

PLANIFICAÇÃO ESTRATÉGICA E IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE CORREIO ELECTRÓNICO

Tania Marisa Serra, Daniela Castilhos

Doutorandas do Programa de Doutoramento Metodologías y Líneas de Investigación en Biblioteconomía e Documentación de la Universidad de Salamanca

RESUMO

Neste trabalho abordamos a Planificação Estratégica e Implementação de um Sistema de Correio Electrónico. Objectivamos a importância da Gestão Electrónica de Documentos e o perfil do profissional para o gerenciamento de correio electrónico. Para tal foram consultadas as câmaras e as bibliotecas municipais de 36 concelhos da Região das Beiras. Os dados obtidos mostram que o Correio Electrónico (*e-mail*) ainda não é visto como fonte de informação e não é tratado como tal, em que necessite tratamento desde o recebimento até a divulgação com critérios definidos. Outros dados vieram mostrar o total despreparo do pessoal envolvido no recebimento e divulgação do correio electrónico, resultado da inexistência de programas de adaptação do pessoal às novas tecnologias. A resposta ao questionamento: *que faço com o correio electrónico nesta organização*, é exemplificado com o modelo utilizado em uma das bibliotecas municipal das Câmaras da Região de estudo. É feita a análise das necessidades no contexto dos argumentos: 1. estratégicos na organização. 2. económicos e financeiros ou comerciais. 3. relacionados com a gestão do projecto. Finalizamos com elementos a considerar sobre o correio e mensagens electrónicas.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão Electrónica de Documentos – Planificação estratégica – Correio electrónico

INTRODUÇÃO

Na temática ORGANIZAÇÃO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO: OS DESAFIOS, OS PROBLEMAS E AS SOLUÇÕES DA TECNOLOGIA do 8º Congresso Nacional de Bibliotecários, Arquivistas e Documentalistas nos propomos apresentar o painel que levará a debates sobre a PLANIFICAÇÃO ESTRATÉGICA E IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE CORREIO ELECTRONICO. Objectivamos destacar a importância da Gestão Electrónica de Documentos (GED) com gerenciamento de correio electrónico (*eletronic mail – e-mail*), recurso tecnológico que surgiu com a finalidade de transferência de informações. Não nos deteremos em tratar de conceitos básicos nesta apresentação, nem do aspecto legal no campo do Direito Informático e do Trabalho, pontos de grande divulgação na mídia, motivados principalmente por despedimentos pelo uso inadequado de correios electrónicos em organizações.

Verificamos que na região centro do território nacional português há o desenvolvimento de Políticas de Tecnologia da Informação e Comunicação específicas ao *e-mail*. Tais instituições regulamentam e reservam o direito a revogação de uso a quem viole tal política. Há muitas vezes uma preocupação desmedida com correntes de mensagens (*chain e-mail*) e *spams*, e o esquecimento para o uso do *e-mail* como documento corporativo. O *e-mail* ainda não é visto como fonte de informação e não é tratado como tal, em que necessite tratamento desde o recebimento até a divulgação com critérios definidos. Dois grandes questionamentos nos foram feitos quando da aplicação de testes medidores do projecto aplicado. O primeiro, a quem cabe o gerenciamento de *e-mails*, ao profissional da Tecnologia Informática ou ao da Documentação?

E o segundo, que faço com o correio electrónico nesta organização? É o que nos propomos responder com a exposição do projecto.

PLANIFICAÇÃO ESTRATÉGICA

Que faço com o correio electrónico nesta organização?

Cabe ao profissional de arquivo planificar estrategicamente o desenvolvimento de um sistema de *e-mail* que assegure a preservação de documentos assim considerados.

A resposta está na análise da necessidade em seu contexto, nos:

Argumentos estratégicos na organização
Argumentos económicos e financeiros ou comerciais
Argumentos relacionados com a gestão do projecto

2.1 Os argumentos estratégicos na organização:

2.1.1 Relacionam contexto estratégico e PGDE

- Metas e objectivos da instituição
- Políticas imperantes na organização

- Utiliza a GED como gestão do conhecimento e da informação (valor estratégico para a instituição)

2.1.2 Identificam factores para a gestão do cambio

- Modernização: e-business, e-records, e-administração
- Necessidades legislativas

2.1.3 Identificam benefícios administrativos

- Serviço entre AAPP e instituição, etc.
- Melhora dos processos administrativos departamentais
- Gestão da informação de forma corporativa
- Benefícios com base em gestão do conhecimento

2.1.4 Identificam os interessados (afectados e 3as partes)

- Mediante a melhora dos processos administrativos
- Infraestructuras para as tecnologias da informação
- Gestão de cambio
- Gestão de documentos

2.1.5 Identificam objetivos e limites

- Alcance
- Resultados
- Obstáculos

2.2 Os argumentos económicos e financeiros ou comerciais

2.2.1 Identificam opcoes apropriadas

- Adaptação de sistemas (modificação do sistema *e-mail*)
- Desenvolvimento de novos sistemas (criação ou compra: criação sistema *e-mail* interno; compra sistema *e-mail* interno, uso dos sistemas: interno e externo, etc.
- Identificam os critérios de valoração (da existência de um ou dois sistemas e da situação actual)

2.2.2 Identificam as opções financeiras com as de contas para alcançar a planificação

- Desenvolvem (se necessário) uma análise DAFO e uma análise de riscos
- Valoram a relação custo/benefícios do projecto (nunca os custos podem ser maiores que os benefícios)

2.2.3 Descrevem os benefícios a obter com o sistema

- Benefícios para a planificação (os cidadãos)
- Benefícios para a instituição
- Benefícios para a gestão de documentos
- Benefícios para o usuário final

2.3 Argumentos sobre gestão do projecto

2.3.1 Identificam os factores críticos de êxito para levar a cabo o projecto

2.3.2 Desenvolvem uma estratégia de gestão do risco para toda a gestão do projecto

2.3.3 Determinam um processo de planificação e de análises para o desenvolvimento do projecto

2.3.4 Planificam o andamento do projecto

- Sistema piloto
- Sistema por fases em toda a instituição
- Sistema por módulos
- Sistema por níveis de funcionalidade (implementados por etapas)

2.3.5 Planificam a continuidade dos processos

2.3.6 Descrevem as responsabilidades de gestão do projecto

2.4 Elementos a considerar sobre o correio e mensagens electrónicas

2.4.1 Conceito ou definição de *e-mail*

2.4.2 Incorporação de *e-mail* ao sistema de gestão ou sistemas de gestão de documentos (convencionais e/ou electrónico)

2.4.3 Manutenção no sistema (migrações, copias, conversão)

2.4.4 Políticas corporativas e directivas sobre *e-mail*

- Responsabilidades sobre a gestão de *e-mail*
- Responsabilidades ou necessidades legislativas
- Datas de transmissão e recepção e outros dados de interesse
- Gestão em sistemas de comunicação externa e interna
- Metadatos (elementos para sua descrição), valoração, segurança, classificação, etc.
- Formação da planilha e implementação do sistema de gestão do correio electrónico, etc.

3 NECESSIDADES ESPECIAIS

Durante a apresentação do painel haverá a necessidade de suporte de informática para projecção do esquema, como finalidade de aproveitamento do tempo, e para o melhor entendimento dos gráficos e esquemas a apresentar.