



**Um Novo Modelo de Gestão Documental para a
Escola Superior de Saúde de Santa Maria**

Hugo Miguel da Silva Moreira

Relatório de Estágio

Mestrado em Informação Empresarial

Versão Final

Porto – 2017

**INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DO PORTO
INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO**



**Um Novo Modelo de Gestão Documental para a
Escola Superior de Saúde de Santa Maria**

Hugo Miguel da Silva Moreira

**Relatório de Estágio
apresentado ao Instituto de Contabilidade e Administração do Porto para
a obtenção do grau de Mestre em Informação Empresarial sob orientação
da Professora Doutora Anabela Prista Saraiva Serrano**

Porto – 2017

**INSTITUTO SUPERIOR DE CONTABILIDADE E ADMINISTRAÇÃO DO PORTO
INSTITUTO POLITÉCNICO DO PORTO**

Resumo

O estágio curricular desenvolvido no âmbito da conclusão do Mestrado em Informação Empresarial foi realizado na Escola Superior de Saúde de Santa Maria, situada na cidade do Porto com a duração de 824 horas, compreendidas entre 1 de fevereiro e 30 de junho, sob a orientação da Doutora Anabela Serrano, e da tutora e representante da instituição acolhedora do estágio, a Doutora Ana Paula da Conceição.

O presente relatório é representativo das atividades desenvolvidas no decorrer do estágio, e baseia-se na problemática encontrada e na proposta de resolução que foi criada. A resolução proposta está sustentada com uma fundamentação teórica, de acordo com bibliografia especializada na área em estudo.

A problemática encontrada e colmatada com o trabalho realizado no estágio foi a ausência de um sistema de gestão documental na Escola, que permita que a informação seja criada, organizada e partilhada de forma correta, que seja segura o que levará a uma redução significativa a nível do uso de papel. Para além destes fatores o tempo na pesquisa de informação será menor, o colaborador não necessita de se encontrar nas instalações, a tomada de decisão será potenciada pelo acesso à informação correta no tempo certo, a possibilidade de efetuar cópias de segurança e ainda facilitar na comunicação e colaboração através dos fluxos de trabalho.

Palavras chave: Gestão Documental – Informação - Sistema de Gestão Documental

Abstract

The curricular internship developed in the context of the conclusion of the Masters in Business Information was carried out at the Santa Maria Health School, located in the city of Oporto with a duration of 824 hours, between 1st of February and the 30th of June, under the guidance of the Doctorate Anabela Serrano, the tutor and representative of the institution welcoming the internship, Doctorate Ana Paula da Conceição.

This report is representative of the activities carried out during the internship, and is based on the problems encountered and the proposed resolution. The proposed resolution is supported by a theoretical basis, according to specialized bibliography in the area under study.

The problem found and rectified with the work carried out at the internship was the absence of a document management system in the School that allows information to be created, organized and shared in a correct way, which is safe and that will lead to a significant reduction in the use of paper. In addition to these factors the time in the information search will be shorter, the employee does not need to be in the premises, the decision making will be enhanced by access to the correct information in the right time, the possibility of making backup copies and also facilitate communication and collaboration through workflows.

Key words: Document Management - Information - Document Management System

Agradecimentos

Antes de mais, gostaria de referir que a elaboração deste trabalho não teria sido possível sem a colaboração e empenho de diversas pessoas. Como tal, quero expressar toda a minha gratidão a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para o sucesso desta tarefa. A todos quero manifestar os meus sinceros agradecimentos.

Primeiramente, quero agradecer à Escola Superior de Saúde de Santa Maria, nomeadamente ao Professor Doutor José Manuel Silva, presidente do Conselho de Direção, e à Irmã Ana Paula da Conceição, Representante da Entidade Instituidora e orientadora do estágio curricular, que me aceitou como estagiário durante um período de vinte e duas semanas. Queria também agradecer a todos os colaboradores que de algum modo me transmitiram conhecimentos, compreensão e total disponibilidade que facilitaram o alcance dos objetivos propostos neste projeto de estágio e pela amabilidade e colaboração prestada sempre que solicitada. Foram capazes de me acompanhar, contribuindo para o meu desempenho a nível profissional e pessoal.

Queria também agradecer à Doutora Anabela Serrano, orientadora académica do estágio curricular, que me ajudou na elaboração deste projeto. As notas dominantes das suas orientações foram fundamentais na transmissão de experiências, criação e solidificação de saberes para alcançar o sucesso.

À eterna Escola Superior de Estudos Industriais e de Gestão agradeço por ter sido a minha primeira opção da qual fiz grandes amigos para a vida.

Aos meus colegas e amigos do Mestrado em Informação Empresarial do Instituto de Contabilidade e Administração do Porto pela amizade e companheirismo.

Por último, agradeço à minha família, pela sólida formação e apoio dados até à minha juventude que me proporcionaram a continuidade dos estudos.

Um muito obrigado a todos.

Lista de Abreviaturas

ESEnfSM – Escola Superior de Enfermagem de Santa Maria

ESSSM – Escola Superior de Saúde de Santa Maria

GD – Gestão Documental

IaaS – *Infrastructure as a Service*

NAS - *Network Attached Storage*

PaaS – *Platform as a Service*

PDF – *Portable Document Format*

SaaS – *Software as a Service*

SGD - Sistema de Gestão de Documentos

TI – Tecnologias de Informação

TIC – Tecnologias de Informação e Comunicação

Índice geral

Resumo	ii
Abstract	iii
Agradecimentos	iv
Lista de Abreviaturas	v
Índice geral	vi
Índice de tabelas	viii
Índice de figuras	ix
Capítulo 1 - Introdução	1
1.1. Considerações gerais	2
1.2. Objetivos	3
1.3. Metodologia	4
1.4. Fontes de informação	4
1.5. Estrutura do relatório	5
Capítulo 2 – Apresentação do local de estágio	7
2.1. Breve contextualização histórica	8
2.2. Missão, Objetivos e Visão	9
2.3. Responsabilidade social	10
2.4. Organigrama	11
Capítulo 3 – Problemática	12
3.1. Situação atual na Escola Superior de Saúde de Santa Maria	13
3.2. Análise da situação	14
Capítulo 4 – Revisão da Literatura	17
4.1. Informação, Documento e Documento de Arquivo	18
4.1.1. Informação	18
4.1.2. Documento	19
4.1.3. Documento de Arquivo.....	19
4.2. Gestão Documental	20
4.2.1. Objetivos da GD	21
4.2.2. Ciclo de vida dos documentos	22
4.2.3. Estatísticas relativas à utilização de documentos de Arquivo	24
4.3. Sistema de Gestão de Documentos (SGD)	24
4.3.1. Vantagens de um SGD.....	26
4.3.2. Desvantagens de um SGD	27
4.4. Planificação e implementação de um SGD	28
4.5. Computação na nuvem	30
4.6. Segurança da informação	31
Capítulo 5 – Atividades desenvolvidas	34
5.1. Planeamento e gestão do estágio	35
5.2. Apresentação da Escola	36
5.3. Metodologias de investigação	36
5.3.1. Apresentação dos resultados do inquérito por questionário	36

5.3.2. Entrevistas.....	42
5.3.2.1. Análise dos resultados	44
5.3.2.1.1. Caracterização do SGD existente.....	44
5.3.2.1.2. Relação e o impacto entre o trabalho executado e o SGD	45
5.4. Avaliação e análise de diferentes sistemas de gestão documentais	45
5.4.1. AtoM.....	46
5.4.2. Alfresco.....	46
5.4.3. Office 365	47
5.5. Estudo comparativo	48
5.6. Seleção do <i>software</i> implementado e parametrizado	50
5.7. Demonstração do produto final	51
5.8. Criação do manual de parametrização do Alfresco.....	53
Capítulo 6 – Conclusão.....	54
6.1. Considerações gerais.....	55
6.2. Limitações	58
6.3. Investigação futura.....	58
Referências Bibliográficas.....	60
Apêndices	65

Índice de tabelas

Tabela 1 - Planeamento e gestão do estágio curricular.....	35
Tabela 2 - Pergunta 7 : Quais os procedimentos que considera urgentes alterar na gestão documental na ESSSM?	41
Tabela 3 - Categorias de análise	43
Tabela 4 - Caracterização do sistema atual.....	44
Tabela 5 - Estudo comparativo entre Sistemas de Gestão Documentais	48

Índice de figuras

Figura 1 - Organigrama da ESSSM	11
Figura 2 - Exemplo de um pedido de 2ª via de um certificado (presencialmente)	14
Figura 3 - Exemplo de um pedido de 2ª Via do Certificado: o procedimento esperado (presencialmente).....	16
Figura 4 - Pergunta 1 : Nível de escolaridade.....	37
Figura 5 - Pergunta 2 : O que entende por Gestão Documental?.....	38
Figura 6 - Pergunta 3 : O que entende por software de gestão documental?.....	38
Figura 7 - Pergunta 4 : De entre as vantagens resultantes da utilização do software abaixo enunciadas, selecione as 4 que lhe parecem ser as mais úteis nas atividades quotidianas do seu serviço.....	39
Figura 8 - Pergunta 5 : Considera que um software de gestão documental poderia auxiliar a gestão de informação na ESSSM?.....	40
Figura 9 - Pergunta 6 : Porque considera que não vai auxiliar e em que sentido pode não auxiliar?	40
Figura 10 - Alfresco - Painel de controlo.....	52
Figura 11 - Alfresco: Sistema de Gestão Documental ESSSM	52
Figura 12 - Alfresco - SGD (Pasta Arquivo)	53

Capítulo 1 - Introdução

1.1. Considerações gerais

Com o aumento exponencial da documentação existente nas organizações, e a informação assumindo cada vez mais, um papel crucial no desenvolvimento das organizações, é imperativo que as mesmas adotem a existência de sistemas de gestão documental. As organizações registam todos os seus acontecimentos e factos em documentos que, alguns deles passado algum tempo, possuem valor informativo ou probatório, constituindo a memória da instituição, independentemente de os recursos humanos terem sofrido alterações, como por exemplo, a nível de mudança de funções ou cargos. Para tal, a informação deve ser gerida de forma funcional, para que não haja perda de documentos úteis, sendo por isso necessária a aplicação de uma gestão que armazene o conteúdo de todos os documentos, e que através daquela se perceba em que contexto foi produzido e tratado.

A informação que não é estruturada gera problemas quer ao nível do desempenho, do armazenamento e da produtividade das organizações. Acrescenta-se a estes problemas a falta de uma classificação correta, que leva a irremediável perda de documentos, ou até mesmo à redundância de versões. A tomada de decisão é também afetada pois o tempo que é perdido na criação, na pesquisa e na difusão de informação, leva a que muitas organizações, percam a nível da competitividade perante outras empresas.

Posto isto, e ao longo do relatório todos estes problemas serão novamente abordados de diferentes formas, para que se entenda a urgência da aplicação nas instituições, de uma solução eficaz e eficiente, que consiga efetuar toda a gestão documental que, normalmente é realizada de forma tradicional, mas que não apresente os problemas acima referidos. É a partir deste ponto que aparecem os Sistemas de Gestão de Documentos (SGD) que permitem não só armazenar e recuperar a informação de forma eficaz, acelerando as respostas dadas aos que necessitam de informação, mas também numa redução do consumo de papel. Possibilitam ainda controlar todo o ciclo de vida dos documentos, desde a sua criação até à sua eliminação ou conservação.

Atualmente, as organizações necessitam de mudar de estratégias a nível da gestão documental, pois apesar do processo de aplicação de um sistema de gestão documental diferente do que as empresas possuem, os resultados são compensatórios, são vistos de uma forma positiva por quem utiliza estes sistemas evoluídos e adequados às necessidades dos colaboradores das entidades.

1.2. Objetivos

Tal como foi explicado a execução de uma gestão documental correta baseia-se na criação, tratamento, partilha de informação internamente bem como para o exterior das organizações, entre outros fatores. Pode-se então constatar que a existência de uma aplicação informática que auxilie neste processo é um fator importante pois este está configurado com os requisitos moldados consoante as necessidades da entidade.

O estagiário efetuou um pedido à Escola Superior de Saúde de Santa Maria, para implementar uma aplicação informática que, primeiramente reduza o consumo de papel, devido ao edifício possuir mais serviços, gabinetes e órgãos, o que faz com que os espaços para arquivo de documentos sejam cada vez mais reduzidos. Essa mesma aplicação será para ser utilizada por todos os colaboradores da instituição (pessoal de administração e serviços (PAS) e docentes), de forma a que exista uma uniformização de documentos, controlo de versões, a indexação de ficheiros para facilitar a sua recuperação e, ainda, a redução do tempo nas tomadas de decisão.

Como objetivo para o presente estágio é a implementação de um sistema de gestão documental, para tal, será criada uma nova estrutura de informação, pois atualmente existe uma estrutura redundante, que não é atualizada e que apresenta alguns problemas de gestão de permissões.

O objetivo passará também por melhorar a gestão interna, quer a nível da criação e a redundância de ficheiros, bem como na sua partilha. O Sistema de Gestão Documental a implementar reduzirá também entraves que existem no controlo de versões, nas permissões dos colaboradores, e na recuperação de informação, este último que é considerado um ponto fulcral nas organizações.

Posto isto colocam-se as seguintes questões: a implementação de um Sistema de Gestão de Documentos poderá melhorar a gestão informacional da Escola Superior de Saúde de Santa Maria? O que consideram os colaboradores?

Estas questões serão respondidas ao longo do relatório através de diferentes metodologias, explicadas no ponto seguinte.

1.3. Metodologia

No que diz respeito à metodologia utilizada para a execução deste trabalho foi efetuada uma pesquisa bibliográfica para a contextualização do tema, constituindo assim o Capítulo 4 – Revisão da Literatura.

Tal como está descrito nos objetivos deste trabalho, a opinião dos colaboradores (PAS e docentes) é também relevante para perceber o que, primeiramente, entendem por esta temática, de seguida se consideram que a gestão documental deve ser atualizada, implementando assim um SGD, e quais os procedimentos que consideram urgentes aplicar na instituição. Estes resultados foram obtidos, através da realização por parte dos colaboradores, de um Inquérito por Questionário, que serão apresentados e comentados no Capítulo 5 – Atividades Desenvolvidas.

De forma a obter um resultado mais explícito e concreto foram também realizadas entrevistas a quatro colaboradores, sendo eles: chefe dos serviços administrativos de apoio, a responsável pelo departamento de informática e os restantes dois técnicos de informática. Todos estes colaboradores lidam diariamente com a estrutura de documentos que existe.

Os métodos de investigação utilizados no desenrolar do trabalho foram o Inquérito que permitiu a recolha de dados quantitativos e qualitativos e o Estudo Comparativo que, como método de interpretação, permitiu selecionar o SGD mais adequado à ESSSM.

1.4. Fontes de informação

Neste ponto são demonstradas as diferentes fontes de informação consultadas de várias tipologias e suportes, para a realização deste trabalho.

O motor de busca Google foi o recurso preferencial, através da aplicação de filtros e operadores booleanos com palavras-chave relacionadas com o tema. Os repositórios de acesso aberto foram também bastante consultados, como o *RCAAP*, *RECIPP* e *Scielo*, O gestor de referências bibliográficas *Mendeley* foi o mais utilizado para a pesquisa de literatura, cujos cinquenta documentos foram consultados e guardados numa base de dados privada.

Para além dos sítios acima identificados apresentam-se alguns endereços que foram também consultados de uma forma não tão exaustiva: Google Académico; Google *Books*; bases de dados em texto integral, *Emerald Insight*, *FoldDoc*, *B-On*, entre outros.

1.5. Estrutura do relatório

Relativamente à estrutura do relatório de estágio, este é composto por seis capítulos.

No primeiro capítulo proceder-se-á a uma introdução ao trabalho, sendo que está subdividido em cinco pontos: a introdução, objetivo do trabalho, as metodologias que serão utilizadas, as fontes de informação usadas para a recolha de informação e a estrutura do relatório para organização dos tópicos e dos capítulos.

O segundo capítulo denomina-se “Apresentação do local de estágio” onde é contextualizado a instituição acolhedora do estágio onde este trabalho foi aplicado, seguido de uma contextualização histórica, da missão, objetivos e visão da Escola Superior de Saúde de Santa Maria. É também descrita a responsabilidade social que a instituição possui e termina-se a apresentação da mesma com a sua estrutura orgânica com a descrição dos órgãos de gestão.

No terceiro capítulo é descrita a problemática e o estado atual da gestão documental realizada na ESSSM, através de um diagrama representativo, e ainda um exemplo de um procedimento com os entraves que são colocadas, bem como as soluções para os resolver. É neste capítulo também que se pode verificar outro diagrama com a gestão documental ideal para a instituição após a implementação do Sistema de Gestão Documental.

É no quarto capítulo que se descreve o resultado de toda a revisão da literatura efetuada, com base nas fontes de informação acima descritas, para estudar a temática da gestão documental, dos termos que estão associados, dos sistemas de gestão documental, das suas vantagens e desvantagens, do armazenamento na nuvem, entre outros temas que estão ligados e que são necessários para perceber a realização deste trabalho.

No quinto capítulo são descritas as atividades desenvolvidas neste projeto, começando com o planeamento e gestão do estágio, apresentação da instituição, a execução de metodologias de investigação como o inquérito por questionário e as entrevistas, de forma a encontrar respostas às questões de partida descritas no ponto “Objetivos” deste Capítulo. De seguida avaliam-se e analisam-se três plataformas de gestão documental apresentadas pela instituição, em que o objetivo era escolher a que reunia mais condições, tendo em conta as necessidades da Escola. Posto isto, é apresentado um estudo comparativo, baseado nas plataformas, para ser escolhida a que mais vai ao encontro com os pontos que a instituição pretende. Após estas atividades ainda se demonstra o produto final e, para terminar este capítulo, a criação do manual de parametrização do programa.

No Capítulo 6 são traçadas as conclusões do relatório e da realização do estágio na ESSSM, são apresentadas propostas de melhoria para o futuro, tendo em conta o trabalho que foi implementado e as necessidades não só do Conselho de Direção, mas também de todos os colaboradores da ESSSM.

De seguida apresentam-se as referências bibliográficas de todas as fontes de informação pesquisadas.

No Apêndice 1 é mostrado o manual de parametrização do programa escolhido, criado pelo estagiário, para que se perceba como é possível implementar este sistema em qualquer instituição, e quais os passos a seguir para a sua personalização. É no Apêndice 2 que está descrito o modelo de questionário online e no Apêndice 3 o guião das entrevistas.

Capítulo 2 – Apresentação do local de estágio

A Escola Superior de Saúde de Santa Maria (ESSSM), uma instituição de ensino superior privado, propriedade da Província Portuguesa das Franciscanas Missionárias de Nossa Senhora (PPFMNS), “herdeira” da história e do património formativo da Escola Superior de Enfermagem de Santa Maria, que desde 1952 foi sempre uma referência de qualidade no ensino e na formação pessoal e técnica de profissionais de enfermagem, partilhando a missão e promovendo os princípios e valores da sua matriz fundacional.

Visando adaptar-se aos desafios do presente, ganhando escala e diversificando a formação, a Escola Superior de Enfermagem de Santa Maria transformou-se na Escola Superior de Saúde de Santa Maria, desde o dia 9 de junho de 2016, dando continuidade à formação de Enfermagem, mas abrindo-se a novas formações, designadamente, Fisioterapia e cursos Técnicos Superiores Profissionais de áreas afins.

Inspirado no exemplo e no ideário franciscano, o projeto pedagógico e formativo da ESSSM, que assegura a continuidade do legado da ESEnfSM, visa dar aos futuros profissionais uma formação plural, marcadamente orientada para o serviço aos outros, fundada em princípios valorizadores da pessoa humana e de atenção privilegiada aos mais necessitados e desprotegidos, mas tecnicamente avançada, alinhada com os mais modernos procedimentos na prestação de cuidados, muito envolvida com a comunidade, apostada na internacionalização e no estímulo à transição positiva para o mercado de trabalho.

A Escola Superior de Saúde de Santa Maria, herdeira de um passado relevante, está virada para o futuro e tem como ambição formar no presente os melhores profissionais de amanhã.

2.1. Breve contextualização histórica

Criada em 2016, a ESSSM herdou o património físico e formativo da ESEnfSM, esta resultante da evolução da atividade do ensino da enfermagem iniciado em 1949 no Hospital de Santa Maria (Porto) para dar resposta à necessidade de aperfeiçoar a formação quase exclusivamente prática até aí ministrada às Irmãs enfermeiras que se dedicavam ao cuidado dos doentes e necessitados, embora sem reconhecimento profissional¹.

