

A modelação de processos como ferramenta de apoio à gestão de informação

Marta Brandão

Divisão Municipal de Arquivo Geral
Câmara Municipal do Porto
4000-274 Porto
Tel: 222097101
E-mail: martabrandao@cm-porto.pt

Marta Costa

Divisão Municipal de Arquivo Geral
Câmara Municipal do Porto
4000-274 Porto
Tel: 222097101
E-mail: martacosta@cm-porto.pt

RESUMO

A presente comunicação é uma reflexão sobre o papel da modelação de processos como ferramenta de apoio ao desenho de um modelo de gestão de informação. O caso de estudo apresentado decorre no âmbito de um projeto de modernização administrativa na Câmara Municipal do Porto, no qual a tónica de intervenção foi colocada na identificação dos processos de negócio da organização e nos fluxos de informação decorrentes dos mesmos.

A crescente dependência de infraestruturas tecnológicas e aplicações informáticas variadas tem vindo a promover verdadeiros destroços digitais, para os quais poucos conhecem o caminho da recuperação informacional.

Com a consciência desta realidade, a Câmara Municipal do Porto desenhou o projeto cap@CIDADE – Inovar para o Cidadão. O objetivo principal deste projeto é o de desenhar um modelo de gestão da organização que dinamize o Sistema de Informação Ativa e Permanente, com benefícios para o cidadão e para o ator organizacional.

Neste sentido, a estratégia de trabalho consistiu em delimitar três grandes áreas: Quais os processos de negócio? O que se entende por gestão documental? O que é e será a gestão de arquivo? As respostas a estas questões implicaram a constituição de equipas transdisciplinares e multidisciplinares que em conjunto problematizaram sobre conceitos e perspetivas de negócio que, em muitas ocasiões, funcionaram de forma disjunta.

Igualmente, implicou a operacionalização de um trabalho de terreno que envolveu elementos da equipa técnica do projeto em diálogo direto com representantes de cada unidade orgânica do município.

Abstract:

This paper reflects on the relation between business process modelling and the design of an information management model. The case study took place in the context of a public modernization program at Câmara Municipal do Porto (Municipality), in which the highlight was the identification of business processes and associated information flows.

The growing dependence on technology infrastructure and various computer applications has been promoting true digital debris, for which few know the way for informational retrieval.

Being aware of this reality, the Municipality has conceived a project called cap@CIDADE – Innovate for the Citizen. The aim of this project is to design a management model for the organization that promotes an Active and Permanent Information System, which would enhance benefits for citizens as well as for the user of the organization.

In this sense, the strategy work was based on three big areas: Determining which are the organization business processes? What is the meaning of documents management? What is and what will be the archival management? To find answers to these questions, multidisciplinary teams have been working together in order to reflect on concepts that, most of times, don't work together.

In the same way, these teams were put on the field to work together with other organizational users in order to gain information about their activities.

PALAVRAS-CHAVE: Modelação de Processos, Informação, Arquitetura de Informação, Sistema de Informação Ativa e Permanente

KEYWORDS: Business Process Modelling, Information Architecture, Active and Permanent Information System

INTRODUÇÃO

Vivemos hoje uma existência digital potenciada por três adventos, a saber: a crescente importância do conceito de informação¹, a promoção por parte da internet da sociedade em rede e a divulgação permanente de transformações sociais por via de processos de comunicação. As organizações públicas convivem de perto com estas transformações e cada vez mais reconhecem a importância da gestão da informação:

“A organização acumula uma enorme quantidade de informação sobre as suas operações e recursos internos. A maior parte desta recolha de informação é feita de acordo com regras aceites ou convencionadas ou para satisfazer os requisitos estipulados. Práticas contabilísticas, políticas de empresa, procedimentos operacionais – padrão, regulamentações governamentais, etc., ajudam a estabelecer regras quanto à informação a recolher, sobre que entidades ou atividades, assim como onde ou como recolher informação. A tecnologia informática tem vindo a ser utilizada há muitos anos para auxiliar na aquisição de dados internos e nestas aplicações tem havido ganhos enormes na eficiência dos procedimentos.” (Choo, 2003)

A presente comunicação debate-se com a capacidade de apoio de uma atividade acessória, a modelação de processos, para a otimização da gestão de informação organizacional, seja ela digital ou em suporte papel, mas sempre circunscrita a um sistema de informação ativa e permanente.

Reconhecemos, hoje, que o digital alterou alguns dos paradigmas da cultura organizacional, mas em que se refletem essas mudanças? Quais os benefícios destas mudanças? Produzo com mais rapidez, obtenho informação com mais rapidez? Pese embora uma resposta positiva por parte do mundo digital não podemos descurar algumas implicações negativas. Um ator organizacional produz no digital de forma isolada, muitas vezes desconhecendo o processo de negócio no qual se encontra, desconhecendo que está a duplicar informação devido a uma inexistência de relações lógicas entre os conjuntos informacionais produzidos.

