

11º Encontro Nacional de Arquivos Municipais

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

Marta Brandão | Marta Costa
Esposende, Novembro de 2014



Sumário

- **O PROJETO CAP@CIDADE NA CÂMARA MUNICIPAL DO PORTO**
- **CONTEXTO INFORMACIONAL DA ORGANIZAÇÃO**
- **CONHECENDO A MODELAÇÃO DE PROCESSOS**
- **DA TEORIA À PRÁTICA**
- **ANÁLISE: MEF-PCIAL**
- **CONCLUSÃO**

cap@CIDADE

Sama 13
Sistema
de Apoio
à Modernização
Administrativa

cap@Cidade Cid@ta
Inovar para o cidadão
Informação para todos

| Co-financiadores



| Promotores



cap@CIDADE - objetivos

Trata-se de um projeto que visa o alinhamento organizacional da CMP, de acordo com políticas e princípios uniformes e transversais, permitindo assim a operacionalização de iniciativas que fomentam a gestão inovadora e eficiente da autarquia.



Para a concretização deste projeto é essencial a participação ativa de todos os serviços da autarquia por forma a garantir um sistema único, eficiente, auto-organizativo e coeso.

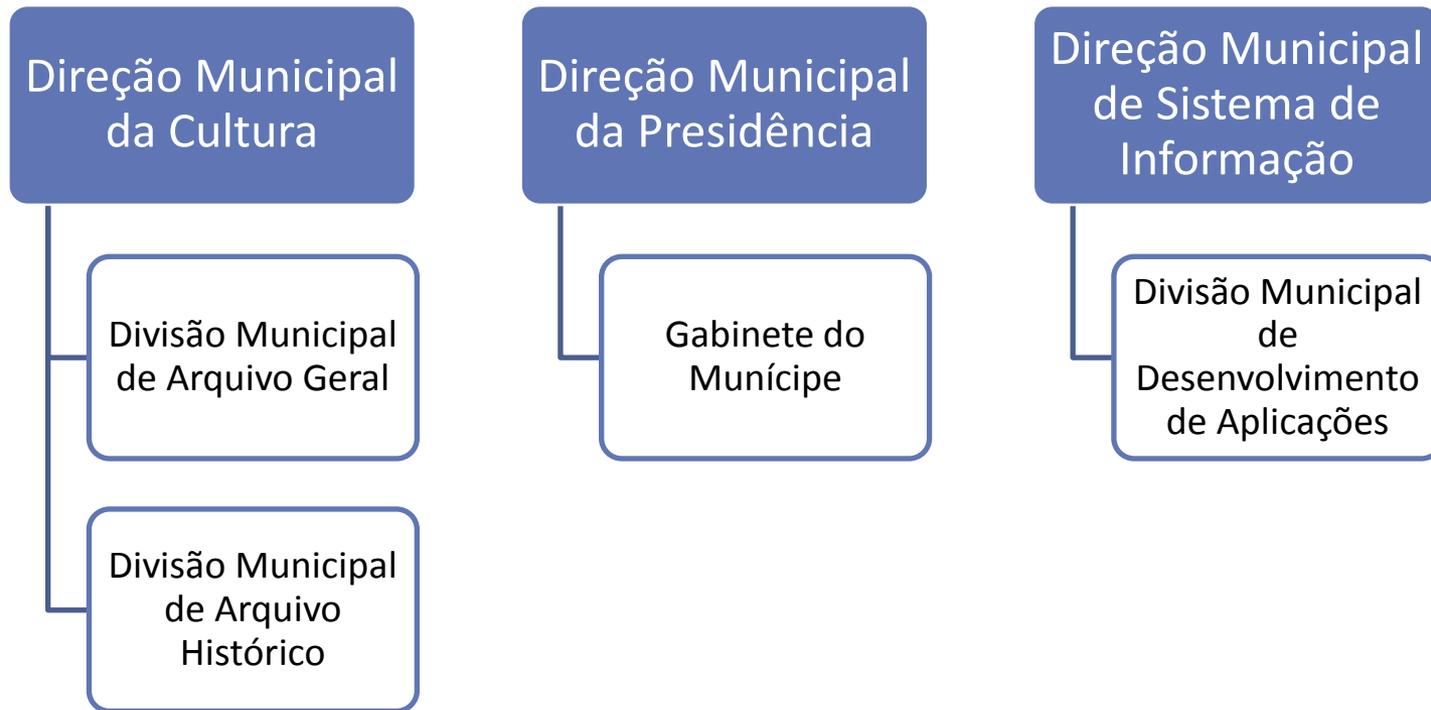
cap@CIDADE - objetivos

Capacitar os cidadãos, a administração e demais agentes.

Disponibilizar serviços ao cidadão/empresa assentes num conceito de administração aberta.

Sustentar a atuação da CMP e a sua prestação de serviços, numa base tecnológica e informacional inovadora.

Gestão de projeto



CONTEXTO INFORMACIONAL DA ORGANIZAÇÃO

Gestão de 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](#))

O Digital e a Organização

o digital alterou alguns dos paradigmas da cultura organizacional, mas em que se refletem essas mudanças?



Produzo com mais rapidez, obtenho informação com mais rapidez?



Quais os benefícios destas mudanças?

CONHECENDO A MODELAÇÃO DE PROCESSOS

cap@CIDADE: atividades

DEFINIÇÃO DA ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO E DE SISTEMAS

IMPLEMENTAÇÃO DA MEF/PCAL

**MODELAÇÃO DE PROCESSOS OPERATIVOS/
ATIVIDADES E RESPETIVOS WORKFLOWS**

**EXPANSÃO DA DESMATERIALIZAÇÃO DE
PROCESSOS OPERATIVOS**

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, pág.4).

Modelação de Processos

- “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, p. 28).**

Modelação de Processos - objetivo

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 objetivos estratégicos de negócio são concretizados em processos” (Videira, Silva, 2008, 151).