A institucionalização académica acabou por acontecer apenas em 1952, ano em que a PPFMNS obteve autorização governamental para abrir a Escola de Enfermagem das Irmãs Franciscanas de Calais, como era então designada a congregação, passando a

¹ Retirado de: <https://www.santamariasaude.pt/pt/ESESM/Apresentacao/Historia?m=10>

ministrar o curso de Auxiliar de Enfermagem, aberto apenas a alunas, mas não exclusivamente da comunidade religiosa.

Com o aumento considerável da procura, a Província decidiu construir um edifício próprio destinado à escola, localizado nos anexos do Hospital de Santa Maria, inaugurado em 1960, que determinou a autonomia da Escola em relação ao Hospital e viu por isso as suas instalações serem progressivamente aumentadas durante os anos de 1962-1963 e 1968-1969.

Em 1965, em consequência da mudança da designação da Província, a Escola de Enfermagem adotou o nome de Escola de Enfermagem das Franciscanas Missionárias de Nossa Senhora.

Em 1991 a Escola passa a designar-se Escola Superior de Enfermagem de Santa Maria e inicia o primeiro curso de Bacharelato em Enfermagem. Em 2000 inicia-se a lecionação da licenciatura em enfermagem e mais tarde as pós-licenciaturas, pós-graduações também em enfermagem. No próximo ano letivo haverá também mestrado em Enfermagem de Reabilitação.

Atualmente a Escola Superior de Saúde é uma instituição de Ensino Superior Politécnico, ministra cursos de Enfermagem, Fisioterapia e cuidados de longa duração, para além de cursos livres, é acreditada pela APCER, Associação Portuguesa de Certificação, e pela A3ES, Agência de Avaliação e Acreditação do Ensino Superior.

2.2. Missão, Objetivos e Visão

A missão da ESSSM é “formar profissionais de saúde com elevado nível de qualidade, nas vertentes humana, científica, técnica e cultural, apoiados no respeito pelo indivíduo e nos valores morais e éticos, numa perspetiva cristã e franciscana”².

A ESSSM tem como objetivos fundamentais a formação científica, deontológica e profissional de Enfermeiros e Fisioterapeutas a nível de formação de base, de pós-graduação e pós-licenciatura e a promoção do desenvolvimento de atividade de saúde.

A Escola tem como principal visão “ser uma Escola de referência no ensino da Enfermagem e Fisioterapia, reconhecida nacional e internacionalmente”³.

² Retirado de: <https://www.santamariasaude.pt/pt/ESESM/Apresentacao/Missao-Objetivos-e-Visao?m=10>

³ Idem

2.3. Responsabilidade social

“A ESSSM contribui para o reforço da cidadania ativa, da coesão social e da realização pessoal, no sentido da consolidação dos avanços nas diversas áreas do saber para transformar a sociedade atual numa verdadeira sociedade do conhecimento e de participação, com espírito solidário e preocupações sociais”⁴. A realização de formação e de atividades, de que se destacam as enquadradas no projeto de voluntariado – Santa Maria Solidária, direcionadas para públicos não tradicionais e para responder a questões emergentes da comunidade envolvente, corresponde a objetivos de responsabilidade social e de atenção a questões sociais a que a ESSSM pode responder de forma qualificada e socialmente empenhada. A ESSSM reforçou, ainda, em 2016, a sua participação no consórcio Porto4Ageing, coordenado pela Universidade do Porto, composto por parceiros decisores, da indústria, da academia e I&D e utilizadores.

A classificação da cidade do Porto como Centro de Excelência na Área do Envelhecimento Ativo e Saudável, pela Comissão Europeia no âmbito da *European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing* (EIP-AHA) reforça a pertinência do investimento que tem vindo a ser levado a cabo na Escola nesta área. A título de exemplo, concretizou-se a elaboração de um projeto de desenvolvimento social e intergeracional – *Vintageing* – que tem como objetivo desenvolver um trabalho multidisciplinar de intervenção comunitária, disponibilizando conhecimento científico e recursos próprios, nomeadamente classes de exercício físico e sessões de educação para a saúde, em parceria com os poderes públicos e instituições de referência. Durante o ano 2016, foram, ainda, realizadas ações decorrentes de oportunidades que foram surgindo, quer como resposta a propostas internas, quer por solicitação de entidades parceiras, de que são exemplo, “a comemoração do Dia Mundial da Diabetes, Dia Mundial da Luta contra o Cancro, Bate, Bate Coração, Dia Mundial do Rim, dinamização dos projetos Maia, Melhor Postura, Mais Saúde, Maia com Sol no Coração e 60+, em parceria com a Câmara Municipal da Maia, e o Porto, Coração fixe com a Câmara Municipal do Porto, assim como a presença em diversas feiras de saúde, com a realização de rastreios de avaliação à comunidade”⁵.

⁴ Retirado de:

https://www.santamariasaude.pt/pdf_server.php?file=sgc/AboutUs/DocumentsRecords/DOCS/5c040cb09a7964ecc1ec63c7fd63ca36.pdf

⁵ Retirado de: <https://goo.gl/dpc3UR>

2.4. Organigrama

A ESSSM, segundo os respetivos Estatutos, adota o modelo organizacional representado no seguinte organigrama:

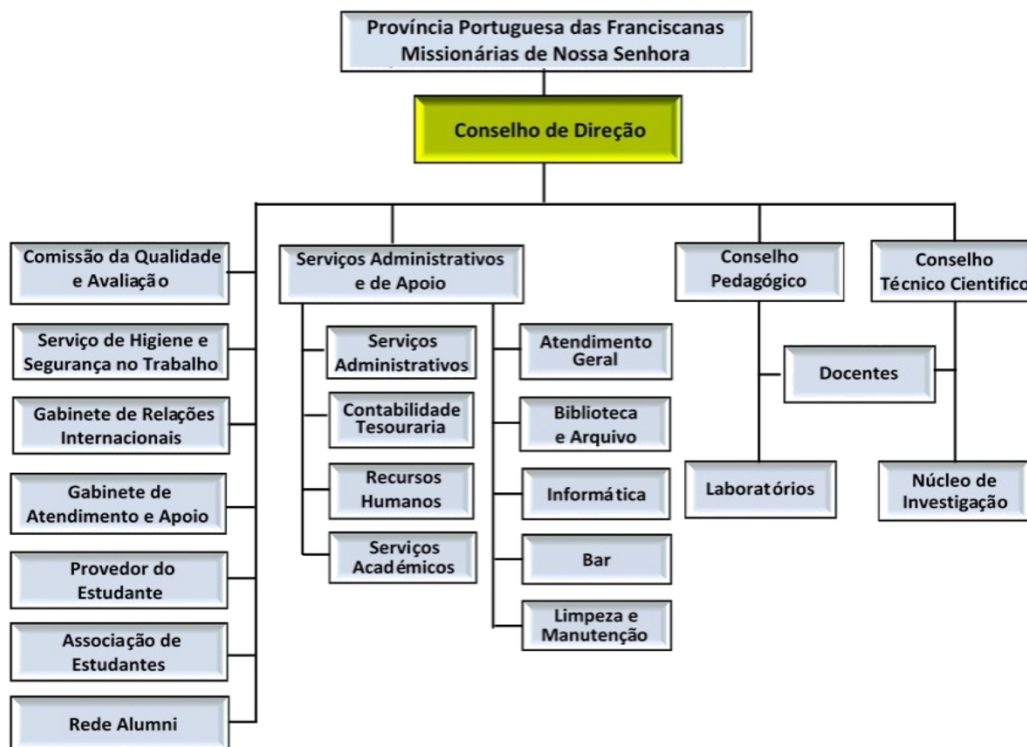


Figura 1 - Organigrama da ESSSM

São órgãos de governo da ESSSM:

Conselho de Direção, composto por 3 membros: O Presidente do Conselho de Direção e um Representante da Entidade Instituidora, nomeados por esta, e um docente.

Conselho Técnico-Científico, é constituído por cinco elementos: quatro docentes e ou investigadores, eleitos pelos pares, nos termos legais e o Presidente do Conselho de Direção, sendo-lhe atribuída a presidência por inerência do cargo.

Conselho Pedagógico, é composto por dois representantes do corpo docente eleitos por este, dois estudantes do curso conferente do grau académico, eleitos pelos seus pares, e o Presidente do Conselho de Direção, sendo-lhe atribuída a presidência por inerência do cargo.

Capítulo 3 – Problemática

3.1. Situação atual na Escola Superior de Saúde de Santa Maria

Tal como já foi referido anteriormente, as funções dos colaboradores devem ser exercidas com a maior eficácia e eficiência possível. No entanto, e principalmente nas médias e grandes empresas, o registo e controlo de produtos/clientes em papel já não é passível de ser realizado. Para tal existem aplicativos que permitem não só facilitar e agilizar os procedimentos dos funcionários, como também haver mais segurança, fiabilidade e menos redundância no trabalho que é executado.

A Escola Superior de Saúde de Santa Maria não é exceção, e apesar de atualmente atravessar uma fase de atualização de procedimentos, melhoria na gestão interna de serviços e partilha de informação entre colaboradores, necessita de programas de gestão documental para facilitar o fluxo de trabalho, a partilha de ficheiros entre departamentos, organização e estruturação da documentação, reduzir os problemas nas versões dos ficheiros, controlar e auditar a edição dos documentos, restrições de acesso a pessoas individuais ou de grupo, e também recuperar rapidamente os documentos que são necessários.

Por outras palavras a ESSSM efetua a sua gestão documental, de forma dita “tradicional”, na qual para além da muita utilização do papel para quaisquer procedimentos, utiliza um dispositivo físico (NAS) denominado CAMPUS, que auxilia no armazenamento e conservação da informação.

“O NAS é um dispositivo dedicado ao armazenamento de ficheiros dentro de uma rede local disponibilizando o acesso dos dados aos utilizadores dessa rede” (Gomes, 2009). Por outras palavras, o NAS é um computador conectado à rede com a principal funcionalidade de fornecer serviços de armazenamento de dados a outros dispositivos da rede, não tendo por isso outra função.

A principal desvantagem do equipamento é a limitação do *hardware*, isto é, existe um limite de armazenamento até onde o servidor aguenta. No entanto, quando essa limitação é atingida, o dispositivo fica comprometido, cuja solução passa por adquirir um novo.

Outro problema que a ESSSM ultrapassa é a seguinte situação: caso exista uma grande afluência na utilização deste sistema a sua performance da rede diminui, prejudicando os outros utilizadores. Para além deste fator o administrador do sistema tem que definir quotas para os utilizadores, através da configuração pelo sistema operativo, não dando a possibilidade de os utilizadores escolherem as pessoas específicas que podem editar os documentos que por aqueles são criados. No que diz respeito à recuperação de informação

o sistema atual efetua *backups* diários, no entanto apenas guarda a penúltima versão num período máximo de uma semana, não permitindo visualizar a versão original nem verificar quem a produziu.

3.2. Análise da situação

Apresenta-se agora um diagrama que demonstra um exemplo concreto entre três serviços da Escola: a Secretaria Pedagógica (serviço administrativo), a Tesouraria (serviço administrativo) e o Arquivo (sistemas de informação):



Figura 2 - Exemplo de um pedido de 2ª via de um certificado (presencialmente)

Tal como é possível visualizar pelo diagrama acima representado verifica-se um procedimento bastante comum na Escola. Sendo uma instituição de ensino superior, qualquer estudante (antigo ou atual, que a frequente ou tenha frequentado desde o início da sua atividade) pode aceder às suas informações pessoais guardadas, tais como: diploma, certificado e curriculum escolar. Pode também efetuar pedidos de declarações e de segunda via de certificados, tal como demonstra o esquema acima.

Para tal, o estudante efetua o pedido à Secretaria Pedagógica, através do preenchimento de um requerimento, que depois de validado pela mesma, é levado pelo estudante à Tesouraria. Após efetuar o pagamento, o funcionário responsável pela Tesouraria carimba o requerimento, que deve ser novamente devolvido à Secretaria. Depois deste procedimento, este serviço contacta o serviço de Arquivo, requisitando assim o processo do estudante em papel.

Nesta fase, o responsável pelo Arquivo tem que seguir alguns métodos, para que seja capaz de dar resposta aos pedidos eficazmente, tendo em conta que outro colaborador da instituição estará a aguardar os documentos solicitados para dar seguimento ao seu trabalho. Poderia dizer-se que uma folha de *Excel* com os processos dos estudantes registados, consoante a pasta e/ou caixa em que estão arquivados, era suficiente para localizar os documentos, no entanto, e devido ao exponencial crescimento de estudantes, bem como de departamentos/serviços da instituição, um programa de gestão documental, não só localizaria esses processos, como os teria digitalizados em *pdf's* compactados, que facilmente e instantaneamente poderia ser partilhado com a Secretaria Pedagógica, serviço que poderia ter autorização para visualizar sem necessitar de solicitar ao responsável pelo Arquivo, que daria as informações solicitadas pelo estudante, podendo, por exemplo, utilizar um fluxo de trabalho.

Após a pesquisa do processo, é realizado um documento pelo colaborador do Arquivo denominado “ficha de requisição” onde está registado o número do processo, bem como a sua identificação, e assinado pelos responsáveis de entrega e receção do documento. Este é entregue à Secretaria que emite a segunda via do certificado, registando a sua entrega ao estudante. O processo é novamente devolvido ao Arquivo, com uma fotocópia do certificado entregue. A documentação ao entrar no serviço de Arquivo tem de ser novamente validada pelo responsável deste serviço, que verifica se o processo está de acordo com o esperado, e regista novamente a entrada do mesmo. Para tal é completada a ficha de requisição com a assinatura do responsável pela entrega e pelo funcionário do Arquivo.

Todo este caminho poderia ser facilitado se:

- a Secretaria Pedagógica tivesse acesso ao processo do estudante em questão;
- existisse Arquivo digital de documentos, que seria uma mais valia para este serviço que apenas teria que ter a validação por parte da Tesouraria, para perceber se o estudante teria realizado o pagamento do pedido do certificado;
- o requerimento, poderia ser feito *online*, através da página da Escola, cujo formulário teria todas as informações necessárias para o pedido, incluindo também as referências para o devido pagamento. Posteriormente, o estudante receberia um *email* com a confirmação do pagamento, juntamente com a informação de que o certificado poderia ser levantado na Escola;

- a Secretária pudesse colocar imediatamente na pasta do estudante, digitalizando o ficheiro final, e posteriormente, enviar para o Arquivo o documento em papel. Com este procedimento, o documento teria menos possibilidade de ser perdido.

A implementação de um *software* de gestão documental facilitará esta permuta de informações e de documentos, criando um espaço virtual, onde apenas os colaboradores com as devidas permissões possam ter acesso aos documentos que necessitam, simultaneamente.

Depois de ter explicitado por tópicos é agora demonstrado num outro esquema, a forma de como a implementação de um programa de gestão documental, poderia facilitar este processo:



Figura 3 - Exemplo de um pedido de 2ª Via do Certificado: o procedimento esperado (presencialmente)

Capítulo 4 – Revisão da Literatura

Neste capítulo aborda-se a temática da gestão documental, de uma forma global, realizada através de uma pesquisa bibliográfica, para clarificar as ações essenciais para a criação, edição, difusão e armazenamento dos documentos. O objetivo é, tal como acontece em qualquer trabalho de investigação, uma contextualização e um aperfeiçoamento das temáticas abordadas na realização do estágio, bem como aumentar o conhecimento do autor.

Apresenta-se a Gestão Documental como temática principal, passando pelos seus objetivos, pelo ciclo de vida dos documentos e algumas estatísticas relativas à gestão de documentos nas organizações.

É referida ainda a importância dos Sistemas de Gestão de Documentos, quais as suas vantagens e desvantagens, como se planifica a implementação e que aspetos se deve ter em conta na implementação de um SGD. No término deste ponto refere-se à computação em nuvem como ponto essencial, visto que estes sistemas têm a possibilidade de serem instalados nesta condição.

4.1. Informação, Documento e Documento de Arquivo

Posto isto, e antes de iniciar a grande temática e demonstrar os fatores que estão associados importa referir os conceitos base associados aos termos: Informação, Documento e Documento de Arquivo.

4.1.1. Informação

A informação pode ser definida como algo que, atualmente é imprescindível para toda a população do Mundo sendo que interfere em todas as ações de um ser humano. É com ela que um indivíduo escreve, comunica e vive em Sociedade, tanto pessoal como profissionalmente.

Informação pode ser definida como um conjunto estruturado de representações mentais codificadas e modeladas pela interação social, suscetíveis de serem registadas em qualquer suporte material, e comunicadas de forma assíncrona e multidireccionalada (Silva, 2006). Isto é, a informação pode ser entendida como um fenómeno (existente na mente dos indivíduos) e como um processo (quando é transmitida ou comunicada).

No entanto, e em contexto empresarial, muitas organizações não implementam regras e procedimentos capazes de efetuar a gestão da informação. Como resultado, guardam

alguns documentos demasido tempo, consomem muitos recursos para os armazenar, perdem tempo à procura de informação, correm riscos de penalização por não estarem em conformidade com os regulamentos, correm riscos ao nível das relações públicas, e não conseguem proteger a informação crítica para a missão (Gilberto, Neto, & Marinho, 2015).

Esta explicitação do conceito de Informação é aplicada até aos dias de hoje, pois a informação é um objeto de comunicação que pode ser transmitida em qualquer suporte.

4.1.2. Documento

No seguimento do tópico anterior e segundo o autor Armando Malheiro, documento pode ser definido como informação que é registada num suporte humano e material/tecnológico (Silva, 2006).

Segundo a norma portuguesa 4438-1:2005 – Documentação e Informação – Gestão de Documentos de Arquivo (IPQ, 2005), um documento, por definição, é: “qualquer suporte produzido, recebido e mantido a título probatório e informativo por uma organização ou pessoa, no cumprimento das suas obrigações legais ou na condução das suas atividades.” É importante frisar que o conceito de Documento está em constante renovação, pois, tal como o conceito de Arquivo, acompanha toda a evolução das tecnologias de informação e da sociedade.

O Dicionário da Priberam (2017), vem confirmar referindo que é uma declaração escrita que possui carácter comprovativo, com valor de prova, testemunho e confirmação.

4.1.3. Documento de Arquivo

Os documentos de arquivo são os suportes onde estão registadas as informações necessárias para o funcionamento da organização, e o que difere estes documentos quanto à sua importância, natureza, objetivos e utilização (Viana & Valls, 2016).

Segundo Armando Malheiro da Silva (2006) os profissionais de informação tendem a confundir “documentos de arquivo” com “documentos administrativos” levando à letra o facto de pertencerem aos serviços/departamentos das instituições públicas ou privadas, com estatuto cultural, destinada a custodiar documentação que, no futuro, servirá para pesquisa histórica. O autor defende que um documento de arquivo é um documento de qualquer natureza ou suporte material, que alguém ou entidade criou ou recebeu e

conservou em virtude das suas funções e atividades para assegurar a prova de um facto ou ação, ou simplesmente a título de informação.

4.2. Gestão Documental

Após a contextualização dos termos diretamente ligados à temática da Gestão Documental (GD), passamos agora à definição da mesma, mas desta vez de forma genérica.

No quotidiano de qualquer organização a GD está presente quando produzimos documentos, para uso interno e externo, estes que se tornam indispensáveis para o bom funcionamento e sucesso da instituição. A GD sempre existiu, mesmo quando esta é realizada de forma “tradicional”, como a criação de documentos em papel, a sua edição, partilha e armazenamento em arquivo físico. Isto é, um simples arquivar de documentos em pastas, por uma lógica/ordem definida, pode ser considerada GD (Morais, 2012).

Para a Unesco gestão de documentos pode ser definida como uma parte do processo administrativo relacionado com a aplicação de princípios de economia e eficácia tanto na iniciação, acompanhamento e utilização dos documentos, como na sua eliminação (Calderon, Cornelsen, Pavezi, & Lopes, 2004).

Para os autores Almeida, Aganette e Teixeira (2016), os documentos, nas organizações, necessitam de organização e gestão, para que o acesso e recuperação seja de fácil e rápido acesso. Consideram que a Gestão Documental pode ser entendida como um “conjunto de práticas que adotam metodologias específicas para conhecer, entender e otimizar os fluxos documentais e informacionais numa organização, desde da criação do documento até ao seu destino final.”

Por outras palavras entende-se que a GD deverá ser feita com base numa normalização, ou conjunto de regras a seguir para que os objetivos da mesma sejam cumpridos, e, conseqüentemente, trazer benefícios para a entidade. Essas regras e/ou metodologias podem ser obtidas através de práticas arquivísticas que possibilitam a criação de instrumentos de GD que orientam no processo de tomada de decisão, bem como garantir a segurança e dinâmica nos processos de negócio e resposta aos pedidos dos intervenientes.

Infelizmente, muitas organizações perdem oportunidades de negócios por não conseguirem dar resposta aos pedidos dos seus clientes, pois, na maioria das vezes, a GD é encarada como uma atividade de cariz secundário, ou até mesmo opcional.

