



associação para a
promoção e desenvolvimento
da Sociedade da Informação

Gestão Documental e Governança da Informação - O Debate Necessário

11 de novembro de 2014
Auditório da Torre do Tombo

PATROCINADORES

Apoio



Patrocinadores Globais APDSI





Casos de implementação

Gerir a complexidade em contexto multi-organização

**“Out of clutter, find simplicity.
From discord, find harmony.
In the middle of difficulty lies opportunity.”**

Albert Einstein

Índice

- Casos de implementação
 - Plêiades
 - SIMEI
- Introdução
 - Fontes de complexidade
 - Contextos multi-organização
 - Desafios
 - Oportunidades
- Desafios de gestão
 - Transformação organizacional
 - Operação e manutenção
- Desafios da solução
 - Domínios
 - Organização
 - Informação
 - Processos
 - Integrações aplicacionais
 - Políticas e regras de negócio
- Plataforma tecnológica
 - Fabasoft eGov-Suite
 - Microsoft Sharepoint + SQL

Casos de implementação

Plêiades e SIMEI

Plêiades

Plataforma integrada de gestão de processos e documentos gerida pela Secretaria-Geral do Ministério das Finanças (desde 2004)

- 3 organizações
 - GPEARI, SGMF, UTAM
- 225 utilizadores
- Funcionalidade base de gestão de documentos e processos
- SGMF presta serviços de digitalização aos aderentes
- Solução disponibilizada como serviço com processo estruturado de adesão

- Prémio de boas práticas na Administração Pública (2ª edição) na categoria de melhoria de processos
- Caso apresentado em várias edições do Diploma de Especialização em Gestão Documental (INA)

Plataforma integrada de gestão de processos e documentos gerida pela Secretaria-Geral do Ministério da Economia (desde 2008)

- 8 organizações
 - DGAE, DGEG, 5 DRE, SGME
- 600 utilizadores
- +400 processos específicos
- +70 serviços on line
- Integra com serviço de informação geográfica
- Gestão centralizada de entidades e instalações, processos harmonizados
- Faturação e controlo da cobrança
- Estatística (INE, Eurostat) e informação de gestão

• Caso apresentado na BPM Conference Portugal 2013

Introdução

Complexidade em contexto multi-organização

Fontes de complexidade

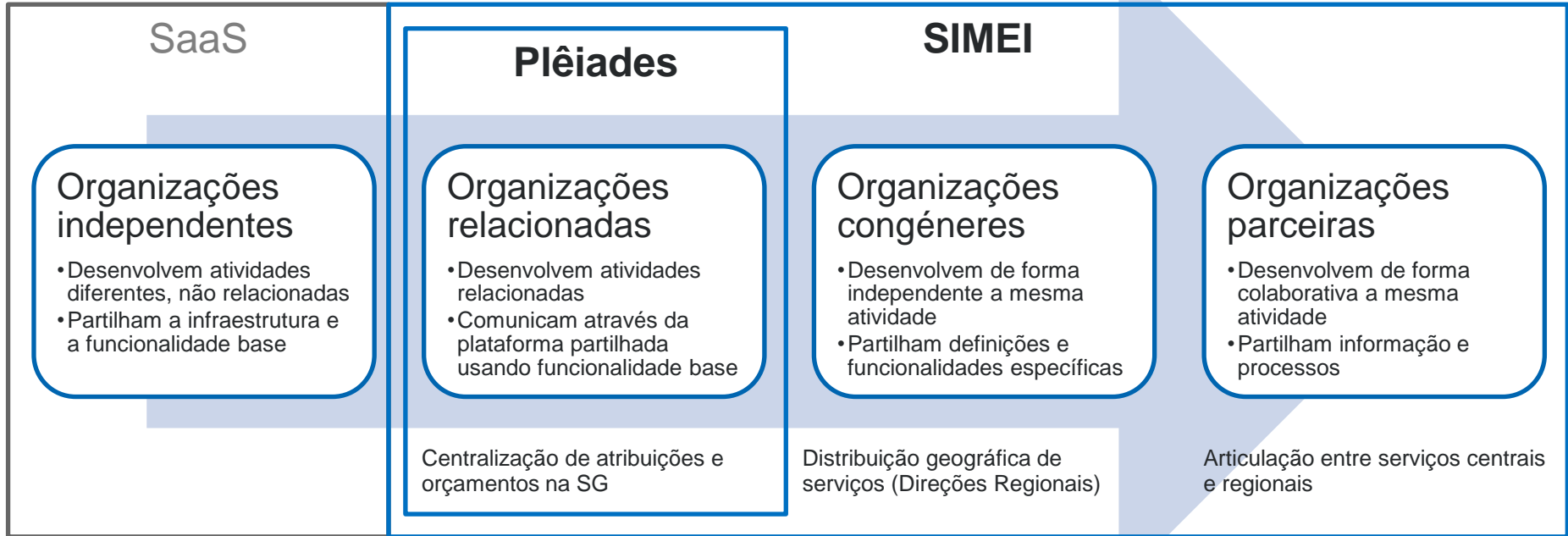
“Complexidade: existência, numa determinada situação ou problema, de uma multiplicidade de dados ou elementos que estabelecem relações intrincadas”

