

Adriana Pereira

Estruturação de um sistema de informação ativo e permanente
na FLUP: o impacto do sistema SIGARRA

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Ciência da Informação, orientada
pela Professora Doutora Fernanda Ribeiro e coorientada pela Dra. Manuela Pinto.

Faculdade de Engenharia e Faculdade de Letras

Universidade do Porto

Outubro de 2013

Estruturação de um sistema de informação ativo e permanente na FLUP: o impacto do sistema SIGARRA

Adriana Pereira

Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Ciência da Informação, orientada pela Professora Doutora Fernanda Ribeiro e coorientada pela Dra. Manuela Pinto.

Membros do Júri

Professor Doutor António Lucas Soares

Faculdade de Engenharia - Universidade do Porto

Professor Doutor Carlos Guardado da Silva

Faculdade de Letras - Universidade de Lisboa

Dra. Manuela Pinto

Faculdade de Letras - Universidade do Porto

Agradecimentos

Na elaboração deste trabalho foram vários os que contribuíram para que fosse possível atingir o fim desta dissertação, por isso, quero aqui deixar uma mensagem de agradecimento a todos os que colaboraram direta ou indiretamente.

À Diretora da FLUP, Senhora Professora Doutora Fátima Marinho, pela oportunidade de poder trabalhar numa instituição de renome e aberta a novas ideias que potenciam o seu crescimento enquanto organização que presta serviços educativos de excelência, pelas condições de trabalho oferecidas, pela transmissão do gosto em querer mais e sempre melhor e por me incutir o espírito de eficácia e exigência requeridos para ter um bom nível de serviço. À orientadora, Professora Doutora Fernanda Ribeiro, pelo acompanhamento, pela atenção disponibilizada e pela permanente prestabilidade. À coorientadora, Dra. Manuela Pinto, pela compreensão incansável, pelo apoio constante, pela iniciativa incutida, pela aprendizagem orientada, pela partilha de conhecimento, pelos valores transmitidos, pelos conselhos sábios, pelas críticas construtivas, pela cumplicidade e amizade, pela boa energia promovida, pela inspiração e exemplo a seguir que é enquanto Professora. É sem dúvida um orgulho ter pessoas no meu caminho que me fazem evoluir e crescer enquanto pessoa e profissional, dando tudo de si em prol dos outros. Ao diretor do mestrado, Professor Doutor António Lucas Soares, por toda a disponibilidade e apoio prestados.

A todos os colaboradores da FLUP, pela receção carinhosa, pela predisposição em ajudar, pelos ensinamentos, pelos momentos de partilha de experiências e conhecimentos e pela boa disposição. Dirijo um agradecimento especial aos que trabalharam diretamente comigo, Dra. Susana Duarte, Sandra Amaral e Paula Oliveira, pela companhia diária, pela disponibilidade total,

pela ajuda permanente, pelo espírito de partilha, pelo companheirismo, pela jovialidade e boa disposição, por fazerem dos meus dias de semana bons momentos de trabalho, e por fazerem-me sentir, não uma estagiária, mas parte da vossa família de trabalho. Foi um prazer e uma grande honra conhecer-vos a todos.

Aos Amigos, pela presença, pela palavra amiga, pela alegria contagiosa, pelo amparo, pela força, pelo amor cego e sem barreiras, pelas gargalhadas cúmplices, pelo negro luar, pela partilha, pelo beijo e abraço apertado, pelo olhar terno e atento, pela companhia ao longo desta dura caminhada capaz de tornar esta união infinita e eterna.

A toda a minha família pela motivação, em especial ao meu pai por lutar contra todas as intempéries da vida para me proporcionar todas as condições para seguir em frente com os estudos, e aos meus irmãos, pela entrega, carinho e amor que me confortam e incentivam para a partida para novas conquistas.

“Se nunca sonhares, nunca encontrarás o que existe para além dos teus sonhos...”

Resumo

Vivemos na Era da Informação sendo o nosso quotidiano dominado pela indiscutível presença e uso das TIC.

A importância e enfoque atribuídos por indivíduos e organizações colocaram a informação no centro das atenções, tornando-se evidente o aumento exponencial da sua produção, acumulação, uso e disseminação nos vários contextos sociais e organizacionais ou situações individuais, a par da generalização da necessidade da sua eficiente e eficaz gestão através de um “meio” digital que, aparentemente, propicia a sua “desmaterialização”.

Nas organizações, impulsionadas sobretudo pela indústria de *software*, impera a necessidade de apostar na conceção, implementação e otimização de soluções designadas de “Gestão Documental”, capazes de responder aos desafios e criar vantagem competitiva, através de mais eficientes e eficazes resultados nas tarefas do quotidiano. Por seu lado, os profissionais da informação, próximos das administrações, procuram embeber a tecnologia nas suas tarefas de gestão do ciclo de vida da informação.

O projeto que sustenta a presente dissertação situa-se neste contexto e tem como objeto a *Faculdade de Letras da Universidade do Porto (FLUP)*, o seu *sistema de informação* e o *sistema tecnológico SIGARRA*, desenvolvido pela e para a U.Porto e, de forma particular, o *Módulo de Gestão de Correspondência (MGC)*.

A abordagem desenvolvida parte da confluência de caminhos percorridos paralelamente por arquivistas, *records managers* e informáticos, situando-se sob o paradigma científico-informacional, teoricamente enquadrado pela teoria sistémica e pelo dispositivo metodológico conferido pelo Método Quadripolar e orientado, especificamente, pelo modelo SI-AP (Sistema de Informação [integral] Ativa e Permanente).

O estudo realizado é despoletado pela necessidade de perceber o impacto da recente implementação do MGC e de iniciar um ciclo de melhorias que contribuísse para a sedimentação de um SI-AP na FLUP e que propiciasse a expansão da sua

utilização ao nível da U.Porto, através da análise do comportamento informacional dos utilizadores, do reforço das iniciativas de normalização, da análise transversal no âmbito da organização e representação da informação e da reapreciação das propostas de uniformização de processos.

Desta forma, elaboraram-se sínteses de problemas, instrumentos para a organização e representação uniformizada da informação e proposta de configuração para a implementação na FLUP. Apesar do seu potencial, concluímos que o MGC não está a ser plenamente explorado, necessitando de aperfeiçoamentos. Estes prendem-se, sobretudo, com as funcionalidades relacionadas com mudanças exigidas pelo uso da tecnologia ao nível dos *processos de comunicação*, de “*desmaterialização*”, de *fluxo*, de *organização e de representação* da informação que se complexificam em contextos que se querem cada vez mais integrados.. Processos distintos mas, na verdade, indissociáveis das práticas desenvolvidas sobre “meios” tradicionais (como o do registo em papel), no âmbito de processos formalizados e que ainda não reconheceram o carácter formal das novas práticas sustentadas nas TIC, práticas ainda recentes e assumidas como pessoais/informais e das quais, aparentemente, resulta informação de acesso mais fácil e “não deteriorável”.

Palavras-chave: Arquivo, Ciência da Informação, Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Gestão da Informação, Gestão de Processos, Gestão Documental, Módulo de Gestão de Correspondência, SIGARRA

Abstract

We currently live in the Information Era, and our daily lives are dominated by the undeniable presence and use of ICT. The importance and emphasis given by individuals and organizations have put information in the public eye, demonstrating an exponential increase in its production, accumulation, use and dissemination in various social contexts and organizational or individual situations, along with the generalization of an efficient and effective management through a digital “way” which apparently provides its alleged "dematerialization".

In institutions, mainly driven by the software industry, there is a need to invest in design, implementation and optimization solutions designated by "Document Management", being able to respond to challenges and create competitive advantage through more efficient and effective results in daily tasks. Meanwhile, information professionals seek to incorporate technology in management tasks of the life cycle of information.

The project that supports this thesis has the *Faculty of Arts of the University of Porto* (FLUP), the *information system and the technological system SIGARRA* in particular the *Correspondence Management Module* (MGC) as object. Part of the confluence taken by archivists, records managers and IT, lies under the scientific paradigm informational theoretically framed by systemic theory and the methodological device given by the Quadruple Method and targeted specifically by the theoretical model SI-AP (System Information [full] Active and Permanent).

The study is triggered by the need to understand the impact of MGC's recent implementation and start a cycle of improvements that may contribute to sedimentation of a SI-AP in the FLUP, and allows the expansion of its use at the U.Porto by examining the information behavior of users, reinforcement of standardization initiatives, the level of organization and representation of information, and review of proposals for standardization of processes. Summaries of problems, tools for the organization and representation of standardized information and new proposals for action were prepared.

Despite its potential, we concluded that MGC is not being fully exploited, requiring improvements, particularly in terms of features linked to changes required by the use of technology in terms of *communication processes*, *"dematerialization"*, *flux*, *organization and information representation*. These are, distinct but inseparable practices developed over traditional "means" (such as the paper record), in proceedings which have not yet formalized and recognized the formal nature of the new ICT supported practices, that are still recent and assumed as personal / informal and which apparently results easier access information and "not perishable".

Keywords: Archive, Correspondence Management Module, Document Management, Faculty of Arts of the University of Porto, Information Management, Information Science, Process Management, SIGARRA

Lista de ilustrações

Ilustração 1- Árvore de objetivos	21
Ilustração 2 - Calendarização do projeto	24
Ilustração 3 - Ciclo de gestão de documentos e conteúdos (Pinto 2010).....	35
Ilustração 4 - Campo de estudos CI (Silva et al. 1999)	37
Ilustração 5 - Componentes e pacotes de um repositório digital - ISO 14721 (2003)	52
Ilustração 6 - Áreas do projeto.....	60
Ilustração 7 - Método quadripolar (P. de Bruyneet al 1975)	79
Ilustração 8 - Objeto e método da CI (Silva 2005).....	80
Ilustração 9 - Modelo SI-AP (Pinto e Silva, 2005)	82
Ilustração 10 - Arquitetura do SIGARRA (SIGARRA 2012)	91
Ilustração 11 - Módulos do SIGARRA	92
Ilustração 12 - Tipos de movimento de documentação.....	104
Ilustração 13 - Formas de registo de informação	107
Ilustração 14- Uma perspetiva relacional de módulos	118
Ilustração 15 - Proposta de configuração para a FLUP	123

Lista de tabelas

Tabela 1 - Diferenças entre organização funcional e orientada a processos.....	55
Tabela 2 - Diferenças entre EDMS e ERMS	77
Tabela 3 - Aplicabilidade do método quadripolar.....	84
Tabela 4 - Aplicabilidade do modelo SI-AP.....	85
Tabela 5 - Módulos frontoffice analisados/utilizados.....	93
Tabela 6 - Separação de entidades	96
Tabela 7 - Identificação de memórias descritivas elaboradas	105
Tabela 8- Registos de documentação recebida e enviada	106
Tabela 9 - Problemas e melhorias do MG	115
Tabela 10 - Problemas e melhorias do MIE.....	117
Tabela 11 - Listagem de equipamento para reserva.....	217
Tabela 12 - Listagem de salas para reserva.....	218

Lista de abreviaturas e siglas

CI - Ciência da Informação

CIA - Conselho Internacional de Arquivos

DOI - Digital Object Identifier

DRAMBORA - Digital Repository Audit Method Based On Risk Assessment

DUD - Unidade de Gestão de Informação pertencente à Universidade Digital

ECM - Enterprise Content Management

EDMS - Electronic Documents Management System

ERMS - Electronic Records Management System

ERP - Enterprise Resource Planning

FCUP - Faculdade de Ciências da Universidade do Porto

FEUP - Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto

FLUP - Faculdade de Letras da Universidade do Porto

GISA - Gestão Integrada de Sistemas de Arquivo

IA - Investigação-Ação

MGC - Módulo de Gestão de Correspondência

MIE - Módulo de Instituições Externas

MPI&D - Módulo de Projetos I&D

PAD - Pedido de Autorização e Despesa

PDCA - Plan, Do, Check, Act

PURL - Persistent Uniform Resource Locator

SI - Sistema de Informação

SIGARRA - Sistema de Informação para a Gestão Agregada dos Recursos e dos Registos Académicos

STI - Sistema Tecnológico de Informação

TIC - Tecnologias da Informação e Comunicação

TRAC - Trustworthy Repositories Audit & Certification

U. Porto - Universidade do Porto

UC - Unidade Curricular

UO - Unidade Orgânica

Sumário

Lista de ilustrações.....	9
Lista de tabelas.....	10
Lista de abreviaturas e siglas.....	11
Introdução.....	16
Enquadramento e motivação.....	16
O projeto	19
Objetivos e resultados esperados	19
Plano do trabalho	21
Estrutura da dissertação	24
1. A Gestão da Informação nas organizações: revisão da literatura.....	27
1.1 A informação e a Ciência da Informação	27
1.1.1 A informação nas organizações.....	27
1.1.2 O ciclo de vida da informação: o referente base	29
1.1.3 Gestão da Informação como campo de estudos da Ciência da Informação: a incontornável interação de áreas de estudo	31
1.1.4 A perspetiva sistémica e a integração possível	37
1.2 Gerir informação nas organizações: as múltiplas perspetivas.....	40
1.2.1 Gestão da Informação nas Organizações	40
1.2.2 Gestão de Conteúdos Empresariais – ECM	44
1.2.3 Arquivística e Gestão Documental	45
1.2.4 Repositórios Digitais.....	51
1.2.5 Gestão de Processos Organizacionais	53
1.3 Sistema de Informação e Sistema Tecnológico de Informação: a necessária delimitação conceptual.....	56
1.4 As ferramentas normativas	58
1.5 As ferramentas tecnológicas	65
1.5.1 EDMS (Electronic Documents Management System)	66
1.5.2 ERMS (Electronic Records Management System)	73
2. Enquadramento teórico-metodológico.....	78

2.1 Modelo de abordagem: o método quadripolar e o modelo SIAP	78
2.2 Investigação – Ação	85
3. O caso FLUP	88
3.1 Apresentação da Faculdade de Letras da Universidade do Porto	88
3.2 Análise orgânico – funcional	89
4. O SIGARRA: Sistema de Informação para Gestão Agregada dos Recursos e dos Registos Académicos	90
4.1 Apresentação do SIGARRA	90
4.2 A importância dos Módulos transversais	93
5. O Módulo de Gestão de Correspondência	100
5.1 Apresentação	100
5.2 Análise, mapeamento e modelação de processos organizacionais	103
5.3 Os fluxos de trabalho	105
5.4 Organização e Representação da Informação: plano de classificação e controlo de autoridade	108
5.5 Análise dos questionários e entrevistas aos utilizadores do MGC (Reitoria e FEUP)	108
6. Proposta de melhorias e Modelo	111
6.1 Identificação de problemas e melhorias	111
6.1.1 Módulo de Gestão de Correspondência	111
6.1.2 Outros módulos	116
6.2 Proposta de Modelo	117
Conclusões e perspetivas de desenvolvimento	125
Referências bibliográficas	128
Anexos	139
Anexo 1 - Organigrama da U.Porto 2012	140
Anexo 2 - Organigrama da FLUP 2012	141
Anexo 3 - Quadro de competências U.Porto	142
Anexo 4 - Quadro de competências FLUP	168
Anexo 5 - Comparação MIE, ERP e GRH	199
Anexo 6 - Tabela CAE Rev.3	201
Anexo 7 - Tipologias de entidades	203
Anexo 8 - Domínios Científicos FOS	206
Anexo 9 - Ações	209
Anexo 10 - Tipos e subtipos de protocolo	210
Anexo 11 - Papéis das instituições	211

Anexo 12 - Âmbitos e tipos de projetos	212
Anexo 13 - Tipos de serviços	214
Anexo 14 - Estados	214
Anexo 15 - Especificação de requisitos	215
Anexo 16 - Módulo de Reserva de Recursos.....	216
Anexo 17 - Processo de registo de correspondência na Reitoria.....	225
Anexo 18 - Organigrama Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto	227
Anexo 19 - Memória descritiva (Circuito de informação)	228
Anexo 20 - Tipologias documentais	236
Anexo 21 - Séries	250
Anexo 22 - Termos	270
Anexo 23 - Plano de classificação.....	282
Anexo 24 - Inquérito aos utilizadores do Módulo de Gestão de Correspondência	300
Anexo 25 - Entrevista aos utilizadores da FEUP	304
Anexo 26 - Entrevista ao Diretor do CICA	307

Introdução

Enquadramento e motivação

Em plena Era da Informação sentimos o domínio e a pressão da rápida evolução tecnológica, a par da crescente produção e acumulação de informação em contextos organizacionais caracterizados, ao nível do registo da informação, pela coabitação dos suportes tradicionais como o papel, com as plataformas tecnológicas que envolvem necessariamente a componente do *hardware* e a do *software*.

Para fazer face a este novo meio digital, torna-se cada vez mais necessário conceber e otimizar a utilização de soluções que atendam a este carácter híbrido e se adequem aos problemas reais das organizações, interligando duas áreas fundamentais: a Informática e a Gestão da Informação, neste caso em contexto organizacional (GIO¹).

Este projeto enquadra-se na área científica da Ciência da Informação (CI), mais especificamente no campo de estudos da gestão da informação organizacional e insere-se no quadro do fenómeno e processo infocomunicacional, no âmbito de um processo que poderá ser metodologicamente classificado de investigação-ação dada a sua intervenção num problema real. É, assim, um estudo científico da gestão da informação orientado a três problemas principais:

- Fazer um diagnóstico da relevância da utilização de Sistemas de Gestão Documental e *Workflow* desenvolvidos na Universidade do Porto (U.Porto) e para a U.Porto;
- Validar o modelo de operacionalização utilizado, considerando a especificidade da Unidade Orgânica (UO) e a complexidade do fenómeno e processo infocomunicacional envolvidos;
- Potenciar o uso de aplicações informáticas já existentes no sentido de contribuir para a resposta à necessidade de “desmaterialização” de documentos nos fluxos informacionais ativados e mantidos pela U.Porto.

Este projeto surgiu da vontade de dar continuidade ao diagnóstico realizado no âmbito do “Projeto SI@P- FLUP (2005-2007)” e pelo entusiasmo de contribuir para a concretização da resposta à necessidade de mudança sentida por uma unidade orgânica da U.Porto, a Faculdade de Letras da Universidade do Porto (FLUP), e exigida pelos

¹ Usamos a sigla GIO para não gerar equívocos com o GI (Gestor de Informação), sigla que se impôs a par da disseminação do uso do sistema SIGARRA em toda a U.Porto.

seus órgãos diretivos, em termos de eficiência e eficácia do funcionamento organizacional e da gestão do sistema de informação que produz e acumula.

Considerando os esforços desenvolvidos pela U.Porto desde os finais dos anos 90 do século XX, estes objetivos teriam que passar obrigatoriamente pela exploração e otimização de uma plataforma tecnológica que, no âmbito universitário, é única - o SIGARRA (Sistema de Informação para a Gestão Agregada dos Recursos e dos Registos Académicos) – e, nesta, colocar o enfoque da análise a desenvolver num módulo específico - o Módulo de Gestão de Correspondência (MGC) - em virtude da sua recente implementação e estreita ligação à gestão da informação, cada vez mais sustentada e direcionada para o meio digital.

Esta dissertação enquanto projeto é única, tendo determinados para a sua execução um início e um fim, envolvendo, simultaneamente, a manutenção evolutiva dos sistemas tecnológicos de informação já existentes, a implementação de soluções já desenvolvidas mas que ainda não entraram em produção e o desenvolvimento de novas funcionalidades. Convoca, paralelamente, um intenso trabalho no âmbito da estruturação e organização da informação e da gestão da informação em geral numa perspetiva que se quer integrada e sistémica.

Deste modo, é considerada a interação de três setores fundamentais organicamente formalizados na instituição e já dependentes de uma mesma direção, a Direção de Serviços de Documentação e de Sistemas de Informação, mais concretamente: o Serviço de Gestão de Informação Ativa e Permanente (atualmente quase exclusivamente dedicado à função de Gestor de Informação (GI), prevista para a implementação do SIGARRA), o Arquivo Central e os Serviços de Informática. Com a transversalidade exigida por um projeto deste tipo serão, ainda, tidos em conta os serviços e unidades convocados aquando do tratamento específico dos processos organizacionais e respetivos atores/setores envolvidos.

O trabalho a desenvolver, nomeadamente a especificação de requisitos para a “desmaterialização” terá em consideração as mais recentes ferramentas tecnológicas e normativas, bem como as metodologias que garantirão a conformidade com atributos essenciais para a Gestão da Informação, isto é, envolvendo a manutenção da sua: integridade, autenticidade, fidedignidade, inteligibilidade e acesso continuado à informação produzida em meio digital.

Por fim, apesar do processo de automatização a desenvolver ter repercussões na alteração dos processos organizacionais e de gestão da informação, e, conseqüentemente nos atores e serviços responsáveis, perspectivam-se benefícios

significativos para a instituição, tais como: maior controlo da informação, mais eficiência na execução das tarefas e mais eficácia na concretização das metas fixadas, mais produtividade e redução de custos.

A elaboração desta síntese do projeto visa precisamente cumprir um princípio básico da gestão de projetos: especificar e planear para provocar a mudança de uma forma controlada e atingir os objetivos/metapas propostos para o projeto previsto nesta Unidade Curricular (UC).

Considerando as principais áreas envolvidas na gestão de um projeto poderemos referenciar sucintamente para o projeto em causa o seguinte:

- ao nível da **Gestão do Âmbito** - considerámos o arranque ou *start-up* do projeto, o planeamento, a definição, a verificação e controlo de alterações do âmbito do mesmo, sendo esta etapa importantíssima para o sucesso do desenvolvimento da dissertação;
- ao nível da **Gestão da Integração do Projeto** - abarca o desenvolvimento do Plano de Projeto, o acompanhamento da sua execução, bem como o controlo de alterações;
- ao nível da **Gestão da Qualidade** – aqui insere-se o planeamento e controlo da qualidade do trabalho realizado e será uma questão presente ao longo de todo o projeto, funcionando as *milestones* de avaliação fixadas como pontos de reflexão para a determinação do nível que atingimos e as necessidades de reformulação, seguindo o ciclo *Plan – Do – Check – Act* (PDCA);
- ao nível da **Gestão dos Custos** – foi assumida pela UO e previamente calculada, tendo ao nível da dissertação de existir uma orientação/preocupação que não provoque deslizamento a este nível;
- ao nível da **Gestão do Tempo** – também previamente definido, coincidindo com o especificado para o funcionamento da UC e corporizado no cronograma de trabalho abaixo apresentado, existindo margem de continuidade para trabalhos futuros, envolvendo a definição de atividades, precedências, estimativa de durações, planeamento de atividades e controlo de alterações dos prazos;
- ao nível da **Gestão dos Riscos** - o nível de risco poderá ser mais reduzido pois é maioritariamente um trabalho cuja implementação já foi testada e está garantido o apoio de equipas com experiência na área, se bem que temos que

considerar a especificidade da UO em causa e o impacto transversal do processo de mudança pretendido;

- ao nível da **Gestão dos Recursos Humanos** - envolverá o mestrando, o orientador, a equipa de desenvolvimento da Universidade Digital e, na UO, a Direção, os colaboradores dos serviços envolvidos e demais *stakeholders*, estando já praticamente definida a equipa de projeto;
- ao nível da **Gestão da Comunicação** - funcionará a dois níveis: para o interior da UO, considerando quer o promotor do projeto, quer todos os *stakeholders*, e para o cumprimento do especificado na UC, prevendo-se a elaboração e distribuição de relatórios de execução;
- ao nível da **Gestão da Contratação** - ultrapassa o nível da responsabilidade de execução prevista nesta dissertação sendo da inteira responsabilidade da UO e em parte já executada, embora possam existir sugestões que decorram do desenvolvimento desta dissertação.

Por definição um projeto vai produzir, de forma controlada, uma mudança necessária à Organização, e, por isso mesmo, é importante que as mudanças que advém deste projeto estejam alinhadas com a estratégia da instituição.

O projeto

Por força da necessidade sentida e decorrente do funcionamento quotidiano dos serviços, o projeto proposto visa potenciar a utilização, ao nível da UO FLUP, do sistema de gestão integrada de informação desenvolvido para toda a U.Porto, corporizado na sua componente digital no sistema SIGARRA, centrando-se o trabalho a realizar na fase de produção/captura e circulação/fluxo da informação, particularmente na produção digital ou resultante de processos de digitalização, e que vulgarmente se designa por “Gestão de Documentos”, uma denominação que, na nossa perspetiva, é demasiado redutora face ao trabalho passível de ser desenvolvido.

Objetivos e resultados esperados

Como objetivo principal foi-nos proposta a implementação do módulo Gestão de Correspondência, sustentado num modelo integrado de gestão da informação da organização. Contudo, sendo este um módulo transversal e que convoca diversos módulos do SIGARRA, os objetivos a atingir implicam, quer a montante, quer a jusante,

a reunião das condições para o sucesso da implementação do referido módulo, implicando a intervenção em módulos que com ele interoperam e, ainda, especificar uma proposta de estrutura que suporte o arquivo digital da FLUP.

Para atingir este objetivo, impõe-se, desde logo, ter em conta três objetivos específicos:

1. Proporcionar uma maior rapidez no processo de “desmaterialização” da informação recebida, produzida, expedida, acumulada e usada na instituição. Para cumprir este objetivo pretende-se simplificar o processo de criação/captura, armazenamento e recuperação bem como aumentar a qualidade dos processos organizacionais envolvidos.
2. Reduzir o tempo de recuperação da informação. Para este objetivo irá contribuir a otimização da estrutura dos instrumentos de acesso e recuperação da informação e o aumento do controlo e fluxo da informação registada/agregada.
3. Potenciar a utilização mais eficiente dos recursos disponíveis. Para concretizar este objetivo desenvolver-se-á a análise dos questionários aplicados aos utilizadores do Módulo na Reitoria da U.Porto, bem como entrevistas aos utilizadores desse mesmo módulo, na Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP).

Com este projeto pretende-se otimizar as práticas de gestão da informação em meio digital atuando na fase inicial do ciclo de vida informação no contexto de uma UO da U.Porto. Contudo, não foi excluída a possibilidade de desenvolver um novo modelo resultado da análise crítica do principal módulo em foco – MGC - que, como veremos, é ou poderá ser muito mais do que isso, melhorando e incorporando funcionalidades ainda não desenvolvidas.

Apresentamos de seguida uma representação que sintetiza os objetivos a atingir.

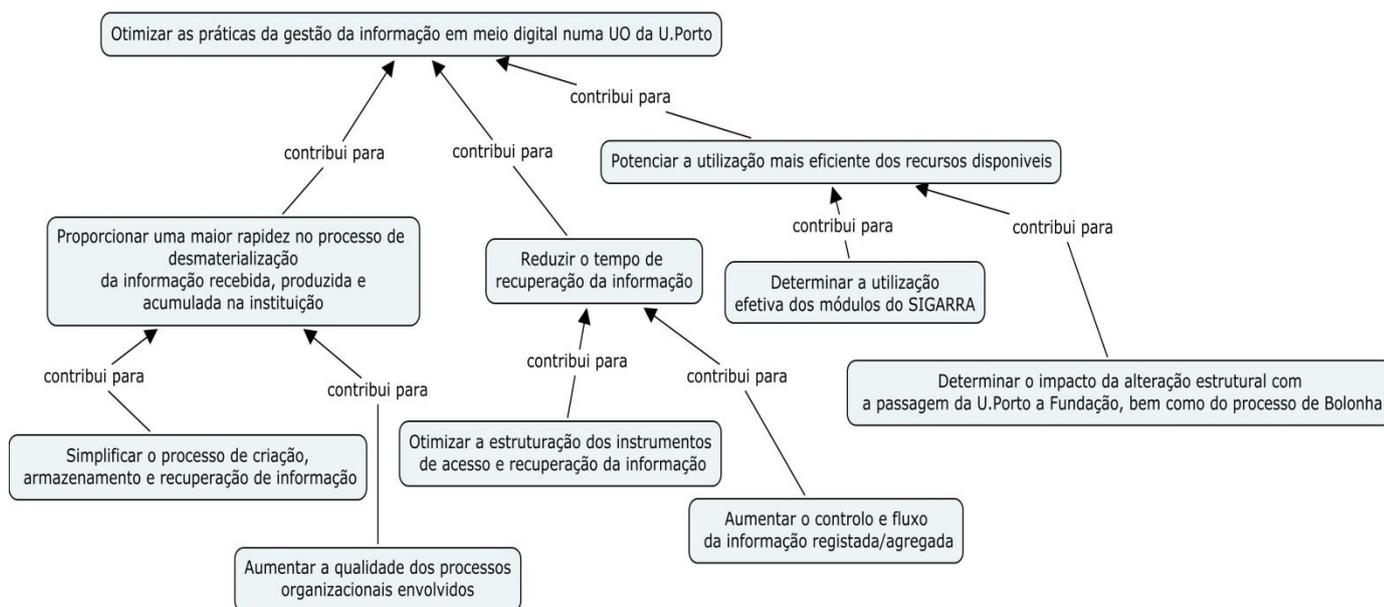


Ilustração 1- Árvore de objetivos

O resultado principal centra-se na organização e estruturação da informação necessária, direta ou indiretamente, à implementação do MGC, redefinindo, se necessário o seu modelo de desenvolvimento e otimizando, desta forma, uma das áreas mais relevantes, contudo mais carenciadas, do ciclo de gestão da informação (a captura/produção/registo da informação recebida e expedida na instituição, bem como de documentos internos).

Neste contexto, pretende-se que cada serviço seja capaz de desenvolver a comumente designada “gestão documental” de acordo com os requisitos fixados, garantindo, ao mesmo tempo, o controlo do fluxo e acesso aos documentos sem condicionantes de tempo ou local. Desta forma, muitos dos processos que ocorrem com base no suporte papel poderão passar a tramitação digital, sendo efetuados via módulos/funcionalidades já existentes no sistema SIGARRA, evitando perda de informação e demora na respetiva recuperação e uso.

Como resultados complementares pretende-se potenciar o próprio sistema SIGARRA, analisando e melhorando módulos já implementados ou requeridos para a implementação do módulo previamente identificado, sendo esta para nós a base do sucesso da implementação do MGC.

Plano do trabalho

Para a concretização deste projeto concorrem duas etapas essenciais: uma etapa teórica, que engloba toda a definição teórica do projeto e a revisão da literatura e uma etapa aplicada, desenvolvida na FLUP através da estruturação das bases para a

implementação do que designamos por sistema de informação ativo e permanente.

Sintetizando por etapas, foram especificadas as seguintes tarefas:

Etapa teórica

- Elaboração da proposta e o projeto de dissertação;
- Levantamento do estado da arte e elaboração da revisão da literatura;
- Elaboração da abordagem teórica e metodológica.

Etapa operacional

- Análise do contexto organizacional (U.PORTO/FLUP):
 - Pesquisa e análise de documentos dos Serviços e Regulamentação interna;
 - Análise da legislação aplicável;
 - Elaboração da análise orgânico-funcional;
 - Preenchimento de quadros de contexto de cada área funcional.
- Análise, identificação e representação dos processos de receção, circulação e expedição de informação:
 - Análise e atualização dos processos organizacionais mapeados no projeto SI@P-FLUP (2005-2007) e mapeamento de novos processos (incidindo de forma particular nos que já implicaram processos de desmaterialização, e ainda nos que envolvem desmaterialização com manutenção da componente papel);
 - Análise e atualização das fichas de caracterização dos processos e elaboração das fichas de novos processos;
 - Análise e atualização dos respetivos diagramas/*workflows* de atividades, e elaboração de novos diagramas.
- Organização e representação da informação:
 - Identificar as séries produzidas;
 - Analisar o controlo de autoridade em uso pelo Arquivo Central;

- Elaborar a lista de tipologias informacionais;
- Elaborar a lista de termos;
- Elaborar o plano de classificação a adotar.
- Parametrização de bases de dados e implementação soluções tecnológicas de suporte:
 - Análise da utilização, pertinência e relevância de alguns módulos (utilização ou semi-utilização);
 - Análise dos guias e manuais dos módulos do SIGARRA selecionados;
 - Análise do caso de implementação do MGC na Reitoria da U.Porto;
 - Análise dos questionários aos utilizadores do MGC da Reitoria;
 - Realizar entrevistas aos utilizadores do MGC da FEUP;
 - Apoiar a parametrização e validação do(s) novo(s) módulo(s) em colaboração com os Serviços de Informática FLUP e equipa da Universidade Digital da Reitoria da U.Porto:
 - Módulo Instituições Externas
 - Módulo Reserva de Recursos
 - Módulo I & D
 - Fazer a análise crítica, revisão e validação do modelo desenvolvido;
 - Elaborar uma proposta com estrutura base de permissões;
 - Implementação do módulo de Gestão de Correspondência (dependendo de decisão da Direção da FLUP).

- **Conclusão da redação da dissertação**

Apresentamos de seguida a calendarização prevista através de um diagrama de Gant.

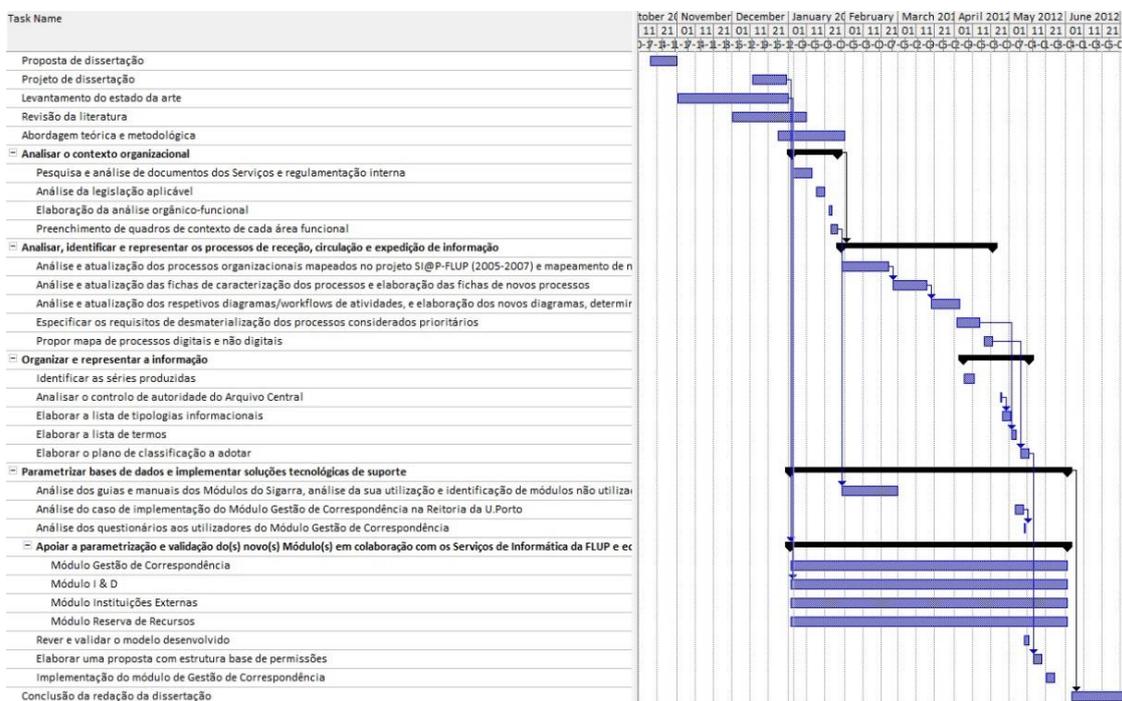


Ilustração 2 - Calendarização do projeto

Estrutura da dissertação

Esta dissertação encontra-se dividida em 8 capítulos:

Introdução – destina-se a expor a contextualização e descrição do problema, bem como a motivação que levou à concretização de uma dissertação com uma vertente mais operacional. São também apresentados os objetivos e resultados esperados, o plano de trabalho e a organização da dissertação.

O *Capítulo 1 – A Gestão da Informação nas organizações: revisão da literatura* – está dividido em 5 subcapítulos: a *Informação e a Ciência da Informação nas Organizações*; o de *Gerir Informação nas Organizações*, nomeadamente a multiplicidade de perspetivas; o *Sistema de Informação e o Sistema Tecnológico de Informação*; as *Ferramentas Normativas*, e por último as *Ferramentas Tecnológicas*.

No primeiro subcapítulo é abordada a problemática da informação e a sua relação com a Ciência da Informação, particularmente a interação dos campos de estudos da Gestão da Informação, do Comportamento Informacional e da Representação e Organização da Informação. Tem quatro subitens em que se abordam temas como a

Informação nas Organizações, o Ciclo de Vida da Informação, a Gestão da Informação como campo de estudos da Ciência da Informação, a perspetiva sistémica e a integração possível.

No segundo subcapítulo são apresentadas as várias perspetivas da Gestão da Informação nas organizações, através de seis subitens: Gestão da Informação, Gestão de Conteúdos Empresariais, Gestão Documental, Gestão Arquivística, Repositórios Digitais e Gestão de Processos Organizacionais.

No terceiro subcapítulo são abordados os conceitos operatórios fundamentais de Sistema de Informação e Sistema Tecnológico de Informação.

No quarto subcapítulo, são apresentadas as principais normas para a gestão de documentos, nomeadamente a ISO 15489, ISO 30300 e ISO 30301, sendo que no último subcapítulo são expostas as ferramentas tecnológicas, ou seja, as ligadas aos chamados *Electronic Documents Management System* (EDMS) e aos *Electronic Records Management System* (ERMS).

O *Capítulo 2 – Enquadramento Teórico e Metodológico* – situa o projeto na área da Ciência da Informação nele sendo apresentado o método, as metodologias e o modelo de operacionalização adotados. São expostos especificamente o método quadripolar, o modelo *SI-AP* e a investigação-ação.

No *Capítulo 3 – O caso FLUP* - é apresentada a instituição acolhedora do projeto e especificado o seu contexto de funcionamento e respetiva análise orgânico- funcional.

No *Capítulo 4 – O SIGARRA: Sistema de Informação para a Gestão Agregada dos Recursos e dos Registos Académicos* – nele é descrito o sistema SIGARRA, desenvolvido na U.Porto, que integra o módulo em foco nesta dissertação, bem como é exposto o trabalho desenvolvido ao nível dos módulos de que este depende e que com ele interagem.

No *Capítulo 5 – O Módulo de Gestão de Correspondência* – é apresentado todo o trabalho realizado para a estruturação do modelo, ou seja, o mapeamento de processos, as análises e desenvolvimento de instrumentos no âmbito da organização e representação de informação, a análise dos inquéritos aos utilizadores do Módulo, na Reitoria (núcleo de teste) e a realização e análise das entrevistas efetuadas aos utilizadores da FEUP (teste de implementação ao nível de uma UO).

No *Capítulo 6 – Proposta de melhorias e Modelo* – são identificados os problemas e possíveis melhorias, quer para os módulos transversais, quer para o MGC,

como também é apresentado uma proposta de modelo para a FLUP.

Por fim, nas *Conclusões e perspectivas de desenvolvimento* sistematizam-se as principais ilações retiradas do trabalho realizado, as perspectivas de melhoria e desenvolvimento futuro.

1. A Gestão da Informação nas organizações: revisão da literatura

1.1 A informação e a Ciência da Informação

1.1.1 A informação nas organizações

É consensual que, na sociedade pós-industrial, as transformações económicas, culturais e tecnológicas contribuíram para uma mudança a todos os níveis da sociedade. O que Bearman (Bearman 1992) chama de “revolução da informação eletrónica” criou novos contextos para a produção, uso e memorização da informação, de tal modo que podemos afirmar que vivemos em plena Era da Informação.

A rápida evolução das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e a assimilação de novos modelos de gestão nas organizações de hoje despoletaram um impacto na comunicação organizacional, nas suas formas de produção e organização da informação, no papel dos profissionais da informação e no valor atribuído à informação.

O próprio conceito de informação sofreu uma grande mudança, na medida em que esta passou a ser considerada um capital precioso, não sendo apenas considerada como um recurso, mas o próprio recurso. Hoje em dia é utilizada e assumida como um fator estruturante promovendo a gestão da informação e, para muitos, sustentando a chamada gestão do conhecimento.

Torna-se, pois, necessário apresentar uma definição de informação e de conhecimento, termos que muitos autores tendem a identificar como sinónimos, enquanto outros optam por uma abordagem que os integra na hierarquia constituída pelos dados, informação e conhecimento. Relativamente aos *dados* estes são apontados por alguns autores como “simples observações sobre o estado do mundo, são facilmente estruturados, frequentemente quantificados e facilmente transferidos” (Davenport and Prusak 1998), ou, numa perspetiva CI, a proposta segundo a qual servem para “significar o impulso ou vibração física (...) que através de dispositivos tecnológicos específicos são convertidos em representações gráficas e tornam-se informação a partir do momento em que lhe é atribuído um significado num determinado contexto” (DELTCI 2011).

Quanto ao termo *informação* existe um vasto conjunto de definições, como por exemplo, a de Barreto em que o termo informação diz respeito a estruturas significantes com a competência de gerar conhecimento no indivíduo, em seu grupo, ou

na sociedade (Barreto 1996); já Davenport define-a como uma mensagem geralmente sob a forma de um documento ou uma comunicação audível ou visível (Davenport 1998), e para Le Coadic a informação é um “conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual” (Le Coadic 1994).

Neste projeto a informação é considerada na perspectiva da Ciência da Informação, na qual assume uma dupla funcionalidade semântica. Por um lado, “refere um fenómeno humano e social que compreende tanto o dar forma a ideias e a emoções (informar), como a troca, a efetiva interação dessas ideias e emoções entre seres humanos (comunicar)”, por outro, identifica um objeto científico em que a “informação é o conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/pela interação social, passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direccionada” (Silva 2006). Em parceria, Silva (Silva and Ribeiro 2002) identifica ainda as propriedades da informação, a saber:

- Estruturação pela ação (humana e social) - o ato individual e/ou coletivo modela estruturalmente a informação;
- Integração dinâmica - o ato informacional está implicado ou resulta sempre tanto das condições e circunstâncias internas, como das externas do sujeito da ação;
- Pregnância - enunciação (máxima ou mínima) do sentido ativo, ou seja, da ação fundadora e modeladora da informação;
- Quantificação - a codificação linguística, numérica ou gráfica é valorável ou mensural quantitativamente;
- Reprodutividade - a informação é reproduzível sem limites, possibilitando a subsequente retenção/memorização;
- Transmissibilidade - a (re)produção informacional é potencialmente transmissível ou comunicável.

No contexto de uma organização, a informação deve atender às necessidades dos diversos níveis administrativos. Segundo Chiavenato, independentemente da sua natureza ou dimensão, as organizações diferenciam-se em três níveis organizacionais, com as conseqüentes necessidades informacionais (Chiavenato 1999):

- Institucional - constitui-se na fonte do significado e da legitimação que possibilita a consecução dos objetivos organizacionais;
- Intermédio ou de gestão - gere particularmente as atividades do nível operacional, mediando as fronteiras ambientais e administrando as tarefas técnicas que devem ser desempenhadas;
- Operacional - relacionado com os problemas de desempenho e dirigido às exigências impostas pela natureza da tarefa técnica.

No que respeita ao *conhecimento*, para alguns autores este deriva da informação que, por sua vez, deriva de dados. No entanto, enquanto os dados se transformam em informação através do significado, estes autores apontam para o facto de se verificar que o conhecimento torna-se informação depois da atividade intelectual das pessoas (Basto 2003): “o conhecimento é sobre saber e compreender, enquanto a informação é o material que alimenta o tal conhecimento”.

Relacionados com o conhecimento, surgem, ainda dois outros conceitos, decorrentes daquele: o conhecimento explícito e o conhecimento tácito. O primeiro consiste no conhecimento que é transmitido facilmente entre as pessoas e que se encontra fixado em algum suporte (que tenderemos a gerir) e o segundo aquele que é de conhecimento pessoal e difícil de ser comunicado.

A posição assumida neste projeto, tal como o de informação, vai ao encontro do defendido por Silva sendo a informação assumida como sinónimo de conhecimento explícito, conhecimento como sinónimo de cognição e esta última como “uma «sobreestrutura» genotípica modelada e desenvolvida fenotipicamente. Uma «sobreestrutura» abordável através de alguns tópicos básicos e essenciais: a perceção, a memória os modelos conexionistas, a representação mental, a controvérsia sobre a imagem mental, as representações proposicionais, os esquemas, os guiões, os protótipos, a resolução de problemas, o raciocínio, o raciocínio dedutivo, o silogismo, o raciocínio indutivo, a cognição social e o desenvolvimento cognitivo” (Silva 2006).

1.1.2 O ciclo de vida da informação: o referente base

A informação surge na literatura como um ativo, quer pelo seu valor comercial direto e mais recentemente, pelo valor de oportunidade associado à eficácia da decisão nos negócios. Cada decisor torna-se consumidor mas também produtor e isto requer um ciclo de informação adaptada, flexível e capaz de responder às solicitações de acesso interno e externo para garantir a segurança, quando e onde necessário. Existem vários

modelos e várias perspectivas sobre o ciclo da informação, mas todos os autores apresentam o mesmo conjunto de atividades que ajudam a identificar e a usar os meios, de modo a aumentar a eficácia e eficiência do sistema de informação.

A primeira versão do *ciclo de vida da informação*, proposta pelo *UK's Joint Information Systems Committee*, está relacionada com o tempo estando esse tempo dependente da informação que está implícita. Este processo de ciclo de vida é dinâmico e inclui registos permanentes (informação torna-se parte do arquivo), informação transacional (informação que não tem início, meio ou fim) e informação atual com tempo limite (informação que precisa ser atualizada e mantida) (*UK's Joint Information Systems Committee 2009*).

No *The LIFE Project*, que desenvolveu uma metodologia para modelar o ciclo de vida digital, é proposta uma segunda versão que consiste num modelo projetado para incluir todos os acervos de bibliotecas digitais (*McLeod et al. 2006*). Este aponta para seis categorias principais: Aquisição, Ingestão, Meta-informação, Acesso, Armazenamento e Preservação. Cada uma destas categorias tem subcamadas, que, por sua vez, estão relacionadas com a precisão dos resultados.

O terceiro, proposto por *McGilvray*, diz respeito ao ciclo de vida de qualquer recurso numa organização (*McGilvray 2008*). Parte do recurso de informação é essencial para a realização de processos de negócios e para atingir as metas fixadas. Este modelo consiste em processos necessários para gerir todos os recursos - pessoas, dinheiro, instalações e equipamentos, materiais e produtos e informação. Refere-se a esses processos como fases de alto nível: planejar, obter, armazenar e compartilhar, manter, aplicar e eliminar. Todas estas fases têm um custo e somente quando o recurso é aplicado, a empresa recebe o valor do mesmo, sendo que a qualidade dos dados é afetada pelas atividades em todas as fases. Assim, a informação e os recursos, podem determinar os custos e o valor da informação para o negócio.

Existe outro modelo, proposto por *Alonso Vizcaya*, que identifica as etapas do ciclo de vida de sistemas de informação: Pesquisa, Seleção, Processamento, Armazenamento, Recuperação e Difusão (*Alonso Vizcaya 1997*). Em cada uma dessas etapas, os processos podem decompor-se em novas medidas.

Nas organizações, a informação tem, pois, um ciclo de vida que passa, principalmente, por processos de criação, organização, transferência, utilização e destruição. O modelo de *McGilvray* apresenta-se como mais interessante, mais compreensível e mais próximo da realidade. Por um lado, considera a informação útil e de qualidade sendo o ciclo de vida fundamental. Por outro lado, considera o processo

como linear e interativo juntamente com o facto de a informação ser um recurso.

Na verdade, as atividades e processos de negócios das organizações são mais complexos que os ciclos de vida da informação, no entanto, a aplicação da teoria do ciclo provoca uma situação mais complexa que se tornou mais fácil de tratar.

O ciclo de vida da informação é muito útil. Ajuda a analisar e segmentar a informação e atividades de negócios, permitindo identificar o que acontece e em que fase do ciclo de atividades. Também apoia a tomada de decisão, incluindo o que está a funcionar corretamente e o que precisa ser mudado. Na avaliação de todas essas informações valiosas, a organização vai entender mais facilmente o que vai fazer com ela. De uma forma geral, os diversos autores englobam tudo no ciclo de vida da informação organizacional, demonstrando preocupações com a criação e aquisição de informação, através da sua publicação e disponibilidade até à sua destruição (Levitan 1982).

Conclui-se que a informação é, obviamente, sujeita a um ciclo de vida. Podemos verificar como é criada, como vive e como muda, conforme as bases de dados ou sistemas que a moldam.

Quanto aos modelos, são uma forma de esclarecer e conceptualizar os recursos de informação, ilustrando o valor da informação e como ela deve ser usada para as organizações alcançarem uma vantagem competitiva (Scannell 2007).

De referir que o ciclo de vida da informação e a integração do problema da gestão da informação tem que ser incorporada na política da organização e aceite por todos os responsáveis.

1.1.3 Gestão da Informação como campo de estudos da Ciência da Informação: a incontornável interação de áreas de estudo

É de salientar a importância da existência de uma efetiva base epistemológica e teórica integradora de todos estes esforços à luz do emergente **paradigma científico-informacional**. Numa época designada de *post-custodial*, com evidências no domínio tecnicista, este posicionamento parte de uma proposta teórico-prática, “**Ciência da Informação**”, assumida como “... uma ciência social que investiga os problemas, temas e casos relacionados com o fenómeno infocomunicacional”, nas suas propriedades e comportamentos, intrínsecos à génese do fluxo, organização e comportamento informacionais (origem, coleta, organização, armazenamento,

recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação) ...” (Silva 2006).

Para vários autores, a Ciência da Informação surge em 1958 com a *International Conference on Scientific Information* nos Estados Unidos. Numa época de explosão documental em que se começam a pedir respostas para organizar e tratar a informação produzida e acumulada, a CI começa a mostrar preocupações com a informação científica e técnica, dando importância ao uso da informação.

O novo paradigma fez-se, assim, sentir desde a década de sessenta do século XX na atividade dos profissionais da informação e obrigou-os a apostar no reforço da sua identidade epistemológica. No entanto, a CI enfrentou algumas dificuldades no reconhecimento como ciência, dada a coincidência com um período de questionamento da ciência e dos conceitos epistemológicos que a identificam (Silva and Ribeiro 2002).

O seu aparecimento resulta de um processo evolutivo com origens remotas na Biblioteconomia e na Documentação, cujo principal mentor foi Paul Otlet, e que conduziu ao nascimento da *Information Science*, paradigmaticamente definida por Harold Boroko, em 1968, num artigo clássico intitulado *Information Science - what is it?*.

Há autores que consideram a Ciência da Informação uma ciência interdisciplinar, por se constituir de disciplinas que mantêm pontos em comum entre si; há autores que a consideram uma metaciência e há os que, como Brookes, defendem que seja uma disciplina com objeto e epistemologia definidos e delimitados. Para Silva, é uma ciência transdisciplinar (Silva et al. 1999), e em 2006 apresentou a sua definição “A citação que aqui importa destacar foi feita por Olga Pombo e colhida em Jean Piaget: Integração global das várias ciências. À etapa das relações interdisciplinares sucede-se uma etapa superior, que seria a transdisciplinaridade a qual não só atingiria as interações ou reciprocidades entre investigações especializadas, mas também situaria estas relações no interior de um sistema total, sem fronteiras estáveis entre as disciplinas. Tratar-se-ia de uma teoria geral de sistemas ou estruturas que incluiria estruturas operativas, estruturas regulatórias e sistemas probabilísticos e que uniria estas diversas possibilidades por meio de transformações reguladas e definidas (Piaget, 1972) (Pombo, 2004)” (Silva 2006).

A definição de informação com rigor, como apresentado anteriormente torna-se indispensável para orientar epistemologicamente uma área de cariz prático e assente num saber empírico. Um pressuposto desta área tem a ver com a noção de paradigma. Um paradigma custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista onde se inscrevem e se legitimam a Arquivística, a Bibliotecologia/Biblioteconomia, a Ciência da

Documentação e a Museologia, foi transformado num paradigma pós-custodial, informacional e científico caracterizado pelo valor da informação, pela afirmação do dinamismo informacional, pela necessidade de conhecer a informação social através de modelos teórico-científicos, pela alteração do quadro teórico-funcional e pela substituição da lógica instrumental patente nas expressões “gestão de documentos” e “gestão da informação”, bem como, pela lógica científico-compreensiva da informação na gestão (Silva and Ribeiro, 2002).