A crescente necessidade de colocar em prática a existência de uma GD correta é cada vez mais evidente, pois com isto, as organizações conseguem controlar todos os fluxos de informação internos e externos à organização, obtendo uma economia significativa de recursos, quer com a diminuição do volume de documentos em papel, a racionalização dos espaços e a eficiência na recuperação de dados. Por outro lado, a inexistência desta GD ou de um Sistema de Gestão Documental (SGD) cria bastantes dificuldades na manipulação de documentos. Isto porque, estes aumentam de forma incorreta, estando desordenados, transformando os arquivos em depósitos empoeirados.

A GD não acontece apenas quando existem situações pontuais, em que os documentos são necessários de forma urgente, ou produzidos naquela altura. A GD passa por todos os processos de criação até à sua conservação ou eliminação, que no caso do arquivo de documentos estes passam a constituir memória para a instituição de uma forma histórica. Posto isto, é possível reconhecer a importância da implementação de uma GD estratégica no plano de modernização dos processos administrativos, de forma a simplificar e normalizar os procedimentos de trabalho.

4.2.1. Objetivos da GD

Segundo Pereira (2012) a GD tem os seguintes objetivos:

- **Tornar acessível rapidamente e assertivamente a informação pretendida** – como acontece nos arquivos das instituições, onde a informação deve ser recuperada rapidamente;
- **Promover a transparência das ações administrativas** – fará com que todos os procedimentos administrativos e a sua gestão sejam claros, não sendo redundantes nem com rodeios;
- **Garantir a rastreabilidade da informação necessária com a máxima rapidez** – garantindo a economia, eficiência e eficácia de todo o processo da informação;
- **Agilizar a tomada de decisão** – eficiência nas respostas para os decisores e chefias, que pretendem conclusões concretas e eficazes;
- **Controlar o fluxo de documentos** – acompanhamento de versões, para onde o documento foi enviado, que alterações foi sujeito, entre outros exemplos;
- **Racionalizar a produção de documentos** – diminuição na redundância de documentos, isto é, não haver a necessidade de copiar o mesmo documento diversas vezes, pois o original poderá estar acessível a todos;

- **Normalizar os procedimentos para avaliação, transferência, recolha, conservação e eliminação de documentos** – é importante criar regras e normas para efetuar todas estas tarefas, para que todos os indivíduos que vejam percebam, e, no caso da recuperação da informação possa ser executada por qualquer pessoa;
- **Preservar o património documental (conservação permanente)** – definir critérios que permitam conservar desde a produção dos documentos até ao seu destino.

A nível prático, a gestão de documentos pode representar o desenvolvimento das seguintes tarefas:

- estudo da tipologia documental, seu valor, validade, classe e qualidade de sua informação;
- normalização de documentos para simplificação de etapas administrativas;
- informatização de processos de tramitação documental;
- coordenação e colaboração entre organismos produtores e Arquivo;
- regulamentação das transferências que possibilitam a reclamação dos produtores em caso de não se fazerem as transferências de documentos nos prazos estabelecidos;
- estudo da classificação em cada caso, materializada na adoção de um plano de classificação, resultado de um organograma estabelecido pela instituição;
- eleição da ordenação mais adequada, segundo as séries e subséries, bem como as áreas e/ou departamentos;
- incorporação de fundos e manutenção da informação atualizada;
- preparação de informações mediante a solicitação para o estudo de qualquer tema ou preparar qualquer projeto;
- elaboração de índices e instrumentos de pesquisa.

4.2.2. Ciclo de vida dos documentos

Na área da GD é também importante perceber de que forma é que os documentos existem, que fases e idades atravessam, desde o seu serviço produtor até ao seu armazenamento e/ou eliminação, denominando-se assim o ciclo de vida dos documentos.

Os documentos são produzidos, recebidos e mantidos a título probatório e informativo por uma organização ou pessoa, no cumprimento das suas obrigações legais ou na condução das suas atividades.

As fases da gestão da informação, segundo a Direção Geral de Arquivos (2012), atravessam todas as idades do documento, ou seja, o documento tem um ciclo de vida repartido em três fases distintas cuja duração está diretamente relacionada com a necessidade e frequência da sua utilização, por parte dos serviços produtores.

A **1ª fase**, é a chamada de “documentos ativos” que corresponde ao período durante o qual os documentos são considerados indispensáveis no desenrolar das atividades quotidianas dos organismos, sendo utilizados regularmente para dar continuidade a processos, informar tomadas de decisão, elaborar instrumentos de planeamento e controlo, demonstrar a conformidade dos procedimentos com o regime jurídico ou as orientações políticas em vigor, etc. Em consequência, nesta fase, os documentos de arquivo devem permanecer próximos dos seus utilizadores, em arquivo corrente, uma vez que a rapidez de acesso à informação é especialmente valorizada por condicionar significativamente a eficácia e, de uma forma geral, a qualidade do serviço.

A **2ª fase**, é a chamada de “documentos semi ativos”, período durante o qual os documentos, continuando a ser necessários ao organismo, são ocasionalmente utilizados. A necessidade de manter os documentos pode ter motivações diversas: dar resposta a eventuais solicitações decorrentes dos mecanismos de controlo da Administração, reabrir processos transitoriamente encerrados, provar direitos do Estado ou dos cidadãos, efetuar análises diacrónicas de determinada área de atividade, etc. O facto de os documentos terem uma frequência menor de utilização nesta fase, a sua recuperação poderá ser mais lenta. Em geral, é razoável a opção por um armazenamento em depósitos secundários, mais distantes dos serviços, mas também mais baratos, os chamados arquivos intermédios.

A **3ª fase**, é a chamada de “documentos inativos”, os documentos deixaram de ser necessários ao regular funcionamento do serviço. Ao ser atingida esta fase do ciclo de vida, oferecem-se dois destinos possíveis à documentação: a eliminação ou a transferência para um arquivo definitivo/histórico, devendo esta segunda alternativa incidir sobre os documentos de relevante interesse para a preservação da memória individual, organizacional ou social.

Pode-se, pois, afirmar que a “teoria das três idades”, perspetivando os arquivos na ótica dos serviços ou organismos produtores, revela-se útil para uma eficaz gestão de

documentos, muito particularmente nas componentes relacionadas com a tomada de decisão sobre espaços de armazenamento, soluções de transferência ou substituição de suporte, bem como de avaliação, seleção e eliminação de documentos (Direção Geral de Arquivos, 2012).

4.2.3. Estatísticas relativas à utilização de documentos de Arquivo

Segundo o estudo do Comité Económico Europeu refere que a informação que é produzida pelas organizações, dependendo do setor que atuam, aumenta entre 65% a 200% a cada ano, e por colaborador 15% (Morais, 2012).

Segundo a empresa 2U Business Consulting (2013):

- 1.1. Em média, cada funcionário, perde 12% do seu tempo à procura de documentos na secretária ou no arquivo;
- 1.2. 90% dos documentos com que trabalhamos no dia-a-dia estão misturados com outros documentos;
- 1.3. 80% dos documentos manuscritos nunca mais são consultados;
- 1.4. 50% de todos os documentos no seu arquivo são duplicados ou encontram-se desatualizados;
- 1.5. 30% a 40% de todos os registos de informação podem ser imediatamente digitalizados permitindo a destruição do seu original;
- 1.6. O tempo despendido na gestão de documentos representa uma das 10 atividades que mais tempo consome numa empresa;
- 1.7. 15% dos documentos manuseados perdem-se;
- 1.8. 7.5% de todos os documentos que se perdem são irrecuperáveis e 3% estão mal arquivados;
- 1.9. Em média cada documento é copiado 9 vezes;

4.3. Sistema de Gestão de Documentos (SGD)

Atualmente as organizações dependem cada vez mais de uma correta GD diferentes tipos de documentos, sejam eles em papel ou documentos eletrónicos, não só pela Sociedade de Informação em que vivemos, mas também pela quantidade de informação que, por sua vez, é também maior. Para tal, e para que essa gestão seja eficaz e eficiente, é necessário que nessa gestão esteja inserido um sistema que facilite todo o trabalho redundante, que

não faça perder muito tempo aos colaboradores, como é o caso da criação, pesquisa e partilha de informação.

Um SGD é uma ferramenta fundamental na gestão das organizações pois uma instituição que tem a informação organizada possui vantagem competitiva em relação às suas concorrentes.

Um SGD deve estar apoiado numa política coerente, sendo que já existem no mercado muitos SGD que se adaptam a muitas organizações que já perceberam a vantagem da sua implementação.

No entanto, é determinante que as organizações executem um estudo para perceber qual o programa de GD que vão adquirir, e que vá de encontro às necessidades dos colaboradores e das suas necessidades informacionais. Tal como refere Rafael António a escolha de um SGD “implica olhar para os processos de negócio e identificar todas as atividades que são a fonte de produção documental” (António, 2012). Posto isto existem quatro requisitos chave que um SGD deve permitir:

1. **O acesso fácil e imediato aos documentos:** só possível com o recurso às Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), onde sejam registados todos os documentos com a respetiva representação digital e a meta-informação.

2. **A segurança e confidencialidade dos dados:** uma vez que os documentos comprovam os acontecimentos da vida das organizações há, por isso, que definir regras e controlar o acesso aos documentos pelos utilizadores.

3. **A garantia do valor probatório:** só é possível com a implementação de mecanismos de rastreabilidade e auditoria que descrevam com detalhe todos os eventos que ocorreram com cada documento no sistema de informação.

4. **A gestão do espaço ocupado com a documentação acumulada não só em formato papel, mas também em formato digital:** preocupação cada vez maior devido à desmaterialização dos documentos. Há assim que definir as políticas de preservação para evitar a acumulação desnecessária dos documentos.

As organizações já vão tendo a consciência que devem adquirir um SGD que seja completo e, se possível, certificado o que leva a que os fornecedores destas ferramentas tenham um maior cuidado na sua construção.

4.3.1. Vantagens de um SGD

A gestão documental possui um papel estratégico para as organizações, uma vez que permite aos serviços que a informação que pretendem e que criam sejam fornecidos com sucesso. A melhoria e facilidade de acesso, a eficiência e rapidez nos fluxos informacionais são aspetos positivos que um SGD consegue responder, pois o tempo de pesquisa de documentos diminui, bem como o tempo de resposta, garantindo que o documento recuperado é o correto. Como resultado, a comunicação entre os colaboradores e os clientes é instantânea, fidedigna e relevante, pois os documentos estarão acessíveis apenas aos colaboradores que tenham permissão para os visualizar, facilitando também a tomada de decisão.

A implementação de um SGD permite ainda que não exista redundância da informação, promove a conservação da memória e garante a recuperação da informação em situações de desastres ou roubo.

Segundo a norma portuguesa 4438-1:2005 Informação e Documentação - Gestão de Documentos de Arquivo, alguns dos benefícios da gestão documental são (IPQ, 2005):

- Conduzir as suas atividades de maneira ordenada, eficiente e responsável;
- Fornecer consistência, continuidade e produtividade na gestão e administração;
- Facilitar um efetivo desempenho das atividades na organização;
- Assegurar continuidade em caso de catástrofe;
- Satisfazer requisitos legais e regulamentares e demonstrar a conformidade da organização com os mesmos, nomeadamente face a quaisquer atividades de fiscalização;
- Proteger os interesses da organização e os direitos dos colaboradores, clientes e partes interessadas, atuais e futuras;

Sara Piteira Mota (2005) demonstra algumas vantagens da existência de uma correta gestão documental nas instituições, sendo elas:

- Controlo total nos processos de negócios;
- Alta velocidade e precisão na localização de documentos;
- Criação de facilidades para o trabalho do conhecimento na empresa virtualmente;
- Gestão automatizada de processos, minimizando os recursos humanos e, conseqüentemente, aumentar a produtividade;
- Redução do espaço físico;
- Possibilidades ilimitadas para a indexação de ficheiros, auxiliando assim a sua pesquisa;
- Impossibilidade de extravio ou falsificação de documentos;
- Facilidade em transferir informação entre empresas/polos;
- Agilidade na implementação de mudanças que sejam necessárias, obtendo vantagem competitiva.

Em suma, o uso de um sistema de gestão documental tem resultados bastante benéficos dentro de uma organização, visto que reduz a carga de trabalho na pesquisa de documentos perdidos, desorganizados, desatualizados ou até mesmo duplicados. Aumenta a segurança dos documentos pois as permissões de acesso são controladas, e permite a realização de *backups* o que previne a sua perda. Além disto, a nível ecológico, é bastante vantajoso, pois o uso de papel e tinteiro é bastante reduzido.

4.3.2. Desvantagens de um SGD

Como em todos os sistemas, por muitas vantagens que possam existir, há também fatores contra que, muitas vezes, as organizações optam por resistir e não adaptar a sua GD tradicional, para a utilização de um sistema de gestão documental.

O caso dos SGD não é diferente, e tal como refere Andreia Silva (2012), a eletricidade é um elemento que não pode faltar, fator que a GD quando era levada a cabo em papel não seria obrigatório.

Segundo Luo (2012), uma desvantagem é também o facto de as ferramentas num SGD apenas funcionarem totalmente dependentes da conexão com a internet.

Outros fatores que, muitas vezes, são questionáveis são a privacidade e a segurança da informação, pois aquando da criação e existência de políticas de segurança de informação, existem sempre ações, muitas vezes, por má fé, que tentam quebrar a segurança que, normalmente, todos os sistemas de gestão documentais possuem.

O autor Emanuel Costa (2005) apresenta três formas de assegurar de forma mais eficaz a segurança e a privacidade. São eles através do(a):

- controlo de acessos;
- encriptação de dados;
- uso da assinatura digital.

O mesmo autor cita Tiago Borges, o qual afirma que começa a existir um maior controlo de quem, quando, como, e o que é que os indivíduos consultam, deixando por isso de existir desaparecimento dos documentos.

Ainda Emanuel Costa refere que devido às constantes atualizações das tecnologias de informação e comunicação é impossível garantir a segurança a 100%, explicando que, através de uma citação da empresa Bull⁶, que mesmo assim ainda existem duas formas para garantir a totalidade da segurança:

- não existir qualquer tipo de acesso à informação por um administrador de sistemas, diretamente do servidor;
- quando os ficheiros são encriptados no servidor – sendo que a informação só pode ser desencriptada pelos utilizadores com palavra-chave.

Apesar das desvantagens acima destacadas, é viável afirmar que a implementação de um SGD é uma opção ganha, bastante credível e de confiança que consegue responder às necessidades não só das organizações, mas também dos seus colaboradores e clientes.

4.4. Planificação e implementação de um SGD

Para uma boa planificação e implementação de um sistema de gestão documental, segundo Freitas (2012), é necessário ter em conta alguns aspetos que serão abordados de seguida. Para tal é necessário ter em conta:

- Os princípios arquivísticos:
 - **A proveniência e respeito pelos fundos** – não misturar uns documentos com outros;
 - **Respeito pela ordem original** – manter a organização estabelecida pela entidade produtora, preservando a sua autenticidade, integridade e valor probatório;

⁶ Empresa que trabalha em Portugal e disponibiliza *software* de *workflow* de documentos

- **Três idades ou ciclo dos arquivos** – (explicado no tópico 4.2.2. ciclo de documentos).
- Funções arquivísticas:
 - **Aquisição** – entrada de documentos no arquivo (físico ou digital);
 - **Classificação** – operação que consiste na aplicação de um plano ou quadro de unidades de arquivo;
 - **Avaliação** – determinar o valor arquivístico dos documentos (conservação permanente ou eliminação);
 - **Conservação** – impedir a degradação dos documentos, sem alterar as características do seu suporte;
 - **Comunicação** – difusão do conhecimento do acervo documental e promover a sua utilização;
 - **Eliminação** – destruição dos documentos respeitando as devidas normas;
- Alguns pontos essenciais na política de GD, como:
 - **Diagnóstico e análise de necessidades** – caracterização do organismo e do sistema de arquivo e identificação de recursos;
 - **Controlo de produção de documentos** – análise do contexto e da produção documental, controlando a rotina da documentação;
 - **Seleção de métodos e técnicas de classificação** – identificação de elementos e princípios de classificação, dos assuntos e da produção documental com base nas funções meio (funções que dão apoio ao negócio); e funções fim (funções que descrevem a essência do negócio);
 - **Decisões sobre o destino dos documentos** – através de legislação, produção e aprovação dos planos de classificação, tabelas de seleção, entre outros documentos;
- **A criação de um manual de GD** – documento que orienta e guia através de informações técnicas importantes para o exercício de uma determinada atividade, neste caso, da gestão documental. Deve ser um manual simples, instrutivo e informativo, com exemplos, e claro para que seja perceptível.

- **A orientação por parte das normas de gestão** – documentos técnicos que devem ser utilizados para consultar informação como regras, medidas e padrões a cumprir no caso das tarefas, serviços, processos e procedimentos.
- Criar instrumentos de gestão e acesso, segundo APSDI (2014):
 - **Tabela de seleção** – “instrumento que informa os prazos e condições de conservação permanente e/ou da eliminação de documentos de um arquivo”;
 - **Plano de Classificação** – “Documento que regista o sistema de classes concebido para a organização de um arquivo corrente e as respetivas notas de aplicação, nomeadamente quanto ao âmbito das classes e à ordenação das unidades arquivísticas abrangidas por cada uma, de modo a determinar toda a estrutura de um arquivo”;
 - **Quadro de Classificação** – “esquema de organização de um acervo documental ou de um arquivo intermédio ou definitivo, observando os princípios da proveniência e do respeito pela ordem original para efeitos de descrição arquivística e/ou instalação”.

4.5. Computação na nuvem

Computação na nuvem é uma tendência recente de tecnologia cujo objetivo é oferecer serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), que possui um custo baseado no uso que lhe é dada (Sousa, Moreira, & Machado, 2009).

Segundo Mell & Grance nuvem ou *cloud* é um modelo que:

“permite omnipresença, conveniência e solicitação de acesso à rede a um conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis (por exemplo redes, servidores, armazenamento, aplicações e serviços) que podem ser rapidamente provisionados e liberados com um esforço mínimo de gestão ou interação com o fornecedor de serviços” (Mell & Grance, 2011).

A computação em nuvem tem como objetivo promover serviços a nível genérico, desde organizações a particulares. No caso das organizações, muitas destas já transportam as suas infraestruturas de tecnologias de informação e comunicação para o armazenamento

na nuvem, obtendo assim mais segurança para a informação. No caso dos particulares, estes normalmente colocam documentos pessoais com o objetivo de poder aceder em qualquer lado, e em diferentes equipamentos (dispositivos móveis).

Os fornecedores das nuvens podem oferecer diferentes tipos de serviços:

- **Infraestrutura (*Infrastructure as a Service (IaaS)*)** – são oferecidos dedicados para acesso e controlo total do cliente, podendo assim armazenar, tratar e manusear as suas informações, através da instalação de sistemas operativos consoante as necessidades da instituição;
- **Plataforma (*Platform as a Service (PaaS)*)** – os fornecedores fornecem ambientes virtuais, incluindo sistemas e linguagens de programação, para que possam ser desenvolvidas aplicações pelos clientes, não precisando a instituição de perder tempo quanto aos processos inerentes às operações dos servidores.
- **Software (*Software as a Service (SaaS)*)** – o fornecedor fornece os sistemas e aplicações, em ambientes virtuais com interfaces amigáveis destinados a utilização de colaboradores das organizações, como por exemplo o *email* acedido pelo *browser*. O SaaS permite que sejam executados programas na *cloud* sem existirem máquinas locais nas organizações.

Posto isto e contextualizado com o tempo atual, as pequenas e grandes empresas estão rapidamente a reorientar as suas estratégias das tecnologias de informação e comunicação, de forma a adotarem os serviços da computação em nuvem com o principal objetivo de serem mais flexíveis, inovadores e obter menos despesas.

4.6. Segurança da informação

Ao longo do relatório, e principalmente neste Capítulo 4 – Revisão da Literatura, foi-se abordando a questão da segurança da informação, pois é considerado um dos fatores mais críticos das organizações, no que toca à gestão da informação. Apesar dos *software* licenciados existentes no mercado oferecem uma enormíssima segurança na preservação da informação dos seus clientes, a mesma pode ser considerada relativa, pois e tal como já foi referido na página 28, “é impossível garantir a segurança a 100%”. Isto porque, basta existirem indivíduos que, por má fé, trabalhem para combater estas barreiras de segurança existentes nos programas das instituições, para esta ser quebrada.

Há alguns anos atrás, a questão de segurança da informação em tecnologia da informação em organizações estava ligada apenas à confidencialidade dos seus dados guardados em servidores, dos quais poucas pessoas tinham acesso a esta informação. Porém, com o grande avanço tecnológico, nas comunicações e redes de computadores, é cada vez menor a diferença entre recolha, transporte, armazenamento e processamento da informação (Tanenbaum & Wetherall, 2011).

