra-se e mantém-se inactiva.

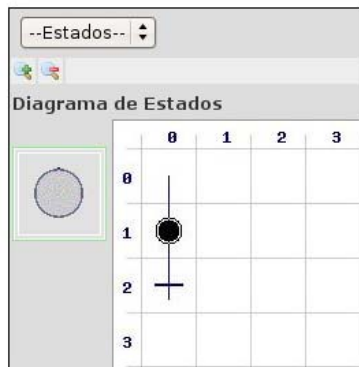


iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

Elementos constituintes e ordem de criação:

(primeiramente só aparece um menu "Estados", depois dos estados criados aparece o menu "Acções" e após estas serem criadas, o menu "Função de Transição")

a) *Estados* (representados por círculos)



Arrastar o círculo (mecanismo *drag and drop*), que aparece do lado esquerdo, e largar num quadrado, na grelha do lado direito, sendo que o primeiro estado deverá ter a coordenada Y (vertical) no mínimo igual a 3, onde acaba o ícone que já aparece por defeito (círculo preto, que simboliza a entrada de um documento no sistema), ficando automaticamente ligados. Atribuir então uma descrição ao estado (p.e.: Classificação).

O "Estado Final", com esta mesma designação, é obrigatório.

Em caso de engano, seleccionar o estado e no menu Estado encontram-se as opções Alterar (designação e coordenadas) e Remover.

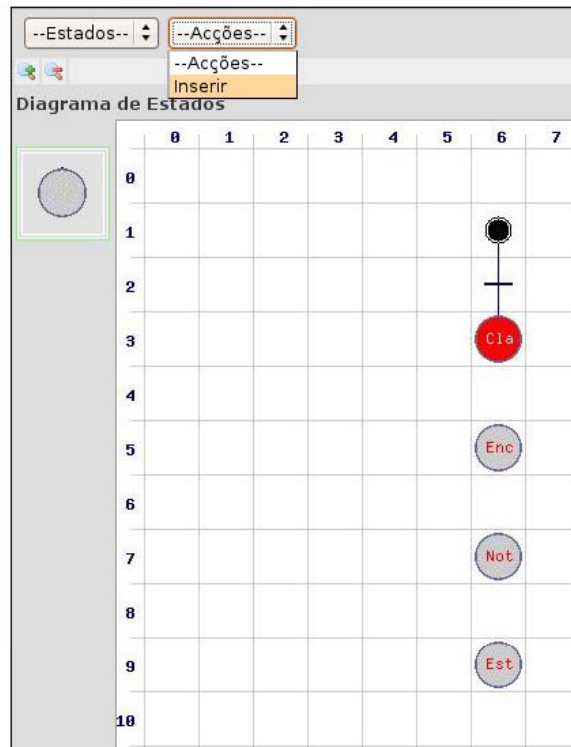
Ainda, deve manter-se um quadrado de espaçamento entre um estado e o seguinte, no mínimo, para efectuar a ligação entre eles.

b) *Acções* (representadas por quadrados)

Para introduzir Acções nos Estados, é necessário seleccionar cada um destes (ao clicar sobre eles, ficam assinalados a vermelho) e então, surge um novo menu, Acções, no qual se deve seleccionar a opção Inserir:



iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação



O Estado Final não possui acções associadas: é apenas um estado de arquivo / armazenamento final, indicativo de que já foram efectuadas as acções necessárias sobre o documento.

Um estado pode possuir mais do que uma acção, isto é, num determinado passo do circuito do documento pela organização, podem estar duas pessoas, ao mesmo tempo, a efectuar acções diferentes sobre o mesmo documento (p.e. enquanto uma pessoa classifica o documento, outra pode estar a tomar conhecimento/ler).

Para consultar/alterar ou remover uma acção é necessário seleccioná-la (clique no quadrado) e seleccionar a opção pretendida no menu Acções.



iPortalMais: a «brainware» company
 Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

Exemplo de criação/alteração de uma acção no estado Notificação:

Alteração de acções no estado Notificação

[Definir Código para a Acção](#)

Código Seleccionado: Aprovar Documento

Descrição da Acção:

Tipo de atribuição:

Resultados da Acção

Resultado	Tarefas	Operador p/ defeito	
<input type="text" value="Lido"/>	--	e	<input type="button" value="X"/>
<input type="text" value="Destinatário incorrecto"/>	--	ou	<input type="button" value="X"/>

1. Ao clicar no link "**Definir Código para a Acção**", deve-se seleccionar uma acção tipo / pré-definida, de um conjunto de acções que em grande parte são semelhantes às existentes no menu Documento, do iPortalDoc (p.e.: associar, actualizar revisão, alterar informação, ...). Após isto, irá aparecer um campo "**Código Seleccionado**".

2. É importante que a **Descrição da Acção** seja explícita, pois aparece como um link, na lista de acções a realizar, e desse modo verifica-se rapidamente o que está a ser pedido:

Acções a Realizar

Listagem por directoria: Sim Não

Segunda-feira, 04 de Maio de 2009 Domain/Cartas Receb.../2009/1/1/

[Mostrar acções agendadas](#)


1 - 2 | Total 2 Acções

Tipo	Código	Título	Info Doc.	Data limite	Acesso Acção	Entidade	Alterar
	CR_2/2009	Carta Recebida da iPortalMais - convite	+info	2009-06-03 17:30	Classificar carta recebida	iPortal...	Alterar
	CR_1/2009	Carta Recebida da iPortalMais	+info	2009-06-03 17:38	Encaminhar carta	iPortal...	Alterar

1 - 2 | Total 2 Acções



iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

O acesso a esta lista pode ser efectuado através do ícone/atalho, no canto superior esquerdo do iPortalDoc,  (em que "4" é o número de acções a realizar) ou através do menu Sessão, opção Acções.

3. Quadro resumo de todas as opções possíveis no campo Tipo de Atribuição:

Tipos de Atribuição de Acções a Utilizadores				
Antes da versão v3.0.1		Após versão v3.0.1		
Atribuição Posterior		Atribuição Manual		Atribuição
Sim	Não	Sim	Não	
	x			Atribuição fixa, através da configuração do workflow (atribuição da acção a um utilizador fixo, previamente à execução do workflow, através da opção Configurar, do menu Workflow)
x			x	Atribuição posterior para o autor (atribuição automática ao utilizador que introduziu o documento, autor)
x		x		Atribuição posterior por encaminhamento (atribuição efectuada pelo utilizador que executa a acção anterior, implicando que esta contemple portanto a possibilidade de efectuar encaminhamento)
Não Aplicável		Atribuição posterior para o utilizador que fez a acção X do estado Y*		
<i>Após versão v3.1 (todas as anteriores mais dois novos tipos)</i>				
Não Aplicável		Atribuição posterior para o autor original **		
Não Aplicável		Atribuição posterior para o utilizador que deu início ao workflow ***		

* Exemplo de "Atribuição posterior para o utilizador que fez a acção X do estado Y":
no estado Notificação, do workflow Cartas Recebidas, poderíamos ter uma terceira opção que seria Responder a Carta Recebida, e que levaria o workflow a uma nova acção para introduzir uma resposta a carta. Se se pretende que quem faz esta introdução seja a mesma pessoa que leu a carta, no estado Notificação (atribuída por encaminhamento), então pode-se considerar que é atribuída posteriormente para o utilizador que fez a acção X (ler) do estado Y (notificação).

** Exemplo de "Atribuição posterior para o autor original":
o autor original é o utilizador que introduz a primeira versão do documento. O autor



iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

(simplesmente "autor") é o utilizador que criou a versão mais recente do documento (ao actualizar a revisão do documento). Ou seja, o autor original e o autor podem ser utilizadores diferentes. Por exemplo, o utilizador1 insere no iPortalDoc uma carta para enviar para o exterior (é o autor original), esta passa pela aprovação do utilizador2 que corrige o documento (este passa a ser o autor), e de seguida existe uma acção no workflow que retorna ao utilizador1 para que ele saiba se o documento que criou já foi aprovado ou não. Esta última acção teria de ser atribuída ao autor original, pois caso fosse atribuída ao autor, iria ser efectuada pelo utilizador2, e não pelo utilizador1.

*** Exemplo de "Atribuição posterior para o utilizador que deu início ao workflow":

continuando com o exemplo anterior, o workflow teria chegado ao Estado Final, e entretanto o utilizador1 está ausente, sendo solicitado ao utilizador3 que corrija o documento. O workflow vai ser reiniciado, e neste caso, não se pretende que a acção de notificação seja realizada pelo utilizador1 mas sim pelo utilizador3, portanto, a atribuição da acção teria de ser para o utilizador que deu início ao workflow.

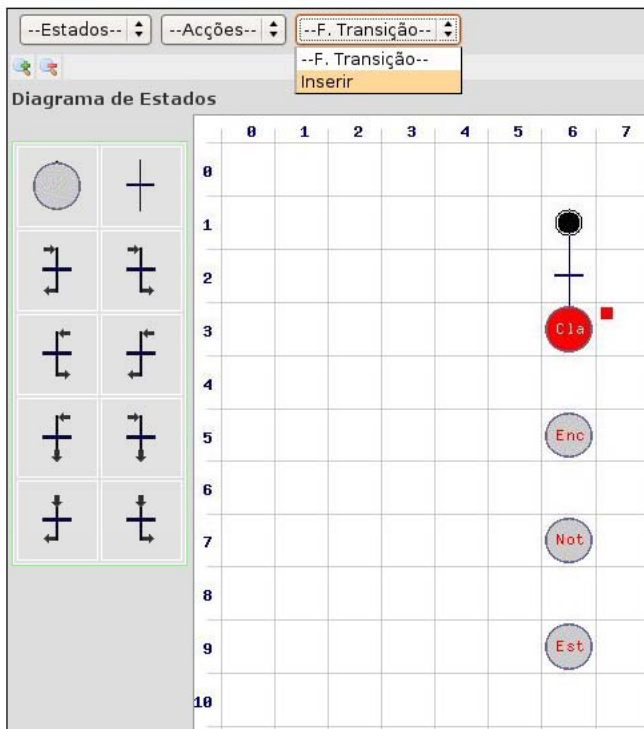
4. Os **Resultados da Acção** representam opções ou botões que aparecem na janela da acção, e que condicionam o rumo do fluxo do documento, isto é, consoante o escolhido, o workflow segue um caminho ou outro. Por exemplo, na acção de notificação acima referida, se a opção seleccionada for Lido, então o fluxo segue para o Estado Final, no entanto, se a opção for Destinatário Incorrecto, então o fluxo retorna ao utilizador que efectuou o encaminhamento para que este reencaminhe o documento para o(s) utilizador(es) correcto(s).

