



## Desmaterialização e gestão documental: experiência em curso

Maria do Rosário Silva Alves Piteira Martins

Câmara Municipal de Évora / Arquivo Municipal

[mpiteiramartins@hotmail.com](mailto:mpiteiramartins@hotmail.com)

### Resumo

A Câmara Municipal de Évora tem em curso um projeto de desmaterialização e gestão documental, tendo por base o trabalho de modernização administrativa, que visa dar resposta aos desafios dos novos modelos da Administração Pública.

A intervenção proposta, seguindo as linhas de orientação definidas pela AMA – Agência para a Modernização Administrativa, vai de encontro aos grandes objetivos dos programas nacionais de redução de custos e simplificação legislativa e administrativa desenvolvida pela Comunidade Intermunicipal do Alentejo Central (CIMAC).

Estando centrada numa melhoria dos serviços de atendimento ao munícipe, é esperado que esta operação traga claros benefícios ao nível da eficiência e eficácia na prestação dos mesmos.

**Palavras-chave:** Desmaterialização Administrativa; Gestão Documental; Administração Pública

---

### Introdução

Na “Era da Informação” em que vivemos, a informação assume um papel decisivo no desenvolvimento das instituições pelo que a direção das mesmas deve ser regulada por elevada qualidade. Neste sentido, é essencial para qualquer instituição a existência de um sistema de gestão documental que permita, não só armazenar e recuperar informação eficazmente, mas também a desmaterialização de processos, para que assim o documento faça o seu percurso de forma que proporcione uma rápida resposta e um menor consumo de papel.

A Câmara Municipal de Évora com o projeto de desmaterialização de processos visa modernizar os serviços municipais com o principal objetivo de melhorar e aproximar os mesmos dos cidadãos/municípios e das empresas, promovendo o aumento da eficiência e da qualidade dos serviços.

A Tipologia de Reengenharia e Desmaterialização permite otimizar e desmaterializar os processos de interação entre a administração e o cidadão/empresas. Nomeadamente através da digitalização de documentos, da reengenharia e desmaterialização dos processos já existentes nos municípios, tal como desenho e implementação de novos processos de acordo com as alterações legais, nomeadamente nos processos ligados ao Licenciamento Zero e SIR, através da integração com o Balcão do Empreendedor (BdE). Nesta componente é também fundamental a integração de multiplataformas (ERP, Sistemas de Informação Geográfica, AP Central) de forma a melhorar o serviço prestado ao cidadão, possibilitando uma total desmaterialização dos processos e assim tornando-os mais ágeis.

A Reengenharia e Desmaterialização nos Processos de Negócio (capacidade de realizar de forma eletrónica, eficaz e eficientemente os processos de negócio do Município na sua relação com o território, cidadãos e empresas), o Atendimento e Comunicação Multicanal e a consolidação nas Infraestruturas Tecnológicas através das várias atividades propostas na operação, irão potenciar:

- A redução na utilização/circulação do papel,
- A redução dos tempos de resposta aos pedidos do munícipe/empresa;
- O atendimento permanente ao munícipe/empresa através dos serviços on-line.
- A redução de custos operacionais.

A intervenção proposta, seguindo as linhas de orientação definidas pela AMA - Agência para a Modernização Administrativa, vai ao encontro dos grandes objetivos dos programas nacionais de redução de custos e simplificação legislativa e administrativa, nomeadamente nos que estão consagrados como base do Simplex Autárquico: "facilitar a vida aos cidadãos, diminuir os custos de contexto que sobrecarregam as atividades económicas e modernizar a administração".

## **ABORDAGEM INTEGRADA**

A desmaterialização dos processos de negócio pretende proporcionar uma melhor gestão na tramitação dos processos municipais, um melhor controlo de prazos, através da implementação de circuitos estruturados com workflows, e outros mecanismos que contribuam para uma gestão mais eficiente daqueles processos e dessa forma reduzir custos.