- Internas à organização
 - Cultura e diversidade
 - Estrutura formal e informal
 - Políticas e procedimentos
 - Atividades técnicas e de gestão
- Externas à organização
 - Contexto económico e social
 - Governo e supervisão
 - Legislação geral
 - Regulamentação específica

• Lidar com as diferenças e as semelhanças

• Abordar a envolvente externa de forma consistente

Contextos multi-organização



Desafios

Abordar iniciativas de transformação organizacional em contexto multi-organização traz desafios acrescidos que são críticos para o sucesso

- Múltiplas estruturas de decisão
 - Dirigentes dos organismos tendem a contestar decisões dos grupos de trabalho
 - Dinâmica informal entre pioneiros e seguidores
- Diferentes níveis de maturidade
 - Tendência para excluir ou “nivelar por baixo”
- Diluição de responsabilidade
 - Prestador e aderentes
 - Grupos de trabalho e participantes
- Resistência à mudança
 - Gestão deficiente das iniciativas
 - Participação insuficiente dos elementos chave

Oportunidades

Ultrapassar com sucesso esses desafios permite obter benefícios muito superiores, quando comparados com os de múltiplas iniciativas individuais

Economias de escala e de âmbito

- Redução de custos pela maior partilha e reutilização de meios

Efeitos de rede

- Benefício aumenta com o aumento do número de aderentes

Conformidade

- Adoção transversal de normas e boas práticas

Maturidade

- Rápida evolução no nível de maturidade pela disponibilidade de meios avançados de gestão

Agilidade

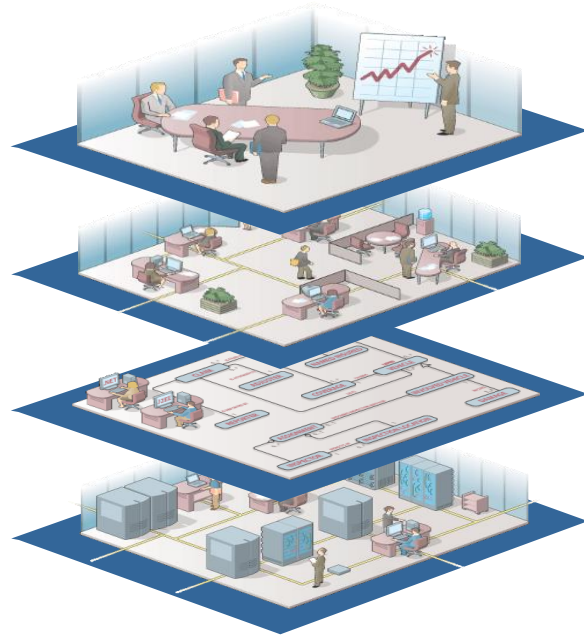
- Resposta ágil a alterações de contexto, promovidas por estruturas de governo transversais