Perante esta premissa surgiu a evidência perentória de desenhar todo o projeto à volta das necessidades humanas, tanto do ator organizacional como do cidadão e não apenas do armazenamento de informação de natureza digital ou analógica. Segundo Choo:

“Os serviços e produtos de informação têm de acrescentar valor, realçando a qualidade da informação e melhorando a adequação entre a informação e as necessidades ou preferências dos utilizadores.” (Choo, 2003, 59).

A orientação da equipa foi ainda de contribuir para a reformulação de uma cultura organizacional focada na construção de mecanismos infocomunicacionais adequados às atividades existentes em cada processo de negócio, sobre este aspeto:

“ O objetivo da distribuição de informação é aumentar a partilha de informação. Uma partilha alargada à informação catalisa a

aprendizagem organizacional. A partilha de informação cria também uma nova visão e conhecimento sobre situações ou problemas difíceis. Aos utilizadores finais deve ser dada a melhor informação disponível para executarem o seu trabalho e a informação deveria ser facultada através de canais e modos que encaixem perfeitamente nos padrões de trabalho dos utilizadores.” (Choo, 2003, 59)

Para efeitos da presente comunicação será dada a conhecer a dimensão de modelação dos processos para a recolha do mapa informacional da organização.

1. CONHECENDO A MODELAÇÃO DE PROCESSOS

Um dos grandes desafios colocados às organizações é o alinhamento entre os processos de negócio e as tecnologias de informação. As TI devem funcionar como suporte à execução dos processos de negócio e por isso acrescentar valor às atividades realizadas, permitindo ao mesmo tempo a sua monitorização e análise.

A modelação de processos de negócio é vista como um conjunto de:

“ferramentas orientadas para a análise e especificação dos processos de negócio que permitem verificar como os objectivos estratégicos de negócio são concretizados em processos” (Videira, Silva, 2008, 151).

Esta forma de gestão tem como objetivo alinhar todos os esforços da organização em torno dos processos de negócio, isto é,

“o conjunto de atividades previamente estabelecidas que têm como objetivo determinar a forma como o trabalho é realizado numa organização. Constituem um conjunto de ações, relacionadas entre si de forma lógica e coerente a fim de promover um resultado favorável à organização, tanto a nível interno como externo.” ii

A modelação de processos de negócio pode ser caracterizada como um instrumento que permite a criação de um modelo formal e visual, que permite não só o seu controlo mas também a melhoria contínua do mesmo. Esta premissa atesta a sua importância:

“A modelação (ou modelização) é a arte e ciência de criar modelos de uma determinada realidade. [...] Permite a partilha de conhecimento entre diferentes grupos intervenientes (técnicos e não técnicos), facilita e promove a comunicação entre todos. Facilita a gestão mais eficaz e eficiente das equipas de projeto...” (Silva, Videira, 2005, 28).

É através do desenho de workflows, isto é, da representação do conjunto de tarefas organizadas para a realização de um processo de negócio, que se torna possível desenvolver uma solução orientada ao suporte das tarefas administrativas e financeiras das organizações e deste modo contribuir para o sucesso das

mesmas.

Com o advento digital, as organizações públicas assumem cada vez mais desafios de modernização:

“...o que deve ser salientado para entender a relação entre a tecnologia e a sociedade é que o papel do Estado, interrompendo, promovendo ou liderando a inovação tecnológica, é um fator decisivo no processo geral, na medida em que expressa e organiza as forças sociais dominantes num determinado espaço e época. Em grande parte, a tecnologia expressa a capacidade de uma dada sociedade em impulsionar o domínio tecnológico por intermédio das suas instituições sociais, inclusive o Estado.” (Castells, 2000, 15)

Em 2013, a Câmara Municipal do Porto apresentou uma candidatura ao COMPETE-SAMAⁱⁱⁱ, de gestão partilhada por três unidades orgânicas, a saber: Direção Municipal da Cultura – Arquivos, Direção Municipal de Sistemas de Informação – Tecnologias, e Direção Municipal da Presidência – Gabinete do Município. Neste projeto, denominado cap@CIDADE – Inovar para o Cidadão (fig. 1) figuram, entre outras, atividades como o desenho da arquitetura informacional e tecnológica da organização, a implementação da MEF-PCAIL – Macroestrutura Funcional – Plano de Classificação Arquivística da Administração Local e o levantamento de processos de negócio da autarquia. Esta última atividade tem como objetivo conferir uma camada operacional para a concretização das primeiras enunciadas.



Figura 1 – Logótipo Projeto cap@CIDADE

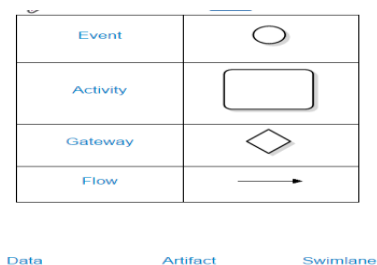
Entendemos por arquitetura de informação:

“... o desenho estrutural de ambientes partilhados de informação; resulta da combinação de sistemas de organização, classificação, pesquisa e navegação em websites ou intranets [...] uma disciplina emergente focada na transição de princípios da arquitetura para o cenário digital.” (Morville, Rosenfeld, 2006, 4).