É de realçar, no âmbito da Ciência da Informação, **o método quadripolar** formulado por Paul de Bruyne, J. Herman e M. De Schoutheete (Silva and Ribeiro, 2002), uma vez que é “o método ajustado às características do fenómeno da Informação (social), enfatizando a sua componente qualitativa (embora não descurando os aspetos passíveis de análise e investigação quantitativa), como, aliás, é próprio e específico das ciências sociais (Ribeiro 2004), e ainda a Teoria Sistémica, que congrega uma visão holística com a aplicação da **Teoria Geral dos Sistemas**, a partir dos estudos de Ludwig Von Bertalanffy. A teoria sistémica precede, deste modo, à produção teórica que o desenvolvimento intensivo da Ciência da Informação nos seus diferentes ramos e aplicações necessariamente implica dentro do esquema padrão que Raymond Quivy e Luc Van Campenhout explicam como sendo específico das Ciências Sociais, a saber:

Etapa 1 - a pergunta de partida;

Etapa 2 - a exploração com leituras e entrevistas exploratórias;

Etapa 3 - a problemática;

Etapa 4 - a construção do modelo de análise;

Etapa 5 - a observação;

Etapa 6 - a análise das informações;

Etapa 7 - as conclusões.

A Ciência da Informação centra assim a sua atenção no fenómeno infocomunicacional, nas suas propriedades e comportamentos, afirmando-se como “... trans e inter-disciplinar o que significa estar dotada de um corpo teórico-metodológico próprio, construído dentro do emergente paradigma pós-custodial, informacional e científico, pelo contributo e simbiose da Arquivística, da Biblioteconomia/Documentação, dos Sistemas de Informação e Organização e Métodos...” (Silva 2006).

Concretizando, no modelo teórico proposto ressaltam as seguintes características:

a definição da informação social - fenómeno info-comunicacional - como objeto de estudo; o recurso à Teoria Sistémica como "ferramenta" interpretativa/explicativa do fenómeno "informação" e a aplicação de um dispositivo metodológico geral - o método quadripolar, desenvolvido no âmbito das Ciências Sociais por Paul de Bruyne e outros autores.

Assumimos neste projeto o estudo científico da gestão da informação, ou do conhecimento explícito, no âmbito da CI dada a necessidade do enfoque científico na informação e em todas as fases do seu ciclo de vida, no fenómeno e processo infocomunicacional, propiciadora da adoção do modelo SI-AP resultante da aplicação da teoria sistémica e do método quadripolar. Esse modelo "constitui a base teórico-metodológica para abordar um ciclo de gestão de informação que, desde a fase de planeamento da mesma, abarca a produção, captura e recolha de informação, o seu processamento/organização, a sua circulação, a sua avaliação, o seu armazenamento, o seu uso e disseminação, bem como a sua gestão/manutenção, assumindo a preservação da informação como uma variável da gestão da informação presente em todo este ciclo (não deixando de convocar as áreas do Comportamento Informacional e da Organização da informação) e passível de ser considerada quer nos estudos científicos, quer na resolução de casos concretos, mantendo os objetivos de garantir a autenticidade, fiabilidade, integridade e inteligibilidade da informação, bem como o acesso continuado no longo termo". O conceito de informação e de sistema de informação constituem assim, de facto, o núcleo duro do modelo operacional SI-AP (Sistema de Informação – Activa e Permanente) (Pinto e Silva 2005).

Partindo deste proposta, assumimos também a preservação como uma variável da Gestão da Informação. A abordagem a considerar basear-se-ia no planeamento estratégico da tecnologia, da produção/captura de informação (incluindo processos de transferência de suporte, normas, metodologias de exportação/importação, bem como no acesso e preservação a longo termo), da administração e controlo do sistema, bem como a avaliação e planeamento dos atores, processos de negócio e ambiente envolvente.

Sendo assim, neste projeto que não pode ignorar a componente de gestão, o conceito de preservação implica dois planos interrelacionados: a componente estratégica e de gestão (adoção de políticas, instrumentos legais e normativos, regulamentação, ...) e a componente operacional (aplicação de procedimentos/técnicas e desenvolvimento de ações de proteção de informação) desenvolvido no contexto de produção do Sistema de Informação (SI) e utilização do Sistema Tecnológico de Informação (STI). Desta forma, a GIO ao considerar a informação em toda a sua

complexidade e globalidade, apela a uma perspectiva sistêmica fazendo com que a preservação implique relações entre os profissionais da informação e os produtores de informação, começando desde a fase de concepção e implementação da plataforma tecnológica.

Neste âmbito importa dar destaque à preservação em meio digital. Conscientes da Era da Informação e da afirmação da Ciência da Informação e do novo paradigma, ressalta cada vez mais a importância dada à gestão da informação em qualquer contexto organizacional, centrada não só no documento físico como também na informação existente em meio digital, nado-digital ou resultante de processos de digitalização. Com estes surge a necessidade de incluir a desmaterialização da informação no próprio processo de GIO, na medida em que tem que ser considerado no âmbito do ciclo de gestão a implicação de riscos e exigência de um cuidado no planejamento prévio. Essa digitalização terá inevitavelmente que garantir a qualidade da informação no que diz respeito a atributos fundamentais para as organizações como: a autenticidade, a fidedignidade, a integridade, a inteligibilidade e o acesso e uso continuado e no longo termo.

Converge-se, assim, para um único ciclo de Gestão da Informação que em todas as suas fases é indissociável da aplicação de instrumentos normativos, modelos de referência e de especificação de requisitos, esquemas de meta-informação ou ferramentas de validação, afetando naturalmente a fase de captura/produção de informação e, conseqüentemente, o processo de digitalização.

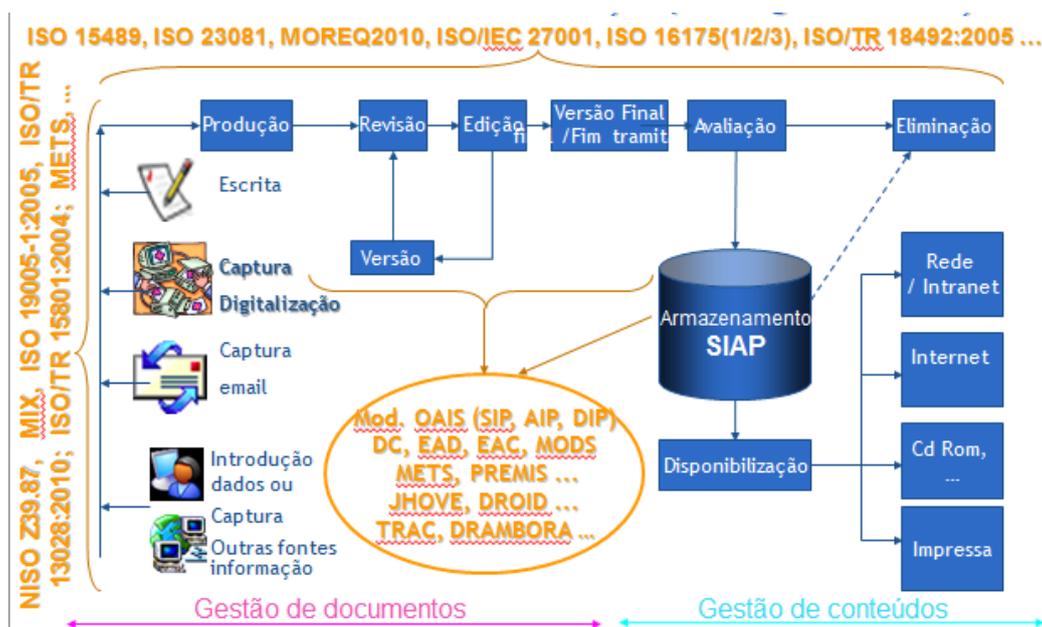


Ilustração 3 - Ciclo de gestão de documentos e conteúdos (Pinto 2010)

A investigação da última década tem sustentado a elaboração de boas práticas

que estão na base da produção de instrumentos normativos reconhecidos a nível internacional e que devem ser considerados e adequados a cada caso por forma a integrar todo o ciclo de gestão da informação e assegurar a qualidade, a interoperabilidade, a eficiência e a eficácia. Com a rápida e constante publicação/divulgação de múltiplas ferramentas de operacionalização nesta área, torna-se fundamental prover a sua adequação às necessidades e aos objetivos da organização para que esta possa atingir a vantagem competitiva que pretende.

De facto, são o sistema de informação e a missão/necessidades da Organização que o produz, acumula e usa que norteiam a função preservação e os profissionais da informação por ela responsáveis, não estando a sua existência/configuração condicionada, por exemplo, por uma determinada tipologia de documento/informação ou serviço/instituição responsável pela sua gestão/custódia. A visão holística e sistémica da Gestão do Sistema de Informação, decorre e responde, aos desafios da Era Digital, colmatando a insuficiência pragmática do “modelo” empírico existente e fornecendo um corpus teórico e metodológico que, operacionalizado por um novo perfil de profissional (Silva e Ribeiro 2002) capaz de desenvolver os modelos, metodologias e processos requeridos quer pelos meios analógicos e estáticos, quer pelos meios digitais, dinâmicos e complexos em que é gerada a informação, obstará a que se consolide um pretense novo âmbito de atuação em preservação – Preservação digital - que complementaria os tradicionais serviços de preservação (Pinto 2010).

Contudo, é impossível deixar de considerar uma tradição decorrente de práticas que, embora centradas no documento, foram tecnicamente aperfeiçoadas ao longo de milénios e cujos primórdios são indissociáveis do aparecimento e difusão da escrita e das subseqüentes necessidades de recolha, tratamento, salvaguarda e uso dos documentos produzidos e naturalmente acumulados pelas sociedades políticas das civilizações pré-clássicas. Um percurso onde também não podem deixar de ser referenciadas as profundas alterações ocorridas nessas mesmas práticas entre os finais do séc. XVIII – Revolução Francesa - e o séc. XX (Silva et al. 1998), e que poderemos consubstanciar em três fases principais: a fase sincrética e custodial (séc. XVIII-1898); a fase técnica e custodial (1898-1980) e a fase científica e pós-custodial (1980-...). Uma linha evolutiva que manifesta a rutura dos vínculos naturalmente estabelecidos entre produtores e informação produzida/acumulada, passando pela criação de entidades custodiadoras, artificialmente criadas e vincadamente tecnicistas, até que atinge, recentemente, a dimensão de cientificidade que enquadrará e orientará um renovado *modus operandi* (Pinto 2010).

1.1.4 A perspetiva sistémica e a integração possível

Situando-nos na Era da Informação (Castells 2002) e no novo paradigma, podemos verificar que a área científica da CI compreende três campos de estudo fundamentais: o da Produção/Gestão da informação, o da Organização e Representação (instrumentos de pesquisa e meta-informação) e o do Comportamento Informacional (necessidades, práticas de acesso e uso da informação nos mais diversos contextos), as quais se prolongam nos ramos disciplinares de aplicação teórico-prática como a arquivística e a biblioteconomia (Silva et al. 1999).

DIAGRAMA DO CAMPO CIENTÍFICO DA

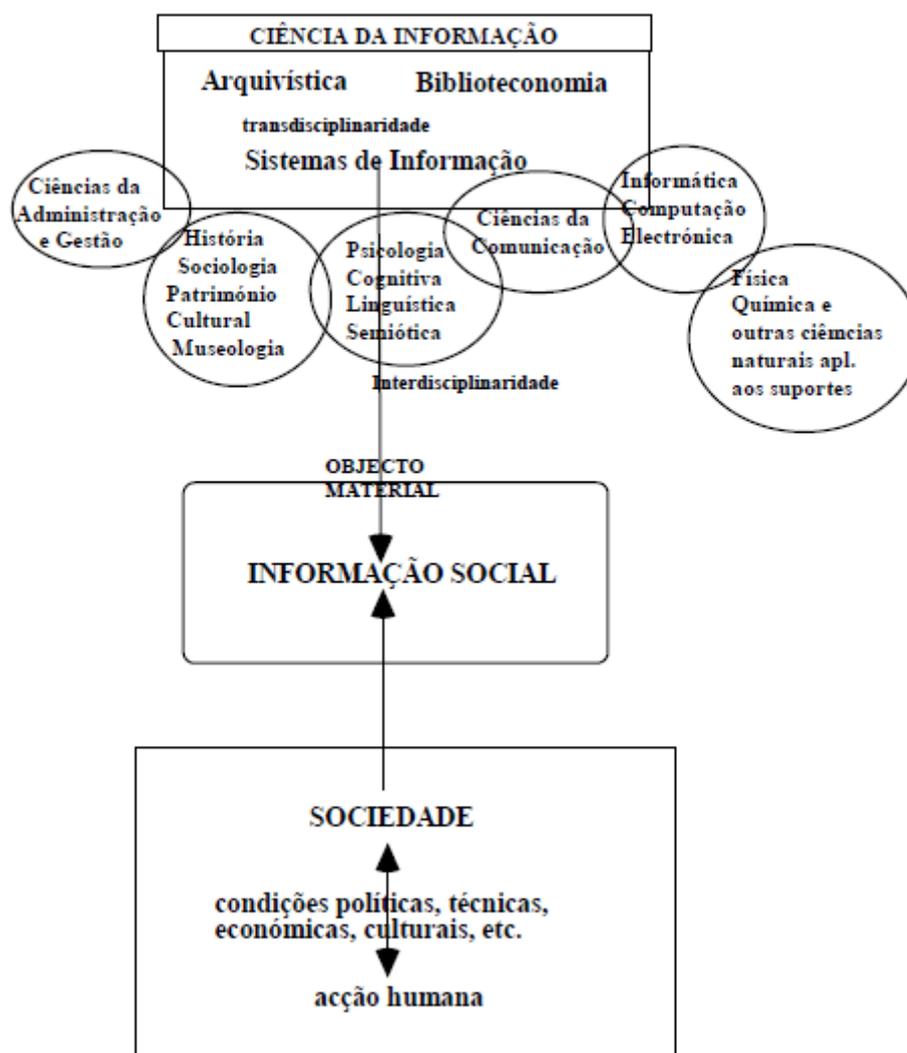


Ilustração 4 - Campo de estudos CI (Silva et al. 1999)

A gestão da informação, ao ser assumida como uma das áreas de estudo não

prescinde do seu natural cruzamento ou interação com as outras áreas identificadas. Por um lado a área da produção tem uma relação direta com a *organicidade* (toda a informação é orgânica) e com o seu contexto organizacional, por outro, a Gestão da Informação assenta no ciclo de operações e atos que vão, numa Organização/Empresa, da produção ao uso para tomada de decisões inteligentes.

Na perspetiva integradora da CI, a Gestão da Informação compreende uma vasta problemática ligada à produção da informação (do meio ambiente à estrutura produtora, a operacionalização e utilidade da memória orgânica, os atores, os objetivos, as estratégias e os ajustamentos à mudança) em contexto orgânico institucional e informal.

Nos novos contextos decorrentes do ambiente da Era da Informação, coloca-se, hoje, com a maior pertinência, o problema da preservação da memória e da sua compatibilização com uma Gestão da Informação de qualidade que suporte o quotidiano das organizações. Segundo Ribeiro, a ideia clássica que associa inequivocamente “memória” com “património”, pressupondo uma materialização dos registos informacionais em suportes estáticos e permanentes, de que o papel é o exemplo mais comum, dificilmente se mantém na era da informação digital (Ribeiro 2004). O documento tradicional (objeto que se guardava em instituições destinadas a preservar a memória) deu já lugar a uma realidade virtual, que se constrói e reconstrói permanentemente, que se transfere de lugar e de suporte físico em frações de segundos e que se reproduz sem limites passando a localizar-se, simultaneamente, numa pluralidade de espaços e tempos.

Hoje, a preservação da memória torna imperioso fazer, por exemplo, eliminações com base em critérios de seleção objetivos e rigorosos, que implicam o estabelecimento de princípios fundamentadores para essa seleção, bem como o domínio das tecnologias para garantir uma migração sucessiva de suportes, necessária devido à rápida obsolescência do *hardware* e do *software*. Ou, dito de outra forma, torna-se quase inevitável que a decisão sobre o que se vai preservar seja tomada logo no momento da criação, implicando isso que, ao nível tecnológico, sejam respeitados os requisitos necessários para garantir a perdurabilidade a longo termo, em condições de leitura adequadas.

Ora, numa abordagem transversal e holística e sendo a CI uma ciência social que investiga tudo o que se relacione com o fenómeno infocomunicacional (origem, coleta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e uso da informação), tornam-se fundamentais as áreas específicas de investigação em CI: a produção de informação em qualquer contexto, as formas e estratégias funcionais

de organização da informação pelos seus produtores e as complexas questões relacionadas com o fluxo e o uso da informação na busca/uso da informação necessária, comportamento informacional.

A apropriação intencional da teoria sistémica pelo campo da CI tem em vista uma lógica de intervenção ou aplicação em toda a temática de GI ou para a elaboração de um guia de pesquisa em GI a propósito do modelo SI-AP (Sistema Integral de Informação Ativa e Permanente) aplicável a instituições e organizações dos mais diversos tipos e portes.

Deste modo, quando se trata de gestão da informação, necessariamente tem que existir ligação às outras áreas através da estruturação da informação, criação de planos de classificação (listas de termos, tipologias, assuntos, etc.) e o levantamento das necessidades dos utilizadores, bem como a realização de operações como a da avaliação da informação e da sua preservação e acesso continuado no longo termo, quer seja através da Organização e Representação da Informação (ORI), com instrumentos de pesquisa e meta-informação, ou do Comportamento Informacional, com as necessidades, práticas de acesso e uso da informação nos mais diversos contextos.

A conformidade com os requisitos de integridade, autenticidade, fidedignidade, inteligibilidade e acesso continuado começa desde logo na especificação de requisitos para a conceção e implementação das plataformas e ferramentas que sustentam o processo de informatização e da desmaterialização, na capacidade de garantir o controlo do processo de tramitação, na aplicação de técnicas de certificação e autenticação, bem como na captura de meta-informação e a produção/agregação de documentos (Pinto 2009).

Este será um aspeto essencial nesta dissertação dada a complexidade da arquitetura computacional envolvida quer da organização objeto deste estudo.

1.2 Gerir informação nas organizações: as múltiplas perspectivas

Segundo Cautela e Polioni, a informação é considerada como o “ ingrediente básico de qual dependem os processos de decisão” (Cautela and Polioni 1982). A informação assumida como um recurso estratégico assume assim valor acrescentado, e considerada em grande quantidade merece ser gerida. Não assumir a gestão deste recurso pode tornar-se um risco para as organizações, pelo que é necessário agir.

A gestão da informação surge assim como uma vantagem competitiva, na medida em que, uma melhoria na sua operacionalização pode ser convertido numa maior eficiência. Assim, “quanto mais importante for determinada informação para as necessidades da empresa, e quanto mais rápido for o acesso a ela, tanto mais essa empresa poderá atingir os seus objetivos” (Braga 1996).

Neste sentido, é fundamental abordar a temática da gestão da informação, a par da muito divulgada Gestão Documental (Electronic Document Management - EDM) e da mais recente Gestão de Conteúdos Empresariais (Enterprise Content Management - ECM), salientando as metodologias e ferramentas úteis para a gestão da informação. Sendo este projeto desenvolvido em contexto organizacional, será também esclarecida a noção de gestão de processos organizacionais e abordados os temas da gestão arquivística, gestão de arquivos e de repositórios para melhor compreender a amplitude dos processos a considerar na gestão da informação.

1.2.1 Gestão da Informação nas Organizações

A gestão no seu sentido lato, “compreende os domínios de ação, como o planeamento, estruturação, direção e controlo, podendo ser vista como um recurso unificador de todos os recursos utilizados pela organização, para que os objetivos definidos sejam alcançados como desejado” (Varajão 1998). Compreende três níveis: o planeamento estratégico (decidir quais os objetivos e recursos que vão ao encontro da estratégia da organização); o controlo de gestão (processo onde os gestores asseguram que os recursos são usados de acordo com os objetivos) e o controlo operacional (onde se assegura o cumprimento de tarefas de forma eficiente e eficaz). Deste modo, a gestão tem sempre em vista a melhoria da eficiência das atividades de uma organização.

Importa referir que organização é entendida como “um grupo social em que existe uma divisão funcional de trabalho e que visa atingir através da sua atuação, determinados objetivos, e cujos membros são, eles próprios, indivíduos

intencionalmente coprodutores desses objetivos e, concomitantemente, possuidores de objetivos próprios (...) fazendo parte de um sistema social com características, culturais, económicas, éticas e sociais próprias (envolvente contextual), com o qual interage (clientes, fornecedores, *stakeholders*, entre outros) na decorrência das suas atividades (envolvente transacional) (Sousa 1990).

Assim, através da definição anteriormente dada de informação e tendo em conta a conjuntura atual, podemos afirmar que na gestão da informação, a informação é a matéria-prima principal, tanto externa como interna à organização e a base dos processos de negócio, que caso seja mal gerida pode levar ao insucesso da organização.

A gestão da informação tem as suas origens num período anterior ao da disseminação dos computadores através de autores como Paul Otlet, que já se preocupava com a informação e o conhecimento enquanto fenómenos relevantes do ponto de vista da produtividade pessoal e empresarial e, portanto, merecedores de esforços de gestão.

A gestão da informação teve assim origem na área da Documentação e começou a despertar o interesse da comunidade académica e empresarial, sobretudo a partir da década de 1980. Trata-se de algo fundamental para o funcionamento eficiente e eficaz das organizações que dependem do “conhecimento”. O seu desenvolvimento decorre e dá-se a par do aparecimento e especialização crescente das tecnologias de informação e comunicação nas organizações e são vários os autores que se têm debruçado sobre o tema, estabelecendo uma ligação muito próxima às tecnologias.

Desde logo, o termo gestão da informação refere-se ao envolvimento da organização, dos seus colaboradores e ao “ciclo de operações e atos de uma organização que vão desde a produção ao uso de decisões inteligentes” (Silva 2009), no entanto, em Ciência da Informação (DELTCI 2011) assume uma “vasta problemática ligada à produção da informação (do meio ambiente à estrutura produtora, a operacionalização, e utilidade da memória orgânica, os atores, os objetivos, as estratégias e os ajustamentos à mudança) em contexto orgânico institucional e informal”. Segundo Pinto a gestão da informação, “envolve toda a organização e os seus colaboradores, acompanha o dia-a-dia da organização e abarca todo o ciclo de vida da informação desde o planeamento, à criação, fluxo, avaliação, classificação, até ao armazenamento, preservação e disponibilização” (Pinto 2005). Com o passar do tempo, relaciona-se com a Gestão da Qualidade e “com o planeamento estratégico das empresas, com os processos organizacionais, sejam eles de gestão, de produção ou de implementação de tecnologias”. Ainda segundo a mesma autora, “é impensável estruturar um sistema de garantia de qualidade, tendencialmente direcionado aos processos e à sua avaliação no

sentido de uma maior satisfação das necessidades implícitas e explícitas dos seus clientes (internos e externos), da melhoria contínua e da promoção do trabalho em equipa, sem assumirmos a "Gestão da Informação" como algo estratégico para a organização".

A AIIM compara-a à capacidade das organizações capturarem, gerirem, preservarem, armazenarem e entregarem a informação certa às pessoas certas no momento certo (AIIM 2012).

Wilson define a GI como "a aplicação dos princípios de gestão para a aquisição, organização, controlo, disseminação e uso de informação relevante para o funcionamento eficaz das organizações de todos os tipos" (Wilson 2003).

Da mesma forma, Choo define-a como a gestão de processos para adquirir, criar, organizar, distribuir e utilizar informação e exige a adoção e adesão aos princípios orientadores que incluem ativos de informação (Choo 2003). A informação deve ser disponibilizada e partilhada e aquela que a organização necessita manter deve ser gerida e mantida em grupo. Choo relaciona-a ainda com a gestão de recursos de informação, gestão da tecnologia da informação ou políticas de gestão da informação.

Alguns autores colocam as suas origens/raízes na Biblioteconomia e Ciência da Informação (Macevičiūtė and Wilson 2002), onde afirmam que a gestão da informação diz respeito à gestão dos processos e sistemas que permitem criar, adquirir, organizar, armazenar, distribuir e utilizar informação, o que acontece quer a nível coletivo, quer individual, em qualquer organização, seja pública ou privada, independentemente da sua dimensão e da denominação do serviço responsável (arquivo, biblioteca, serviço de gestão de informação, etc.). O objetivo, segundo Choo, é "aproveitar recursos de informação e capacidades de informação de modo a que a organização aprenda e se adapte ao seu meio ambiente em mudança", e no nosso ponto de vista, ajuda paralelamente as pessoas e organizações no acesso, processamento e utilização da informação, de forma mais eficiente e eficaz.

Assim, irá ajudar simultaneamente as organizações a operar de forma mais competitiva/estratégica e as pessoas a realizar melhor as suas tarefas. A gestão de processos envolvidos no ciclo da informação tem como objetivo auxiliar uma organização a atingir os seus objetivos de forma competitiva e estratégica.

De acordo com Wilson, a gestão da informação é entendida como a gestão eficaz de todos os recursos de informação relevantes para a organização, tanto de recursos gerados internamente como os produzidos externamente (Wilson 1989). Estes processos são vistos como uma vantagem estratégica que oferece quatro tipos de

benefícios para uma organização: redução de custos, redução de incertezas ou riscos, valor agregado aos produtos e serviços já existentes e a criação de novos valores através da introdução de novas informações à base de produtos e serviços (Choo et al. 2008). Suporta ainda a tomada de decisão, apoia de forma interativa a evolução da estrutura organizacional, ajuda a formar uma imagem da organização, do seu projeto e seus produtos, contribui para a eficiência dos serviços de informação, melhora a recuperação de informação e comunicação e promove a estratégia de gestão baseada em inteligência competitiva.

Com tudo isto, pode-se afirmar que, neste projeto, a gestão da informação “significa lidar, administrar, encontrar soluções práticas desde a gênese até ao efeito multiplicador do fluxo da informação e compreende um conjunto diversificado de atividades, a saber: produção, tratamento, registo, comunicação e uso da informação” (Silva 2006). Assume-se ainda a gestão da informação como campo de estudos da Ciência da Informação, dada a necessidade do enfoque científico na informação e em todas as fases do seu ciclo de vida. Recorrendo ao processo infocomunicacional e ao peso crescente do meio digital nas organizações, emerge a própria preservação da informação como uma variável da gestão da informação, acompanhando todo o ciclo de vida e de gestão da informação.

Para as organizações, a gestão da informação é muito ativa economicamente e responde a fenómenos de mercado e internacionalização, dando uma resposta à adesão à globalização. A informação adquire um carácter estratégico na medida em que apoia a tomada de decisão e permite regular o funcionamento das atividades desenvolvidas pela organização profissional com padrões externos, ou seja, o fluxo da informação.

Como referido, o processo da gestão do sistema de informação corporiza a gestão do conhecimento explícito da organização. Assim, para prover à produção, acumulação, uso e preservação do SI é imprescindível conhecer, compreender e representar o contexto organizacional para depois conhecer, compreender, organizar e representar o próprio sistema de informação e estar apto para o gerir, disponibilizar e preservar ao longo do tempo (Pinto 2009). Desta forma, a gestão do conhecimento não deriva apenas das soluções tecnológicas e cabe ao gestor planear, implementar e gerir os processos complexos que têm em vista a construção, fluxo, comunicação, uso e preservação da informação, começando desde logo pela análise orgânico-funcional da estrutura produtora da informação, seguindo-se os processos organizacionais e fluxos informacionais.

1.2.2 Gestão de Conteúdos Empresariais – ECM

Com o significativo aumento de volume de informação e dos designados “conteúdos não estruturados”, bem como a crescente evolução de novas tecnologias, as organizações viram-se obrigadas a preocupar-se com os conteúdos associados à produção e disseminação de informação da sua atividade. Assim, de uma simples gestão de conteúdos passaram para um termo mais empírico denominado gestão de conteúdos empresariais – o *Enterprise Content Management* (ECM).

Este conceito foi desenvolvido pela AIIM em 2001 como sendo um conjunto de tecnologias usadas para criar, gerir, personalizar, fornecer e preservar informação para apoio a processos de negócio (AIIM 2009).

Várias foram as definições dadas pela instituição ao longo do tempo, sendo que a última versão, já engloba métodos, estratégias e ferramentas utilizadas para a captura, gestão, armazenamento, preservação e difusão dos conteúdos e documentos relacionados com os processos organizacionais.

Shedga e Gilbert salientam que a ECM é constituída por uma visão e uma *framework* para a integração de uma ampla gama de tecnologias que promovem a gestão de conteúdos em toda a organização (Shedga and Gilbert 2009). As soluções de ECM combinam uma série de tecnologias diferentes, que incluem a gestão de documentos e imagens, gestão de registos, gestão de conteúdos Web, acesso e pesquisa de informação e processamento de conteúdo em XML. No entanto, estes autores ressaltam ainda que a tecnologia só por si não leva valor acrescentado ao negócio de uma organização. Nesse sentido as estratégias de ECM, bem como as suas boas práticas devem ser transversais a toda a organização e possibilitar a integração dos conteúdos com os processos de negócio (Shedga and Gilbert, 2009).

Kampffmeyern foi outro autor que se debruçou sobre este tema, indicando que para além de ser um termo muitas vezes confundido com outros, também devia incluir a gestão de toda a informação estruturada e não estruturada gerada e utilizada internamente e não só a gestão de conteúdos do exterior (Kampffmeyern 2006).

Por outro lado, Paaivarinta and Munkvold referem que a ECM “integra a gestão de programas estruturados, semi-estruturados, informação não estruturada, conteúdo e meta-informação, tudo agregado na mesma solução para a produção de conteúdo, armazenamento, publicação e utilização nas organizações “ (Paaivarinta and Munkvold 2005).

Já Smith e Mc Keen acrescentam que a ECM não consiste apenas em tecnologia, mas que é uma “abordagem integrada para toda a gestão da informação da organização,

incluindo estratégias, processos, técnicas e ferramentas” (Smith and Mc Keen 2003).

Kampffmeyern e a AIIM têm modelos concebidos sobre a ECM. Ambos têm em comum nos modelos cinco componentes que representam o ciclo de vida dos conteúdos numa organização (Kampffmeyer 2006):

- Captura - funcionalidade de recolher informação em suporte analógico e converter para suporte digital;
- Gestão - conjunto de aplicações que permitem gerir a documentação criada e capturada através de diversas ferramentas;
- Preservação - aplicações que permitem manutenção a longo prazo da documentação criada ao longo de todo o ciclo de vida do documento;
- Difusão -relaciona-se com a partilha de documentos sob perspetivas e formatos diferentes;
- Armazenamento -representado como o núcleo de todas as cinco componentes.

Existem 4 áreas principais de aplicação da ECM identificados pela AIIM (AIIM 2009) e por Kampffmeyer (Kampffmeyer 2006):

- Conformidade - as estratégias de conformidade deverão ser proativas para não acarretar custos desnecessários para a organização;
- Colaboração - ECM suporta processos colaborativos de modo a disponibilizar informação independentemente do local ou momento em que foi elaborada;
- Custos - estes sistemas acarretam custos, mas caso seja bem aplicado, a longo prazo terá retorno do mesmo;
- Continuidade - para além da gestão e correção da informação, um ECM deve ser capaz de garantir o acesso em qualquer momento.

Alguns autores apresentam metodologias e melhores práticas, bem como benefícios que traz à organização, como por exemplo, simplificação de processos de criação, gestão, publicação e destruição, redução de custos de criação, manutenção e produção da informação e utilização eficiente dos recursos (AIIM 2009).

1.2.3 Arquivística e Gestão Documental

O volume de produção de informação e a necessidade de lidar com ela surgiu devido a dois marcos importantes na história das disciplinas ligadas à informação/documentação: na modernidade pela revolução provocada pela invenção da imprensa e na pós-modernidade pela revolução digital.

Arquivística

A origem dos arquivos surge de um fenômeno espontâneo e natural. A escrita implicou a recolha e organização de suportes escritos e, desta forma, surgiram os primeiros arquivos sem qualquer técnica ou modelo conceptual.

Com a constituição de grandes bibliotecas começou a gerar-se uma certa confusão entre o termo biblioteca e arquivo, mas o conceito e difusão do arquivo propriamente dito deu-se apenas na transição do Mundo Antigo para a Idade Média. Resumidamente a história dos arquivos assenta nos seguintes pontos:

- Nos séculos XVII e XVIII, com o Iluminismo, os arquivos passam a ser recursos para realizar pesquisas históricas e académicas;
- Após a Revolução Francesa, com a criação dos *Archives Nationales* dá-se uma nova fase na concentração dos arquivos do Estado em grandes depósitos;
- Perante a política de incorporações em massa e a ordenação dos arquivos, Natalis de Wailly criou o “princípio do respeito pelos fundos”, sendo adotado rapidamente por vários países da Europa. O termo “fundo” foi assim consagrado e considerado termo essencial da Arquivística;
- Surge, em 1898, a publicação do *Manual dos Arquivistas Holandeses de Muller, Feith e Fruin*, que estabelece o conceito de arquivo a organização dos documentos, a descrição, os inventários, o uso de normas, etc (não considerando a seleção e eliminação), bem como a libertação da Arquivística da Paleografia e Diplomática;
- Na transição do século XIX ao século XX, há também a consolidação definitiva das ideias originárias da Revolução Francesa, consolidando a Arquivística como uma disciplina, afirmando também que os arquivos têm a finalidade de incorporar documentos históricos, o que contraria a natural constituição de arquivos (necessidade de administração, produção e receção de documentos decorrentes das atividades);
- Surge, nos Estados Unidos, o conceito *record group* e o profissional do *records management*. Em contraste com a Arquivística, nasce assim a Gestão Documental.

O objeto da Arquivística é o documento de arquivo tratado segundo a teoria das três idades, conceito de fundo e princípios de proveniência.

A Arquivística fragmentada em tendências entre os *records* e os *archives*, pode, assim, ser dividida em três linhas: tradicional (aceite internacionalmente), voltada para a gestão documental e integrada. Esta última linha foi proposta por Couture, Rosseau e Ducharme para que houvesse uma reformulação de conceitos e metodologias, ligando assim a arquivística ao ciclo de vida dos documentos.

De acordo com Silva et al., depois dos anos 80 do século XX, num contexto de mudança de paradigma decorrente da Sociedade da Informação, a Arquivística surgiu como uma disciplina aplicada da Ciência da Informação, juntamente com a Biblioteconomia/Documentação e os Sistemas Tecnológicos de Informação, na partilha do objeto informação (Silva et al 1999). Estes autores, apresentam, ainda, um panorama de dimensão histórica da Arquivística, no contexto de um panorama da dimensão histórica realçando o desenvolvimento técnico-científico. Entendem ainda que o processo informacional, relativo aos arquivos, apresenta três fases: a fase sincrética e custodial, até ao século XVIII; a fase técnica e custodial, de 1898 a 1980, com os Arquivos Históricos e Arquivos administrativos, a gestão de documentos, normalização arquivística, reformulação crítica da noção de “fundo” e a fase científica e pós-custodial, onde os arquivos são tratados como sistemas de informação e a Arquivística, como uma ciência epistemologicamente redimensionada, no campo da Ciência da Informação.

Mais tarde, Silva e Ribeiro voltam a abordar o tema, porém propondo novos fundamentos epistemológicos, deslocando um cenário de interdisciplinaridade para um de transdisciplinaridade, no qual a Arquivística é convocada para construir uma Ciência da Informação unitária, envolvendo-se e misturando-se e até fundindo-se com a Biblioteconomia, a Documentação e os Sistemas Tecnológicos de Informação (Silva and Ribeiro 2002). Desta forma, a proposta de Silva e Ribeiro para que a Arquivística, juntamente com a Biblioteconomia, Documentação e Sistema Tecnológicos de Informação, constituam o núcleo transdisciplinar da Ciência da Informação, responde às necessidades de uso da informação, obedecendo ao paradigma do mundo contemporâneo, numa abordagem sistémica e com aplicação do método quadripolar de Bruyne, que permite responder com maior eficácia ao tratamento da informação e seus usos e necessidades.

Gestão Documental

A Gestão de Documentos, ou Gestão Documental, tornou-se um conceito cada vez mais utilizado nas organizações e na Sociedade da Informação. É uma adaptação europeia da área e atividade dos *records managers* que surgem nos inícios do séc. XX

(e que se pretendem distintos dos arquivistas e mais próximos da administração das organizações e do seu funcionamento quotidiano) e das empresas direcionadas ao desenvolvimento de software dito de gestão documental.

As novas tecnologias potenciaram o crescimento exponencial da produção de documentos digitais e nesta situação, a gestão de documentos (considerada aqui como a atuação na fase de produção/captura, fluxo, armazenamento e recuperação da informação na organização) e a tarefa dos profissionais da informação torna-se crucial. Quanto mais informação existe nas organizações, mais difícil é saber quando é necessária, qual o momento adequado para o seu arquivo ou eliminação, e sem orientações adequadas, torna-se quase impossível garantir a preservação da documentação crítica. Com a necessidade crescente de recuperação de informação valiosa organizacionalmente, torna-se um imperativo organizar e gerir documentos desde a fase da sua produção.

Podemos ver a gestão documental em duas perspetivas: a arquivística e a informática.

Para se conseguir perceber a perspetiva arquivística da gestão documental é necessário recuar ao século XIX, quando surgem os chamados “princípios fundamentais da Arquivística”. Esses princípios surgem, normalmente, em resposta à situação insustentável a que tinham chegado os arquivos. Começou com o “princípio de respeito pelos fundos”, seguido pelo “método histórico”. Outro dos grandes marcos nesta evolução foi o surgimento do “Manual dos arquivistas holandeses” de Muller, Feith e Fruin em 1898. O ponto de viragem trazido por este manual é a separação da Arquivística de disciplinas como a História, afirmando-se como uma disciplina por si só. Em consequência desta afirmação, foi criado, em diversos países, um maior suporte legislativo assim como uma autoridade arquivística central. Neste contexto, surge, também, em Portugal a Inspeção Geral das Bibliotecas e Arquivos Públicos.

Após a Primeira Guerra Mundial, há um aumento considerável da produção documental, o que vem trazer outras preocupações à Arquivística, como é o caso da avaliação dos documentos. O problema da avaliação torna-se ainda mais premente com a evolução tecnológica e a “explosão documental”, o que leva ao aparecimento de uma estrutura artificial - o chamado pré-arquivo ou arquivo intermédio. Outro dos grandes princípios da Arquivística é a “teoria das três idades”, que define um ciclo de vida para os documentos, dividindo-os em três fases distintas: na primeira fase encontram-se os documentos ativos (indispensáveis ao desenrolar das atividades e utilizados regularmente), na segunda os documentos semi-ativos (os que devem ser mantidos no chamado arquivo intermédio) e por fim, na terceira, documentos inativos (os que não

são necessários para o funcionamento do serviço).

A afirmação destes conceitos acaba por despoletar o surgimento dos *records management*, de criação americana, que depois vem a ser traduzido por gestão de documentos, e que “visava a intervenção da administração arquivística logo na primeira idade dos documentos, ou seja, na fase da sua produção e tramitação nos serviços administrativos, com a finalidade de aplicar métodos de economia e eficácia na gestão documental”.

A norma ISO 15489-1 (2001) define a gestão documental como uma área de gestão, responsável pelo controlo eficiente e sistemático de criação, receção, manutenção e destruição de documentos utilizados. É assim, "um conjunto de procedimentos e operações técnicas relacionadas com a produção, processamento, uso, avaliação e arquivo da fase atual e intermediária, visando a eliminação ou recolha para arquivo permanente". É uma atividade estratégica na constituição de um acervo que visa padronizar e agilizar o ciclo de vida do documento, desde a produção até à eliminação ou conservação, sendo uma realidade em toda as diversas áreas de negócio.

Outra forma de significar é referida por Webster que utiliza o conceito de *records management* e afirma que este se foca em procedimentos e sistemas para a criação, armazenamento, recuperação e avaliação e seleção dos documentos de uma organização (Webster et al. 1999).

Em termos informáticos, a gestão documental é uma solução para armazenamento, organização e recuperação de documentos em formato eletrónico. A gestão documental surge, então, como uma área distinta da arquivística (esta mais ligada aos arquivos históricos), associando-se à produção, uso, avaliação e seleção dos documentos.

Diferentes posicionamentos, diferentes profissionais, diferentes metodologias aplicadas às diferentes idades dos documentos, fazem emergir a necessidade de criar uma abordagem integradora, que encare os arquivos como sistemas orgânicos e o “*continuum*” da sua gestão.

Relativamente à segunda perspetiva, podemos começar por afirmar que devido à grande produção de informação não estruturada, os sistemas de gestão documental, têm vindo a difundir-se no seio das organizações, uma vez que pode ser usado para capturar e organizar todos os documentos mais facilmente.

Clare Want define gestão documental como a “gestão informatizada de documentos eletrónicos e em papel, formando uma solução de *workflow* que tem a capacidade de capturar documentos em papel através da digitalização, um sistema de base de dados para organizar documentos armazenados, e que possibilita o arquivo e a

pesquisa” (Want 2009).

Segundo Ferreira, este tipo de sistemas ajudam as organizações a ficarem mais eficientes, na medida em que apresentam transparência nos processos que gerem, asseguram que esses processos não se perdem e a sua gestão é bem identificada, o tempo bem contabilizado e as tarefas propostas são cumpridas em qualquer local (Ferreira 2008).

Para Shipman um sistema de gestão de documentos é um “sistema qualquer que controla a criação/captura e o armazenamento dos documentos, controla a distribuição desses documentos, entrega dos documentos às pessoas que precisam de usá-los e que controla o processo pelo qual os documentos são atualizados. Isto inclui controlar a entrada, a saída e a revisão” (Shipman 1999).

Em suma, atualmente quando se fala em gestão documental, já não se está a falar apenas da captura, digitalização, armazenamento e consulta dos documentos. Fala-se, sim, da “gestão do completo ciclo de vida da informação, independentemente do formato em que esta foi originalmente criada, do número de vezes que sofreu alterações ou das plataformas/aplicações em que foi disponibilizada”.

É referenciado que introduz cada vez mais benefícios na organização: reduz o tempo de armazenamento, aumenta a eficácia da pesquisa e recuperação, garante a preservação a longo prazo, auxilia as atividades de organização e a tomada de decisão, permite maior controlo sobre a informação que produzem e recebem, facilita os processos de negócio de uma empresa, a obtenção de retorno de investimento e facilidade na implementação de padrões de qualidade.

Defende-se que a Gestão Documental adequada melhora a eficiência e o desempenho da organização, sendo frequentemente associada à tecnologia, no entanto, pode ser simplesmente uma solução que passa por um conjunto de diretrizes e depende da necessidade da organização. Como esse processo afeta toda a organização, devendo ser continuamente avaliada através de auditorias.

Estes sistemas de Gestão de Documentos podem vincular documentos em papel e documentos eletrónicos, e servem para armazenar documentos em pastas eletrónicas organizadas de acordo com uma estrutura, dando aos utilizadores a capacidade de pesquisar e recuperar documentos com base em diferentes critérios. Devem não só gerir todos os tipos de documentos, mas também ser fácil de usar e estabelecer bem as relações entre os documentos. Com um sistema de Gestão Documental é suposto que os documentos são recuperados imediatamente, evitando assim o desperdício de tempo na sua busca.

1.2.4 Repositórios Digitais

Apesar da significativa produção de informação através de ferramentas digitais, podem surgir problemas relacionados com a sua longevidade. A qualidade não é de facto uma componente em risco, no entanto, existe uma dependência tecnológica que pode tornar-se vulnerável face à rápida obsolescência a que geralmente a tecnologia está sujeita.

Os repositórios digitais são geralmente apresentados como “coleções digitais, de carácter informal e que podem ser construídos para diferentes finalidades”. Podemos verificar o caso dos repositórios com controlo superficial de autoridade e de conteúdo (repositórios colaborativos) e os que têm alto controlo (dirigidos a utilizadores específicos).

Apesar desta definição abrangente podemos encontrar diferenças ente repositórios de informação e repositórios digitais devido principalmente à grande variedade de contextos, comunidades, objetivos e práticas ligadas à criação e funcionamento destes repositórios. Segundo Heery e Anderson, um repositório digital é aquele onde os conteúdos digitais estão armazenados e passíveis de ser pesquisados e recuperados para uso posterior acarretando mecanismos de exportação, identificação, armazenamento e recuperação dos recursos digitais (Heery and Anderson 2005).

Neste campo, surge um outro conceito, o de preservação digital, enquanto “conjunto de atividades ou processos responsáveis por garantir o acesso continuado a longo prazo à informação e restante património cultural existente em formato digital”. Consiste assim na faculdade de garantir que a informação digital se conserve com qualidades autênticas suficientes para que possa ser interpretada futuramente, recorrendo a uma plataforma tecnológica capaz de a reproduzir. Para Margaret Hedstrom a preservação digital compreende os mecanismos que permitem o armazenamento em repositórios digitais que garantam que os seus conteúdos permaneçam de forma permanente num longo prazo (Hedstrom 1996).

Ligada à necessidade de gestão e preservação digital, surge a noção de um repositório digital assente:

- na definição de repositório digital confiável;
- na identificação de atributos primários de um repositório digital confiável;
- na identificação de responsabilidades de um repositório compatível com o modelo de referência OAIS;
- e no desenvolvimento de um programa de certificação/plano de preservação.

Segundo Thomaz e Soares, procura-se a confiança “de que os produtores estão a enviar as informações corretas, que a confiança que os consumidores estão a receber são as informações corretas, e ainda, a confiança de que os fornecedores estão a prestar serviços apropriados” (Thomaz and Soares 2004).

O Modelo de Referência OAIS surge aqui como a infraestrutura conceptual para a criação de um arquivo digital que tem como objetivo regular o armazenamento a longo-prazo de informação digital. O modelo visa identificar os componentes funcionais que deverão fazer parte de um “sistema de informação” dedicado à preservação digital e descreve as interfaces internas e externas do sistema e “objetos digitais” e meta-informação associada. O modelo foi aprovado como norma internacional em 2003, através da ISO 14721 (2003), e a figura que se segue apresenta os diferentes componentes funcionais e os pacotes de informação trocados no interior de um repositório digital compatível com o modelo de referência OAIS.

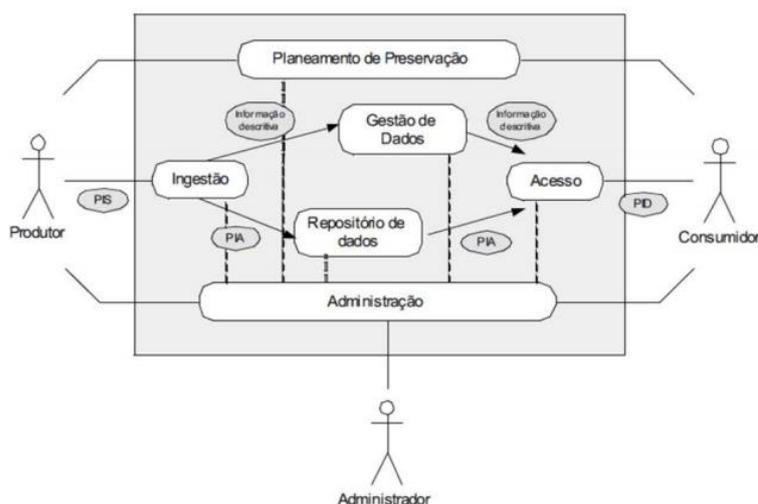


Ilustração 5 - Componentes e pacotes de um repositório digital - ISO 14721 (2003)

De referir ainda que este modelo pressupõe o funcionamento através de uma organização de pessoas e sistemas que têm o objetivo de preservar a informação e torná-la disponível numa comunidade, sendo que para a concretização do processo de envio e chegada de informação, é necessário passar por um conjunto de etapas.

A meta-informação tem como finalidade descrever e documentar os processos e atividades relacionadas com a preservação de materiais digitais, sendo assim responsável pela reunião, autenticidade, preservação e descrição de ambiente tecnológico (*hardware*, sistemas operativos e *software*). Na parte operacional do

desenvolvimento do esquema de meta-informação para preservação, algumas atividades são necessárias: a implementação do esquema/norma de meta-informação, a criação de repositórios de meta-informação de preservação integrados a outros repositórios de meta-informação usados pela instituição e a definição do *script* para extrair a meta-informação de preservação, que produza um relatório em XML. Um dos requisitos dos repositórios digitais é referenciar de uma forma persistente os seus recursos. Os mecanismos utilizados, neste momento, são: o *Handle System*, o *Digital Object Identifier* (DOI) e o *Persistent Uniform Resource Locator* (PURL).

Nos dias de hoje, onde cada vez mais as organizações dependem da informação que produzem em meio digital, torna-se urgente a implementação de políticas e técnicas que caminham no sentido de garantir a permanência e a acessibilidade a este tipo de informação. Sente-se, assim, a necessidade de certificar formalmente os repositórios, possibilitando o seguimento de boas práticas para que ao longo do tempo a confiança seja adquirida.

De uma combinação de auditoria e certificação de repositórios digitais resultaram dois projetos, tendo como base o modelo OAIS e partilhando a convicção da necessidade de análise de todo o sistema para a avaliação da fiabilidade da informação digital.

Por um lado, o Digital Repository Audit Method Based On Risk Assessment (DRAMORA 2012), baseado em avaliações de risco, sendo a sua avaliação um estímulo para as organizações ganharem consciência da importância de gestão do risco. O seu trabalho resume-se na erradicação de ameaças que impedem a sua produtividade e transforma essas ameaças em estratégias instrumento para a auto-avaliação de repositórios digitais. Por outro, o Trustworthy Repositories Audit & Certification: criteria and checklist (TRAC), permite que os produtores, editores, agregadores e utilizadores de conteúdo digital avaliem os repositórios através de uma série de ferramentas desenvolvidas por várias organizações de preservação, direcionando-se assim a intenções de certificação. O TRAC foi recentemente substituído pelo *Checklist de Trustworthy Digital Repository Checklist* (TDR), que é uma versão normalizada também conhecida como ISO 16363 (2012).

1.2.5 Gestão de Processos Organizacionais

Ao abordar a questão do ECM ou da Gestão Documental, inevitavelmente surgem os termos conteúdos empresariais e sua integração com processos de negócio.

Assim sendo, antes de avançar para os processos de negócio convém esclarecer o que é um processo. Em termos gerais, foi lançado por Taylor, com uma perspectiva de

divisão de trabalho em que o processo se decompunha em tarefas pequenas e bem definidas e Nordsiek, em que refere que é uma operação sobre objetos que consiste em atividades (Harrington 1997).

Caso se aplique o termo processo a uma organização, o termo a utilizar será processo organizacional ou processo de negócio. No glossário da *Workflow Management Coalition* (1999) consiste num “conjunto de atividades relacionadas que visam atingir um objetivo de negócio, no contexto de uma estrutura organizacional”. Para Harrington, o processo é qualquer “atividade que recebe uma entrada (input), agrega-lhe valor e gera uma saída (output) para um cliente interno ou externo, ressaltando assim a agregação de valor” (Harrington 1997). Do mesmo modo, Jacobson apresenta um significado semelhante acrescentando apenas que o objetivo de cada processo é “oferecer a cada cliente o produto ou serviço, com um elevado grau de desempenho em relação aos custos, a longevidade e a qualidade do serviço” (Jacobson 1995). Já para Erikson e Penker, um processo organizacional/ de negócio é “um conjunto de atividades que atravessa várias unidades funcionais da organização e pelo qual esta cumpre a sua missão, em particular a de dar valor para o cliente” (Erikson and Penker 2000). Apresentam ainda determinadas características gerais:

- Deve ser possível identificar entradas, saídas e a transformação levada a cabo pelo processo;
- Suportam as competências fundamentais na organização;
- Atravessam frequentemente as fronteiras estruturais e funcionais da organização;
- Têm clientes externos, sendo o valor definido em função do valor que oferecem aos clientes da organização;
- Têm definido medidas de desempenho;
- Podem ser projetados;
- As tecnologias de informação podem ser usadas para implementar um processo de negócio.

No glossário da *Workflow Management Coalition* (1999), são também identificadas determinadas características:

- um processo organizacional está, geralmente, associado a objetivos operacionais e relações de negócio;
- pode ser totalmente contido numa só unidade organizacional, ou pode abranger

várias;

- tem condições definidas para provocar o seu início em cada nova instância, e outputs definidos na sua conclusão;
- pode envolver, quer interações formais ou relativamente informais entre participantes;
- a duração pode variar;
- pode consistir em atividades automatizadas, capazes da gestão de *workflow*, e/ou em atividades manuais, que se encontram fora do âmbito da gestão de *workflow*.

