

Estabelecer os fundamentos às formas de colaboração do futuro

“ A implementação do Sistema Gestão Documental tem vindo a permitir uma gestão integrada da informação o que não só é um desafio e uma característica da Administração Moderna, como constitui um instrumento basilar para a melhoria exponencial do desempenho das instituições ao contar com uma informação correcta, completa e em tempo útil, isto é, uma informação eficaz e eficiente”

Daniela Fernandes, Técnica Superior de Arquivo, S.M.A.S. Porto

Resumo

- **O Cliente**
Serviços Municipalizados de Águas e Saneamento do Porto
- **O Desafio**
Estabelecer os fundamentos às formas de colaboração do futuro, de modo a colocar o cliente dos S.M.A.S. do Porto no centro das atenções, melhorar a qualidade e a comodidade dos serviços, aumentar a eficiência e reduzir custos
- **A Solução**
Uma Plataforma de Colaboração que permitisse numa primeira fase a organização, uniformização e partilha de documentos e fosse concebida de raiz de forma a garantir a escalabilidade e exigências da Administração Moderna
- **Os Resultados**
Processos transparentes a todos os S.M.A.S. do Porto e serviços orientados ao Cliente



Cliente

Os Serviços Municipalizados de Águas e Saneamento do Porto foram **criados a 1 de Abril de 1927** e têm como missão melhorar a qualidade de vida dos portuenses e o ambiente da cidade do Porto, através de um serviço de excelência que garanta o fornecimento constante de água com qualidade e o tratamento completo das suas águas residuais.

No cumprimento da intenção firme de melhoria de qualidade de vida de todos os Portuenses, os SMAS do Porto disponibilizam, ao cliente em geral ou a particulares, um vasto leque de serviços, que vão desde a Apreciação de Projectos de Redes Prediais de Abastecimento de Água e de Águas Residuais passando pela Ligação à Rede Publica de Saneamento e respectivos Acompanhamentos e Vistorias no que se refere a obras de particulares. Focando, no entanto, a maior parte dos seus esforços na satisfação dos seus mais de **150 mil clientes**, proporcionando todos eles serviços como: Colocação de Contadores, Contrato de Fornecimento de Água, Verificações Técnicas, Substituição de Contadores, Recepção de Leituras. Hoje os S.M.A.S. contam com cerca de **600 colaboradores**, que divididos pelos respectivos departamentos e divisões, contribuem de forma activa para o sucesso dos Serviços.

Objectivos

Racionalização de todo o processamento de informação, controlando de forma exemplar a sua produção, circulação, armazenamento e tratamento;

Melhoria da eficiência do serviço prestado ao mesmo tempo que diminui os custos (menos tempo gasto no registo, na pesquisa e na recuperação da informação, eliminação das duplicações que diminuem os gastos em material e espaço de acondicionamento); Registo controlado de toda a documentação, não só dos documentos recepcionados do exterior, mas também dos produzidos internamente, nomeadamente com a criação e atribuição do NUD – Número Único de Documento;

Classificação de todos os documentos, tendo em conta exclusivamente a sua natureza e não qualquer outro critério, como a sua origem (remetente) ou o serviço destinatário;

Descrição normalizada e especializada dos documentos, tendo em conta o tipo de documento, o que potencia a capacidade de pesquisa;

Gestão da informação por processo;

Possibilidade de consulta e visualização dos documentos em qualquer fase do processo.

A Solução

A intervenção da Doctron consistiu na implementação de uma plataforma de colaboração (Gestão Documental e *Workflow*), que permitisse, numa primeira fase, cumprir os requisitos de organização, uniformização e partilha de documentos de forma segura a todos os Serviços Municipalizados de Águas e Saneamento do Porto.

A entrada de informação no sistema, leia-se de documentos de origem externa, é feita com base em dois métodos: por um ponto de digitalização, seguido do registo e classificação dos documentos digitalizados ou por integração com aplicações de recepção electrónica de documentos (*mail* ou *fax*), conforme se trate de documentos físicos ou em formato electrónico.