BPMN – Business Process Modelling Notation

Event	
Activity	
Gateway	
Flow	

Data

Artifact

Swimlane

Ferramenta Bizagi

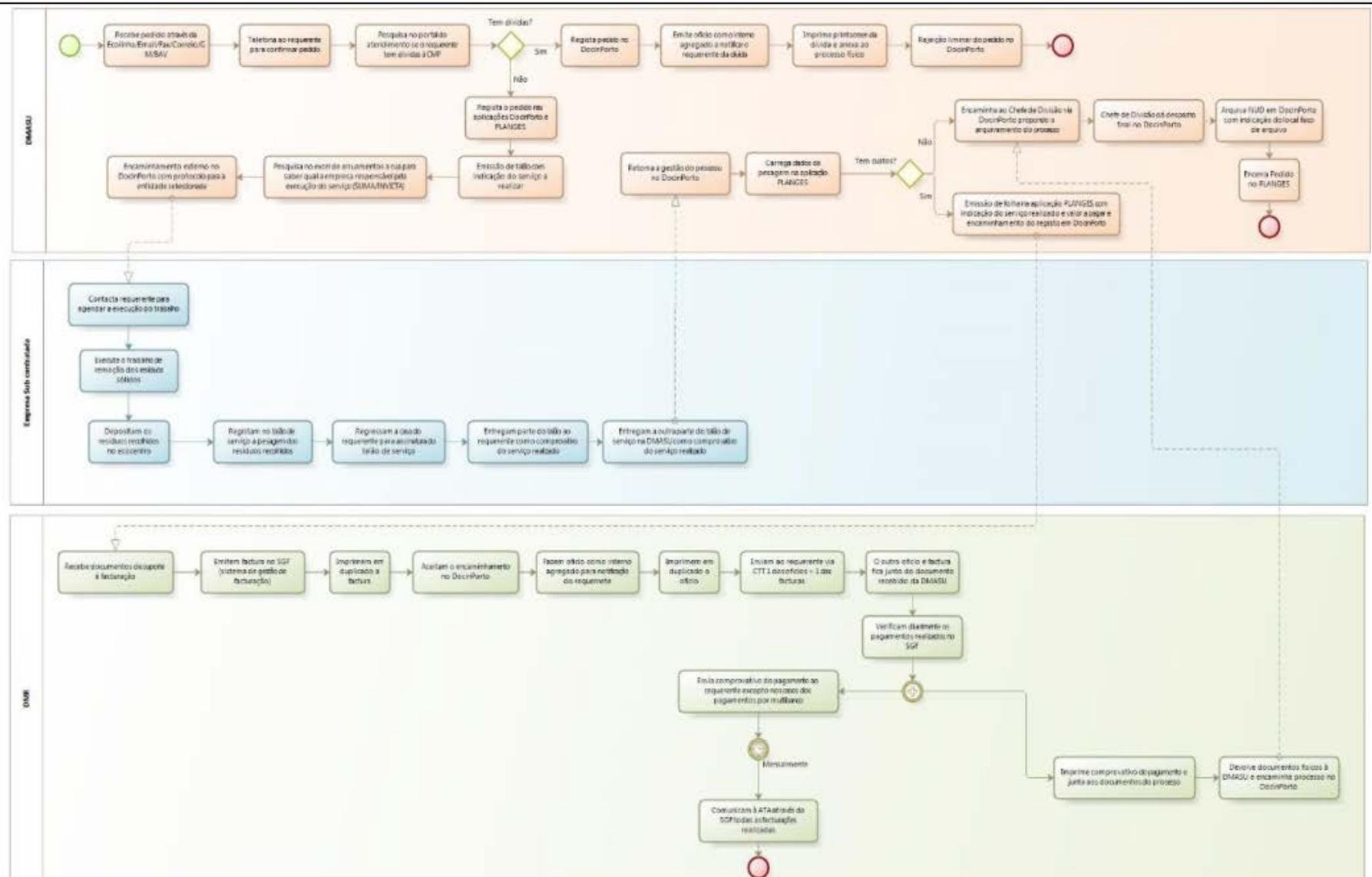
permite modelar, documentar e publicar processos de negócio

suporta integralmente a notação BPMN