Com efeito, Hammer e Champy, constataram que os problemas que afetam as organizações não estavam associados à realização de tarefas, mas sim à realização de processos (Hammer and Champy 1993). Este facto fez com que muitas organizações começassem a reestruturar as suas estruturas organizacionais, organizando-se em equipas em torno de projetos, em vez das pessoas estarem alocadas a um determinado cargo departamental. É apresentada de seguida uma tabela com as principais diferenças entre uma organização funcional e uma orientada a processos (Ramalho 2010):

Organização Funcional	Organização Orientada a Processos de Negócio
Responsabilidades e funções alinhadas por áreas funcionais.	Responsabilidades e funções alinhadas por processos de negócio.
Análise de risco baseada na experiência da gestão, intuição e análise de dados.	Análise de risco suportada por dados reais.
Cliente visto como variável que causa distúrbio.	Objetivos ajustados às necessidades dos clientes.
Controlo.	Auto-organização.
Sobrevivência contra o ambiente.	Convivência com o ambiente.
Trabalho individual.	Trabalho de equipa.
Busca de equilíbrio.	Fluxo constante.
Contabilização de custos por áreas funcionais.	Contabilização de custos por etapas de processos.

Tabela 1 - Diferenças entre organização funcional e orientada a processos

Com base neste quadro, podemos verificar que as organizações funcionais apresentam uma estrutura vertical, estando organizadas por funções divididas hierarquicamente, enquanto as organizações orientadas por processos apresentam uma estrutura horizontal, focada no cliente, onde não existem hierarquias mas sim donos de processos que desenvolvem as suas atividades autonomamente (Gonçalves 2010).

Esta gestão é um fator crítico de sucesso, representando a capacidade de identificar os processos críticos da organização e avaliar a sua efetividade, similaridade,

redundância e otimização. A gestão de processos de negócio deve ser implementada nas organizações, desde o topo até à base, envolvendo assim toda a organização, o que facilitará a atuação entre os diferentes departamentos e melhorará o desempenho dos processos na organização. Caso seja realizada de forma eficaz pode melhorar a capacidade de uma organização se antecipar, gerir e responder ao mercado com mais eficiência e eficácia.

1.3 Sistema de Informação e Sistema Tecnológico de Informação: a necessária delimitação conceptual

A abordagem da gestão da informação é indissociável dos conceitos operatórios de Sistema de Informação e Sistema Tecnológico de Informação.

Numa definição comum, Buckingham apresenta o sistema de informação como “um sistema que reúne, guarda, processa e faculta informação relevante para a organização (...), de modo que a informação seja acessível e útil para aqueles que a querem utilizar, incluindo gestores, funcionários, clientes (...). Um sistema de informação é um sistema de atividade humana (social) que pode envolver ou não a utilização de computadores” (Buckingham 1987).

Numa definição mais organizacional, segundo Alter é “uma combinação de procedimentos, informações, pessoas e TI, organizadas para o alcance de objetivos de uma organização” (Alter 1992).

Amaral refere que não há necessidade de fazer a separação entre SI e a organização (Amaral 1994), no entanto, Ives considera o SI como um sistema que interage com a organização mas que pode ser separável da mesma (Ives 1980).

A característica mais importante que apontam é o seu alinhamento com a organização, contribuindo para o sucesso da organização (Niederman et al 1991; Watson et al. 1991). O seu desenvolvimento inclui atividades de construção, implementação, exploração, utilização e manutenção dos diversos suportes ou componentes do SI (Carvalho and Amaral 1993).

Segundo outros autores (Avison and Fitzgerald 1995; Checkland and Holwell 1998; Jonkers et al. 2004), o objetivo primordial de um SI, reconhecido na comunidade científica, é potenciar informação às pessoas que têm contacto com ele.

Apesar da aceitação generalizada deste objetivo, não é ainda consensual a definição do conceito de SI.

Ao longo dos últimos anos, têm sido desenvolvidos esforços no sentido de se encontrar uma definição de SI unanimemente aceite. Os trabalhos de vários autores (Falkenberg et al. 1996; Mingers and Stowell 1997; Checkland and Holwell 1998; Carvalho 1999; Khazanchi and Munkvold 2000) são exemplo desta realidade. Porém, o facto é que ainda não se obteve consenso na definição quer do conceito quer do domínio SI. As várias tentativas de definição do conceito abarcam desde asserções que caracterizam o conceito (Carvalho 1999) até ao seu enquadramento como sistema (Richtie et al. 1998).

Para Ward é “um sistema que reúne, guarda, processa e faculta informação relevante para a organização, de modo a torná-la acessível e útil para aqueles que a desejam utilizar” (Ward 1995). Verrijn-Stuart distingue ainda o conceito em duas perspetivas. No sentido lato, é a totalidade das atividades de processamento e representação de dados, formais e informais, dentro da organização, incluindo as comunicações internas e com o mundo exterior; e em sentido restrito, é um subsistema de informação baseado no computador, com a finalidade de promover o registo e o suporte de serviços (Verrijn-Stuart 1989).

Neste projeto o SI é visto como integrado na organização e aceitamos como referente o facto de ser constituído pelos “diferentes tipos de informação registada ou não externamente ao sujeito..., não importa qual o seu suporte (material e tecnológico), de acordo com uma estrutura (entidade produtora/recetora) prolongada pela ação na linha do tempo” (Silva 2006). Segundo o verbete definido no DELTCI, “é uma totalidade formada pela interação dinâmica das partes (...), possui uma estrutura duradoura com um fluxo de estados no tempo” (DELTCI 2011). Assim Silva considera que um sistema de informação é constituído pelos diferentes tipos de informação registada ou não externamente ao sujeito, não importando qual o suporte, de acordo com uma estrutura prolongada pela ação na linha do tempo. Considera que o SI será “orgânico ou operatório sempre que é possível identificar e descrever os elementos constitutivos da estrutura”.

O segundo conceito, STI, em informática consiste na “ combinação de todos os meios de recolha, processamento e transmissão de informação de uma aplicação, utilizando um ou mais computadores” (Morvan 1988) que inclui a infraestrutura tecnológica. Por sua vez, na área da CI, é assumido com outra dimensão. Refere-se à plataforma tecnológica que sustenta a produção, processamento, circulação, armazenamento, transmissão e acesso à informação que constitui o SI propriamente dito.

A Ciência da Informação relaciona-se estreitamente com os Sistemas

Tecnológicos de Informação, desde logo porque constituem uma ferramenta indispensável na produção, organização (meta-informação), armazenamento e recuperação da informação, incorporando na área da organização e representação/recuperação da informação as técnicas há muito inventadas (Lancaster 2004). Vários autores consideram que o SI desempenha um papel crucial nas organizações (Varajão 2002). O papel das TIs nos SIs é cada vez mais importante (Wolstenholme et al. 1993) em virtude de potenciarem a realização mais eficiente das várias tarefas, uma vez que a sua rapidez e capacidade de armazenamento introduz benefícios que de outra forma não seriam alcançados.

Certo é que a produção, armazenamento e acesso à informação depende da mediação tecnológica através de duas componentes: o *hardware*, referente aos componentes físicos (computador, periféricos, cabos ligação) e o *software*, ou suporte lógico, criação intelectual independente do suporte físico em que está registado e referente à totalidade ou parte dos programas, dos procedimentos, das regras e da documentação associada ao sistema de processamento da informação (Pinto 2009).

Podemos assim concluir que os dois conceitos apresentados neste ponto são distintos mas jamais indissociáveis.

1.4 As ferramentas normativas

A tecnologia não auxilia apenas as tarefas humanas, mas contribui fundamentalmente para a melhoria de processos, produtos e serviços, em que todo o cidadão é beneficiário.

As organizações sentiram, efetivamente, uma revolução ao nível destes mesmos processos, optando cada vez mais por sistemas de gestão eficazes, rentáveis e de alta qualidade. A competitividade, somada às exigências crescentes dos mercados globalizados e das necessidades da sociedade, requerem a adoção contínua de novos métodos de gestão, sendo que, na maior parte dos casos, os métodos dependem da capacidade de incorporação de normas e de novas tecnologias aos processos. A adoção de processos normalizados pode, muitas vezes, significar a diferença entre sobrevivência ou extinção perante as difíceis condições dos mercados atuais.

Já em 1934 Paul Otlet considerava que para dar acessibilidade a toda a informação resultante da produção científica, para conservar toda a documentação necessária e para encontrar a informação, seriam necessários procedimentos novos. O seu sonho era de facto proporcionar o acesso e partilha de informação – com base no conhecimento – em todo o mundo. Ora, passados setenta anos é que surgiram esses mesmos procedimentos invocados por Otlet, através de normas. Para Ducharme a

adoção de normas trata-se de uma medida de qualidade ou incorporação de métodos de trabalho que facilita a execução de uma série de tarefas (Ducharme 1992) e Fox lembra que algumas normas que facilitam o cotidiano dos cidadãos já estão tão incorporadas no dia-a-dia ou são tão básicas que dificilmente as pessoas se lembrem delas (Fox 2007).

A normalização é um processo dinâmico e contínuo imprescindível para o bom funcionamento de uma organização, bem como, a obtenção de bons resultados económicos. A adoção de um sistema normalizado permite que haja uma melhoria, na medida em que a normalização oferece a oportunidade não só a grandes organizações como também as pequenas e médias de compartilharem especificações técnicas comuns de uma maneira aberta e democrática (Senlle and Stoll 1999).

A necessidade de análise e processamento de documentos, tanto a nível nacional e internacional, para que sejam compreensíveis e coerentes entre si, é cada vez mais urgente para a promoção da globalização. Nesse âmbito, já desde algum tempo que são elaboradas normas no domínio da documentação e informação, nomeadamente na gestão de documentos e seus derivados, que é o que importa para o projeto em causa.

A Organização Internacional de Normalização (ISO) é uma federação mundial de organismos nacionais de normalização. Foi fundada em 1947 em Genebra (Suíça), com o objetivo de promover a normalização de produtos e serviços, nos setores industrial, científico comercial, tecnológico, económico e outros, através de determinadas normas, contribuindo assim para a melhoria da qualidade dos produtos.

Quanto à gestão documental, desde 1994, a ISO 9000 já ressaltava a importância dos registos e dos documentos serem elaborados de uma forma escrita, para potenciar a preservação e utilização mais adequada. Essa normalização de práticas relativas à gestão dos documentos, pretende assegurar a existência de informação confiável e para que sirvam de evidência das atividades e processos de negócio que qualquer organização realiza. A partir daí foram elaboradas várias normas nesse âmbito, nomeadamente pelo Comité “TC46 *Information and documentation*”. Essas estratégias padronizadas vieram facilitar o acesso e a recuperação adequada e eficaz dos documentos desejados e uma melhoria dos sistemas de informação (Santos et al. 2008), confinadas, é certo, à fase de operacionalização e não prescindindo de toda uma fase de compreensão e de preparação da sua adequação ao universo alvo da sua aplicação.

Apresentamos de seguida, as áreas identificadas no tema geral deste projeto.

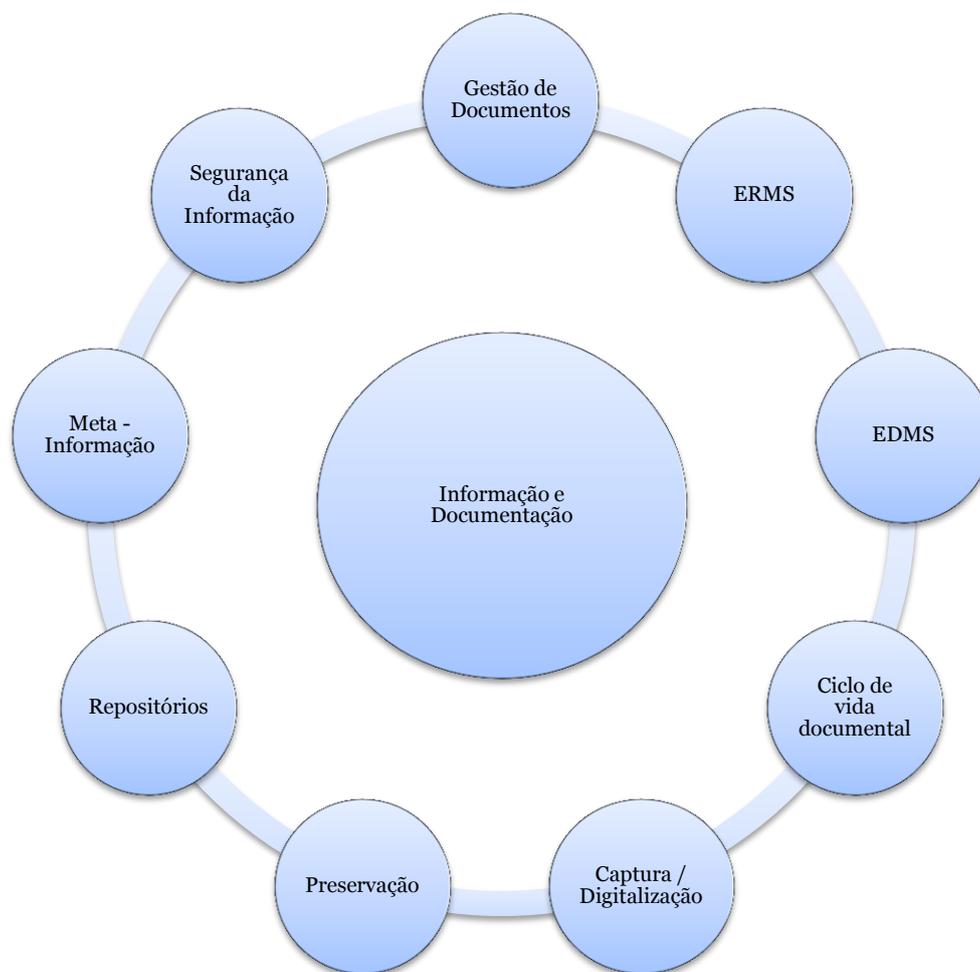


Ilustração 6 - Áreas do projeto²

No panorama internacional da Gestão Documental, a norma ISO 15489 (2001) surge como a referência de que partem a maioria das normas referenciadas, dado que até à data da sua elaboração não existiam documentos de operacionalização que sistematizassem e orientassem o gestor/arquivista nas tarefas básicas de construção e reestruturação de “sistemas documentais”. O que havia elaborado tratava apenas de

² A normas aplicáveis são: Enquadramento - ISO 5127:2001; ISO/AWI 5127; ISO 14001:2004; ISO 9000:2005; ISO 9001:2008; ISO 10244:2010. Gestão de documentos; ISO 15489-1:2001; ISO/TR 15489-2:2001; ISO 23081-1:2006; ISO 23081-2:2009; ISO/TR 23081-3:2011; IEC 82045-1:2001; IEC 82045-2:2004; ISO 82045-5:2005; ISO 22310:2006; ISO 12651-1:2012; ISO/CD 12651-2; ISO 12651:1999. ERMS - ISO/DTR 18128; ISO 30300:2011; ISO 30301:2011; Moreq 2010 V1.1. EDMS - ISO/TR 22957:2009; ISO 12029:2010; ISO/TR 14105:2011. Ciclo de vida documental - ISO 16175; ISO 16175-1:2010; ISO 16175-2:2011; ISO 16175-3:2010; ISO/TR 26122:2008. Captura/Digitalização - ISO/TR 13028:2010; ISO 29861:2009; ISO 10196:2003. Preservação - ISO/FDIS 13008; ISO/TR 18492:2005; ISO 19005-1:2005; ISO 19005-2:2011; ISO/DIS 19005-3.2; ISO/DIS 14289-1.2; ISO/TR 15801:2009; ISO 22938:2008; ISO 24517-1:2008; ISO/CD 24517-2; ISO 32000-1:2008; ISO 14641-1:2012. Repositórios - ISO 16363:2012; ISO/DIS 16919; ISO/DTR 17068; ISO 14721:2003; ISO/DIS 14721. Meta-informação - ISO 25964-1:2011; ISO/DIS 25964-2; ISO 15836:2009; ISO/IEC 19788-2:2011. Segurança da Informação - ISO/IEC 27001:2005; ISO/IEC 27002:2005; ISO/IEC 27010:2012; ISO/IEC 27000:2009; ISO/IEC CD 27000.

casos específicos, deixando de parte a generalização (Zantout 1999).

A versão definitiva foi publicada em setembro de 2001 pelo *Technical Committee ISO/TC46, Information and Documentation, Subcommittee SC11, Archives/Records Management* e teve como base a norma AS 4390-1996: *Records Management (Australian Standard for Record Management 4390)*, a qual estabeleceu um conjunto de medidas e desenvolveu uma metodologia para o desenho de sistemas orientados para a “gestão de documentos de arquivo eletrônicos” com garantia de autenticidade.

Desenvolvida para responder ao acordo geral dos países membros da ISO para normalizar a Gestão de Documentos, baseia-se no já referido modelo norte-americano dos *Records Management* que refere o ciclo de vida dos documentos e no modelo australiano de *Recordkeeping* que assume a perspectiva de *Record Continuum*.

Tem como alvo ser utilizada pelos gestores das organizações, profissionais da informação e em geral qualquer pessoa que tenha responsabilidade de criar e gerir documentos de arquivo, e, na comunidade a que se dirige, constitui um ponto de referência tanto pelo conjunto de ferramentas disciplinares e metodológicas que faculta como pela sistematização teórica empreendida na elaboração do documento.

Esta norma foi concebida para a gestão de documentos produzidos tanto para as organizações públicas como privadas e para assegurar a proteção apropriada de todos os documentos, de forma a poder recuperar o conteúdo mais eficazmente usando procedimentos normalizados.

Auxilia na implementação de esquemas para a captura, classificação, fluxos de trabalho, decisões de valorização e disposição dos documentos e inclui uma metodologia baseada nos princípios tradicionais, identificando determinados passos que devem estar de acordo com as necessidades da organização.

Os processos a empreender são enquadrados num diagrama de atividades em que se registam fluxos direcionais sequenciais e iterativos, ou seja, em que uma atividade retroalimenta outra atividade anterior de forma a progressivamente ajustar o resultado final. Para além disso tem determinadas etapas preconizadas e materializadas:

- Investigação preliminar (conhecer o ambiente regulador da organização);
- Análise funcional (escrutinar e decompor as funções da organização);
- Identificação de requisitos dos documentos de arquivo (aferir as necessidades conjugadas entre os diversos tipos de utilizadores e o ambiente legal, administrativo e social da organização);
- Avaliação dos sistemas existentes (quer sejam sistemas incipientes de gestão

documental, sistemas de suporte informático, sistemas gerais ou sistemas específicos de áreas);

- Identificação de estratégias para cumprir os requisitos dos documentos de arquivo (identificar o que se deve mudar na organização para que os requisitos preconizados possam ser efetivamente cumpridos);
- Desenho do sistema de arquivo (conceção lógica, concetual e operativa do sistema que suporta a gestão integrada do arquivo, de acordo com as etapas anteriores);
- Implementação do sistema de arquivo (deve obedecer a uma lógica de projeto);
- Processo de controlo, ajustamento e revisão (analisar os resultados do sistema e compará-los com os perfis padronizados desejáveis, permitindo assim corrigir, alterar ou confirmar o desempenho através de processos de retroalimentação).
- Glossário com termos e definições para uma normalização terminológica e uma maior compreensão para a metodologia.

Em síntese, podemos verificar que a norma aborda questões que normalmente eram desprezadas, mas que são fundamentais para a análise organizacional, como por exemplo o conhecimento do ambiente regulador em que a organização existe e age, a identificação e definição de políticas e responsabilidades, bem como os processos de controlo, ajustamento e revisão considerados como parte de um ciclo iterativo e continuado que viabiliza o ajustamento do sistema às contínuas mutações organizacionais.

A norma está dividida em duas partes: a primeira, ISO 15489-1, é aplicável à gestão de documentos a arquivar (na tradução portuguesa é usado o termo “documentos de arquivo”) independentemente do seu formato e suporte e apresenta os princípios diretores da gestão de “documentos de arquivo”, bem como os pontos nucleares na construção de sistemas de gestão de arquivo corporizados em três áreas:

1. requisitos necessários para a gestão de documentos de arquivo considerados sob várias perspetivas (funcional, social e organizacional);
2. conceção e implementação de um sistema de arquivo onde se abordam aspetos como as características dos sistemas de arquivo, a metodologia de conceção e implementação destes sistemas e, ainda, a desativação dos mesmos;
3. os processos e controlo de gestão de documentos de arquivo, particularmente orientados para o controlo documental que deve acompanhar o documento desde a sua conceção até ao fim da sua vida efetiva ou útil.

Apesar de explicitamente não incluir os documentos de valor histórico, fornece um guia para estabelecer as responsabilidades dos “documentos de arquivo”, as políticas, sistemas e processos que intervêm na sua gestão, através de um conjunto de orientações para a construção de um sistema de qualidade.

Estão indicados alguns aspetos a ter em conta na implementação de um sistema de gestão documental:

- Benefícios da gestão de documentos: estabelecer políticas, normas, responsabilidades, competências, procedimentos e serviços relacionados com a gestão e uso dos documentos;
- Ambiente normativo: é importante refletir no ambiente normativo dos processos organizacionais, pois conforme a natureza da organização poderá que ter em conta normas de cumprimento obrigatório;
- Política e responsabilidade: necessidade de definir e documentar uma política de gestão documental com a finalidade de garantir a sua confiabilidade, autenticidade e usabilidade, que deverá ser suportada pelo nível mais alto da organização. Expõe também aos níveis de responsabilidade, para que fique clara a identificação dos responsáveis relacionados com cada processo de gestão documental;
- Requisitos da gestão de documentos de arquivo: requisitos necessários para que os documentos possam apoiar a continuidade das atividades, tornando-se aqui imprescindível a autenticidade, integridade e confiabilidade dos documentos ao longo do tempo.

Os sistemas de gestão documental deverão ter em conta os documentos que devem ser criados em cada processo, a forma e estrutura dos documentos, a meta-informação que deverá ser criada, a forma como os documentos deverão ser relacionados e geridos, os requisitos para a recuperação, uso, transferência e prazos de retenção, e por fim, a organização, para avaliação dos riscos, cumprimento de requisitos legais e regulamentos, normas e políticas da organização.

Como mencionado anteriormente, quanto ao desenho e implementação do sistema de gestão de “documentos de arquivo” propõe a metodologia *Designing and Implementing RecordKeeping Systems* (DIRKS) elaborada pelo *National Archive of Australia* a partir da norma AS 4390-1996 para gerir documentos autênticos, íntegros e confiáveis. Identifica determinados pontos:

- Processos e controlo da gestão de documentos: inclui a determinação de

documentos que devem ser incorporados no sistema, registo a ser elaborado, estabelecimento de planos de retenção, classificação, indexação, armazenamento, acesso e disposição da informação. Inclui ainda a documentação dos processos de gestão documental.

- Supervisão e auditoria: orienta a realização de um controlo periódico para assegurar que os processos do sistema estão de acordo com as políticas e requisitos da organização.
- Formação: desenvolvimento de programas para a formação das pessoas que criam documentos tendo em conta as suas funções e necessidades.

A segunda parte da norma, ISO 15489-2, é constituída por um relatório em que são apresentadas as recomendações de aplicação, referindo detalhadamente formas e métodos viáveis ou unicamente possíveis para implementar os princípios descritos na primeira fase.

Assim, podemos identificar três conjuntos que esta parte da norma fornece:

- Diretrizes e uma metodologia para a implementação da parte geral da norma (ISO 15489-1), apresentando também uma descrição ampla da definição de responsabilidades.
- Diretrizes adicionais para o estabelecimento de políticas de gestão de documentos e para a definição de processos e instrumentos principais para a gestão documental.
- Instrumentos, mais especificamente um quadro de classificação e vocabulário controlado.

Para o primeiro a norma refere que se deve ter em conta os objetivos, estratégias, funções e atividades da organização, assim como as operações de cada etapa dentro das atividades. Em relação ao segundo, recomenda o uso de um tesouro, o qual pode estar associado a outros instrumentos (por exemplo: a tabela de retenção - recomenda que se respeite as leis e regulamentos vigentes, sendo necessário identificar os documentos que serão definitivamente eliminados do sistema documental - ou o esquema de classificação de acessos, onde são estabelecidos direitos de acesso e as restrições aplicáveis aos documentos) para facilitar a automatização dos processos de gestão documental.

Em suma, todo o documento deve ser considerado como uma fonte de orientações para a implementação de um sistema de gestão de documentos, consubstanciando boas práticas e o que nela é referido como “bases teóricas

criticamente aplicadas”.

Trata-se de uma norma que não pode ser aplicada de uma forma linear nem ao pormenor, mas que proporciona uma metodologia a usar para proteger e implementar um sistema capaz de criar e manter os “materiais” de arquivo, independentemente do meio em que são armazenados. É uma ferramenta indispensável para qualquer arquivista, ou outro profissional da informação, que pretenda intervir ativamente na gestão documental e contribuir significativamente para o aumento da eficiência da sua organização, uma vez que incorpora princípios orientadores, metodologias e ferramentas. Constitui, sem dúvida, um resultado do esforço de uma comunidade para normalizar tarefas essenciais para a gestão do ciclo de vida da informação, num período de incerteza, porque de profunda mudança, na capacidade de gerir a informação nas organizações.

1.5 As ferramentas tecnológicas

A adequada gestão da documentação torna-se, crescentemente, uma preocupação de todos aqueles que estão implicados no processo de gestão de documentos nas organizações, sobretudo a partir da introdução dos sistemas eletrónicos. Assim, em resposta ao volume de documentos que as organizações devem processar, os sistemas evoluíram para executar uma variedade de funções no âmbito da gestão de documentos.

Surge, então, a necessidade da gestão de documentos eletrónicos (GDE/EDM). Shipman define esta gestão como a “gestão da criação, uso, manutenção, avaliação e seleção de documentos criados eletronicamente” (Shipman 1999). Já Clare Want utiliza a expressão “*Electronic Document Management*” para definir a “gestão informatizada de documentos eletrónicos e em papel, formando uma solução de workflow que tem a capacidade de capturar documentos em papel através da digitalização, um sistema de base de dados para organizar documentos armazenados, e que possibilita o arquivo e a pesquisa, acentuando claramente o pendor tecnológico” (Clare Want 2009).

Importa aqui definir o conceito de *documento eletrônico*. Como refere o DELTCI, “o atributo eletrônico qualifica o suporte e não o conteúdo (...) e é informação “embebida” desde o início no software” (DELTCI 2011). Pode também ser considerado o produto de uma combinação específica de *software* e equipamento, sendo que o conteúdo pode ter três formas: estruturado (dados de uma base de dados), não estruturado (informação que não está numa base de dados e que tem a forma de um “objeto”, como por exemplo um documento textual) e semiestruturada (objeto com uma base de dados subjacente, por exemplo o email). Ainda de mencionar que existem

determinados problemas associados a este tipo de documentos (Worthington 2001):

- Confusão entre diferentes versões de um documento (várias cópias e nenhum deles é a versão oficial);
- Perda ou destruição de documentos que devem ser mantidos (por exemplo, porque não há nenhum repositório central ou o autor não tem conhecimento da necessidade de retenção);
- Autenticidade é questionável devido à possível alteração de texto em documentos eletrónicos;
- Perda de contexto de documentos (por exemplo, os documentos relacionados não estão ligados ou não são mantidos juntos);
- Documentos podem tornar-se inacessíveis devido à evolução tecnológica (por exemplo, mudanças de *software* que podem tornar os arquivos ilegíveis).

1.5.1 EDMS (Electronic Documents Management System)

Desde os anos 1990, os pesquisadores reconheceram o papel fundamental desempenhado pelo EDMS em vários serviços governamentais (Sprague 1995) e nos Estados Unidos, a prática desta gestão tem sido cada vez mais o objeto de estudo nos últimos anos (Lee 1997), contribuindo assim para a sua grande evolução.

Segundo, o *Electronic Records Management Guidelines*, o EDMS é um programa de *software off-the-shelf* (software comercial para uso doméstico, ensino, empresarial, ou qualquer outra aplicação específica - processadores de texto, folha de cálculo, bases de dados) que serve como um portal de acesso a outros aplicativos. Tem como principais funções gerir informação eletrónica dentro do fluxo de trabalho de uma organização, economizar papel, agilizar as comunicações, aumentar a produtividade dos processos de negócio e facilitar o acesso aos documentos (Sprague 1995). Vai além da simples captura de documentos em papel e lida com os documentos eletronicamente criados (Hung 2009).

Não serve só para eliminar o papel. A razão mais importante para a aquisição e implementação de um EDMS prende-se com a gestão de todos os documentos da organização (quer sejam gerados por computador e/ou baseados em papel), pois apoia a gestão de todo o ciclo de vida dos documentos (incluindo dados e qualquer combinação de texto, imagens, gráficos, voz e vídeo), desde a sua criação até à eliminação, com base no seu valor para a organização.

Apresenta determinadas características:

- Funções básicas e opcionais;
- A decisão de usar um EDMS exige planeamento e análise significativa;
- Cada fornecedor apresenta um EDMS com diferentes funcionalidades;
- Constituídos por uma variedade de tecnologias;
- Projetados para lidar com a documentação em vários formatos (eletrónico ou em suportes tradicionais).

As suas funções incluem a captura, armazenamento, classificação, indexação, controlo de versões, manutenção, uso, segurança e retenção de documentos. Segundo as funções mais importantes dos atuais EDMS permitem aos utilizadores (Zandout and Marir 1999):

- manipular diretamente os documentos;
- indexar e armazenar para recuperar os documentos;
- comunicar através da troca de documentos;
- colaborar em documentos;
- modelar e automatizar o fluxo dos documentos.

Finch identifica uma série de funções básicas destes sistemas (Finch et al. 1996):

- Arquivo eletrónico de documentos;
- Criação, modificação e impressão de documentos;
- Receber ou referenciar documentos externos;
- Proporcionar confidencialidade e segurança dos documentos;
- Gestão das relações entre os documentos;
- Extração de documentos ou dados dos documentos.

Um requisito fundamental é a capacidade de lidar com informação produzida dentro da organização, bem como a informação trocada com fontes externas. Neste campo, um EDMS deve ainda integrar o fluxo de trabalho dos documentos, espelhando o fluxo de trabalho que permita a captura e a gestão dos registos como parte do trabalho diário.

No entanto, a funcionalidade de sistemas EDM varia entre aqueles que são projetados para registar e arquivar documentos específicos e sistemas que oferecem

recursos mais avançados que permitem o controlo sobre o movimento e o estado de uma variedade de documentos.

Os EDMS são constituídos por funções básicas e opcionais. Quanto a opções básicas deve procurar fornecer no mínimo (The Georgia Archives 2008):

- Segurança de controlo. Esta função controla os utilizadores que têm acesso à informação, protegendo assim os documentos.
- Adição, designação e controlo de versão. A EDMS deve permitir aos utilizadores adicionar documentos ao sistema e designar um documento como um registo. Também deve atribuir automaticamente a designação versão correta.
- Captura e uso de meta-informação. A EDMS deve permitir a captura e utilização da meta-informação apropriada para a organização.

Quanto a funções opcionais pode fornecer:

- Gestão de registos. Um EDMS pode integrar e automatizar programações de retenção de registos, designações de estado do documento e outros aspetos de fluxo de trabalho.
- Armazenamento. Esta função permite armazenar documentos dentro do EDMS ou para geri-los centralmente através de um sistema de armazenamento.
- Pesquisa com texto livre. Esta função permite aos utilizadores pesquisar palavras ou grupo de palavras em todo o documento.
- Os *links* de hipertexto. Alguns EDMSs podem fornecer *links* de hipertexto de um documento para outro para facilitar a navegação e a ligação entre os documentos relacionados.
- Conversão automática. Alguns EDMSs podem converter automaticamente um formato de arquivo para outro.
- Gestão de documentos compostos. Alguns EDMSs podem gerir documentos compostos melhor do que outros. Entenda-se documentos compostos como documentos individuais que contêm vários elementos (por exemplo, texto, fotografias, vídeos, links de hipertexto).

Hoje em dia o EDMS engloba uma variedade de tecnologias (digitalização que transforma os documentos em papel num ficheiro digital, tecnologias de fluxo de trabalho, tecnologias multimédia que permitem produzir formatos e conteúdos gerados por computador), componentes técnicos e uma grande variedade de opções de implementação oferecidas pelos fornecedores. Mais do que a digitalização, um EDMS

consiste em cinco funções principais que trabalham em conjunto para criar um EDMS completo:

- Tecnologia de processamento de formulários automatizado – componente tecnológica que permite ao utilizador inserir e extrair eletronicamente dados e formulários digitais.
- Assinatura eletrónica, anotações em documentos e edição – a capacidade de assinar eletronicamente, adicionar notas e editar documentos na tecnologia do fluxo de trabalho é uma componente chave de um EDMS. A assinatura eletrónica deve ser incluída nos documentos digitalizados e em documentos de texto, fazendo com que a atualização dos documentos e respetiva assinatura automatizem o processo de conclusão com pouca intervenção humana.
- Captura de documentos - pode ser realizada utilizando uma variedade de tecnologias: *scanners*, formulários eletrónicos, câmaras, voz e vídeo. Num EDMS, a captura de documentos pode ser composta pelo máximo de tecnologias no entanto, a mais utilizada é a digitalização.
- Indexação de documentos, código de barras, reconhecimento de caracteres e formas e conceção de novas formas
- Recuperação de documentos, perfil e distribuição - a recuperação dos documentos depende da forma como o EDMS for implementado, a visualização deve ser dada preferencialmente no local da área de trabalho designada, sendo que a visualização remota também pode ser fornecido aos utilizadores autorizados. Para além disso, a pesquisa deve incluir filtros e medidas de segurança adequadas para controlar o acesso com base nas necessidades de intervir no processo.
- Gestão de documentos: esta função possui seis atributos:
 - Tecnologia de gestão de documentos - Cada tipo ou seção/parte de um documento exige "classificação externa" para obter uma recuperação adequada, ou seja, o documento deve ser indexado com palavras-chave para descrição do documento. Para além disso esta tecnologia permite controlar as versões do documento, a entrada do documento e o acesso ao documento.
 - Tecnologia de gestão de conteúdos do documento - vai mais além do que a tecnologia anterior uma vez que tem em consideração a "classificação interna" de um documento e os meta-informação associada.

- Gestão de relatórios empresariais - refere-se às tecnologias e formatação subjacentes ao arquivo eletrônico num sistema de gestão de documentos.
- Gestão de registos (armazenamento e retenção) - na medida em que os registos em papel são digitalizados e laçados na EDMS ficando conservados durante um determinado período de tempo sendo posteriormente destruído.
- Fluxo de trabalho – é uma componente crítica porque permite o processamento e a rotação eletrónica em simultâneo, e estando a sequência de tarefas automatizadas todos os processos fluem naturalmente.
- Tecnologia de gestão de conteúdos web é semelhante à tecnologia de gestão de conteúdos do documento, diferindo apenas no facto de ser conteúdos na web.

Várias combinações de tecnologias podem ser integradas para criar sistemas para gestão de documentos e uma organização pode, ainda, combinar várias aplicações de *software* e ter um *interface* transversal a toda a organização.

O processo básico para a seleção, implementação e gestão de uma EDMS deve servir como uma base para desenvolver um processo mais específico para a organização. O processo básico inclui:

- Avaliação das necessidades - A primeira etapa é trabalhar com as partes interessadas internas e compreender as suas obrigações legais para determinar as suas necessidades específicas.
- Seleção de fornecedores - Neste ponto deverá ter que escolher cuidadosamente um fornecedor EDMS, sempre de acordo com os requisitos que pretende ver cumpridos.
- Plano de Implementação - Para desenvolver um plano de implementação abrangente terá que ser desenvolvido um trabalho entre o fornecedor e as partes internas interessadas. O plano deve incluir:
 - Plano de execução tecnológica, que descreve como e quando o sistema será instalado e testado.
 - Plano de aplicação do utilizador, que inclui formação e implementação do sistema.
- Implementação - conforme detalhado no plano de implementação, será

necessário instalar e testar o sistema como os utilizadores.

- Gestão - Durante a utilização do sistema, este deverá ser sempre gerido e aperfeiçoado.

Ao longo de cada uma destas etapas, o processo terá que ser documentado, incluindo a avaliação das necessidades, a implementação, a gestão e o refinamento. Será necessário documentar também o próprio sistema, incluindo *hardware*, *software*, procedimentos operacionais e medidas de segurança.

Atualmente um EDMS oferece benefícios significativos tanto na economia de custos como na oportunidade de melhoria de fluxos de trabalho. Os principais benefícios são descritos de seguida (Hung 2009):

- Poupança no custo do empregado - Um dos principais custos no fluxo de trabalho baseados em papel é o tempo necessário para os funcionários se deslocarem ao arquivo para pesquisar e recuperar informação em papel. Estes custos podem ser reduzidos através da utilização de um sistema que permita aos funcionários localizarem os documentos em pouco tempo.
- Melhoria no fluxo de trabalho - Um EDMS permite o acesso instantâneo aos documentos que normalmente requerem tempo para serem transferidos de um local para outro. Ao contrário de um processo baseado em papel, o fluxo de trabalho eletrónico pode ser melhorado permitindo ao mesmo tempo que o documento seja facilmente consultado.
- Redução significativa de documentos perdidos - Este tipo de sistema reduz significativamente a possibilidade de um documento perder-se ou ser eliminado acidentalmente, e ao contrário do papel, permite a recuperação em pouco tempo a partir de um *backup*.
- Melhor adesão às auditorias - Determinados registos fornecem informação importante que pode ser usada em auditorias. Para além disso, um EDMS bem configurado com práticas de negócio ajustadas podem oferecer conformidade com leis sobre documentos e normas de retenção.
- Utilidades de pesquisa - Os documentos armazenados eletronicamente podem ser acedidos muito mais rapidamente através de uma pesquisa eletrónica do que a partir de pesquisas físicas de documentos em papel, ou seja, as pesquisas eletrónicas permitem maior flexibilidade.
- Melhor utilização do espaço físico - Um EDMS dá a possibilidade de converter o espaço anteriormente ocupado com papel em espaço utilizável para outros fins.

- Melhor utilização do espaço eletrónico - De acordo com as práticas de negócio atuais, o espaço de arquivo eletrónico é cada vez mais desperdiçado, por isso, a economia da informação poderá ser alcançada, se estiver armazenada num local central e acessível a toda a gente. Ainda assim, se a digitalização e a indexação for eficiente, o EDMS irá garantir a atualização permanente dos arquivos.
- Redução de custos na impressão - Este sistema reduz o número de cópias físicas necessárias para documentos em papel. As atualizações dos documentos com este sistema podem ser feitas eletronicamente em vez de utilizar impressoras e fotocopiadoras, reduzindo assim a redução de custos em impressões.
- Melhor segurança - O EDMS pode fornecer um modelo de segurança mais flexível do que os ambientes baseados em papel, dando a possibilidade de criar grupos de acesso restrito e criptografar documentos com informação sensível.
- Recuperação de desastres - Este sistema oferece maior flexibilidade e facilidade em proteger documentos importantes contra desastres naturais, através de cópias eletrónicas que podem ser feitas e armazenadas em vários locais.
- Existem também alguns riscos associados ao EDMS identificados pelo mesmo autor:
 - Implementação de um sistema personalizado em vez de uma solução comercial. Soluções personalizadas podem atender às necessidades da instituição, adaptando-se aos requisitos do fluxo de trabalho. Os especialistas que se ocupam do desenvolvimento devem ser capazes de adaptar o sistema a possíveis alterações de *hardware* e sistemas operacionais de *software*.
 - Implementação de um EDMS inflexível. Conforme mencionado no ponto anterior, um EDMS deve ser capaz de se adaptar à organização e deve principalmente integrar-se com muitos sistemas ERP, por isso, um EDMS difícil de configurar ou alterar torna-se prejudicial para uma organização uma vez que impede o alcance dos seus objetivos.
 - Preparação imprópria de documentos. O sucesso do sistema depende muito da definição do fluxo de trabalho e da preparação adequada do documento. São igualmente importantes os procedimentos para a indexação e marcação de meta-informação, na medida em que caso o documento seja bem preparado para a digitalização e tenha uma indexação eficiente poderá ser arquivado e recuperado de forma mais eficiente e eficaz.

- Implementação do sistema incorreto. Existem quatro tipos de sistemas de gestão de documentos com orientação diferente.
 - Sistemas de gestão de documentos - servem para quando há necessidade de captura, transferência, gestão e armazenamento de objetos eletrônicos (imagem, gravação de vídeo, documento de texto). Normalmente, incluem fluxos de trabalho, pesquisa e controlo de versões.
 - Sistemas de arquivo de imagens - usados para armazenar a longo termo documentos de imagem inalteráveis. Estes sistemas não são concebidos para permitir o acesso imediato às imagens.
 - Sistemas de gestão de registos – utilizados para criação, utilização, gestão e avaliação e seleção adequada de registos.
 - Sistema de gestão de conteúdos – usados para gerir documentos que constituem um *site* (por exemplo: arquivos html e xml).

Em síntese, apesar dos benefícios elencados um EDMS também tem limitações.

A possibilidade de manipulação da informação é muitas vezes limitada. A incapacidade atual de sistemas EDM à informação abstrata (por exemplo desenhos) limita a prestação de mais funcionalidades avançadas do EDMS (Finch 1996). Quando se opta por usar um EDMS, temos que ter a certeza que é compatível com a estratégia de gestão de documentos, como por exemplo, capturar um documento e fornecer segurança no acesso, sendo poucos que incluem a capacidade de gestão de documentos. Nenhum EDMS oferece atualmente a funcionalidade de preservação no longo prazo e a garantia da confiabilidade e autenticidade dos registos permanentes ao longo do tempo (Wilson 1997). É necessário ter em atenção a integração de fluxo de documentos e os padrões de gestão. Para a seleção, implementação e gestão de um EDMS é necessário ainda ter em conta determinados aspetos para que tenha sucesso.

1.5.2 ERMS (Electronic Records Management System)

Quando falamos em ERMS deparamo-nos com o conceito de “*record*” e de “*Records Management*”.

Nas definições apresentadas, um “*record*” pode ser tanto um “objeto tangível” ou informação digital: por exemplo, certidões de nascimento, documentos de escritório, bases de dados e email. Pode ser também informação armazenada, sob qualquer forma, incluindo dados em sistemas de computador, criado, recebido ou mantido por uma

organização ou pessoa na transação de negócios ou na condução dos assuntos e mantidos como evidência de tal atividade (Norma AS 4390:1-1996).

Por sua vez, a “*records management*” está principalmente preocupada com as provas de atividades de uma organização e, geralmente, é aplicada de acordo com o *valor dos “records”*, em vez do seu formato físico. É pois, a prática de manter os “records” de uma organização a partir do momento que são criados até à sua avaliação e seleção final, podendo isso incluir a classificação, armazenamento, proteção e destruição, ou preservação em arquivo.

Esta gestão começou por ser dada a “records management” não usados no quotidiano, mas que necessitavam de ser mantidos. No entanto, com o tempo foi sendo associada ao ciclo de vida da informação, desde a sua criação até à sua eliminação. A ISO 15489-1 (2001), define “records management” como “o domínio da gestão responsável pelo controlo eficiente e sistemático da criação, receção, manutenção, utilização e disposição dos “records”, incluindo os processos de captação e manutenção e informação sobre atividades de negócio”. Define ainda “records” como informação criada, recebida e mantida por uma organização ou pessoa, tanto em cumprimentos de obrigações legais como em atividades de negócio. Por outro lado, o Conselho Internacional de Arquivos (CIA) define registo como sendo informação registada produzida ou recebida no início, derivada da atividade institucional ou individual, e que tem conteúdo, contexto e estrutura suficientes para evidenciar essa atividade.

A natureza de um ERMS varia de organização para organização e, mesmo sendo complexa e requerendo uma vasta gama de funcionalidades para ser bem aplicado, haverá sempre a necessidade de desenvolver políticas de gestão específicas, desenhar procedimentos e elaborar manuais de complemento aos mesmos.

A sua implementação requer um *software* especializado que pode consistir num pacote específico, em diversos pacotes integrados ou, mesmo, um software desenvolvido à medida.

Para o efeito foi elaborada a MoReq, o modelo europeu de especificação de requisitos que visa orientar o desenvolvimento de um ERMS. A MoReq concentra-se principalmente nos requisitos funcionais da gestão de documentos eletrónicos através do ERMS. Essa especificação pode ser aplicável em organizações do sector público e privado que desejam introduzir um ERMS. Podemos identificar o que é passível de inclusão de “records management”:

- Determinação de políticas e normas;
- Atribuição de responsabilidades e controlo de autoridade;

- Estabelecimento e promulgação de procedimentos e diretrizes;
- Fornecimento de uma gama de serviços relacionados com a gestão e utilização de “records”;
- Conceção, implementação e administração de sistemas especializados para “records management”;
- Integração de “records management” em sistemas e processos de negócios;

É referido, ainda, que esta gestão pode envolver:

- Planeamento das necessidades de informação de uma organização;
- Identificação da informação a ser capturada;
- Criação, aprovação e aplicação de políticas e práticas sobre os “records”, incluindo a sua organização, avaliação e seleção;
- Desenvolvimento de um plano de armazenamento de “records”, que inclui o armazenamento de “records” físicos e de informação digital (são assim referenciados) de curto e longo prazo;
- Identificação, classificação e armazenamento de “records”;
- Coordenação do acesso aos “records” internos e externos da organização, equilibrando os requisitos de confidencialidade do negócio, privacidade de dados e acesso público;
- Execução de uma política de retenção relativa à eliminação dos “records” que já não são necessários por razões operacionais.

Os sistemas em que os “records” são armazenados devem ter as seguintes características (McGee 1999):

- Confiabilidade

Sistemas de “records”, procedimentos e práticas devem trabalhar de forma confiável para assegurar a autenticidade e fidedignidade dos “records”. Todos os sistemas de “records management” têm de ser capazes de ter um funcionamento contínuo e regular.

- Integridade

As medidas de controlo como a monitorização de acessos, verificação do utilizador e destruição autorizada devem ser implementadas para evitar a destruição, alteração ou remoção de “records” não autorizada.

- Conformidade

Os sistemas de “records” devem ser geridos em conformidade com as exigências das atividades decorrentes, ambiente organizacional e expectativas da comunidade.

- Abrangência

Os sistemas de “records” devem gerir “records” resultantes da gama completa de atividades de negócios que a organização desenvolve.

- Sistemático

Os “records” devem ser criados, mantidos e geridos de forma sistemática.

- Criação e manutenção através da conceção e operação dos “records” e sistemas de negócios.

- Gestão através da efetivação de políticas, responsabilidades e metodologias documentadas.

Para a implementação de um ERMS é necessário existir um desenvolvido trabalho prévio e à instalação do *software*. É, por isso, necessário identificar os documentos que devem ser geridos no sistema, compreender os requisitos, definir bem as fases e “quando” e “como” é que os “records” vão “entrar” no ERMS. A tecnologia e os utilizadores finais são partes cruciais para o seu sucesso, uma vez que o ERMS representa uma mudança cultural para toda a organização. As melhores práticas enunciadas apontam para:

- perceber os requisitos para a implementação;
- ter um plano para todos os “records”;
- perceber que fases vão provocar mudanças;
- iniciar com um projeto-piloto que tem como referência uma unidade com um pequeno conjunto de “records”.

São diversos os desafios com que se confrontam estes sistemas, sobretudo no que respeita à metainformação do ERMS.

No caso das aplicações direcionadas à criação e gestão de documentos (EDMS), apesar de criarem a sua própria meta-informação não significa que todos vão passar para o ERMS ou com a mesma configuração, a meta-informação criada numa tecnologia não é tão fácil de traduzir uma vez que diferentes sistemas têm meta-informação diferente, e por fim, a questão do *software*, porque quando o *software* fica obsoleto o “record” e a meta-informação correm o risco de ser perdidos caso não

existido um plano prévio para a sua “migração”.

Em síntese, os sistemas ERMS procuram fornecer segurança especializada e funcionalidades de auditoria adequadas às necessidades dos gestores da informação. Procuram, igualmente, fornecer informação sobre uma variedade de tópicos, tais como formatos e nomes de arquivo, estratégias de gestão de registos eletrónicos, procedimentos, gestão de conteúdos web, assinaturas digitais, etc. Servem, principalmente, para desenvolver uma estratégia para gerir “records” *eletrónicos arquivados*.

Apresentamos a seguir uma tabela que sintetiza as principais diferenças entre estes sistemas de gestão.

EDMS	ERMS
<ul style="list-style-type: none">▪ Não é restrito aos registos.▪ Geralmente não inclui o aspeto contextual dos registos.▪ Permite que os documentos possam ser modificados e que tenham várias versões.▪ Pode permitir que os documentos sejam excluídos por seus proprietários.▪ Pode incluir controlo da sua retenção.▪ Pode incluir a classificação de documentos e uma estrutura de armazenamento, que pode estar sob o controlo de utilizadores.▪ Destina-se principalmente para suportar o uso da documentação para fins comerciais.	<ul style="list-style-type: none">▪ É um sistema de manutenção de “records”.▪ Deve incluir o aspeto contextual dos “records” e suas relações.▪ Prevê que os “records” sejam modificados e eliminados.▪ Deve incluir um controlo rigoroso da retenção.▪ Deve incluir um esquema de classificação que determina a estrutura do “record” em que o “administrador” é responsável pela manutenção.▪ Deve suportar o trabalho do dia-a-dia, mas destina-se principalmente a fornecer um repositório seguro ao longo do tempo para a preservação e acesso a “records” de negócio significativos.

Tabela 2 - Diferenças entre EDMS e ERMS

Para concluir, e apesar das várias diferenças apontadas, a principal reside no facto do EDMS controlar a criação, uso e destruição de documentos eletrónicos para facilitar o *workflow*/fluxos de trabalho, e o ERMS permitir a captura e gestão de documentos eletrónicos necessários a permanecer como “records” ingeridos num qualquer repositório.

2. Enquadramento teórico-metodológico

2.1 Modelo de abordagem: o método quadripolar e o modelo SIAP

O paradigma pós-custodial, científico e informacional da Ciência da Informação constitui o enquadramento teórico-metodológico em que nos posicionamos, em oposição a paradigmas anteriores, como é o caso do paradigma sincrético e custodial (séc. XVIII - 1898) e do técnico e custodial (1898- 1980), surgidos desde a Revolução Francesa e com fortes traços das tradicionais Biblioteconomia e da Arquivística. Com um estudo mais detalhado, podemos verificar que todas as mudanças traduzem a evolução do ambiente e contextos de produção, das necessidades dos produtores/consumidores e da informação produzida/acumulada (Silva e Ribeiro 2002).

Desta forma, recorreremos inevitavelmente à Teoria Sistémica como ferramenta interpretativa e explicativa, empregue e generalizada nas duas últimas décadas pela própria Informática, não implicando esta situação o seu uso exclusivo.

No que respeita ao objeto de estudo a “informação” é o nosso objeto, sendo interpretada através da aplicação de um método de investigação, o método quadripolar, constituindo no seu todo a base para a adoção de um modelo científico-informacional na abordagem desenvolvida.

A teoria sistémica antecede a produção teórica implícita no esquema padrão das Ciências Sociais concebido por Raymond Quivy e Luc Van Campenhoudt. Estes indicam um conjunto de sete etapas: etapa 1 - a pergunta de partida; etapa 2 - a exploração com leituras e entrevistas exploratórias; etapa 3 - a problemática; etapa 4 - a construção do modelo de análise; etapa 5 - a observação; etapa 6 - a análise da informação e etapa 7 - as conclusões. Este esquema torna-se assim como uma referência para todo o projeto, com *nuances* nos pólos teórico e técnico do método quadripolar.

A abordagem que adotamos remete-nos para um método mais ajustado à especificidade das Ciências Sociais e Humanas elaborado em 1975 por P. de Bruyne, J. Herman e M. de Schoutheete. Trata-se de um modelo e método de compreensão da metodologia de investigação, que ajudará a enquadrar e orientar o trabalho e a dinâmica investigativa a realizar. Segundo Silva, o método quadripolar constitui-se como “dispositivo de investigação complexo, por exigência de um conhecimento que

está longe de ser "unidimensional", de ser desprovido de variáveis ou de ser circunscrito apenas à tecnicidade dos procedimentos *standard* (ordenar, descrever a forma e o conteúdo informativo dos documentos, instalá-los e cotá-los), e que, bem antes pelo contrário, abarca toda a fenomenalidade informacional cognoscível” (Silva 2002). Inspirado no modelo topológico de Bruyne, et al., representa a dinâmica da investigação através da seguinte figura (Bruyne, et al. 1975):

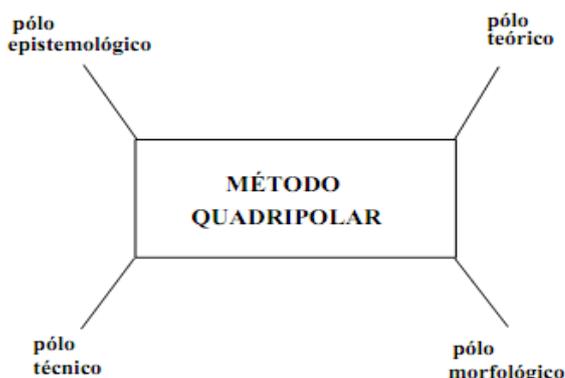


Ilustração 7 - Método quadripolar (P. de Bruyne et al 1975)

Segundo o autor, a investigação científica não pode ser restringida a uma visão meramente tecnológica ou instrumental, por isso confere um modelo, em que cada projeto se cumpre e se reinicia, prolonga, corrige e supera no seguinte, implicando sempre a interação e a abertura entre os quatro pólos.