Numa organização a segurança da informação tem como objetivo preservar e tratar a mesma, agregar valor ao negócio e reduzir riscos provocados por ameaças, normalmente externas. Para tal, é necessário existirem mudanças a nível comportamental e cultural. Posto isto, surge um grande desafio de implantar a dita segurança da informação numa organização, que implica envolver a cultura organizacional e alterar o comportamento das pessoas.

Beal (2005) refere que o papel da segurança da informação é o de garantir que as ameaças não violem os seus princípios básicos:

- **integridade:** proteger a informação de modificações não autorizadas, imprevistas ou não intencionais;
- **disponibilidade:** toda a informação gerada ou adquirida deve estar disponível aos seus utilizadores no momento em que é precisa;
- **confidencialidade:** manter informações sigilosas das pessoas não autorizadas.

Segundo Peixoto (2006) segurança da informação pode ser definida como “uma área do conhecimento que salvaguarda os chamados ativos da informação, contra acessos indevidos, modificações não autorizadas ou até mesmo a sua não disponibilidade”.

Para Marciano & Lima-Marques (2006) é necessário que as organizações sigam os seguintes princípios para o desenvolvimento de uma cultura de segurança da informação:

- **vigilância** – os colaboradores devem estar atentos para a necessidade da segurança dos sistemas de informação e sobre o que cada um pode e deve fazer para mantê-la;
- **responsabilidade** – todos os colaboradores são corresponsáveis pela segurança dos sistemas de informação;
- **resposta** – é necessário agir de modo coordenado, mas simultaneamente eficiente para que se possa prevenir, detetar e responder aos incidentes de segurança;
- **ética** – cada participante deve respeitar os legítimos interesses dos demais;

- **democracia** – a segurança dos sistemas de informações deve ser compatível com os valores essenciais das sociedades democráticas;
- **avaliação de risco** – devem ser realizadas avaliações de risco, periodicamente, para mensurar possíveis vulnerabilidades;
- **planeamento e implementação da segurança** – os participantes devem incorporar a segurança como um princípio essencial dos sistemas de informações;
- **gestão da segurança** – os colaboradores devem adotar uma abordagem abrangente da gestão da segurança;
- **reavaliação** – os participantes devem rever e reavaliar a segurança da informação, fazendo as modificações apropriadas a políticas, manuais, práticas e procedimentos.

Para tal podem ser seguidos alguns mecanismos de segurança como:

- controlo de acessos;
- criptografia;
- assinaturas digitais;
- utilização de antivírus e *firewalls*;
- atualização de aplicações;
- deteção de intrusões e de ataques;
- monitorização (erros de autenticação, falhas nas tentativas de acesso)

Assim, as organizações devem estar posicionadas e prevenidas de forma a precaver ataques de indivíduos mal-intencionados que podem deixar a informação em risco. A segurança da informação deve, por isso, ser utilizada como uma estratégia e não como uma obrigação por parte das administrações, isto porque, a informação que recai sobre o mercado pode trazer resultados benéficos, como bastante negativos, no que diz respeito à revelação de negócios e/ou produtos ainda por estrear (Espírito Santo, 2010).

Capítulo 5 – Atividades desenvolvidas

É neste ponto que se procede à descrição detalhada das diversas atividades levadas a cabo durante a realização do estágio curricular, nomeadamente o planeamento e gestão do estágio, caracterização da instituição (esta que já foi exposta acima), análise de diferentes sistemas de gestão documentais, a elaboração de um questionário *online* realizado aos colaboradores da ESSSM e a apresentação dos seus resultados, entrevistas realizadas a quatro colaboradores específicos, a seleção do *software* implementado e parametrizado (escolha fundamentada), a criação de um manual de utilizador do sistema instalado e a definição de propostas de melhoria para o futuro da instituição em termos da GD.

5.1. Planeamento e gestão do estágio

O planeamento e gestão do estágio é indicado como sendo uma atividade desenvolvida, pois considera-se importante efetuar um planeamento de atividades a desenvolver durante a realização do estágio curricular.

Segundo Atkinson (1999) a gestão de um projeto é a aplicação de diversas ferramentas e técnicas que “orientaram a utilização de recursos em direção à realização de uma tarefa única e complexa, dentro do tempo, custo e qualidade desejados.”

O planeamento e a gestão de um projeto fornecem a capacidade de planejar, executar e controlar as atividades dos projetos de forma sistemática, aplicando conhecimentos, habilidades, ferramentas e técnicas de atividades do projeto a fim de atender aos seus requisitos.

Para o demonstrar o planeamento do estágio curricular, de uma forma genérica, realizou-se uma tabela com a distribuição de atividades efetuadas ao longo dos cinco meses de estágio.

Tabela 1 - Planeamento e gestão do estágio curricular

Cronograma estágio curricular: 01/02/2017 - 30/06/2017	
Datas (meses)	Atividades
fevereiro	Planeamento do estágio
	Apresentação e caracterização da ESSSM
março	Análise de diferentes sistemas de gestão documentais
	Elaboração e envio de um questionário online

Cronograma estágio curricular: 01/02/2017 - 30/06/2017	
Datas (meses)	Atividades
abril	Realização de entrevistas
	Seleção do <i>software</i> implementado e parametrizado (escolha fundamentada)
maio	Criação de um manual de utilizador do sistema instalado e a definição de propostas de melhoria para o futuro da instituição em termos da Gestão Documental
junho	Testes ao <i>software</i>
julho	Recolha e análise dos dados

5.2. Apresentação da Escola

Um dos tópicos a desenvolver no relatório final do estágio curricular realizado era a caracterização da instituição acolhedora. Assim, para a realização desta secção consultou-se a página oficial na web da Escola Superior de Saúde de Santa Maria, esta que possui toda a informação necessária para o desenvolvimento deste tópico. Para completar o que está descrito no website, foram consultados também os projetos educativos, relatórios de atividades, e outra regulamentação interna da instituição.

5.3. Metodologias de investigação

Paralelamente a todo o projeto de implementação do sistema de gestão documental na Escola Superior de Saúde de Santa Maria, tal como já foi dito, foi também definido que seria importante a realização de um questionário intitulado: *Um Novo Modelo de Gestão Documental para a Escola Superior de Saúde de Santa Maria*.

Para além do questionário foram ainda realizadas entrevistas descritas e apresentadas no ponto 5.3.2, com o principal objetivo de obter um resultado mais aprofundado.

5.3.1. Apresentação dos resultados do inquérito por questionário

Segundo Fortin (2009), o questionário é um instrumento de recolha de dados que exige do participante respostas escritas a um determinado número de questões, e é considerado o método de recolha de dados mais usado pelos investigadores. Segundo Ghiglione &

Matalon (1992) o inquérito pode ser realizado em praticamente qualquer lugar, não sendo necessário aparelhos complexos, sendo possível aplicá-lo em grande escala, escolhendo os indivíduos a inquirir.

O questionário foi realizado através da plataforma Google Formulários que possui uma interface amigável e intuitiva. Ainda os autores referem que para a construção de um questionário é obviamente necessário saber com exatidão o que se procura, garantindo assim que as questões tenham o mesmo significado para todos os inquiridos, e, ainda, que os diferentes aspetos das questões tenham sido bem abordados (Ghiglione & Matalon, 1992). Para a construção deste questionário todos estes pontos foram tidos em conta, tendo por base o conhecimento prévio dos colaboradores da instituição.

Assim, o questionário possui sete questões, sendo que três constituem questões fechadas, uma de escolha múltipla, uma questão dicotómica, que leva a uma questão-filtro, e, por fim, uma questão aberta. O questionário esteve disponível de 20 de março de 2017 a 20 de junho de 2017.

Foram enviados por correio eletrónico 34 inquéritos, dos quais 30 foram preenchidos, constituindo assim uma taxa de resposta de 88,24%.

O modelo do questionário *online*, pode ser consultado no Apêndice 2.

De seguida serão apresentados gráficos circulares e de barras que representam os resultados dos inquéritos preenchidos pelos colaboradores (Docentes internos e PAS) que possuem acesso ao computador e Internet, onde foi realizada uma breve análise das sete questões, estas que representam cada tabela e pergunta do questionário.

1 - Nível de escolaridade:

30 respostas

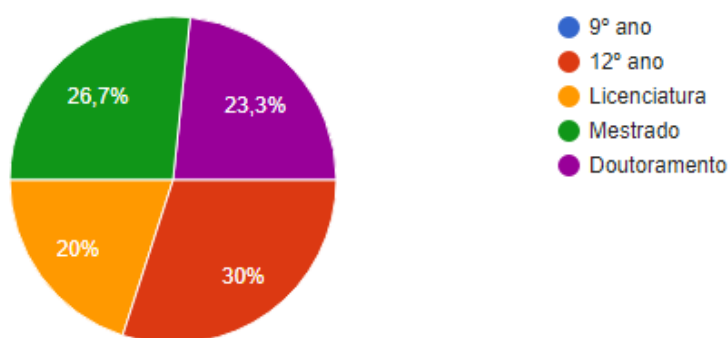


Figura 4 - Pergunta 1 : Nível de escolaridade

Como primeiro ponto foi questionado qual o nível de escolaridade dos participantes, onde se verifica que os resultados não apresentam uma grande disparidade. 30% dos participantes possuem o 12º ano de escolaridade, seguido do mestrado (26,7%), doutoramento (23,3%) e licenciatura (20%).

2 - O que entende por Gestão Documental?

30 respostas

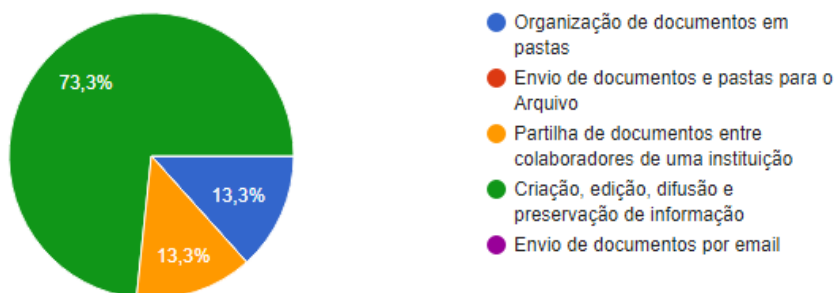


Figura 5 - Pergunta 2 : O que entende por Gestão Documental?

Quando questionamos o que entendem por Gestão Documental, a maioria dos participantes (73,3%) percecionam esta temática como a “Criação, edição, difusão e preservação de informação”. Não desvalorizando que 13,3% percecionam como “Partilha de documentos entre colaboradores de uma instituição” e “Organização de documentos em pastas”.

De notar que nenhum participante entende por Gestão Documental o “Envio de documentos por email” ou “Envio de documentos e pastas para o Arquivo”.

3 - O que entende por software de gestão documental?

30 respostas

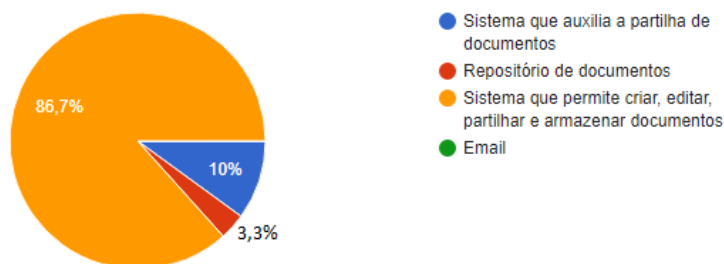


Figura 6 - Pergunta 3 : O que entende por software de gestão documental?

Relativamente ao *software* de gestão documental, 86,7% dos respondentes considera que este consiste num “Sistema que permite criar, editar, partilhar e armazenar documentos”. Verifica-se ainda que 10% refere que este *software* se baseia num “Sistema que auxilia a partilha de documentos” e apenas 3,3% interpreta o *software* como um repositório de documentos.

4 - De entre as vantagens resultantes da utilização do software abaixo enunciadas, seleccione as 4 que lhe parecem ser mais úteis nas atividades quotidianas do seu serviço:

30 respostas



Figura 7 - Pergunta 4 : De entre as vantagens resultantes da utilização do software abaixo enunciadas, seleccione as 4 que lhe parecem ser as mais úteis nas atividades quotidianas do seu serviço.

De acordo com o gráfico apresentado a principal vantagem deste *software* consiste na “Pesquisa e recuperação rápida e eficaz dos documentos pretendidos” com 86,7% das respostas.

Em segundo lugar, a “Segurança na informação” (80%), seguido da “Partilha de ficheiros/documentos entre colaboradores” (63,3%) e da “Diminuição da circulação do papel” (46,7%).

As restantes hipóteses de resposta foram apresentadas como vantagens por alguns dos inquiridos, contudo apresentam valores menos significativos.

5 - Considera que um software de gestão documental poderia auxiliar a gestão de informação na ESSSM?

30 respostas

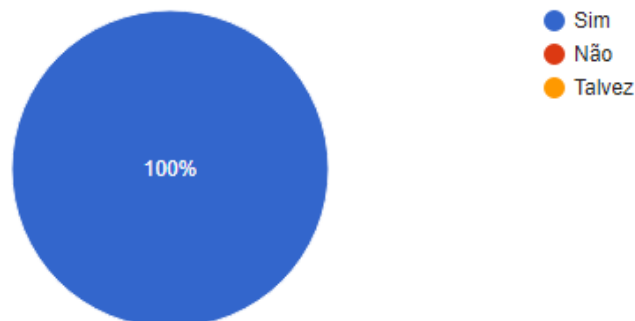


Figura 8 - Pergunta 5 : Considera que um software de gestão documental poderia auxiliar a gestão de informação na ESSSM?

Ao inquirir os participantes se um *software* de gestão documental poderia auxiliar a gestão de informação na Escola Superior de Saúde Santa Maria obteve-se 100% das respostas afirmativas.

Se seleccionou "Não" ou "Talvez"

6- Porque considera que não vai auxiliar e em que sentido pode não auxiliar?

0 responses

Ainda não existem respostas a esta pergunta.

Figura 9 - Pergunta 6 : Porque considera que não vai auxiliar e em que sentido pode não auxiliar?

Dado que as respostas à questão anterior foram 100% afirmativas, os inquiridos passaram automaticamente para a questão 7. Deste modo, foram obtidas 0 respostas nesta questão.

Para analisar a última questão, e devido ao facto de ser uma resposta aberta, foram definidas categorias de análise. As categorias definidas para este estudo são: uniformização, organização e partilha de documentos; assinatura digital; recuperação de informação; divulgação do sistema de gestão; e, por fim, menos circulação de papel.

A informação presente na resposta aberta foi distribuída pelas categorias anteriormente estipuladas. Tal facto permitiu organizar a informação recolhida, tendo em conta apenas a informação considerada importante e essencial para o estudo (Guerra, 2006).

7- Quais os procedimentos que considera urgentes alterar na gestão documental da ESSSM?

Tabela 2 - Pergunta 7 : Quais os procedimentos que considera urgentes alterar na gestão documental na ESSSM?

Inquiridos	Uniformização, organização e partilha de documentos	Assinatura digital	Recuperação de informação	Divulgação do sistema de gestão	Menos circulação de papel
1			X		
2	X				
3		X			
4	X				
5	X				
6					
7	X				
8					
9			X		
10				X	
11	X				
12			X		
13					X
14	X				
15	X				
16					
17					
18			X		
19	X				
20					X
21	X				
22			X		
23		X			

Inquiridos	Uniformização, organização e partilha de documentos	Assinatura digital	Recuperação de informação	Divulgação do sistema de gestão	Menos circulação de papel
24	X				X
25	X				
26	X				
27		X			
28	X				
29	X		X		X
30			X		X
Total	14	3	7	1	5

Verifica-se assim que o principal procedimento, que consideram urgente, a alterar na gestão documental da ESSSM é “Uniformização, organização e partilha de documentos” (n=14), seguido da “Recuperação da informação” (n=7).

A menor circulação de papel comporta-se também como um procedimento de grande importância, tendo este aspeto sido referenciado por 5 inquiridos.

Apenas referido por 3 participantes verifica-se a necessidade de possuir uma assinatura digital e 1 participante apresenta a importância de divulgar o sistema de gestão documental.

5.3.2. Entrevistas

Contrariamente ao inquérito por questionário, os métodos de entrevista distinguem-se por um contacto direto entre o investigador e os seus interlocutores, conseguindo assim o investigador obter perceções de um acontecimento ou de situações e de experiências através das reações do interlocutor, que pode atingir um grau máximo de autenticidade e profundidade (Pocinho, 2012). Segundo Ghiglione & Matalon (1992) entrevista é referida como “uma conversa tendo em vista um objetivo apresenta a vantagem de ser suficientemente ampla para englobar uma grande variedade de entrevistas possíveis”. No entanto referem que o método de entrevista “é muito vaga para permitir distinguir os diferentes tipos de entrevistas”.

O método utilizado foram as entrevistas estruturadas, pois as questões, a sua formulação e ordem de apresentação foram determinadas antecipadamente. Além disso, a entrevista desenrolou-se da mesma forma para os quatro respondentes (Fortin, 2009).

Ainda Fortin (2009) refere que para a realização de uma entrevista deverá ser elaborado um plano ou um esquema de entrevista, indicando quais são os temas e subtemas a tratar. Para além do local da entrevista ter de ser calmo, discreto e agradável, o entrevistador deverá estar familiarizado com a temática, para estar pronto para questões difíceis que possam aparecer. O papel do entrevistador tem ainda como objetivo velar pela qualidade das respostas, e criar um clima suscetível de aumentar a motivação dos entrevistados.

No Apêndice 3 está exposto o guião da entrevista realizada aos quatro colaboradores da Escola Superior de Saúde de Santa Maria. Foram apenas realizadas a quatro pessoas que lidam diariamente com o sistema atual e com a estrutura e organização de informação que o sistema possui. Não foram realizadas entrevistas a mais colaboradores pois todos eles apenas utilizam o CAMPUS em último recurso. Os entrevistados são a chefe dos serviços administrativos, a responsável pelo departamento de informática, e os dois restantes são também técnicos de informática.

Depois de realizar as entrevistas, estas foram transcritas, de forma integral e fiel do que foi dito pelos entrevistados. Posto isto definiram-se as categorias de análise e a construção de uma grelha de análise categorial (Bardin, 2011).

As categorias definidas para este estudo são apresentadas na seguinte tabela:

Tabela 3 - Categorias de análise

Categorias	Dimensões de análise	Informação pretendida
Caracterização do SGD existente;	Pontos positivos; Pontos negativos;	<ul style="list-style-type: none">• Identificar os aspetos positivos do SGD presente na Escola;• Identificar negativos do SGD presente na Escola;

Categorias	Dimensões de análise	Informação pretendida
A relação e o impacto entre o trabalho executado e o SGD existente;	Perceção do impacto e da relação existente entre o trabalho desenvolvido pelo entrevistado e a utilização do SGD.	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecer de que forma o SGD facilita o trabalho desenvolvido; • Conhecer de que forma o SGD dificulta o trabalho desenvolvido;

5.3.2.1. Análise dos resultados

5.3.2.1.1. Caracterização do SGD existente

As principais características do sistema de gestão documental atual identificadas pelos entrevistados foram: (1) Falta de comunicação; (2) Necessidade de formação; (3) Falta de uniformização de ficheiros; (4) Excessiva circulação de papel; (5) Desorganização e dificuldades de partilha; (6) Inexistência do controlo de versões; (7) Inacessibilidade ao sistema fora da rede.

Uma vez que alguns entrevistados revelaram mais do que uma característica para descrever o SGD, a tabela seguinte apresenta as características referidas por cada entrevistado.

Tabela 4 - Caracterização do sistema atual

Características	Entrevistados				Total
	1	2	3	4	
Falta de comunicação	X				1
Necessidade de formação	X				1
Falta de uniformização de ficheiros	X	X		X	3
Excessiva circulação de papel	X				1
Desorganização e dificuldades de partilha		X	X	X	3
Inexistência do controlo de versões			X	X	2
Inacessibilidade ao sistema fora da rede			X		1

5.3.2.1.2. Relação e o impacto entre o trabalho executado e o SGD

De acordo com os resultados obtidos nesta categoria verifica-se que o SGD interfere com o trabalho executado pelos entrevistados.

Desta forma, o entrevistado 1 refere que existe redundância de informação, uma vez que este menciona existir informação duplicada, o que leva a determinadas dificuldades. Refere ainda que procede a uma gestão de documentos bastante individualizada que se justifica pelo facto do sistema se encontrar bastante desorganizado.