permite exportar os dados da modelação para outros tipos de formato, tais como: PNG, PDF, Microsoft Visio, Word e XPD

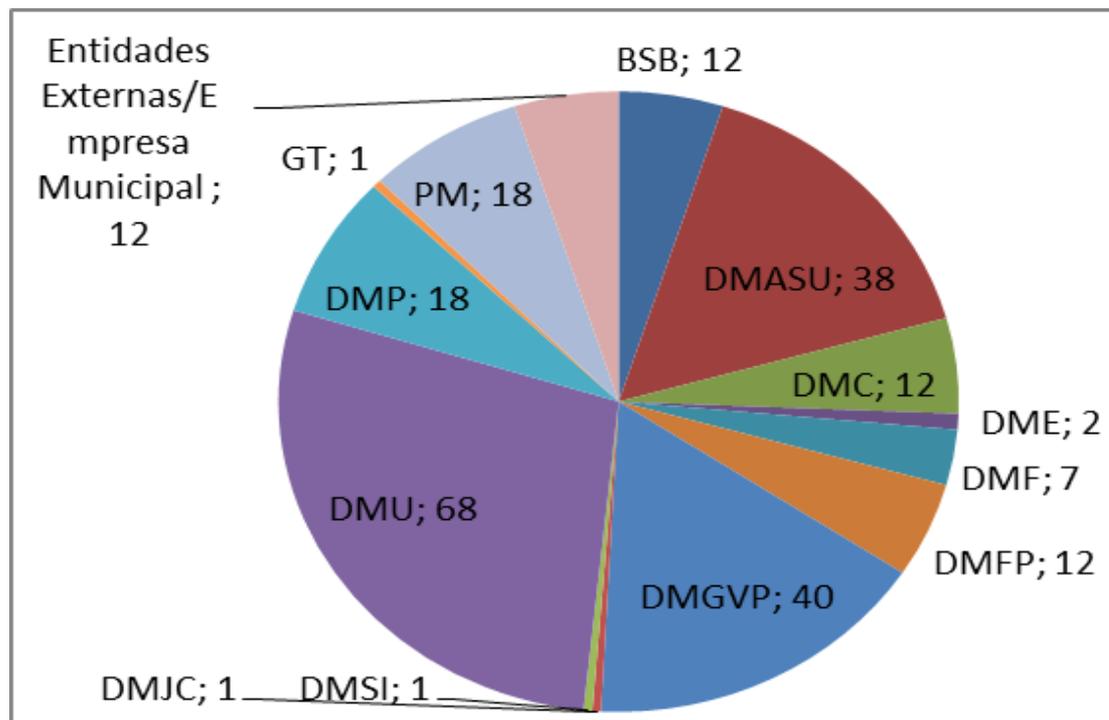
geração automática de uma aplicação web, através da modelação, configuração e publicação de um diagrama de processo de negócio sem quaisquer requisitos de programação