No pólo epistemológico opera-se a permanente construção do objeto científico e a definição dos limites da delimitação da problemática da investigação, ou seja, dá-se definição do problema e a reformulação dos paradigmas e dos critérios de cientificidade que orientam todo o processo.

No pólo teórico manifesta-se a racionalidade do sujeito que conhece e aborda o objeto, bem como a respetiva postulação de leis, formulação de conceitos operatórios, hipóteses e teorias e conseqüente confirmação do "contexto teórico" elaborado. É neste pólo que surgem, acumulam-se e são revistas teorias e hipóteses concebidas nos múltiplos planos implicados na investigação do fenómeno e processo informacionais.

No pólo técnico, consoma-se, por via instrumental, o contacto com a realidade objetivada, tendo em vista a resolução do problema, impondo-se contudo, a revisão do alinhamento das técnicas para verificar ou refutar o contexto teórico. São consideradas aqui três operações maiores:

- Observação direta e indireta - recolha exaustiva de elementos normativos e

reguladores do funcionamento do Sistema de Informação através de técnicas ou procedimentos, tais como questionário, a entrevista e observação participante.

- Experimentação - formulação clara de um problema, descrição das técnicas de análise e apresentação dos instrumentos usados, dos equipamentos e meios científicos.
- Análise/Avaliação retrospectiva e prospetiva
 - Com enunciado genérico - Sujeitar os resultados da observação e/ou da experimentação a um rigoroso exame que permita generalizações e o estabelecimento de analogias científicas, em que se confirma ou não os princípios fixados no pólo teórico.
 - Com enunciado complementar - Implica a presença de outras operações subsidiárias, que chegam a integrar a observação: a descrição, a análise de conteúdo, a indexação e o controlo de autoridade. Pretende intervir no processo de forma a provocar uma (re)organização informacional.

Por fim, o pólo morfológico configura a organização e apresentação dos dados, subjacentes no pólo teórico e aferidos no pólo epistemológico.

Não existe aqui um processo linear e sequencial de etapas de investigação mas uma constante interação dos quatro pólos, que permite interação através do recomeço de novos ciclos.

Esta proposta teórico-prática da C. é a base delimitadora e inspiradora do Modelo Sistémico e Integral de Informação Ativa e Permanente - SI (integral)AP.

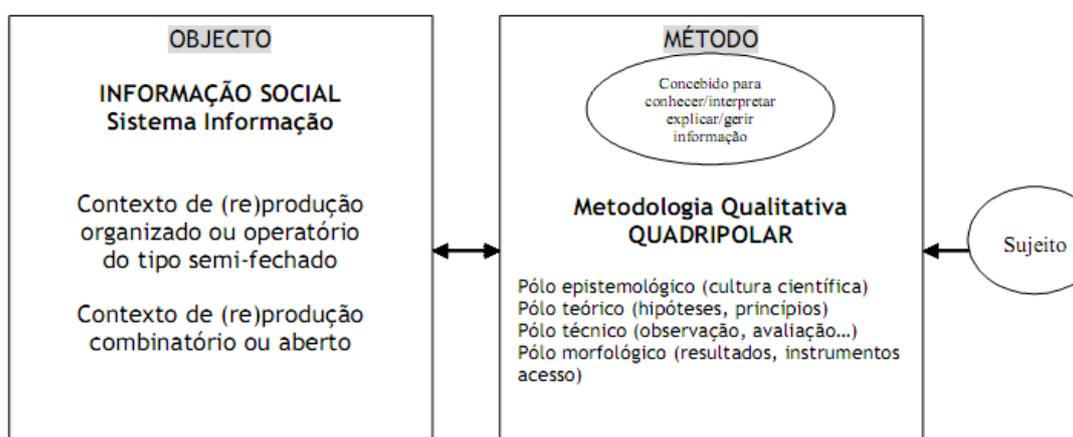


Ilustração 8 - Objeto e método da CI (Silva 2005)

Recorrendo novamente ao paradigma emergente na área da informação/documentação, podemos encontrar alguns pressupostos epistemológicos a ter em conta (Silva 2005):

- A noção operatória de **informação** entendida como o conjunto estruturado de representações mentais codificadas (signos e símbolos), socialmente contextualizadas e passíveis de serem registadas num qualquer suporte material, comunicadas de forma assíncrona e multidirecionada.
- A aplicação filosófico-sociológica da **noção de sistema** e da **teoria sistémica** ao fenómeno e processo infocomunicacional com as seguintes implicações diretas:
 1. a produção e o uso de Informação é indissociável da complexidade humana e social;
 2. pensar e estudar a Informação como Sistema implica superar divisões ou separações convencionais ainda vigentes;
 3. os Sistemas Tecnológicos de Informação não detêm o exclusivo da condição sistémica, constituindo, apenas, uma parcela dentro da noção de Sistema acima exposta;
 4. a C.I. como um campo transdisciplinar ou fusionista da Arquivística, Biblioteconomia, Documentação, Organização e Métodos e Sistemas Tecnológicos da Informação.
- Um sistema de informação integral implica uma revalorização de noções que necessitam que sejam bem operacionalizadas (contexto, organicidade pessoal e/ou institucional ou organizacional e necessidade de procura/aquisição, de armazenamento, de recuperação de difusão, de reprodução e de transformação).

Um sistema de informação (ilustração 8) integral implica enfoque na organicidade definida como “a capacidade de toda e qualquer organização (baseada ou mediada por estrutura administrativa e funcional ou orgânico-funcional) agir em todos e diversos níveis para atingir, concretizar e rentabilizar objetivos centrais/genéricos e específicos ou ligados à natureza do "segmento" público-político, político-social e socioeconómico da Organização”. A figura seguinte apresenta este último pressuposto (Pinto and Silva 2005):



Ilustração 9 - Modelo SI-AP (Pinto e Silva, 2005³)

Para além disso, o paradigma em que nos posicionamos convoca outro pressuposto: um **sistema de informação integral ativa e permanente** traz ao pragmatismo da Gestão da Informação o capital simbólico da memória organizacional ou institucional e exige a adoção de uma operação metodológica inscrita no método quadripolar da CI proposta por Silva e Ribeiro (Silva and Ribeiro 2002).

É ainda importante considerar que:

- A Gestão da Informação envolve toda a Organização e os seus colaboradores, sendo a cultura organizacional o indicador do carácter único e particular de cada Organização, projetada no respetivo SI(integral)AP.
- A Gestão da Informação está cada vez mais relacionada com a Gestão da Qualidade, com o planeamento estratégico das organizações, com os processos organizacionais, sejam eles de gestão, de produção ou de implementação de tecnologias.

Esta conceção de modelo é composta por três módulos constitutivos: I – Investigação científica (teórico- técnica) que incide sobre uma organização e ocorrência do fenómeno infocomunicacional ou sobre temas/problemas da Ciência da Informação; II- Ajustamento ou adequação prática da investigação teórica ao desafio concreto da implementação do modelo; III- Implantação do modelo SI(integral)AP quer seja para a intervenção global num caso ou organização, quer seja para a intervenção na resolução de problemas específicos e IV – Investigação científica sobre o modelo implantado e monitoramento.

³ Adapt. de MCKEMMISH, Sue; WARD, Nigel - *Describing Records in Context : the Recordkeeping Metadata Schema (RKMS)*. [Em linha]. [Consult. Mar. 2005]. Disponível em [www:<url:http://www.archiefschool.nl/docs/rkmsdesc.pdf>](http://www.archiefschool.nl/docs/rkmsdesc.pdf). p. 14.

Trata-se de um modelo que visa a constituição de um sistema com memória, potenciador do acesso e com enfoque especial na organização. Envolve uma lógica contínua da gestão do ciclo de vida da informação e no equilíbrio dos vértices: organicidade, funcionalidade e memória.

Para uma melhor compreensão da aplicabilidade do método quadripolar apresentamos a seguinte tabela:

Método quadripolar	Descrição prática
Pólo epistemológico	Considera-se a elaboração de uma proposta de dissertação adequada ao campo de estudos em que nos situamos – a Gestão da Informação –, orientada por um novo paradigma – o científico-informacional - e centrada no fenómeno e processo infocomunicacional, estando conscientes de que a Gestão Documental têm sido uma área muito marcada pelas influências de áreas científicas ligadas à Gestão e à Tecnologia, bem como por uma Arquivística caracterizada por um já ultrapassado paradigma tecnicista e custodial centrado no documento.
Pólo teórico	Tendo como referente o paradigma científico-informacional e os conceitos que o mesmo implica, procuraremos isolar o fenómeno e processo infocomunicacional subjacente e decorrente da implementação de sistemas de Gestão Documental, não esquecendo que o mesmo é, por sua vez, indissociável da implementação de soluções tecnológicas de suporte e que toda a análise e trabalho a desenvolver usufruirá e contribuirá para a dinâmica construção do sistema de informação organizacional. Nesse sentido fomos conduzidos a colocar o enfoque do problema com que nos deparamos com a relevância da utilização de Sistemas de Gestão Documental e <i>Workflow</i> desenvolvido na U.Porto e para a U.Porto, assim como a validar o modelo de operacionalização utilizado considerando a especificidade da UO e a complexidade do fenómeno e processo infocomunicacional envolvidos.
Pólo técnico	<p>Sendo um trabalho prático com o objetivo de potenciar o uso de soluções informáticas já existentes e resolver o problema de desmaterialização de documentos, o enfoque neste pólo será inevitavelmente qualitativo, recorrendo neste caso, à metodologia investigação-ação.</p> <p>Inclui as seguintes tarefas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - levantamento de bibliografia; - recolha de regulamento e normas; - análise contexto organizacional; - entrevistas a utilizadores e observação participante da realização de tarefas que integram o módulo. <p>Serão utilizadas metodologias e ferramentas usadas para a captura, gestão, armazenamento, preservação e partilha de conteúdos e documentos relacionados com os processos organizacionais, nomeadamente o ECM. Deste modo, o ECM vai agir como um maior facilitador de uma gestão de conhecimento sustentável, ajudando a melhorar a colaboração interna e externa, a reduzir custos em operações de processamento de informação, dar valor</p>

	<p>acrescentado e diminuir erros no serviço, bem como melhorar a coerência e atualização do conteúdo. A instituição fica com a possibilidade de simplificar os processos de criação, gestão e distribuição de conteúdo, reduzindo simultaneamente os custos de criação, manutenção e produção de informação, utilizando de forma mais eficiente os recursos disponíveis. Deste modo, ao recuperar os conteúdos de forma mais rápida e simples, a sua capacidade de reação também aumenta, reduzindo assim o tempo necessário para encontrar determinada informação. E, tratando-se neste caso concreto de um sistema de informação, as componentes do ECM vão ao encontro do que é pretendido (Captura/Criação, Gestão, Preservação, Armazenamento, Difusão/Uso).</p>
Pólo morfológico	<p>Os resultados serão apresentados através de:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Criação de quadros de contexto com base na análise orgânico-funcional efetuada -Modelos de documentos (se necessário) -Especificação de requisitos de digitalização (individual e por lote) -Proposta de mapa de processos digitais e não digitais/híbridos -Diagramas e memórias descritivas dos processos -<i>Workflows</i> -Estrutura de classificação da informação e controlo de autoridade (validação e criação) -Proposta de uma estrutura base de permissões -Parametrização do <i>software</i> -Validação do Modelo

Tabela 3 - Aplicabilidade do método quadripolar

Para explicar a aplicação do projeto ao modelo SI-AP, apresentamos uma tabela:

Orientação teórica		Execução prática
Módulo I	Investigação científica (teórico-técnica) que incide sobre uma organização e o fenómeno e processo infocomunicacional ocorrido no seu interior e/ou na natural interação da Organização com o ambiente exterior;	<p>-Considerado o percurso teórico e institucional em Ciência da Informação (pólo epistemológico).</p> <p>-Metodologicamente utilizámos como referência o paradigma pós-custodial, dinâmico, informacional e científico (pólo teórico) e a Metodologia Quadripolar como sustentação teórica e prática do projeto</p>
Módulo II	Ajustamento ou adequação prática da investigação teórica (ensinada e aprendida no contexto da formação universitária, através de graduação e pós-graduações, e da formação técnico-profissional, contínua e do <i>e-learning</i>) ao desafio concreto da implementação do Modelo;	<p>O projeto consiste na realização num estudo do caso FLUP (pólo técnico) e num processo de análise e avaliação para sustentar a pertinência do projeto (pólo morfológico) na organização “Faculdade de Letras da Universidade do Porto” com enfoque no SIGARRA.</p> <p>A equipa é constituída pelos elementos do</p>

		Serviço de Gestão de Informação Ativa e Permanente, do Arquivo Central, Serviços de Informática e elementos de outros serviços e unidades destacados aquando do tratamento se seu sector.
Módulo III	Implantação do modelo SI(integral)AP;	Tarefas para a fase de implantação estão referenciadas no plano de trabalho na Introdução.
Módulo IV	Avaliação da aplicação do Modelo.	A avaliação será feita tendo em conta inquéritos e entrevistas realizadas aos utilizadores do sistema.

Tabela 4 - Aplicabilidade do modelo SI-AP

De uma forma geral, os passos indicados pelo enquadramento definido, complementam-se uns aos outros. Se por um lado, apresentam de forma muito sucinta o que deve ter um projeto de investigação, por outro mostram elementos fundamentais para a concretização e validação da cientificidade do mesmo.

2.2 Investigação – Ação

Tratando-se de um projeto com uma vertente aplicada e com o objetivo concreto de potenciar o uso de soluções informáticas já existentes e resolver o problema de desmaterialização de documentos, o enfoque no pólo técnico foi inevitavelmente qualitativo. Este tipo de metodologias desenvolvidas nas ciências sociais permitem aos investigadores estudar fenómenos sociais e culturais, ajudando a compreender as pessoas e contextos.

A metodologia qualitativa adotada foi a Investigação-Ação (IA) que visa resolver problemas práticos atuais e, ao mesmo tempo, expandir conhecimento científico, tendo como objetivo obter resultados em duas vertentes: na ação, para obter mudança na organização, e na investigação, no sentido de aumentar a compreensão por parte do investigador (Dick 2000), isto é, obter melhores resultados naquilo que se faz, e por outro lado facilitar o aperfeiçoamento das pessoas com que se trabalha.

Neste caso o investigador está preocupado em criar mudança organizacional e ao mesmo tempo em estudar o processo (na maioria dos métodos o investigador tem que estudar apenas os fenómenos e não pode alterá-los). Está orientado para a melhoria das práticas mediante a mudança e para a aprendizagem a partir das consequências dessas mudanças, envolvendo a participação de todos os implicados (Cohen e Manion 1994).

Apesar de alguns autores (Kurt Lewin, Kemmis, Elliot, Whitehead,...)

apresentarem modelos diferentes, todos apresentam unanimidade nas características principais: desenvolve-se de forma cíclica, facilita a capacidade de resposta e de rigor nos requisitos da investigação-ação, proporciona uma ampla participação geradora de envolvimento e responsabilidade e produz mudanças inesperadas que conduz a processos inovadores. A estratégia eficaz para que ocorram as mudanças necessárias é o envolvimento de todos os intervenientes, numa dinâmica ação-reflexão-ação. No caso concreto deste projeto, vai permitir que os destinatários assumam as responsabilidades de saber e decidir quais as mudanças que pretendem, ou seja, como querem gerir os seus documentos e com quem querem partilhá-los.

- Relativamente ao carácter cíclico que gera um processo materializado pela forma de uma espiral, há ainda a referir as fases que se desenvolvem de uma forma contínua: planificação (definição do problema, planeamento estratégico), ação (implementação do plano, estrutura ou configuração organizacional), observação (avaliação e autoavaliação) e reflexão (teorização e crítica sobre os resultados obtidos na planificação e ação). Para o caso concreto dos sistemas de informação podem ser especificadas fases mais concretas: planear, reunir dados, refletir, consolidar e intervir.
- O método IA não se confina a um só ciclo. Pretende operar nas mudanças tendo em vista alcançar melhorias de resultados e assim a sequência de fases repete-se ao longo do tempo porque há necessidade de explorar e analisar tendo em conta alguns reajustes. A reflexão deve ser sistemática devendo ocorrer durante todo o ciclo, pois é essencial para um planeamento e implementação eficaz, bem como para a própria reflexão final do que se sucedeu.
- As fases devem ser constantemente monitorizadas por uma variedade de mecanismos (Winter 1996). É esta observação rigorosa de situações e factos que permite efetuar modificações, reajustamentos, redefinições e mudanças de direção. Assim sendo, serão utilizadas algumas técnicas de recolha de dados.

Para a revisão de literatura foram utilizados alguns métodos de recolha de dados, nomeadamente a pesquisa documental envolvendo várias fontes especializadas (revistas científicas, bases de dados, dissertações) com recurso a expressões de pesquisa relativas à gestão da informação e suas especificidades. Durante esse levantamento analisaram-se os resumos para que fosse possível evidenciar a pertinência da leitura de documentos. Seguiu-se o preenchimento de fichas de leitura de modo a resumir as ideias chave, registar citações e comentários pessoais de acordo com o objetivo da dissertação, após o que procedeu-se à extração e compilação da informação relevante e

necessária (a ideia, o resumo, a metodologia usada, os resultados ou até mesmo partes textuais do documento, de acordo com a forma como era abordado o tema). As referências foram objeto de tratamento pelo *Endnote*.

Paralelamente realizou-se a recolha de toda a documentação necessária para cumprir o objetivo do projeto, bem como um registo de comentários pessoais contribuindo assim para uma melhor análise crítica.

Os mecanismos utilizados consistiram na entrevista e na observação participante. Para as tarefas de análise e mapeamento de processos foram feitas entrevistas aos próprios atores de forma a recolher informação mais precisa e de acordo com a realidade. Ao mesmo tempo, realizou-se uma observação participante acompanhada de um registo imediato para não omitir informação. Numa fase posterior, para análise do módulo em estudo, efetuaram-se as entrevistas aos utilizadores do referido módulo na FEUP.

Em síntese, no contacto com a realidade foram percorridas as seguintes fases:

- Recolha bibliográfica em fontes diversificadas;
- Revisão e análise da bibliografia selecionada sobre o tema (teses, dissertações e artigos científicos, etc.);
- Análise de casos similares e análise do caso de implementação – Reitoria da U.Porto (análise orgânico-funcional, observação retrospectiva, prospetiva e participante);
- Observação direta e participante do funcionamento da organização (ex.: acompanhamento das rotinas, realização de questionários e entrevistas aos colaboradores, mapeamento dos processos organizacionais, identificação de modelos de documentos, etc.);
- Análise dos guias e manuais dos Módulos do SIGARRA, análise da sua utilização e identificação de módulos não utilizados;
- Validação e implementação dos módulos considerados prioritários;
- Análise do MGC, segundo a perspetiva do utilizador
- Identificação de Melhorias e Modelo Síntese.

3. O caso FLUP

A Faculdade de Letras da Universidade do Porto (FLUP) é uma das unidades orgânicas da Universidade do Porto (U.Porto).

A U.Porto, por sua vez, é uma fundação pública de direito privado, que goza de autonomia estatutária, pedagógica, científica, cultural, administrativa, financeira, patrimonial e disciplinar (DR 2009, 2ª série, 14 de Maio). É uma instituição de ensino e investigação científica de Portugal, constituída por 15 escolas (14 faculdades e uma *Business School*) e 69 *unidades de investigação*, distribuídas por três pólos universitários localizados na cidade do Porto. Com origens no século XVIII, tem cerca de 31.000 estudantes, 2.300 professores e investigadores e 1.700 funcionários não docentes. Oferece um variado leque de cursos a nível superior, correspondente às grandes áreas do conhecimento.

O projeto em análise foi desenvolvido na FLUP visto esta já ter sido objeto de um estudo de diagnóstico, no âmbito do projeto intitulado “SI@P-FLUP (2005-2007)”, e pelo entusiasmo de dar resposta à necessidade de mudança sentida e exigida pelos seus órgãos diretivos, em termos de eficiência e eficácia do funcionamento organizacional e da gestão do sistema de informação que a instituição produz, acumula, usa e dissemina.

3.1 Apresentação da Faculdade de Letras da Universidade do Porto

A FLUP constitui a unidade orgânica de ensino e investigação com autogoverno em estudo nesta dissertação. Está dotada de autonomia estatutária, científica, pedagógica, administrativa e financeira, e vocacionada para o ensino, investigação e criação cultural na área das Ciências Sociais e Humanas, da Filosofia, das Línguas e das Humanidades em geral (DR 2009, 2ª série, 20 de Novembro).

Tem uma média de 3000 alunos e oferece cerca de 60 de cursos (1º, 2º e 3º grau), alguns deles partilhados com unidades da U.Porto ou outras entidades, com o objetivo de produzir conhecimento científico e prover à aquisição de competências para futura inserção no mundo de trabalho e atividades empreendedoras.

O seu corpo docente é maioritariamente doutorado, e a investigação está enquadrada em várias unidades de investigação sendo financiada, entre outras, pela Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT).

Em termos de cooperação, tem diversos protocolos com universidades

estrangeiras prestigiadas o que permite manifesto intercâmbio de estudantes e docentes.

Possui uma Biblioteca com cerca de 300.000 volumes, bases de dados internacionais especializadas e uma biblioteca digital, onde estão disponíveis em texto integral as publicações da FLUP.

3.2 Análise orgânico – funcional

Para compreender melhor a sua estrutura e competências, elaborámos uma análise orgânico-funcional, onde podemos visualizar a estrutura orgânica da U.Porto e da FLUP, bem como analisar as atividades inerentes a cada função.

Através do organigrama da U.Porto⁴ ([Anexo 1](#)) conseguimos situar a unidade orgânica alvo do projeto verificando que se encontra ao nível das unidades orgânicas de ensino e investigação. Com o organigrama da FLUP⁵ ([Anexo 2](#)) podemos perceber a sua estrutura organizacional e dinâmica de atuação.

A FLUP está dividida essencialmente em quatro grandes áreas: os *Órgãos de Gestão*, os *Serviços*, os *Departamentos* e as *Unidades de Investigação*. No caso dos serviços, que servem essencialmente para apoiar de uma forma organizada as atividades desenvolvidas na FLUP, foi possível verificar, através da observação participante, que existe uma organização interna (mais direcionada e específica) que ainda não está refletida nos estatutos (DR 2009, 2ª série, 20 de Novembro) nem no “Regulamento orgânico e quadro de pessoal não docente da Faculdade de Letras da Universidade do Porto”. No caso específico do “Serviço de Apoio ao Estudante com Deficiência da UP” há que mencionar que, apesar de estar sediado na FLUP, trata-se de um serviço que presta apoio a toda a comunidade U.Porto.

Baseados nesta análise orgânica, elaboramos uma análise funcional, para cada uma das instituições ([Anexo 3](#) e [Anexo 4](#)), representada num quadro de competências que tem informação sobre a missão, os objetivos e as competências.

⁴ Elaborado com base em: DR 2009, 2ª série, 14 de Maio e Universidade do Porto 2012.

⁵ Elaborado com base nos DR 2009, 2ª série, 20 de Novembro, Regulamento Interno e Faculdade de Letras da Universidade do Porto 2012.

4. O SIGARRA: Sistema de Informação para Gestão Agregada dos Recursos e dos Registos Académicos

4.1 Apresentação do SIGARRA

O Sistema de Informação para Gestão Agregada dos Recursos e dos Registos Académicos (SIGARRA) é o “sistema de informação” da U.Porto utilizado por todas as suas unidades orgânicas e organismos. Trata-se de um sistema integrado desenvolvido em conjunto pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto (FEUP) e a Reitoria - Universidade Digital, mas que atualmente conta com a Faculdade de Ciências da Universidade do Porto (FCUP) para desenvolvimento e manutenção.

O SIGARRA tem vindo a afirmar-se como o principal suporte às atividades da U.Porto, nas suas diferentes vertentes, procurando, também, responder cada vez mais às necessidades de informação, nomeadamente através da facilidade no acesso a todo o tipo de informação relevante para a instituição (seja ao nível pedagógico, científico, técnico ou administrativo) e dinamizar a relação com o exterior.

As principais características desta plataforma desenvolvida internamente pela U.Porto são a integração da informação, a *interface web*, a modularidade e a configurabilidade.

Sem esquecer a informação ainda produzida, recebida e que circula em suporte papel, é cada vez mais o SIGARRA que concentra e suporta os registos dos processos relativos a estudantes, docentes, investigadores, funcionários não docentes e, ainda, utilizadores externos à instituição, bem como informação completa sobre registos académicos dos estudantes, planos de estudo dos cursos, horários e disponibilidade de salas, localização de pessoas, autores de publicações, projetos em curso, etc.

Constitui uma plataforma transversal a todos os utilizadores que pretende aumentar a eficácia e eficiência das atividades da instituição (administração e gestão/ ensino/ investigação e desenvolvimento/ extensão universitária), bem como ser um meio preferencial para os utilizadores externos acederem à informação (SIGARRA 2012). As principais funcionalidades vão assim, desde a informação sobre os cursos lecionados e os registos de alunos, até à gestão de recursos humanos e de instalações, passando pelo registo da atividade científica e por diversos mecanismos de comunicação.

Sendo a plataforma base para a gestão de informação na U.Porto, está em

comunicação com outras aplicações e sistemas existentes na universidade (exemplos: sistemas de gestão financeira, sistemas de controlo de assiduidade, sistemas de controlo de acesso a instalações, sistemas de gestão de bibliotecas, sistemas de gestão de aprendizagem, repositório institucional da Universidade, sistema DeGóis - FCT, plataforma de interoperabilidade da Administração Pública, entre outros), e sendo a U.Porto uma organização em constante mudança e evolução, procura constantemente otimizar as suas funcionalidades e assegurar a sua sustentabilidade, “permitindo a manutenção e a adaptação dos seus módulos e o desenvolvimento de novas componentes, de forma a responder à dinâmica organizacional, às alterações legislativas e regulamentares, e a manter um diferencial de inovação relativamente a outros sistemas, que permitam à U.Porto manter sua liderança nesta área” (SIGARRA 2012).

O SIGARRA é, sem dúvida, uma mais-valia da U.Porto, na medida em que é a única universidade do país a dispor de um sistema integrado, que suporta as diferentes vertentes da atividade da instituição, sendo utilizado por todas as suas [unidades orgânicas](#)⁶, sendo afirmado na sua apresentação que “mesmo ao nível europeu não temos conhecimento de outras instituições de ensino superior, comparáveis à U.Porto em dimensão e características organizacionais, que disponham de um sistema de informação tão abrangente e poderoso” (SIGARRA 2012).

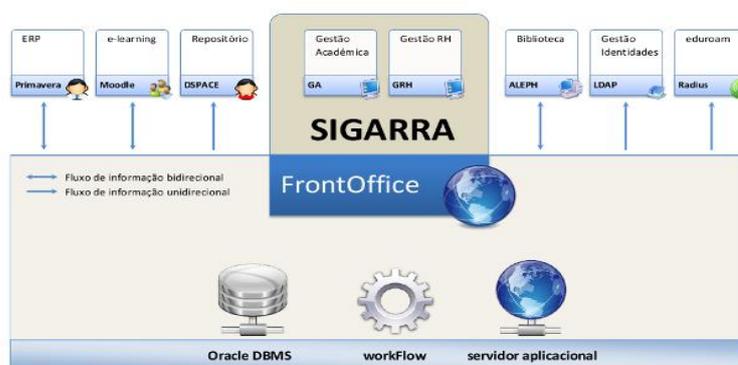


Ilustração 10 - Arquitetura do SIGARRA (SIGARRA 2012)

No que respeita à arquitetura, e de acordo com a figura acima, podemos verificar que o SIGARRA é constituído por três componentes essenciais: o “sistema de informação” na Web (SI), as aplicações de gestão académica (GA) e as aplicações de recursos humanos (GRH).

A informação é armazenada num servidor de bases de dados relacional (Oracle) e

⁶ Consultar https://sigarra.up.pt/up/pt/web_base.gera_pagina?p_pagina=2444

recorre à tecnologia da Web no que diz respeito à *interface com o utilizador*. Este sistema contém uma componente de dados não estruturados (páginas com responsabilidade dos próprios) ou páginas complementares (à responsabilidade de cada produtor de informação – ex.: página de curso, unidades curriculares, entre outros) onde existe informação oficial que tem que ser mantida, mas passível de ser completada. A coerência do sistema de informação tem portanto duas vertentes: a consolidação dos dados estruturados numa base de dados relacional e o acesso à informação por navegadores *Web* comuns do lado dos clientes, com recurso a um servidor de HTTP (*Web Server*) que também serve as páginas HTML correspondentes à componente de informação não estruturada.

Com base na arquitetura, e de acordo com as principais componentes referidas anteriormente, apresentamos de seguida uma figura contendo os principais módulos do SIGARRA, estruturados de acordo com as principais áreas e processos. Cada uma das componentes é constituída por um número significativo de módulos, que se interrelacionam e compõem o SIGARRA.

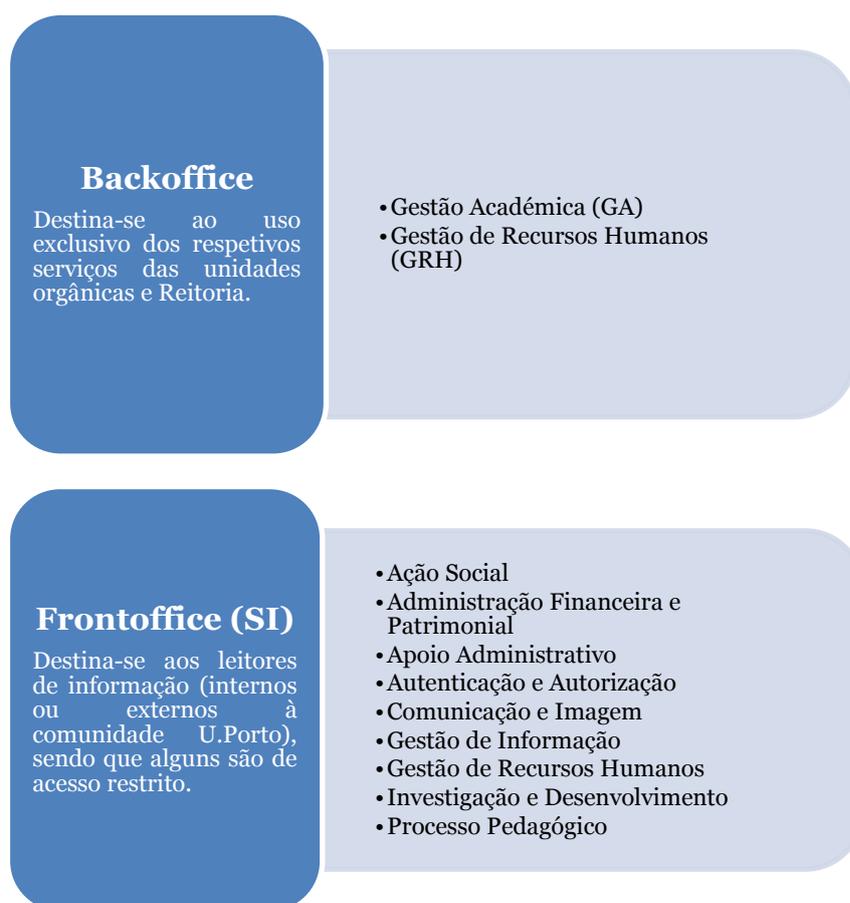


Ilustração 11 - Módulos do SIGARRA

4.2 A importância dos Módulos transversais

Tendo este projeto como objetivo principal a adequação do SIGARRA à estratégia definida para a FLUP e, assim, dar resposta às necessidades mais urgentes definidas pela Direção da instituição, constatou-se que era urgente implementar um módulo que pudesse facilitar grande parte da tramitação informacional interna, reduzir tempos de resposta e aumentar a rapidez de acesso à informação, bem como garantir a qualidade e pertinência desta, entre outros benefícios possíveis.

O *Módulo de Gestão de Correspondência (MGC)*, inserido no *Frontoffice – Gestão de Informação*, constituiu, assim, o módulo em foco neste projeto. No entanto, e para a análise exigida, não podemos esquecer uma das características do SIGARRA: a função integradora. A este requisito tivemos que associar o facto de que o próprio módulo, dada a transversalidade do processo que lhe está subjacente, exige múltiplas relações de duplo sentido com outros módulos do SIGARRA, a par da interoperação que dele se requer com sistemas aplicativos como é o caso do ERP (*software* de suporte aos Serviços Financeiros e do Património).

Confrontamo-nos, assim, com a necessidade de um vasto e detalhado trabalho sustentado numa visão holística e sistémica da organização, dos seus processos, da arquitetura da informação definida e da tecnologia que a suportava.

Como podemos ver na figura abaixo é a própria área designada como Gestão de Informação que coloca a par do MGC um dos módulos mais importantes para o seu funcionamento - o *Módulo das Instituições Externas (MIE)* – que, constituiu de facto o nosso ponto de partida.

O *Módulo das Instituições Externas* tem uma função estruturante para o funcionamento de vários módulos. Direciona-se à gestão de todas as entidades externas, sendo fundamental para assegurar o fluxo infocomunicacional destas com a FLUP e da FLUP com o exterior.

Frontoffice (SI)	Módulos
Administração Financeira e Patrimonial	Deslocações Pedido de Autorização de Despesa (PAD) Gestão de Encomendas
Apoio Administrativo	Módulo de Reserva de Recursos
Gestão de Informação	Instituições Externas Gestão de Correspondência
Investigação e Desenvolvimento	Projetos I&D

Tabela 5 - Módulos frontoffice analisados/utilizados

Assim, depois de analisada a estrutura da FLUP, do próprio SIGARRA e estando

identificados os módulos que integram, direta ou indiretamente, os módulos transversais ao Módulo de Gestão de Correspondência, efetuou-se um levantamento envolvendo a identificação de informação incompleta, omissa, desatualizada ou duplicada, seguindo-se a recolha e análise da informação requerida para a nova parametrização ou para a correção dos problemas identificados e que, sem essa análise prévia, poderiam colocar em risco o sucesso da implementação do MGC.

No MIE a gestão da informação relativa às instituições é feita através de registos tipificados (fictício, efetivo, inválido) com a identificação dos respetivos estados (ativo, inativo, pendente), garantindo-se as relações institucionais entre a UO da U.Porto (FLUP) e as instituições externas, identificando as principais áreas de interesse ou de colaboração específicas que lhes dizem respeito, bem como efetuar a manutenção de utilizadores associados às respetivas entidades e às referidas áreas de interesse, permitindo, com estas relações, associar as entidades registadas a outros módulos do SIGARRA. A título de exemplo, refira-se que as áreas de interesse criadas permitem o acesso do utilizador externo a um contexto específico do SIGARRA (ex.: Bolsa de Emprego), ficando o utilizador restrito às funcionalidades disponibilizadas pelos módulos das áreas de interesse. Tudo isto permite não só recuperar informação, mas principalmente fazer endereçamento de informação e sustentar o processo de comunicação externa.

Interagindo este módulo com muitos outros (*Gestão de Correspondência, Gestão de Projetos I&D, Gestão de CV, Gestão de Projetos/Dissertações/Teses, Gestão de Publicações, Gestão da Bolsa de Emprego, e Gestão de Trouble Tickets*), e tendo sido detetadas inconsistências e problemas relacionados com a qualidade da informação registada, foi necessário validar conteúdos, desenvolver tipologias e efetuar parametrizações, de modo a que todos os módulos pudessem usufruir das muitas funcionalidades existentes, agilizando os processos em que eram intervenientes, sendo o MGC o que mais dependia da análise e do trabalho a realizar.

Apresentam-se de seguida as etapas percorridas:

1. **Exportação e filtragem** - Começou-se por exportar todas as entidades registadas até à data (28/10/2011) para um ficheiro Excel, separando depois as entidades nacionais (igual a Portugal) das internacionais (diferente de Portugal) em ficheiros diferentes.
2. **Análise comparativa** - Tendo conhecimento que existiriam registos de instituições no ERP (gerido pelos Serviços Financeiros e do Património) e no *Módulo de Gestão de Recursos Humanos* (gerido pelo Serviço de Gestão de

Recursos Humanos), tornou-se necessário perceber se existiria duplicação de informação ou informação que pudesse ser reutilizada, caso existissem campos iguais, quando comparados com o MIE. Finda a análise comparativa ([Anexo 5](#)), verificámos que *País* e *Nome* eram os únicos campos comuns aos três, e que o ERP era o que mais se assemelhava ao MIE, uma vez que também considera a informação básica de uma entidade (endereço e contacto).

3. Análise, validação e atualização da informação (entidades nacionais)

- Para poder despistar informação repetida, começámos por ordenar por *NIF*, *Nome* e *Morada*. Procedeu-se à análise individual das entidades *Inativas/Inválidas/ Testes/ Entidades* associadas ao *Gabinete de Eventos, Comunicação e Imagem* que facilmente poderiam ser consideradas para eliminação, partindo depois para a separação entre *duplicadas, ativas e pendentes*. Antes de iniciar a validação da informação propriamente dita, determinou-se para as entidades duplicadas qual o registo a manter: optámos por classificar – temporariamente – como “*Usar*” as entidades com mais registos/ligações, a primeira a ser criada, ou aquela que estivesse criada no ERP, classificando todas as outras como “*Não usar*”. Em casos específicos, determinou-se que alguns registos “*Não usar*” só poderão ser eliminados assim que a informação neles contida for transferida para o registo “*Usar*”. Finda esta operação procedeu-se à validação e uniformização da informação de diversos campos (*Nome, Sigla, URL, NIF, Tipologia, País, Morada, Cidade, Código-postal, Telefone, Fax, Contacto, CAE,*) tendo determinados campos sido objeto de atenção específica:

- **Sigla** – as siglas das Câmaras Municipais foram atualizadas de acordo com a “*Codificação dos nomes dos municípios e freguesias*” (IAN/TT 2006) e as das empresas através da meta-informação do INE (INE 2012).
- **URL** – através de pesquisas no Google (Google 2012).
- **Nome** – optou-se por colocar sempre a extensão completa do nome e em caso de conter a denominação social, a forma do nome foi uniformizada como exemplo que se segue: A. BRITO - Indústria Portuguesa de Engrenagens, Lda. Para esta tarefa recorremos ao auxílio de vários sites (Portal da empresa 2012; Informa DB 2012; Infoempresas 2012).
- **Morada** – as moradas dos municípios foram pesquisadas em site próprio (ANMP 2012) e no Google (Google 2012) e caso o campo não estivesse preenchido no módulo, o critério de pesquisa foi a sede.

- **NIF** – o que era comum na listagem ERP foi aproveitado, tudo o resto foi pesquisado em *sites* próprios (Portugalia 2012; INE 2012).
- **CAE** – Constatado que a *Tabela CAE* incorporada no módulo estava desatualizada (versão 2.1), procedeu-se à conversão dos códigos CAE para a nova versão Rev.3 ([Anexo 6](#)). Para os registos que não tinham CAE atribuído ou que tinham o código incorreto, foi possível consultar os códigos sites (SICAE 2012; INE 2012).
- **Tipologias** – Analisadas as *tipologias de instituições* e verificando-se que eram demasiado genéricas, face às necessidades de recuperação da informação em vários módulos e análises estatísticas, fizemos um levantamento sistemático de Tipologias que integraram uma proposta de Tabela posteriormente validada pelos utilizadores ([Anexo 7](#)). Seguiu-se a respetiva parametrização e a atualização do campo *Tipologia* em todas as entidades.

Após validação de toda esta informação, foram analisados os campos mais específicos do módulo, como por exemplo, o *Tipo de registo*, bem como se continha *Área de interesse* ou *Dependências* (projetos/entidade financiadora). Neste âmbito, foi imprescindível a exportação da *Listagem de Entidades com ligações aos Módulo de Gestão de CV e Módulo de Gestão de Publicações*, solicitada à Reitoria da U.Porto, dada a centralização de permissões para o fazer. Foi assim possível *cruzar as entidades*, até então sem qualquer dependência, de modo a perceber quais as que, efetivamente, não tinham quaisquer ligações, obtendo-se a seguinte distribuição:

Estado	Interligação
Ativas	BE
	Financiadora
	Projetos
	Lista de projetos
Duplicados	CV
	Publicações
	Lista de projetos
Pendentes	CV
	Publicações
	Pendentes
	Financiadora
	Projetos
	CV

Tabela 6 - Separação de entidades

Com esta tabela foi possível perceber a importância das seguintes alterações: que as entidades pendentes e com ligações passassem para o estado ativo; que as pendentes

sem ligações/dependências fossem eliminadas e que os registos duplicados fossem eliminados com base na análise já efetuada.

Na verificação de todos conteúdos contou-se com a contribuição dos colaboradores que lidam diariamente com os registos, nomeadamente dos serviços: *Gabinete de Eventos, Comunicação e Imagem* e *Serviços de Gestão de Projetos e Cooperação*, e, naturalmente, o colaborador designado como GI da FLUP.

Constatou-se, ainda, que o volume de informação registada de forma incompleta ou desatualizada, deveu-se, em grande parte, ao facto de na fase inicial de funcionamento do módulo a estrutura de permissões permitir a criação de registos por diferentes atores e no contexto de diferentes processos (ex.: docente, investigador, colaborador não docente, etc.).

A partir do momento em que se iniciou a análise, os acessos foram restringidos a funcionários cuja função exigia a criação de registos: um funcionário do *Gabinete de Eventos, Comunicação e Imagem*, dois dos *Serviços de Gestão de Projetos e Cooperação* e três do *Secretariado*. No entanto, a proposta apresentada foi no sentido de que esta era uma situação transitória e que, para garantir a qualidade da informação, seria necessário definir uma nova abordagem que, sem gerar bloqueios permitisse a descentralização da criação de registos, mas com a gestão centralizada do processo de validação dos mesmos, bem como, definir boas práticas para o registo e condições de validação (ex: redefinir obrigatoriedade dos campos a preencher, como seria o caso da área de interesse ou uma ligação).

Este processo incidiu nas entidades nacionais podendo, quando possível, ser expandido às entidades internacionais. Para evitar constrangimentos no normal funcionamento da instituição e estando prevista a instalação de uma atualização completa do SIGARRA⁷, optou-se pela estruturação de toda a informação em Excel tendo ficado disponível para exportação logo que as condições de funcionamento o permitissem, requerendo apenas a validação dos registos gerados com data posterior à data de extração da listagem de controlo.

Em síntese, com esta breve exposição é possível verificar que, dada a complexidade e quantidade de informação inserida mas não validada, esta foi uma tarefa que exigiu muito tempo, domínio das fontes de informação, capacidade de análise e de adequação da estrutura de dados às necessidades dos potenciais utilizadores, a par do conhecimento dos módulos do SIGARRA e dos processos e

⁷ Que viria a ocorrer apenas em Outubro de 2012.

estrutura informacional que suportavam, envolvendo conhecimentos quer ao nível da organização e representação da informação quer no âmbito do comportamento informacional dos utilizadores (produtores e consumidores de informação).

Neste contexto, somos confrontados com o *Módulo de Projetos I&D* (MPI&D). Este módulo surge como uma necessidade prioritária da U.Porto e, no âmbito deste projeto, é assumido como a possibilidade de testar e colocar em prática parte da informação estruturada ao nível do MIE, ampliando-a com os resultados da análise da informação específica do MPI&D, quer a já criada e a avaliar, quer a nova, a criar sob a orientação dos critérios definidos aquando da análise do MIE.

O MPI&D permite gerir e divulgar os projetos de investigação, em diferentes estádios (em curso/concluídos/encerrados...); obter a informação mais relevante sobre o projeto (membros participantes, instituição financiadora, resumo, orçamento, etc); obter indicadores estatísticos relevantes para a gestão, entre outras possibilidades. É um módulo que exige a prévia instalação do *Módulo de Gestão de Recursos Humanos* (GRH).

Para o projeto a oportunidade surge com a prioridade dada pela U.Porto à avaliação e reestruturação do MPI&D (e Contratos), o qual já não respondia às atuais necessidades, tendo sido criada uma Comissão de Acompanhamento para o efeito. Com a participação no grupo de trabalho, foi possível potenciar o conhecimento e o trabalho produzido ao nível da FLUP no âmbito deste projeto, permitindo, ainda, a criação de um elo de ligação entre a Comissão e os órgãos e serviços da FLUP envolvidos nesta temática. Foram diversas as tarefas desenvolvidas sendo de salientar o mapeamento, tomando como referência a UO FLUP, seguindo-se a análise e estruturação final da informação em tabelas específicas e a utilizar uniformemente pela U.Porto, contando aqui com o contributo de outras UO's. A informação em causa era relativa a:

- Domínios Científicos FOS ([Anexo 8](#));
- Ações ([Anexo 9](#));
- Tipos e subtipos de protocolos ([Anexo 10](#))
- Papéis das instituições ([Anexo 11](#));
- Âmbitos e tipos de projetos ([Anexo 12](#));
- Tipos de serviços ([Anexo 13](#));

- Estados ([Anexo 14](#)).

Organizada e estruturada a informação base para a parametrização do Módulo (objeto de uma total reformulação ao nível do software), prepararam-se as melhorias e validaram-se as migrações a efetuar, no caso as da UO FLUP, de acordo com o documento com as *Especificações de Requisitos* cuja base foi desenvolvida no âmbito deste projeto ([Anexo 15](#)).

Para além dos módulos acima referidos, foi ainda analisado e parametrizado um módulo suplementar, o *Módulo de Reserva de Recursos*, que permitiu consolidar o conhecimento sobre o SIGARRA e, especificamente, na sua interação com o ERP. Dado não se relacionar diretamente com o MGC, optamos por apresentar a síntese elaborada como Anexo ([Anexo 16](#)).

5. O Módulo de Gestão de Correspondência

5.1 Apresentação

O Módulo de Gestão de Correspondência (MGC) é, de facto, o que despoleta este projeto.

É um módulo que visa controlar uma função de suporte básica para as organizações. A designação que apresenta fica aquém do que se pode efetivamente fazer com o Módulo aproximando-se do que na Revisão da Literatura identificamos com um EDMS já com funções de ERMS, permitindo o registo e controlo de documentos recebidos, expedidos e internos, e “desmaterializar [via digitalização ou “incorporação” de documentos nado-digitais] o processo de gestão de correspondência (física ou digital) de uma instituição, procurando assegurar em particular (SIGARRA 2012):

- A integração de diferentes meios de criação/receção de documentos;
- O controlo da produção e da circulação de informação;
- O controlo da classificação, descrição e criação de pontos de acesso à informação;
- A melhoria do acesso, da partilha e da recuperação de informação;
- A garantia de preservação a longo prazo de informação pertinente;
- A redução de custos e de espaços de arquivo físico.

As suas principais vantagens são a integração com os restantes módulos do SIGARRA, a agilização do processo de comunicação da U.Porto (UOs, Reitoria e outros serviços), bem como a garantia de que se estão a criar as bases para garantir a preservação e o acesso continuado à informação no longo termo⁸.

Das funcionalidades apresentadas destacam-se as seguintes:

- Geração automática de código unívoco (sequencial);
- Anexação de objetos digitais (simples e compostos);
- Incorporação de meta-informação associada aos registos e aos objetos

⁸ O Módulo em referência foi desenvolvido no âmbito de um Grupo de Trabalho criado pela Universidade Digital na Reitoria da Universidade do Porto e no qual participou a coorientadora deste projeto.

digitais (datas, resumo, entidades, assuntos, tipologias informacionais,...);

- Possibilidade de classificação dos registos em mais do que uma pasta/assunto, sem duplicação do objeto digital;
- Atribuição de múltiplos termos de indexação (palavras-chave) aos registos;
- Pesquisa por qualquer campo do registo/objeto digital;
- Visualização da tramitação integral do registo (intervenientes, datas, tarefas, estado,...);
- Integração com listas de entidades (Entidades Externas, Pessoal Docente e não Docente, Estudantes, Antigos Estudantes,...);
- Visualização dos processos em árvore, representados de acordo com a estrutura organizacional;
- Visualização dos registos, organizados de acordo com o seu estado (“Em espera”, “Por tratar”,...);
- Integração do registo de email pelo módulo (receção/envio).

Quanto à instalação, este é um módulo transversal, que por isso requer a instalação de outros módulos: *Base*, *Mail Dinâmico (Framework)*, *GESSI (Framework)*, *Gestão Documental (Componentes)*, *Geral (Framework)* e *Instituições Externas*. Nesse âmbito requer ainda que sejam seguidos determinados passos, que de uma forma geral coincidem com a abordagem metodológica por nós aplicada neste projeto (exceto definição de acessos e formação):

- Análise orgânica e funcional
- Mapeamento de processos
- Definição do circuito da informação
- Definição de pastas/processos
- Definição de séries, tipos de documentos e lista de termos
- Definição de acessos a processos
- Definição de acessos a email

- Formação

O MGC começou por ser implementado com um projeto-piloto na FEUP e a Divisão de Recursos Humanos foi o primeiro serviço a ter contacto com o módulo (já com incorporação de email). Posteriormente foi implementado na Reitoria após o que surgiu a necessidade de avaliar a implementação, coincidindo com o início deste projeto e a disponibilidade de outras UO's procederem à sua implementação, entre as quais a FLUP.

Nos dois casos de implementação encontramos modelos distintos.

Na Reitoria da U.Porto o Módulo é utilizado por todos os serviços e do seguinte modo:

- Correspondência em suporte papel – centralização no registo de entrada (Serviço de Expediente) e descentralização no registo de saída (serviços/unidades);
- Correspondência em suporte digital (email) - descentralização no registo de entrada e saída.

Conforme os fluxos apresentados no [anexo 17](#), podemos verificar que o registo da entrada em papel é realizado por um serviço central que faz a triagem, abertura, digitalização e registo dos campos mais importantes. Posteriormente, faz o encaminhamento ao destinatário que se encarrega de preencher os restantes campos, tratar a informação e concluir a tramitação. No caso da documentação em suporte digital, o registo de entrada e todos os passos seguintes são realizados pelo serviço ou unidade. No caso do registo de saída, quer seja em suporte papel ou digital, é o serviço ou unidade que trata de toda a tramitação, sendo que o serviço central de expediente apenas interfere no caso de existir informação em suporte papel para expedir para o exterior.

A FEUP optou pelo faseamento da implementação envolvendo serviços específicos: [Divisão de Recursos Humanos \(DRH\)](#), [Serviços Económico-Financeiros \(SEF\)](#) - [Divisão de Contabilidade e Orçamento](#) e [Divisão de Prestação de Contas de Projetos, Centro de Informática Correia de Araújo \(CICA\)](#), [Diretor e Secretariado da Direção e dos Gabinetes \(Anexo 18\)](#). Em termos de fluxo, quer seja registo de entrada ou saída, em suporte papel ou digital, a tramitação de todo o processo não é central e é realizada ao nível do serviço. Há, no entanto, a considerar, a centralização do registo de entrada da informação em suporte papel na Divisão de Recursos Humanos (sem

classificação, pois essa função cabe à unidade recetora) e CICA (centralizado apenas ao nível do serviço e não da unidade orgânica), bem como o não registo da informação expedida via CTT. De um modo geral, os serviços utilizam o módulo da seguinte forma:

- DRH - interage com o SEF e com o Diretor, têm o email incorporado (recebe, envia e regista) para três unidades e já tratam todos os processos individuais no módulo.
- SEF - a Divisão de Contabilidade e Orçamento interage apenas com a DRH e a Divisão de Prestação de Contas de Projetos com a DRH e a Divisão de Contabilidade e Orçamento. A Divisão de Prestação de Contas de Projetos desde a implementação do módulo tinha o email incorporado, no entanto, devido ao aperfeiçoamento que o módulo ainda exigia a este nível, optaram pela suspensão desta funcionalidade em Janeiro de 2012, estando a fazer atualmente apenas registos (incluindo registos de emails como correspondência e apenas caso se trate de assuntos importantes).
- CICA - não interage com nenhum serviço e tem o email incorporado, sendo que esse tratamento está a cargo do seu secretariado, que para além de receber e reencaminhar emails através do módulo, também cria esporadicamente tarefas aos quais só o diretor do CICA e coordenadores das unidades respondem. Geralmente e nos últimos tempos, a comunicação é realizada apenas entre o secretariado e o diretor.

De destacar o facto de este módulo estar a ser utilizado de formas e com finalidades diferentes.

5.2 Análise, mapeamento e modelação de processos organizacionais

Para cumprir o objetivo fixado focaram-se os dois circuitos de informação essenciais à implementação do MGC: a receção e a expedição de documentação. Estes circuitos foram a base para a análise dos processos de cada um dos serviços da FLUP, tornando-se assim importantes para a perceção da realidade nesta instituição e da potencialidade ao nível da “Gestão Documental”.