Desafios de gestão

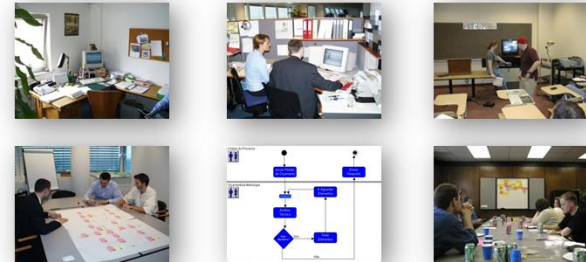
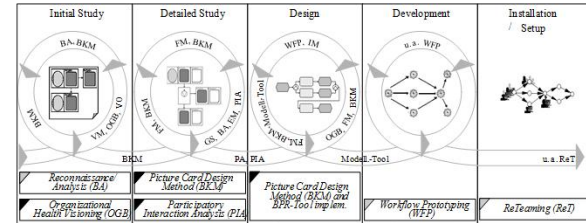
Transformação, operação e manutenção

Transformação organizacional

Unisys 3D Blueprinting™, Solutions Delivery Framework



Holistic BPM, participatory process prototyping



Operação e manutenção

Prestador de serviço

- Lidera as iniciativas transversais e as que incluam interação com outros sistemas
- Gere centralmente a plataforma, presta suporte de 2ª linha e forma formadores
- Apoia os organismos aderentes nas suas iniciativas específicas

Organismo aderente

- Tem autonomia na implementação dos seus processos específicos
- Gere as definições locais, presta suporte de 1ª linha e forma utilizadores finais

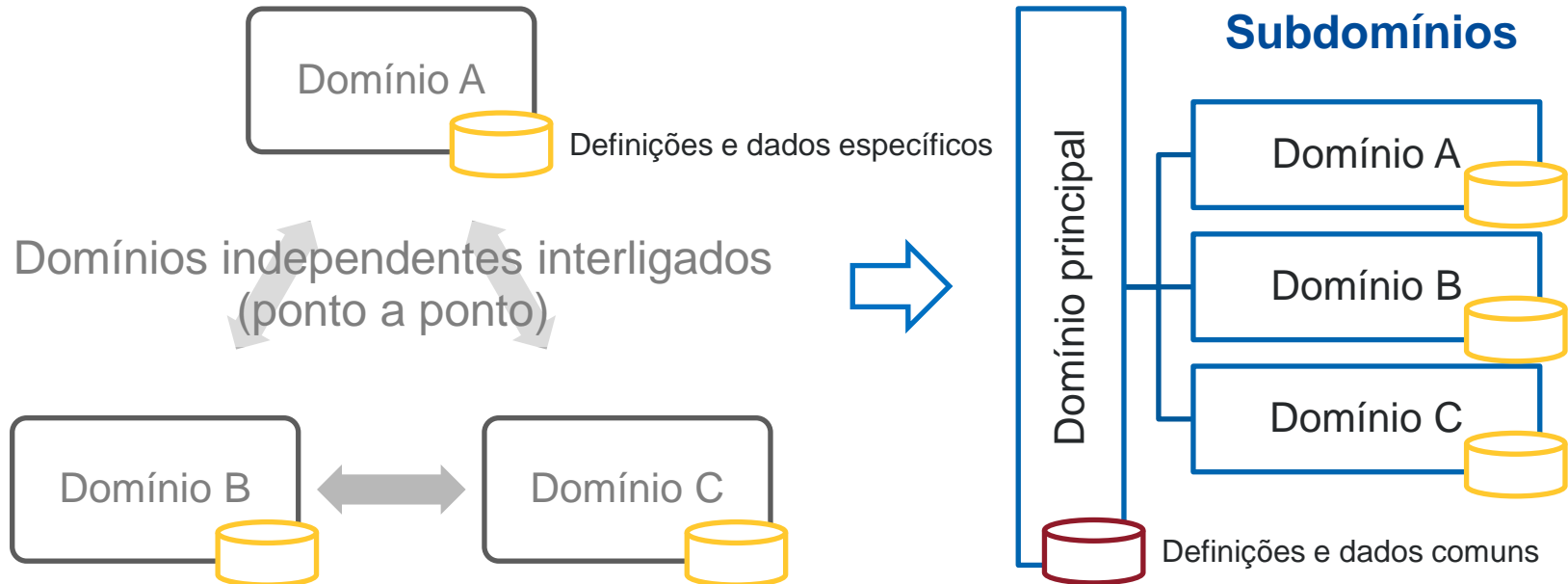
- Modelos de governo e de serviço bem definidos alinham expectativas e regulam a atuação
- Grupos de trabalho transversais asseguram a melhoria contínua dos componentes sob sua responsabilidade