Para a implementação de uma arquitetura de informação é necessário, em primeira instância, conhecer os fluxos informacionais promovidos pelos distintos processos de negócio organizacionais. Esta identificação de objetos informacionais assumiu particular relevância para a

implementação do plano de classificação, pois apenas com um roteiro informacional da organização é possível elaborar um adequado plano de implementação de qualquer estrutura classificativa.

Como operacionalizar o trabalho de terreno? Sendo este um projeto unificador de três unidades orgânicas estratégicas ao funcionamento da instituição, foi assumido que o trabalho de recolha de informação seria realizado, maioritariamente, com equipas internas combinadas, ou seja, equipas de dois elementos provenientes de serviços diferentes. Esta opção prendeu-se com o entendimento consensual em garantir o envolvimento dos atores organizacionais, promovendo a sua participação direta nas opções a tomar e explorando fontes de informação, por vezes, restritas a grupos isolados. Relativamente às opções técnicas, a notação de modelação selecionada foi a BPMN – Business Process Modelling Notation, representada através de uma ferramenta open source Bizagi. Na figura 2 encontram-se representados os



principais elementos desta notação:

Figura 2 – Notação BPMN^{iv}

Após uma análise comparativa das ferramentas freeware disponíveis para a modelação de processos de negócio, a opção da equipa técnica recaiu sobre o Bizagi pelos seguintes motivos:

“A ferramenta freeware BizAgi Process Modeler permite modelar, documentar e publicar processos de negócio. Na criação dos modelos de workflow, o Process Modeler da BizAgi suporta integralmente a notação BPMN. Esta ferramenta permite exportar os dados da modelação para outros tipos de formato, tais como: PNG, PDF, Microsoft Visio, Word e XPD. A partir da versão 1.5.1 é também possível fazer a publicação do modelo na Web, exportar para ferramentas Wiki ou exportar para o Microsoft Sharepoint. [...]

O conceito base do BizAgi é a geração automática de uma aplicação web, através da modelação, configuração e publicação de um diagrama de processo de negócio sem quaisquer requisitos de programação. Para alcançar esse objectivo, o BizAgi traduz um ciclo de vida completo de um processo de negócio, através das etapas: Model, Automate, Execute, e Improve. Cada uma dessas fases é gerida por diferentes componentes, que permitem, através de um ambiente gráfico e dinâmico, a implementação de uma solução baseada em processos.

O primeiro passo para a criação de uma solução baseada em BizAgi é a identificação dos processos. Esta funcionalidade é adquirida com o módulo Process Modeler, e permite a construção de diagramas e a documentação dos processos de negócio, apresentando-os graficamente através da notação bastante conhecida BPMN. Com o BizAgi, a fase de desenho e documentação do processo corresponde à utilização do Process Modeler, depois é utilizado o BizAgi Studio para inserir toda a informação.” (Cerqueira, 2010, 25-26)

A sociedade de informação apresenta várias vantagens para o crescimento organizacional, mas também inúmeros desafios no que respeita à proliferação informacional. Torna-se, cada vez mais direta a aproximação entre a gestão de informação e o conceito de ecossistema organizacional:

“... sistema composto por atores e organizações, [...] no qual os fluxos de informação e recursos permitem a conectividade e interatividade contribuindo para um novo modelo de gestão” (Mars, Bronstein, Lusch, 2012, 274).

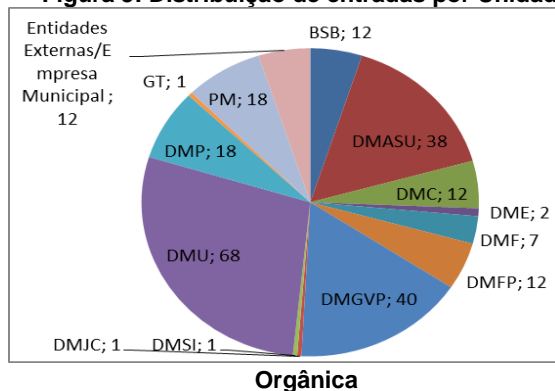
À luz desta analogia, é reconhecível a importância dos fluxos de informação no âmbito da definição

estratégica do modelo de gestão da organização, contexto no qual a modelação de processos se perfila como uma ferramenta de apoio à exploração do meio ambiente organizacional.

2. DA TEORIA À PRÁTICA:

A Câmara Municipal do Porto conta com uma carta de serviços que compreende um elenco de 402 entradas (fig. 3). Numa primeira análise, foi possível verificar que nem todos os serviços correspondiam, por si só, a um processo de negócio. Em vários casos, o título do serviço correspondia a um assunto ou a um título atribuído a um tipo de documento.

Figura 3: Distribuição de entradas por Unidade



Sendo assim foi necessário definir critérios de modelação, pois não seria exequível modelar todos os processos de negócio da CMP numa primeira fase.