Para implementar o projeto de desmaterialização organizacional, na Câmara Municipal de Évora, coordenado pelo Gabinete de Auditoria e Modernização Organizacional, GAM, em parceria com a CIMAC, Comissão Intermunicipal do Alto Alentejo, optou-se pela aquisição do sistema de gestão documental Edoc link, o qual permite a desmaterialização dos documentos otimizando as operações e criando fluxos eletrónicos entre os funcionários e entre estes e os cidadãos.



**Fig. 1** - Logo da Edoc link

Com esta operação, prossegue-se o reforço da modernização e eficiência da Administração Pública, apoia-se o e-government e e-governance, de forma a simplificar e melhorar os procedimentos ligados à atividade económica e investimento, e ao mesmo tempo dar-se-á resposta às novas competências ao nível do Licenciamento Zero e SIR.

Uma vez que toda a operação visa a melhoria dos serviços de atendimento ao munícipe, é esperado que traga benefícios ao nível da eficiência e eficácia na prestação de serviços pelo que se procedeu ao levantamento das necessidades, identificação dos diferentes tipos de documentos e processos, criação de modelos e formulários, estudou-se o modo de circulação da documentação e forma como são efetuados os encaminhamentos. Procedeu-se ainda à configuração da aplicação (codificação e permissões), foi dada formação aos funcionários e rececionou-se a nova classificação documental.

## **OBJETIVOS**

Definir objetivos e metas é uma ação necessária para guiar a elaboração e execução das ações, a fim de garantir que os esforços estão direcionados para o alcance dos resultados esperados.

Assim, os objetivos a atingir no processo de desmaterialização em curso são:

- Desmaterialização da documentação, com redução do papel;
- Redução do espaço físico para arquivo;

- Automatização e uniformização dos processos de trabalho;
- Melhoria da comunicação interna;
- Uniformização da classificação;
- Controlo de prazos;
- Adoção de um plano classificador melhorado;
- Agilização na pesquisa e localização de documentos;
- Controlo de acesso à informação e segurança da informação;
- Partilha de tarefas;
- Ganhos de eficiência administrativa e processual;
- Redução de custos administrativos e com a gestão do arquivo físico.

## DIFERENTES INTERFACES

Com a adoção da nova plataforma de gestão documental edoc link – o DOC Window, aplicação de consulta ao Sistema de Arquivo de Texto e Imagem da Câmara Municipal de Évora, a qual permite o acesso autenticado aos registos da instituição, continuará a estar disponível, mas somente enquanto repositório de informação, pelo que não será permitida a criação de novos registos de entrada, saída ou internos. Está no entanto salvaguardada a possibilidade de adição de reencaminhamentos adicionais para registos já existentes até à conclusão da tarefa.

Até à entrada em exercício do edoc link estavam disponíveis acessos ao ATI, Arquivo de Texto e Imagem, sobre correspondência enviada e recebida, documentação em arquivo e informações internas.



**Fig.2** - Logo da Docwindow

## METODOLOGIA

O desenvolvimento de qualquer projeto desta natureza deve seguir um conjunto estruturado de atividade. Um projeto de desmaterialização de processos pode de certa forma equiparar-se a um projeto de desenvolvimento de SI, uma vez que segue um ciclo de desenvolvimento caracterizado por uma fase de estudo preliminar e levantamento de requisitos, uma fase de modelação, uma fase de construção e por último a fase de transição.

Então, na Câmara Municipal de Évora começou por se estudar os diferentes tipos de processos existentes, avaliar os fluxos de informação e comunicação existentes, de forma a identificar os processos candidatos à desmaterialização, e efetuar um levantamento dos requisitos. Nesta fase utilizaram-se técnicas de observação direta, análise documental e entrevistas aos colaboradores que executam as tarefas.

Inicialmente, toda a informação circulava em papel e correio eletrónico, o que por vezes provocava demora na conclusão do processo, perda de informação e nem sempre o itinerário esperado era seguido.

Posteriormente converteram-se os dados previamente encontrados em modelos gráficos, e foi apresentada a solução tecnológica. A decisão foi tomada pela CIMAC e a Câmara Municipal de Évora aderiu ao processo negociado.