Por defeito aparece espaço para apenas um resultado, mas podem ser adicionados mais, na opção "Adicionar Resultado".

Em "Operador por defeito" a opção "ou" significa que se várias pessoas estão alocadas àquela acção, basta uma delas realizá-la para que desapareça da lista de acções a realizar das outras, enquanto que a opção "e" implica que todas as pessoas que têm determinada acção para realizar o façam, para que o workflow possa prosseguir. Por exemplo, só quando todos os destinatários de uma carta seleccionarem a opção "Lido" é que o workflow passa para o Estado Final.



c) *Funções de Transição* (representada pelo símbolo



É o elemento de ligação entre estados, e como tal, não podem existir duas FT seguidas. Consoante o resultado (botão) seleccionado, no momento da realização da acção, o documento segue determinado percurso (ex.: quando um utilizador selecciona a opção Classificado, no estado Classificação, o workflow passa para o estado Encaminhamento).

Para introduzir uma FT seleccionar um estado, que será o estado de partida/origem, e desde que já possua uma acção, aparece uma variedade de funções de transição possíveis do lado esquerdo, que também basta arrastar e largar (no espaço entre dois estados).

Assim como para os estados e acções, também ao seleccionar uma FT, aparecem as opções Alterar e Remover.



iPortalMais: a «brainware» company
 Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

EXERCÍCIO

Criar workflow "Cartas Recebidas" de acordo com a tabela:

	Estados	Acções		Tipo de Atribuição	Resultados [operador por defeito]	Funções de Transição [destino]
		Código	Descrição			
1	Classificação	Alterar Info Doc.	Classificar carta recebida	Atribuição fixa, através da configuração do workflow	Classificado [ou]	Encaminham ento [2]
					Arquivar [ou]	Estado Final
2	Encaminhamento	Encaminhar	Encaminhar carta recebida	Atribuição fixa, através da configuração do workflow	Encaminhado [ou]	Notificação [3]
3	Notificação	Aprovar Doc.	Tomar conhecimento de carta recebida	Atribuição posterior por encaminhamento	Lido [e]	Estado Final
					Destinatário incorrecto [ou]	Encaminham ento [2]
4	Estado Final	Não Aplicável				

2. Menu Workflow > Instanciar

Essencialmente, significa criar uma ou várias cópias do modelo concebido, podendo atribuir-lhes diferentes designações:

Workflows:

Descrição:

3. Menu Workflow > Configurar

Consiste em associar utilizadores às acções, e activação da instância do workflow (só quando está activo é que é possível utilizá-lo):



iPortalMais: a «brainware» company
 Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

Workflows:	Cartas Recebidas	<input type="checkbox"/>
Descrição:	Cartas Recebidas	Activo : <input checked="" type="checkbox"/>
Permissões:	<input checked="" type="checkbox"/>	
(Se seleccionada, no final do workflow, o documento mantém as permissões do fluxo.)		

Só aparecem na lista de workflows a configurar os que já se encontram instanciados.

Se a opção "Permissões" estiver activa, quando o workflow chega ao Estado Final, apenas os utilizadores que participaram nele é que visualizam o documento.

Não esquecer: só quando seleccionado o botão "Configurar" é que as alterações se consideram efectivamente guardadas.



Quando um workflow é activado, é criada uma conta de e-mail do tipo cartas_recebidas@iportaldoc.domain.com, para que se possa introduzir documentos directamente de uma digitalizadora (que permita digitalizar para e-mail), por exemplo (esta questão será abordada posteriormente neste documento).


Exemplo da configuração da instância do workflow carta:

Estado : <input type="text" value="Classificação"/> Nível : <input type="text" value="0"/> Acções associadas ao estado : <input type="text" value="Classificar carta"/> <input type="text" value="Escolha pessoa"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="text" value="Escolha pessoa"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="text" value="Escolha pessoa"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="text" value="Administrador"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Atribuição Fixa, através da configuração do workflow
Estado : <input type="text" value="Encaminhamento"/> Nível : <input type="text" value="1"/> Acções associadas ao estado : <input type="text" value="Encaminhar carta"/> <input type="text" value="Escolha pessoa"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="text" value="Jaime Queiros"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="text" value="Tiago Cunha"/> <input checked="" type="checkbox"/> <input type="text" value="iPortalDoc Master"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Atribuição Fixa, através da configuração do workflow
Estado : <input type="text" value="Notificação"/> Nível : <input type="text" value="2"/> Acções associadas ao estado : <input type="text" value="Ler carta"/> <input type="text" value="Atribuição Posterior"/> <input checked="" type="checkbox"/>	Atribuição posterior por encaminhamento
Estado : <input type="text" value="Estado final"/> Nível : <input type="text" value="3"/> Acções associadas ao estado :	



iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

Para além de estas acções surgirem na lista de acções a realizar no iPortalDoc é ainda possível (opcional) o envio de um e-mail de notificação de acção a realizar. Por defeito esta opção está activa:  

A partir da versão v3.1 para as acções de encaminhamento, é possível a pré-selecção de utilizadores para encaminhamento, ou seja, "restringir" a lista de utilizadores a apresentar aquando da realização da acção de encaminhar num determinado workflow, através do ícone  (ver imagem acima).

Funcionalidade "Ajuda" (a partir da v3.0.4)

Esta funcionalidade permite associar textos de ajuda a três níveis: workflows, respectivos estados e acções. No caso das acções, é particularmente útil, uma vez que na própria janela de realização das acções se pode consultar estes textos de ajuda e conhecer as implicações que tem a selecção de determinado resultado (botão).

1. Activar:

Menu Sessão > Interface Configuração > separador Dados dos workflows > activar a opção "Permitir configurar textos de ajuda para os workflows" > Actualizar (botão no fundo da página, para guardar as alterações).

2. Criar:

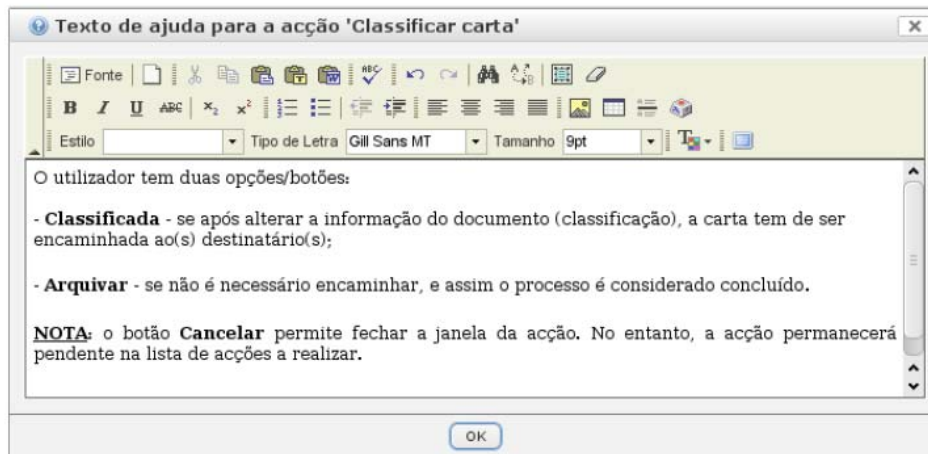
Menu Workflow > opção Configurar > seleccionar o ícone "?" junto da designação do workflow, de cada estado ou de cada acção:



iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

Estado : <input type="text" value="Classificação"/> Nível : <input type="text" value="0"/>	
Acções associadas ao estado :	
<input type="text" value="Classificar carta"/> <input type="text" value="Escolha pessoa"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Estado : <input type="text" value="Encaminhamento"/> Nível : <input type="text" value="1"/>	
Acções associadas ao estado :	
<input type="text" value="Encaminhar carta"/> <input type="text" value="Escolha pessoa"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Estado : <input type="text" value="Notificação"/> Nível : <input type="text" value="2"/>	
Acções associadas ao estado :	
<input type="text" value="Ler carta"/> <input type="text" value="Atribuição Posterior"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Estado : <input type="text" value="Estado final"/> Nível : <input type="text" value="3"/>	
Acções associadas ao estado :	

Exemplo de um texto de ajuda, na acção Classificar carta:



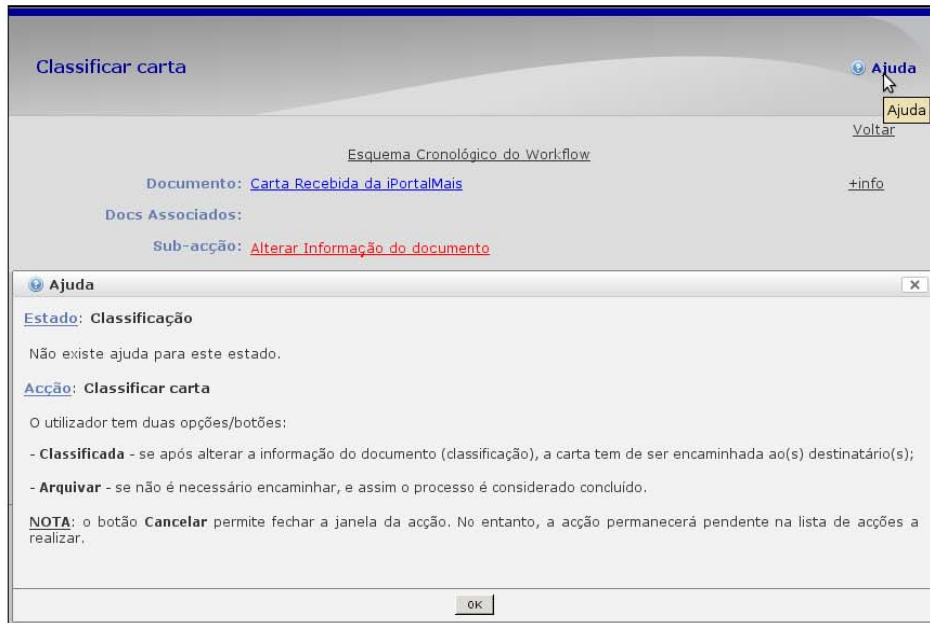
Para guardar as alterações é necessário seleccionar o botão "OK" nesta janela do editor de texto, e o botão "Configurar".