No que respeita ao fluxo da documentação a FLUP considerada a entrada, a saída e circulação interna de documentos, que se realizam através do chamado “Correio

Interno” (considerando a documentação que circula entre serviços, de/para a Reitoria e Edifício do Curso de Jornalismo e Ciências da Comunicação), correio CTT, fax e email.

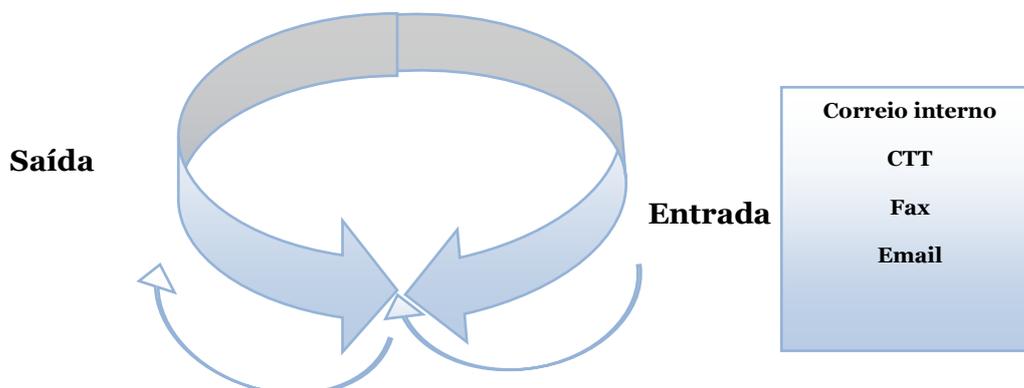


Ilustração 12 - Tipos de movimento de documentação

De modo a perceber o fluxo de trabalho e o procedimento utilizado na receção e expedição de documentação foram criadas memórias descritivas, que pela especificidade do tema e pela quantidade de documentos, serão apresentadas num documento separadamente ao qual designamos “Ficha de memórias descritivas”. Apesar disso, apresentamos uma tabela com a identificação dos serviços alvo de análise para a elaboração de memórias descritivas, e para que seja perceptível a complexidade que está envolvida nestes processos, apresentamos o mapeamento efetuado para o circuito de informação, que inclui a receção, expedição e registo de documentação , bem como o sumário da Ficha ([Anexo 19](#)).

Processo levantado	Serviços analisados	
Registo de documentação	Circuito de informação	
Receção de documentação	Órgãos de Gestão	Conselho de Representantes
Expedição de documentação		Diretora/Conselho Executivo Conselho Científico Conselho Pedagógico
	Secretariado	
	Direção de Serviços Administrativos e Financeiros	Serviço de Gestão Académica - Pré-Graduação - Pós-Graduação - Formação Contínua

Processo levantado	Serviços analisados	
		Serviços Financeiros e do Património - Contabilidade - Economato/Património - Tesouraria
		Serviço de Gestão de Recursos Humanos
		Serviço de Gestão de Projetos e Cooperação
	Gabinete de Assessoria Jurídica	
	Gabinete de Eventos, Comunicação e Imagem	
	Gabinete de Logística	
	Gabinete de Manutenção e Apoio Técnico	
	Unidade de Apoio à Prestação de Serviços	
	Direção de Serviços de Documentação e Sistemas de Informação	Biblioteca Central Serviços de Informática
	Departamentos	Ciências e Técnicas do Património Estudos Anglo-Americanos Estudos Germanísticos Estudos Portugueses e Estudos Românicos Filosofia Geografia História e de Estudos Políticos e Internacionais Jornalismo e Ciências da Comunicação Sociologia

Tabela 7 - Identificação de memórias descritivas elaboradas

5.3 Os fluxos de trabalho

Com base nas *memórias descritivas* dos processos referidos no ponto supra é possível perceber a dinâmica de trabalho de cada serviço e as suas diferenças.

Relativamente ao registo da documentação recebida e enviada podemos concluir que existem várias formas:

Registo da documentação		
Tipo de movimento	Descrição	Serviço responsável
Recebida	Folha excel (documentação recebida via CTT)	GMAT
	Livro de protocolo (apenas para vales de correio recebidos via CTT)	GMAT
	Aplicação Moura (todos os documentos recebidos via CTT, e-mails/faxes importantes para registo e requerimentos dos Serviços de gestão Académica)	Secretariado
	Bases de dados própria (Microsoft Office Access)	DCTP
Enviada	Ofícios registados através de numeradores localizados estrategicamente no Secretariado, Serviço de Gestão de Projetos e Cooperação – Internacional e Serviço de Gestão Académica – Formação Contínua.	Todos os serviços que enviem ofícios assinados pela Diretora
	Listagem mensal dos CTT que contém a quantidade de documentação expedida via CTT, com discriminação do serviço produtor.	GMAT
	Bases de dados própria (Microsoft Office Access)	DCTP

Tabela 8- Registos de documentação recebida e enviada

Em relação aos documentos que circulam internamente, através de envelopes de circuito interno, também há formas diferentes de registar/controlar a tramitação. Caso sejam registos que deram entrada na aplicação Moura, a documentação faz-se acompanhar de uma folha de protocolo (gerada automaticamente), caso contrário é o próprio serviço que preenche a folha manual ou digitalmente (através de um formulário). Verifica-se que quem recebe documentação registada pelo Secretariado rubrica sempre o protocolo e devolve-o pela mesma via, e que apenas o Secretariado e o Serviço de Gestão Académica expedem sempre documentação interna com as folhas de protocolo preenchidas. Os restantes serviços utilizam-na dependendo do assunto/urgência, sendo que a maioria coloca no envelope de circuito sem folha de protocolo ou opta por entregar diretamente em mão.

Quanto à documentação recebida via CTT existe um registo central realizado pelo Secretariado, exceto de documentação endereçada à Biblioteca. Caso seja para expedir e tratando-se de assuntos que envolvem a instituição, todos os serviços expedem documentação com o respetivo ofício assinado pela Diretora. Esses ofícios são quase sempre numerados no Secretariado e arquivados na pasta “Copiador geral”, à exceção

do Serviço de Gestão de Projetos e Cooperação – Internacional e Serviço de Gestão Académica – Formação Contínua que têm numerador próprio.

Em relação ao email, a maioria dos serviços tem email institucional e é por essa via que recebem a documentação, sendo normalmente o responsável do serviço a pessoa que consulta e distribui ou dá seguimento ao correio de acordo com o assunto. Apesar de receber a documentação pelo email do serviço, geralmente expedem através do email pessoal institucional. Verificou-se, ainda, uma razoável adesão à impressão de emails para arquivo em pastas físicas e ao arquivo de assuntos de serviço em pastas de emails pessoais institucionais.

Existem quatro postos de receção/expedição de fax, que são cada vez menos utilizados e que estão localizados no Secretariado, Serviço de Gestão de Projetos e Cooperação – Internacional, Telefonista e Biblioteca. Mesmo que a maioria não receba faxes, constatou-se que apenas os rececionados no Secretariado são registados e que os recebidos na Central Telefónica não são registados desde há 2 anos atrás, e que caso seja recebido é entregue diretamente ao destinatário sem efetuar qualquer registo.

Assim sendo, podemos concluir que em determinados serviços existe ausência de controlo de correspondência expedida e, de um modo geral, existe também coexistência de registo manual e eletrónico ou apenas existência de registo manual ou eletrónico. Ao longo da observação participante, conseguimos apurar ainda que, não sendo recorrente, existem casos em que não se sabe o destino da documentação interna nem qual o estado no processo, sendo por isso muitas vezes necessário efetuarem chamadas telefónicas a fim de saber qual o ponto de situação. Vimos ainda que toda a documentação carece de seguimento, ou seja, alguém que verifique o assunto, trate ou reencaminhe para um responsável, bem como que se responsabilize por arquivar a documentação necessária. Em caso de assunto oficial ou que envolve a instituição e não somente o serviço, é ainda necessário validações e pareceres de responsáveis ou simplesmente da Diretora.

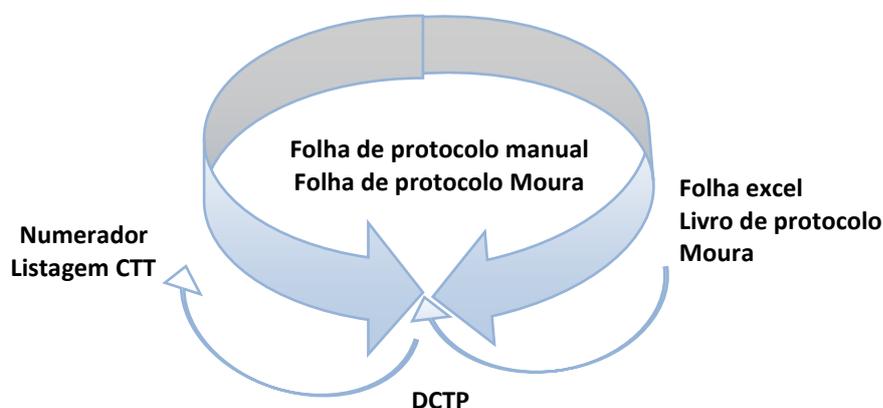


Ilustração 13 - Formas de registo de informação

5.4 Organização e Representação da Informação: plano de classificação e controlo de autoridade

Com base nos processos levantados e com a observação do conteúdo das pastas físicas e digitais (computador, email e SIGARRA) foi-nos possível fazer um levantamento da organização da informação, com o objetivo de definir um plano de classificação que representasse toda a informação da instituição. Foi ainda imprescindível a compreensão da gestão e organização do arquivo efetuada pela Biblioteca – Serviço de Gestão de Informação Ativa e Permanente – Arquivo Central.

Para a parametrização das *Tipologias de documentos* foi elaborada uma análise comparativa dos tipos utilizados pela Reitoria e FEUP, bem como, ao nível da FLUP, na aplicação Moura e no sistema GISA – Gestão Integrada de Sistemas de Arquivo (Tipologias Informacionais), da qual resultou uma tabela ([Anexo 20](#)), onde constam os documentos utilizados pelos vários serviços da instituição.

Para a identificação das *Séries informacionais* ([Anexo 21](#)), foram consultados as *Guias de Incorporação* que todos os serviços enviaram no ano de 2011/2012. Nestas *Guias* os serviços identificam a documentação que enviam para arquivo, endereçando-os à Biblioteca – Serviço de Gestão Ativa e Permanente. Essa informação foi ainda cruzada com as *séries* inventariadas no GISA (maioritariamente referentes a períodos menos recentes de produção informacional) e com as identificadas aquando do mapeamento dos processos – pastas em papel, no email, nos computadores e no SIGARRA.

Foi, ainda, elaborada uma *Lista de termos* ([Anexo 22](#)), que poderão ser utilizados como ponto de acesso (palavra-chave).

Com base na informação identificada, elaboramos uma proposta de *Plano de Classificação* ([Anexo 23](#)) que constituirá a estrutura base do “Arquivo Digital” e cuja notação será construída por concatenação ao longo da tramitação da informação registada.

5.5 Análise dos questionários e entrevistas aos utilizadores do MGC (Reitoria e FEUP)

Tento em vista a avaliação do nível de satisfação dos utilizadores do Módulo, analisamos as respostas ao Questionário realizado na Reitoria da U.Porto entre 27 de Junho a 7 de Julho de 2011 ([Anexo 24](#)) pela Unidade de Gestão de Informação

pertencente à Universidade Digital (DUD). Salientamos que a referida Unidade tinha destacado no relatório elaborado para a Coordenação do DUD, as seguintes conclusões:

- Interface pouco intuitiva;
- Interfaces deveriam ser diferentes (consoante tipo de utilizadores);
- Lento (associação de registos aos documentos e pesquisa);
- Não aceita operações em lote;
- Exige conhecimentos para classificação dos documentos;
- Linguagem especializada difícil para os utilizadores;
- Visualização da informação registada dispersa;
- Duplicação de procedimentos (ambiente físico e digital).

Além destas, pudemos ainda verificar que: os utilizadores inquiridos, na data referida, utilizavam pouco o módulo, contudo, quando o faziam usufruíam de todas as funcionalidades; mais de metade dos utilizadores não fazia registos de saída e a maior parte utilizava-o principalmente para consulta de correspondência; consideravam o módulo lento em termos de *performance* (apontado nas conclusões referidas supra) e em termos de usabilidade os utilizadores consideram-no apenas razoável.

Para dar consistência a esta análise, desenvolvemos um guião de entrevista que aplicamos aos utilizadores da FEUP. Foram seleccionados os responsáveis de serviços que utilizavam o módulo (DRH, SEF e CICA) ([Anexo 25](#)) e os que acompanharam todo o processo de implementação e desenvolvimento (CICA – Unidade de Sistemas de Informação e Diretor CICA) ([Anexo 26](#)).

A entrevista incluiu todas as questões do inquérito por questionário aplicado aos utilizadores da Reitoria, de forma a facilitar a comparação, tendo sido acrescentadas questões para permitissem alargar a análise e compreender melhor a situação a que tinham chegado.

Comparando com as respostas aos questionários da Reitoria, e de uma forma geral, podemos retirar as seguintes conclusões:

- Apesar de poucos serviços utilizarem o MGC, os que o utilizam fazem-no de forma frequente;
- Consulta, encaminhamento e pesquisa são as finalidades mais utilizadas. Há poucos utilizadores a terem como finalidade principal a classificação de registos;
- O registo é realizado de forma descentralizada, à exceção da DRH, em que há uma funcionária que faz o registo inicial e envia para a coordenadora que por

sua vez faz a triagem e distribuição pelos funcionários, e o CICA, em que o secretariado é responsável pelo registo de toda a documentação;

- Costumam registar documentação nado-digital e caso digitalizem documentos, não costumam enviar o papel (só em caso de necessidade de comprovação);
- Adicionar os ficheiros é uma tarefa fácil mas morosa pois requer muitos passos;
- Não é dada importância ao formato em que arquivam os documentos;
- As funcionalidades são quase todas utilizadas;
- Os campos “Assunto” e “Remetente” são os campos mais utilizados no momento de registo da entrada e saída de documentação. Verificou-se que o “Assunto” é utilizado para colocar informação que pertence a outros campos (códigos, datas, etc.);
- Frequentemente fazem registos de saída de documentação, bem como registos do email pessoa/serviço ou email institucional através da geração de ficheiros;
- Os tipos de encaminhamento mais utilizados são “Dar conhecimento”, “Pedir parecer” e “Enviar para exterior”;
- Sempre que o processo termina fazem o arquivo;
- Consultam frequentemente o estado/circulação dos documentos através do campo “Assunto” e “Remetente”;
- Apesar da maior parte dos utilizadores estarem familiarizados com o módulo, o processo nem sempre flui rapidamente;
- Em termos de performance e usabilidade consideram o MGC lento e razoável, respetivamente;
- Não consideram a interface intuitiva, afirmando que quem trabalha pela primeira vez sem formação, não infere o “esquema”;
- Defendem que é muito importante e fundamental a preservação dos documentos no dia-a-dia do seu trabalho.

Com base na entrevista ao Diretor, ficamos ainda a perceber que, enquanto diretor do serviço que desenvolveu o módulo, recebe diariamente *feedback* no que respeita às dificuldades que os utilizadores encontram e às necessidades que ainda faltam satisfazer. Todos esses problemas e soluções serão desenvolvidos e explicados mais ao pormenor no ponto que se segue.

6. Proposta de melhorias e Modelo

6.1 Identificação de problemas e melhorias

Durante a análise e utilização do módulo, foram vários os problemas identificados quer pelos utilizadores que trabalham diariamente nos módulos, quer pela nossa observação participante e envolvimento exigido ao longo de todo o projeto.

6.1.1 Módulo de Gestão de Correspondência

Durante as entrevistas efetuadas aos utilizadores da FEUP e Reitoria, a ideia de aplicabilidade e vantagens do módulo foi evidente, contudo, foi apontado um conjunto de problemas que deveriam ser solucionados a fim de potenciar o uso da ferramenta. Com base nesses problemas, foram identificadas as principais implicações e apontadas sugestões de melhorias (cf. Tabela 9).

Os problemas apresentados devem ser verificados e avaliados individualmente e as melhorias sugeridas deverão ser alvo de uma detalhada análise de requisitos e exequibilidade, de modo a perceber os impactos tecnológicos.

Através da tabela apresentada podemos realçar vários aspetos. Existem de facto diversos problemas que poderão dar origem à perda da consciência da importância do módulo, principalmente devido às implicações que existem ao nível da *repetição de tarefas* e *perda de tempo*. Apesar da concordância na existência de vários problemas ao nível do *armazenamento/classificação* da informação, o que traz mais relutância é, sem dúvida, a incorporação da *caixa de email* e a *comunicação entre os serviços*, fruto de uma implementação sectorial que, como seria desejável, não se expandiu em tempo útil.

Em relação ao *email*, foi inquestionável a comparação com o *Microsoft Office Outlook* em termos de agilidade, rapidez e variedade de funcionalidades, tornando assim esta questão decisiva para que os serviços optem por não incorporar ou para que nem sequer considerem essa hipótese, resistindo completamente à mudança. Neste caso, torna-se claro que, para quem tem grande volume de informação, há uma maior carga administrativa e consumo de tempo para realizar determinados passos ou simplesmente encontrar a informação que pretende, tarefas que, com outras ferramentas (apesar de proprietárias) são efetuadas muito mais rapidamente e de forma mais fluida. Se, à partida, existe uma natural oposição e resistência à mudança, quando se trata de interferir nas tarefas do dia-a-dia, torna-se ainda mais complicado quando está envolvida uma nova forma de trabalho geradora de acréscimo de

dificuldades. Todo este processo cria obstáculos a um módulo que tem reconhecidamente um enorme potencial mas que não está a ser utilizado/explorado na sua plenitude: o que acontece, na maior parte das vezes, é utilizarem-se determinadas funcionalidades para satisfazer outras que não estão claras do ponto de vista do utilizador, desconhecerem ou ignorarem determinados campos e, mesmo, utilizarem o módulo apenas por imposição dos superiores hierárquicos.

Em relação à *comunicação entre serviços*, e efetuando uma análise mais profunda, podemos verificar que os problemas técnicos e funcionais do módulo agravam-se mais com a *falta de comunicação entre serviços*, ou seja, o facto de cerca de 70% dos serviços da FEUP não utilizarem o módulo e serem consideradas “*instituições externas*” para os que o utilizam, leva a que a circulação da informação seja afetada e a que o seu conceito não esteja a ser cumprido. Nesse campo e na nossa perspetiva, os órgãos de gestão deveriam ser os primeiros a provocar e alavancar a mudança de atitude e o desenvolvimento de uma visão para o longo termo.

Paralelamente a todos os problemas, faltas de iniciativa, sensibilização e formação, é comum a perceção da finalidade e da importância de um módulo deste tipo, como também se percebe um grande entusiasmo no que respeita ao vasto leque de vantagens que a ferramenta pode/pretende oferecer:

- Redução/eliminação de papel;
- Ampla cobertura dos registos e documentos a controlar;
- Registo da informação/repositório digital apenas num local;
- Registo em *workflow* e consulta do estado do processo em tempo real;
- Estruturação de informação dispersa;
- Arquivo digital da informação;
- Acessibilidade e disponibilidade da informação independente do posto de trabalho;
- Facilidade de pesquisa de informação;
- Interatividade com todos os serviços da instituição;
- Eficiência e redução de custos.

Problema	Descrição do problema	Implicação	Melhoria
Interface	Interface não intuitiva e muito complexa.	Dificuldade em realizar tarefas. Perda de tempo a efetuar tarefas que deveriam ser simples.	Alterações ao interface: menos campos e mais intuitiva. Formação aos utilizadores.
Performance e usabilidade	Lento.	Desmotivação para a utilização do módulo.	Aumentar a performance e usabilidade.
Email	Não permite registar respostas a emails.	Impossibilidade de arquivar emails de resposta enviados.	Possibilidade de registo de emails enviados.
	Quando o utilizador passa um email da caixa de email para a caixa de correspondência, a resposta dada não vai agregada.	Perda de respostas a emails importantes.	Agregação de respostas de emails na passagem do email para a caixa de correspondência.
	Caso o email contenha desenhos, quadros em Excel e símbolos não são apresentados corretamente e ficam desconfigurados.	Imperceptibilidade de conteúdo importante de emails.	Configuração de email para receber informação em qualquer formato.
	Impossibilidade de formatar texto de email (colocar a negrito, com cores, inserir quadros/tabelas,...).	Necessidade de formatar o texto ou inserir determinados objetos.	Possibilidade de formatação do texto do email.
	Problemas consecutivos em pesquisar e encontrar emails registados. Não existe pesquisa de palavras existentes no email.	Aumento de impressão em papel. Por exemplo, no CICA, a funcionária imprime todos os emails e aponta o número de registo no documento impresso, para que quando necessite consiga encontrá-lo facilmente no módulo. Pesquisas serem feitas somente pelo campo assunto.	Eliminação dos problemas de pesquisa de emails. Pesquisa de qualquer palavra do email.
	Não é possível visualizar o texto completo do assunto.	Necessidade de visualizar o texto completo do email.	Extensão do campo de visualização do assunto do email.
	Não guarda/memoriza endereços de email já utilizados em outras tarefas. Não reconhece endereços de email da instituição: serviços, funcionários, alunos,...Reconhece apenas as caixas de grupos utilizadores do módulo. Não verifica a composição de endereços de email, nem alerta o utilizador do erro.	Perda de tempo ao escrever novamente endereços de email/efetuar a mesma tarefa. Colocação manual do endereço de email e probabilidade de erros.	Memorização de endereços de email já utilizados. Incorporação dos emails do sistema e reconhecimento automático. Pesquisa de emails. Validação da composição dos endereços de email.
	Quando o utilizador faz responder só assume a pessoa que enviou o email, não considerando os endereços de email em CC.	O utilizador tem que inserir manualmente levando a probabilidade de erros.	Reconhecer/agregar endereços de email em CC.
Se voltar atrás por esquecimento de um destinatário, perde o elaborado até à data.	Repetição de tarefas. Perda de tempo.	Possibilidade de acrescentar destinatários sem interferir com o trabalho realizado até	

Problema	Descrição do problema	Implicação	Melhoria
			à data.
	Não permite adicionar emails anteriores.	Não permite comprovar determinada situação.	Adicionar emails anteriores.
	Não permite consultar novos emails automaticamente, tendo o utilizador que clicar em refrescar constantemente.	Perda de tempo a refrescar constantemente. Existir um email urgente e não ter conhecimento que chegou, devido a esquecimento de refrescar.	Automatizar o processo de atualização de emails a receber.
	Se escrever um email e clicar fora da caixa onde está, desaparece tudo o elaborado até à data.	Repetição de tarefas. Perda de tempo.	Manter o efetuado até à data.
	Inexistência de solicitação de recibos de entrega/leitura. O utilizador não recebe nenhum alerta se o email não for enviado.	Necessidade de perceber se o email foi enviado/lido. Impossibilidade de detetar se o envio do email teve algum problema.	Criar funcionalidade de pedir recibo de entrega/leitura. Geração automática de alerta se ocorrer algum problema no envio do email.
	Difícil perceção da correspondência do anexo ao email, para efetuar essa verificação tem que abrir o email um a um.	Necessidade de perceber qual o anexo de determinado email.	Registo do anexo igual ao email. Facilidade de perceção de correspondência.
	Se associar um email a um registo errado, não é possível retirá-lo. A solução existente é eliminar o registo todo.	Repetição de tarefas. Perda de tempo.	Possibilidade de reverter o engano de associação.
	Quando o módulo tem algum problema/falha técnica, o email deixa de funcionar.	Não receção de email e tratamento de assuntos importantes.	Criar forma de assegurar a receção e tratamento do email.
	Impossibilidade de começar por criar um email novo, tem sempre que efetuar o registo, indexar e só depois enviar.	Demasiado tempo para enviar um email urgente.	Possibilidade de criar email e só depois registar de uma forma mais flexível e rápida.
	Inexistência de um campo para notas ou observações.	Necessidade de efetuar determinados apontamentos.	Criar campo de observações/notas.
Arquivo	Para serviços que tenham muitas pastas e subpastas, a consulta do arquivo é muito lenta, e por vezes até impossível.	Duplicação de papel. Ex: O CICA como não tem acesso ao arquivo digital é obrigado a imprimir alguns registos.	Diminuição do tempo de pesquisa e eliminação de ocorrência de erros na consulta de informação.
	Sempre que o utilizador está dependente de uma resposta e não a tenha, não consegue arquivar o processo.	Existência de muitos assuntos pendentes.	Arquivar o processo, mesmo com dependências de resposta. Criar um campo em que haja justificação do arquivo mesmo com a pendência.
	Se encaminhar para o exterior e estiver errado, não aparece a possibilidade de responder, apenas dá para arquivar.	Assuntos não tratados têm que ser obrigatoriamente arquivados.	Possibilidade de responder mesmo que já tenha feito o encaminhamento.
Código de referência	Não mostra/não é possível pesquisar a lista de pastas existentes no momento de criação do código de referência.	Potencia a duplicação de pastas, porque os funcionários dão nomes diferentes a pastas para um mesmo assunto.	Criar possibilidade de ver a lista à semelhança dos outros campos do código de referência.
	Impossibilidade de pesquisas pelo código de referência.	Necessidade de efetuar pesquisas.	Criar pesquisa pelo código de referência.

Problema	Descrição do problema	Implicação	Melhoria
Ficheiros/documentos	Os documentos em papel que são digitalizados e registados continuam a ser enviados para o destinatário.	Duplicação de informação.	Estabelecer uma regra de seleção do que envia ou não em papel. Exemplo: enviar apenas o que necessita de comprovativo.
	Existem muitos passos para adicionar ficheiros. Demasiado tempo para carregamento dos ficheiros e caso a rede esteja lenta torna-se complicado associar a um registo.	Perda de tempo. Desmotivação para o registo de documentos.	Criar uma interface que permita maior facilidade e rapidez para adicionar ficheiros.
	Não é possível atribuir uma ordem de apresentação dos documentos.	Necessidade de visualizar os documentos por uma determinada ordem.	Possibilidade do utilizador ordenar os documentos.
	Se existir necessidade de adicionar um ficheiro após escrever o texto, terá que voltar o processo atrás e perde a mensagem escrita.	Repetição de tarefas. Perda de tempo.	Permitir adicionar ficheiros a qualquer momento.
	Impossibilidade de inserir atributos diferentes a vários documentos de um mesmo registo. São sempre considerados os atributos da correspondência (ex: termos de indexação).	Necessidade de ter documentos com atributos diferentes.	Possibilidade de criar vários documentos com atributos diferentes entre si e diferente do registo da correspondência.
	Após o registo da correspondência ser gravado, não é possível eliminar os documentos.	Muitas vezes existem enganos ou substituição de ficheiros, em que não é necessário que a versão antiga continue a fazer parte do registo.	Possibilidade de eliminar documentos após gravar o registo da correspondência.
	Os documentos digitalizados ficam com formato imagem.	Impossibilidade de seleção de texto.	Digitalização de documentos com reconhecimento de texto.
Compatibilidade com sistemas operativos	Não é compatível com MacBook.	Impossibilidade de utilizadores com esse sistema operativo utilizar o módulo.	Compatibilidade com todos os sistemas operativos.
Termos de indexação	Impossibilidade de visualizar o nome completo dos tipos de documentos e termos de indexação.	Dificuldade em seleccionar o termo que pretende.	Aumentar o campo de visualização ou possibilidade de visualizar o texto todo quando coloca cursor em cima dos tipos de documentos e termos de indexação.
	Campo de preenchimento não obrigatório.	A maioria dos utilizadores não preenche os termos.	Colocar como preenchimento obrigatório.
Registo de instituições	Dependência da aprovação de um serviço para a validação de uma instituição.	Necessidade de registar correspondência rapidamente e ficar pendente. Necessidade de enviar email para o exterior e ficar pendente. Muitas vezes colocam o email sem fazer a criação de instituição.	Criar autonomia de registos ou agilizar o processo de validação.

Tabela 9 - Problemas e melhorias do MG

Em síntese, é notória a preocupação e a consciência que os utilizadores têm sobre a importância do registo, controlo do fluxo e preservação da informação. No entanto, é um imperativo tornar o MGC mais amigável para o utilizador, para que a sua utilização seja plenamente explorada e gere um melhor desempenho. É igualmente importante para o sucesso da sua implementação, uma visão transversal, a par da interação e uma fluida comunicação entre os serviços (utilização por parte de todos os serviços da instituição), bem como, a uniformização dos procedimentos e da informação/meta-informação relacionada com a organização, classificação e indexação dos registos efetuados e documentos associados.

Por fim, refira-se um último e importante elemento de melhoria, no ponto de vista do ciclo de gestão da informação. Referimo-nos ao desenvolvimento de uma funcionalidade que, finda a tramitação administrativa, permita o acionamento da tarefa de avaliação e determinação do destino final, de acordo com o previsto para cada uma das séries informacionais produzidas na UO, e, num contexto mais alargado, ao nível da U.Porto (Pinto and Fernandes 2010), decorrente da operação de avaliação e seleção da informação previamente realizada, concretizando, assim uma tarefa essencial para a construção de um Sistema de Informação - Ativo e Permanente, dado que só deverá ser constituído pela informação pertinente e destinada a ser preservada quer como recurso de gestão, quer como memória da organização que a produziu.

6.1.2 Outros módulos

Para além do módulo em foco, sintetizam-se na tabela que se segue os problemas identificados no módulo transversal *Instituições Externas*.

Foi, ainda, utilizado um módulo suplementar na introdução ao SIGARRA, o *Módulo de Reserva de Recursos*, o qual recebeu também a nossa atenção no que diz respeito a parametrizações e identificação de problemas. Dado não ser um módulo integrado no módulo em foco neste projeto, os seus problemas e propostas de melhoria poderão ser consultados no [Anexo 16](#).

Problema	Descrição do problema	Melhoria
Áreas de interesse	O registo não tem todas as áreas de interesse /módulos que podem intervir.	Criação de novas áreas de interesse: Projetos, CV, Publicações, Prestação de serviços e Divulgação (Eventos). Criação de novas abas conforma as áreas de interesse.
Moradas	Cidade é um campo de texto livre o que leva a que nem sempre sejam colocadas nomes de cidades corretas.	Possibilidade de parametrizar o campo cidade ou acrescentar o campo distrito parametrizado e manter cidade tal como está atualmente.
	Inexistência de inserir várias moradas.	Possibilidade de criar várias moradas/ mails/ contactos para a área de interesse Gestão de Correspondência
Registo de contacto	Impossibilidade de indicar que teve contacto com a UNAPS (Unidade de apoio à Prestação de Serviços).	Criar campo “ <i>check</i> ” para indicar que teve contacto com a UNAPS.
Associação de projetos	É permitido associar projetos novos a registos inativos.	Proibir associação de projetos a registos inativos.
Exportação de dados	Só é permitido exportar para XML.	Possibilidade de exportar dados diretamente para excel e outlook.
Email	Inexistência de controlo de quem não quer receber contacto.	No email parametrizado a enviar às instituições, colocar um link para que o utilizador ao clicar possa querer indicar que pretende ser removido da lista.
	Impossibilidade de enviar email dinâmico na pesquisa de instituições.	Possibilidade de envio de email dinâmico na pesquisa de instituições.

Tabela 10 - Problemas e melhorias do MIE

6.2 Proposta de Modelo

Os problemas apontados prendem-se, sobretudo, com as funcionalidades relacionadas com mudanças exigidas pelo uso da tecnologia ao nível dos processos de *comunicação*, de “*desmaterialização*”, *de fluxo*, *de organização e de representação* da informação que se complexificam em contextos que se querem cada vez mais integrados. Além disso, configuram-se processos distintos mas que, na verdade, são indissociáveis das práticas desenvolvidas sobre “meios” tradicionais (como o do registo em papel), no âmbito de processos formalizados e que ainda não reconheceram o carácter formal das novas práticas sustentadas nas TIC, práticas ainda recentes e assumidas como pessoais/informais e das quais, aparentemente, resulta informação de acesso mais fácil e “não deteriorável”.

Para atender a este contexto adotamos o modelo SI-AP (Sistema de Informação [integral] Ativa e Permanente) que orientou a abordagem que desenvolvemos ao longo deste projeto.

Ao equacionar a possibilidade de propor um modelo não podemos deixar de nos confinar ao âmbito do nosso enfoque. No entanto, tal como ao abordar o MGC, que constituiu o nosso centro de atenções, não pudemos deixar de o relacionar com os módulos que com ele interagem e que foram concebidos sobre processos que, relacionando-se entre si percorrem transversalmente a instituição, não podemos referenciá-lo sem alertar para o facto de que se trata de um subconjunto de um modelo de gestão de informação a desenhar para a U.Porto.

De acordo com a figura, podemos identificar algumas das relações existentes entre módulos utilizados pela FLUP. Apenas foram incluídos os que contribuem para o Módulo em estudo, tentando-se aqui demonstrar a interligação que efetivamente existe entre os módulos transversais ao MGC e ao MIE.

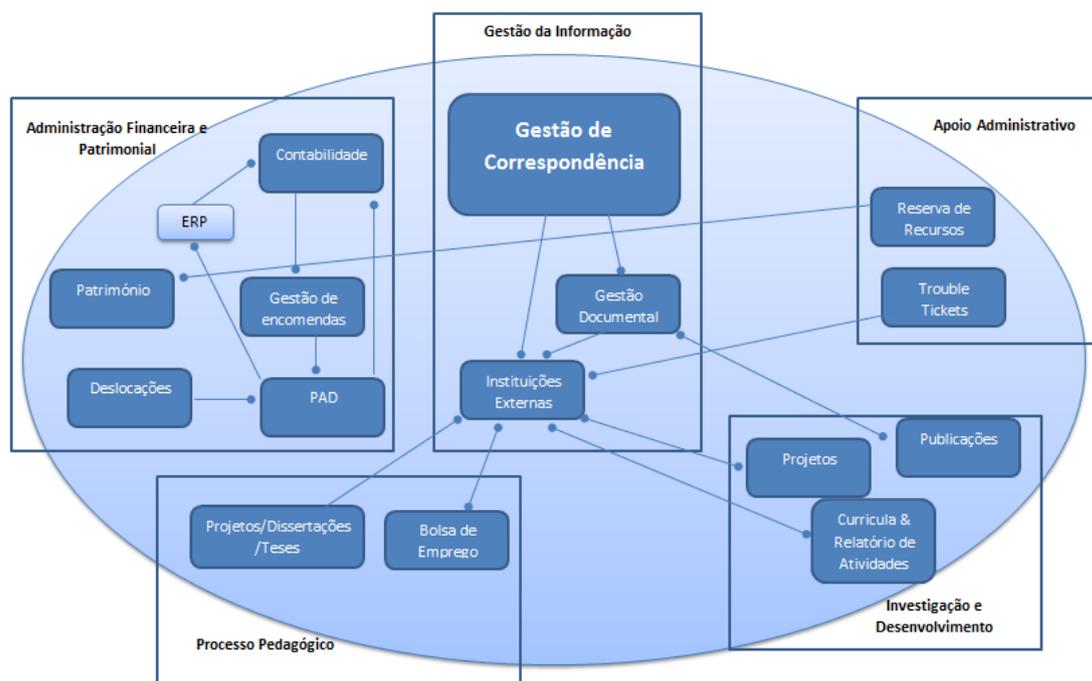


Ilustração 14- Uma perspetiva relacional de módulos

O nível de integração atingido é já muito complexo e, por isso mesmo, exige uma

gestão que não pode ser baseada em aproximações isoladas mas que pode usufruir da análise e diagnóstico que estas possibilitam.

Veja-se, por exemplo, a integração do módulo de *Contabilidade* com o ERP, sendo possível exportar ou visualizar informação; o módulo *Gestão de Encomendas* tem necessidade de instalação prévia do módulo de *Contabilidade* e *PADs* (Pedido de Autorização de Despesa); na *Gestão de Pagamentos*, o valor das propinas é alimentado pela informação que deve continuar a ser inserida através do GAUP⁹ e considera o envio diário de informação para o *ERP Primavera* (sistema integrado de informação contabilística e de gestão), como é o caso do PAD, onde os pedidos autorizados são transferidos automaticamente para esse sistema, sendo que os saldos orçamentais dos centros de controlo orçamental e respetivos movimentos podem também ser visualizados pelos seus responsáveis através do módulo de *Contabilidade*. Por sua vez, o módulo designado por *Gestão Documental* está integrado com outros módulos (por exemplo *Publicações* e *Gestão de Correspondência*) mas consiste apenas numa funcionalidade para carregamento de documentos, com registo sumário e ligação ao chamado “*sistema de arquivo documental*” do SIGARRA.

Com a instalação do MGC deverá ser equacionada a prévia integração com o MIE, sendo necessário uma particular atenção à validação de um conjunto de tabelas/campos determinantes para o sucesso do uso do MGC. Ter-se-á que exigir e garantir o controlo de autoridade em geral e das formas de nome em particular, envolvendo campos como a designação, sigla, tipologias ou áreas CAE, sendo requerida a validação centralizada de contactos de mitigar os erros e reduzir a quantidade de informação produzida sem qualquer relevância. Esse controlo de autoridade deve, ainda, ser capaz de dar resposta com eficiência e sem atrasos que comprometam as tarefas diárias, dado o grande número de utilizadores e processos que dependem diariamente desta informação.

No que diz respeito ao próprio MGC, deverá implementar-se um procedimento uniforme no que diz respeito ao registo, circulação, receção e expedição de documentos ou email. Assim sendo, a existir uma centralização no Secretariado e descentralização

⁹ Atual WebGA.

ao nível dos serviços permitiria uma flexibilidade ao nível dos fluxos processuais bem como uma agilização de despacho muito maior da que se efetua no presente.

Sinteticamente, as vantagens principais seriam as mesmas que as oferecidas nos vários sistemas de gestão documental:

- Desmaterialização de processos - Registo, digitalização, circulação e armazenamento de documentos em formato eletrónico.
- Redução dos custos - Introdução, tratamento e processamento automáticos da informação, sem necessidade de duplicação de documentos.
- Proteção física dos documentos originais - Pesquisa e disponibilização rápida da informação, resolução dos problemas de recuperação de informação, distribuição e localização imediata de processos em qualquer altura e lugar e cruzamento de informação.
- Uniformização do tratamento da informação
- Maior segurança - O acesso aos documentos e processos é limitado, variando consoante o perfil do utilizador
- Melhoria dos fluxos de trabalho - Tratamento de processos com maior celeridade e controlo na circulação para tomadas de decisão, o que aumenta a produtividade e origina significativas melhorias na gestão de recursos.
- Gestão mais eficiente - Perceção correta e atualizada, por meio de indicadores de gestão, do trabalho efetuado pelo organismo.
- Qualidade dos serviços prestados - Ao promover o maior desempenho de toda a organização, o controlo de prazos e a integridade da informação, melhoraria a qualidade do serviço prestado ao cliente.
- Melhor relacionamento com os clientes - O acompanhamento eficaz dos processos garante a transparência da execução processual e da informação transmitida ao cliente.
- Capacidade de integração – Integração com outros módulos, permitindo a partilha de informação e a homogeneização de procedimentos.

As vantagens e benefícios enunciados poderão ainda ser agrupados em três níveis ao qual o MGC responde ativamente: *Gestão de Processos*, *Gestão integrada de Informação (e de documentos)* e *Gestão de Expediente*.

A *Gestão de Processos específicos* (processos de alunos, processos de docentes e não docentes, processos de prestação de contas, processos de pagamentos e vendas) é algo difícil de concretizar, principalmente se estes se encontrarem em formato papel. Apesar da maioria ser organizada sequencial ou cronologicamente, muitas são as ocorrências em que se perde a ordem ou o documento, levando a um acesso tardio, atraso em outras tarefas pendentes ou até mesmo a implicações monetárias. Por outro lado, o acesso à documentação é um tema para com o qual nem sempre há sensibilização, permitindo que os documentos sejam requisitados, danificados, extraviados ou destruídos indevidamente sem qualquer tipo de controlo.

Assim, através das várias funcionalidades da gestão de processos representadas na configuração proposta (registo de entradas e saídas de documentos processuais, gestão das diferentes fases dos processos, garantia do cumprimento de requisitos processuais, acompanhamento dos encaminhamentos de documentos processuais, controlo de prazos e controlo de perfis de acesso e intervenientes nos processos), seria possível alcançar inúmeras vantagens:

- Agilização e acompanhamento de processos
- Homogeneização de procedimentos
- Resolução dos problemas de recuperação de informação
- Facilidade no controlo de acesso
- Atualização constante da informação disponível
- Funcionamento em rede
- Possibilidade de consultas simultâneas
- Conservação dos originais
- Melhorias na gestão de recursos
- Aumento da produtividade
- Agilização da deteção e resolução de problemas

Por outro lado, seria possível aproveitar várias vantagens da *gestão de expediente*:

- Registo de documentos externos e internos
- Digitalização de documentos
- Classificação temática de documentos
- Anexação de ficheiros
- Criação de documentos a partir de *templates*
- Gestão de versões de documentos
- Encaminhamento de documentos (*ad hoc/workflow*)
- Controlo de prazos
- Agregação de documentos externos, internos e saídas em conjuntos coerentes de informação (processos)
- Exportação de informação
- Restrição de acesso aos documentos (perfil, unidade orgânica, nível de confidencialidade)
- Mecanismos de alertas e notificações

Estas vantagens, permitem levar a cabo uma *gestão integrada de informação (e documentos)*, uma vez que se trata de uma gestão transversal de todo o ciclo de vida da informação FLUP, baseada num plano de classificação bem definido para a respetiva classificação e estruturação lógica do arquivo digital, finda a sua tramitação, seja no âmbito do processo administrativo, pedagógico, de I&D ou extensão universitária/serviços à comunidade.

Assim, podemos perceber a urgência da avaliação que deu origem à presente dissertação e a razão na ênfase integradora pretendida para o SIGARRA, dispondo este de várias funcionalidades que se complementam entre si, tendo em conta a realidade e as necessidades específicas de uma instituição de ensino superior, a par das necessidades básicas de suporte à sua atividade.

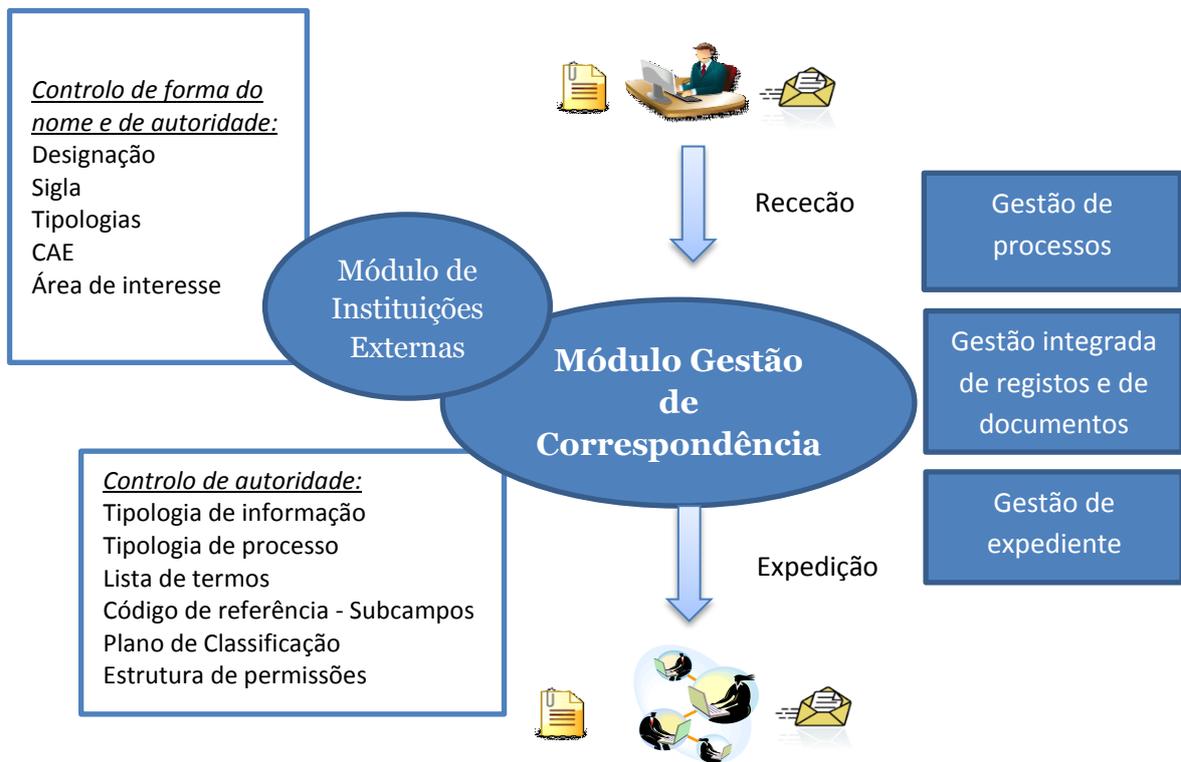


Ilustração 15 - Proposta de configuração para a FLUP

A gestão de informação é, de facto, um processo determinante para o bom desempenho de qualquer instituição e o reflexo direto da sua organização interna. Nesta estão envolvidos grandes volumes de informação/documentação que crescem exponencialmente com a utilização diária das TIC e da produção nado-digital ou via digitalização, o que acelera, também, o risco de perda de informação e a cada vez maior dificuldade em aceder rapidamente e com êxito a informação pertinente e relevante a custos suportáveis.

Os sistemas tecnológicos de informação, aliados a uma eficaz gestão da informação, contribuem significativamente para o sucesso das organizações. Contudo mais do que as grandes vantagens que se pretendem apresentar, como no caso analisado, é necessário definir um modelo de gestão da informação que, tendo como referente a instituição Universidade e suportado numa visão holística e integrada do sistema de informação que esta produz e acumula, possibilite o diagnóstico, implementação e monitorização de um ciclo contínua de melhoria aplicado à tecnologia

e à gestão da informação, sendo a medição da eficiência dos recursos e a da eficácia das tarefas diárias apenas uma operação/ferramenta entre várias que deverão ser consideradas ao longo do ciclo de gestão. O aumento de produtividade dos recursos humanos envolvidos, o cumprimento de regras e procedimentos, a qualidade da informação produzida e recuperada serão consequências naturais.

Este pretende ser um contributo para o modelo a que se terá que chegar e deverá atender, desde logo, às necessidades de mudança, sem esquecer os atores organizacionais e demais agentes, os processos, as práticas e a cultura organizacional, bem como a rápida evolução tecnológica.

Conclusões e perspetivas de desenvolvimento

O *Módulo de Gestão de Correspondência*, é sem dúvida alguma, uma ferramenta com um potencial enorme a dois níveis:

- apoio à gestão e às atividades quotidianas suportando a captura/produção, circulação, armazenamento e expedição de informação com qualidade, organizada, classificada e passível de acesso, recuperação e uso ao nível da do serviço, da UO e da U.Porto.
- apoio, logo na fase de produção e tramitação administrativa, à criação de meta-informação e de mecanismos de controlo/monitorização essenciais para a preservação e acesso continuado à informação no longo prazo, proporcionando condições para o subsequente desenvolvimento de ações de manutenção/preservação .

Contudo não basta ter potencial. É necessário, acima de tudo, a certeza de que os utilizadores são capazes de tirar partido de todas as suas vantagens sem criar atritos com as tarefas do dia-a-dia. É urgente a implementação de melhorias, capazes de eliminar ou até mesmo reduzir desvantagens que estão a ser observadas atualmente. É igualmente urgente e indispensável, apostar numa comunicação forte e sólida, bem como na formação de utilizadores, para que esta ferramenta possa ser vista de uma forma integrada e não individual, como se tem verificado.

No caso concreto da FLUP, existem vários aspetos a ter em conta. Quanto ao registo da informação vimos que estão a ser utilizadas ferramentas de forma avulsa, ou seja, servem apenas para efetuar registo de informação e não tem como funcionalidade permitir o tratamento e rastrear o fluxo dessa informação. O Moura, por exemplo, é utilizado maioritariamente para registo de entrada de documentação recebida via CTT, não estando a ser rentabilizado, não interoperando com outras ferramentas e exigindo crescentes encargos financeiros para a exploração de novas funcionalidades. No nosso entendimento, não faz qualquer sentido prolongar a sua utilização quando existe um módulo desenvolvido à medida das necessidades da UO e com potencialidades de integração ao nível da U.Porto.

Existem, no entanto, aspetos a ter em conta antes da implementação do MGC:

- deverão ser elaborados os ajustes e correções necessárias aos módulos que se apresentam como transversais ao MGC;
- deverá ser definido um procedimento uniforme de registo e circulação de informação a suportar pelo módulo, indo, a nossa sugestão, no sentido de existir uma utilização semelhante ao preconizado na Reitoria: centralizar a receção, digitalização e distribuição de documentação em papel no Secretariado, como está a ser realizado neste momento com o Moura, e descentralizar a expedição de documentação em papel, bem como a receção e expedição de documentação digital nos vários serviços;
- para que esta descentralização na incorporação do email tenha sucesso, é relevante que todos os serviços usem o email institucional mas que se definam procedimentos para a sua gestão, quer na receção, quer na expedição de documentação, sendo que este aspeto ganha ainda mais importância pelo princípio que deverá existir nas organizações, no que diz respeito à existência de caixas comuns para tratamento da informação do serviço;
- diretamente relacionado com este aspeto, em termos de metodologia a seguir, deverá ser definido um responsável por setor para consulta e encaminhamento/distribuição do correio institucional;
- relativamente à criação e manutenção de *séries, tipologias, termos, plano de classificação, estrutura de permissões* ou mesmo *registo de entidades, áreas de interesse, áreas CAE* e outras *tipologias de utilização transversal*, deverá existir um efetivo serviço de *Gestão de Informação* (competência prevista para o *Serviço de Gestão de Informação Ativa e Permanente*) responsável pelo suporte e respetiva validação, de forma a que consiga assegurar que todo o processo se realiza de forma ágil e correta. Deste modo, será evitado o retorno aos problemas detetados nos módulos transversais e o desfasamento, por exemplo, entre planos de classificação aplicáveis à informação em meio digital e os aplicáveis ao suporte papel, como se tratassem de áreas distintas.

Através da observação participante foi perceptível a insatisfação e a frustração dos

utilizadores, no que diz respeito às funcionalidades do módulo, levando assim a que uma tarefa como a *classificação da informação* (registos efetuados) não fosse tida como principal finalidade na utilização do MGC. Contudo, o trabalho desenvolvido em torno da *uniformização de processos*, da *terminologia adotada*, da *criação das bases para um controlo de autoridade* que embebido nos instrumentos e rotinas do dia-a-dia, e de forma cada vez mais colaborativa, permita organizar, classificar e indexar a informação pelos seus próprios produtores e de forma simples mas eficiente e eficaz, é, na nossa perspetiva um passo fundamental para (re)conquistar os utilizadores e potenciar os meios de que dispomos para cada vez melhor gerir a informação.

Concluindo, o Módulo de Gestão de Correspondência é apenas uma ferramenta que se pretende disponibilizar para melhor servir a comunicação interna ao nível da unidade orgânica, bem como ao nível da U.Porto. No entanto, face aos problemas identificados todos têm que estar preparados para incorporar alterações induzidas pela própria dinâmica da organização, bem como pelas críticas e sugestões obtidas pelos diversos meios de aferição da satisfação dos atuais utilizadores. São necessários aperfeiçoamentos ao nível do software mas o essencial encontra-se no âmbito da Gestão da Informação

É, assim, necessário assegurar não só o bom funcionamento do MGC mas do SIGARRA como um todo, parte integrante de algo ainda mais amplo, ao nível da UO e ao nível do sistema de informação da instituição U.Porto, que incorpora informação em meio digital e informação registada em suportes tradicionais, e que exige um acompanhamento capaz de responder rapidamente aos problemas que surjam, eliminar as más práticas, incentivar as boas práticas e ajudar à uniformização dentro da autonomia desejada.

Esta dissertação não contempla a implementação do MGC, como desejávamos mas consideramos que tem contributos decisivos para que ela possa ocorrer como parte integrante da gestão da informação de cada um dos subsistemas da U.Porto e, conseqüentemente, da gestão da informação do Sistema de Informação que corporiza a atividade desta instituição.

As perspetivas de desenvolvimento encontram-se, sobretudo, ao nível de um modelo de Gestão de Informação global para a U.Porto.