Desafios da solução

Organização, informação e processos

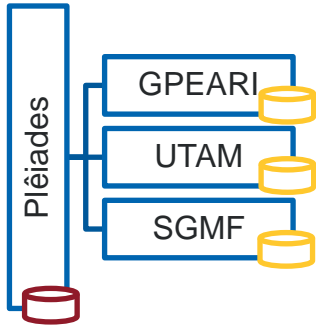
Domínios








Os domínios estabelecem fronteiras na gestão de definições e da informação. Podem estabelecer-se dois tipos de relação entre domínios:



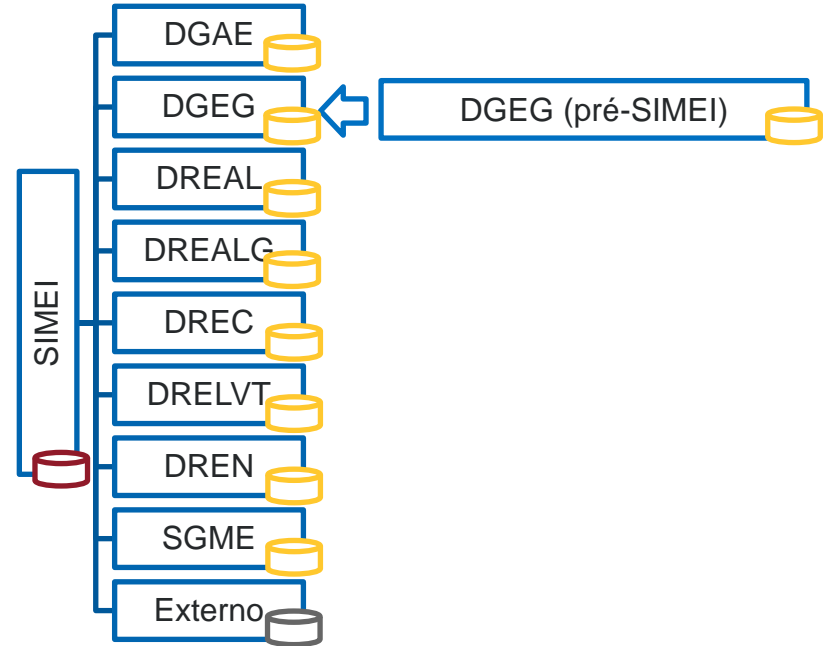
Domínios

Plêiades



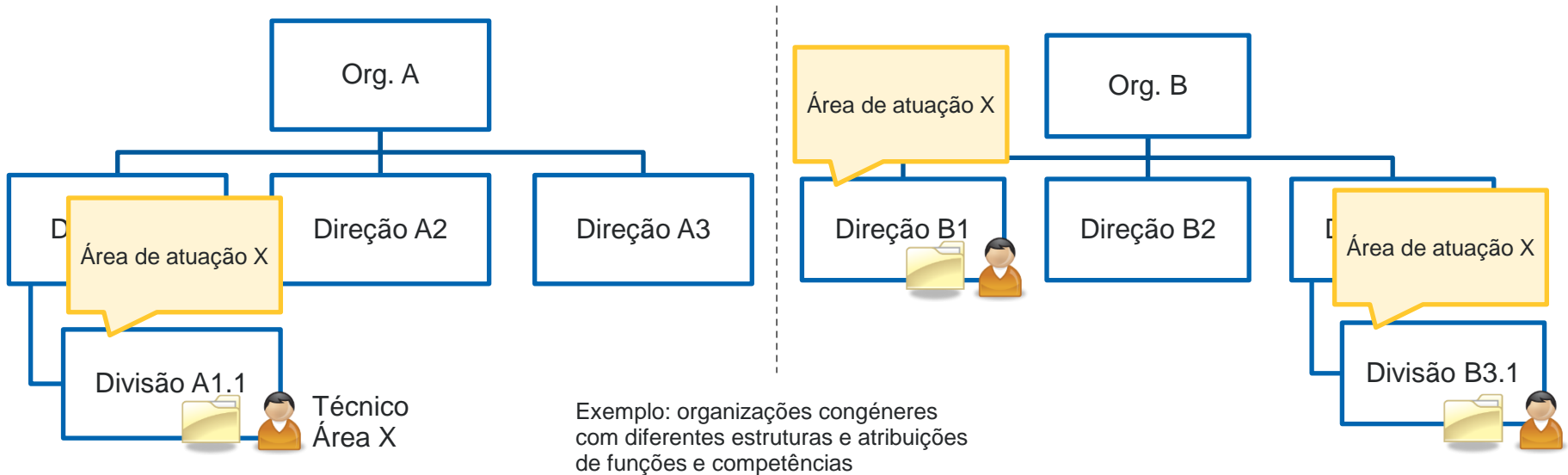
-  Utilizadores, grupos e ambientes de trabalho
-  Planos de classificação e dicionários de termos