3. Consultar:

3.1. na janela de realização da acção (opção Ajuda):



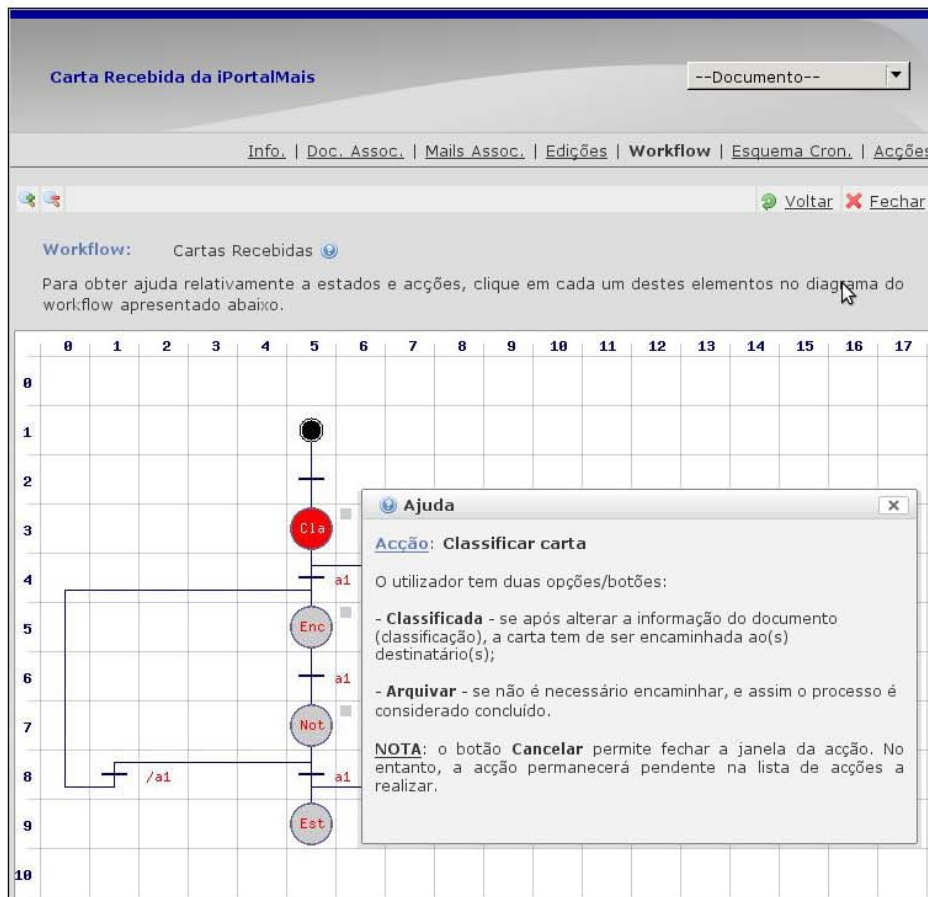
iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação



3.2. na janela **+info** do documento, separador Workflow, opção "Ajuda":



iPortalMais: a «brainware» company
 Fabricamos e distribuímos sistemas de informação



RESUMINDO

Para criar/utilizar um workflow:

1. Criar modelo (menu Workflow > Conceber);
2. Criar instância (menu Workflow > Instanciar);
3. Configurar instância (menu Workflow > Configurar);
4. Associar workflow a uma pasta (menu Directoria > Ass.Util.Work.) ou configurar numa digitalizadora o endereço de e-mail "cartas_recebidas@iportaldoc.domain.com";
5. Introduzir documento (menu Documento > Introduzir) ou digitalizar documento para e-mail.



iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

Para **Remover** um *workflow*:

1. Remover documento(s) que tenha(m) sido introduzido(s) através desse workflow (menu Documento > Remover, com ou sem pesquisa);

1.1. Caso não estejam no estado final (só é possível remover os documentos que estejam no EF), seleccionar o documento e no menu Documento seleccionar a opção Cancelar workflow.

2. Remover instância (menu Workflow > Remover Instância);

3. Remover modelo (menu Workflow > Conceber > seleccionar workflow e Remover).

4. Menu Workflow > Inserir Acções

No caso de se pretender que uma mesma acção, de classificação, por exemplo, seja enviada para duas pessoas, então insere-se ("duplica-se") essa acção.

Na configuração do workflow aparece:

Basta um dos utilizadores efectuar esta acção para que desapareça da lista do outro, e isso acontece porque na concepção do workflow, o operador por defeito seleccionado para o resultado Classificado, é "ou".



5. Menu Workflow > Alterar Transição

Quando existem acções diferentes no mesmo estado, por exemplo, enquanto uma pessoa classifica, outra pode ter apenas conhecimento do documento, então, no momento da **concepção** do workflow criam-se duas acções no mesmo estado, e só após configuração, é que se identifica qual delas é necessária para dar continuidade ao workflow ou se ambas são necessárias.

1. Na configuração do workflow:

Estado :	Classificação	Nível :	0
Acções associadas ao estado :			
Tomar conhecimento de carta recebida	Administrator	<input checked="" type="checkbox"/>	
Classificar carta	Administrator	<input checked="" type="checkbox"/>	

2. No menu workflow, opção Alterar Transição:

2.1. Caso em que é apenas necessário classificar a carta para que o workflow prossiga para a acção de encaminhamento, permanecendo a acção de tomada de conhecimento na lista do utilizador seleccionada em cima. Basta para isso atribuir uma maior "importância" à acção de classificação, do seguinte modo:

Workflows:	Cartas Recebidas
Descrição:	Cartas Recebidas
Estado Actual:	Classificação
Estado Seguinte:	Encaminhamento
Classificação --> Encaminhamento	
Função de Transição:	
Ação:	Classificar carta -> Administrator
Resultado:	Classificado
Simbolos:	
Classificar carta -> Administrator : Classificado	



iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

2.2. No caso de se pretender que ambas sejam realizadas para que o workflow prossiga, então selecciona-se a acção Classificar e a acção Tomar conhecimento:

Workflows:	Cartas Recebidas
Descrição:	Cartas Recebidas
Estado Actual:	Classificação
Estado Seguinte:	Encaminhamento
	Classificação --> Encaminhamento
Função de Transição:	
1	Acção: Classificar carta -> Administrator
	Resultado: Classificado
	Símbolos: e
	Classificar carta -> Administrator : Classificado e

2	Acção: Tomar conhecimento de carta recebida -> Administrator
	Resultado: Tomei conhecimento
	Símbolos:
	Classificar carta -> Administrator : Classificado e Tomar conhecimento de carta recebida -> Administrator : Tomei conhecimento

A opção **Visualizar F.T.**, no menu workflow, permite consultar esta informação, mas não editá-la.

6. Menu Workflow > Tempo Exec.

Por defeito, o tempo de execução de uma acção num workflow é de 30 dias (só após este tempo é que são assinaladas a vermelho na lista de acções e o administrador do sistema é notificado de que a acção ultrapassou o tempo limite de execução).

No entanto, este tempo de execução é configurável para cada acção, em dias:



iPortalMais: a «brainware» company
 Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

Workflows:	Cartas Recebidas	▼
Descrição:	Cartas Recebidas	
Estados:	Classificação	▼
Descrição:	Classificação	
Tempo de execução:	1	Dias
	Escolha o tempo de Execução para o estado	
Considerar dias úteis:	<input checked="" type="checkbox"/>	
	(Considerar dias úteis no tempo de execução de acções e estados)	

Normalmente considera-se os dias úteis, isto é, só estes interessam para a contagem do tempo de execução, fim de semana e feriados não a deverão influenciar.