Como os objetivos estratégicos da modelação de

processos passam por conhecer o funcionamento interno da organização e servir como etapa no desenvolvimento do SI-AP, foram selecionados como prioritários para a modelação, os processos de negócio com mais impacto no cidadão. A definição da metodologia de trabalho passou pela criação de equipas de trabalho multidisciplinares com conhecimentos na área da modelação de processos, mas também com o apoio de dois colaboradores do INESC (Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores) que integram essas equipas internas. A cada equipa encarregada da modelação juntam-se pivôs do serviço “dono” do processo de negócio em causa. A equipa de gestão preparou previamente um glossário comum de modo a que todos os membros das equipas de trabalho estivessem em “sintonia” sobre as definições dos principais conceitos utilizados nesta área.

Uma vez que as equipas de modelação de processos “partiram para o terreno” a fim de proceder à identificação das atividades, intervenientes, objetos informacionais, prazos, etc., percebemos que aquando dessa abordagem aos serviços existiriam outras informações que deveriam ser recolhidas, que dariam não só resposta à modelação, mas também a outras questões de organização e disponibilização da informação.

Foi então elaborada uma folha de recolha de informação (fig. 4) que permitiu, para cada processo de negócio, identificar o serviço, as suas principais funções e o método de organização da informação do serviço.

Designação	Principais Atividades	Intervenientes no Atividade	Legislação que regula as atividades	Existe modelo?	Elementos técnicos	Principais objetos informacionais presentes no processo (selecione os dados)
1	Recolha de dados e elaboração de respostas para					
2	Confirmação de serviços a realizar	DMUC				
3	Registo de pedidos de aplicação de ACESSO e Desempenho	DMUC				
4	Envio de dados de controlo e melhoria	DMUC				
5	Documentação de pedidos para empresa					
6	Subscrição de serviços	DMUC				
7	Realização de serviços	Empresa subscritora				
8	Deposição de respostas em escanero	Empresa subscritora				
9	Registo dos dados de execução de serviços no trabalho	Empresa subscritora				

Figura 4: Folha de recolha de dados

Em relação aos processos de negócio, foram elencadas as principais atividades e os seus intervenientes, legislação de suporte às atividades e os principais objetos informacionais. Foram ainda identificadas as fontes de informação: aplicações, bases de dados, ficheiros vários de suporte à execução dos processos de negócio e os conjuntos informacionais que os compõem.

Nesta folha de recolha de dados é também proposta para cada processo de negócio uma correspondência com o Plano de Classificação da Informação Arquivística para a Administração Local - Macroestrutura Funcional (MEF) que será abordado noutra ponto desta reflexão.

Na abordagem feita aos serviços “donos” dos processos de negócio, as equipas de modelação utilizaram diversas estratégias entre as quais destacamos as entrevistas, a dinamização de sessões “post-it”

(identificação e encadeamento das atividades com recurso à colocação de “post-it” numa parede) e o acompanhamento em tempo real da execução de um processo de negócio.

A criação da folha de recolha de dados permitiu não só a uniformização da informação recolhida mas também a sua posterior utilização para criação de um documento onde foram identificadas as oportunidades de melhoria no contexto da modelação de processos. Nestes relatórios preliminares são identificadas as situações atuais passíveis de melhoria, são apresentadas propostas e os impactos esperados nos serviços.

O avançar dos trabalhos de modelação permitiu à Câmara Municipal do Porto identificar três eixos de intervenção que compreendem:

- Procedimentos:
 - Uniformização / convenção da assinatura dos documentos;
 - Uniformização do procedimento de notificação / comunicação com o cidadão;
 - Uniformização e criação de regras de submissão online;
 - Revisão dos critérios de autenticação na plataforma online;
 - Definição de procedimento relativo à submissão e tramitação dos processos
 - Definição do procedimento relativo ao reaproveitamento de elementos do processo documental.
- Integração e Interoperabilidade:
 - Disseminação do aplicativo de gestão de taxas municipais;
 - Uniformização/ automatismo da faturação;
 - Interoperabilidade do sistema de gestão documental da CMP com o Portal do SIRJUE;
 - Reforçar a interoperabilidade da plataforma de submissão online com o sistema de gestão documental da CMP;
- Necessidades dos utilizadores:
 - Melhorar mecanismo/ funcionalidade no sistema aplicacional que assegure o controlo de prazos / tarefas;
 - Implementação de infraestruturas de rede nos ecocentros;
 - Simplificação de procedimentos;
 - Gestão dos pedidos de trincheiras/ cadastro viário (SIG - georreferenciação).