Houve também a necessidade de aferir o classificador existente e decidir sobre a sua adequação, quer face às exigências do projeto e à nova estrutura organizacional, quer perante uma lógica de gestão documental mais eficiente. Após análise detalhada, decidiu-se optar pelo desenvolvimento do Plano de Classificação conforme a MEF, Macroestrutura Funcional, plano funcional e hierárquico, com classes de 1º e de 2º nível importadas da MEF e com um 3º nível representativo dos processos de negócio desenvolvidos pela Instituição.

No decurso do processo elaborou-se um manual de procedimentos cujo objetivo é o de apresentar os pilares orientadores e nevrálgicos conducentes à implementação do Modelo de Gestão Documental e Administração Eletrónica aprovado, transpondo para a realidade individualizada de cada entidade as normas aprovadas no decorrer do projeto, pelo que apresenta as regras basilares para o sucesso do mesmo.

Por fim, agendaram-se várias ações de formação para todos os funcionários.

Atualmente o projeto encontra-se em fase de transição.

## **CONCLUSÃO**

Apesar da decisão recair sobre terceiros, CIMAC, para o desenvolvimento do projeto, era importante que a organização definisse uma estrutura própria e que a publicitasse internamente. Um projeto desta natureza deve estar colocado ao mais alto nível da hierarquia da organização, de modo a que o mesmo seja entendido como estratégico para o cumprimento

da missão da organização. A aceitação das ações do projeto pela organização torna mais fácil todo o percurso do mesmo, qualquer que seja a sua ação, pois traduz a visão da direção de topo e, nessa medida, reduz o campo de manobra dos resistentes à mudança.

A equipa de projeto, GAM, foi identificada e oficializada perante a organização, de modo a assegurar que esta tinha um mandato da direção de topo e reunia as condições necessárias ao cumprimento das funções que lhe foram atribuídas.

Os diretores das diferentes áreas foram também envolvidos no projeto, tal como a coordenadora da Gestão Documental e do Arquivo, pois as características de cada um dos intervenientes, e o conjunto de competências, serão determinantes para o sucesso do projeto.

Apesar do sistema ainda se encontrar em fase de transição, os vários intervenientes acreditam nas vantagens que a desmaterialização de processos pode proporcionar nas rotinas de trabalho.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AALST, W.V.D. e HEE, k. (tradução de Jorge Cardoso) – *Gestão de Workflows: Modelos, métodos e sistemas*. Coimbra: Imprensa da Universidade de Coimbra, 2009.

CÂMARA MUNICIPAL DE ÉVORA – *Manual de Gestão de Documentos e Tramitação Eletrónica Versão: 01 – MAR/2016*. Policopiado.

COMUNIDADE INTERMUNICIPAL DO ALENTEJO CENTRAL, CIMAC – *Modernização Alentejo Central* (2015), [em linha] consultado em 20 de Maio de 2016. Disponível na Internet: <http://www.cimac.pt/pt/acontece-cimac/noticias/Paginas/-Moderniza%C3%A7%C3%A3o-Alentejo-Central@2015.aspx> .

FARIA, Livia Sant’Ana, ALVES, Alexandre Ferreira de Assunção. *Desmaterialização de Documentos e Títulos de Crédito: Razões, Consequências e Desafios*. [em linha] consultado em 9 de Maio de 2016. Disponível na Internet: [http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/alexandre\\_ferreira\\_d\\_e\\_assumpcao.pdf](http://www.publicadireito.com.br/conpedi/manaus/arquivos/anais/bh/alexandre_ferreira_d_e_assumpcao.pdf).

LAMBELHO, Maria Luísa Proença – *Desmaterialização na Administração Pública*. [Em linha] consultado em 9 de Maio 2016. Disponível na Internet: <https://www.repository.utl.pt/bitstream/10400.5/4673/3/Trabalho%20de%20projecto.pdf>. Tese Mestrado.

SARMENTO, A. – *Impacto dos sistemas colaborativos nas organizações: estudo de casos de adoção e utilização de workflows*. Braga: Universidade do Minho, 2002. Tese de doutoramento.