7. Menu Workflow > Ass. Tipo Doc.

Os documentos que são introduzidos de forma automática, por exemplo, através de digitalização, podem ser de imediato preenchidos no campo Tipo de Documento. Para isso existe a opção associar tipo de documento a um workflow:

Workflows:	Cartas Recebidas	⌵
Descrição:	Cartas Recebidas	
Tipos Doc.:	Carta Recebida	⌵
Descrição:	Carta Recebida	

8. Menu Workflow > Ass. Directoria

Quando um documento é digitalizado directamente para um endereço de e-mail a que corresponde um workflow é criada automaticamente a respectiva pasta e subpastas (ano/mês/dia) na hierarquia do iPortalDoc:

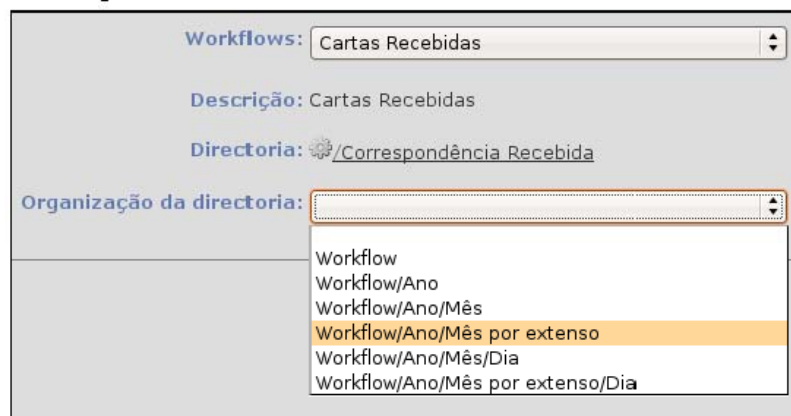


iPortalMais: a «brainware» company
 Fabricamos e distribuimos sistemas de informação



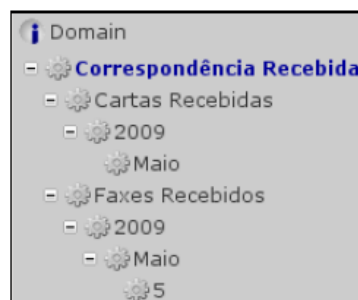
Através desta opção, de associação de uma directoria a um (ou vários) workflow(s), é possível organizar a hierarquia de pastas de workflow de uma forma personalizada.

Já deve existir a directoria pretendida, para se poder seleccionar de entre as existentes na hierarquia:




É possível definir portanto a organização na directoria seleccionada, com mais ou menos detalhe, com o mês por extenso, ...

Este seria o resultado se ao workflow Cartas Recebidas fosse associada a directoria Correspondência Recebida, com uma organização do tipo Workflow/Ano/Mês por extenso, e ao workflow Faxes Recebidos a mesma directoria, com uma organização Workflow/Ano/Mês por extenso/Dia:





9. Descrição do funcionamento deste workflow

Assim que o documento entra no sistema é enviado um *e-mail* de notificação ao responsável por determinada acção para que proceda à sua execução, e é também accionada uma janela *pop up*, com uma lista de Acções Pendentes, assim que se efectua o *login* no iPortalDoc (também é possível aceder a esta lista através do menu “Sessão”, opção “Acções” ou do link ).

Nota muito importante: ainda na janela de “Acções a Realizar”, verificar a opção seleccionada em “Listagem por directoria”, pois se “Sim” mostrará apenas a listagem de acções sobre documentos na secção/directoria em que se encontra. Dever-se-á seleccionar “Não” para visualizar todas as acções, independentemente da directoria em que se encontram os documentos (considera por defeito a raíz da hierarquia).

Assim como ao seleccionar o tipo de acção (Classificar Carta, Encaminhar Fax, etc.) no menu “Acções”, só lista as acções especificadas.

Para executar a acção basta seleccioná-la sob a coluna “Acesso Acção”, para surgir a janela correspondente, em que se poderá sempre aceder ao documento e à sua informação.

The screenshot shows the 'Acções a Realizar' (Actions to Perform) interface. At the top, there are two dropdown menus: '--Acções--' and '--Documento--'. Below them, there are radio buttons for 'Listagem por directoria: Sim Não' and a date 'Terça-feira, 05 de Maio de 2009'. A checkbox 'Mostrar acções agendadas' is also present. The main part of the interface is a table with the following data:

Tipo	Código	Título	Info Doc.	Data limite	Acesso Acção	Entidade	Alterar
	M_1/2007	Manual de Utilização do iPortalDoc	+info	2009-05-09 16:42	Ler Doc Encaminhado	-	Alterar
	M_1/2007	Manual de Utilização do iPortalDoc	+info	2009-05-09 17:27	Ler Doc Encaminhado	-	Alterar
	CR_2/2009	Carta Recebida da iPortalMais - convite	+info	2009-06-03 17:30	Classificar carta recebida	iPortal...	Alterar
	CR_1/2009	Carta Recebida da iPortalMais	+info	2009-06-03 17:47	Ler carta recebida	iPortal...	Alterar


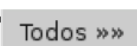
As duas primeiras acções de classificar e encaminhar o documento são executadas por defeito por determinado colaborador (no caso de ser mais do que um, basta um deles realizar a acção para que esta deixe de aparecer na lista de acções a realizar do outro),


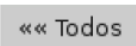


iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

embora, a qualquer momento, seja possível uma reconfiguração, atribuindo estas tarefas a outro(s) colaborador(es).

Nesta acção de classificação existem duas opções: Classificada, em que o workflow prossegue para a acção de Encaminhamento; e Arquivar, em que o workflow prossegue para o Estado Final.

Na acção de Encaminhar é seleccionado o destinatário a partir de uma lista de utilizadores - do lado esquerdo passar para a caixa do lado direito através do botão  ou todos os utilizadores do sistema, através do botão . Clicar em “Encaminhada”.

Nota: em caso de engano, por exemplo, é possível reverter a situação, seleccionando os nomes de utilizador na caixa do lado direito e clicando em  ou  Todos e seleccionar os utilizadores correctos, do modo acima descrito.



iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

O destinatário abrirá uma janela com um *link* para ler o documento. Seleccionando a opção “Lido”, o documento segue para o Estado Final (se tiver sido encaminhado para mais de um utilizador só segue para este estado depois de **todos** terem lido - pois na concepção do workflow foi definido "e" como operador por defeito, para o resultado Lido); a opção “Destinatário Incorrecto”, faz com que o *workflow* retorne ao colaborador que encaminhou o documento para que o reenvie para o destinatário correcto.



iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

Ler carta recebida

[Voltar](#)

Esquema Cronológico do Workflow

Documento: [Carta Recebida da iPortalMais](#) [+info](#)

Docs Associados:

Comentário:

Acesso ao Comentário:

[Para conhecimento](#)
 [Para encaminhamento](#)

Se se considerar que outro utilizador também deve ter conhecimento do documento em questão, é possível, através da própria janela da acção, enviá-lo através do *link* “Para conhecimento” (enviando o *link* para o documento por *e-mail*) ou através do *link* “Para encaminhamento” (aparecendo na lista de acções do utilizador seleccionado, podendo enviar ou não o *link* para o documento por *e-mail*).

10. Menu Workflow > Gerador de acções

É possível alterar algumas acções tipo, que são usadas nos workflows, ou mesmo as dos encaminhamentos “ad-hoc” (os que são realizados através do menu Documento, informalmente).

Pode-se definir que links (para o documento, +info, esquema cronológico, ...) aparecem numa janela paralela à da acção; se é obrigatório ler o documento, escrever um



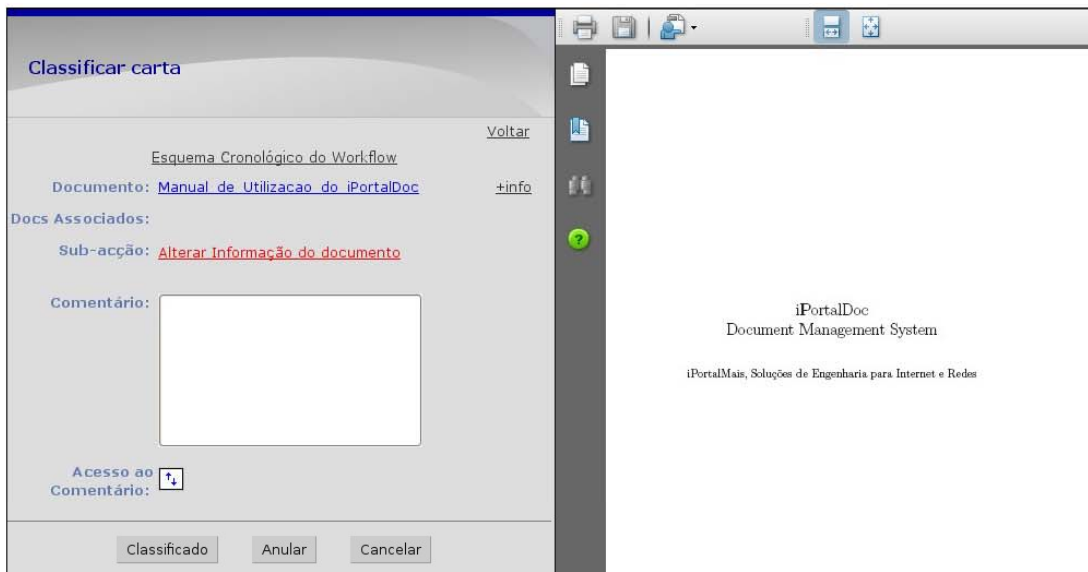
iPortalMais: a «brainware» company
 Fabricamos e distribuímos sistemas de informação

comentário, fazer a acção propriamente dita.