-  Definições de processos
-  Entidades, localizações e equipamentos
-  Definições específicas
-  Processos e documentos
-  Conteúdos de entidades externas

SIMEI



Organização

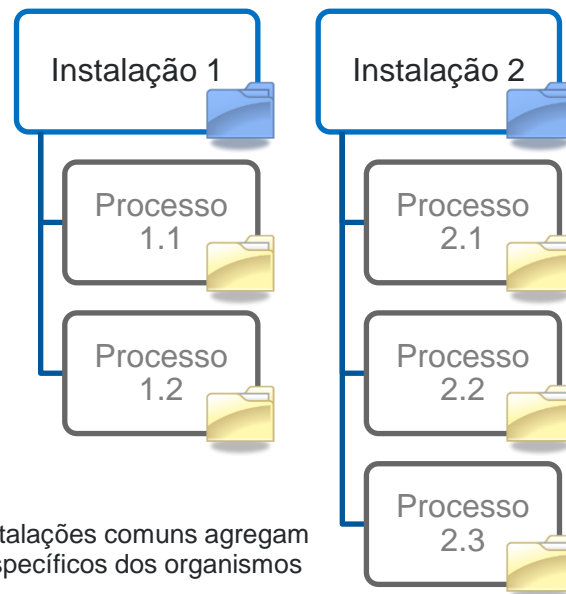
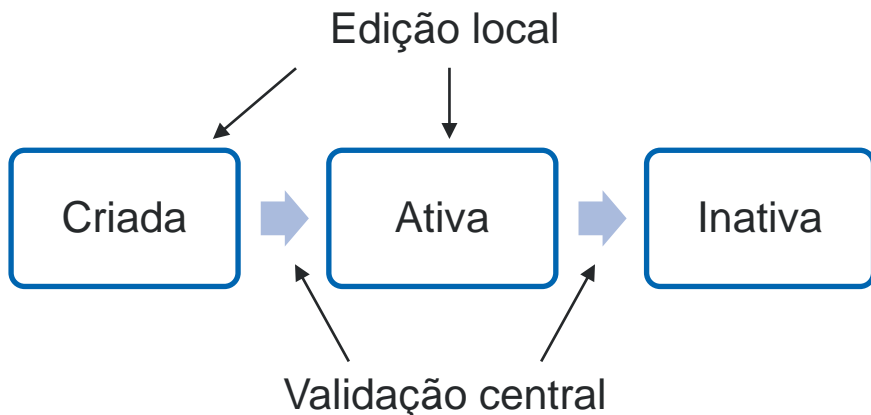
A necessidade de integração consistente em diferentes estruturas obriga a focar nas funções e competências de forma totalmente independente da orgânica