A **simplicidade de classificação** e reclassificação reflecte um exaustivo levantamento de todos os tipos de documentos e um enorme esforço no sentido de uniformizar os modelos presentes em toda a organização. A **facilidade de parametrização dos respectivos Perfis de Documentos** garante a flexibilidade necessária à reformulação de procedimentos e à adaptação de todo o sistema a novos requisitos legais ou outros. A **tramitação ou encaminhamento de documentos é imediata e flexível**, utilizando o correio electrónico existente como veículo das notificações e o sistema de Gestão Documental como repositório de toda a documentação já classificada. A **recepção contextualizada** de documentos consiste num único *click* sobre o *link* para o documento. O acto de **apensar documentos internos**, sejam estes, informações ou ofícios, ou de **emitir despachos é realizado nas aplicações Office** (Word, Excel, ...) tão amplamente divulgadas e utilizadas pelos Serviços. A ferramenta de integração com o Office, o DTM, garante por um lado a **comodidade do funcionário dos S.M.A.S.**, pois elimina a necessidade de preenchimento de quaisquer campos de classificação, excepto o número do processo ao qual se destina e por outro **a adesão ao sistema**, pela emissão de um NUD automático e obrigatório em todos os documentos produzidos internamente.

Para além da tramitação de documentos em geral, o registo de tipos específicos de documentos **despoleta de forma automática um processo de workflow**, notificando de imediato o potencial responsável pela execução da próxima actividade.

O percurso, tratamento e regras associadas a este tipo de documento foram **previamente configurados num ambiente gráfico de desenho de processos**, espelhando a tramitação normal do processo. O mesmo ambiente permite a fácil redefinição de processos, que aliada às **capacidades de monitorização e de produção de estatísticas (relatórios de tempos**, de tipos e de quantidades relativos aos processos) do Lotus Workflow fornecem os elementos necessários à **avaliação e melhoria contínua dos Serviços nos S.M.A.S.**

Desta forma, e de acordo com a arquitectura e o **ambiente Web de toda solução**, a **facilidade de localização de um documento e / ou processo** foi incomparavelmente melhorada, quer pela pesquisa nas visualizações pelos campos de classificação, quer pelo **potente motor de pesquisa** (até ao nível do conteúdo do documento).

Apesar da recente implementação, o **agilizar dos mecanismos de colaboração**, a **optimização de circuitos** e a **melhoria de tempos de resposta** são já reconhecidos pelos principais responsáveis pelo sucesso do projecto, os funcionários dos S.M.A.S. Certos, contudo, que o reconhecimento passará, a médio prazo, a vir **do próprio Cliente dos S.M.A.S.**

Ficha Técnica

Alguns Números

1,5 Mês para Análise e Parametrização

1 Mês de Implementação

250 Utilizadores

Software

IBM Lotus® Domino® Utility Server 6.5.1

IBM Lotus Domino Document Manager 6.5.1

IBM Lotus® Workflow™.5.1

Document Type Manager – Ferramentas de sincronização de conteúdos de documentos Microsoft Office e metadados

MasterIndex – Ferramentas de exploração de informação transversal a toda a estrutura

“Informo que a Gestão Documental foi a melhor solução de arquivo, organização e consulta de documentos em formato electrónico, que nos vai permitindo concentrar toda a informação documental. Esta forma de capturar, classificar e disponibilizar documentos, permitiu melhorar o acesso á informação dentro dos SMAS do Porto, evitando a circulação de documentos, e estando devidamente organizados, facilmente os podemos visualizar, através de um click do rato. Foi na minha perspectiva a melhor optimização da circulação de informação, e espero que futuramente esta aplicação esteja disponível também através da Internet, para mais facilmente servirmos os Clientes.”

João Neves, Administrativo, S.M.A.S. Porto



Doctron – Sistemas de Informação, Lda.
<http://www.doctron.net>