Seleccionar o tipo de acção (clique sobre o link) "Alterar Informação Doc." (que corresponde à acção Classificar carta recebida, no workflow que se tem vindo a analisar). No separador Documento, na opção "Link para o documento" seleccionar Frame:

Descrição	Texto na acção	Obrigatoriedade de execução	Frame*
• Link para o documento	Pré-Definido: Documento Customizado: <input type="text" value="Documento"/>	Obrigatório: <input type="checkbox"/> Aviso: <input type="text" value="Não leu o documento!"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

O resultado será ("abertura dos respectivos links numa frame ao lado do formulário da acção"):



Para criação de novos tipos de acção ou colocar/retirar links das janelas de acção, por exemplo, link "para conhecimento" e "para encaminhamento", terá de se utilizar o login Ipdocmaster.



iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

11. Orientações para realização de TESTES ao funcionamento do workflow:

- Seleccionar todas as opções/botões possíveis e verificar se o caminho percorrido é o pretendido (ex. ao clicar em Destinatário Incorrecto, no estado Notificação, verificar se o workflow retorna ao estado Encaminhamento);
- Associar mais do que um utilizador a realizar determinada acção para confirmar as implicações de seleccionar o operador por defeito "e" ou "ou", em determinado resultado (ex. no estado Encaminhamento, encaminhar o documento para vários utilizadores, realizar a acção por um deles - clicar "Lido" - e verificar se essa mesma acção de leitura se mantém na lista de acções do outro utilizador, que é o que se pretende com o operador "e", ou se desapareceu);
- Verificar se os utilizadores correctos/definidos, estão a receber a acção que lhes compete;
- Verificar se é criada a pasta de workflow com a seguinte estrutura: Cartas Recebidas > Ano > Mês > Dia



Para isto, o documento pode ser introduzido através de uma das seguintes formas:

- digitalização para e-mail ex. cartas_recebidas@iportaldoc.domain.com;
- copiar um documento para a share inserção, subpasta Cartas Recebidas;
- envio de um documento em anexo para o endereço de e-mail ex. cartas_recebidas@iportaldoc.domain.com;
- encaminhar para o exterior, para um endereço ex. cartas_recebidas@iportaldoc.domain.com, de um documento que já se encontra no iPortalDoc.

Nota: de cada vez que se actualiza a revisão de um documento, e o workflow se encontra no Estado Final, este recomeça (com a acção de classificação, neste caso).



iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

12. Estatísticas

1. Activar o módulo Estatísticas

No menu Definições, opção Interface Configuração, é possível verificar os Módulos Activos, e seleccionar o módulo Estatísticas (e clicar no botão "Actualizar" no fundo da página para guardar a alteração).

2. Obter dados estatísticos sobre workflows

No menu Módulos, surge a opção Estatísticas, Workflows. Aí é possível obter dados numéricos e gráficos sobre um workflow no geral, ou acções concretas em determinado workflow, assim como para um ou vários utilizadores (perspectiva comparativa).

Workflow: Cartas Recebidas

Estados: Classificação

Acções: Classificar carta

Utilizadores: Administrator
Jaime Queiros
Tiago Cunha
iPortalDoc Master

Data início: 2009/12/01

Data fim: 2009/12/31

Estatísticas

- Número de acções realizadas
- Número de acções não realizadas
- Tempo de realização das acções
- Percentagens total de acções realizadas
- Percentagens total de acções não realizadas
- Evolução do número de acções realizadas

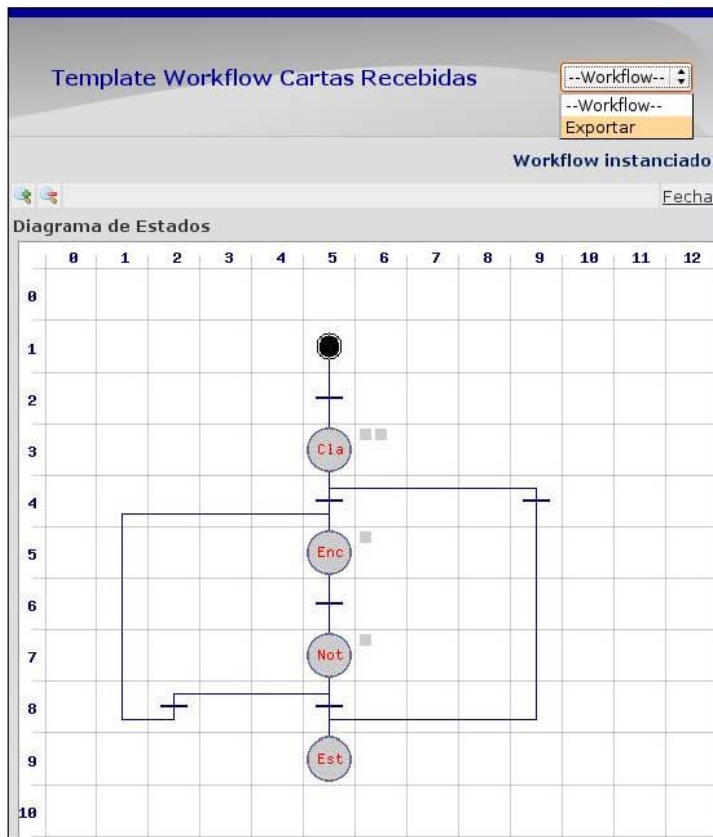


iPortalMais: a «brainware» company
 Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

13. Questões adicionais

Quando se pretende efectuar alguma alteração ao workflow, se já estiver a ser utilizado por algum documento não é possível fazê-la, mas também não é necessário construir um novo, de raiz.

Se a estrutura se mantém quase inalterável, pode-se simplesmente exportar o workflow existente, importar com outro nome, e efectuar as alterações.



Para isto, selecciona-se um workflow da lista (menu Workflow > Conceber), a opção Editar, e então no menu workflow (na janela de criação do workflow), a opção Exportar.

Para importar, aceder ao menu do iPortalDoc Workflow, opção Conceber, e Importar (canto superior direito). Para efectuar as alterações basta seleccionar os Estados, Acções ou Funções de Transição para que apareçam as opções Alterar e Remover.

Sugere-se que, em primeiro lugar, se altere o nome do workflow que se usava anteriormente, por exemplo, para uma designação do tipo "Cartas Recebidas BF010109" (em que "BF" significa "before" e "010109" a data). E assim o novo workflow terá a designação "Cartas Recebidas" unicamente.

Isto é particularmente necessário no caso das pastas de workflow criadas automaticamente, ou seja, mudando o nome do workflow iria considerar-se que se trata de um novo e uma nova pasta seria criada.



iPortalMais: a «brainware» company
Fabricamos e distribuimos sistemas de informação

No caso de o workflow estar a ser utilizado para introdução de documentos numa pasta criada manualmente, é conveniente desassociar a versão anterior e associar a nova. Para tal, o modo mais simples será seleccionar a pasta em questão, e no menu Directoria, Ass.Util.Work, opção Trocar Workflow (canto superior direito):

Grupos:	Domain Users
Utilizador:	Administrator
Workflow actual:	Cartas Recebidas BF010109
Novo workflow:	Cartas Recebidas
<input checked="" type="checkbox"/> (Troca Recursiva)	

ANEXO B: Manual do Módulo de Gestão de Correspondência Recebida

Este manual foi produzido pela IPortalMais



Processo Correspondência Recebida



A correspondência recebida entrará no iPortaldoc através do envio do documento digitalizado para o email correspondencia_recebida@iportaldoc.scmp.pt (configurado na digitalizadora da SCMP).

Quando o documento entra no iPortalDoc os utilizadores que tratam da correspondência irão receber a acção de **Classificar correspondência recebida**.

The screenshot shows two side-by-side panels in a web application interface.

Left Panel: Classificar Correspondência Recebida

- Header: "Classificar Correspondência Recebida" with an "Ajuda" link and a "Marcar doc. como" dropdown.
- Workflow: "Esquema Cronológico do Workflow" with a "Voltar" link.
- Document: "Manual de utilização do iPortalDoc".
- Docs Associados: "Sub-acção: Alterar Informação do documento" with a green checkmark.
- Comentário: A large text area for comments.
- Acesso ao Comentário: A dropdown menu.
- Filtrar por grupos: A dropdown menu.
- Utilizadores do iPortalDoc: A list box containing "Administrator", "iPortalDoc Master", and "scmp". Navigation buttons: "Todos >>>", ">>>", "<<<", and "<<< Todos".
- Enviar documento para: An empty text box.
- Footer: "Dar conhecimento a" checkbox, "Para Despacho" button, and "Cancelar" button.

Right Panel: Alterar Informação

- Tipo de Entidade: Dropdown menu (Fornecedores).
- Entidade: Dropdown menu (IPortalMais, Lda) with a red 'x' icon.
- Localização: Dropdown menu (Rua Passos Manuel, 66/77, 4250 - Porto).
- Contacto: Dropdown menu (Claudia Monteiro).
- Assunto: Dropdown menu (Pretendentes a Casas).
- Tipologia: Dropdown menu (Legados).
- Processo: Dropdown menu (LEGADO DE ARTUR MALHEIROS (DR.)).
- Tipo de Doc.: Dropdown menu (Fax Recebido) with a red asterisk.
- Título: Text field (FaR_1/2012 - Fax Recebido de IPortalMais, Lda) with a red asterisk.
- Ficheiro: Manual de utilização do iPortalDoc.pdf (1.8 MB).
- Inserido em: Date picker (2 / 5 / 2012) (dia/mês/ano).
- Elaborado em: Date picker (2 / 5 / 2012) (dia/mês/ano).
- Localização física: Text area.
- Footer: "Alterar" button.

Nesta acção, o utilizador poderá indicar qual a entidade que enviou o documento para a SCMP, qual o Assunto, Tipologia e Processo ao qual pertence, assim como indicar qual o tipo de documento a que nos estamos referir.



**misericórdia
do porto**

Processo Correspondência Recebida



O título do documento será preenchido automaticamente aquando da escolha do tipo de documento e da entidade: por exemplo, no caso de a correspondência que chegou à SCMP ser um Recibo de Pagamento da iPortalMais, o documento terá o seguinte título: **RP_1/2012 - Recibo Pagamento de IPortalMais, Lda. (Código do documento – tipo de documento de nome da entidade).**

Depois de classificada a Correspondência, o utilizador deverá seleccionar o botão de resultado *Para Despacho* para que o utilizador seguinte receba a acção **Despachar Correspondência Recebida**.