Informação

A partilha de informação obriga à definição clara de responsabilidades e à implementação de processos de gestão que considerem todo o ciclo de vida

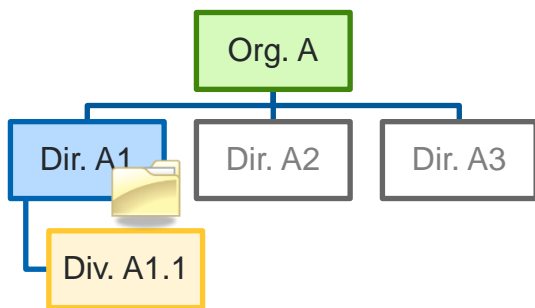
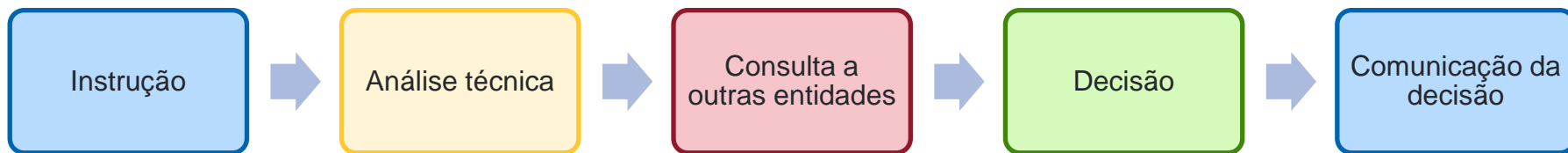
Gestão centralizada ou...



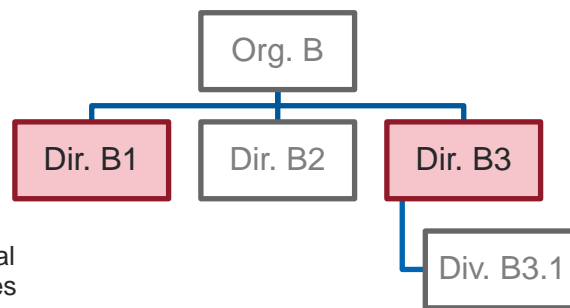
Exemplo: instalações comuns agregam processos específicos dos organismos

Processos

Organizações congêneres e parceiras partilham processos comuns, que podem ou não ser transversais (envolver simultaneamente múltiplas organizações)