Modelo



DA TEORIA À PRÁTICA:

- A Câmara Municipal do Porto conta com uma carta de serviços que compreende um elenco de 402 entradas



Distribuição de entradas por Unidade Orgânica

identificação

processos

fontes de informação

mapa informacional

corresp.processos_mef

Fontes de informação: Aplicações,Bases de dados, ficheiros vários

Identificação da Fonte	Atividades que suporta	Grupo de Utilizadores	Integra com outras fontes de informação?	Em que formatos existem?	Dono da informação	Responsável pela atualização	Existem diferentes versões? Como é feito o controlo das mesmas?
Tabela de Controlo (acompanha todo o processo)	Atribuição de gestor	Chefe Divisão					
Folha de excel com a data de ofício, DocInPorto - Controlo de prazos	Prazos de notificação	Grupo de administrativos	Não	xls	DMPGU	DMPGU	Versão atualizada, sempre que se cria novo prazo
DocInPorto	Registo do processo Pesquisa de antecedentes	Chefe Divisão Grupo de administrativos Gestores de processos	Não - potencialmente deveria integrar com o SIRJUE	pdf doc	CMP	CMP	Versão atualizada, sempre que se cria novo processo
Portal de Atendimento/ Alvarás de utilização	Pesquisa de antecedentes	Grupo de administrativos Gestores de processos	Consulta	base de dados do portal JPEG	GM DMAG?	GM DMAG?	Não, só a versão original
Portal do Colaborador/ Alvarás de Loteamento	Pesquisa de antecedentes	Grupo de administrativos Gestores de processos	Consulta	JPG xlsx Sharepoint	DMIG	DMIG	Apenas a versão atual
Excel DMEU	Pesquisa de antecedentes	Grupo de administrativos Gestores de processos	Não, consulta local	xls	DMIG	DMIG	Sim
aplicativo com informação urbanística DMIG	Pesquisa de antecedentes	Grupo de administrativos Gestores de processos	?				
Ficheiro manual com atribuição do nº de licença	Pesquisa de antecedentes	Grupo de administrativos Gestores de processos	Ficheiro excel da DMEU ?	Papel	DMU	Não é atualizado	Não é atualizado
Ficheiro de localização no arquivo das licenças	Pesquisa de antecedentes	Grupo de administrativos Gestores de processos	Consulta	xlsx	DMIG DMAG/DMC? Ver a situação dos D's	DMIG DMAG/DMC? Ver a situação dos D's	Apenas a versão atual

Primeiros resultados

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.

Primeiros resultados (cont.)

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;

Primeiros resultados (cont.)

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).

Modelação: 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 perspetiva adequada para o desenho e implementação de estruturas classificativas de informação.