Despachar Correspondência Recebida
[Ajuda](#)

[Voltar](#)

Esquema Cronológico do Workflow

Documento: **RP_1/2012 - Recibo Pagamento de IPortalMais, Lda**

Docs Associados:

Comentário:

Acesso ao Comentário:

Filtrar por grupos:

Utilizadores do iPortalDoc:

Administrator
iPortalDoc Master
scmp

Enviar documento para:

Dar conhecimento a



Processo Correspondência Recebida



O utilizador responsável pelo Despacho poderá optar pelos seguintes resultados:

1. **Para Expediente** (o Expediente deverá **Tomar Conhecimento de Despacho**)

- o utilizador deverá **Tomar Conhecimento de Despacho** e optar entre Arquivar a Correspondência (e o processo termina) ou enviar Para Executar.

2. **Arquivar** - o processo termina;



**misericórdia
do porto**

Processo Correspondência Recebida



3. **Para Parecer** - o utilizador para quem for encaminhado o documento deverá **Dar Parecer sobre Correspondência Recebida**;

Dar Parecer sobre Correspondência Recebida

[Ajuda](#)

[Voltar](#)

Esquema Cronológico do Workflow

Documento: [RP_1/2012 - Recibo Pagamento de IPortalMais, Lda](#)

Docs Associados:

Comentário:

Acesso ao Comentário:

Para Despacho

Cancelar

- Depois de dado o Parecer, o utilizador deverá escolher o botão de resultado **Para Despacho** para que o mesmo utilizador que realizou a acção “Despachar Correspondência Recebida” possa **Tomar Conhecimento do Parecer**.



Processo Correspondência Recebida



Tomar conhecimento de Parecer Ajuda

Marcar doc. como ▾

[Voltar](#)

Esquema Cronológico do Workflow

Documento: RP_1/2012 - Recibo Pagamento de IPortalMais, Lda i

Docs Associados:

Comentário:

Acesso ao Comentário:

Filtrar por grupos:

Utilizadores do iPortalDoc: Enviar documento para:

Administrator iPortalDoc Master scmp	Todos >>> >>> <<< <<< Todos	
--	--------------------------------------	--

- Nesta notificação, o utilizador poderá optar entre o botão *Arquivar* e *Para Executar*, sendo que ao escolher este último botão, o workflow segue para a acção **Proceder à resolução do Despacho**

4. **Para Executar** - o utilizador para quem for encaminhado o documento deverá **Proceder à resolução do Despacho**;



**misericórdia
do porto**

Processo
Correspondência Recebida



Proceder a resolução do despacho Ajuda

Marcar doc. como ▾

[Voltar](#)

Esquema Cronológico do Workflow

Documento: [RP_1/2012 - Recibo Pagamento de IPortalMais, Lda](#) ⓘ

Docs Associados:

Comentário:

Acesso ao Comentário:

[Dar conhecimento a](#)

- Após a resolução do Despacho, o utilizador deverá escolher o botão de resultado Para notificação e o mesmo utilizador que Tomou Conhecimento do Parecer ou do Despacho deverá **Tomar conhecimento da resolução**.



Processo Correspondência Recebida



Tomar conhecimento da resolução Ajuda

Marcar doc. como ▾

[Voltar](#)

Esquema Cronológico do Workflow

Documento: RP_1/2012 - Recibo Pagamento de IPortalMais, Lda i

Docs Associados:

Comentário:

Acesso ao Comentário:

Filtrar por grupos:

Utilizadores do iPortalDoc: Enviar documento para:

Administrator
iPortalDoc Master
scmp

Dar conhecimento a

- Nesta notificação, o utilizador poderá optar por reencaminhar a correspondência para **Proceder à resolução do Despacho** ou então Arquivar.

5. **Para Novo Despacho** - a ação será encaminhada para um outro utilizador voltando à acção **Despachar Correspondência Recebida**;

Quando o fluxo da Correspondência Recebida terminar, o documento irá ficar arquivado na pasta *Correspondência Recebida* → Ano → Mês → Dia.

ANEXO C: Manual do Módulo de Gestão de Reuniões - Mesários

Este manual foi produzido pela IPortalMais

Propostas para Reunião



Cada Mesário poderá introduzir Propostas de discussão, que após a aprovação do Provedor, poderão ser discutidas em Reunião;

Para introduzir uma proposta, o utilizador deverá seleccionar a pasta **Propostas**, menu **Documento -> Introduzir**.

Na introdução do documento, o Mesário poderá acrescentar o título e escrever um sumário do documento (caso assim o considere).

Para a introdução da Proposta será usado o seguinte modelo de documento:



 **misericórdia
do porto**

Proposta

Para: Nome:
Provedor

De: Nome:
Mesário

Nº: Data:

Assunto:

INFORMAÇÕES



misericórdia
do porto

Reuniões - Mesários



Neste modelo, o Mesário deverá preencher o campo “*Informações*” com a descrição da proposta de discussão. Deverá introduzir o documento, clicando em *Inserir* (no fundo da página). Quando a Proposta for introduzida, o Mesário deverá **Encaminhar Proposta para Despacho e introduzir anexos**.

Encaminhar Proposta para Despacho e Introduzir Anexos Ajuda

Marcar doc. como ▾

[Voltar](#)

Esquema Cronológico do Workflow

Documento: [Proposta P_3/2012 - Aquisicao computadores para sala de reunioes](#) ⓘ

Docs Associados: Documentos anexos - Orcamento computadores ⓘ
Documentos anexos - Relatorio interno ⓘ

Sub-acção: [Introduzir Documento](#)

[Associar Documento](#)

Comentário:

Acesso ao Comentário:

Para Provedor Para Secretariado Cancelar

SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO

Proposta

Nome: António Tavares

Para: Provedor

Nome: iPortalDoc Master

De: Mesário

Nº: P_3/2012 Data: 18/5/2012

Assunto: Proposta P_3/2012 - Aquisicao computadores para sala de reunioes

INFORMAÇÕES

Proponho a consideracao superior a aquisicao de computadores para a realizacao das reunioes.

Tomemos como exemplo, o documento apresentado anteriormente: proposta para aquisição de computadores para a sala de reuniões. Neste passo, o Mesário poderá introduzir como anexos, por exemplo, um *orçamento* relativo a esta proposta de aquisição. O anexo ficará arquivado na pasta **Propostas -> Anexos** e automaticamente associado à Proposta.

Nesta acção, o Mesário poderá escolher entre encaminhar a proposta:

- ***P/ Secretariado*** – O Secretariado deverá [Analisar a Proposta](#);
- ***P/ Provedor*** – O Provedor deverá [Aprovar proposta](#);

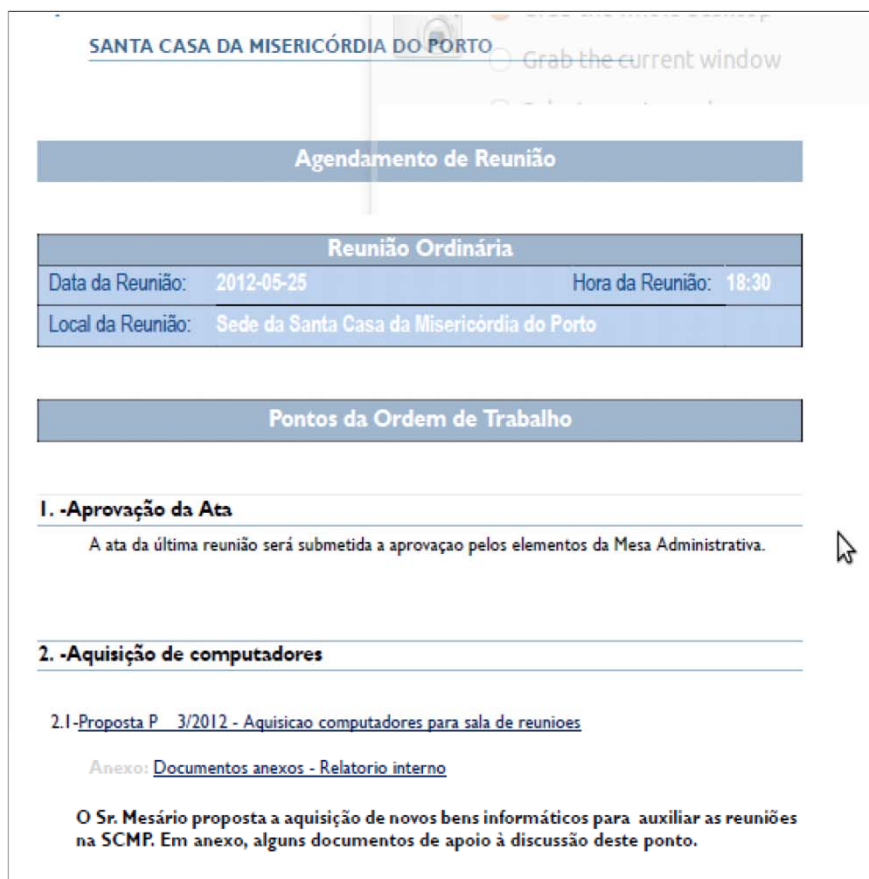
Podem ser solicitadas alterações ao documento. Sendo esse o caso, o mesário poderá receber uma acção para alterar a proposta.

Agendamento de Reunião

Os Mesários receberão um email com *link* directo para o *iPortaldoc* para **Tomar Conhecimento da Marcação da Reunião**.

Poderão consultar a Ordem de Trabalhos bem como os documentos que servirão de suporte à reunião.

O documento *pdf* terá um *link* directo para todos os anexos, pelo que o Mesário em caso de necessidade de consulta deverá clicar no título dos documentos (*a sublinhado*).



SANTA CASA DA MISERICÓRDIA DO PORTO

Grab the current window

Agendamento de Reunião

Reunião Ordinária			
Data da Reunião:	2012-05-25	Hora da Reunião:	18:30
Local da Reunião:	Sede da Santa Casa da Misericórdia do Porto		

Pontos da Ordem de Trabalho

I. -Aprovação da Ata

A ata da última reunião será submetida a aprovação pelos elementos da Mesa Administrativa.