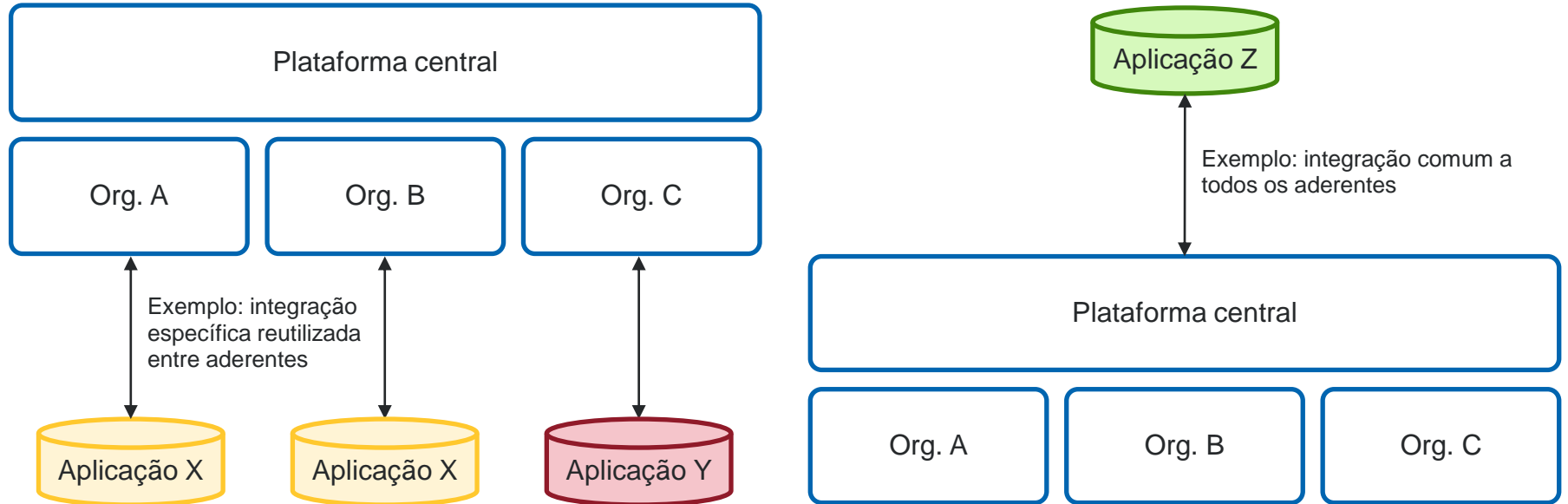


Exemplo: processo transversal envolvendo duas organizações



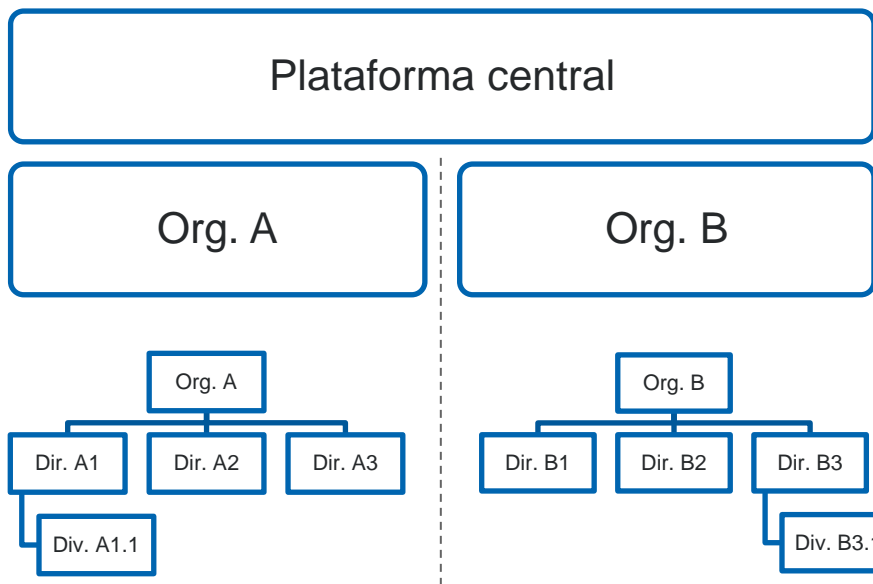
Integrações aplicacionais

A disponibilização de integrações aplicacionais em contexto multi-organização obriga a desenhar e desenvolver para reutilizar



Políticas e regras de negócio

Em contexto multi-organização é fundamental estabelecer políticas transversais que sejam facilmente adaptáveis à realidade de cada organização aderente



Modelo comum de segurança e controlo de acessos
Regras comuns de gestão da informação

Instanciação do modelo à estrutura da organização
Especialização das regras comuns