Referências bibliográficas

- “Archival Information System (OAIS)”. http://www.dgz.org.br/fev04/Art_01.htm - Acessado em 14/04/2007. (Accessed November 05, 2011).
- “Electronic Records Management Guidelines”. 2004. *Minnesota Historical Society*.
- “Workflow management coalition”. 1999. *The Workflow Management Coalition – Terminology and Glossary*.
- AIIM. 2009. *About AIIM: ECM-ERM BPM*. <http://www.aiim.org/AboutAIIM/ECM-ERM-BPM-Association.aspx> (Accessed November 18, 2011).
- AIIM. 2009. *What is ECM*. <http://www.aiim.org/What-is-ECM-Enterprise-Content-Management.aspx> (Accessed November 18, 2011).
- AIIM. 2009. *What is Information Management*. <http://www.aiim.org/what-is-information-management> (Accessed November 18, 2011).
- Alonso, Dolores Vizcaya. 1997. *Información: Procesamiento De Contenido*.
- Alter, S. 1992. *Information System: A Management Perspective*. Addison. Wesley.
- Alves, M.L. 1995. *A Reengenharia dos Processos de Negócio*. Texto Editora.
- Amaral, L. 1994. *PRAXIS Um Referencial para o Planeamento de Sistemas de Informação*. Universidade do Minho.
- Amaral, L., J. Varajão. 2000. *Planeamento de Sistemas de Informação*. Editora de Informática.
- ANMP. *Municípios*. <http://www.anmp.pt/anmp/pro/mun1/mun101w2.php?dis=01> (Accessed February 25, 2011).
- AS 4390:1/6.1996. *Records Management*. Australian Standard for Record Management.
- Avison, D. E., e G. Fitzgerald. 1995. *Information Systems Development: Methodologies, Techniques and Tools*. McGraw-Hill.

- Barreto, Aldo de A. 1996. *A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços de informação*.
- Basto, Vítor Emílio do Nascimento Figueiredo. 2003. *A Gestão do conhecimento como vantagem competitiva das organizações*. Porto.
- Bearman, David. 1992. *Diplomatics, Weberian Burocracy and the Management of the Electronic Records in Europe and America*. *The American Archivist* 55.
- Braga, Ascensão. 1996. *Gestão da Informação* http://www.ipv.pt/millennium/19_arq1.htm (Accessed December 17, 2011).
- Buckingham, R. A., R. A. Hirschhein, F.F. Land, C.J Tully. 1987. *Information systems education, Recommendation and implementation*. University Press. Cambridge.
- Carvalho, J. and L. Amaral.1993.*Matriz de Actividades: Um enquadramento conceptual para as Actividades de Planeamento e Desenvolvimento de Sistemas de Informação*. Sistemas de Informação.
- Carvalho, J. A.1999.*Information System? Which One Do You Mean?*.
- Castells, Manuel.2002. *A Era da informação: economia, sociedade e cultura*. Vol. 1 - A Sociedade em rede; vol. 2 – O Poder da identidade; vol. 3 - O Fim do milénio. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Castillo Guevara, Jorge del and Mayra Mugica.2011. *La gestión de documentos de archivo en el actual contexto organizacional y la introducción a la Norma ISO 15489*. *Revista Cubana de ACIMED*.
- Cautela, A.L. and F. Polioni. 1982.*Sistemas de informação*.
- Chaumier, J. 1986. *Systemes d'information: marché et technologies*. Paris: Enterprise Moderne.
- Checkland, P., and S. Holwell.1998.*Information, Systems and Information Systems - making sense of the field*. John Wiley & Sons.
- Chiavenato, Idalberto. 1999. *Introdução à Teoria Geral da Administração*. 5. ed. São Paulo: Makron Books.
- Choo, C.W., Pierrette Bergeron, Brian Detlor and Lorna Heaton. 2008. *Information Culture and Information Use: An Exploratory Study of 3 Organizations*. *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 59(5).

- Choo, Chun Wei. 2003. *Gestão da informação para a organização inteligente: a arte de explorar o meio ambiente*. Lisboa. Caminho.
- Cohen, L. and L. Manion. 1994. *Research Methods in Education*. London. Routledge.
- Joint Information Systems Committee. 2009. What Is the Lifecycle of Information. <http://www.jiscinfonet.ac.uk/InfoKits/records-management/lifecycle-of-information> (Accessed December 27, 2011).
- Cronin, Blaise. 1990. *Esquemas conceituais e estratégicos para a gerência da informação*. Revista da Escola de Biblioteconomia da UFMG 19.
- Davenport, Thomas H. 1993. *Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology*. Boston. Harvard Business School Press.
- Davenport, Thomas H. and Laurence Prusak. 1998. *Working Knowledge: how organizations manage what they know*. Boston: Harvard Business School.
- Decreto-Lei “Faculdade de Letras da Universidade do Porto”. 2009. 2ª série. 20 de Novembro.
- Decreto-Lei “Universidade do Porto”. 2009. 2ª série. 14 de Maio.
- DELTCI. *Dicionário Eletrónico de Terminologia em Ciência da Informação*. <http://www.ccje.ufes.br/arquivologia/deltci/index.htm>. (Accessed December 15, 2011).
- Dick, B. 2000. *A Beginner's Guide to Action Research*. <http://www.scu.edu.au/schools/gcm/ar/arp/guide.html>. (Accessed December 15, 2011).
- DRAMBORA. *Digital Repository Audit Method Based On Risk Assessment*. <http://www.repositoryaudit.eu/>. (Accessed December 15, 2011).
- Elliot, J. 1991. *Action Research for Educational Change*. Open University Press.
- Eriksson, Hans-Erik and Magnus Penker. 2000. *Business modeling with UML business patterns at work*. New York. John Wiley & Sons.
- Falkenberg, E. D., W. Hesse, P. Lindgreen, B. E., J.L.H. Oei, C. Rolland, R.K. Stamper, F. Assche, A. Verrijn-Sturart, and K. Voss. 1996. *FRISCO - A framework of Information System Concepts*. Relatório Técnico. IFIP.
- Ferreira, Cristina A. 2008. *Gestão documental chegou para ficar*. Semana Informática.
- Figueiredo, A. D. 1999. *Os Sistemas de Informação Vistos do Ponto de Vista do Negócio*. Relatório Técnico.

- Finch, E.F. Flanagan, R. Marsh and L.E.1996. *Electronic document management in construction using auto-ID*. Automation in Construction 5.
- FLUP. *Faculdade de Letras da Universidade do Porto*. (Accessed February 02, 2012)http://sigarra.up.pt/flup/pt/web_base.gera_pagina?p_pagina=1185.
- Gonçalves, Jennifer. 2010.*Extracção e organização automática de informação: mailroom Automation*. Dissertação de mestrado. Universidade do Porto.
- Google. www.google.pt.
- Hammer, M. and J. Champy.1993.*Reengineering the corporation: A manifesto for business revolution*. London. Nicholas Brealey Publishing.
- Harrington, H., Erik Esseling, and Harm Nimwegen.1997.*Business process improvement workbook: documentation, analysis, design, and management of business process improvement*. New York: McGraw Hill.
- Hedstrom, Margareth. 1996.*Digital preservation: a time bomb for digital libraries*.
- Heery, Rachel and Sheila Anderson.2005.*Digital Repositories Review*.
- Hooles, Andrew. 1996. *Document management systems- How they affect your business*.Computer Audit Update.
- Hung, Shin-Yuan.2009.*User acceptance of intergovernmental services: An example of electronic document management system*. Government Information Quarterly 26.
- IAN/TT.2006.*Codificação dos nomes dos municípios e freguesias*.Direção-Geral de Arquivos.
- INE.*Instituto Nacional de Estatística*. <http://metaweb.ine.pt/sim/conceitos/Abreviaturas.aspx> and <http://webinq.ine.pt/public/files/consultacao.aspx>..(Accessed February 02, 2012).
- Infoempresas.www.infoempresas.com.pt. (Accessed February 20, 2012).
- Informa DB.<http://directorio.informadb.pt/>.(Accessed February 20, 2012).
- Informação, M.S. 1997. *Livro Verde para a Sociedade de Informação em Portugal*. Ministério da Ciência e Tecnologia.

- ISO 14721 (International Organization for Standardization).2003.*Space data and information transfer systems - Open archival information system -- Reference model.*
- ISO 15489-1 (International Organization for Standardization).2001. *Information and Documentation Records Management Part 1: General.*
- ISO 15489-2 (International Organization for Standardization).2001. *Information and Documentation Records Management Part 2: Guide pratique.*
- ISO 16363 (International Organization for Standardization).2002. *Normas para la gestion y el aseguramiento de la calidad. Directrices para su selección y utilización.*
- ISO 9000 (International Organization for Standardization).1994. *Space data and information transfer systems -Audit and certification of trustworthy digital repositories.*
- Ives, B., S. Hamilton and G.B. Davis.1980.*A Framework for Research in Computer- Based Management Information Systems.* Management Science.
- Jacobson, Ivar, Maria Ericson and Agneta Jacobson.1995.*The object advantage: business process reengineering with object technology.* Wokingham. Addison-Wesley Publishing Company.
- Jonkers, H., M. Lankhorst, R. Buuren, S. Hoppenbrouwers, and M. Bonsabgue, M.2004.*Concepts for Modelling Enterprise Architectures.*Journal of Cooperative Information Systems.
- Kampffmeyer, U. 2006. *ECM, Enterprise Content Management.* Koln. Project Consult.
- Kemmis, S. 1988. *Action Research.* J.P. Keeves, Educational Research, Methodology Internacional de la Educacion. Barcelona.
- Khazanchi, D. and , B.E. Munkvold.2000.*Is Information Systems a Science? An Inquiry into the Nature of the Information Systems Discipline.*The DATA BASE for Advances in Information Systems.
- Kielgast, Soeren and Bruce Hubbard.1997.*Valor agregado à informação - da teoria à prática.* Ciência da Informação 26.
- Kurt, Lewin. 1946. *Action Research an minority problems.* Jounal of Social Issues.
- Lancaster, F. W. 2004. *Indexação e resumos: teoria e prática.* Brasília. DF: Briquet de Lemos-Livros.
- Le Coadic, Yves. 1994. *A ciência da informação.* Brasília. Briquet de Lemos.

- Leclerc-Reynaud, Sylvie.2006.*Pour une documentation créative: l'apport de la philosophie de Raymond Ruyer*.Paris. Association des Professionnels de l'Information et de la Documnetation.
- Lee, Sang M.1997.*An enterprise-wide knowledge management system infrastructure*.
- Levitan, Karen. 1982.*Information Resources as "Goods" in the Life Cycle of Information Production*.Journal of the American Society for Information Science.
- Macevičiūtėn, Elena and Tom Wilson.2002.*The Development of the Information Management Research Area*. Information Research 7.
- Magalhães, Rodrigo.1997.*Sistemas de Informação: definição, origens e perspectivas para Portugal*. Sistemas de Informação. Revista da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação.
- Marcelino, H.1986.*Planeamento Estratégico do desenvolvimento de Sistemas de Informação - Reflexão sobre algumas experiências na Administração Pública*.1ª Reunião Nacional sobre as Tecnologias de Informação e os Sistemas Administrativos.
- Mcgee, J. V. and L. Prusak. 1994. *Gerenciamento Estratégico da Informação*. 10. ed. Rio de Janeiro. Ernest & Young.
- McGilvray, Danette.2008.*The Information Life Cycle*. <http://www.b-eye-network.com/view/7396> (Accessed December 10, 2011).
- McLeod, R., P Wheatley and P. Ayris.2006. *Lifecycle information for e-literature: full report from the LIFE project*. LIFE Project. London.
- Mikhailov, A., A. Chernyl and R. Gilyarevskyl.1980.*Estrutura e principais propriedades da informação científica: (a propósito do escopo da informática)*.
- Mingers, J. and F. Stowell.1997. *Information systems: an emerging discipline?*.Berkshire. McGraw-Hill.
- Morvan, Y. 1988.Fondements d'économie industrielle. Paris.Economica.
- Niederman, F., J.C Brancheau and J.C Wetherbe.1991.*Information Systems Management Issues for the 1990s*. MIS Quarterly.

- Päivärinta, Tero and Bjørn Erik Munkvold. 2005. *ECM An Integrated Perspective on Information Management*. Hawaii International Conference on System Sciences (HICSS). Big Island.
- Pinto, Maria Manuela and Silva, Armando Malheiro da. 2005. *Um modelo sistémico e integral de gestão da informação nas organizações*. In *CONTECSI - CONGRESSO INTERNACIONAL DE GESTÃO DA TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, 2º, São Paulo, 2005 – Atas do congresso*. [CD-ROM]. São Paulo : TECSI-FEA-USP, 2005.
- Pinto, Maria Manuela. 2005. *Uma era, uma visão, um paradigma : da teoria à prática*. *Revista da Faculdade de Letras : ciências e técnicas do património*. Porto. ISSN 1645-4936. I Série, Vol. IV (2005) 101-123.
- Pinto, Maria Manuela Gomes de Azevedo. 2009. *Gestão da Informação e Preservação Digital : uma perspetiva portuguesa de uma mudança de paradigma*. In *CONGRESO DEL CAPÍTULO ESPAÑOL DE ISKO, 9º, Valência, 2009 - Nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento : actas del congreso*. València : Universitat Politècnica de València. ISBN 978-84-8363-396-0.
- Pinto, Maria Manuela Gomes de Azevedo and Fernandes, Maria Eugénia Matos. 2010. *The University of Porto : information management and appraisal*. In *INTERNACIONAL TECHNICAL AND FIELD RELATED PROBLEMS OF TRADITIONAL AND ELECTRONIC ARCHIVING CONFERENCE, Radenci, 2010 - Internacional technical and field related problems of traditional and electronic archiving : conference proceedings*. Radenci : Regional Archives Maribor. p. 277-289. ISSN 1581-7407.
- Pombo, Olga. 2004. *Interdisciplinaridade: ambições e limites*. Lisboa. Relógio d'Água Editores.
- Portal da empresa.2013. AMA - Agência para a Modernização Administrativa. <https://www.portaldaempresa.pt/CVE/Services/PesquisaSICONF/PesquisaSICONF.aspx>.(Accessed February 20, 2012).
- Portugalio.www.portugalio.com . (Accessed February 20, 2012).
- Ramalho, Filipa Rente.2010. *Análise conceptual do domínio “Enterprise Content Management”*. Dissertação de mestrado. Universidade do Porto.

- Regulamento Interno da Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- Regulamento orgânico e quadro de pessoal não docente da Faculdade de Letras da Universidade do Porto.
- Ribeiro, Fernanda. 2004. *Gestão da informação/preservação da memória na era pós-custodial: um equilíbrio precário*.
- Richtie, B., D. Marshall and A. Eardley.1998. *Information Systems in Business*. International.
- Rodrigues, L. and L. Amaral.2001. *Arquitecturas dos Sistemas de Informação – uma comparação de abordagens*. 2ª Conferência da Associação Portuguesa de Sistemas de Informação. Universidade de Évora.
- Santos, Márcia, José Peixoto and Leydervan Xavier. *Integração das práticas sociais a partir das normas ISO 9000*.Revista pensamento contemporâneo em administração.
- Scannell, Paul P. Tallon and Richard.2007.*Information Life Cycle Management*.Communications of the ACM 50.
- Senlle, A. and G. Stoll.1999. *ISO 9000, las normas para la calidad en la práctica*.Gestión 2000. Barcelona.
- Serrano, A. 1993.*Planeamento Estratégico dos Sistemas de Informação e das Tecnologias de Informação, Conceitos e Objectivos, Premissas e Alguns Instrumentos de Apoio*. Revista Informação e Informática 12.
- Shegda, Karen and Mark Gilbert.2009.*Key issues for enterprise content management initiatives*. Gartner, Inc.
- Shipman, David. 1999.*EDM Systems Ease Document Overload*. Document Management.
- SICAE. *Sistema Informação da Classificação Portuguesa de Actividades Económicas*.<http://www.sicae.pt/Consulta.aspx>. (Accessed February 20, 2012).
- SIGARRA.
http://sigarra.up.pt/up/pt/web_base.gera_pagina?P_pagina=2418.(Accessed February 02, 2012).
- Silva, Armando Malheiro and Fernanda Ribeiro.2002.*Das «ciências» documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto.Edições Afrontamento.

- Silva, Armando Malheiro da. 2006. *A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. Porto. Edições Afrontamento.
- Silva, Armando Malheiro et al. 1999. *Arquivística – Teoria e Prática de uma Ciência da Informação*. Porto: Edições Afrontamento.
- Silva, Armando Malheiro et.al.1998. *Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação*”. Porto. Edições Afrontamento.
- Silva, Armando Malheiro. 2009. *Arquivologia e Gestão da Informação/Conhecimento*. FLUP. Pontos de Vista 19.
- Silva, Armando Malheiro.2005. *Informação, Cultura e Património : uma abordagem exploratória feita no campo emergente da Ciência da Informação*. Mesa Redonda de Primavera. Porto.
- Silva, Miguel Mira.2003. *Integração de Sistemas de Informação*. Lisboa. FCA – Editora de Informática.
- Smith, H.A. and J.D. McKeen.1998. *Developments in Practice VIII: Enterprise content management*. In Communications of AIS.
- Sousa, A. 1990. *Introdução à Gestão. Uma abordagem sistémica*. Editorial Verbo
- Sprague, R. H.1995. *Electronic document management: Challenges and opportunities for information systems managers*. MIS Quarterly.
- The Georgia Archives. 2008. *Electronic Document Management System*.
- Thomaz, Kátia, Antonio José Soares. *A preservação digital e o modelo de referência OAIS*.
- TRAC. *Trustworthy Repositories Audit & Certification: criteria and checklist*. http://www.crl.edu/sites/default/files/attachments/pages/trac_o.pdf. (Accessed February 02, 2012).
- UP. *Universidade do Porto*. http://sigarra.up.pt/up/pt/web_base.gera_pagina?p_pagina=2444. (Accessed February 02, 2012).
- Varajão, J. 1998. *A Arquitectura da Gestão de Sistemas de Informação*. FCA- Editora de Informática.
- Varajão, J..2002. *Função de Sistemas de Informação - Contributos para a melhoria do sucesso da adopção de tecnologias de informação e*

desenvolvimento de sistemas de informação nas organizações. Universidade do Minho.

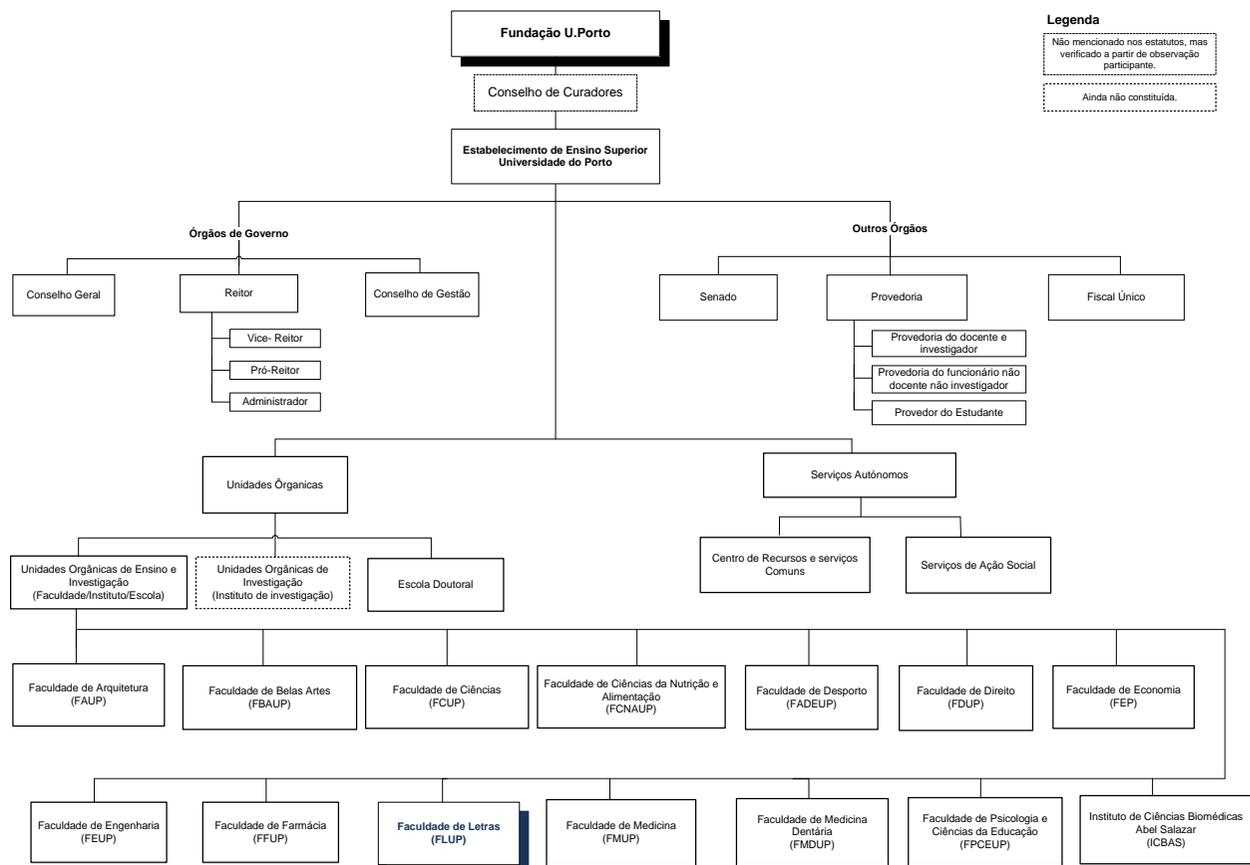
- Verrijn-Stuart, A. 1989. *Information System In the Broader Sense*. Department of Computer Science. University of Leiden.
- Want, Clare. 2009. *Bring Your Organisation up to Speed: The Benefits of Electronic Document Management*. IDMi (Information & Document Management International) 59.
- Ward, J. 1995. *Principles of Information Management Systems*. Routledge.
- Ward, J. and P. Griffiths. 1996. *Strategic Planning for Information Systems*. John Wiley and Sons.
- Watson, H., R. Kelly Rainer and Chang E. Koh, 1991. *Executive Information Systems: a framework for development and a survey of current practices*. MIS Quartely. vol15.
- Webster, B., C. Hare, and J. McLeod. 1999. *Records management practices in small and medium-sized enterprises: a study in North-East England*. Journal of Information Science 25.
- Wetherbe, James. 1987. *Análise de sistema para sistemas de informação por computador*. Ed. Rio de Janeiro. Campus.
- Whitehead, J. 1989. *How do I improve my professional practice as an Academic and educational manager? A dialectical analysis of An individual's educational development and a basis for Socially orientated action research*.
- Wilson, Tom. 1997. *Information Management*. International encyclopedia of information.
- Wilson, Tom. 1989. *Towards an Information Management Curriculum*. Journal of Information Science 15.
- Wilson, Tom. 2003. *Information Management*. International Encyclopedia of Information and Library Science. Ed. by John Feather & Paul Sturges. London. Routledge.
- Winter, R. 1996. *Some Principles and Procedures for the Conduct of action Research*. O. New Directions in action Research. London.
- Withington, F. A. 1976. *Organização da função de processamento de dados*. Editora AS. Rio de Janeiro.
- Wolstenholme, E., S. Henderson and A. Gavine. 1993. *The evaluation of management information systems: A dynamic and holistic approach*. Wiley.

- Worthington, Tom. 2001.*Electronic Document Management and the Digital Library for E-commerce*. Australian National University.<http://www.tomw.net.au/2001/edm.html>. (Accessed December 21, 2011).
- Zandout, Hind. and Farhi Marir.1999.*Document management systems from current capabilities towards intelligent information retrieval: an overview*. International Journal of Information Management 19.

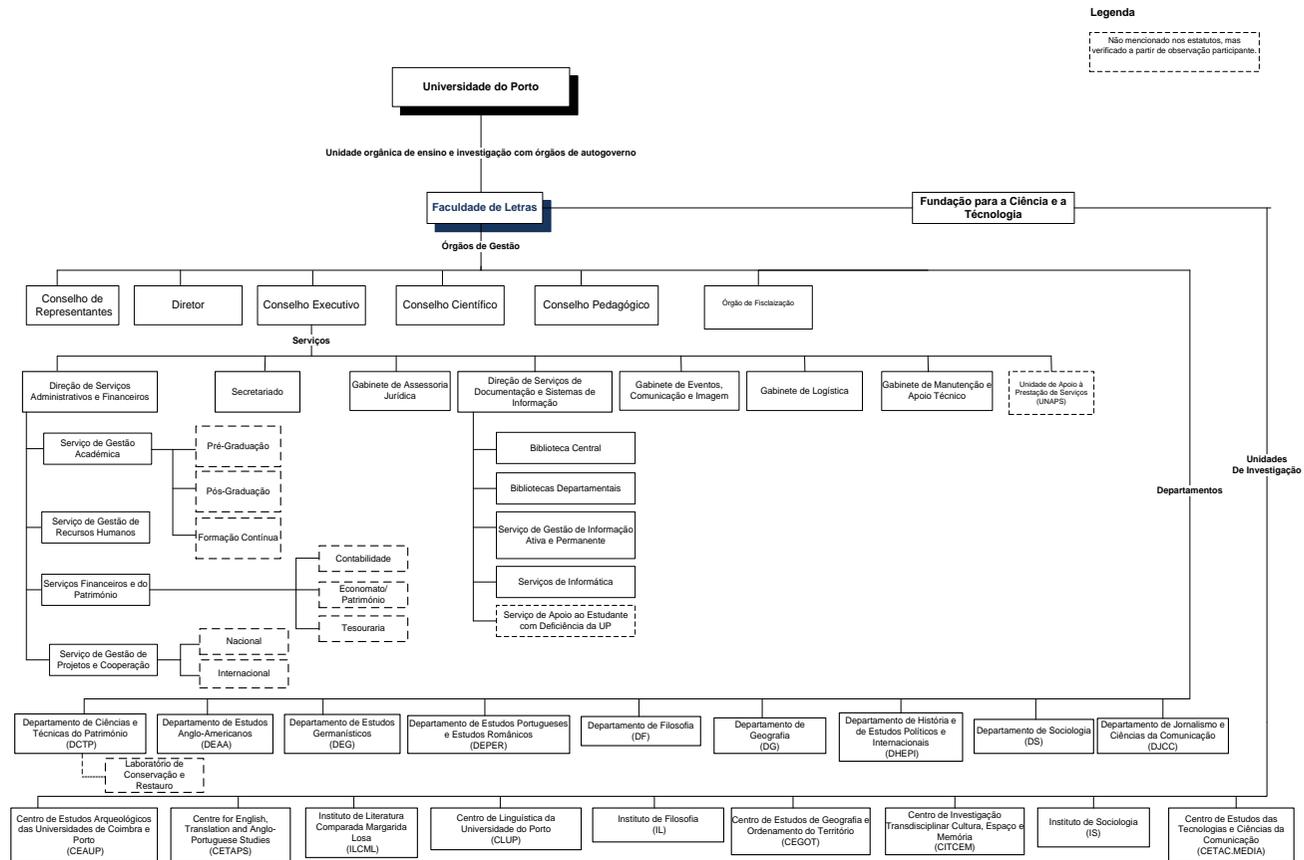
Anexos

Anexo 1 - Organigrama da U.Porto 2012	140
Anexo 2 - Organigrama da FLUP 2012.....	141
Anexo 3 - Quadro de competências U.Porto	142
Anexo 4 - Quadro de competências FLUP.....	168
Anexo 5 - Comparação MIE, ERP e GRH.....	199
Anexo 6 - Tabela CAE Rev.3.....	201
Anexo 7 - Tipologias de entidades	203
Anexo 8 - Domínios Científicos FOS	206
Anexo 9 - Ações.....	209
Anexo 10 - Tipos e subtipos de protocolo.....	210
Anexo 11 - Papéis das instituições	211
Anexo 12 - Âmbitos e tipos de projetos.....	212
Anexo 13 - Tipos de serviços	214
Anexo 14 - Estados.....	214
Anexo 15 - Especificação de requisitos.....	215
Anexo 16 - Módulo de Reserva de Recursos.....	216
Anexo 17 - Processo de registo de correspondência na Reitoria.....	225
Anexo 18 - Organigrama Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.....	227
Anexo 19 - Memória descritiva (Circuito de informação).....	228
Anexo 20 - Tipologias documentais	236
Anexo 21 - Séries.....	250
Anexo 22 - Termos	270
Anexo 23 - Plano de classificação.....	282
Anexo 24 - Inquérito aos utilizadores do Módulo de Gestão de Correspondência.....	300
Anexo 25 - Entrevista aos utilizadores da FEUP.....	304
Anexo 26 - Entrevista ao Diretor do CICA	307

Anexo 1 - Organograma da U.Porto 2012



Anexo 2 - Organigrama da FLUP 2012



Anexo 3 - Quadro de competências U.Porto

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
<p>a) A Universidade do Porto proporciona condições para o exercício da liberdade de criação científica, cultural, artística e tecnológica, assegura a pluralidade e livre expressão de orientações e opiniões e promove a participação de todos os corpos universitários na vida académica comum.</p> <p>b) A Universidade do Porto pauta a sua atuação por elevados padrões éticos.</p> <p>c) A Universidade do Porto cultiva o rigor, a transparência e a qualidade, preocupando -se de modo particular com o reconhecimento do mérito.</p> <p>d) A Universidade do Porto assegura igualdade de acesso e tratamento, independentemente de questões de género e de ordem social, política, étnica ou religiosa.</p> <p>e) A Universidade do Porto obriga -se, nos termos da lei, a eliminar todos os fatores que constituam desvantagens à vivência, dentro da Universidade, dos cidadãos portadores de deficiências.</p> <p>f) A Universidade do Porto preocupa -</p>	<p>a) A formação no sentido global – cultural, científica, técnica, artística, cívica e ética – no quadro de processos diversificados de ensino e aprendizagem, visando o desenvolvimento de capacidades e competências específicas e transferíveis e a difusão do conhecimento;</p> <p>b) A realização de investigação científica e a criação cultural e artística, envolvendo a descoberta, aquisição e desenvolvimento de saberes e práticas, de nível avançado;</p> <p>c) A valorização social do conhecimento e a sua transferência para os agentes económicos e sociais, como motor de inovação e mudança;</p> <p>d) O incentivo ao espírito observador, à análise objetiva, ao juízo crítico e a uma atitude de problematização e avaliação da atividade científica, cultural, artística e social;</p>	<p>1.Conselho de Curadores¹⁰</p>	<p>a) Eleger o seu Presidente;</p> <p>b) Aprovar os Estatutos do estabelecimento de ensino, sob proposta de uma Assembleia Estatutária com a composição prevista no artigo 172.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro, e sujeitá-los a homologação do ministro da tutela do ensino superior;</p> <p>c) Proceder à homologação das deliberações do Conselho Geral de designação e destituição do Reitor, apenas podendo a recusa de homologação ocorrer caso se verifiquem as condições expressas no n.º 6 do artigo 86.º da Lei n.º 62/2007, de 10 de Setembro;</p> <p>d) Propor ou autorizar, conforme disposto na lei, a aquisição ou alienação de património imobiliário da instituição, bem como as operações de crédito;</p> <p>e) Nomear e destituir o Conselho de Gestão, sob proposta do Reitor;</p> <p>f) Homologar as deliberações do Conselho Geral relativas a:</p> <ol style="list-style-type: none"> i. Aprovação dos planos estratégicos de médio prazo e o plano de ação para o quadriénio do mandato do Reitor; ii. Aprovação das linhas gerais de orientação da instituição no plano

¹⁰ Competências não contidas nos estatutos. Extraídas a partir de https://sigarra.up.pt/up/web_base.gera_pagina?P_pagina=2450.

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
<p>se com a realização pessoal de todos os que a integram.</p> <p>g) A Universidade do Porto promove a inovação, propiciando um ambiente estimulador da criatividade e de uma atitude empreendedora dos seus membros.</p> <p>h) A Universidade do Porto pugna por um desenvolvimento ambiental, económico e social sustentável.</p>	<p>e) A conservação e divulgação do património científico, cultural e artístico para utilização criativa dos especialistas e do público;</p> <p>f) A cooperação com as diversas instituições, grupos e outros agentes numa perspectiva de valorização recíproca, nomeadamente através da investigação aplicada e da prestação de serviços à comunidade;</p> <p>g) O intercâmbio cultural, científico, artístico e técnico com instituições nacionais e estrangeiras;</p> <p>h) A contribuição, no seu âmbito de atividade, para a cooperação internacional e para a aproximação entre os povos.</p>	<p></p> <p>2. Conselho Geral</p>	<p>científico, pedagógico, financeiro e patrimonial;</p> <p>iii. Aprovação dos planos anuais de atividades e apreciação do relatório anual das atividades da instituição;</p> <p>iv. Aprovação da proposta de orçamento;</p> <p>v. Aprovação das contas anuais consolidadas, acompanhadas de parecer do Fiscal Único.</p> <p>a) Eleger o seu presidente, por maioria absoluta dos votos validamente expressos, de entre os seus membros externos;</p> <p>b) Propor ao governo o elenco de curadores da Universidade do Porto, ouvido o reitor;</p> <p>c) Aprovar o seu regulamento;</p> <p>d) Pronunciar -se sobre as alterações aos estatutos aprovados pelo n.º 1 do artigo 3.º do Decreto -Lei n.º 96/2009, de 27 de Abril, e aprovar as alterações aos presentes estatutos nos termos dos números 2 a 4 do artigo 4.º;</p> <p>e) Organizar o procedimento de eleição e eleger o reitor, nos termos da lei, destes estatutos e de regulamento próprio;</p> <p>f) Apreciar os atos do reitor e do conselho de gestão;</p> <p>g) Nomear o gabinete de provedoria da Universidade, que incluirá o provedor do estudante, e aprovar o respetivo regulamento de funcionamento;</p> <p>h) Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição.</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>Sob proposta do reitor:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) Aprovar os planos estratégicos de médio prazo e o plano de ação para o quadriênio do mandato do reitor; b) Aprovar as linhas gerais de orientação da instituição no plano científico, pedagógico, financeiro e patrimonial; c) Aprovar os planos estratégicos submetidos pelas unidades orgânicas; d) Aprovar o plano e o relatório de atividades anuais consolidados da Universidade do Porto; e) Aprovar o orçamento anual consolidado; f) Aprovar as contas anuais consolidadas, acompanhadas do parecer do fiscal único; g) Criar, transformar ou extinguir unidades orgânicas; h) Reconhecer a situação de crise de uma unidade orgânica que não possa ser superada no quadro da sua autonomia; i) Na sequência do reconhecimento constante da alínea anterior, no caso de uma unidade orgânica com autogoverno dissolver o “órgão colegial” ou retirar a capacidade de autogoverno, nos outros casos iniciar um processo de transformação ou extinção; j) Aprovar os estatutos das unidades orgânicas sem órgãos de autogoverno; k) Fixar as propinas devidas pelos estudantes; l) Propor ao conselho de curadores a aquisição ou alienação de património imobiliário da Universidade do Porto, bem como as operações de crédito;

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>m) Autorizar a criação ou a participação da Universidade do Porto nas entidades referidas no artigo 21.º;</p> <p>n) Pronunciar -se sobre os restantes assuntos que lhe forem apresentados pelo reitor;</p> <p>o) Aprovar os mecanismos de auto -avaliação regular do desempenho da Universidade do Porto.</p>
		<u>2.1 Presidente</u>	<p>a) Convocar e presidir às reuniões;</p> <p>b) Declarar ou verificar as vagas no conselho geral e proceder às substituições devidas nos termos do número 2 do artigo 26.º;</p> <p>c) Propor à aprovação do conselho geral o regulamento de funcionamento, o regulamento para eleição e cooptação dos membros do conselho geral e o regulamento para eleição do reitor.</p>
		3.Reitor	<p>a) Elaborar e apresentar a conselho geral as propostas de:</p> <ul style="list-style-type: none"> i. Plano estratégico de médio prazo e plano de ação para o quadriénio do seu mandato; ii. Linhas gerais de orientação da instituição no plano científico e pedagógico; iii. Plano e orçamento anuais de atividades consolidados; iv. Relatório e contas anuais consolidados, acompanhados do parecer do fiscal único; v. Aquisição ou alienação de património imobiliário da Universidade do Porto e de operações de crédito; vi. Criação, transformação ou extinção de

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>unidades orgânicas, ouvido o senado;</p> <p>vii. Reconhecimento de crise de uma unidade orgânica que não possa ser superada no âmbito da respetiva autonomia, ouvido o órgão representativo da mesma;</p> <p>viii. Estatutos para as unidades orgânicas sem órgãos de autogoverno;</p> <p>ix. Propinas devidas pelos estudantes;</p> <p>x. Criação ou a participação da Universidade do Porto nas entidades referidas no artigo 21.º;</p> <p>b) Aprovar a criação, alteração, suspensão e extinção de cursos, ouvido o senado;</p> <p>c) Aprovar os valores máximos de novas admissões e de inscrições nos termos legais;</p> <p>d) Superintender na gestão académica, decidindo, designadamente, quanto à abertura de concursos, à nomeação e contratação de recursos humanos, a qualquer título, à designação dos júris de concursos e de provas académicas e ao sistema e regulamento de avaliação de docentes e discentes;</p> <p>e) Orientar e superintender na gestão administrativa e financeira da Universidade do Porto, assegurando a eficiência no emprego dos seus meios e recursos;</p> <p>f) Atribuir apoios aos estudantes no quadro da ação social escolar, nos termos da lei;</p> <p>g) Aprovar a concessão de títulos ou distinções honoríficas, ouvido o senado;</p> <p>h) Instituir prémios escolares, ouvido o</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>senado;</p> <p>i) Homologar os estatutos das unidades orgânicas com órgãos de autogoverno após verificação da sua legalidade e da sua conformidade com os estatutos e regulamentos da Universidade do Porto;</p> <p>j) Homologar as eleições e designações dos membros dos órgãos de gestão das unidades orgânicas com órgãos de autogoverno, só o podendo recusar com base em ilegalidade, e dar -lhes posse;</p> <p>k) Nomear e exonerar, nos termos da lei e dos estatutos, os dirigentes das unidades orgânicas sem órgãos de autogoverno;</p> <p>l) Nomear e exonerar, nos termos da lei e dos estatutos, o administrador, bem como os dirigentes dos serviços da Universidade do Porto, com exceção dos pertencentes às unidades orgânicas com órgãos de autogoverno;</p> <p>m) Exercer o poder disciplinar, em conformidade com a lei, ouvindo o senado no que se refere à aplicação de penas graves;</p> <p>n) Assegurar o cumprimento das deliberações tomadas pelos órgãos colegiais da Universidade;</p> <p>o) Aprovar o regulamento disciplinar dos estudantes e os demais regulamentos previstos na lei e nos estatutos, sem prejuízo do poder regulamentar das unidades orgânicas no âmbito das competências próprias dos seus órgãos;</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>p) Velar pela observância das leis, dos estatutos e dos regulamentos;</p> <p>q) Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da Universidade;</p> <p>r) Desempenhar as demais funções previstas na lei e nestes estatutos;</p> <p>s) Comunicar à tutela todos os dados necessários ao exercício desta, designadamente os planos e orçamentos e os relatórios de atividades e contas;</p> <p>t) Tomar as medidas necessárias à garantia da qualidade das atividades da Universidade do Porto e das suas unidades orgânicas;</p> <p>u) Representar a Universidade do Porto em juízo ou fora dele;</p> <p>v) Propor ao conselho geral os mecanismos de auto-avaliação regular do desempenho da Universidade do Porto.</p>
		4.Administrador	<p>a) Supervisionar o funcionamento dos serviços económico-financeiros e de gestão de recursos humanos da Universidade, sem prejuízo da autonomia administrativa e financeira das unidades orgânicas e serviços autónomos que a possuam;</p> <p>b) Assessorar o reitor para os assuntos da gestão corrente da Universidade;</p> <p>c) As que lhe forem delegadas pelo reitor.</p>
		5.Conselho de gestão	<p>a) Preparar o orçamento anual consolidado a submeter pelo reitor ao conselho geral e assegurar a respetiva execução;</p> <p>b) Arrecadar e gerir as receitas e autorizar a realização de despesas e pagamentos;</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<ul style="list-style-type: none"> c) Elaborar a conta de gerência consolidada para aprovação pelo conselho geral; d) Fazer propostas e colaborar na gestão do património; e) Decidir sobre a aceitação de doações, heranças ou legados; f) Assegurar as condições necessárias ao exercício do controlo financeiro e orçamental pelas entidades legalmente competentes; g) Fixar as taxas e emolumentos a praticar na Universidade do Porto; h) Gerir os recursos humanos da Universidade do Porto; i) Promover auditorias externas, pelo menos, de dois em dois anos, reportando -se uma à primeira metade do mandato do reitor e a segunda precedendo em três meses o final do mandato correspondente; j) Aprovar a remuneração do fiscal único, sob proposta do reitor.
		6.Senado	<ul style="list-style-type: none"> a) Pronunciar -se sobre as propostas de criação, transformação ou extinção de unidades orgânicas; b) Pronunciar -se sobre o plano estratégico da Universidade, em particular no que diz respeito às políticas de investigação e formação; c) Pronunciar -se sobre os relatórios e planos anuais de atividades consolidados; d) Pronunciar -se sobre os resultados dos processos de avaliação; e) Pronunciar -se sobre a criação, alteração,

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			suspensão e extinção de cursos; f) Dar parecer sobre a concessão de títulos ou distinções honoríficas; g) Dar parecer sobre a instituição de prêmios escolares; h) Dar parecer sobre as questões disciplinares que impliquem penas de suspensão superiores a três meses ou a interdição da frequência da Universidade do Porto; i) Dar parecer sobre os assuntos que lhe sejam submetidos pelo reitor.
		7.Provedoria	
		<u>7.1 Provedores</u>	a) Elaboram relatórios anuais a apresentar ao conselho geral descrevendo a atividade desenvolvida e indicando, designadamente, o número de queixas e reclamações recebidas, a matéria a que dizem respeito, o sentido das recomendações feitas e respetivo acolhimento pelos destinatários
		<u>7.2 Provedor do estudante</u>	a) Apreciar as queixas e reclamações dos estudantes e emitir recomendações aos órgãos competentes, aos docentes e aos serviços da Universidade ou das suas unidades orgânicas, com vista à revogação, reforma ou conversão de atos lesivos dos direitos dos estudantes, e à melhoria dos serviços; b) Emitir recomendações e fazer propostas de elaboração de novos regulamentos ou de alteração dos regulamentos em vigor, tendo em vista acautelar os interesses dos estudantes, nomeadamente no domínio da atividade pedagógica e da ação social

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			escolar; c) Contribuir para a elaboração e atualização do regulamento disciplinar dos estudantes; d) Contribuir para a atualização do código de conduta dos estudantes; e) Outras competências que lhe sejam atribuídas pelo conselho geral em sede do regulamento próprio, a aprovar por este.
		8.Fiscal único ¹¹	a) Controlar a gestão patrimonial e financeira da Universidade; b) Acompanhar e controlar com regularidade o cumprimento das leis e regulamentos aplicáveis, a execução orçamental, a situação económica, financeira e patrimonial e analisar a contabilidade; c) Dar parecer sobre o orçamento e suas revisões e alterações, bem como sobre o plano de atividades na perspetiva da sua cobertura orçamental; d) Dar parecer sobre o relatório de gestão de exercício e contas de gerência, incluindo documentos de certificação legal de contas; e) Dar parecer sobre a aquisição, arrendamento, alienação e oneração de bens imóveis; f) Dar parecer sobre a aceitação de doações, heranças ou legados; g) Dar parecer sobre a contratação de empréstimos, quando a Universidade esteja habilitada a fazê-lo; h) Manter o Conselho de Curadores

¹¹ Competências não contidas nos estatutos. Extraídas a partir de https://sigarra.up.pt/up/web_base.gera_pagina?p_pagina=2451.

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>informado sobre os resultados das verificações e exames a que proceda;</p> <p>i) Elaborar relatórios da sua ação fiscalizadora, incluindo um relatório anual global;</p> <p>j) Propor ao Conselho de Curadores a realização de auditorias externas, quando isso se revelar necessário ou conveniente;</p> <p>k) Pronunciar-se sobre os assuntos que lhe sejam submetidos pelo Conselho de Curadores.</p>
			<p>9.Unidades orgânicas de ensino e investigação com órgãos de autogoverno</p> <p><u>9.1 Conselho de representantes</u></p> <p>a) Organizar o procedimento de eleição e eleger o diretor, nos termos da lei, dos estatutos da unidade orgânica e do regulamento aplicável;</p> <p>b) Aprovar o seu regulamento de funcionamento;</p> <p>c) Aprovar as alterações dos estatutos da unidade orgânica;</p> <p>d) Apreciar os atos do diretor e do conselho executivo;</p> <p>e) Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição;</p> <p>f) Desempenhar as demais funções previstas na lei ou nos estatutos da unidade orgânica;</p> <p>g) Decidir sobre a criação, fusão, transformação e extinção de unidades de investigação da unidade orgânica ouvido o conselho científico.</p> <p>Sob proposta do diretor:</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<ul style="list-style-type: none"> a) Aprovar as propostas dos planos estratégicos da unidade orgânica e o plano de ação para o quadriênio do mandato do diretor e enviá-las ao conselho geral; b) Aprovar as linhas gerais de orientação da unidade orgânica no plano científico, pedagógico e financeiro; c) Criar, transformar ou extinguir subunidades orgânicas da unidade orgânica; d) Aprovar as propostas do plano de atividades e do orçamento de despesas e receitas anuais da unidade orgânica e enviá-las para o reitor; e) Aprovar o relatório de atividades e as contas anuais e enviá-los para o reitor; f) Pronunciar -se sobre os restantes assuntos que lhe forem apresentados pelo diretor.
		<p><u>9.2</u> Diretor</p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Representar a unidade orgânica no senado, perante os demais órgãos da instituição e perante o exterior; b) Presidir ao órgão com competências de gestão, dirigir os serviços da unidade orgânica, podendo também presidir aos conselhos científico e pedagógico desde que previsto nos estatutos; c) Aprovar o calendário e horário das tarefas letivas, ouvidos o Conselho Científico e o Conselho Pedagógico; d) Executar as deliberações do conselho científico e do Conselho Pedagógico, quando vinculativas; e) Exercer o poder disciplinar que lhe seja

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>delegado pelo reitor;</p> <p>f) Elaborar as propostas dos planos estratégicos da unidade orgânica e do plano de ação para o quadriênio do seu mandato, ouvido o Conselho Científico;</p> <p>g) Elaborar a proposta das linhas gerais de orientação da unidade orgânica no plano científico, pedagógico e financeiro;</p> <p>h) Elaborar as propostas do orçamento e do plano de atividades, bem como do relatório de atividades e das contas;</p> <p>i) Elaborar as propostas para criar, transformar ou extinguir subunidades orgânicas da unidade orgânica, ouvido o conselho científico;</p> <p>j) Elaborar conclusões sobre os relatórios de avaliação das unidades de investigação que integram a unidade orgânica e daquelas em que participam os seus docentes e investigadores;</p> <p>k) Propor ao reitor a criação ou alteração de ciclos de estudos, ouvido o Conselho Científico;</p> <p>l) Exercer as funções que lhe sejam delegadas pelo reitor;</p> <p>m) Exercer as demais funções previstas na lei ou nos estatutos.</p> <p>No caso de unidades orgânicas dotadas de autonomia administrativa e financeira, compete ainda ao diretor:</p> <p>a) Emitir os regulamentos necessários ao bom funcionamento da unidade orgânica;</p> <p>b) Homologar a distribuição do serviço</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>docente tendo em conta a sua exequibilidade do ponto de vista financeiro e operacional;</p> <p>c) Decidir quanto à nomeação e contratação de pessoal, a qualquer título;</p> <p>d) Arrecadar e gerir as receitas e autorizar a realização de despesas e pagamentos;</p> <p>e) Decidir sobre a aceitação de bens móveis;</p> <p>f) Nomear e exonerar, nos termos da lei e dos estatutos, os dirigentes dos serviços da unidade orgânica.</p>
		<p><u>9.3</u> Conselho executivo</p>	<p>a) Coadjuvar o diretor no exercício das suas competências;</p> <p>b) Exercer as competências delegadas pelo conselho de gestão da Universidade.</p>
		<p><u>9.4</u> Conselho científico</p>	<p>a) Elaborar e aprovar o seu regulamento de funcionamento;</p> <p>b) Pronunciar -se sobre as propostas dos planos estratégicos da unidade orgânica;</p> <p>c) Apreciar o plano de atividades científicas da unidade orgânica;</p> <p>d) Pronunciar -se sobre a criação, transformação ou extinção de subunidades orgânicas;</p> <p>e) Pronunciar -se sobre a criação, fusão, transformação e extinção de unidades de investigação da unidade orgânica;</p> <p>f) Pronunciar -se sobre as conclusões, elaboradas pelo diretor, sobre os relatórios de avaliação das unidades de investigação que integram a unidade orgânica e daquelas em que participam os seus docentes e investigadores;</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>g) Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, sujeitando-a a homologação do diretor da unidade orgânica;</p> <p>h) Pronunciar-se sobre a criação de ciclos de estudo em que participe a unidade orgânica e aprovar os respectivos planos de estudos;</p> <p>i) Propor a concessão de títulos ou distinções honoríficas;</p> <p>j) Propor e pronunciar-se sobre a instituição de prêmios;</p> <p>k) Propor e pronunciar-se sobre a realização de acordos e parcerias internacionais;</p> <p>l) Propor a composição dos júris de provas e de concursos acadêmicos;</p> <p>m) Praticar os outros atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação;</p> <p>n) Desempenhar as demais funções que lhe sejam atribuídas pelos estatutos.</p>
		<p><u>9.5 Conselho pedagógico</u></p>	<p>a) Pronunciar -se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação;</p> <p>b) Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da unidade orgânica e a sua análise e divulgação;</p> <p>c) Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, bem como a sua análise e divulgação;</p> <p>d) Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>consideradas necessárias;</p> <p>e) Aprovar os regulamentos pedagógicos e de avaliação do aproveitamento dos estudantes;</p> <p>f) Pronunciar -se sobre o regime de prescrições e de precedências;</p> <p>g) Pronunciar -se sobre a criação de ciclos de estudos em que participe a unidade orgânica e sobre os respetivos planos de estudos;</p> <p>h) Pronunciar -se sobre a instituição de prémios escolares;</p> <p>i) Pronunciar -se sobre o calendário letivo e os mapas de exames da unidade orgânica;</p> <p>j) Desempenhar as demais competências que lhe sejam atribuídas pelos estatutos.</p>
		10.Cursos	
		<u>10.1</u> Diretor de curso	<p>a) Assegurar o normal funcionamento do curso e zelar pela sua qualidade, devendo as suas funções serem explicitadas nos estatutos da unidade orgânica.</p>
		<u>10.2</u> Comissão Científica	<p>a) Promover a coordenação curricular;</p> <p>b) Pronunciar -se sobre propostas de organização ou alteração dos planos de estudo;</p> <p>c) Pronunciar-se sobre as necessidades de serviço docente;</p> <p>d) Pronunciar -se sobre propostas de regimes de ingresso e de <i>numerus clausus</i>;</p> <p>e) Elaborar e submeter às entidades competentes o regulamento do curso.</p>
		<u>10.3</u> Comissão de acompanhamento	<p>a) Zelar pelo normal funcionamento do curso.</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
		11.Unidades orgânicas de ensino e investigação sem órgãos de autogoverno ¹²	
		12.Unidades orgânicas de investigação sem órgãos de autogoverno	
		<u>12.1 Assembleia</u>	<ul style="list-style-type: none"> a) Propor ao reitor os estatutos da unidade orgânica; b) Propor ao reitor uma individualidade para nomeação como diretor da unidade orgânica, nas condições expressas nos respetivos estatutos; c) Pronunciar -se sobre as grandes linhas estratégicas de desenvolvimento da unidade orgânica, consonantes com as estabelecidas para a Universidade do Porto; d) Aprovar a constituição da comissão externa de acompanhamento; e) Pronunciar -se sobre a participação ou alienação de participações em empresas, associações e instituições sem fins lucrativos sob controlo da unidade orgânica; f) Apreciar e votar o plano de atividades e o orçamento anuais, a submeter à aprovação do conselho geral da Universidade; g) Apreciar e votar o relatório de atividades e as contas anuais, a submeter à aprovação do conselho geral da Universidade.
<u>12.2 Diretor</u>	a) Representar a unidade orgânica perante o		

¹² O Conselho executivo, Conselho científico e Conselho pedagógico têm a mesma composição, competências e mandatos nas Unidades orgânicas de ensino e investigação com ou sem órgãos de autogoverno. A única diferença reside na exclusão do Conselho de representantes e na eliminação de pagamentos na competência “Arrecadar e gerir as receitas e autorizar a realização de despesas e pagamentos”.