2. -Aquisição de computadores

2.1-Proposta P. 3/2012 - Aquisicao computadores para sala de reunioes

Anexo: [Documentos anexos - Relatorio interno](#)

O Sr. Mesário proposta a aquisição de novos bens informáticos para auxiliar as reuniões na SCMP. Em anexo, alguns documentos de apoio à discussão deste ponto.



Acta de Reunião

Os Mesários receberão um email com *link* directo para o *iPortaldoc* para **Aprovar Ata de Reunião**.

A Acta terá um *link* directo para todos os anexos, pelo que o Mesário, em caso de necessidade de consulta, deverá clicar no título dos documentos.

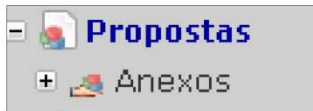
<p>Minuta Da Acta Número 10/2012 Página 1 De um total de 3</p> <p>Reunião da Mesa Administrativa de 10 de Maio de 2012</p>	 <p>misericórdia do porto</p>
<p>MINUTA DA ACTA Nº 10/2012 DA MESA ADMINISTRATIVA</p>	
<p>Aos [dia] dias do mês de [mês] do ano de dois mil e doze, pelas dezoito horas e trinta minutos, a Mesa Administrativa da Santa Casa da Misericórdia do Porto reuniu, na sede da Instituição, à Rua das Flores, em sessão ordinária, tendo estado presentes todos os seus Membros, sendo a seguinte Ordem de Trabalhos:</p>	
<p>Ordem de Trabalhos</p>	
<p>I. - Informática</p>	
<p>I.1-Proposta P__1/2012</p> <p>Anexo: Documentos anexos - referentes a Proposta P__1/2012</p>	

ANEXO D: Manual do Módulo de Gestão de Reuniões - Secretariado

Este manual foi produzido pela IPortalMais



Propostas para Reunião



Cada Mesário poderá introduzir Propostas no *iPortalDoc* que após a aprovação do Provedor, podem ser discutidas em Reunião;

Para a introdução da Proposta será usado o seguinte modelo de documento:



**misericórdia
do porto**

Proposta

Para: Nome:
Provedor

De: Nome:
Mesário

Nº: Data:

Assunto:

INFORMAÇÕES

informações autor

Neste passo, o Mesário poderá introduzir como anexos, por exemplo, um *orçamento* relativo a esta proposta de aquisição. O anexo ficará arquivado na pasta **Propostas -> Anexos** e automaticamente associado à Proposta.



Secretariado - Analisar Proposta Ajuda

Marcar doc. como ▾

[Voltar](#)

Esquema Cronológico do Workflow

Documento: [Proposta P_3/2012 - Aquisicao computadores para sala de reunioes](#) ⓘ

Docs Associados: Documentos anexos - Orcamento computadores ⓘ

Documentos anexos - Relatorio interno ⓘ

Comentário:

Acesso ao Comentário:

Dar conhecimento a

O Secretariado deverá **Analisar a Proposta** e mediante a análise feita poderá pedir a sua correcção por parte do Mesário; Caso clique em Efetuado, a Proposta seguirá para aprovação do Provedor.



O Provedor deverá **Aprovar proposta**. Nesta acção, o Provedor poderá dar o seu Despacho no documento.

Poderá aprovar a proposta, clicando em Efetuada. Caso não aprove, deverá clicar em Arquivar.

Caso assim o decida, poderá pedir a Correcção da Proposta;

Provedor - Aprovar Proposta Ajuda

Marcar doc. como ▾

[Voltar](#)

Esquema Cronológico do Workflow

Documento: [Proposta P_3/2012 - Aquisicao computadores para sala de reunioes](#) ⓘ

Docs Associados: Documentos anexos - Orcamento computadores ⓘ

Documentos anexos - Relatorio interno ⓘ

Sub-acção: [Actualizar Documento](#)

Comentário:

Acesso ao Comentário:

[Dar conhecimento a](#)



Após a aprovação da Proposta pelo Provedor, o Secretariado deverá **Tomar Conhecimento de aceitação da Proposta e ligar documento a Ordem de Trabalho.**

O Secretariado deverá fazer a ligação do documento à pasta relativa ao Ponto da OT se a mesma já estiver criada (*Módulos > Reuniões > Criar Ordem de Trabalho*). Deverá, para tal, clicar na sub-acção a vermelho **Ligar Documento a OT**. Seleccione a pasta respectiva.

Nesta acção, é ainda permitido ao Secretariado **Agendar a Deliberação para daqui a alguns dias**. Após esses dias, a acção de **Deliberar acerca de Proposta** irá aparecer ao Secretariado para colocar a respectiva informação na Proposta.

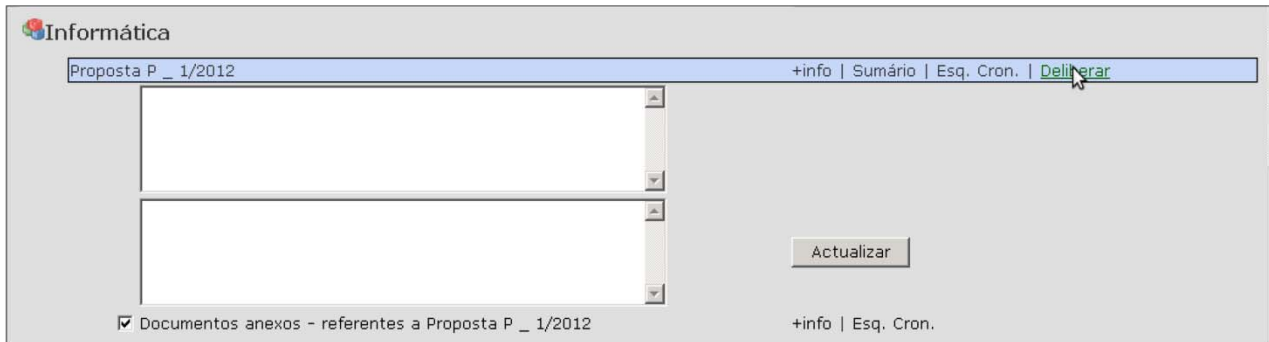


Misericórdia do Porto

Reuniões - Secretariado



No entanto, esta acção, deverá ser realizada já durante a reunião quando for discutida a Proposta:



O Secretariado deverá seleccionar o botão **Deliberar** como vemos na imagem; Após essa seleção, irá aparecer uma janela com a acção de **Deliberar acerca de Proposta** pendente:

1 - 1 Total 1 acção

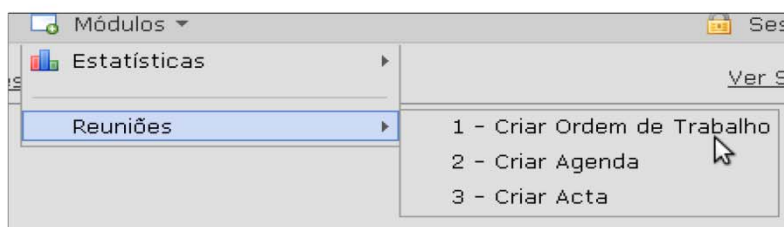
	Código	Título	Data limite ↓	Acesso Acção	Entidade	Alterar	Info	
>	P_1/2012	Proposta P_1/2012	2012-06-02 12:23	Deliberar acerca de Proposta	-	Alterar	Info	Print

1 - 1 Total 1 acção

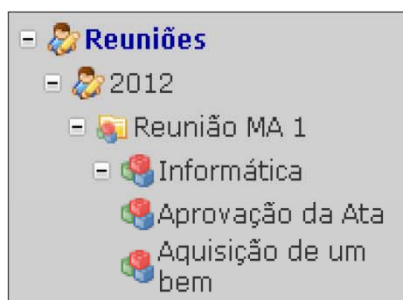
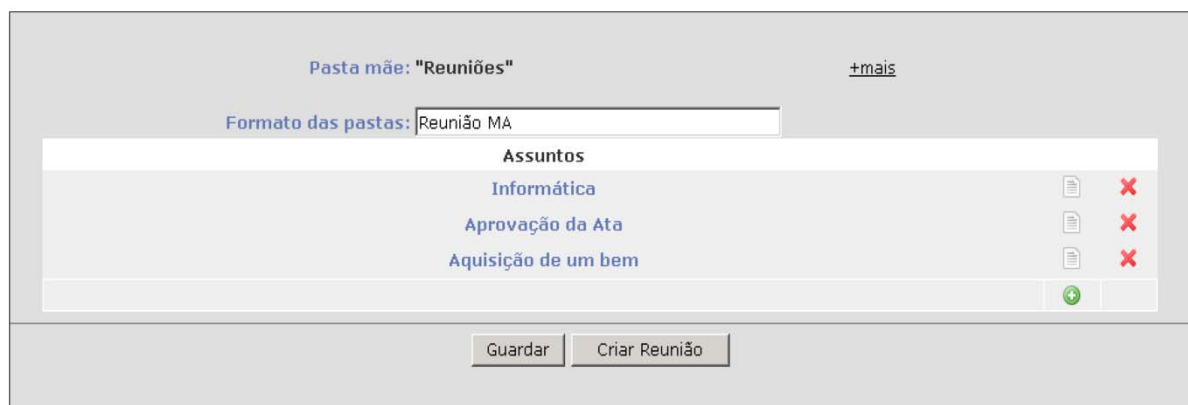
Esta acção, permite ao utilizador actualizar a Proposta e seleccionar uma das três opções presentes no documento: *Aprovado*, *Não aprovado* ou *Pendente* (ver modelo de documento em cima). Após a realização da acção de Deliberação, o workflow relativo às Propostas chega ao fim.