Por sua vez, o segundo e terceiro entrevistados referem que utilizam o CAMPUS para guardar e partilhar os seus ficheiros. No entanto, uma vez que este se encontra desorganizado torna-se difícil recuperar documentos. Referem ainda que o CAMPUS é a única forma de aceder aos documentos guardados no servidor.

O último entrevistado aponta que o facto de existir limitação de espaço/armazenamento de ficheiros no servidor afeta o seu trabalho, dado que tem que recorrer a outros dispositivos de armazenamento para guardar ficheiros. Adicionalmente menciona que sendo um servidor físico, e não existindo *backups* noutros dispositivos, gera um certo desconforto ao perceber que a segurança da informação se encontra comprometida.

Seguem-se dois testemunhos dos entrevistados:

“Existem problemas em aceder a alguns documentos que não tenho conhecimento, pois existe informação duplicada, isto é, redundância de informação. (...) Faço a minha própria gestão. O sistema é muito confuso e não sei onde se encontram os documentos.”

(Entrevistado 1)

“(...) Outra questão importante para o desempenho da minha função seria a desistência de utilização de servidores físicos, que possuem toda a informação dos colaboradores, localmente. Tenho receio que aconteça alguma “desgraça”, ou seja, de perder todos os meus documentos.” (Entrevistado 4).

5.4. Avaliação e análise de diferentes sistemas de gestão documentais

São agora demonstradas algumas plataformas de gestão de conteúdos existentes no mercado, das quais se mencionam apenas três, por se considerar que se incluem em projetos de grande envergadura, e que, em função disso, cumprem minimamente os requisitos exigidos pela instituição⁷. Para tal é realizada uma breve contextualização de cada uma, demonstrando sendo possível observar pontos em comuns e diferenças.

⁷ Conferir ponto 5.5 – página 48

5.4.1. AtoM

O *AtoM*, abreviatura de *Access to Memory*, é um *software* livre de gestão de informação arquivística, sob a responsabilidade de Artefactual Systems, apresentado em 2007, através da versão 2.0. Até a esta versão o software era denominado de *Ica-Atom*, criado em 2003.

É uma aplicação de código-fonte aberto para descrição arquivística este é um projeto colaborativo com a missão de disponibilizar à comunidade arquivística internacional um *software* gratuito para gestão de descrição arquivística, em conformidade com os padrões do Conselho Internacional de Arquivos (ICA).

O seu objetivo é fornecer às instituições a possibilidade de representar os seus acervos arquivísticos em meio eletrônico sendo fácil de usar e totalmente baseado na web.

O AtoM permite a criação de registos arquivísticos tendo por base o modelo estrutural da descrição multinível do fundo e promovendo dois dos conceitos basilares da arquivística: “o princípio da proveniência, assente no respeito pela autonomia de cada fundo e na renúncia em incorporar documentos de fundos distintos, e o princípio do respeito pela ordem original do fundo, assente na perceção de que os documentos devem manter a organização estabelecida pela entidade produtora” (António & Silva, 2011).

Uma das grandes qualidades desse *software* é o facto de disponibilizar um manual de utilização online e também a possibilidade de testar numa versão demo.

5.4.2. Alfresco

A empresa Alfresco que patrocina o desenvolvimento do *software* foi formada em 2005 por um grupo de profissionais de *Documentum*, *Business Objects*, *FileNet/IBM* e *Hewlett-Packard*.

Alfresco é um sistema ECM (*Enterprise Content Management*) também conhecido como GED (Gestão Eletrónica de Documentos) que atende as pequenas e grandes empresas com o grau de sofisticação e detalhes que cada um requer. O seu *software* é licenciado e livre, não tendo custo de licenciamento. No entanto, há possibilidade de upgrade com custos associados consoante os requisitos da instituição.

O Alfresco trata-se de um sistema de gestão de conteúdos, de código aberto, direcionado para a gestão de documentos, arquivos, colaboração e imagens. É um sistema multiplataforma, de código aberto, desenvolvido em Java permitindo assim que o sistema possa ser usado tanto em Windows como em Linux.

Este permite a gestão integrada e inteligente de documentos, a pesquisa de documentos compatível com o Google, a pesquisa em meta dados ou texto livre, a classificação de documentos, a elaboração de histórico de versões de documentos, a criação de espaços e a sua automatização, a requisição ou devolução de documentos, a agregação de documentos a processos, a emissão de relatórios, a configuração de regras e *workflow*, a integração com diversos motores de bases de dados (*PostgreSQL*, *MySQL*, *Oracle*, *MS SQL*), entre outros (Softelabs, 2010).

5.4.3. Office 365

O Office 365 possibilita aos colaboradores de uma instituição o acesso, em qualquer local, ao email institucional e às mais recentes aplicações do *Office* da *Microsoft* - *Word*, *Excel*, *Powerpoint*, *Skype for Business*, *Sharepoint* - além de outros serviços de tecnologias de informação (TI) baseados na nuvem, mais avançados, com custos.

Cada utilizador pode instalar o Office em cinco dispositivos e trabalhar simultaneamente em cada um, pois os ficheiros estão sempre atualizados e há a possibilidade de trabalhar em equipa ao mesmo documento. O facto de conseguir partilhar ficheiros dentro e fora da organização, até ficheiros de grande dimensão e confidenciais, constitui um ponto bastante positivo, pois consegue resolver muitos problemas entre serviços e agiliza a tomada de decisão.

No que diz respeito à segurança, o *Office 365* assegura a proteção dos dados das instituições, pois tem a vantagem de ser possível criar políticas próprias de prevenção de perda de dados e utilizar uma política de educação incorporada no correio eletrónico para informar os utilizadores do que estão a fazer de errado antes de enviarem uma mensagem. Desta forma, os seus dados mantêm-se seguros e os utilizadores atualizados sobre as políticas da empresa (Claranet, 2017).

Tal como o Alfresco também é possível aceder, criar e editar documentos em qualquer lado a partir de um *browser*, com o Office 365. O *software* da Microsoft possui ainda a vantagem de poder usar os seus próprios programas *offline*.

Sem necessitar de utilizar servidores próprios, utilizar a nuvem da Microsoft é um ponto positivo pois tem várias aplicações (*Word, Excel, Email, OneDrive*, entre outras) juntas num só sistema.

Os colaboradores deste sistema conseguem controlar e poupar gerindo facilmente os seus trabalhos.

5.5. Estudo comparativo

Para a implementação do *software* de gestão documental para a Escola Superior de Saúde de Santa Maria foi necessário investigar as plataformas apresentadas pela instituição (pois já detinham conhecimento sobre as mesmas), e realizar um estudo prévio com base em diferentes requisitos, retirados das próprias plataformas, de forma a selecionar qual seria o instrumento mais adequado às necessidades dos colaboradores que utilizarão o sistema.

A tabela seguinte (Tabela 4) faz comparação entre três diferentes plataformas (*AtoM, Alfresco e Office 365*), que foram estudadas no tópico anterior. Os requisitos descritos foram divididos em seis áreas diferentes, sendo elas: gerais, serviço de utilizadores e grupos, serviço de perfis, serviço de documentos, serviço de pesquisa e informação, e, por fim, outros requisitos.

Tabela 5 - Estudo comparativo entre Sistemas de Gestão Documentais

REQUISITOS	AtoM	Alfresco	Office 365
GERAIS			
<i>Open-Source</i>	✓	✓	X
Fácil Instalação	✓	✓	✓
Fácil de trabalhar (intuitivo)	✓	✓	✓
SERVIÇO DE UTILIZADORES E GRUPOS			
Permite a criação, eliminação e destruição de utilizadores e grupos e alteração da sua meta-informação	✓	✓	✓

REQUISITOS	AtoM	Alfresco	Office 365
Permite a adição e remoção de utilizadores e grupos	✓	✓	✓
SERVIÇO DE PERFIS			
Permite a criação, eliminação e destruição de perfis e alteração da sua meta-informação	✓	✓	✓
Permite a definição de um perfil como sendo de Administrador	✓	✓	✓
Permite a pesquisa numa lista de acesso de um especificado perfil, utilizador ou grupo.	✓	✓	✓
SERVIÇO DE DOCUMENTOS			
Permite a criação, eliminação e destruição de agregações e alteração da sua meta-informação	✓	✓	✓
Permite a substituição de uma agregação já associada por outra agregação	✓	✓	✓
Permite a abertura e fecho de uma agregação	✓	✓	✓
Permite a criação de documentos de arquivo e alteração da sua meta-informação	✓	✓	✓
Permite a adição e remoção de um documento de arquivo a uma agregação	✓	✓	✓
Permite a duplicação de um documento de arquivo incluindo a sua meta-informação, lista de controlo de acesso, história de eventos, componentes e conteúdo das componentes	✓	✓	✓
Suporte de digitalização	✓	✓	✓
SERVIÇO DE PESQUISA E INFORMAÇÃO			
Permite que um utilizador autorizado encontre, através duma expressão de pesquisa, qualquer Entidade que, previamente lhe tenha sido atribuída a permissão de navegar e inspecionar	✓	✓	✓
Permite que um utilizador especifique uma expressão de pesquisa, que recupere uma combinação para a Data, Data/Hora	✓	✓	✓
Permite que utilizadores autorizados combinem diferentes expressões de pesquisa, usando os operadores Booleanos AND, OR e NOT ou Truncatura	✓	✓	✓
Gestão de versões	X	✓	✓

REQUISITOS	AtoM	Alfresco	Office 365
OUTROS REQUISITOS			
Gestão de email	X	X	✓
Fluxos de trabalho (<i>workflows</i>)	X	✓	✓

Fonte: Sistemas AtoM, Alfresco e Office 365

5.6. Seleção do *software* implementado e parametrizado

Como trabalho de análise foram investigados três sistemas de gestão de documentos para posteriormente implementar na instituição, sendo que nessa análise, tal como já foi referido, foi dividida em seis áreas, demonstrando-se agora qual seria a plataforma ideal para cada uma dessas áreas.

Para a área “**Gerais**” as aplicações contêm todos os requisitos essenciais, exceto o Office 365 pois não é do tipo *open-source*, fator que é decisivo para a instituição. O objetivo da ESSSM é obter um SGD personalizável de acordo com as necessidades dos colaboradores, no que diz respeito à gestão documental efetuada.

No que diz respeito à área “**Serviço de utilizadores e grupos**” todas as plataformas cumprem os requisitos desta temática.

Quanto à área “**Serviço de Perfis**”, e tal como na área anterior, os sistemas cumprem todos os requisitos sugeridos pelos colaboradores como sendo essenciais para a implementação do sistema na instituição.

Relativamente à área “**Serviço de Documentos**” é marcada pelo facto de, novamente, todos os sistemas possuírem os requisitos requeridos;

Na área “**Serviço de Pesquisa e Informação**” o *AtoM* possui uma grande desvantagem ao não registar as alterações feitas aos documentos, apenas guardando a versão final, que corresponde ao requisito “gestão de versões”. Os restantes dois sistemas ficam assim em vantagem.

Para final, a área dos “**Outros Requisitos**”, mas não menos importante, refere dois requisitos essenciais para o funcionamento do SGD. Relativamente à “Gestão de *email*” apenas o Office 365 possui, o que constitui um ponto bastante positivo para o sistema da *Microsoft*. Quanto aos “Fluxos de trabalho” apenas o *AtoM* não possui este requisito,

sendo mais um ponto negativo, pois aquele é utilizado quando há a necessidade de criar uma tarefa que seja realizada por diversas pessoas, e que ultrapassará diferentes fases.

Posto isto, a plataforma Alfresco é a plataforma mais adequada para a implementação na Escola Superior de Saúde de Santa Maria, apesar de na tabela comparativa o Alfresco e o Office 365 terem o número igual de requisitos. O fator de decisão encontra-se nos requisitos: “*Open-Source*”, em que o Office 365 não possui, mas o Alfresco sim; e a “gestão do *email*” o Alfresco não possui, mas o Office 365 sim. A escolha fundamenta-se por uma questão de contratos, em que a ESSSM já possui com o Office 365 para a utilização do email, podendo também aceder ao OneDrive, no entanto, este contrato, ao terminar, poderá ser trocado por outro serviço de correio eletrónico, facto acontecido anteriormente, perdendo o direito à utilização da nuvem.

Visto que o Alfresco apenas possui custos ao nível da capacidade de armazenamento, a ESSSM possui preferência em manter o Office 365 para o *email*, e ter um sistema diferente no que diz respeito à gestão documental interna. Outro ponto a favor do Alfresco é o facto de ser de código-aberto o que, para os informáticos, é bastante positivo poder personalizar o sistema conforme as necessidades da instituição.

5.7. Demonstração do produto final

A fase mais importante da realização do estágio foi a implementação do sistema de gestão documental Alfresco, visto tratar-se concretamente da resposta que se pretende dar à necessidade informacional da instituição. Explicitam-se agora algumas intervenções que surgiram ao longo desta atividade:

- No que diz respeito à parametrização do *software* a mesma pode ser acompanhada através do Apêndice 1 – Manual de parametrização do *software* Alfresco, este que foi instalado numa nuvem em que a ligação ao servidor está assegurada pela utilização de uma conexão segura por *https*, cuja informação é criptografada.
- Relativamente à gestão das permissões da estruturação da informação, as mesmas foram definidas pelo Conselho de Direção. Isto é, as pastas base foram criadas de acordo com os serviços existentes e os respetivos utilizadores, tendo estes apenas acesso aos dados que lhes competem.
- De forma a testar o *software* instalado foi criado um grupo piloto para efetuar provas, sendo eles: dois colaboradores da Secretaria Pedagógica, um chefe dos

serviços administrativos e três técnicos de informática, de entre os quais um é responsável pelo departamento.

Atualmente, o *software* ainda se encontra em fase de testes, estando apontado que até 29 de dezembro de 2017 o mesmo já esteja a ser utilizado por todos os colaboradores inscritos no site.

Apresentam-se agora imagens do produto final:

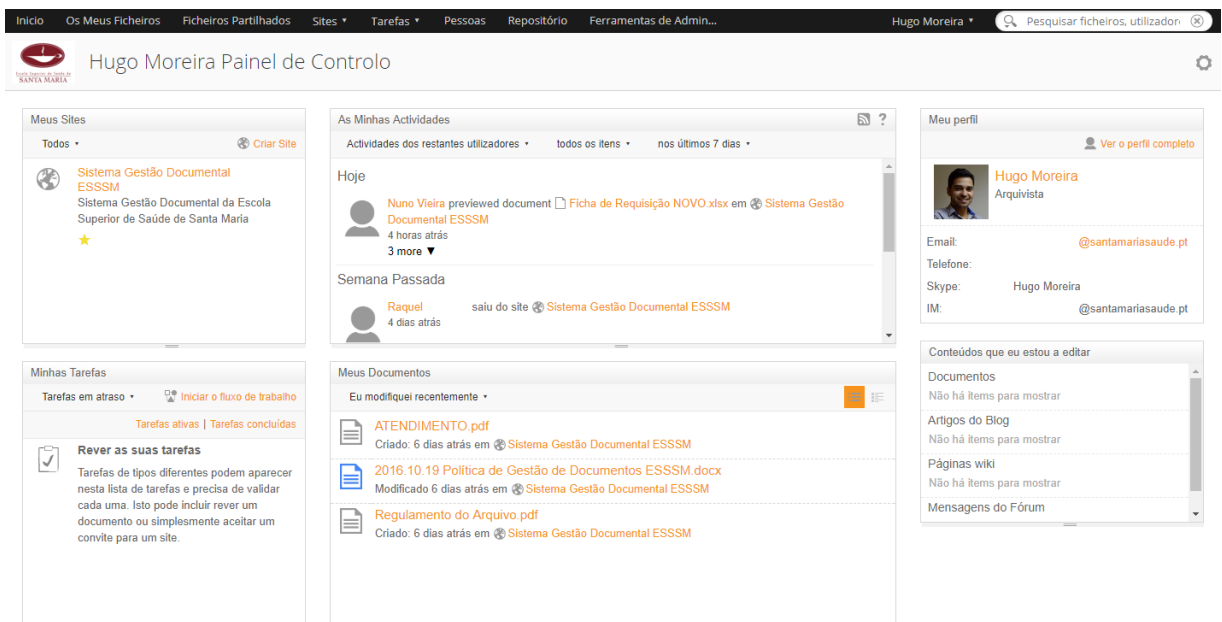


Figura 10 - Alfresco - Painel de controlo

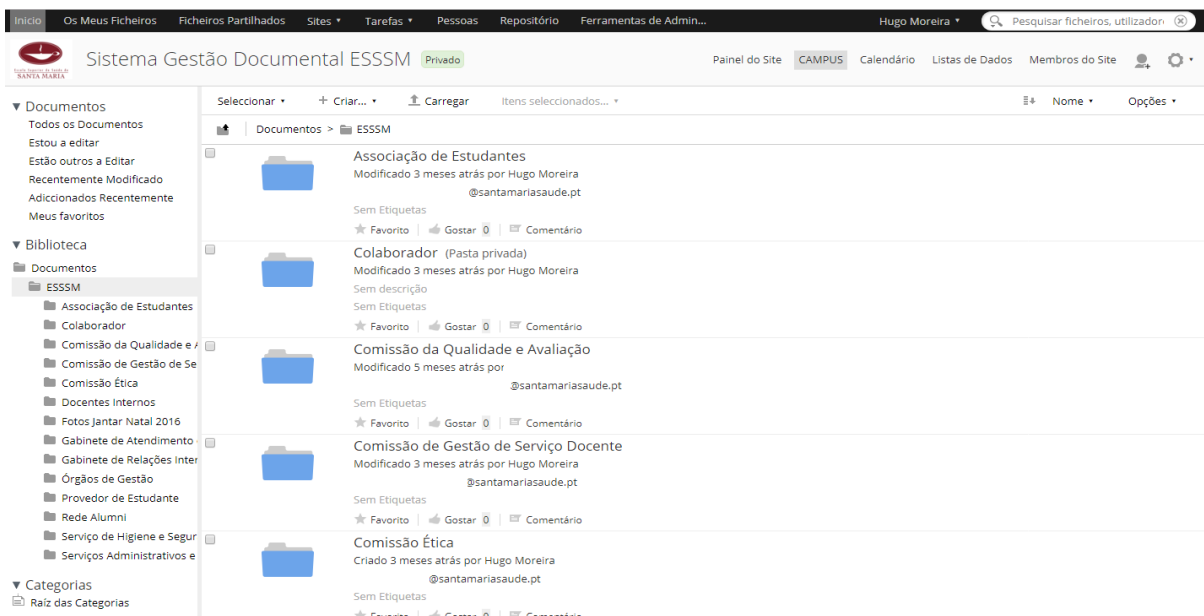


Figura 11 - Alfresco: Sistema de Gestão Documental ESSSM

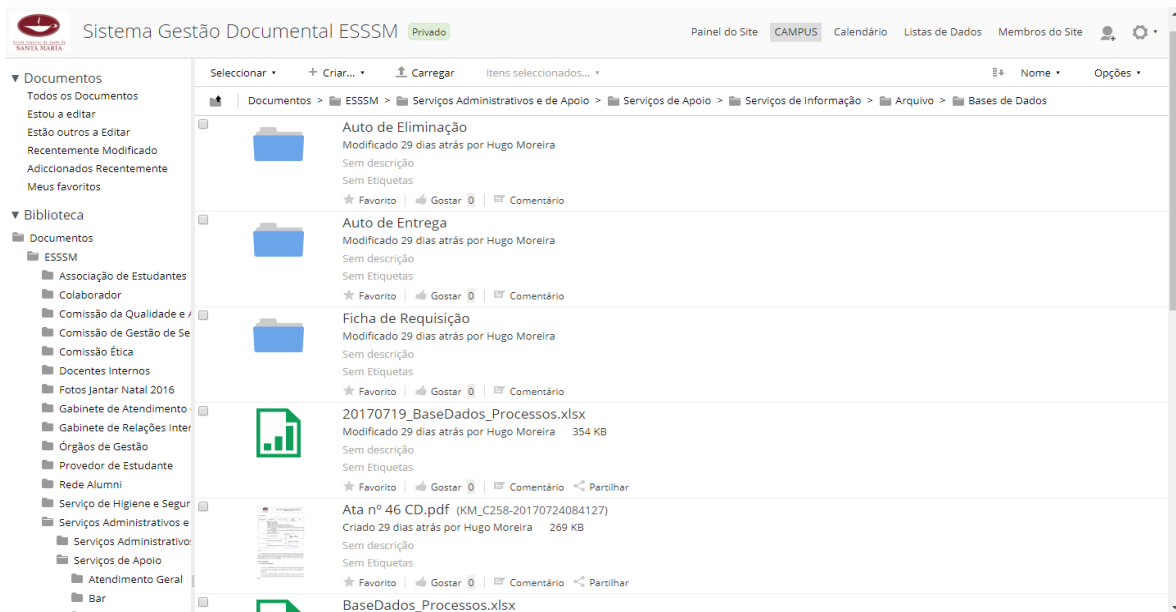


Figura 12 - Alfresco - SGD (Pasta Arquivo)

5.8. Criação do manual de parametrização do Alfresco

Com o auxílio dos técnicos informáticos da ESSSM foi possível efetuar a instalação facilmente. Para a instalação foram realizadas as operações e os passos a seguir descritos no site do programa Alfresco: <https://docs.alfresco.com/community/tasks/simpleinstall-community-lin.html>

A instalação, e posteriormente a parametrização do *software*, são realizadas de acordo com os interesses específicos da Escola.