Tal como já referido, um dos objetivos da CMP passa pela articulação entre as TI e os processos de negócio. Para implementar tecnologias que suportam a execução e a gestão dos processos foi necessário o desenho dos mesmos com recurso a uma notação própria. A opção foi a utilização do BPMN – Business Process Modelling Notation, representada através de uma ferramenta

opensource Bizagi. (fig.5)

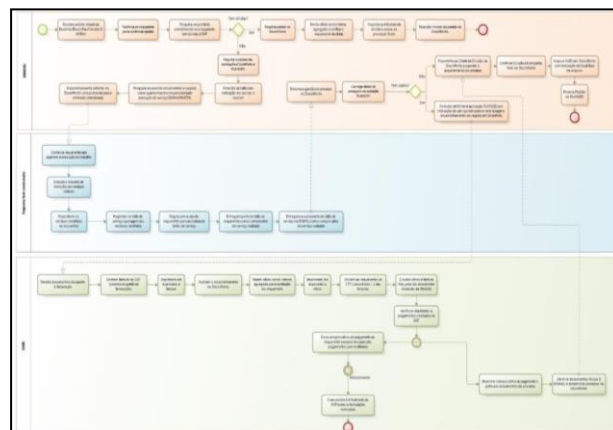


Figura 5: Exemplo da modelação de um processo de negócio em BPMN

Contrariamente a uma visão de organização mais tradicional, uma organização orientada a processos oferece uma visão transversal de toda a organização, uma visão global de todo o processo de negócio e abrange várias unidades orgânicas. Uma organização orientada a processos permite clareza na atribuição de responsabilidades dos envolvidos, maior entendimento da organização, rápida adaptação a mudanças, controlo do desempenho dos processos e uniformização dos mesmos.

3. APOIO DA MODELAÇÃO À IMPLEMENTAÇÃO DE PLANOS DE CLASSIFICAÇÃO: A MEF - PCIAL

A modelação de processos de negócios permite mapear atividades e objetos informacionais, podendo aferir a partir daqui um mapa informacional completo da organização. Este posicionamento fornece à equipa uma perspectiva adequada para o desenho e implementação de estruturas classificativas de informação.

A par disso, é objetivo da Câmara Municipal do Porto trilhar um caminho que permita a certificação do seu Sistema de Informação. Neste sentido, muitas das atividades do projeto cap@CIDADE foram desenhadas de forma a corresponder a alguns dos serviços previstos pela Moreq2010. (fig. 6)

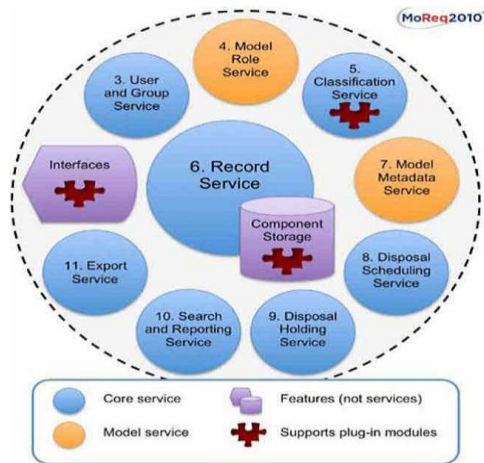


Figura 6: Serviços Moreq2010

O cumprimento dos preceitos da Moreq2010 implica a implementação de um conjunto de serviços, dos quais salientamos os mais trabalhados em sede do projeto cap@CIDADE:

- “Serviço de Sistema, conjunto de funcionalidades básicas comuns a todos os serviços, necessárias para a execução dos mesmos, segundo um modelo orientado para a gestão do ciclo de vida dos documentos
- Serviço de Classificação, conjunto de funcionalidades que garantem a capacidade de gerir e aplicar planos de classificação documental
- Serviço de Registo de Documento, que constitui o elemento distintivo e agrupa o conjunto de funcionalidades essenciais para a gestão documental, através dos quais formaliza a fase de captura dos documentos, permitindo a sua organização através da gestão das agregações. Este serviço constitui o módulo central, pelo que não pode ser partilhado com outros sistemas
- Serviço de Metadados, modelo de referência orientador da definição do conjunto de dados informativos sobre cada um dos objetos existentes no sistema
- Serviço de Seleção e Eliminação, conjunto de funcionalidades que garantem a capacidade de cumprir os prazos de conservação e o destino final, decorrentes das políticas de avaliação documental expressas na Tabela de Seleção de Documentos
- Serviço de Retenção, conjunto de funcionalidades que garantem a implementação das políticas necessárias à salvaguarda e preservação de documentos, de acordo com exigências administrativas ou legais; “ (António, 2012, 42)

Estes serviços constituem a prioridade 1 do projeto cap@CIDADE, sendo que a equipa técnica tem procurado, sobre os mesmos, garantir a recolha de informação necessária. Esta recolha de informação tem-se baseado num processo de entrevistas a distintos atores organizacionais, das quais são extraídos modelos de atividades e objetos, mas também uma base de informação partilhada para a futura implementação

destes serviços.

Em concreto, a organização assumiu na sua candidatura ao SAMA que iria implementar um plano de classificação para informação de natureza administrativa, estando disponível para orientar este trabalho pelas premissas previstas para o MEF-PCIAL.

Do primeiro contacto da equipa de desenvolvimento desta ferramenta surgiram algumas questões de índole conceptual, pelo que foi arquitetada uma estratégia de análise ao plano de classificação. Numa primeira fase foram utilizados os modelos de processos da Gestão da Qualidade no sentido de apurar quais os objetos informacionais existentes para um potencial cruzamento com as classes da MEF-PCIAL.