Análise: MEF-PCIAL

Unidade Orgânica	Funções	Processo de Negócio*/serie	Documentos produzidos		Código MEF	Título MEF	
Divisão Municipal de Contabilidade e Controlo Orçamental	Assegurar a regularidade financeira na realização da despesa e supervisionar o cumprimento das normas de contabilidade e finanças locais;	PT-DMFP-02 - Gestão da despesa	Processos de despesa (ordens de pagamentos, informações Faturas	correspondência com MEF	350.10.03	Processamento de despesas de aquisição	
	Assegurar as operações de realização de despesas e emitir as respectivas ordens de pagamento;		Relatório de actividade		350.10.03	Processamento de despesas de	
	Efectuar o controlo das contas bancárias, cheques, vales postais, valores e outros documentos à guarda da tesouraria;		Relatório SGQ		?	?	
			Promover a realização de balanços mensais ao cofre municipal;			350.10.03	Processamento de despesas de aquisição
	Controlar e processar as operações de tesouraria;					350.30.02	Reconciliação bancária
			Elaborar orçamentos mensais de tesouraria;			?	?
	Proceder às reconciliações bancárias e conferir os pagamentos e recebimentos com o diário de tesouraria;					350.10.03	Processamento de despesas de aquisição
	Preparar o orçamento anual, suas alterações e revisões, bem como a conta de gerência;					350.30.02	Reconciliação bancária
						150.20.09	Definição orçamental
	Preparar os documentos contabilísticos e de prestação de contas;					Relatório SGQ	?
Propor e difundir instruções visando o controlo de execução orçamental;			Proposta de alteração/revisão orçamental	150.20.07	Elaboração de instrumentos de prestação de contas		
Garantir a uniformização de critérios de despesas;			Resumo Diário de Receita	150.20.09	Definição orçamental		
Proceder ao controlo da execução orçamental;			Resumo Diário de Receita de Tesouraria	150.20.09	Definição orçamental		
			Notas de Débito e Crédito				
			mapa de controlo	150.20.09	Definição orçamental		