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>senado, perante os demais órgãos da instituição e perante o exterior;</p> <p>b) Presidir ao órgão com competências de gestão, dirigir os serviços da unidade orgânica, e presidir ao conselho científico;</p> <p>c) Propor à assembleia a constituição da comissão externa de acompanhamento;</p> <p>d) Elaborar as propostas dos planos estratégicos da unidade orgânica e do plano de ação para o seu mandato, ouvido o conselho científico;</p> <p>e) Elaborar as propostas sobre as linhas gerais de orientação da unidade orgânica no plano científico e financeiro, ouvido o conselho científico;</p> <p>f) Elaborar a proposta do plano anual de atividades e orçamento da unidade orgânica, ouvido o conselho científico;</p> <p>g) Preparar o relatório anual de atividades e orçamento;</p> <p>h) Elaborar as propostas para criar, transformar ou extinguir unidades de investigação da unidade orgânica, ouvido o conselho científico e a comissão externa de acompanhamento;</p> <p>i) Elaborar as conclusões sobre os relatórios de avaliação das unidades de investigação que integram a unidade orgânica, ouvido o conselho científico e a comissão externa de acompanhamento;</p> <p>j) Propor ao reitor a participação da unidade orgânica em ciclos de estudo, ouvido o conselho científico;</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>k) Zelar pela qualidade do trabalho científico realizado pela unidade orgânica;</p> <p>l) Exercer o poder disciplinar que lhe seja delegado pelo reitor;</p> <p>m) Exercer as competências que lhe sejam delegadas pelo reitor;</p> <p>n) Exercer as demais competências previstas na lei ou nos estatutos.</p> <p>o) Exercer as demais competências previstas na lei ou nos estatutos.</p> <p>No caso de unidades orgânicas dotadas de autonomia administrativa e financeira, compete ainda ao diretor:</p> <p>a) Emitir os regulamentos necessários ao bom funcionamento da unidade orgânica;</p> <p>b) Decidir quanto à nomeação e contratação de pessoal, a qualquer título;</p> <p>c) Arrecadar e gerir as receitas e autorizar a realização de despesas;</p> <p>d) Decidir sobre a aceitação de bens móveis;</p> <p>e) Nomear e exonerar, nos termos da lei e dos estatutos, os dirigentes dos serviços da unidade orgânica.</p>
		<u>12.3</u> Conselho executivo	<p>a) Coadjuvar o diretor no exercício das suas competências;</p> <p>b) Exercer as competências delegadas pelo conselho de gestão da Universidade.</p>
		<u>12.4</u> Conselho científico	<p>a) Elaborar o seu regimento;</p> <p>b) Pronunciar -se sobre as propostas dos planos estratégicos da unidade orgânica;</p> <p>c) Pronunciar -se sobre a proposta do plano de atividades científicas da unidade orgânica;</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>d) Pronunciar -se sobre a proposta do plano anual de atividades e orçamento da unidade orgânica;</p> <p>e) Pronunciar -se sobre as propostas para criar, transformar ou extinguir unidades de investigação da unidade orgânica;</p> <p>f) Pronunciar -se sobre as conclusões elaboradas pelo diretor sobre os relatórios de avaliação das unidades de investigação que integram a unidade orgânica;</p> <p>g) Pronunciar -se sobre a criação de ciclos de estudo em que participe a unidade orgânica e aprovar os respetivos planos de estudo;</p> <p>h) Propor e pronunciar -se sobre a instituição de prémios;</p> <p>i) Propor a concessão de títulos ou distinções honoríficas;</p> <p>j) Propor e pronunciar -se sobre a realização de acordos e parcerias internacionais.</p>
		<p><u>12.5 Comissão externa de acompanhamento</u></p>	<p>a) Pronunciar -se sobre os planos estratégicos da unidade;</p> <p>b) Pronunciar -se sobre a individualidade a propor pela assembleia para diretor da unidade orgânica;</p> <p>c) Avaliar periodicamente a atividade científica da unidade;</p> <p>d) Pronunciar -se sobre questões relevantes para o bom desempenho da instituição sempre que para tal seja solicitada pelo diretor;</p> <p>e) Pronunciar -se sobre as propostas para criar, transformar ou extinguir unidades de investigação da unidade orgânica;</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			f) Pronunciar -se sobre as conclusões dos relatórios de avaliação das unidades de investigação que integram a unidade orgânica.
		13. Escola doutoral	
		<u>13.1 Diretor</u>	a) Representar a escola doutoral perante o senado, perante os demais órgãos da Universidade do Porto e perante o exterior; b) Divulgar e promover as atividades da escola doutoral junto dos potenciais interessados e zelar pela sua qualidade; c) Presidir ao conselho coordenador; d) Aprovar os critérios a observar para a admissão e continuação de programas doutorais na escola doutoral, ouvidos o conselho coordenador e a comissão externa de acompanhamento; e) Decidir sobre a admissão e exclusão de programas doutorais na escola doutoral, ouvido o conselho coordenador; f) Dirigir a escola de acordo com a legislação em vigor, com as normas gerais próprias e com as decisões e orientações estabelecidas pelo conselho coordenador; g) Gerir os meios humanos e materiais postos à disposição da escola de acordo com as suas disponibilidades orçamentais; h) Estabelecer convénios, acordos e protocolos com outras instituições respeitando as regras vigentes na Universidade do Porto; i) Zelar pelo bom funcionamento da unidade orgânica; j) Elaborar e apresentar anualmente ao reitor

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>o relatório de atividades e contas relativo ao exercício e o plano de atividades e orçamento relativo ao exercício seguinte, ouvido o conselho coordenador;</p> <p>k) Exercer o poder disciplinar que lhe seja delegado pelo reitor;</p> <p>l) Exercer as competências que lhe sejam delegadas pelo reitor;</p> <p>m) Exercer outras competências que lhe sejam atribuídas nos estatutos da escola doutoral.</p> <p>No caso de a escola doutoral estar dotada de autonomia administrativa e financeira, compete ainda ao diretor:</p> <p>a) Emitir os regulamentos necessários ao bom funcionamento da unidade orgânica;</p> <p>b) Decidir quanto à nomeação e contratação de pessoal, a qualquer título;</p> <p>c) Arrecadar e gerir as receitas e autorizar a realização de despesas e pagamentos;</p> <p>d) Decidir sobre a aceitação de bens móveis;</p> <p>e) Nomear e exonerar, nos termos da lei e dos estatutos, os dirigentes dos serviços da unidade orgânica.</p>
		<p><u>13.2 Conselho coordenador</u></p>	<p>a) Velar pela qualidade científica dos programas doutorais que integram a escola doutoral;</p> <p>b) Pronunciar -se sobre os critérios a observar para a admissão e continuação de programas doutorais na escola doutoral;</p> <p>c) Pronunciar -se sobre a admissão e exclusão de programas doutorais na escola doutoral;</p> <p>d) Definir o plano estratégico da escola doutoral;</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>e) Promover junto das outras unidades orgânicas da Universidade do Porto a constituição de programas doutorais em áreas do conhecimento consideradas estratégicas, para integração na escola doutoral;</p> <p>f) Pronunciar -se sobre os planos de atividades e orçamento de cada ano, bem como sobre o relatório de atividades e contas.</p>
		<p><u>13.3 Comissão externa de acompanhamento</u></p>	<p>a) Pronunciar -se sobre o plano estratégico da escola doutoral;</p> <p>b) Pronunciar -se sobre a qualidade dos programas doutorais que integram a escola doutoral;</p> <p>c) Pronunciar -se sobre a designação do diretor da unidade orgânica;</p> <p>d) Aconselhar sobre novos programas que deveriam integrar a escola doutoral.</p>
		<p>14.Subunidades orgânicas das unidades orgânicas de ensino e investigação ou de investigação¹³</p>	
		<p><u>14.1 Presidente ou diretor</u></p>	
		<p><u>14.2 Conselho de subunidade orgânica</u></p>	
		<p>15.Agrupamentos de unidades orgânicas</p>	
		<p><u>15.1 Coordenador</u></p>	<p>a) Presidir ao conselho de coordenação;</p> <p>b) Submeter à aprovação do reitor o regulamento do agrupamento;</p> <p>c) Exercer as competências que lhe sejam delegadas pelo reitor;</p>

¹³ Como ainda não foi constituída, não tem estatutos.

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>d) Exercer as competências que lhe sejam atribuídas pelo regulamento do agrupamento.</p>
		<p><u>15.2 Conselho de coordenação</u></p>	<p>a) Elaborar o regulamento do agrupamento e suas alterações; b) Promover a coordenação das estratégias das unidades orgânicas que integram o agrupamento; c) Promover a interdisciplinaridade nas atividades de formação e de investigação e desenvolvimento realizadas pelas unidades orgânicas que integram o agrupamento, se aplicável; d) Promover a utilização racional dos recursos disponibilizados; e) Outras competências que lhe sejam atribuídas pelo regulamento do agrupamento.</p>
		<p>16.Serviços de ação social</p>	
		<p><u>16.1 Diretor</u></p>	<p>a) A elaboração da proposta de orçamento e do plano de atividades; b) A apresentação do relatório de atividades e contas; c) A elaboração da proposta de regulamento interno.</p>
		<p>17.Centro de recursos e serviços comuns</p>	
<p><u>17.1 Diretor</u></p>	<p>a) Representar o centro perante o senado, perante os demais órgãos da Universidade do Porto e perante o exterior; b) Presidir ao conselho executivo, dirigir os serviços do centro e aprovar os necessários regulamentos; c) Exercer o poder disciplinar que lhe seja</p>		

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			atribuído pelo reitor; d) Elaborar anualmente as propostas do orçamento e do plano de atividades, bem como do relatório de atividades e das contas do centro; e) Exercer as funções que lhe sejam delegadas pelo reitor; f) Exercer as demais funções previstas na lei ou nos estatutos do centro.
		<u>17.2 Conselho executivo</u>	a) Zelar pelo cumprimento da lei e dos estatutos; b) Administrar e gerir o centro de recursos e serviços comuns, assegurando o seu regular funcionamento, em particular propondo e executando o respetivo orçamento e efetuando o recrutamento dos seus recursos humanos de acordo com os procedimentos em vigor na Universidade do Porto; c) Aprovar a proposta do plano estratégico do centro, submetendo ao reitor para aprovação pelo conselho geral da Universidade do Porto; d) Aprovar anualmente as propostas dos planos e relatórios de atividades, bem como do orçamento, submetendo -os ao reitor para aprovação pelo conselho geral da Universidade do Porto; e) Elaborar os estatutos do centro e suas alterações, submetendo-as ao reitor para aprovação; f) Exercer as competências que lhe sejam atribuídas pelos estatutos do centro.

Legenda:

Informação extraída dos Estatutos da UP (DR 2009, 2ª série , 14 de Maio)

Informação coincidente com os Estatutos FLUP.

Anexo 4 - Quadro de competências FLUP

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
<p>a) Contribuir para o desenvolvimento científico, cultural, social e económico, nacional e internacional.</p> <p>b) Afirmar -se e ser reconhecida como uma escola de referência nacional e internacional, quer ao nível da educação e investigação científica, quer ao da criação, transmissão e difusão da cultura e ciência.</p>	<p>a) A formação humana, cultural, científica, pedagógica e técnica;</p> <p>b) O desenvolvimento e realização da investigação fundamental e aplicada nas áreas que lhe são próprias;</p> <p>c) A prática constante da liberdade, do espírito crítico, da atitude de problematização e da avaliação constitutiva da atividade científica, cultural e social;</p> <p>d) O aprofundamento das relações e da cooperação com diversas instituições, grupos e atores da região em que se insere, através tanto da investigação aplicada quanto da prestação de serviços, tendo em vista uma valorização recíproca;</p> <p>e) O intercâmbio cultural, científico e técnico, no âmbito da UP e das universidades portuguesas, tendo em vista a aproximação entre os povos em geral e, de forma muito especial, os dos países de língua oficial portuguesa e os dos países europeus.</p>	<p>1. Conselho de Representantes</p>	<p>a) Organizar o procedimento de eleição e eleger o Diretor, nos termos da lei, dos estatutos da FLUP e do regulamento aplicável;</p> <p>b) Aprovar o seu regulamento de funcionamento;</p> <p>c) Aprovar as alterações dos estatutos da FLUP;</p> <p>d) Aprovar os regulamentos eleitorais;</p> <p>e) Apreciar os atos do Diretor e do Conselho Executivo;</p> <p>f) Propor as iniciativas que considere necessárias ao bom funcionamento da instituição;</p> <p>g) Pronunciar -se sobre as questões previstas nas alíneas h) e i) do n.º 2 do artigo 30.º dos Estatutos da UP;</p> <p>h) Decidir sobre a criação, fusão, transformação e extinção de unidades de I&D sediadas na FLUP, ouvido o conselho científico da FLUP e o Conselho Científico das unidades de I&D em causa;</p> <p>i) Atribuir a medalha de ouro da FLUP, sob proposta do conselho científico/segundo o Regulamento aprovado pelo próprio Conselho;</p> <p>j) Suspender e destituir o Diretor nos termos do artigo 17.º dos Estatutos da FLUP.</p> <p>Sob proposta do Diretor:</p> <p>a) Ratificar os membros do Conselho Executivo;</p> <p>b) Aprovar as propostas dos planos estratégicos da FLUP e o plano de ação para o quadriénio</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>do mandato do Diretor e enviá -las ao reitor;</p> <p>c) Aprovar as linhas gerais de orientação da FLUP no plano científico, pedagógico e financeiro;</p> <p>d) Criar, transformar ou extinguir departamentos da FLUP, ouvidos os respectivos Conselhos;</p> <p>e) Aprovar as propostas do plano de atividades e do orçamento de despesas e receitas anuais da FLUP e enviá -las para o reitor;</p> <p>f) Aprovar o relatório de atividades e as contas anuais e enviá - los para o reitor;</p> <p>g) Pronunciar -se sobre os restantes assuntos que lhe forem apresentados pelo Diretor.</p>
		<p><u>1.1 Presidente</u></p>	<p>a) Convocar as suas reuniões, fixar a respetiva ordem de trabalhos de harmonia com o disposto no artigo 16º e seguintes e dirigir os respetivos trabalhos;</p> <p>b) Representar o CR e estabelecer a ligação do Conselho de Representantes com os restantes órgãos de gestão;</p> <p>c) Admitir ou rejeitar as propostas de deliberação e os requerimentos, verificada a sua regularidade regimental e estatutária, sem prejuízo de recurso para o CR;</p> <p>d) Promover a constituição de comissões e velar pelo cumprimento dos prazos que lhes forem fixados pelo CR;</p> <p>e) Propor suspensões do funcionamento efetivo do CR;</p> <p>f) Assegurar o cumprimento do Regulamento e das deliberações do CR.</p>
		<p><u>1.2 Vice-presidente</u></p>	<p>a) Substituir o presidente nas suas faltas ou</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			impedimentos temporários.
		<u>1.3 Secretário</u>	a) Redigir as atas e diligenciará pela sua publicitação.
		2. Diretor	a) Propor ao Conselho de Representantes, para ratificação, os membros do Conselho Executivo; b) Representar a FLUP no Senado, perante os demais órgãos da UP e perante o exterior; c) Presidir ao Conselho Executivo, dirigir os serviços da FLUP e presidir ao conselho científico; d) Aprovar o calendário e horário das tarefas letivas, ouvidos o conselho científico e o Conselho Pedagógico; e) Executar as deliberações do conselho científico e do Conselho Pedagógico, quando vinculativas; f) Exercer o poder disciplinar que lhe seja delegado pelo reitor; g) Submeter ao Conselho de Representantes os planos estratégicos da FLUP e o plano de ação para o quadriénio do seu mandato, ouvido o conselho científico; h) Propor ao Conselho de Representantes as linhas gerais de orientação da FLUP no plano científico, pedagógico e financeiro; i) Submeter ao Conselho de Representantes o orçamento e o plano de atividades, bem como o relatório de atividades e as contas; j) Propor ao Conselho de Representantes a criação, transformação ou extinção de departamentos da FLUP, ouvido o conselho científico e os conselhos dos departamentos

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>em causa;</p> <p>k) Propor ao Conselho de Representantes a criação, transformação ou extinção de unidades de I&D sediadas na FLUP, ouvido o Conselho Científico e as unidades de I&D envolvidas, salvo no caso da criação, em que serão auscultados os investigadores interessados;</p> <p>l) Elaborar conclusões sobre os relatórios de avaliação das unidades de I&D que integram a FLUP e daquelas em que participam os seus docentes e investigadores;</p> <p>m) Propor ao reitor a criação ou alteração de cursos de qualquer ciclo de estudos, ouvidos os departamentos envolvidos e os Conselhos Científico e Pedagógico;</p> <p>n) Propor ao reitor os valores máximos de novas admissões e de inscrições nos termos legais, ouvidos os Conselhos Científico e Pedagógico;</p> <p>o) Emitir os regulamentos necessários ao bom funcionamento da FLUP;</p> <p>p) Homologar a distribuição do serviço docente tendo em conta a sua exequibilidade do ponto de vista financeiro e operacional;</p> <p>q) Decidir quanto à nomeação e contratação de pessoal, a qualquer título, no âmbito da legislação em vigor;</p> <p>r) Arrecadar e gerir as receitas e autorizar a realização de despesas e pagamentos;</p> <p>s) Decidir sobre a aceitação de bens móveis;</p> <p>t) Nomear e exonerar, nos termos da lei e dos estatutos, os dirigentes dos serviços da</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			FLUP; u) Exercer as funções que lhe sejam delegadas pelo Reitor e pelo Conselho de Gestão; v) Exercer as demais funções previstas na lei e nos presentes estatutos.
		3. Conselho Executivo	a) Coadjuvar o Diretor no exercício das suas competências; b) Exercer as competências delegadas pelo Conselho de Gestão da Universidade.
		4. Conselho Científico	a) Elaborar e aprovar o seu regulamento de funcionamento; b) Pronunciar-se sobre as propostas dos planos estratégicos da FLUP; c) Apreciar o plano de atividades científicas da FLUP; d) Pronunciar-se sobre propostas de criação, transformação ou extinção de departamentos; e) Pronunciar -se sobre propostas de criação, fusão, transformação e extinção de unidades de I&D da FLUP; f) Pronunciar -se sobre as conclusões, elaboradas pelo Diretor, sobre os relatórios de avaliação das unidades de I&D que integram a FLUP e daquelas em que participam os seus docentes e investigadores; g) Deliberar sobre a distribuição do serviço docente, sujeitando-a a homologação do Diretor da FLUP; h) Pronunciar -se sobre propostas de criação de ciclos de estudos em que participe a FLUP e aprovar os respetivos planos de estudos; i) Propor a concessão de títulos ou distinções

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>honoríficas;</p> <p>j) Propor e pronunciar -se sobre a instituição de prémios;</p> <p>k) Propor e pronunciar -se sobre a realização de acordos e parcerias internacionais;</p> <p>l) Pronunciar -se sobre propostas de composição dos júris de provas e de concursos académicos;</p> <p>m) Praticar os outros atos previstos na lei relativos à carreira docente e de investigação e ao recrutamento de pessoal docente e de investigação.</p> <p>Pode delegar ordinariamente no Presidente e, no seu impedimento, no Vice-Presidente:</p> <p>a) Propostas de composição dos júris de provas e de concursos académicos;</p> <p>b) Pedidos de acumulação de funções docentes;</p> <p>c) Pedidos de licenças sabáticas;</p> <p>d) Pedidos de dispensa de serviço docente e de equiparação a bolseiro;</p> <p>e) Quadros de vagas dos cursos dos três ciclos de estudos;</p> <p>f) Registos das dissertações e dos orientadores científicos.</p> <p>g) Pode ainda delegar a execução de atos necessários ao bom funcionamento da Escola, no âmbito das competências próprias do CC.</p>
		<u>4.1 Presidente</u>	<p>a) Presidir às reuniões do conselho científico, tendo voto de qualidade;</p> <p>b) Executar as delegações de competências que lhe forem cometidas.</p>
		<u>4.2 Vice- presidente</u>	<p>a) Substituir o presidente nas suas faltas e</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			impedimentos temporários.
		5. Conselho Pedagógico	<ul style="list-style-type: none"> a) Pronunciar-se sobre as orientações pedagógicas e os métodos de ensino e de avaliação; b) Pronunciar -se sobre a criação de ciclos de estudos em que participe a FLUP e aprovar os respetivos planos de estudos; c) Promover a realização de inquéritos regulares ao desempenho pedagógico da FLUP e a sua análise e divulgação; d) Promover a realização da avaliação do desempenho pedagógico dos docentes, por estes e pelos estudantes, bem como a sua análise e divulgação; e) Apreciar as queixas relativas a falhas pedagógicas e propor as providências consideradas necessárias; f) Aprovar os regulamentos pedagógicos e de avaliação do aproveitamento dos estudantes; g) Pronunciar -se sobre o regime de prescrições e de precedências; h) Propor e pronunciar -se sobre a instituição de prémios escolares; i) Pronunciar -se sobre o calendário letivo e os mapas de exames da FLUP; j) Aprovar o seu regulamento interno por maioria qualificada de dois terços dos seus membros em efetividade de funções.
		<u>5.1 Presidente</u>	<ul style="list-style-type: none"> a) Presidir às reuniões do Conselho Pedagógico, tendo voto de qualidade; b) Executar as delegações de competências que lhe forem cometidas.
		<u>5.2 Vice- presidente</u>	a) Substituir o presidente nas suas faltas e

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			impedimentos temporários.
		7. Departamentos	<ul style="list-style-type: none"> a) O ensino nos cursos conferentes ou não de grau da FLUP, ou em que esta participe; b) A investigação científica e desenvolvimento tecnológico; c) A difusão e valorização de resultados da investigação; d) A prestação de serviços ao exterior, tendo como objetivo contribuir para o desenvolvimento social e cultural; e) A extensão cultural a nível nacional e internacional.
		<u>7.1 Presidente do departamento</u>	<ul style="list-style-type: none"> a) Convocar e conduzir as reuniões do Conselho de Departamento e da Comissão Executiva; b) Representar o departamento; c) Divulgar e promover as atividades de departamento junto dos potenciais interessados e zelar pela sua qualidade; d) Exercer, em permanência, as funções, no âmbito das suas competências, que lhe forem cometidas pelo Conselho de Departamento; e) Submeter à aprovação do conselho de departamento os representantes do departamento em quaisquer outros órgãos de gestão ou comissões.
		<u>7.2 Comissão Executiva</u>	<ul style="list-style-type: none"> a) Dirigir o departamento de acordo com a legislação em vigor, com as normas gerais da FLUP e com as decisões e orientações estabelecidas pelo conselho de departamento; b) Gerir os meios humanos e materiais postos à disposição do departamento de acordo com

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>as dotações orçamentais que lhe forem atribuídas pelos órgãos de gestão da FLUP e com as receitas próprias que consiga obter;</p> <p>c) Assegurar a coordenação entre as diferentes secções do departamento, quando existam;</p> <p>d) Coordenar a distribuição do serviço docente, em articulação com os diretores de curso respetivos, e elaborar os mapas de distribuição de serviço docente a submeter à apreciação do conselho de departamento;</p> <p>e) Apresentar ao conselho científico da FLUP propostas de nomeação e contratação de pessoal docente, após prévia aprovação pelo conselho de departamento, procedendo também à tramitação das propostas de admissão de pessoal e de renovação e rescisão de contratos;</p> <p>f) Apresentar ao conselho científico, após prévia aprovação do conselho de departamento, propostas de constituição dos júris para as provas académicas ou para a promoção de pessoal docente e investigador, adstrito ao departamento;</p> <p>g) Preparar e propor ao Conselho Executivo/ Diretor (restantes departamentos) da FLUP o estabelecimento de convénios, de acordos e de contratos de prestação de serviços, após apreciação pelo conselho de departamento;</p> <p>h) Submeter à aprovação do conselho de departamento a nomeação dos responsáveis dos serviços do departamento, zelando pelo seu bom funcionamento;</p> <p>i) Zelar pela boa conservação das instalações e</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>do equipamento afeto ao departamento, de acordo com os meios para esse fim disponibilizados pelos órgãos de gestão da FLUP;</p> <p>j) Elaborar e apresentar anualmente ao conselho de departamento o relatório de atividades e contas de departamento relativo ao exercício e o plano de atividades e orçamento relativo ao exercício seguinte;</p> <p>k) Preparar as reuniões do conselho de departamento;</p> <p>l) Manter o Conselho do Departamento regularmente informado sobre a execução orçamental.</p>
		<p><u>7.3 Conselho de Departamento</u></p>	<p>a) Eleger o presidente do departamento e os restantes membros da comissão executiva;</p> <p>b) Instruir processo administrativo de suspensão ou destituição do presidente do departamento, em conformidade com a legislação e os regulamentos em vigor;</p> <p>c) Instruir processo administrativo de suspensão ou destituição de quaisquer membros eleitos pelo Conselho, em conformidade com a legislação e os regulamentos em vigor;</p> <p>d) Elaborar, aprovar e submeter a ratificação pelo Diretor da FLUP o regulamento do departamento e propostas de alteração;</p> <p>e) Decidir sobre a constituição e a dissolução de secções do departamento;</p> <p>f) Deliberar sobre as matérias que lhe forem submetidas para apreciação;</p> <p>g) Apreciar e aprovar os relatórios de atividades</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>e contas, os planos de atividade e orçamento e os planos estratégicos do departamento;</p> <p>h) Eleger os diretores de curso de qualquer ciclo de estudos que sejam organizados pelo departamento;</p> <p>i) Participar na eleição dos diretores de curso de qualquer ciclo de estudos co -organizados pelo departamento;</p> <p>j) Pronunciar -se sobre a participação dos docentes do departamento em cursos de qualquer ciclo de estudos organizados por qualquer outro departamento da FLUP, ou outra unidade orgânica da Universidade do Porto ou outra Universidade;</p> <p>k) Submeter à apreciação do Diretor propostas de criação, alteração, suspensão ou extinção de cursos;</p> <p>l) Aprovar propostas de cursos de formação contínua;</p> <p>m) Aprovar a nomeação dos representantes dos departamentos em quaisquer outros órgãos de gestão ou comissões;</p> <p>n) Apreciar a distribuição de serviço docente;</p> <p>o) Aprovar propostas de contratação e nomeação de pessoal docente;</p> <p>p) Aprovar propostas de constituição de júris para as provas académicas ou para a promoção de pessoal docente;</p> <p>q) Aprovar a nomeação dos docentes responsáveis pelos serviços do departamento;</p> <p>r) Apreciar as propostas da Comissão Executiva relativas ao estabelecimento de convénios, de</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			acordos e de contratos de prestação de serviços; s) Designar um docente para a Comissão de Leitura, quando exista.
		<u>8.1 Diretor</u>	a) Assegurar o normal funcionamento do curso e zelar pela sua qualidade; b) Gerir as dotações orçamentais que lhe forem atribuídas pelos órgãos de gestão da FLUP; c) Assegurar a ligação entre o curso e os departamentos responsáveis pela lecionação das unidades curriculares do curso; d) Divulgar e promover o curso junto dos potenciais interessados; e) Elaborar e submeter aos conselhos de departamento envolvidos propostas de organização ou alteração dos planos de estudo, ouvida a comissão científica do curso; f) Colaborar com as comissões executivas dos departamentos envolvidos na organização dos cursos para a elaboração da distribuição do serviço docente; g) Elaborar e submeter aos Conselhos Científico e Pedagógico propostas de regimes de ingresso e de <i>numeri clausi</i> , ouvida a respetiva comissão científica e sujeitas à homologação do Diretor da FLUP; h) Elaborar anualmente um relatório sobre o funcionamento do curso, ao qual serão anexados relatórios das respetivas unidades curriculares, a preparar pelos respetivos docentes responsáveis;

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<ul style="list-style-type: none"> i) Organizar os processos de equivalência das unidades curriculares e de planos individuais de estudos; j) Presidir às reuniões da Comissão Científica e da Comissão de Acompanhamento do curso.
		<u>8.2 Comissão Científica</u>	<ul style="list-style-type: none"> a) Promover a coordenação curricular; b) Pronunciar -se sobre propostas de organização ou alteração dos planos de estudo; c) Pronunciar -se sobre as necessidades de serviço docente; d) Pronunciar -se sobre propostas de regimes de ingresso e de <i>numerus clausus</i>; e) Elaborar e submeter ao Diretor da FLUP o regulamento do curso.
		<u>8.3 Comissão de Acompanhamento</u>	<ul style="list-style-type: none"> a) Zelar pelo normal funcionamento dos cursos e propor medidas que visem ultrapassar as dificuldades funcionais encontradas.
		10.1 Direção de Serviços Administrativos e Financeiros	
		<u>10.1.1 Serviço de Gestão Académica</u>	<ul style="list-style-type: none"> b) Prestar informações sobre as condições de ingresso e de frequência nos cursos de licenciatura, mestrado, doutoramento, pós-graduações não conferentes de grau, cursos livres e cursos de formação contínua da FLUP; c) Elaborar avisos e editais e executar todo o serviço respeitante a candidaturas, matrículas, inscrições, frequência,

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>reingresso, mudanças de curso, transferências, concursos especiais e aos diversos atos académicos;</p> <p>d) Proceder ao registo, em suporte informático, de todos os atos respeitantes à vida escolar dos alunos, organizando e mantendo atualizado o arquivo dos respetivos processos individuais;</p> <p>e) Emitir certidões de matrícula, inscrição, frequência, conclusão de curso e outras que não sejam de natureza reservada;</p> <p>f) Organizar os processos conducentes à concessão de equivalência e ao reconhecimento de habilitações;</p> <p>g) Preparar os elementos relativos aos alunos para responder às solicitações do Instituto Nacional de Estatística, dos órgãos competentes do Ministério e ainda destinados a publicações da Universidade do Porto ou outras;</p> <p>h) Apoiar a elaboração, organização e divulgação de todos os cursos de formação contínua e de outras ações de formação desenvolvidas pela FLUP, em colaboração com os responsáveis científicos das iniciativas, garantindo a avaliação dos mesmos;</p> <p>i) Organizar uma base de dados atualizada relativa a Formadores e Formandos;</p> <p>j) Apoiar a integração profissional dos licenciados da FLUP;</p> <p>k) Promover, coordenar e desenvolver ações que favoreçam a integração dos alunos na</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>escola e o seu sucesso acadêmico, nomeadamente ações que contemplem e integrem as diferentes minorias;</p> <p>1) Promover o desenvolvimento de capacidades e atitudes pessoais, interpessoais e Profissionais.</p>
		<p><u>10.1.2 Serviço de Gestão de Recursos Humanos</u></p>	<p>a) Manter atualizadas as bases de dados de recursos humanos e os processos individuais do pessoal docente e não docente, de acordo com a legislação em vigor e produzir todas as listas e todos os mapas de pessoal necessários para os diversos fins legais;</p> <p>b) Instruir e gerir os processos administrativos e os dados de pessoal inerentes à constituição, à modificação, à suspensão e à extinção de relações de emprego;</p> <p>c) Instruir e gerir todos os processos administrativos decorrentes do vínculo laboral, incluindo os relativos a mobilidade do pessoal, acumulações, colaborações externas e dispensas de serviço, assim como os processos administrativos relativos às provas de progressão ou promoção nas carreiras;</p> <p>d) Produzir a informação necessária ao processamento de remunerações, demais abonos e respetivos descontos, incluindo a relativa a faltas, férias e licenças;</p> <p>e) Instruir e acompanhar os processos relativos aos sistemas de segurança social de que os funcionários usufruem que sejam da responsabilidade legal da instituição;</p> <p>f) Proceder ao levantamento de indicadores de</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>gestão e garantir a sua atualização permanente;</p> <p>g) Apoiar a organização dos processos relativos aos ciclos de avaliação do desempenho que a lei preveja;</p> <p>h) Contribuir para a elaboração do balanço social e sua consolidação;</p> <p>i) Proceder ao levantamento das necessidades em matéria de formação, contribuindo, nesta medida, para a formulação das políticas de formação e aperfeiçoamento profissional;</p> <p>j) Manter atualizados estudos de descrição, análise e especificação de funções com vista à definição dos perfis correspondentes aos postos de trabalho, de modo a, conjuntamente com o conhecimento das habilitações e das competências dos funcionários, contribuir para uma adequada gestão das suas carreiras.</p>
		<p><u>10.1.3</u> <u>Serviços</u> <u>Financeiros e de</u> <u>Património</u></p>	<p>a) Executar a escrituração respeitante à contabilidade orçamental, patrimonial e analítica da FLUP;</p> <p>b) Preparar os elementos necessários, para a elaboração do orçamento da FLUP;</p> <p>c) Fazer o acompanhamento da execução orçamental da FLUP, reportando a sua evolução, bem como organizar os processos de alteração orçamental, designadamente os de reforço e anulação e créditos especiais;</p> <p>d) Elaborar e tratar a informação solicitada, pelos órgãos de gestão, nomeadamente estudos técnico-económicos e de índole financeira;</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<ul style="list-style-type: none"> e) Elaborar os documentos de prestação de contas, a apresentar às entidades oficiais, de acordo com a legislação em vigor; f) Elaborar e processar as requisições de fundos respeitantes ao Orçamento de Estado; g) Elaborar as relações de documentos de despesa, a submeter à apreciação e aprovação do Conselho Administrativo; h) Informar os processos no que respeita à legalidade e cabimento de verba, bem como os relativos à arrecadação de receitas e às aplicações financeiras; i) Instruir os processos relativos à autorização de prestação de horas extraordinárias, de pagamento de serviços e deslocações de pessoal; j) Cumprir as obrigações fiscais, nomeadamente as respeitantes ao IVA e às retenções de impostos; k) Cumprir as obrigações perante as entidades de contribuições obrigatórias ou facultativas; l) Assegurar contas correntes para gestão interna; m) Assegurar a emissão dos documentos para a arrecadação e anulação de receitas, nomeadamente faturas, notas de débito e de crédito; n) Manter atualizado o arquivo contabilístico de acordo com a legislação em vigor; o) Assegurar a conservação e distribuição dos artigos em armazém; p) Promover uma correta gestão de stocks, evitando cenários de rutura e excesso de

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>artigos, mantendo as fichas dos artigos em armazém atualizadas, através do registo das saídas de stock e sua imputação aos centros de custo e contas correntes respetivas;</p> <p>q) Organizar os processos de aquisição e a celebração dos contratos para a aquisição de bens e serviços, nos termos das disposições legais vigentes;</p> <p>r) Promover os concursos e processos para a adjudicação de bens e serviços, de acordo com as disposições legais em vigor;</p> <p>s) Organizar e manter atualizado o inventário e cadastro dos bens e imóveis da FLUP, possibilitando o cálculo das amortizações e reintegrações a integrar na contabilidade patrimonial;</p> <p>t) Manter atualizada a base de dados relativa a terceiros e o arquivo relativo ao expediente e processos do serviço;</p> <p>u) Dar entrada na Tesouraria de todas as receitas por que é responsável o Conselho Administrativo e emissão dos respetivos recibos de quitação;</p> <p>v) Efetuar os pagamentos aprovados e autorizados pelo Conselho Administrativo, incluindo os respeitantes aos benefícios sociais;</p> <p>w) Assegurar o fluxo documental diário respeitante aos pagamentos e recebimentos efetuados;</p> <p>x) Manter rigorosamente atualizadas as folhas de caixa e de depósitos, de modo a ser possível verificar a qualquer momento a</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			exatidão dos fundos em cofre e em depósito; y) Organizar e apresentar mensalmente as reconciliações bancárias; z) Controlar o fundo de maneiio.
		<u>10.1.4 Serviço de Gestão de Projetos e Cooperação</u>	a) Promover e apoiar ações de cooperação, fomentando a participação da FLUP em programas e redes internacionais e em projetos de I&D; b) Angariar fontes de financiamento para as atividades da FLUP, promovendo o envolvimento dos departamentos e das unidades de I&D, através do apoio e ou da realização de candidaturas; c) Promover e apoiar o estabelecimento de relações no âmbito da investigação com empresas e outras instituições; d) Colaborar no estabelecimento de protocolos de cooperação; e) Organizar a informação sobre as atividades de I&D, as oportunidades de transferência científica e a oferta de serviços ao exterior existente na FLUP; f) Estudar e programar a componente económica e financeira do envolvimento da FLUP em projetos e programas, em colaboração com os Serviços Financeiros e de Património; g) Prestar apoio técnico à organização e preparação de candidaturas, no âmbito de concursos nacionais e internacionais, a prémios, bolsas, programas e projetos; h) Apoiar a gestão de projetos e unidades de

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>I&D que exigem prestação de contas, através do acompanhamento, do controlo e da elaboração dos relatórios de execução financeira;</p> <p>i) Disponibilizar informação para indicadores de execução das unidades de I&D e dos projetos da FLUP;</p> <p>j) Promover e apoiar o envolvimento da FLUP em programas internacionais de mobilidade académica, de docentes, alunos e outro pessoal, através do estabelecimento de contactos com outras universidades e empresas;</p> <p>k) Receber e acompanhar as candidaturas dos estudantes estrangeiros para a realização de um período de estudos na FLUP, prestando, sempre que possível, orientação à sua chegada e apoio na obtenção de alojamento;</p> <p>l) Divulgar e gerir a informação sobre atividades de I&D e oportunidades de financiamento.</p>
		<p><u>10.2.1</u> Biblioteca Central</p>	<p>a) Estabelecer e aplicar critérios de organização e de funcionamento dos serviços;</p> <p>b) Desenvolver e adaptar sistemas de gestão e tratamento informatizado da documentação e informação;</p> <p>c) Coordenar e gerir, em articulação com os Órgãos de Gestão e com os outros Serviços da FLUP, os recursos humanos, materiais e financeiros necessários às atividades desenvolvidas e proceder à avaliação dos resultados;</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<ul style="list-style-type: none"> d) Proceder à gestão e controlo do processo de aquisição de bibliografia e demais fontes de informação, independentemente do suporte, necessárias às atividades desenvolvidas na FLUP; e) Proceder ao tratamento técnico (catalogação, indexação e classificação) da documentação adquirida; f) Definir procedimentos de recuperação, exploração e difusão da informação, de acordo com as necessidades do utilizador e garantir um apoio efetivo no acesso e utilização das fontes de informação eletrónicas disponíveis; g) Manter um serviço de difusão seletiva da informação, visando o apoio à investigação; h) Desenvolver e manter condições para a efetivação dos serviços de leitura de presença e empréstimo domiciliário; i) Coordenar e manter um serviço de empréstimo interbibliotecas com bibliotecas nacionais e estrangeiras; j) Preparar e produzir instrumentos de apoio ao ensino e à investigação; k) Cooperar com serviços e instituições afins, tendo em vista a partilha de informação e de recursos; l) Garantir a formação e apoio técnico às bibliotecas especializadas e promover, apoiar e realizar ações de formação profissional e de formação de utilizadores; m) Desenvolver trabalhos de investigação na área da ciência da informação;

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<ul style="list-style-type: none"> n) Colaborar na organização de iniciativas culturais, nomeadamente em exposições bibliográficas e documentais, seminários, colóquios, conferências, etc.; o) Garantir a manutenção e atualização permanente do catálogo coletivo das Bibliotecas da FLUP; p) Manter atualizada e divulgar a base de dados da bibliografia científica desenvolvida na FLUP e outras bases de dados de interesse para a atividade da FLUP; q) Garantir a edição eletrónica, na Biblioteca Digital, das publicações periódicas da FLUP; r) Manter e desenvolver a cooperação em projetos nacionais e internacionais, na área da documentação e da ciência da informação, nomeadamente nos âmbitos da partilha de recursos, normalização, indexação e edição eletrónica; s) Colaborar no processo de edição das publicações da FLUP; t) Proceder à receção, verificação, acondicionamento e ao controlo permanente de stocks de publicações através do registo em base de dados de entradas e saídas; u) Assegurar a distribuição, por oferta, permuta e venda das publicações da FLUP de acordo com as orientações dos respetivos coordenadores; v) Manter atualizado o catálogo de publicações “online” e garantir a sua edição impressa a divulgar semestralmente.
		10.2.2 Bibliotecas	a) Dar apoio, em todas as suas vertentes, à

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
		Departamentais	<p>investigação especializada desenvolvida nos departamentos e Unidades de I&D;</p> <p>b) Proceder à gestão e controlo do processo de aquisição de bibliografia especializada;</p> <p>c) Proceder ao tratamento preliminar (registo, carimbagem e cotação) e ao tratamento técnico (catalogação, indexação e classificação) da documentação adquirida;</p> <p>d) Assegurar o funcionamento dos serviços de leitura, de presença e de empréstimo domiciliário;</p> <p>e) Zelar pela segurança dos acervos documentais existentes;</p> <p>f) Elaborar e manter devidamente organizados e atualizados os instrumentos de pesquisa necessários a um desempenho eficiente do serviço;</p> <p>g) Apoiar os utilizadores no acesso e utilização das fontes de informação eletrónicas disponíveis;</p> <p>h) Cooperar com a Biblioteca Central na manutenção do catálogo coletivo da FLUP;</p> <p>i) Apoiar ações de difusão cultural, nomeadamente exposições, seminários, colóquios, conferências, etc.</p>
		Serviço de Apoio ao Estudante com Deficiência da UP ¹⁴	<p>a) Desenvolver ações que visem a sensibilização e informação no meio universitário acerca da problemática da deficiência/Nee's, bem como aquelas que promovam o acesso à informação, recursos e serviços da Universidade.</p>

¹⁴ ([Faculdade de Letras da Universidade do Porto - SAED UP](#))

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
		<u>10.2.3 Serviço de Gestão de Informação Ativa e Permanente</u>	<p>a) Assegurar a gestão dos processos organizacionais procedendo ao seu mapeamento, modelação, reformulação e manutenção, tendo em vista a simplificação dos procedimentos e dos circuitos da informação, bem como a sua articulação com os processos organizacionais dos serviços centrais da UP;</p> <p>b) Manter e atualizar as memórias descritivas dos processos e procedimentos com vista à constituição do “Manual de Procedimentos da FLUP”; Manter e atualizar as memórias descritivas dos processos e procedimentos com vista à constituição do “Manual de Procedimentos da FLUP”;</p> <p>c) Especificar os requisitos para a adequação/desenvolvimento do SIGARRA, em articulação com as equipas de desenvolvimento do IRICUP;</p> <p>d) Especificar os requisitos para o desenvolvimento/atualização de outras aplicações informáticas, implementadas ou a implementar, bem como do portal FLUP e páginas web dos seus setores orgânicos, promovendo, sempre que possível, a sua integração com o SIGARRA e a utilização de soluções inovadoras;</p> <p>e) Garantir que a conceção de processos e a especificação de requisitos se enquadra numa perspetiva de preservação a longo termo da informação destinada a conservação permanente;</p> <p>f) Implementar a gestão integrada de</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>informação na FLUP, definindo normas para a sua gestão e assegurando o controlo da informação em todo o seu ciclo de vida;</p> <p>g) Assegurar a gestão de informação do SIGARRA, bem como das aplicações informáticas e páginas web implementadas ou a implementar, com o apoio dos Serviços de Informática;</p> <p>h) Gerir os perfis de acesso, a instalação de novos módulos e funcionalidades do SIGARRA, bem como das aplicações informáticas implementadas ou a implementar, em articulação com os Serviços de Informática;</p> <p>i) Manter e gerir o Arquivo Central da FLUP, independentemente do suporte em que a informação se encontra materializada;</p> <p>j) Criar, manter e garantir a efetiva aplicação das tabelas de avaliação e seleção da informação;</p> <p>k) Promover, assegurar e validar as transferências de documentação para o Arquivo Central, incluindo a transferência da informação em suporte digital;</p> <p>l) Garantir a segurança e preservação a longo termo da informação destinada a conservação permanente;</p> <p>m) Colaborar com os diversos setores orgânicos nas questões relacionadas com a gestão da informação/arquivo;</p> <p>n) Assegurar o funcionamento de um serviço de requisições e consultas ao Arquivo Central, de acordo com os respetivos requisitos de</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>acessibilidade e comunicabilidade;</p> <p>o) Promover e manter a cooperação com o Arquivo Central da Universidade do Porto no sentido de garantir a aplicação de critérios de normalização e de uniformização no tratamento da informação;</p> <p>p) Participar em projetos e ações de formação que envolvam a área da gestão de informação e áreas afins.</p>
		<p><u>10.2.4 Serviços de Informática</u></p>	<p>a) Assegurar a gestão da infraestrutura de rede e equipamentos ativos, bem como a respetiva monitorização;</p> <p>b) Gerir serviços de rede (DNS, autenticação, e-mail, proxy, ftp, RADIUS, etc.);</p> <p>c) Assegurar a gestão da rede wireless e garantir a sua adequação ao projeto e-U e VoIP;</p> <p>d) Implementar e garantir políticas de segurança adequadas, quer ao nível das redes, quer dos sistemas de informação;</p> <p>e) Gerir o parque informático da FLUP;</p> <p>f) Gerir os serviços permanentes de manutenção e prevenção 24x7 para as infraestruturas tecnológicas críticas;</p> <p>g) Garantir a gestão de investimentos em tecnologias emitindo pareceres e elaborando propostas de aquisição do equipamento informático e software solicitado pelos departamentos, serviços e docentes da FLUP;</p> <p>h) Promover e assegurar o desenvolvimento de novos projetos de redes e comunicações e</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>colaborar, sempre que necessário, nos estudos e projetos para adaptação dos sistemas de informação aos objetivos da Instituição;</p> <p>i) Assegurar a gestão, manutenção e otimização dos servidores da área administrativa e financeira e do sistema integrado de bibliotecas;</p> <p>j) Administrar bases de dados;</p> <p>k) Gerir os sites da FLUP, na sua componente técnica, e respetivos interfaces gráficos;</p> <p>l) Gerir o software de apoio ao ensino e à investigação;</p> <p>m) Garantir a integração dos sistemas de informação e aplicações, propondo a implementação de soluções de melhoria;</p> <p>n) Propor alterações nos sistemas de informação, assegurando a seleção de novas aplicações e ferramentas de gestão de conteúdos;</p> <p>o) Assegurar a instalação e configuração de novas versões de aplicações, preparando os produtores de informação para a sua utilização;</p> <p>p) Promover ações de formação junto dos gestores e produtores de informação para uma melhor utilização dos recursos informáticos;</p> <p>q) Desenvolver aplicações de suporte à informação disponibilizada pelo Serviço de Tecnologias da Informação e Comunicação a toda a comunidade académica;</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>r) Gerir o sistema informático de impressão; s) Garantir o apoio aos utilizadores membros da comunidade académica da FLUP na utilização dos recursos informáticos disponibilizados tanto a nível da comunicação assim como de equipamento informático e audiovisual, software, aplicações e sistemas de informação;</p> <p>s) Garantir a produção e gestão de toda a documentação tecnológica.</p>
		<u>10.3 Secretariado</u>	<p>a) Assegurar o apoio nas áreas de tratamento de texto, comunicações internas e externas, convocatórias várias e informações dos Conselhos Diretivo, Científico, Pedagógico e Assembleia de Representantes;</p> <p>b) Manter atualizadas as bases de dados respeitantes aos diferentes órgãos de gestão da FLUP;</p> <p>c) Difundir a informação procedente dos Órgãos de Gestão da FLUP;</p> <p>d) Manter organizado e atualizado o arquivo dos Órgãos de Gestão da FLUP;</p> <p>e) Assegurar o registo e o encaminhamento para os serviços e os departamentos da correspondência interna e externa da FLUP;</p> <p>f) Compilar a informação e acompanhar a preparação dos Relatórios de Atividades do Conselho Diretivo.</p>
		<u>10.4 Gabinete de Assessoria Jurídica</u>	<p>a) Prestar assessoria de caráter técnico e ou jurídico;</p> <p>b) Elaborar estudos e pareceres de natureza jurídica relativos à gestão da Faculdade e dos</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>seus serviços e departamentos;</p> <ul style="list-style-type: none"> c) Instruir inquéritos ou processos disciplinares ordenados pelos órgãos competentes da Faculdade; d) Apoiar a celebração de Protocolos; e) Colaborar com o Serviço de Gestão de Informação Ativa e Permanente na racionalização dos procedimentos e circuitos administrativos da FLUP; f) Assegurar, em articulação com os diversos serviços da FLUP, o tratamento informacional e a monitorização de todas as reclamações, queixas e sugestões dos utentes; g) Desempenhar outras funções de natureza jurídica, no âmbito da mera consultoria jurídica de interesse geral da Faculdade ou específico de qualquer serviço ou departamento.
		<p><u>10.5 Gabinete de Eventos, Comunicação e Imagem</u></p>	<ul style="list-style-type: none"> a) Promover a imagem institucional da FLUP; b) Gerir atividades de divulgação, publicidade e marketing da FLUP; c) Divulgar as licenciaturas da FLUP nas escolas secundárias com vista à inserção de novos alunos; d) Assegurar o serviço de atendimento e receção, nomeadamente o atendimento telefónico; e) Colaborar na organização de reuniões, conferências, congressos e outros eventos similares; f) Organizar o calendário das atividades culturais a realizar anualmente na FLUP;

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
			<p>g) Assegurar os contactos da FLUP com os órgãos de comunicação social e com os serviços de comunicação e imagem da Universidade do Porto;</p> <p>h) Assegurar todos os serviços de carácter protocolar em que estejam envolvidos membros dos Órgãos de Gestão da FLUP;</p> <p>i) Promover a articulação com a AEFLUP.</p>
		<p><u>10.6 Gabinete de Logística</u></p>	<p>j) Assegurar a gestão dos espaços comuns, nomeadamente a nível da vigilância, portaria, limpeza, ocupação de salas, sinalética e afixação de informação;</p> <p>k) Garantir o apoio logístico ao funcionamento das aulas dos vários cursos da FLUP;</p> <p>l) Proceder à gestão dos horários dos vários cursos da FLUP em colaboração com os departamentos e com os diretores de curso;</p> <p>m) Garantir o apoio logístico à organização de reuniões, conferências, congressos e outros eventos similares;</p> <p>n) Administrar a cedência de instalações para eventos ocasionais;</p> <p>o) Assegurar a gestão e manutenção dos equipamentos e mobiliário das salas de aula, dos serviços e dos gabinetes;</p> <p>p) Assegurar a coordenação e gestão administrativa dos contratos de prestação de serviços no âmbito das competências do gabinete;</p> <p>q) Zelar pela manutenção e funcionamento de um posto de primeiros socorros.</p>
		<p><u>10.7 Gabinete de Manutenção e Apoio</u></p>	<p>a) Zelar pela conservação e manutenção dos edifícios no domínio da construção civil em</p>

Missão	Objetivos	Estrutura	Competências
		Técnico	geral; b) Gerir e executar o tratamento dos espaços verdes; c) Gerir e conservar as diversas redes de abastecimento de água e de esgoto de águas residuais e pluviais; d) Contribuir para o diagnóstico de problemas de conservação ou de funcionamento dos edifícios; e) Propor a contratação ao exterior de prestações de serviços da área da construção civil que se revelem necessárias; f) Elaborar ou acompanhar projetos de construção civil e acompanhar a preparação dos respetivos cadernos de encargos; g) Gerir o aprovisionamento dos materiais de reparação mais utilizados; h) Assegurar a distribuição do correio interno e externo; i) Coordenar a utilização das viaturas da FLUP e assegurar a sua manutenção.