No Apêndice 1 são demonstrados os passos que foram seguidos para a realização desta fase que resultou na criação do “*Manual de parametrização do Alfresco*”.

Capítulo 6 – Conclusão

6.1. Considerações gerais

Após o término do estágio, bem como do presente relatório é altura para traçar as conclusões finais sobre todos os aspetos ultrapassados, podendo, desde já, referir que com a realização do estágio na Escola Superior de Saúde de Santa Maria foi possível implementar um projeto de grande envergadura. Espera-se que o mesmo solucione muitos dos problemas no que diz respeito à gestão documental, tendo em conta que a instituição está a percorrer o caminho certo, onde se tem demonstrado que é possível aumentar o número de estudantes e não perder a qualidade do ensino que é prestado. Foi ainda exequível colocar em prática conhecimentos adquiridos ao longo do Mestrado em Informação Empresarial, desde as unidades curriculares, aos desafios propostos pelos docentes, bem como o convívio entre colegas que partilharam experiências dos seus locais de trabalho.

A elaboração deste relatório possibilitou realizar uma análise rigorosa de diferentes ferramentas com as quais o estagiário lida diariamente no exercício da sua atividade, resultando na aquisição de mais competências ao conhecer novos instrumentos de trabalho, os seus objetivos e respetivas funções. Como resultado foi importante perceber de que forma a eficiência do trabalho no dia-a-dia aumentou, e trabalhar para que todos consigam utilizar o produto final implementado o mais rapidamente possível, obtendo assim uma GD correta, que constitua o principal objetivo deste projeto.

Ao longo dos meses de estágio procurou-se compreender as necessidades específicas dos colaboradores da ESSSM, no que diz respeito à GD, para que agora, com o projeto implementado, se venha a confirmar que era urgente implementar um SGD, dados os problemas apontados através da recolha de dados realizada.

No primeiro capítulo efetuou-se uma introdução ao trabalho proposto, referindo de uma forma breve, o estado atual da GD no Mundo, indicando alguns problemas existentes nas organizações, e apresentando, de uma forma geral, algumas vantagens de um SGD e de que modo este pode auxiliar as empresas na tomada de decisão. Foram ainda descritos, nesse primeiro capítulo, os principais objetivos do estágio curricular. A metodologia utilizada, as fontes de informação consultadas e a estrutura do relatório foram os últimos três subtópicos descritos neste ponto por se considerar relevante apresentar um fio condutor e o caminho que o trabalho seguiu.

É no capítulo dois que se procedeu à apresentação do local de estágio referindo uma breve contextualização histórica, a missão, objetivos e visão, a responsabilidade social e o organograma da instituição.

No capítulo três foi descrita a situação atual, em termos de gestão documental, da ESSSM. Descreveram-se os equipamentos que eram utilizados na instituição, os problemas que apresentavam, e de que forma eram realizados os procedimentos. Como análise à situação apresentou-se um diagrama que demonstra um exemplo concreto de um pedido de uma segunda via de certificado de um estudante. Este pedido articula o procedimento entre três serviços. Explicitou-se todas as atividades que são necessárias realizar para efetuar todo o processo até ao estudante levantar a documentação final, demonstrando que o procedimento poderia ser facilitado se fossem executadas pequenas tarefas, isto a contar já com o SGD instalado e parametrizado. Para tal demonstrou-se um esquema ideal da execução do mesmo pedido, com a utilização do SGD, resultando numa maior rapidez em responder ao pedido.

O capítulo quatro constituído pelo desenvolvimento da revisão da literatura iniciando-se por definir três termos genéricos, que estão diretamente relacionados com todo o projeto implementado: informação, documento e documento de arquivo. Após a definição destes termos explicitou-se a GD referenciando alguns autores, os seus objetivos e o ciclo de vida dos documentos. Ao longo da realização do relatório surgiu a curiosidade em perceber a “quantidade” de vezes que os documentos são utilizados e acedidos dentro das organizações onde se encontraram números impressionantes. Numa boa GD, os documentos não necessitavam de ser copiados e impressos inúmeras vezes. Ligado ao ponto das estatísticas realizou-se um tópico para contextualizar de que forma é que a GD poderia ser “ajudada” tornando-a mais eficaz e eficiente. Para isto apresentou-se uma definição de Sistemas de Gestão de Documentos de Arquivo, quais os seus principais objetivos, as suas vantagens e desvantagens e ainda, de que forma, é que é possível planificar e implementar um SGD.

Após estes tópicos, terminou-se o capítulo referenciando-se com dois pontos: computação na nuvem e segurança da informação. Ambos foram importantes para a implementação deste projeto dado que o programa está instalado numa nuvem em que o seu acesso é considerado seguro, pois, aquela utiliza uma ligação por *https*, tal como já foi referido acima.

Tendo sido possível colocar o programa em funcionamento considera-se que o Alfresco é a solução indicada para o problema previamente existente na Escola Superior de Saúde

de Santa Maria, pois, com a criação deste espaço virtual comum (dependendo dos acessos), os conteúdos/documentos são partilhados de forma mais eficaz e eficiente, reduzindo custos, tempo e esforço, para além de garantir a qualidade do serviço, e melhoramento dos procedimentos, que é fornecido ao consumidor final (colaboradores e estudantes). Para além destes fatores, a conclusão deste projeto, levará a uma proteção adicional aos interesses da organização, aos direitos dos colaboradores e a quaisquer partes interessadas atuais e/ou futuras.

A gestão de fluxos de trabalho é um fator bastante positivo pois irá acelerar e automatizar os processos necessários e inerentes ao bom funcionamento da instituição, não só na gestão eficaz do Arquivo e dos seus conteúdos, mas também na prestação de serviços realizada por outros departamentos.

A circulação do papel, que era um dos problemas apontados inicialmente, foi também resolvido, pois este sistema garante a consulta de documentos do Arquivo (físico), o que resulta em benefícios financeiros e ecológicos, isto porque se irá economizar papel e tinteiros.

No que diz respeito ao espaço físico que a documentação atualmente ocupa, pois sempre que é necessário são criados documentos que, muitas das vezes, já existem impressos, a mesma será menor. Isto é, os colaboradores serão sensibilizados para, primeiramente efetuar uma pesquisa no sistema, verificando se o documento que pretendem já existe. Caso não exista, deverá ser criado e guardado com uma denominação correta, na pasta correspondente, de forma a que a sua recuperação, mais tarde, seja mais fácil e ágil. A redundância e versões desatualizadas, muitas vezes, desorganizadas são problemas que não voltarão a acontecer, tendo em conta que o Alfresco guarda as versões anteriores, de forma ordenada, numerada, datada e com a indicação do responsável pelas suas alterações.

O Alfresco possui ainda a vantagem de especificar e controlar os acessos e segurança da informação, estes que eram considerados problemas muito graves, tendo em conta ao equipamento existente e ao facto de a gestão de permissões ser um processo mais moroso, que era apenas realizado pelo departamento de informática, e restringido ao sistema operativo utilizado. Com isto os documentos estarão mais seguros, facilitando a conservação da memória corporativa.

Em suma, a implementação deste programa acarretou inúmeras vantagens descritas ao longo do relatório para criar um novo modelo de gestão documental, com uma nova

estrutura informacional, com o principal objetivo de melhorar a comunicação interna e partilha de informação entre os utilizadores do agora, novo, *software* Alfresco.

Espera-se que os objetivos descritos na introdução tenham sido cumpridos ao longo deste relatório.

6.2. Limitações

O projeto de estágio realizado e descrito neste relatório teve algumas limitações no seu decurso que alteraram a sua calendarização e adiaram a sua conclusão, sobretudo, as relacionadas com questões do estudo comparativo de plataformas, bem como a instalação do *software* escolhido, esta que foi realizada com o auxílio dos informáticos da ESSSM. Dado o contexto deste trabalho de investigação que se realizou no âmbito de um projeto de estágio e considerando os requisitos propostos para a plataforma a selecionar, foram impostas algumas limitações ao seu desenvolvimento não considerando a análise de inúmeras outras plataformas no estudo comparativo realizado. Esse tipo de estudo mais exaustivo e mais abrangente seria adequado a uma dissertação de mestrado.

No que diz respeito à instalação do *software* surgiram alguns erros na instalação o que fez com que, para além de atrasar o resto da parametrização e utilização do sistema, o estagiário teve que se sujeitar aos horários disponibilizados pelos técnicos de informática que estavam a auxiliar na instalação do Alfresco.

6.3. Investigação futura

Este projeto de estágio abriu perspetivas de novas atividades a realizar ao longo dos próximos anos.

No que diz respeito ao *software* instalado e parametrizado, o mesmo terá que ser atualizado diversas vezes, para criação de novos perfis a integrar no site, novas permissões, alteração de dados devido a mudanças de funções na organização, entre outros fatores.

Para alimentar este programa o serviço de Arquivo pretende digitalizar todo o arquivo histórico da instituição e inserir toda a documentação no programa de forma a que a mesma exista em formato digital. Para além do arquivo histórico, a digitalização passa também pelos atuais processos de estudantes, bem como a integração de todos os relatórios/trabalhos académicos dos estudantes. Estes documentos serão enviados pelo departamento de informática para arquivar digitalmente na unidade curricular

correspondente. Outro objetivo deste ponto passa, também, pela libertação do espaço físico do Arquivo, que é urgentemente necessária.

Uma outra perspectiva para o futuro prende-se em associar este Sistema de Gestão Documental (Alfresco), com o atual Sistema de Gestão da Qualidade, que foi criado num livro do *Excel*. A associação destes dois sistemas resultará numa melhor coesão e coerência no trabalho realizado pelos colaboradores, visto que os modelos são normalizados e todos estão disponíveis no Alfresco para transferência, edição, entre outras atividades.

Dado que o Alfresco tem a possibilidade de ser acedido através de dispositivos móveis, esta será também uma atividade a realizar no futuro, para que todos os colaboradores consigam aceder aos seus documentos não só no seu computador na ESSSM, mas também no seu *smartphone*, *tablet*, entre outros dispositivos móveis que permitam a sua instalação.

Espera-se que até dezembro de 2017 o Alfresco esteja a ser utilizado por todos, e que depois de ter sido enviado o manual de parametrização (Apêndice 1), até lá sejam realizadas ações de formação para o esclarecimento de dúvidas e explicação do funcionamento do programa. O objetivo destas ações de formação é explicar a importância da normalização de todos os documentos integrados no programa, através dos modelos já existentes (SGQ), permitindo que a sua organização e a recuperação de informação sejam mais eficazes.

Serão ainda realizadas ações de sensibilização para os colaboradores executarem uma política de segurança para com a sua informação.

Por último enuncia-se mais um desafio, a concretizar após a realização deste estágio: seria interessante realizar um projeto/estudo para perceber se a mudança na gestão documental na ESSSM foi ou não positiva, verificando os tempos de resposta para a resolução de problemas, se a tomada de decisão é mais facilitada, se a partilha de informação entre colaboradores é mais eficaz, entre outros aspetos.

Referências Bibliográficas

- 2UB Consulting. (2013). Vantagens de uma solução de gestão documental. Retrieved January 4, 2017, from <http://www.2ubconsulting.com/pt/vantagens-de-uma-solucao-de-gestao-documental>
- Almeida, M. B., Aganette, E. C., & Teixeira, L. M. D. (2016). Gestão da Qualidade e Gestão de Documentos: Um relato de experiência do alinhamento entre sistemas de gestão no ambiente corporativo. *Tendências Da Pesquisa Brasileira Em Ciência Da Informação*, 9(1), 45–64. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/310153757>
- António, R. (2012). *A Gestão Documental na perspectiva do MoReq2010*. (Edição de Autor, Ed.). Lisboa.
- António, R., & Silva, A. C. (2011). Arquivos definitivos na Web: que futuro? In *Actas do Encontro Nacional de Arquivos Municipais*. Retrieved from <https://www.bad.pt/publicacoes/index.php/arquivosmunicipais/article/view/1>
- APSDI. (2014). *A Gestão Documental na governança da informação*. (APDSI, Ed.). Lisboa. Retrieved from http://www.apdsi.pt/uploads/news/id844/Gestão Documental 2014_20141111.pdf
- Atkinson, R. (1999). Project management: cost, time and quality, two best guesses and a phenomenon, its time to accept other success criteria. *International Journal of Project Management*, 17(6), 337–342. [http://doi.org/10.1016/S0263-7863\(98\)00069-6](http://doi.org/10.1016/S0263-7863(98)00069-6)
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Educações 70. <http://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Beal, A. (2005). *Segurança da informação: princípios e melhores práticas para a proteção dos ativos de informação nas organizações*. São Paulo: Atlas.
- Calderon, W. R., Cornelsen, J. M., Pavezi, N., & Lopes, M. A. (2004). O processo de gestão documental e da informação arquivística no ambiente universitário. *Ci. Inf.*, 33(3), 97–104.
- Claranet. (2017). Office 365. Retrieved August 28, 2017, from <https://www.claranet.pt/it-service/office-365>

- Direção Geral de Arquivos. (2012). *Orientações para a Gestão de Documentos de Arquivo* (2ª rev). Lisboa.
- Espirito Santo, A. F. S. (2010). Segurança da Informação. *1º Encontro de Iniciação Científica de Computação ISSN 2236-2185*, 1–11. Retrieved from http://www.ice.edu.br/TNX/encontrocomputacao/artigos-internos/aluno_adrielle_fernanda_seguranca_da_informacao.pdf
- Fortin, M. F. (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. (Lusodidacta, Ed.). Loures. <http://doi.org/10.1007/s13398-014-0173-7.2>
- Freitas, M. C. V. de. (2012). *Gestão Documental*. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&site=eds-live&db=edsrca&AN=rcaap.openAccess.10174.11773>
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (1992). O Inquérito: Teoria e Prática. In *O Inquérito: Teoria e Prática* (pp. 63–104).
- Gilberto, J. N., Neto, G. J., & Marinho, J. M. M. (2015). *Gestão Documental. Dissertação apresentada para a obtenção do grau de Mestre em Informática e Sistemas*. ISEC. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&site=eds-live&db=edsrca&AN=rcaap.openAccess.10400.26.15289>
- Gomes, B. (2009). SAN e NAS – o que são? *errorStream*. Retrieved from <https://errorstream.wordpress.com/2009/02/19/san-e-nas-o-que-sao/>
- Guerra, I. C. (2006). Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: Sentido e formas de uso. *Cidades: Comunidades E Territórios*, 12/13, 203–210. Retrieved from revistas.rcaap.pt/cct/article/download/9241/6688
- Instituto Português da Qualidade (2005). *NP 4438-2:2005 Informação e Documentação. Gestão de documentos de arquivo*. Lisboa: IPQ.
- Luo, L. (2012). Reference Librarians' Adoption of Cloud Computing Technologies: An Exploratory Study. *Internet Reference Services Quarterly*, 17(3–4), 147–166. <http://doi.org/10.1080/10875301.2013.765824>
- Marciano, J. L., & Lima-Marques, M. (2006). O enfoque social da segurança da

- informação. *Ciência Da Informação*, 35(3). Retrieved from <http://www.scielo.br/pdf/ci/v35n3/v35n3a09.pdf>
- Mell, P., & Grance, T. (2011). The NIST Definition of Cloud Computing Recommendations of the National Institute of Standards and Technology. *Nist Special Publication*, 145, 7. <http://doi.org/10.1136/emj.2010.096966>
- Morais, H. N. C. (2012). *Sistema de Gestão de Documentos na Santa Casa da Misericórdia do Porto*. Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Retrieved from <http://repositorio-aberto.up.pt/handle/10216/68224>
- Mota, S. P., Costa, E., & Guerra, A. R. (2005). Gestão documental. *Diário Económico*. Retrieved from <http://www.gestaodocumental.com/documental.pdf>
- Peixoto, M.C.P. (2006). *Engenharia social e segurança da informação na gestão corporativa*. Rio de Janeiro: Brasport.
- Pereira, A. F. O. (2012). *Instrumentos para a Gestão Documental*. Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.
- Pocinho, M. (2012). *Metodologia de Investigação e Comunicação do Conhecimento Científico* (Lidel). Lisboa.
- Priberam. (2017). Documentos. *Dicionário Priberam Da Língua Portuguesa*. Retrieved from <https://www.priberam.pt/dlpo/documentos>
- Silva, A. (2012). *Recursos Informacionais para a desmaterialização da Gestão Documental em Autarquias*. Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.
- Silva, A. M. Da. (2006). *Da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. (E. Afrontamento, Ed.). Porto.
- Softelabs. (2010). Alfresco: A gestão de conteúdos e de colaboração acessível. *Softelabs*. Retrieved from http://www.softelabs.pt/Tech_News/Alfresco_-_A_gestão_de_conteúdos_e_de_colaboração_acessível
- Sousa, F. R. C., Moreira, L. O., & Machado, J. C. (2009). Computação em Nuvem: Conceitos, Tecnologias, Aplicações e Desafios. *II Escola Regional de Computação, Ceara, Maranhão, Piauí (ERCEMAPI)*, 1(EDUFPI), 150–175.

Retrieved from http://www.es.ufc.br/~flavio/files/Computacao_Nuvem.pdf

Tanenbaum, A. S., & Wetherall, D. J. (2011). *Computer Networks*. (Pearson, Ed.) (5th ed.).

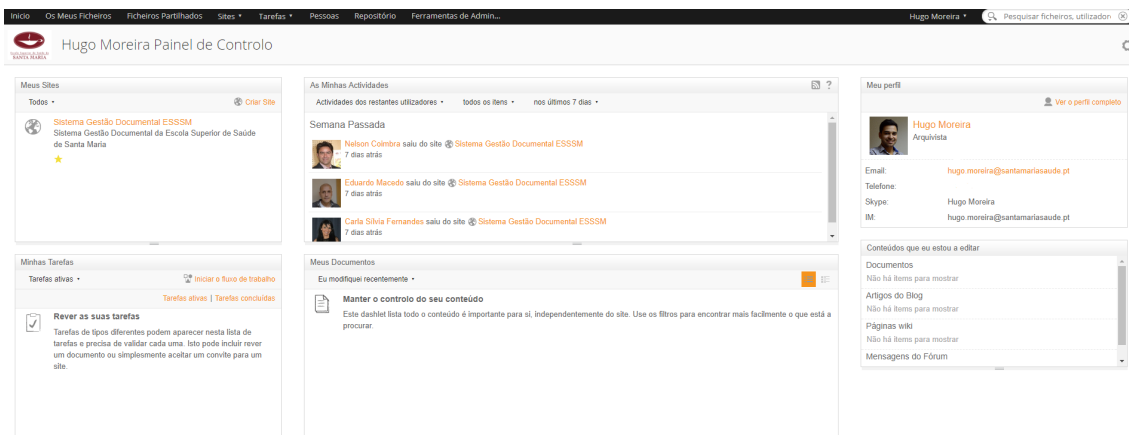
Viana, M. A. N., & Valls, V. M. (2016). O Papel da Gestão Documental nos Processos de Gestão do Conhecimento. *Future Journal*, 8(2), 3–28. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&site=eds-live&db=bth&AN=120396230>

Apêndices

Apêndice 1 - Manual de parametrização do Alfresco

1.1. Criar um Site

O **painel de controlo** é a interface básica de interação com o sistema Alfresco. Pode ser entendido como um ambiente de trabalho onde toda a informação é apresentada e organizada pelos *dashlets*.



Os **Dashlets** são um conjunto de informações agrupadas apresentado no **painel de controlo** como uma pequena janela. Os utilizadores podem organizar *dashlets* em diferentes *layouts* e configurar teclas de atalho para cada *dashlet*.

Para criar um **site** é necessário estar posicionado no **painel de controlo**. Para tal, basta clicar no botão do menu **Início** na barra de ferramentas posicionada no topo da página. Para criar um site, selecione **Sites – Criar site** ou então no link **Criar Site** posicionado no *dashlet* **Meus Sites**.



Na janela para criação de site devem ser preenchidos alguns campos que serão utilizados na criação de seu novo site, sendo eles.