Análise MEF

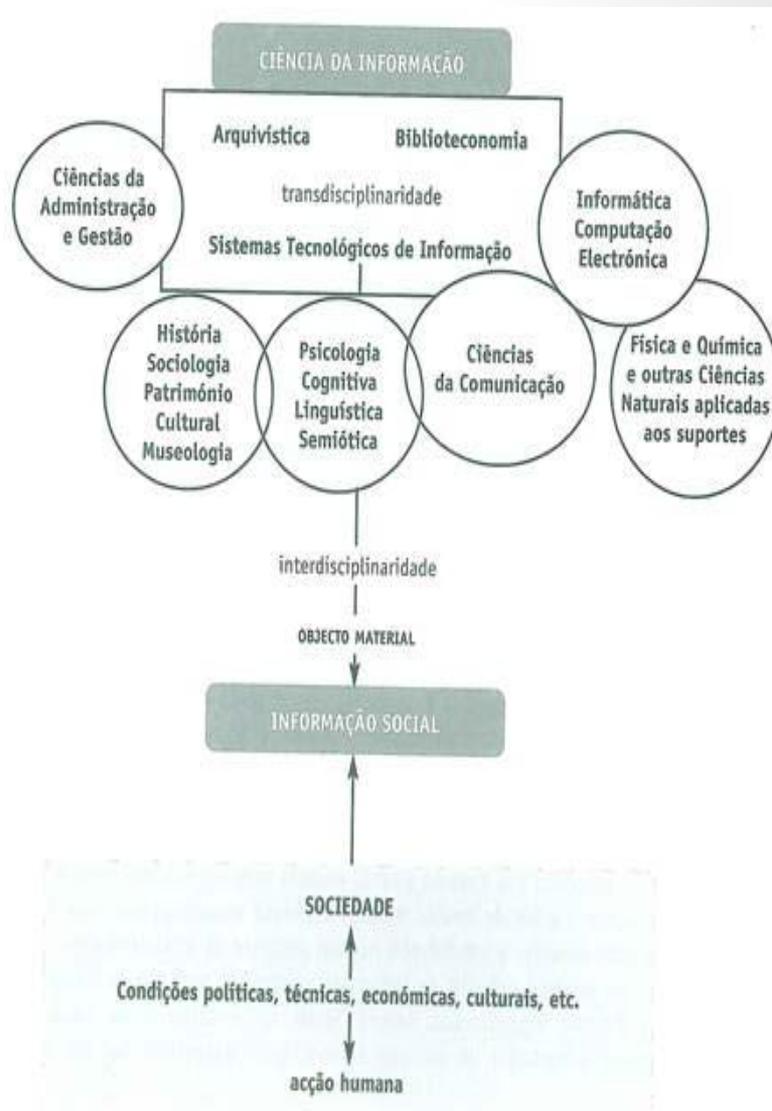
Análise: MEF-PCIAL

PROCESSO - Tipologia	ASSUNTO	código MEF	Classe	Observações	Série (Portaria)	Série (CMP)
FISCALIZAÇÃO E INSPEÇÃO	Desrespeito de embargo	500.10.416	Fiscalização de operações urbanísticas		634 Fiscalização	Processo de inspeção com alvará/sem alvará/
FISCALIZAÇÃO E INSPEÇÃO	Determinação de medidas de tutela	500.10.416	Fiscalização de operações urbanísticas		634 Fiscalização	Processo de inspeção com alvará/sem alvará/
FISCALIZAÇÃO E INSPEÇÃO	Edital de audiência prévia	500.10.416	Fiscalização de operações urbanísticas		634 Fiscalização	Processo de inspeção com alvará/sem alvará/
FISCALIZAÇÃO E INSPEÇÃO	Edital de execução coerciva	500.10.416	Fiscalização de operações urbanísticas		634 Fiscalização	Processo de inspeção com alvará/sem alvará/
FISCALIZAÇÃO E INSPEÇÃO	Edital de medidas de tutela voluntária	500.10.416	Fiscalização de operações urbanísticas		634 Fiscalização	Processo de inspeção com alvará/sem alvará/
FISCALIZAÇÃO E INSPEÇÃO	Extinção do procedimento	500.10.416 500.10.423	Fiscalização de operações urbanísticas Inspeção de elevadores e montacargas		634 Fiscalização	Processo de inspeção com alvará/sem alvará/ 25 Processos de Inspeções de Elevadores
FISCALIZAÇÃO E INSPEÇÃO	Facultar entrada no imóvel	500.10.416	Fiscalização de operações urbanísticas		634 Fiscalização	Processo de inspeção com alvará/sem alvará/
FISCALIZAÇÃO E INSPEÇÃO	Falta de pagamento de taxa de inspeção periódica	500.10.423	Inspeção de elevadores e montacargas		634 Fiscalização	25 Processos de Inspeções de Elevadores
FISCALIZAÇÃO E INSPEÇÃO	Informação de embargo	500.10.416	Fiscalização de operações urbanísticas		634 Fiscalização	Processo de inspeção com alvará/sem alvará/

Cruzamento das Classe MEF-PCIAL com listagem de assuntos CMP

Conclusão

- 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



Referências bibliográficas

- António, Rafael – Desafios profissionais da gestão Documental. Lisboa: Edições Colibri, 2008. ISBN: 978-972-772-941-8
- António, Rafael – A gestão Documental na perspetiva 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 perspetiva 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.++\(2006\).+Informa+Architecture+for+the+world+wide+web+e+Louis+Rosenfeld.+USA,+O%E2%80%99Reilly+Media.&hl=en&sa=X&ei=ciZU9B08J3TBezKgKgB&ved=0CB0Q6AEwAA#v=onepage&q&f=false](http://books.google.pt/books?id=2d2Ry2hZc2MC&printsec=frontcover&dq=Morville,+P.,+Rosenfeld,+L.++(2006).+Informa+Architecture+for+the+world+wide+web+e+Louis+Rosenfeld.+USA,+O%E2%80%99Reilly+Media.&hl=en&sa=X&ei=ciZU9B08J3TBezKgKgB&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>
-