Rapidamente, foi possível verificar que os modelos estavam a um nível macro e que seria necessário buscar informação a um nível mais detalhado. Assim sendo, o recurso foi utilizar informação legal acerca das competências de cada unidade orgânica da Câmara Municipal do Porto e cruzar a mesma com as classes MEF-PCIAL (fig.7).

Unidade Orgânica	Emprego	Processo do Registo/Arquivo	Processos de resposta	Código MEF	Título MEF
7	Assegurar a regularidade financeira na realização de despesas e operacionalizar o pagamento das contas de contabilização e faturas locais.	Processo de resposta	Processos de resposta	200.10.01	Processamento de despesas de aquisição
8	Assegurar as operações de realização de despesas e emitir os respectivos ordens de pagamento.	Processo de resposta	Processos de resposta	200.10.02	Processamento de despesas de
9	Elaborar e controlar as contas operativas, mensais, anuais, parciais, valores e outros documentos à guarda de registo.	Processo de resposta	Processos de resposta	200.10.03	Processamento de despesas de
10	Formular e realização de balanços mensais ao longo do exercício.	Processo de resposta	Processos de resposta	200.10.04	Processamento de despesas de
11	Controlar e processar as operações de tributação.	Processo de resposta	Processos de resposta	200.10.05	Processamento de despesas de
12	Elaborar o plano mensal de tributação.	Processo de resposta	Processos de resposta	200.10.06	Processamento de despesas de
13	Preparar o orçamento anual, suas alterações e revisões, bem como a conta de gestão.	Processo de resposta	Processos de resposta	200.10.07	Processamento de despesas de
14	Preparar os documentos contabilísticos e de prestação de contas.	Processo de resposta	Processos de resposta	200.10.08	Processamento de despesas de
15	Preparar e difundir informações visando o controle de execução orçamentária.	Processo de resposta	Processos de resposta	200.10.09	Processamento de despesas de
16	Garantir a uniformização de critérios de despesas.	Processo de resposta	Processos de resposta	200.10.10	Processamento de despesas de
17	Proceder ao controle de execução orçamentária.	Processo de resposta	Processos de resposta	200.10.11	Processamento de despesas de

Figura 7: Análise MEF

O resultado desta primeira análise foi positivo e daí a decisão de aderir à implementação do plano de classificação proposto. Contudo, a organização carecia de um nível de conhecimento ainda mais detalhado relativamente aos seus fluxos de produção informacional, garantindo uma perspetiva adequada a quem utiliza o plano de classificação.

Perfilou-se, então, a possibilidade de levar a cabo a atividade da modelação de processos de negócio, através da qual, conseguimos conhecer não só o posicionamento de cada objeto informacional no seu processo, como também a existência de outras estruturas classificativas existentes na organização e com as quais o MEF-PCIAL terá de coexistir.

A título de exemplo, podemos dar nota que a organização já possui um controlo de assuntos atribuídos no aplicativo de gestão documental, que terá de ser reformulado mas mantido, pelo que a equipa de trabalho teve como próxima missão o mapeamento destes termos para cada classe da MEF-PCIAL (fig. 8), tentando extrair deste exercício a listagem total de séries documentais produzidas pela Câmara Municipal do Porto.

PROCESSO - Tipologia	ASSUNTO	Código MEF	Classe	Observações	Série (Partida)	Série (ZAP)
PROCESSAMENTO E REGISTRO	Desenvolvimento de embargo	300.30.438	Finalização de operações Lubrificação		300 Finalização	Processo de inspeção com alvará (sem alvará)
PROCESSAMENTO E REGISTRO	Determinação de medidas de tutela	300.30.438	Finalização de operações Lubrificação		300 Finalização	Processo de inspeção com alvará (sem alvará)
PROCESSAMENTO E REGISTRO	Sítio de auditoria pública	300.30.438	Finalização de operações Lubrificação		300 Finalização	Processo de inspeção com alvará (sem alvará)
PROCESSAMENTO E REGISTRO	Sítio de execução cível	300.30.438	Finalização de operações Lubrificação		300 Finalização	Processo de inspeção com alvará (sem alvará)
PROCESSAMENTO E REGISTRO	Sítio de medidas de tutela voluntária	300.30.438	Finalização de operações Lubrificação		300 Finalização	Processo de inspeção com alvará (sem alvará)
PROCESSAMENTO E REGISTRO	Sítio de procedimentos	300.30.438	Finalização de operações Lubrificação		300 Finalização	Processo de inspeção com alvará (sem alvará)
PROCESSAMENTO E REGISTRO	Insular entrada no imóvel	300.30.438	Finalização de operações Lubrificação		300 Finalização	Processo de inspeção com alvará (sem alvará)
PROCESSAMENTO E REGISTRO	Nota de pagamento de taxa de inspeção periódica	300.30.438	Finalização de operações Lubrificação		300 Finalização	Processo de inspeção com alvará (sem alvará)
PROCESSAMENTO E REGISTRO	Informação de embargo	300.30.438	Finalização de operações Lubrificação		300 Finalização	Processo de inspeção com alvará (sem alvará)

Figura 8: Cruzamento das Classe MEF-PCIAL com listagem de assuntos CMP

Esta análise apontou o caminho futuro para a implementação do plano de classificação no sistema tecnológico de gestão documental da Câmara Municipal do Porto, tornando-se claro que a MEF-PCIAL terá de conviver com a lista de termos já familiares ao contexto organizacional. Isto é, com este exercício foi possível categorizar ao certo o que constitui, daquela listagem de termos, um assunto ou uma série e, ainda, aquilo que constitui apenas ruído informacional.