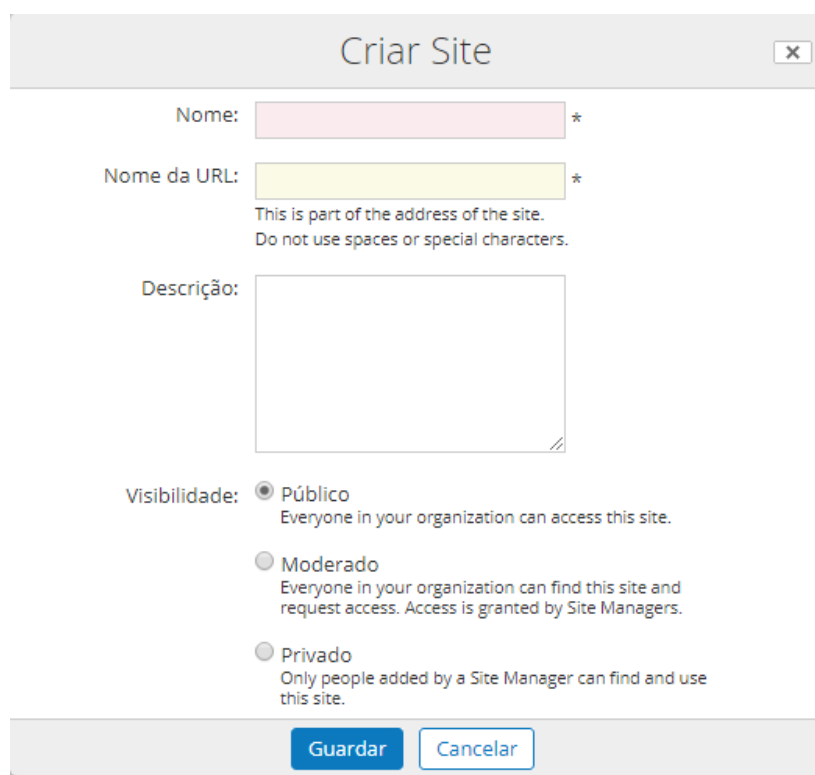
Nome: título do site;

Nome do URL: sugestão do endereço do seu site. Não pode conter espaços nem caracteres especiais.

Visibilidade: por norma o site está predefinido para ter acesso público, sendo visível por todos os utilizadores, mesmo que eles não estejam associados ao site.

Pode escolher para que seja um site **Privado**, no qual o administrador convida os seus membros.

Num site com visibilidade do tipo **Moderado** o administrador controla os membros aceitando ou rejeitando os pedidos de adesão.



Criar Site

Nome: *

Nome da URL: *

This is part of the address of the site.
Do not use spaces or special characters.

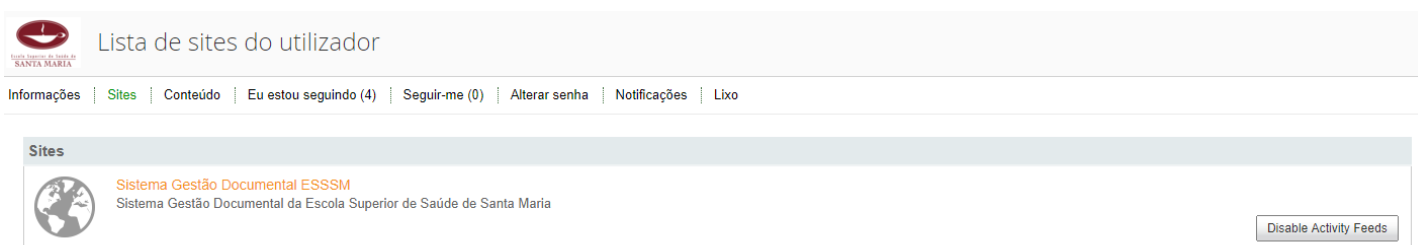
Descrição:

Visibilidade: Público
Everyone in your organization can access this site.

Moderado
Everyone in your organization can find this site and request access. Access is granted by Site Managers.

Privado
Only people added by a Site Manager can find and use this site.


Após preencher as opções para a criação do site clique no botão **Guardar**. A pessoa que criar o site torna-se automaticamente administrador do mesmo. No painel do site, o novo site será adicionado à lista de sites que aparecem no *dashlet* intitulado **Meus sites**.



Lista de sites do utilizador

Informações | Sites | Conteúdo | Eu estou seguindo (4) | Seguir-me (0) | Alterar senha | Notificações | Lixo

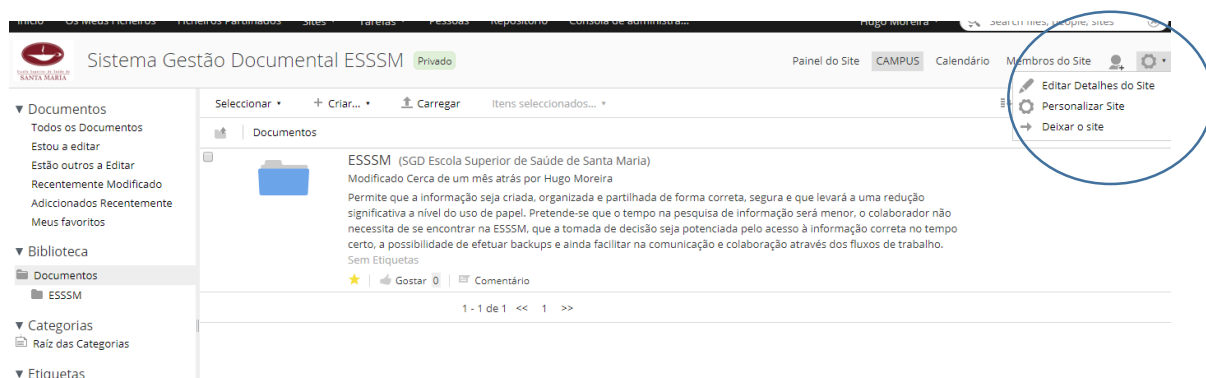
Sites

 Sistema Gestão Documental ESSSM
Sistema Gestão Documental da Escola Superior de Saúde de Santa Maria

1.2. Configurar/Personalizar um site

O **Painel de controlo** apresenta todas as funções e atividades associadas do site principal. Primeiramente certifique-se que esteja num site criado por si. O site pode ser

personalizado pelo seu proprietário através do botão **Personalizar painel** > **personalizar site** no canto superior direito.



O Alfresco tem a possibilidade de adicionar diversos componentes no site com a funcionalidade de personalização. É nesta página que é possível alterar o aspeto visual através seleção de temas no campo **Tema do Site**. Nessa página é possível ainda adicionar ou remover componentes, tais como:

Calendário - Permite agendar e acompanhar os eventos de todos os sites que possui ou dos quais é membro.

Wiki - Permite criar páginas *web* para um *site* colaborativo. Quem tiver acesso a este site pode contribuir ou modificar o conteúdo utilizando uma linguagem de marcação simplificada.

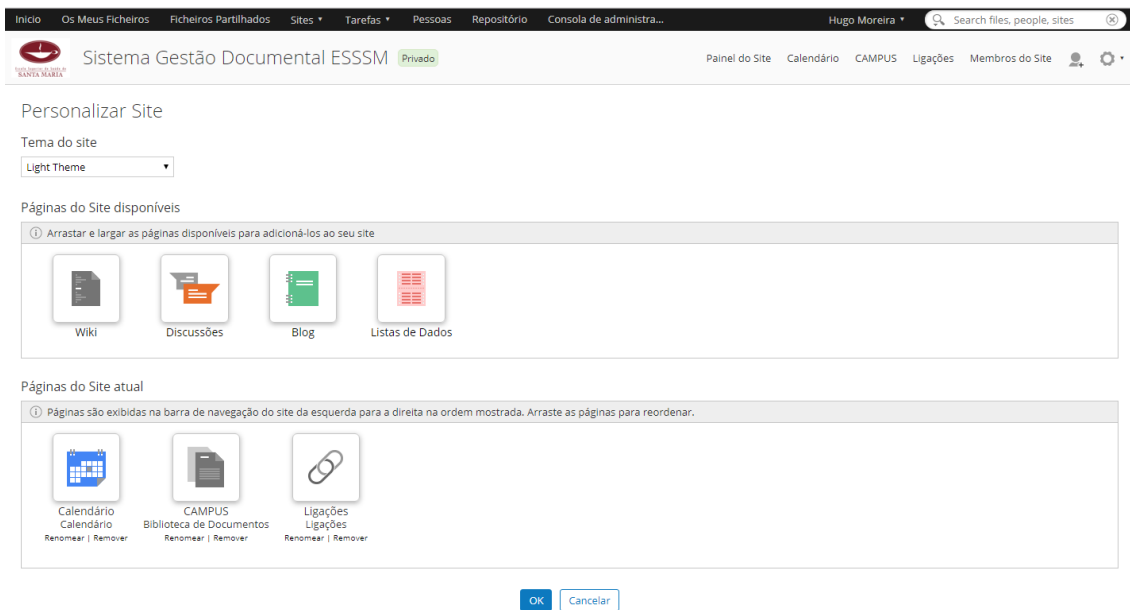
Discussões - É usado para enviar conteúdos relacionados com um site. Contém questões ou comentários com as respetivas discussões.

Blog – Permite que seja possível adicionar comentários, descrições de eventos e outros materiais relacionados com o site, tais como gráficos ou vídeos.

Ligações - Permite manter uma lista de ligações de páginas *web* relacionados ao site.

Listas de dados - Permite criar e gerir listas com informações úteis para as tarefas relacionadas com o site.

Biblioteca de Documentos - Permite armazenar e gerir de forma colaborativa qualquer conteúdo relacionado com o site, como documentos, fotos, vídeos ou gráficos.



Para incluir novos componentes no site arraste os ícones que inicialmente estão na área denominada **Página do Site disponíveis** para a área **Páginas do Site atual**. Estes componentes irão aparecer no menu principal da página. Clique no botão **OK** para guardar as alterações.

1.3. Personalização do painel de controlo de um site do Alfresco

Por defeito o Alfresco apresenta quatro *dashlets* divididos em duas colunas. Para alterar a aparência, clique em **Personalizar Painel** no canto superior direito.

Na página denominada Personalizar Painel do utilizador é possível alterar o número de colunas do *Painel de controlo* e seleccionar e alocar os *dashlets* nessas colunas.

Clique no botão **Alterar o Layout** e selecione um novo esquema para o seu *dashboard*.

Personalizar Painel do utilizador
Layout actual: Três colunas: Centro largo



Alterar o Layout

Dashlets

Arraste e largue os dashlets disponíveis para uma coluna para adicioná-los ao seu painel. Pode também reordenar os dashlets contidos nas colunas com a funcionalidade de arrastar e largar.

Adicionar Dashlets

Coluna: 1	Coluna: 2	Coluna: 3
Meu perfil As Minhas Actividades	Meus Sites Meus Documentos	Minhas Tarefas

Get Started Panel

- Show on dashboard
- Hide from dashboard

Clique no botão **Adicionar Dashlets** para visualizar todos os *dashlets* disponíveis. Arraste o retângulo onde está escrito o nome do *dashlet* para a posição desejada nas colunas do seu *dashboard*.

Para guardar as alterações realizadas clique no botão **OK**. Para cancelar as alterações clique no botão **Cancelar**.

Dashlets

Arraste e largue os dashlets disponíveis para uma coluna para adicioná-los ao seu painel. Pode também reordenar os dashlets contidos nas colunas com a funcionalidade de arrastar e largar.

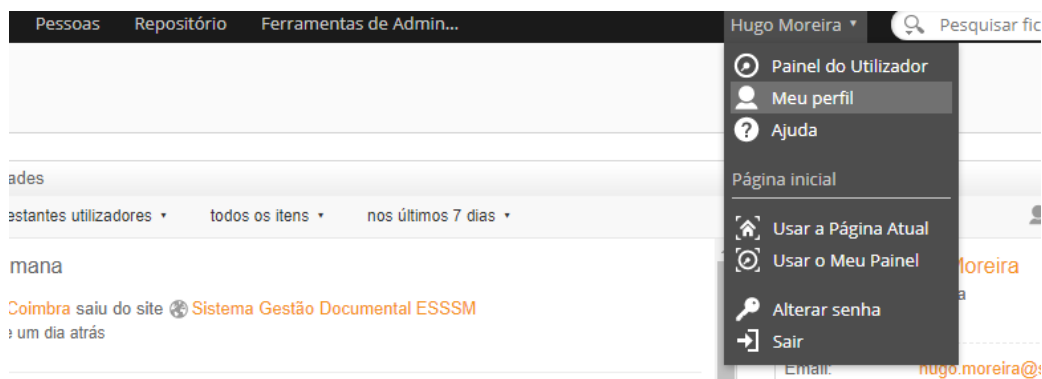
Adicionar Dashlets

Coluna: 1	Coluna: 2
Membros do Site Pré-visualização da imag...	Conteúdo do site Actividades do Site

OK Cancelar

1.4. Editar o seu perfil

Para editar o perfil basta seguir os seguintes passos: clique na barra de tarefas onde é apresentado o nome do utilizador. De seguida clique em **Meu Perfil** e é apresentada a **Página de Perfil do Utilizador**.



Clicar em **Editar Perfil** no canto superior direito que o irá redirecionar para a página com os campos editáveis, para colocar a sua informação pessoal. Nesta página é ainda indicado os submenus “Informações”, “Sites”, “Conteúdo”, “Eu estou seguindo”, “Seguir-me”, “Alterar senha”, “Notificações” e “Lixo”.

No submenu **Informações** os dados estão agrupados por assunto:

Sobre: dados básicos de identificação;

Fotografia: Fotografia do utilizador;

Informações de contacto: número de telefone fixo e telemóvel, endereços de email, Skype, etc.

Detalhes da Empresa: dados da instituição onde trabalha.



Página de Perfil do Utilizador

[Informações](#) | [Sites](#) | [Conteúdo](#) | [Eu estou seguindo \(4\)](#) | [Seguir-me \(0\)](#) | [Alterar senha](#) | [Notificações](#) | [Lixo](#)

Sobre

Primeiro Nome:	<input type="text" value="Hugo"/>	*	Apelido:	<input type="text" value="Moreira"/>
Cargo:	<input type="text" value="Arquivista"/>		Localização:	<input type="text" value="Porto"/>
Resumo:	<input type="text"/>			

Fotografia



Sua imagem será redimensionada para 64px por 64px.
As alterações na imagem foto entram em vigor imediatamente.

Informações de contacto

Telefone:	<input type="text"/>
Telemóvel:	<input type="text"/>
Email:	<input type="text" value="hugo.moreira@santamariasaude.pt"/>
Skype:	<input type="text" value="Hugo Moreira"/>
IM:	<input type="text" value="hugo.moreira@santamariasaude.pt"/>
Nome de Utilizador do Google:	<input type="text" value="hugo.moreira@santamariasaude.pt"/>

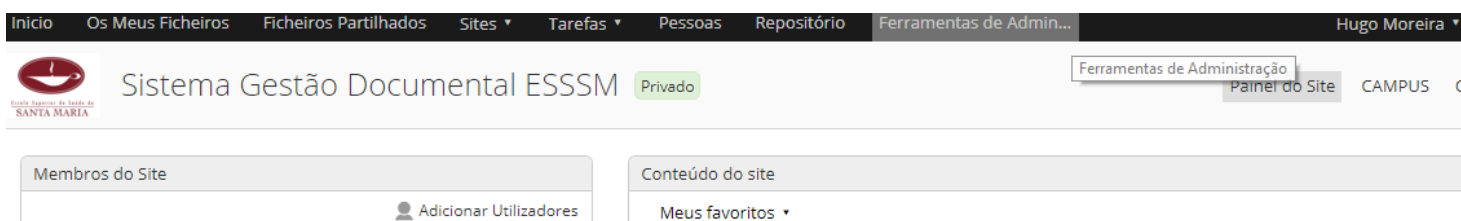
Detalhes da Empresa

Nome:	<input type="text" value="Escola Superior de Saúde de San"/>
Endereço (Linha 1):	<input type="text" value="Travessa Antero Quental nº 173/1"/>
	<input type="text"/>
	<input type="text"/>
Código Postal:	<input type="text" value="4049-024 Porto"/>
Telefone:	<input type="text" value="225098664"/>
Fax:	<input type="text"/>
Email:	<input type="text" value="geral@santamariasaude.pt"/>

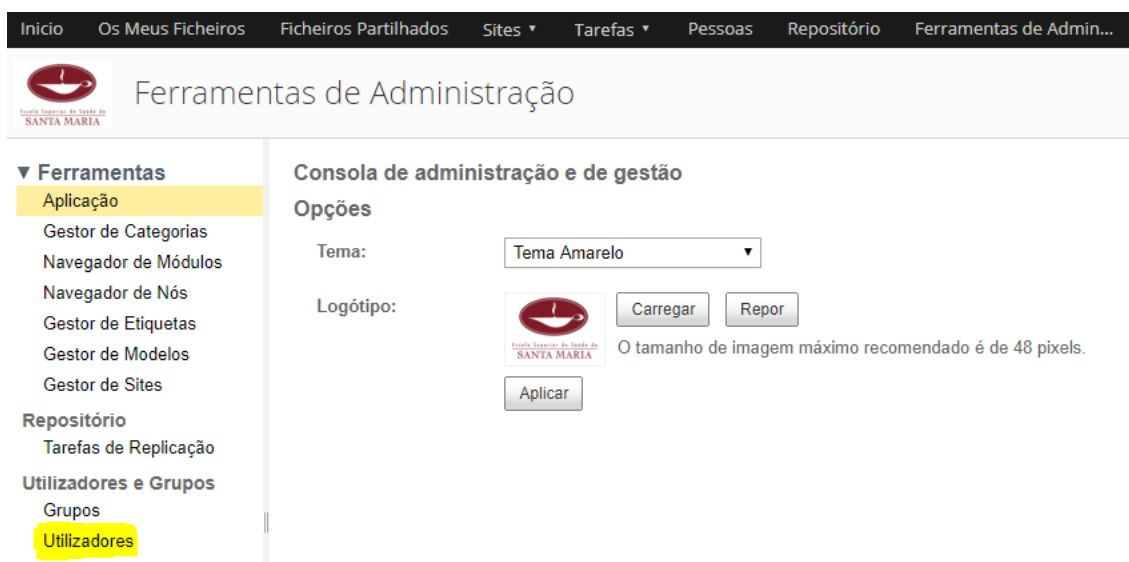
Após o preenchimento dos vários campos, clique em **Guardar alterações** para efetivar as alterações efetuadas.

1.5. Criar utilizadores do Alfresco

Neste tópico demonstram-se os passos para a criação de utilizadores no software Alfresco. Para tal, no painel do utilizador, deve colocar-se como administrador e clicar em **Ferramentas de Administração**.



Na janela de **Ferramentas de Administração**, no menu Ferramentas, clique em clique em **Utilizadores**.



Poderá visualizar os utilizadores através da pesquisa escrevendo o caracter %, que irá apresentar todos os utilizadores existentes, tal como se pode verificar na imagem seguinte:

Ferramentas de Administração

Pesquisa de Utilizadores

Search for '%' - 44 results found.

	Nome	Nome de utilizador	Cargo	Email	Utilização	Quota
●	Nuno Vieira	admin		@santamariasaude.pt	0 bytes	200 MB
●	Albertina Cardoso	albertina.cardoso	Empregada de Limpeza	@santamariasaude.pt	0 bytes	200 MB
●	Alexandra Campos	alexandra.campos	Técnica	@santamariasaude.pt	0 bytes	200 MB
●	Ana Paula	ana.paula	Vice-Presidente	@santamariasaude.pt	0 bytes	200 MB

Nesta página pode efetuar alterações aos perfis demonstrados, bem como apaga-los definitivamente. Pode também visualizar todos os seus detalhes.

Ferramentas de Administração

Opções do Utilizador: Alexandra Campos

Sobre

Alexandra Campos
Técnica
ESSSM
Contabilidade

Informações de contacto

Email: @santamariasaude.pt

Editar Utilizador Eliminar Utilizador

Voltando aos utilizadores pode criar novos perfis através do botão **Novo utilizador**. Insira os campos: Nome, Nome do Utilizador, E-mail e Palavra-chave. De seguida clique em **Criar utilizador**.

Pode também optar por criar mais que um utilizador, clicando em **Criar e iniciar outro**, de forma a repetir o processo.

1.6. Convidar utilizadores para o Site

Para o site criado poderá convidar pessoas para se tornarem utilizadores do site. No **painel do site** do site clique em **Adicionar utilizadores** no canto superior direito ou clique em **Adicionar utilizadores** no *dashlet* **Membros do site**.

Na coluna (1) **“Pesquisa de utilizadores”** escreva todo ou parte do nome de um utilizador Alfresco a convidar para ser membro do site e clique no botão **Pesquisa**. Na lista de utilizadores que será apresentada, seleccione aquele que deseja convidar clicando no botão **Selecionar**. O utilizador irá aparecer na coluna do meio.