Criação Ordem de Trabalho



Para criar as Ordens de Trabalho, o Secretariado deverá seleccionar o menu **Módulos** -> **Reuniões** -> **Criar Ordem de Trabalho**:



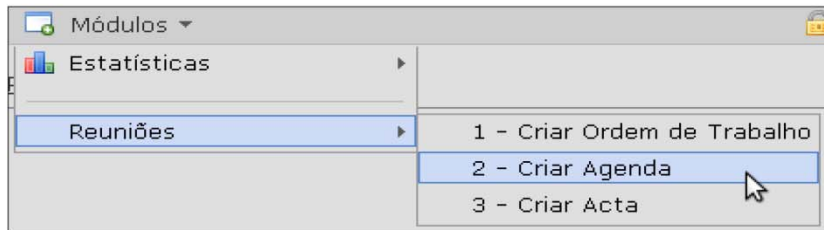
No caso do Secretariado necessitar de criar mais pontos da OT, deverá seleccionar o botão verde (+) como vemos na imagem. Poderá ainda eliminar os pontos da OT já criados ou então trocar a ordem dos pontos da OT (para isso, basta seleccionar o ponto da OT e movimentar a linha para cima ou para baixo). Depois de criados os pontos da OT, o Secretariado poderá Guardar se pretender utilizar os pontos da OT para reuniões futuras ou Criar.

Reunião; Quando o botão Criar Reunião for seleccionado, serão criadas automaticamente as pastas apresentadas na imagem ao lado.

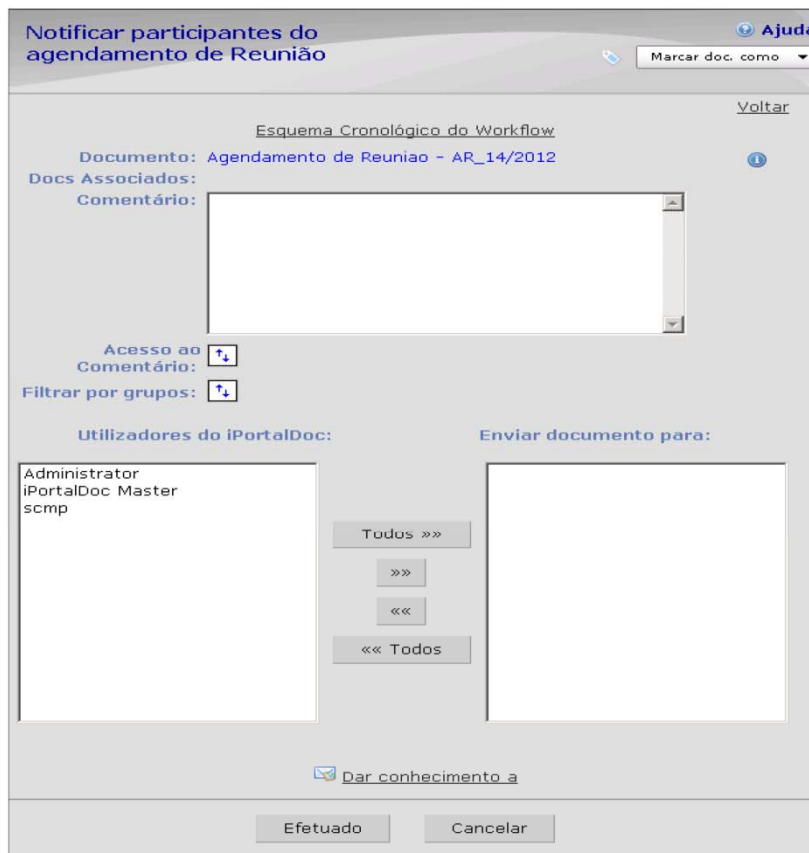


Após a criação das OT's, o Secretariado poderá dar início ao Agendamento da Reunião.

Criação de Agenda



O Secretariado poderá escolher o ano da Reunião e a descrição da Reunião (pasta), para que apareçam todos os pontos da OT já criados. O Secretariado poderá escrever as anotações que entender e introduzir o documento dando origem à notificação dos participantes: **Notificar participantes do Agendamento da Reunião**:





Todos os Mesários para quem foi encaminhado o documento devem **Tomar Conhecimento da Marcação da Reunião**.

Depois de todos os Mesários para quem foi encaminhado o documento realizarem a acção, o Secretario deverá **Tomar conhecimento da disponibilidade para a realização de Reunião**.

Tomar conhecimento da disponibilidade para a realização de Reunião Ajuda

Marcar doc. como ▾

[Voltar](#)

[Esquema Cronológico do Workflow](#)

Documento: [Agendamento de Reuniao - AR_14/2012](#) i

Docs Associados:

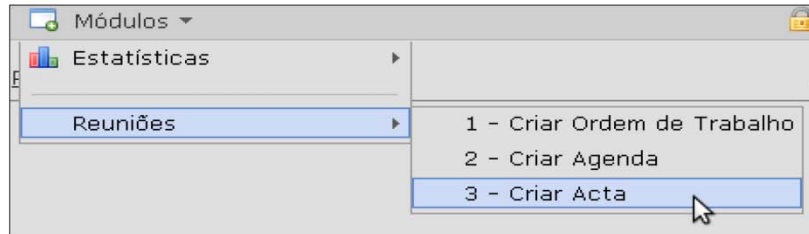
Comentário:

Acesso ao Comentário:

[Dar conhecimento a](#)



Criação da Ata



Para começar a redigir a Ata, o Secretariado deverá seleccionar o menu **Módulos** -> **Reuniões** -> **3 – Criar Ata**, dando origem ao seguinte modelo de documento:

O Secretariado poderá dizer se a Reunião é *Ordinária* ou *Extraordinária*, escolher o ano e a Reunião a que se refere.



**misericórdia
do porto**

Reuniões - Secretariado



Na parte da Introdução deverá colocar as informações correctas sobre a reunião, alterando para o efeito, o texto respectivo.

Os pontos da OT anteriormente criados irão aparecer na Ata com os seguintes elementos:

Propostas de Mesários, informações que poderão ser preenchidas sobre a Proposta, anexos à proposta.

Se o Secretariado escrever alguma informação nos campos disponíveis para o efeito, deverá, seleccionar o botão **Actualizar**.

Tal como a Proposta, os documentos anexos irão aparecer no PDF da Ata/ Minuta da Ata funcionando como um *link* para o documento. Se não for pretendido que o documento anexo apareça no PDF, deverá ser retirado o visto antes do título do documento.

Ainda nesta modelo de documento, é apresentada uma listagem com os participantes:

Nome	Presença	
Dr. António Manuel Lopes Tavares	<input checked="" type="checkbox"/>	✘
Dr. Fernando Soares Gomes Silva	<input checked="" type="checkbox"/>	✘
José Rodrigues Silva Caiano	<input checked="" type="checkbox"/>	✘
António Luís Matos Chaves	<input checked="" type="checkbox"/>	✘
Prof. Doutor Fernando Mário Teixeira Almeida	<input checked="" type="checkbox"/>	✘
Prof. Doutor António Ernesto Silva Carvalho Brito	<input checked="" type="checkbox"/>	✘
Dr. Carlos Alberto Pereira Silva Costa	<input checked="" type="checkbox"/>	✘
Dr. Filipe Gonçalves Sousa Macedo	<input checked="" type="checkbox"/>	✘
Prof. Doutor Francisco Ribeiro Silva	<input checked="" type="checkbox"/>	✘
Dr. Lino Joaquim Ferreira	<input checked="" type="checkbox"/>	✘
Dr. Manuel Álvaro Madureira Rodrigues	<input checked="" type="checkbox"/>	✘
Dr. Maria Albertina Amorim Coelho	<input checked="" type="checkbox"/>	✘
Prof. Doutor Silverio Santos Brunhoso Cordeiro	<input checked="" type="checkbox"/>	✘
	<input type="checkbox"/>	+

Se algum dos utilizadores inseridos na tabela não estiver presente na Reunião, o Secretariado deverá retirar o visto para que o nome não apareça no PDF. Se, por outro lado, for necessário acrescentar um outro nome à tabela de participantes, o Secretariado deverá escrever o nome do participante na linha da tabela e seleccionar o botão verde + do lado direito da linha.



**misericórdia
do porto**

Reuniões - Secretariado



Depois de completa a Minuta da Ata, o Secretariado deverá introduzir o documento. Ficará com uma acção pendente em que poderá **Atualizar e encaminhar Ata para aprovação**.

Atualizar e encaminhar Ata de Reunião para aprovação Ajuda

Voltar

Esquema Cronológico do Workflow

Documento: MINUTA DA ACTA Nº 9/2012 DA MESA ADMINISTRATIVA

Docs Associados:

Sub-acção: [Atualizar Documento](#)

Comentário:

Acesso ao Comentário:

Filtrar por grupos:

Utilizadores do iPortalDoc:

Enviar documento para:

Dar conhecimento a

P/ aprovação do Provedor P/ aprovação de Mesários

Cancelar

Poderá encaminhar o documento:

- **P/ aprovação do Provedor** – no caso de aprovação ser pedida ao Provedor;

ou

- **P/ aprovação de Mesários** – no caso de aprovação ser pedida a Mesários;

Depois de aprovada a Ata, o Secretariado deverá **Tomar Conhecimento da Decisão de Ata de Reunião**.

O Secretariado, quando assim o pretender, pode actualizar a minuta da Ata para Ata, seleccionando o botão Atualizar Acta no final do formulári

As minutas/Atas de cada Reunião ficarão arquivadas na pasta **Reuniões** com o seguinte título: MINUTA DA ACTA Nº 1/2012 DA MESA ADMINISTRATIVA.