O passo seguinte, é apresentar esta análise às unidades orgânicas produtoras e, conjuntamente, validar uma tabela final de informação composta por: unidade orgânica, classe MEF-PCIAL, assunto descritivo e séries documentais.

A modelação potenciou um acesso direto aos atores organizacionais bem como às atividades que desempenham e este contato revelou-se essencial para desenhar uma lógica de implementação do plano de classificação.

CONCLUSÕES

As organizações, sejam elas públicas ou privadas, perseguem o benefício máximo dos avanços tecnológicos, na expectativa de com isso aumentar índices de produtividade, contribuir para a crescente satisfação do cliente ou cidadão, e reduzir custos financeiros.

O porquê de dar preferência a estas variáveis tem, em grande parte, relação com a visibilidade das mesmas. Por outro lado, as variáveis menos visíveis como a gestão da mudança dentro de uma cultura organizacional ou produção silenciosa de informação passa muitas vezes despercebida.

Contudo, os objetivos estratégicos das organizações, no que toca a sistemas tecnológicos e a sistemas de informação, começam a ter um novo desenho.

É o caso da Câmara Municipal do Porto que, através do projeto cap@CIDADE, ensaia uma aproximação entre as variáveis visíveis e invisíveis de um sistema aberto e em permanente evolução.

A consciência de que a organização necessita de trilhar um caminho para a construção de um ambiente de informação partilhado e coeso fundamentou a união de

áreas técnicas, tradicionalmente, distantes, como a gestão do atendimento e processos, a informática e os arquivos.

Este aspecto relembra o desenho do próprio corpo científico da Ciência da Informação, em que se revê um verdadeiro espírito de trans- e multidisciplinariedade (Fig.9).

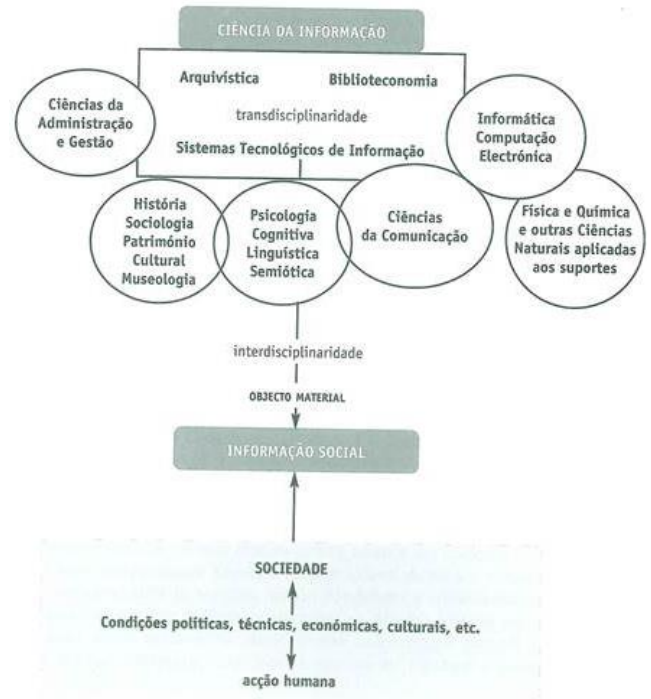


Figura 9 – Campo da Ciência da Informação^v

A modelação de processos de negócio, sendo uma área muito próxima e trabalhada no âmbito do planeamento de sistemas de informação tecnológicos contribuiu, neste caso, para a recolha pura do mapa informacional da organização, constituindo assim uma colaboração e utilização de conhecimentos e ferramentas que agrupam várias áreas de intervenção organizacional.

O projeto ainda se encontra numa fase média da sua execução, sendo que a modelação de processos de negócio está a ser realizada por fases, tal como referido anteriormente.

Contudo, deste projeto advém o desafio da constituição de um modelo de gestão organizacional que se perpetue no tempo de forma incremental e evolutiva, em prol de benefícios para o cidadão e para a organização.

“Um grupo pode possuir mais ou menos informação de grupo do que os seus membros. Um grupo de animais não sociais, reunidos temporariamente, contém muito pouca informação de grupo apesar de os seus membros poderem possuir muita informação como indivíduos. Isto acontece porque apenas uma ínfima parte daquilo que um membro faz

é notado pelos outros e influencia as acções deles de uma forma que vai além do grupo. Por outro lado, o organismo humano contém, com toda a probabilidade, muito mais informação do que cada uma das suas células. [...] Uma das lições deste livro é que qualquer organismo é mantido nesta acção através da posse de meios para a aquisição, uso, retenção e transmissão de informação”

(Norbert Wiener, 1948, Cybernetics, 158)

REFERÊNCIAS

António, Rafael – Desafios profissionais da gestão Documental. Lisboa: Edições Colibri, 2008. ISBN: 978-972-772-941-8

António, Rafael – A gestão Documental na perspectiva da MoReq2010. Lisboa: Edição de Autor, 2012.