Encontre e seleccione utilizadores, atribua-lhes papéis e adicione-os ao site.

<p>1 <input style="width: 80%;" type="text" value="%"/> <input type="button" value="Pesquisa"/></p> <table border="1"> <tr> <td>Manuel (manuel) Docente</td> <td><input type="button" value="Seleccionar"/></td> </tr> <tr> <td>Márcia (marcia) Docente</td> <td><input type="button" value="Seleccionar"/></td> </tr> <tr> <td>Maria do Céu (maria.ceu) Acessora Direção</td> <td><input type="button" value="Seleccionar"/></td> </tr> </table>	Manuel (manuel) Docente	<input type="button" value="Seleccionar"/>	Márcia (marcia) Docente	<input type="button" value="Seleccionar"/>	Maria do Céu (maria.ceu) Acessora Direção	<input type="button" value="Seleccionar"/>	<p>2 Definir Papel de Utilizador <input type="button" value="Definir todos os Papéis para"/></p> <table border="1"> <tr> <td>Maria do Céu (maria.ceu) [redacted]@santamariasaude.pt</td> <td><input type="button" value="Seleccionar Papel"/></td> </tr> </table>	Maria do Céu (maria.ceu) [redacted]@santamariasaude.pt	<input type="button" value="Seleccionar Papel"/>	<p>3 Adicionar utilizadores ao Site <input type="button" value="Adicionar Utilizadores"/></p> <p>Ainda não adicionou qualquer utilizador.</p>
Manuel (manuel) Docente	<input type="button" value="Seleccionar"/>									
Márcia (marcia) Docente	<input type="button" value="Seleccionar"/>									
Maria do Céu (maria.ceu) Acessora Direção	<input type="button" value="Seleccionar"/>									
Maria do Céu (maria.ceu) [redacted]@santamariasaude.pt	<input type="button" value="Seleccionar Papel"/>									

De seguida na coluna (2) “**Definir Papel do utilizador**” indique o nível de acesso do utilizador. Existem 4 níveis de acesso:

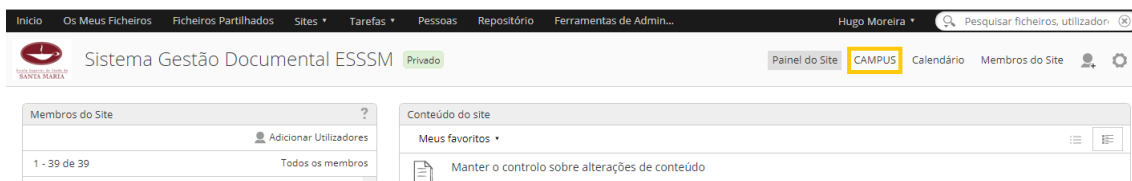
- **Gestores:** possuem controlo total sobre o conteúdo do site que criou;
- **Colaboradores:** possuem controlo total sobre o conteúdo do site, no entanto podem editar, mas não excluir conteúdo criado por outros membros do site;
- **Contribuidores:** possuem controlo total sobre o conteúdo do site, no entanto não podem editar ou excluir conteúdo criado por outros membros do site;
- **Consumidores:** possuem apenas direitos de visualização, e não podem criar o seu próprio conteúdo.

Após escolher um nível de acesso clique em **Adicionar utilizadores** na coluna (3), sendo que deve repetir o processo para convidar vários utilizadores. O convite será enviado para o email do utilizador.

<p>2 Definir Papel de Utilizador <input type="button" value="Definir todos os Papéis para"/></p> <p>Ainda não adicionou qualquer utilizador.</p>	<p>3 Adicionar utilizadores ao Site <input type="button" value="Adicionar Utilizadores"/></p> <p>Total de utilizadores adicionados 1</p> <table border="1"> <tr> <td>Maria do Céu Pimenta Consumidor</td> <td style="text-align: right;"><input checked="" type="checkbox"/></td> </tr> </table>	Maria do Céu Pimenta Consumidor	<input checked="" type="checkbox"/>
Maria do Céu Pimenta Consumidor	<input checked="" type="checkbox"/>		

1.7. Criar conteúdo no site

De forma a criar e carregar conteúdo do seu computador para o Alfresco deverá, primeiramente, clicar em “CAMPUS”.



De seguida pode optar então por criar ou carregar um documento e/ou uma nova pasta.



Para criar uma nova pasta clique em **Criar** selecione **pasta**. Na janela e preencha o **Nome**, **Título** e **Descrição**, e, no final clique em **Guardar**.

Nova Pasta

Novos Detalhes da Pasta

* Campos obrigatórios

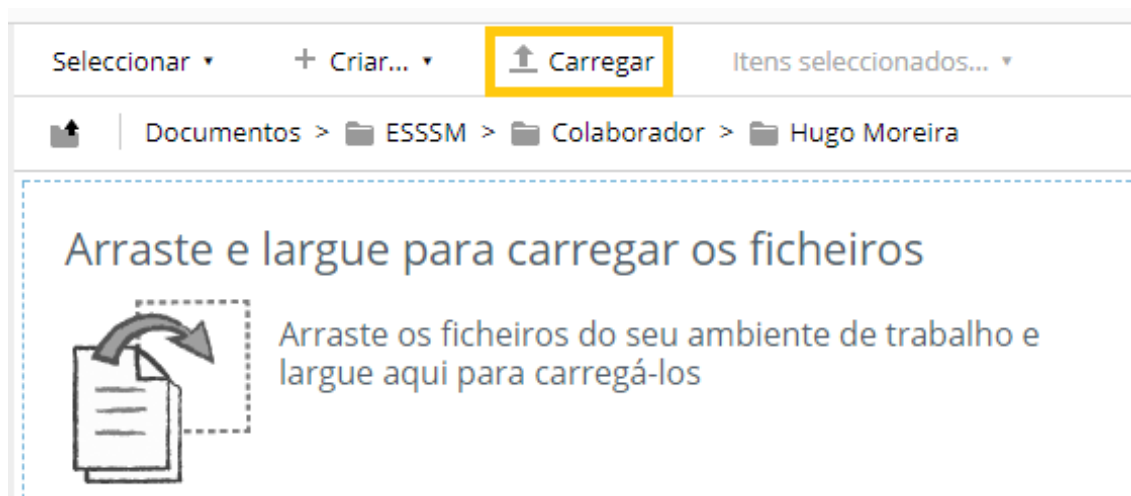
Nome: *

Título:

Descrição:

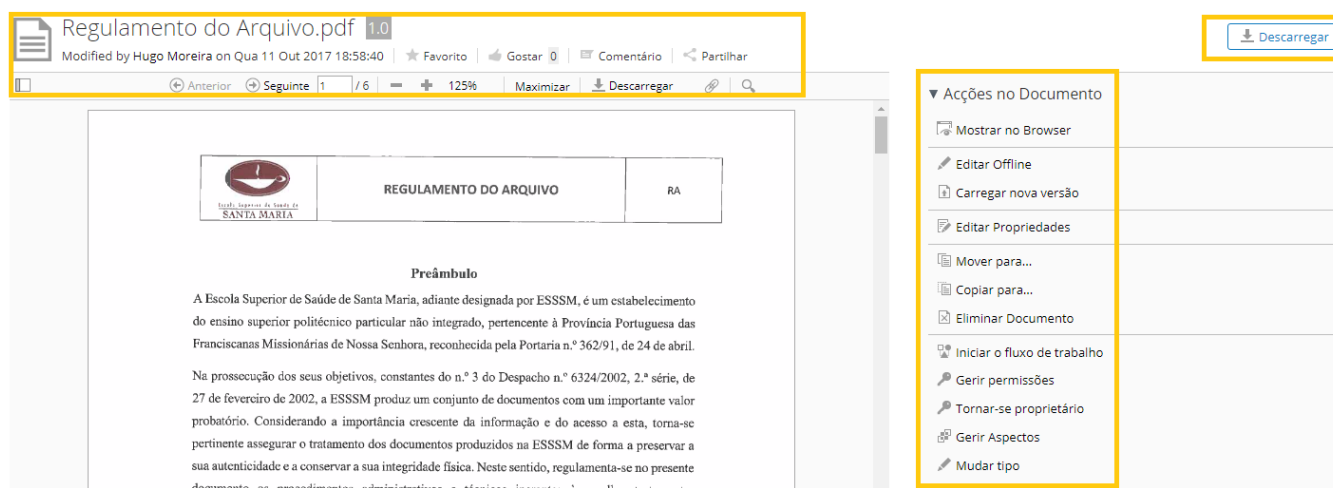
Guardar **Cancelar**

Localize-se na pasta onde pretende incluir o ficheiro e para colocar novos documentos, deverá clicar em “**Carregar**” ou então arrastar e largar ficheiros diretamente do seu computador.



1.8. Visualizar documentos da biblioteca

No que diz respeito à visualização o Alfresco permite que seja visto um documento diretamente no sistema, sem precisar de fazer o *download* para o computador. Para documentos que contenham várias páginas, existem igualmente recursos de navegação que permitem que se visualize todas as páginas. São exibidos detalhes dos documentos e é possível aos membros do site adicionar comentários. Existem outras funcionalidades que poderão ser visualizadas na imagem abaixo, além dos detalhes do documento que são também apresentados junto ao título do mesmo. Na coluna “**Ações no Documento**” são mostradas diversas atividades a aplicar sobre o ficheiro.

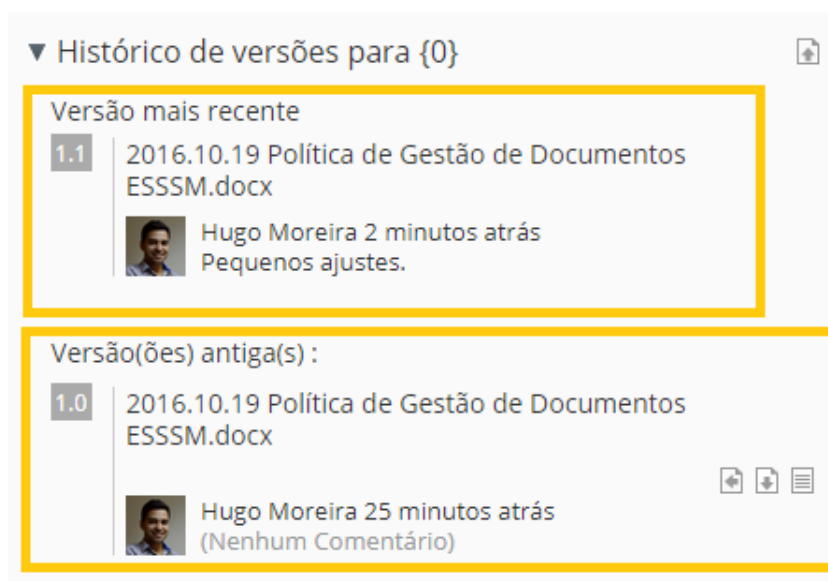


1.9. Gerir versões de um documento

No Alfresco existe a possibilidade de visualizar o histórico de documentos, e movimentar o utilizador pelas diferentes versões criadas para o documento, podendo assim recuperar informação que possa ter perdido ou simplesmente pretende controlar. Aquando do carregamento de um ficheiro no Alfresco, ao passar o cursor por cima do documento no CAMPUS, é possível apresentado o número da versão atual.

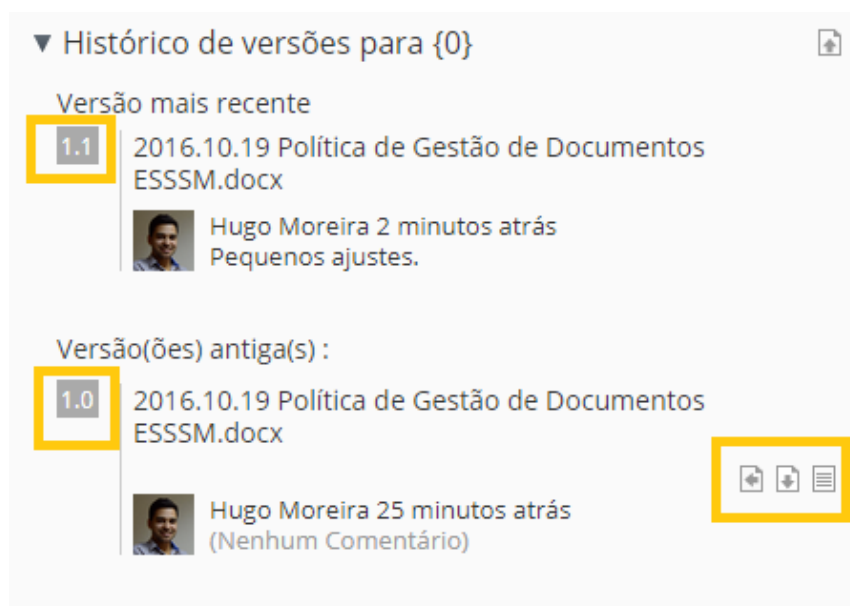


É possível prever o ficheiro e o número da versão do documento no canto inferior direito.



De cada vez que o documento é alterado, o número da versão também altera. Ou seja, é possível carregar uma nova versão do documento, clicando em “**carregar nova versão**”. Aparece a opção de registar como sendo uma pequena ou grande alteração “**Grandes Ajustes ou Pequenos Ajustes**”. Após isto seleccione um ficheiro e clique em “**Carregar**” e o número da versão será atualizado.

No canto inferior direito pode ainda visualizar o histórico das diferentes versões. Há ainda as opções de: *download*, *upload*, visualizar propriedades e anular (reverter). O histórico das versões alteradas é registado independentemente do utilizador que as fizer, sendo que o utilizador que possuir permissões para tal, pode reverter para qualquer das versões anteriores. Para isso clicar no ícone de “**Reverter**”, seleccionar pequenos ou grandes ajustes da versão, pode ainda adicionar comentários e só depois clicar em **OK**.



1.10. Como criar Workflows (Tarefas)

No Alfresco possui ainda a funcionalidade de criar tarefas e fluxos de trabalho de modo a conseguir gerir as atividades dos utilizadores e de outros colaboradores necessitam de fazer. Quando aos utilizadores é atribuída uma tarefa, é possível visualizá-la no *Dashlet* “**Minhas tarefas**” ou na página com o mesmo nome.

Para criar uma nova tarefa clique em “Tarefas” e de seguida em **Minhas tarefas**.



De seguida seleccionar “**Iniciar fluxo de trabalho**”.



Iniciar o fluxo de trabalho

Fluxo de Trabalho:

* Campos obrigatórios

Geral

Mensagem: ?

Arquivar para o Atendimento os registos dos estudantes

Prazo: DD/MM/AAAA

Prioridade:

Destinatário

Atribuir a: *

Hugo Moreira (hugo.moreira)

Itens

Itens:

ATENDIMENTO.pdf Descrição: (Nenhum) Modificado em: Qua 11 Out 2017 20:10:07	<input type="button" value="⊕ Ver mais acções"/> <input type="button" value="⊗ Remover"/>
--	--

Outras opções

Enviar notificações por E-mail

Para personalizar um fluxo de trabalho deverá atribuir a tarefa a um ou mais utilizadores, escrevendo uma mensagem com os requisitos e objetivos da tarefa, seleccionar uma data para estabelecer o prazo limite e uma prioridade. A prioridade poderá ser: baixa, média ou alta.

De forma opcional poderá adicionar documentos para ligar a uma tarefa, e os mesmos poderão ser revistos e aprovados. Para tal clicar em “**Adicionar**” e de seguida procurar o item até o encontrar. Após o ter encontrado clicar no ícone “+” para adicionar à tarefa e, por fim, em “**OK**”. Existe a possibilidade de escolher se envia ou não um e-mail de notificação ao(s) utilizador(es) com a tarefa que lhes é atribuída. No fim clicar em “**Iniciar fluxo de trabalho**”. Caso tenha colocado essa opção um e-mail será enviado ao(s) utilizador(es) a informar que uma tarefa lhe(s) foi atribuída.

Ao utilizador que consegue visualizar no seu *Dashlet* **Tarefas** ou na página “**Minhas tarefas**”, significa que possui tarefas para realizar, tal como representa a imagem seguinte:

The screenshot shows a web interface with a top navigation bar containing links like 'Início', 'Os Meus Ficheiros', 'Ficheiros Partilhados', 'Sites', 'Tarefas', 'Pessoas', 'Repositório', 'Ferramentas de Admin...', and 'Hugo Moreira'. Below the navigation bar is a header area with the logo of 'ESCOLA SECUNDÁRIA DE SANTA MARIA' and the title 'Workflows que iniciei'. On the left side, there is a sidebar menu with categories: 'Fluxos de Trabalho' (subdivided into 'Activa' and 'Completo'), and 'Prazo' (subdivided into 'Hoje' and 'Amanhã'). The main content area is titled 'Fluxos de trabalho ativos' and contains a single task entry highlighted by a yellow box. The task entry includes a title 'Arquivar para o Atendimento os registos dos estudantes', a deadline 'Prazo: 12 Outubro, 2017', a start date 'Iniciado: 12 Outubro, 2017', a type 'Tipo: Nova tarefa', and a description 'Descrição: Atribuir uma nova tarefa para si ou para um colega'.

Apêndice 2 – Modelo de questionário online

Um Novo Modelo de Gestão Documental para a Escola Superior de Saúde de Santa Maria

Este inquérito por questionário (anónimo) insere-se no âmbito da realização do Estágio Curricular, do 2º ano de Mestrado em Informação Empresarial, pelo Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto. O estágio está a ser realizado na Escola Superior de Saúde de Santa Maria que pretende implementar um novo modelo de gestão documental. Para tal é necessário compreender quais as necessidades dos colaboradores para que a informação seja criada, organizada e partilhada de forma correta, segura e que levará a uma redução significativa a nível do uso de papel. Para além destes fatores o tempo na pesquisa de informação será menor, o colaborador não necessita de se encontrar na ESSSM, a tomada de decisão será potenciada pelo acesso à informação correta no tempo certo, a possibilidade de efetuar backups e ainda facilitar na comunicação e colaboração através dos fluxos de trabalho. Desde já agradece-se o tempo dispensado, (cerca de 2 minutos) no preenchimento deste questionário.

*Obrigatório

1. 1 - Nível de escolaridade: *

Marcar apenas uma oval.

- 9º ano
- 12º ano
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento
- Outra: _____

2. 2 - O que entende por Gestão Documental? *

Marcar apenas uma oval.

- Organização de documentos em pastas
- Envio de documentos e pastas para o Arquivo
- Partilha de documentos entre colaboradores de uma instituição
- Criação, edição, difusão e preservação de informação
- Envio de documentos por email
- Outra: _____

3. 3 - O que entende por software de gestão documental? *

Marcar apenas uma oval.

- Sistema que auxilia a partilha de documentos
- Repositório de documentos
- Sistema que permite criar, editar, partilhar e armazenar documentos
- Email
- Outra: _____

4. 4 - De entre as vantagens resultantes da utilização do software abaixo enunciadas, seleccione as 4 que lhe parecem ser mais úteis nas atividades quotidianas do seu serviço: *
Marcar tudo o que for aplicável.

- Partilha de ficheiros/documentos entre colaboradores
- Controlo das versões existentes dos documentos
- Armazenamento de documentos em pastas privadas
- Segurança na informação
- Pesquisa e recuperação rápida e eficaz dos documentos pretendidos
- Existir locais para efetuar descargas de formulários, editais, regulamentação, entre outros
- Diminuição da circulação do papel
- Recuperação de informação através do smartphone ou tablet em qualquer local
- Backups dos dados armazenados no sistema

5. 5 - Considera que um software de gestão documental poderia auxiliar a gestão de informação na ESSSM? *
Marcar apenas uma oval.

- Sim *Passe para a pergunta 7.*
- Não *Passe para a pergunta 6.*
- Talvez *Passe para a pergunta 6.*

Se seleccionou "Não" ou "Talvez"

6. 6- Porque considera que não vai auxiliar e em que sentido pode não auxiliar? *

Última questão

7. 7- Quais os procedimentos que considera urgentes alterar na gestão documental da ESSSM? *

Apêndice 3 – Guião da Entrevista

Guião da entrevista

1. Caracterização do entrevistado

- 1.1. Quais as suas habilitações académicas?
- 1.2. Qual a sua profissão?
- 1.3. Qual o departamento onde trabalha?
2. Em que sentido o seu trabalho na instituição interfere com a Gestão Documental?
3. Na sua opinião qual a situação atual da Gestão documental na ESSSM?
 - 3.1. Mencione aspetos positivos e negativos da situação atual
4. Considera que a utilização de um software de GD facilita o seu trabalho?
 - 4.1. Se sim, como? De que forma?