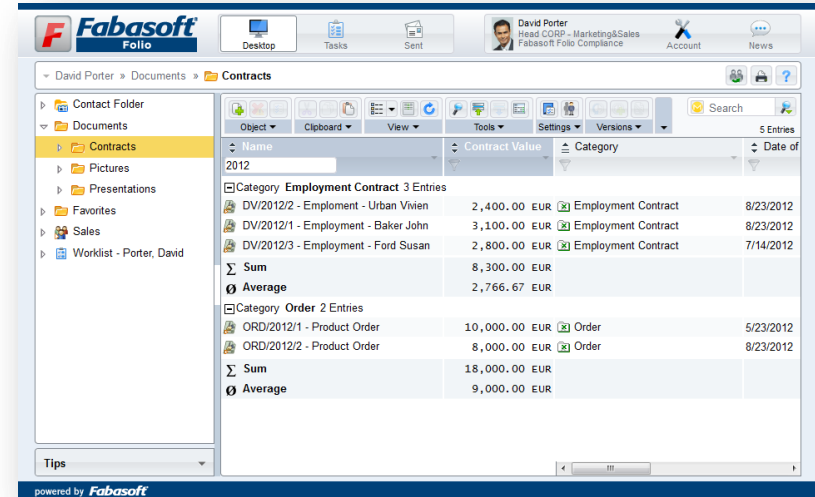
Experiência de utilização totalmente personalizada

Plataforma tecnológica

Fabasoftware Folio/eGov-Suite
Microsoft Sharepoint + SQL Server

Fabasoft Folio/eGov-Suite

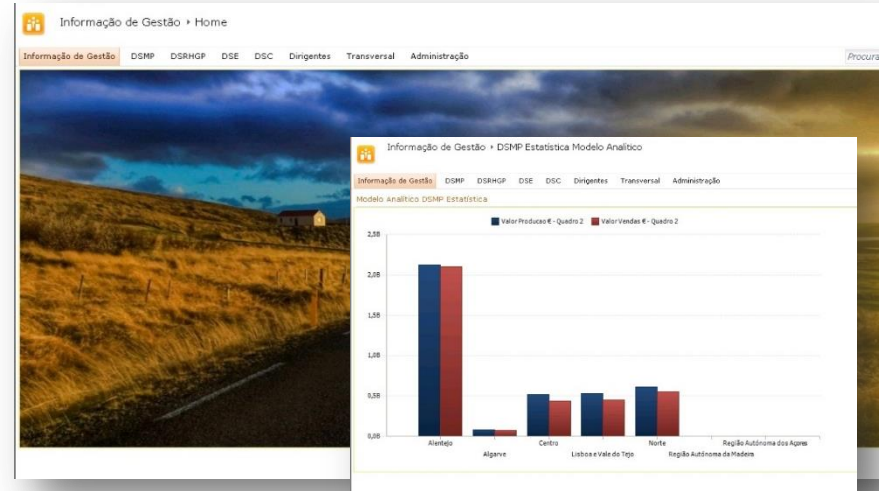
- Plataforma integrada de gestão documental, gestão de processos e arquivo digital
- Segue as principais normas de governo eletrónico, segurança da informação e arquivo
 - Única com certificação MoReq
- Unisys disponibiliza desde 1999 localização para Portugal



- Gartner destaca o foco no setor público na Europa, a conformidade, segurança, facilidade de utilização e capacidades de pesquisa (MQ ECM 2014)
- Certificações MoReq, TNA, ELAK, DOMEA, GEVER, SAP ArchiveLink

Microsoft Sharepoint + SQL Server

- Plataformas que suportam as componentes *intranet* e *business intelligence*
- Portal de informação de gestão disponibiliza *dashboards* e relatórios
- *Data marts* podem ser explorados de forma direta (*PivotTables*, *PivotCharts*)



- Universalidade e facilidade de gestão e utilização destas plataformas assegura uma elevada autonomia dos organismos na sua manutenção e evolução



Obrigado

Nuno Serra (nuno.serra@pt.unisys.com)