Câmara Municipal do Porto - Candidatura ao Programa Compete – SAMA 2013-2015. Porto, 2013.

Castells, Manuel - A sociedade em rede: a era da informação: economia, sociedade e cultura. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2000.

Castells, Manuel - Galáxia internet: reflexões sobre internet, negócios e sociedade. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2001.

Castells, Manuel. Comunicação móvel e sociedade: uma perspectiva global. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2007.

Cerqueira, Marcelo. – Ambiente de modelação e configuração de processos. Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, 2010. [Consult. em 29/10/2014: <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/61587/1/000148678.pdf>]

Choo, Chun Wei - Gestão de informação para a organização inteligente. Lisboa: Editorial Caminho, 2003. ISBN:972-21-1506-5

Mars, Matthew; Bronstein, Judith., Lusch, Robert. - The value of a metaphor: Organizations and ecosystems. USA: Elsevier, 2012.[Consult. 28 de Outubro de 2014]. Disponível em www.elsevier.com/locate/orgdyn

Morville, Peter., Rosenfeld, Louis. Information Architecture for the world wide web e Louis Rosenfeld. USA: O'Reilly Media, 2006. [Consult. Em 28 de Outubro de 2014]. Disponível em [http://books.google.pt/books?id=2d2Ry2hZc2MC&printsec=frontcover&dq=Morville,+P.,+Rosenfeld,+L.,+\(2006\).+Information+Architecture+for+the+world+wide+web+e+Louis+Rosenfeld,+USA,+O%27%80%99Reilly+Media.&hl=en&sa=X&ei=cizU9BO8J3TBezKgKgB&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.pt/books?id=2d2Ry2hZc2MC&printsec=frontcover&dq=Morville,+P.,+Rosenfeld,+L.,+(2006).+Information+Architecture+for+the+world+wide+web+e+Louis+Rosenfeld,+USA,+O%27%80%99Reilly+Media.&hl=en&sa=X&ei=cizU9BO8J3TBezKgKgB&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false).

Pinto, Manuela – PRESERVMAP: Um roteiro na era digital. Porto: Edições Afrontamento, 2009. ISBN: 978-972-36-1070-3

Silva, Armando; Ribeiro, Fernanda - Das “ciências documentais” à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Edições Afrontamento: 2002. ISBN: 972-36-0622-4

Silva, Alberto., Videira, Carlos - UML: metodologias e ferramentas case – Volume 1. Lisboa: Centro Atlântico:

2005. ISBN: 978-989-615-061-7

Silva, Alberto., Videira, Carlos – UML: metodologias e ferramentas case – Volume 2. Lisboa: Centro Atlântico: 2005. ISBN: 978-989-615-061-7

Wiki do Curso de Gestão Estratégica de Processos de Negócios IEC-PUC-BH. [Consult. em 28/10/2014]<http://www.sustentare.net/site/wp-content/uploads/2014/02/Glossario-Gest%C3%A3o-por-Processos.pdf>]

ⁱ “Conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/pela interacção social, passíveis de serem registadas num qualquer suporte material e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direccionada.” - Silva, Armando; Ribeiro, Fernanda. Das “Ciências Documentais” à Ciência da Informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Edições Afrontamento, 2002. <http://www.ccje.ufes.br/dci/deltci/index.htm>

ⁱⁱ Wiki do Curso de Gestão Estratégica de Processos de Negócios IEC-PUC-BH

ⁱⁱⁱ “Integrado no QREN, o COMPETE - Programa Operacional Factores de Competitividade - visa criar dinâmicas alinhadas para um objectivo comum: a melhoria sustentada da competitividade da economia no quadro de um desafio europeu e global.

Para este desígnio contribui a combinação de factores de competitividade que possam fortalecer a iniciativa empresarial como a I&DT, a inovação e a redução de custos de contexto através de uma Administração Pública de maior qualidade.

Com recursos fortemente concentrados em torno destas prioridades; com prazos de decisão ajustados às necessidades reais dos agentes económicos; com regras claras e bem definidas de ampla divulgação, e com objectivos e metas qualificados, o COMPETE desafia as empresas, as associações empresariais, as entidades do Sistema Científico e Tecnológico e a Administração Pública, para um objectivo partilhado: criar um Portugal mais competitivo e mais moderno.” Retirado de <http://www.pofc.qren.pt/compete> [Disponível em 30/10/2014]

^{iv} Retirado de <http://www.bpmn.org/> [Disponível em 29/10/2014]

^v Silva, Armando.; Ribeiro, Fernanda - Das “Ciências Documentais” à Ciência da Informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Edições Afrontamento: 2002. ISBN: 972-36-0622-4. p. 80