Legenda:

Informação extraída dos Estatutos da FLUP (*DR 2009, 2ª série, 20 de Novembro*)

Informação extraída do Regulamento Orgânico da FLUP (*Regulamento orgânico e quadro de pessoal não docente da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*)

Informação extraída do Regulamento interno do órgão/serviço/departamento

Informação coincidente com Estatutos UP

Anexo 5 - Comparação MIE, ERP e GRH

MIE	ERP	GRH
ID	(Código Interno da Entidade)	
Nome	Nome	Nome
Sigla		Abreviatura
Nome da pessoa para contacto		
Tipo		Tipo de organismo (instituição de ensino ou organismo)
Local (S/N)		
Financiadora (S/N)		
Instituição PAI		
Coordenador		
País	País (Sigla)	País
Cidade	(Distrito e Localidade)	
Morada	Morada	
Código Postal (Código + Designação)	Código Postal (Código + Designação)	
Telefone	Telefone	
Fax	Fax	
Email	Email	
NIF	NIF	
URL	End. Web	
ZIP		
Nº Funcionários		
CAE		
Obs.		
Comentário p/instituição		
Tipo de registo		
Estado		
Área de Interesse		
Data pedido		
	Outras moradas (sede e sucursais)	
	Cond. Pagamento	
	Modo Pagamento	
	Modo Recebimento	
	Moeda	
	Idioma	
	Dados Bancários	

	Nome fiscal	
	Pessoa (singular ou coletiva)	
	Tipo de Mercado	
	Regime do IVA	
	Local Operação	
	Exclusão das Listagens de Recapitulativos	
	Informação de Retenções	
	Unidades Orgânicas	

Anexo 6 - Tabela CAE Rev.3

EQUIVALÊNCIA ENTRE AS SECÇÕES DA CAE-REV.2.1 ⇒ CAE-REV.3

CAE-Rev.2.1	CAE-Rev.3(p=parte)
A Agricultura, produção animal, caça e silvicultura	Ap, Cp, Np, Sp
B Pesca	Ap, Mp
C Indústrias extractivas	B, Cp, Hp
D Indústrias transformadoras	Cp, Ep, Fp, Jp, Sp
E Produção e distribuição de electricidade, de gás e de água	D, Ep
F Construção	Fp, Np
G Comércio por grosso e a retalho; reparação de veículos automóveis, motociclos e de bens de uso pessoal e doméstico	Gp, Hp, Sp
H Alojamento e restauração (restaurantes e similares)	I
I Transportes, armazenagem e comunicações	Hp, Jp, Mp, Np, Pp
J Actividades financeiras	Kp

TABELA DE EQUIVALÊNCIA - NÍVEL SUBCLASSE									
CAE-REV.2.1 ⇒ CAE-REV.3									
01111	01111	01220	01450	10200	p	19203	14210	p	09900
01111	01120	01230	01460	10300		08920	14220		08122
01112	01112	01240	01470	10300	p	09900	14220	p	09900
01112	p 01130	01251	01491	10300	p	19203	14301	p	08910
01112	01140	01252	01440	11100		06100	14301	p	09900
01112	01150	01252	01492	11100		06200	14302	p	08910
01112	01160	01252	01493	11100	p	09100	14302	p	09900
01112	01192	01252	01494	11100	p	52213	14401		08931
01112	p 01262	01252	p 03220	11100	p	52220	14401	p	09900
01112	p 01280	01300	01500	11200	p	09100	14402		08932
01112	p 01290	01410	01610	12000		07210	14402	p	09900
01112	p 01630	01410	p 01630	12000	p	09900	14403	p	10840
01112	p 01640	01410	81300	13100		07100	14501	p	08992

Anexo 7 - Tipologias de entidades

Não Definido

Paróquia

Diocese

Parque Natural

Associação Comercial

Associação Cultural e Recreativa

Associação de Estudantes

Associação de Municípios

Associação de Pais

Associação Desportiva

Associação Empresarial

Associação Industrial

Associação Juvenil

Associação Profissional/Ordem

Câmara de Comércio e Indústria

Fundação

Instituição Particular de Solidariedade Social

Instituição privada sem fins lucrativos

Instituição pública sem fins lucrativos

ONG's

Arquivo

Biblioteca

Centro de Documentação

Museu

Empresa - Agricultura e Pecuária

Empresa - Artes e Cultura

Empresa - Casa, Decoração e Jardim

Empresa - Comércio e Serviços

Empresa - Comunicação Social

Empresa - Construção Civil

<p>Empresa - Consultoria e Finanças</p> <p>Empresa - Editores e Livreiros</p> <p>Empresa - Ensino e Formação</p> <p>Empresa - Hotelaria, Turismo e Lazer</p> <p>Empresa - Imobiliária e Gestão</p> <p>Empresa - Indústria e Transformação</p> <p>Empresa - Informática e Eletrónica</p> <p>Empresa - Internet, Multimédia e Serviços</p> <p>Empresa - Pecuária</p> <p>Empresa - Pesca</p> <p>Empresa - Publicidade e Marketing</p> <p>Empresa - Ramo Automóvel</p> <p>Empresa - Recursos Humanos</p> <p>Empresa - Restauração</p> <p>Empresa - Saúde e Bem-estar</p> <p>Empresa - Serviços e Equipamentos de Segurança</p> <p>Empresa - Silvicultura</p> <p>Empresa - Telecomunicações</p> <p>Empresa - Tradução</p> <p>Empresa - Transportes</p>
<p>Centro de Formação</p> <p>Ensino Básico (1º, 2º e 3º ciclo)</p> <p>Ensino Básico (2º e 3º ciclo)</p> <p>Ensino Básico e Secundário</p> <p>Ensino Pré-Escolar</p> <p>Ensino Pré-escolar e Básico</p> <p>Ensino Pré-escolar, Básico e Secundário</p> <p>Ensino Profissional</p> <p>Ensino Secundário</p> <p>Ensino Secundário (Regular e Profissional)</p> <p>Ensino Secundário c/ 2º ciclo e 3º ciclo</p> <p>Ensino Secundário c/ 3º ciclo</p>

<p>Ensino Superior - Politécnico</p> <p>Ensino Superior - Universidade</p> <p>Unidade de Investigação</p>
<p>Estado - Administração Central</p> <p>Estado - Administração Local</p> <p>Estado - Ambiente</p> <p>Estado - Cartografia e Cadastro</p> <p>Estado - Cultura</p> <p>Estado - Economia e Finanças</p> <p>Estado - Educação e Ciência</p> <p>Estado - Embaixada/Consulado</p> <p>Estado - Emprego e Formação Profissional</p> <p>Estado - Empresa Pública</p> <p>Estado - Infraestruturas, Transportes e Obras Públicas</p> <p>Estado - Instituições e outros organismos da União Europeia</p> <p>Estado - Justiça / Administração da Justiça</p> <p>Estado - Juventude e Desporto</p> <p>Estado - Saúde / Administração da Saúde</p> <p>Estado - Segurança Pública</p> <p>Estado - Segurança Social</p> <p>Estado - Território, Cidades, Ordenamento e Habitação</p> <p>Estado - Turismo e Lazer</p>

Anexo 8 - Domínios Científicos FOS

NOME	NAME
Ciências agrárias	Agricultural sciences
Agricultura, silvicultura e pescas	Agriculture, Forestry, and Fisheries
Biotecnologia agrária e alimentar	Agricultural biotechnology
Ciência animal e dos laticínios	Animal and Dairy science
Ciências veterinárias	Veterinary science
Outras ciências agrárias	Other agricultural sciences
Ciências da engenharia e tecnologias	Engineering and technology
Biotecnologia ambiental	Environmental biotechnology
Biotecnologia industrial	Industrial biotechnology
Engenharia civil	Civil engineering
Engenharia do ambiente	Environmental engineering
Engenharia dos materiais	Materials engineering
Engenharia electrotécnica, electrónica e informática	Electrical engineering, Electronic engineering, Information engineering
Engenharia mecânica	Mechanical engineering
Engenharia médica	Medical engineering
Engenharia química	Chemical engineering
Nanotecnologia	Nano-technology
Outras ciências da engenharia e tecnologias	Other engineering and technologies
Ciências exactas e naturais	Natural sciences
Ciências biológicas	Biological sciences
Ciências da computação e da informação	Computer and information sciences
Ciências da terra e ciências do ambiente	Earth and related Environmental sciences
Física	Physical sciences
Matemática	Mathematics
Outras ciências naturais	Other natural sciences
Química	Chemical sciences
Ciências médicas e da saúde	Medical and Health sciences
Biotecnologia médica	Medical biotechnology
Ciências da saúde	Health sciences
Medicina básica	Basic medicine
Medicina clínica	Clinical medicine
Outras ciências médicas	Other medical sciences
Ciências sociais	Social sciences
Ciências da comunicação	Media and communications
Ciências da educação	Educational sciences
Ciências políticas	Political science
Direito	Law
Economia e gestão	Economics and Business
Geografia económica e social	Social and economic geography
Outras ciências sociais	Other social sciences
Psicologia	Psychology

Sociologia	Sociology
Humanidades	Humanities
Artes	Arts
Filosofia, ética e religião	Philosophy, Ethics and Religion
História e arqueologia	History and Archaeology
Línguas e literaturas	Languages and Literature
Outras humanidades	Other humanities

Mapeamento FLUP

NOME FLUP	NOME FOS
Matemática	
Química	
Ciências Biológicas	
Ciências da Terra e do Espaço	Ciências da terra e ciências do ambiente
Ciências Agrárias e Florestais	
Ciências Veterinárias	
Ciências da Saúde	Ciências da saúde
Engenharia Mecânica	
Ciências e Engenharia dos Materiais	
Engenharia Civil e Minas	
Engenharia Bioquímica e Biotecnologia	
Engenharia Química	
Engenharia Electrotécnica e Informática	
Ciências Jurídicas	
Ciências Políticas	
Ciências da Educação	Ciências da educação
Ciências da Comunicação e da Informação	Ciências da comunicação
História e Arqueologia	História e arqueologia
Arquitectura e Urbanismo	Outras ciências da engenharia e tecnologias
Estudos Literários	Línguas e literaturas
Estudos Artísticos	Artes
Física	
Engenharia Electrotécnica	
Sociologia	Sociologia
Química e Bioquímica	
Ciências e Tecnologias do Ambiente	
Ciências e Tecnologias do Mar	Ciências da terra e ciências do ambiente
Ciência Animal e Ciências Veterinárias	
Economia e Gestão	
Demografia	
Antropologia	
Geografia	Geografia económica e social
Psicologia	
Linguística	Línguas e literaturas

Filosofia	Filosofia, ética e religião
História da Ciência e da Técnica	
Engenharia Informática	
Processamento Computacional da Língua Portuguesa	
Alterações climáticas	
Ciências do Desporto	
Energia	
Estudos Africanos	História e arqueologia
Políticas do Ensino Superior e da Ciência	
Herança Cultural	História e arqueologia
Transportes	
Ciências da Linguagem	Línguas e literaturas
Formação	

Anexo 9 - Ações

Ação
Investigador Responsável na UO
Coordenador de Equipa de Investigação
Investigador
Bolseiro
Técnico
Consultor
Ação
I&DT
Disseminação
Demonstração/Exploração
Projeto-Piloto
Cooperação
Rede
Contratado
Formação
Prestação de Serviços

Mapeamento FLUP

Função Anterior	Nova Função
Investigador	Investigador
Não Definido	Não Definido
Responsável	Investigador Responsável na UO
Ação Anterior	Nova Ação
RTD	I&DT
Demonstração	Demonstração/Exploração
Projeto Integrado	Não Definido
Projeto Piloto	Projeto-Piloto
Cooperação	Cooperação
Rede	Rede
Prestação de Serviços	Prestação de Serviços
Protocolo de Cooperação Geral	Migrar no Ambito dos Protocolos
Formação	Formação
Não definido (132)	Não Definido

Anexo 10 - Tipos e subtipos de protocolo

TIPOS DE PROTOCOLO	
SIGLA	Designação
PCG-UP	Protocolo de Cooperação Geral da UP (sem outorgante UO)
PCG-UO	Protocolo de Cooperação Geral UO
PCG-AEUEO	Protocolo de Cooperação Geral AEUEO
PCID-UP	Protocolo de I&D da UP (sem outorgante UO)
PCID-UO	Protocolo de I&D da UO
PCU-UP	Protocolo de Cooperação Universitária da UP (sem outorgante UO)
PCU-UO	Protocolo de Cooperação Universitária UO
PCII	Protocolo de Criação de Institutos de Interface ou afins (regulamentos, estatutos)
PCT	Protocolo para Cotutelas de Tese
PE	Protocolo de Estágio
PTDE	Protocolo para Título de Doutoramento Europeu
PG	Protocolo Geral (sem outorgante UO ou UP mas c/ condições que podem afetar UO)
PCEE	Protocolo para Consórcio Erasmus Estágios
PPF	Protocolo de Parceria de Formação

SUBTIPOS

Adenda
Auto de Cedência
Convénio
Memorando
Regulamento
Termo de
Compromisso
Acordo

Anexo 11 - Papéis das instituições

Funções pessoas das equipas

Bolseiro
Colaborador
Consultor
Coord./Inves.
Coordenador
Coordenador Adjunto
Coordenador Científico
Diretor
Formador
Gestor
Investigador
Investigador Responsável
Não Definido
Responsável
Responsável de grupo

Funções pessoas das instituições

Coordenador
Financiadora
Não Definido
Parceiras
Parceiro
Participante
Proponente
Subcontratada

Anexo 12 - Âmbitos e tipos de projetos

Tipo Anterior	Novo Âmbito Geográfico
Projeto Internacional	Internacional
Projeto FCT	Nacional
Projecto Internacional (não Europeu)	Internacional
Projeto Europeu	
Não Definido	Nacional
Projeto Nacional (não FCT)	Nacional
Contrato	Nacional
PS-Contrato de Prestação de Serviços (PS-CPS)	Nacional
PS-Protocolo Coop. Geral (PS-PCG)	Não Migrar (Protocolos)
Projecto Nacional (FCT)	Nacional

Tipo Anterior	Programa	Novo Tipo
Projecto Internacional	com programa	Projeto Financiado
	sem programa	Não Definido
Projeto Internacional	com programa	Projeto Financiado
	sem programa	Não Definido
Projeto FCT	com programa	Projeto Financiado
	sem programa	Projeto Financiado
Projecto Internacional (não Europeu)	com programa	Projeto Financiado
	sem programa	Não Definido
Projeto Europeu	com programa	Projeto Financiado
	sem programa	x
Não Definido	com programa	Projeto Financiado
	sem programa	Não Definido
Projeto Nacional (não FCT)	com programa	Projeto Financiado
	sem programa	Projeto Financiado
Contrato	com programa	Contrato PS
	sem programa	
PS-Contrato de Prestação de Serviços (PS-CPS)		Contrato PS
PS-Protocolo Coop. Geral (PS-PCG)		Não Migrar (Protocolos)

Anexo 13 - Tipos de serviços

Proposta
Análises e Ensaios
Assistência Técnica
Auditoria
Avaliação de Projetos
Assessoria/Consultoria
Estudos
Desenvolvimento
Transferência de tecnologia
Formação
Não definido

Anexo 14 - Estados

Tabela campo “Estado” Módulo de projetos
Ativo
Inativo
Renovação
Concluído
Aguarda Homologação
Passivo

Mapeamento FLUP

Ativo
X
Renovação
Concluído
Não Migrar (Protocolos)
Não Definido

=>

Anexo 15 - Especificação de requisitos

2 Funcionamento geral dos Projetos I&D

2.1 Workflow

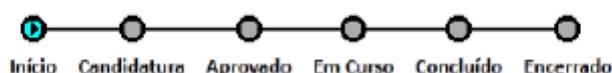


Figura 1 - Workflow de um Projeto

Foi tido em conta o ciclo de vida normal de um projeto na implementação da revisão do módulo, ou seja, o módulo permite criar e gerir a candidatura. Após a aprovação da Candidatura é criado o Projeto e o estado desde no Workflow fica 'Aprovado' ou 'Em Curso' mediante a "data de início". Quando a "Data de Conclusão Prevista" é atingida o estado do Projeto é alterado automaticamente para 'Concluído'.

O estado 'Concluído' refere-se à conclusão técnica do Projeto, enquanto o estado 'Encerrado' refere-se ao término financeiro do Projeto. Com efeito, o Projeto pode já estar tecnicamente concluído mas ainda existirem relatórios financeiros ou momentos de faturação a registar.

Quando uma Candidatura não é aprovada, a sua situação deve ser alterada para 'Não Aprovado'. O Workflow irá ter uma representação adequada.



Figura 2 - Workflow de uma Candidatura rejeitada

2.2 Transversalidade do Módulo

A revisão do módulo teve em conta a necessidade de tornar o módulo transversal às Unidades Orgânicas. Isto irá prevenir problemas de duplicação de dados e terá reflexos nos indicadores estatísticos agregados. A este nível é possível:

- Partilhar um Projeto por Unidades Orgânicas, desde que (1) esse Projeto tenha na lista de Instituições Participantes cada uma das UOs ou (2) pessoas pertencentes a essas UOs.
- Adicionar pessoas de qualquer UO e com qualquer função num Projeto. Nas janelas de seleção de pessoas aparece a Instituição atual selecionada por omissão, mas é possível retirar esse filtro ou colocar o filtro noutra UO/Instituição.
- Adicionar Instituições da base de dados de Instituições Externas de todas as Unidades Orgânicas no qual o módulo está instalado.

Anexo 16 - Módulo de Reserva de Recursos

De um modo geral, o Módulo Reserva de Recursos permite efetuar a reserva *online* dos recursos da instituição, automatizar a sua reserva por períodos bem definidos e mostrar a sua ocupação corrente e as características, permitindo que o utilizador dirija o seu pedido para os recursos disponíveis. Todo o processo de reserva fica registado e ao serviço responsável pelos recursos compete efetuar a confirmação do pedido. No caso de salas de aula, o módulo faz ainda a consolidação com os horários das aulas nos períodos letivos, através do módulo Horários.

Como este módulo requeria uma prévia instalação do módulo Património (gestão dos bens que compõem o património ao longo do seu ciclo de vida – aquisição, valorização e abate), o processo de parametrização teve que passar primeiramente por verificar se este módulo estava instalado e se tinha informação dos recursos carregada. Depois de obter uma resposta positiva por parte da Direção de Serviços Administrativos e Financeiros - Serviços Financeiros e de Património, foi concedido um inventário com toda a informação existente. Com o auxílio do Gabinete de Logística, confrontamos a informação com o equipamento que poderia ser disponibilizado para reserva e elaboramos uma listagem com o equipamento disponível para integração no módulo:

Nº de inventário	Designação
	Colunas Multimédia N°1
	Colunas Multimédia N°2
012840	Colunas Multimédia N°3
	Colunas Multimédia N°4
012836	Colunas Multimédia N°5
012838	Colunas Multimédia N°6
012839	Colunas Multimédia N°7
012837	Colunas Multimédia N°8
013080	Computador portátil N° 1
008881	Computador portátil N° 3
008261	Computador Portátil N° 4
008260	Computador Portátil N° 5
008258	Computador Portátil N° 6
008259	Computador Portátil N° 7

000900	Computador portátil Nº 8
008080	Computador portátil Nº2
007737	Projeter Multimédia Nº 4
006532	Projeter Multimédia Nº 7
007496	Projeter Multimédia Nº 8
004693	Projeter Multimédia Nº1
002674	Projeter Multimédia Nº2
012680	Rádio Leitor CD
012627	Rádio Leitor CD
012627	Rádio Leitor CD
012628	Rádio Leitor CD
012628	Rádio Leitor CD
012674	Rádio Leitor CD
012675	Rádio Leitor CD
012676	Rádio Leitor CD
012677	Rádio Leitor CD
012678	Rádio Leitor CD
012679	Rádio Leitor CD
013121	Tela
012657	Ventoinha (cinzento)
001680	Ventoinha (preto)
012726	Vídeo Projeter

Tabela 11 - Listagem de equipamento para reserva

Para além do equipamento, foi ainda necessário identificar as salas disponíveis e as suas características. De acordo com essa informação, foi essencial criar grupos de recursos, de forma a facilitar a parametrização no módulo e ao mesmo tempo a tornar a pesquisa do utilizador mais simples e funcional. A solução passou por agrupar as salas por tipologia e capacidade:

Grupo de recursos	Tipologia/capacidade
Anfiteatros	Auditório Piso 0 Anfiteatro Piso 0 Anfiteatro Piso 2
Sala de Reuniões	Sala de Reuniões Piso 1
Salas de aula até 20 lugares	Sala 104 Torre A Sala 105 Torre A Sala 107 Sala 109 Sala 207 Sala 209

	Sala 309
Salas de aula até 40 lugares	Sala 101 Sala 105 Sala 106 A Sala 106 B Sala 111 Sala 305 Sala 306 A Sala 306 B Sala 307 Sala 311 Sala 408 Sala 409
Salas de aula até 60 lugares	Sala 102 Sala 103 Sala 104 Sala 201 Sala 202 Sala 203 Sala 208 Sala 210 Sala 301 Sala 302 Sala 303 Sala 304 Sala 310
Salas de Informática	Sala 204 – 49 lugares Sala 205 – 24 lugares Sala 206 A – 33 lugares Sala 206 B – 28 lugares Sala 211 – 27 lugares Sala 404 – 24 lugares

Tabela 12 - Listagem de salas para reserva

Por fim, estando já os recursos disponíveis parametrizados, foram atribuídas permissões a grupos previamente definidos e validados pela Diretora:

		Docentes	Funcionários	Estudantes	Pessoal (Docentes e Funcionários)	Pessoal e Estudantes
Salas	Anfiteatros					X
	Sala de Reuniões					X
	Salas de Informática					X
	Sala de Videoconferência	X				
	Salas Piso 1					X
	Salas Piso 2					X
	Salas Piso 3					X
	Salas Piso 4					X
	Salas Torre A					X
Equipamentos	Colunas Multimédia					X
	Computador Portátil					X
	Projeter Multimédia					X
	Rádio Leitor CD					X
	Tela					X

Para concluir o que nos foi proposto, foi carregada toda a informação parametrizada no módulo e efetuados os devidos testes, como também foram criados:

- Guia de utilização (dado não existir nada disponibilizado ao nível da U.Porto)

Em "Tipos de Grupos de Recursos" escolha o tipo de recurso que pretende reservar.

Em "Reservas" pode consultar os pedidos de reserva já efetuados.

Caso seja a primeira vez que efetue uma reserva, deverá consultar as "Normas para reserva".

1. Reserva Simples

Após selecionar o tipo de grupo que pretende reservar, escolha o grupo de recursos.

RESERVAR RECURSOS

Reserva Simples

Salas

Os campos a **vermelho** são de preenchimento obrigatório.

Grupo de Recursos:

- Amfiteatros
- Sala de Reuniões
- Sala de Videoconferência
- Salas de aula até 20 lugares
- Salas de aula até 40 lugares
- Salas de aula até 60 lugares
- Salas de Informática

- Documento de Normas de Reserva e Utilização (incluído no módulo)

Normas de reserva e utilização:

Nota: Preencher sempre o campo matriz, caso não o faça o gabinete de logística não confirmará a reserva.

O gabinete de logística reserva-se ao direito de alterar qualquer reserva de sala ou equipamento por motivos institucionais ou de gestão de espaços.

1. Reserva de salas:

As reservas e cancelamentos de espaços ou materiais deverão ser efetuados com antecedência mínima de 24 horas.

2. Utilização das salas de aula:

No final da utilização da sala o utente deverá assegurar-se do seguinte:

- a) A disposição da sala deverá manter-se igual ao início.
- b) Verificar se as luzes e projetor multimédia estão desligados
- c) Apagar quadro

- Exemplo de email a enviar para os utilizadores finais

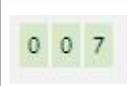
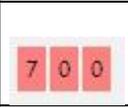
“Caro utilizador,

Se precisar de reservar uma sala da FLUP tem à sua disposição um elevado número de salas. Para efetuar a reserva deve utilizar o Serviço de Reserva de Recursos da FLUP acessível no SIGARRA, opção Reserva de Recursos na página “Serviços” (http://sigarra.up.pt/flup/pt/uni_geral.nivel_list?pv_nivel_id=4).

Em alguns períodos essas salas podem estar ocupadas por aulas, por reservas ou por exames.

De forma a facilitar a tarefa de encontrar uma sala livre no período em que pretende efetuar a reserva deve consultar sempre primeiro o horário. Por exemplo, para consultar a ocupação de salas de informática deve selecionar “Salas”> Grupo de recursos “Salas de informática”> “Ver horário”. No fim submeta a pesquisa.

Pode navegar na pesquisa durante a semana em visualização ou pode ver a ocupação das salas para outras datas através da opção “Semana seguinte” e “Semana anterior”.

	Todas as 7 salas estão disponíveis para reserva.
	Não há nenhuma sala disponível para reserva.
	Estão reservadas 6 salas estando apenas disponível para reserva 1 sala.

No último exemplo, caso clique no “1” pode visualizar a sala exata disponível para reserva. Tendo a informação que necessita pode começar a efetuar a sua reserva de forma simples ou avançada.

Para ajudar melhor na compreensão enviamos em anexo o Guia de utilização e as Normas de reserva e utilização, que devem ser lidas antes de efetuar a própria reserva.

Lembramos que para qualquer esclarecimento adicional deverá contactar a Logística.

Email: gl@letras.up.pt

Contacto telefónico: 22 6077114”

Em consonância com o realizado para os outros módulos, identificamos ainda problemas já solucionados e os que deverão ser analisados quer pela FLUP quer pela instituição responsável pela manutenção (Reitoria).

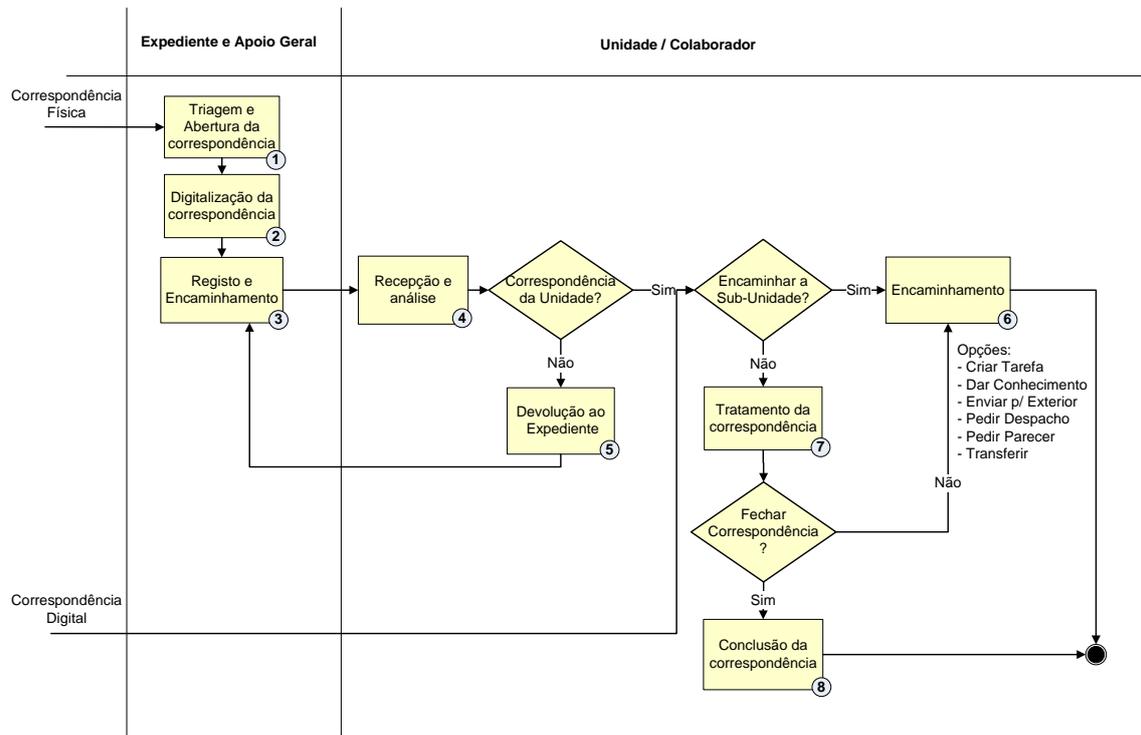
Problema	Descrição do problema	Melhoria
Concluído		
Tempo de reserva	Caso seja pouco tempo o administrador pode não ter tempo de aprovar. Se assim for, o sistema não permite que depois da hora da reserva o administrador possa fazer a aprovação. Se for muito tempo, impossibilita que utilizador possa fazer reservas de última hora (ex: reunião que não esteja marcada).	Estabeleceu-se um limite de 24h de antecedência. No caso de ser urgente e não haver margem de tempo, o utilizador deverá contactar diretamente o administrador, eliminado assim o problema da aprovação da reserva.
Entrega de recursos fora do prazo	Muitos utilizadores depois de utilizarem o recurso, tendem a não dar importância à entrega. Isso gera conflito quando o recurso tem duas reservas seguidas.	Implementação de multas, para a entrega depois da hora estabelecida.

Para análise		
Aprovação da reserva	Há casos em que o utilizador reserva em cima da hora que pretende e quando vai levantar o recurso não o pode fazer. Isto porque o administrador pode não ter visto, e depois da hora não consegue fazer a aprovação.	Tornar o sistema mais flexível para que o administrador possa aprovar a reserva depois da hora pretendida.
Ativação de reserva cancelada	Não é possível ativar uma reserva cancelada. Tem que efetuar novamente uma reserva.	Possibilidade de ativar reservas canceladas, informando se a reserva continua a ser possível ou se tem que consultar novamente a disponibilidade.
Substituir grupo de recurso	Impossibilidade de efetuar uma substituição de grupo de recurso após registar reserva. Só é possível alterar recurso.	Possibilidade de substituir o grupo de recurso na reserva.
Registo de entrada de recursos	O sistema não permite efetuar registo de entrada de recursos, não havendo forma de controlar os recursos que são entregues.	Verificar possibilidade de implementar registo no módulo. Para solucionar este problema, foi criado internamente um ficheiro excel para o efeito..
Pesquisa do nº de bem	Na criação de tipo de recurso (equipamento) tem que colocar o nº de bem correspondente ao que está no Módulo de Património. Não há possibilidade de haver pesquisa nesse campo eo administrador tem que ir ao Módulo de Património para verificar esse número.	Possibilidade de pesquisa de número de bem (atribuído no Módulo de Património) no módulo de Reserva de Recursos.
Notificações para administrador	O administrador não pode aprovar as reservas na listagem de pedidos. A única forma de o fazer é clicar no envelope de notificação do SIGARRA.	Possibilidade do administrador poder aprovar a reserva na listagem de pedidos.
Indisponibilidades para períodos não sequenciais	O administrador não consegue criar indisponibilidades para períodos não sequenciais na parte administrativa, tendo que fazê-lo como utilizador na reserva avançada. Por conseguinte, tem que aprovar o próprio pedido que faz.	Verificar possibilidade de criar permissões e campos onde se possa criar indisponibilidades “avançadas”.
Visualização dos pedidos/dia	Impossibilidade de consultar todos os pedidos efetuados num determinado dia. Aparecem as reservas de todos os dias a que o grupo de recurso está afeto. O Gabinete de Logística tem necessidade de entregar a determinados funcionários essa listagem.	Possibilidade de visualizar pedidos apenas por dia com a informação do motivo. Possibilidade de imprimir essa listagem.
Visualização de informação numa só	Impossibilidade de visualizar o horário, reservar e ver motivos da	Possibilidade de visualizar o horário, reservar e ver motivos

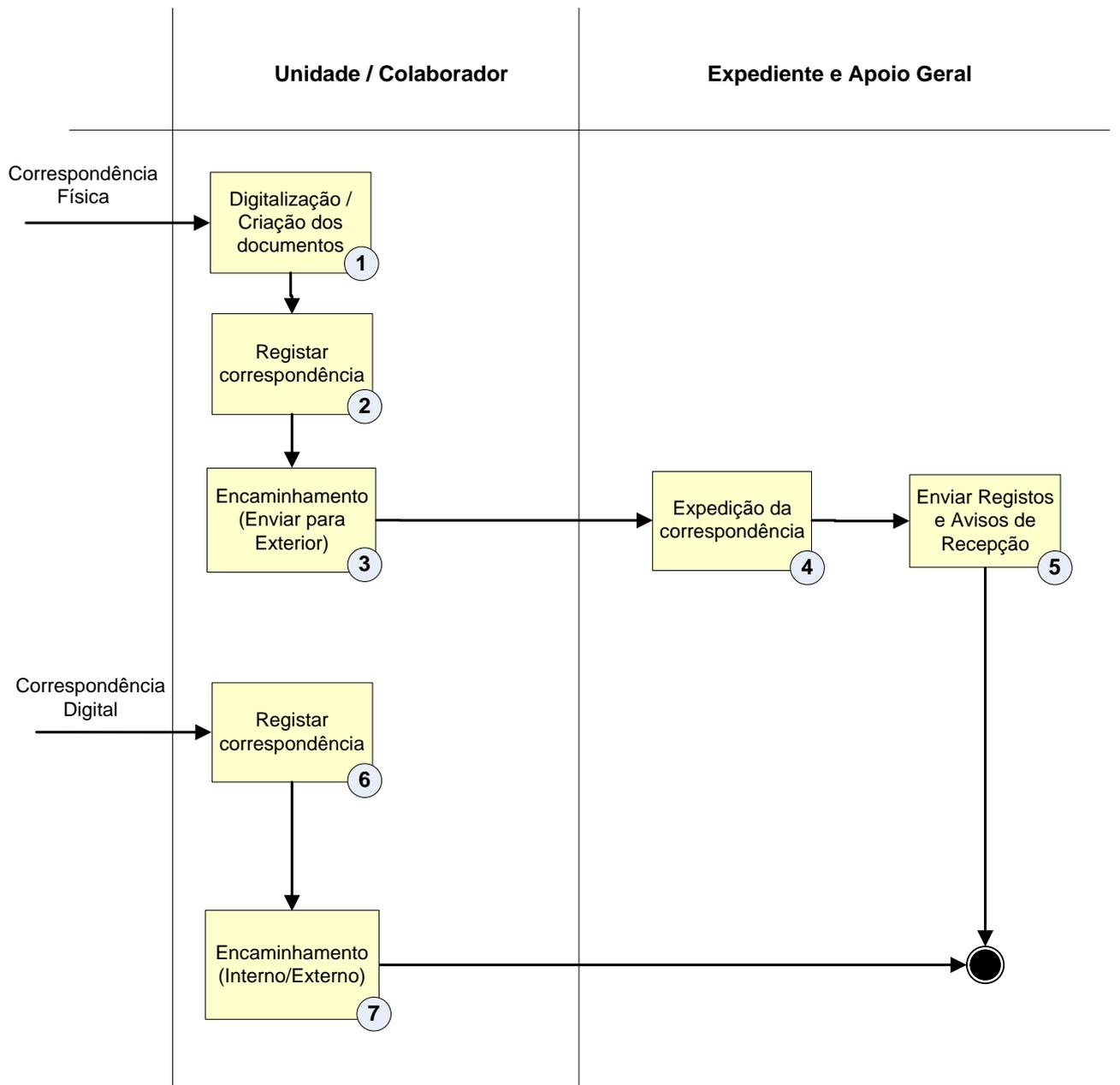
pagina	reserva, na mesma página.	da reserva, na mesma página.
Pesquisa	Os campos de preenchimento não são todos pesquisáveis.	Permitir que todos os campos sejam pesquisáveis, incluindo atributos dos recursos.
Parametrização do motivo	Escrita manual do motivo. Facilitaria o serviço ter os motivos que autoriza parametrizados.	Parametrizar motivos e criar campo complementar de observações para colocação de notas.

Anexo 17 - Processo de registo de correspondência na Reitoria

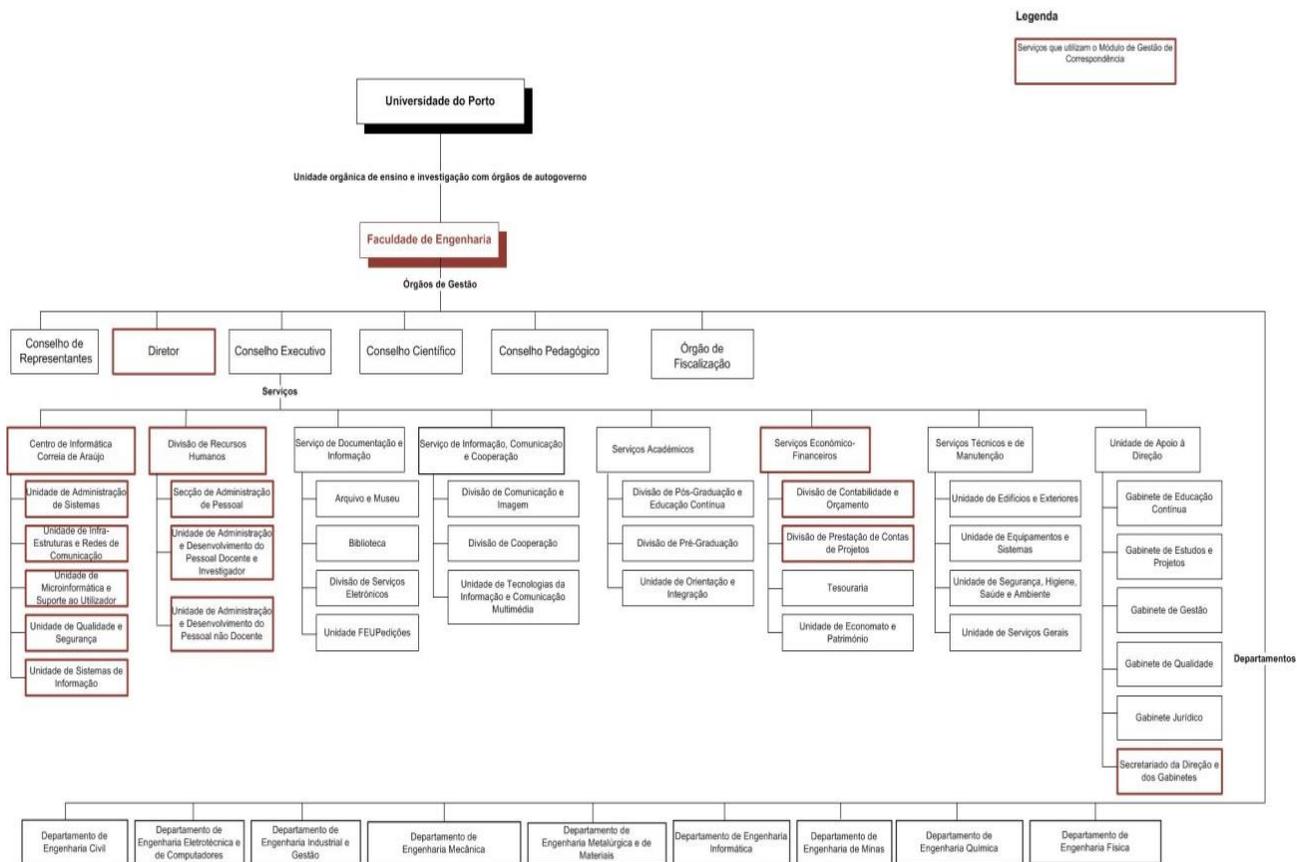
Entrada



Saída



Anexo 18 - Organograma Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto



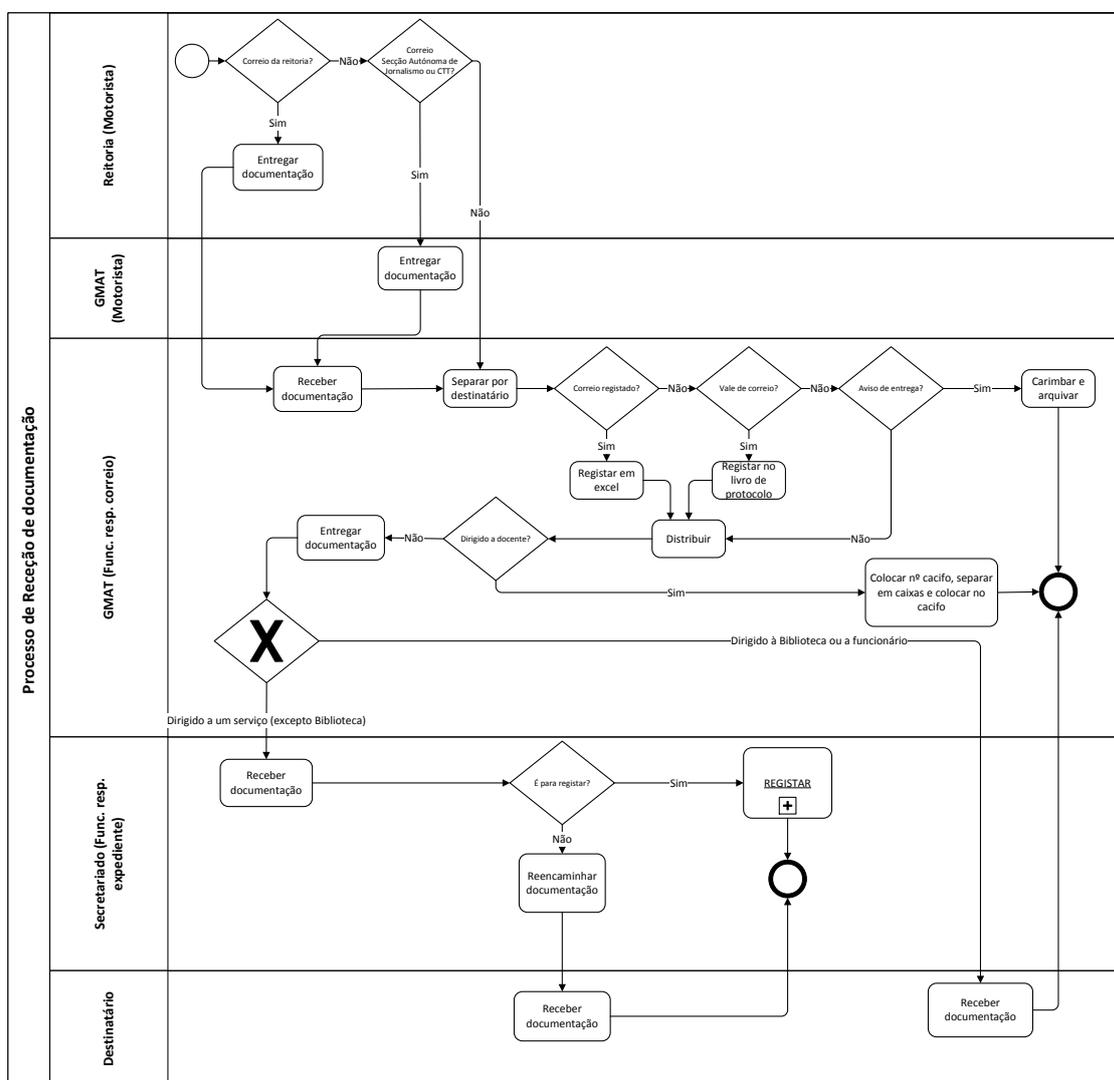
Anexo 19 - Memória descritiva (Circuito de informação)

Processo de receção de documentação (circuito)

I. Objetivo e âmbito

Clarificar os procedimentos subjacentes ao processo de receção de documentação. Este processo tem lugar sempre que há receção de documentação durante o circuito de documentação, seja interna, CTT, Reitoria ou Jornalismo.

II. Procedimento



Reitoria (motorista)	
Tarefa	Descrição
Correio da	Se sim, o processo segue para “Entregar documentação”.

Reitoria?	Se não, o processo segue para “Correio Secção Autónoma de Jornalismo ou CTT?”
Correio Secção Autónoma de Jornalismo ou CTT?	Se sim, o processo segue para “Entregar documentação”. Se não, o processo trata-se de correio interno e segue para “Separar por destinatário”.
Entregar documentação	A Reitoria dispõe de um funcionário próprio que durante a manhã faz o circuito UP (Reitoria e Unidades Orgânicas). Assim que chega à FLUP entrega a documentação ao funcionário do GMAT responsável pelo correio e ao mesmo tempo recolhe toda a documentação a expedir para a UP. Ocasionalmente (dependendo da documentação) é deixado um Livro de Protocolo para que o destinatário assine, sendo que no dia seguinte recolhe o livro aquando da entrega de nova documentação.
GMAT (motorista)	
Tarefa	Descrição
Entregar documentação	O funcionário que exerce a função de motorista na FLUP tem a responsabilidade de todas as manhãs ir aos CTT e à Secção Autónoma de Jornalismo para levar o que há para expedir e levantar o que é para levar para a FLUP, sendo que este processo só ocorre após a primeira recolha interna. Assim que o funcionário chega à FLUP entrega todo o correio ao colega responsável pela distribuição do mesmo.
GMAT (funcionário responsável pelo correio)	
Tarefa	Descrição
Receber documentação	Receber toda a documentação dos CTT, Reitoria e Secção Autónoma de Jornalismo.
Separar por destinatário	Separar a documentação por destinatário. Primeiro separa o correio dirigido aos Órgãos de Gestão e Serviço de Gestão de Recursos Humanos para proceder à sua distribuição, posteriormente volta ao seu local de trabalho e separa o restante correio por caixas conforme o destinatário (Serviço/Departamento/Unidade de Investigação). Toda essa documentação é distribuída também durante a manhã.
Correio registado?	Se sim, o processo segue para “Registar em excel”. Se não, o processo segue para “Vale de correio?”.
Vale de correio?	Se sim, o processo segue para “Registar no livro de protocolo”. Se não, o processo segue para “Aviso de entrega?”.
Aviso de entrega?	Se sim, o processo segue para “Carimbar e arquivar”. Se não, trata-se de documentação que já está separada por destinatário e que não requer mais procedimentos. Segue para “Distribuir”.
Carimbar e arquivar	Carimbar os avisos de entrega e colocar em local próprio para no dia seguinte levar e levantar a documentação nos CTT. Nota: Só o responsável do serviço e outro funcionário têm autorização levantar essa documentação.
Registar em excel	Registar toda a documentação numa folha excel criada para o registo de toda documentação registada recebida no ano corrente. Essa folha está dividida por meses e tem os seguintes campos: data de receção, código, nome do remetente e nome do destinatário.
Registar no livro de protocolo	Registar no livro de protocolo para que o destinatário rubrique no momento da receção.
Distribuir	Distribuir a documentação de acordo com os destinatários.
Dirigido a docente?	Se sim, o processo segue para “Colocar n ^o cacifo, separar em caixas e colocar no cacifo”. Se não, o processo segue para “Entregar documentação”.
Colocar n ^o cacifo, separar em caixas e colocar no cacifo	Dividir a documentação em duas caixas, de acordo com a torre em que se situam os cacifos dos docentes. Esse correio é ainda revisto mais uma vez. O funcionário do GMAT, com o auxílio de uma tabela aponta o número do cacifo nos envelopes para facilitar a distribuição. Assim que tiver todo esse trabalho pronto, faz o circuito e coloca a documentação no respetivo cacifo.
Entregar documentação	Dirigido a Serviços (excepto Biblioteca) Se a origem for os CTT, entregar ao Secretariado, mesmo que contenha o nome de um funcionário. Dirigido à Biblioteca ou a funcionário Caso seja correio dirigido a funcionários (sem indicação do serviço) ou à Biblioteca, a documentação é entregue diretamente ao destinatário/serviço.

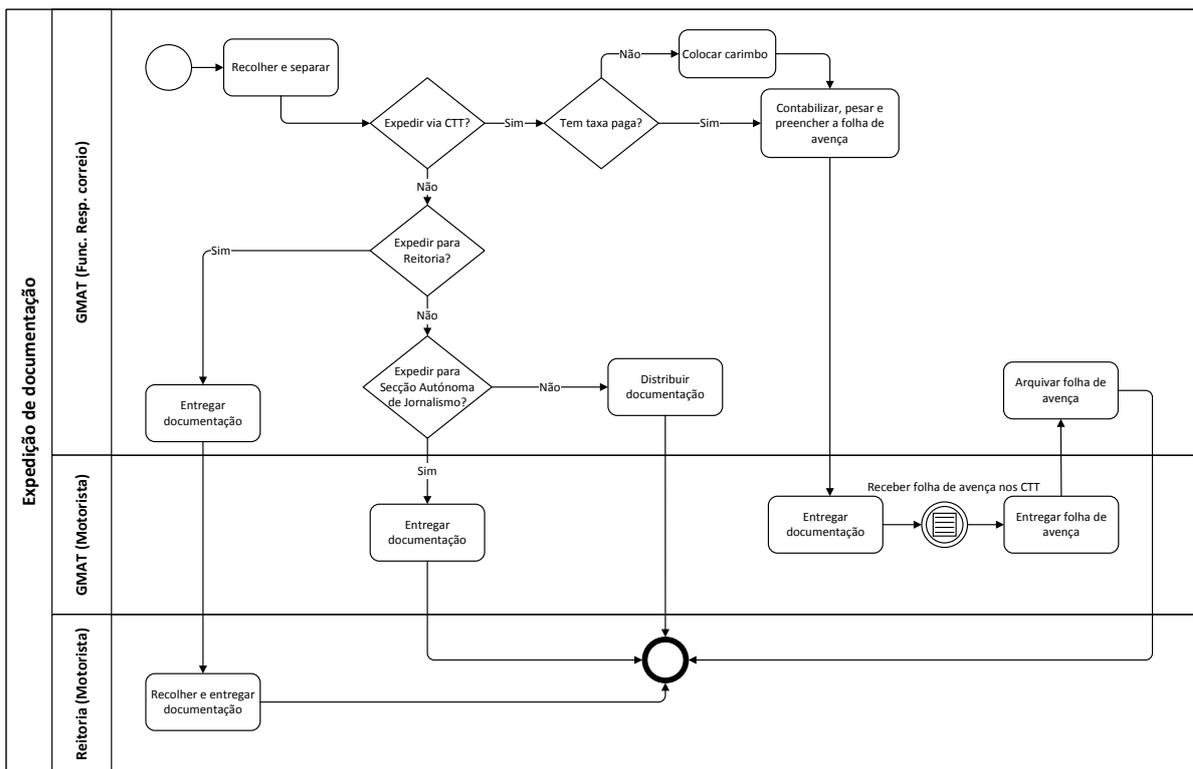
Secretariado (funcionário responsável pelo expediente)	
Tarefa	Descrição
Receber documentação	Receber a documentação.
É para registar?	Analisar a documentação e verificar se é necessário registar na aplicação Moura. Se sim, o processo segue para o processo “Registar”. Se não, o processo segue para “Reencaminhar documentação”.
Reencaminhar documentação	Reencaminhar documentação.
Destinatário	
Tarefa	Descrição
Receber documentação	Receber documentação.

Processo de expedição de documentação

I. Objetivo e âmbito

Clarificar os procedimentos subjacentes ao processo de expedição de documentação. Este processo tem lugar sempre que há expedição de documentação durante o circuito de documentação, seja interna ou externamente.

II. Procedimento



GMAT (funcionário responsável pelo correio)	
Tarefa	Descrição
Recolher e	Durante o dia são realizadas várias recolhas de documentação pelos diversos serviços,

separar	<p>contudo, existe documentação que é expedida no próprio dia ou somente no dia seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A primeira recolha é realizada pelas 9h15 no Secretariado, Serviço de Gestão de Recursos Humanos e Biblioteca, serviços que expedem mais documentação. Assim que estiver toda recolhida é rapidamente separada, de modo a que a documentação a expedir para a Reitoria e Secção Autónoma de Jornalismo esteja preparada para que os motoristas da Reitoria e GMAT a levem no próprio dia, no momento em que entregam na FLUP ou vão buscar documentação à Secção Autónoma de Jornalismo, respetivamente. • A segunda recolha acontece no momento em que o funcionário do GMAT responsável pelo correio, faz a primeira distribuição interna. As restantes, são realizadas durante o resto do dia, sendo que a última é realizada por volta das 15h. À medida que vai passando pelos serviços, departamentos e unidades de investigação, o funcionário vai recolhendo o que está para sair no dia seguinte ou para entregar noutros serviços da FLUP. A separação e a preparação para expedição desta documentação ocorre apenas no final do dia. <p>Separar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CTT, Reitoria e Secção Autónoma de Jornalismo - colocar em caixas diferentes; • Correio interno - colocar em separadores conforme o serviço destinatário.
Expedir via CTT?	Se sim, o processo segue para “Tem taxa paga?”. Se não, o processo segue para “Expedir para Reitoria?”.
Tem taxa paga?	Verificar se os envelopes têm símbolo de taxa paga. Se sim, o processo segue para “Contabilizar, pesar e preencher a folha de avença”. Se não, o processo segue para “Colocar carimbo”.
Contabilizar, pesar e preencher a folha de avença	Contabilizar o correio que cada serviço/órgão/departamento expede. Pesar os envelopes numa balança, de forma a verificar se o peso é excedido. Preencher as folhas de avença (cedidas pelos CTT), uma por cada serviço emissor. Depois de preencher determinados campos (data, número do contrato de avença, código do país, código do correio - normal, azul ou registado, peso e quantidade), deverá colocar o carimbo da FLUP e rubricar. Estas tarefas são realizadas no final da tarde, após recolher a documentação, para que fique tudo pronto para na manhã seguinte proceder à expedição.
Colocar carimbo	Colocar o carimbo de taxa paga.
Expedir para Reitoria?	Se sim, o processo segue para “Entregar documentação”. Se não, o processo segue para “Expedir para Secção Autónoma de Jornalismo?”
Entregar documentação	Entregar a documentação a expedir para a Reitoria ao respetivo motorista.
Expedir para Secção Autónoma de Jornalismo?	Se sim, o processo segue para “Entregar documentação”. Se não, trata-se de correio interno e o processo segue para “Distribuir documentação”.
Distribuir documentação	Distribuir o correio interno pelos respetivos destinatários.
Arquivar folha de avença	Arquivar a folha de avença entregue pelo motorista do GMAT, que será importante para a verificação do balanço por serviço assim que receber a fatura dos CTT.
GMAT (motorista)	
Tarefa	Descrição
Entregar documentação	<ul style="list-style-type: none"> • Documentação expedida via CTT - entregar a documentação nos CTT, acompanhada das respetivas folhas de avença. • Documentação expedida para Secção Autónoma de Jornalismo - entregar a documentação na Secção Autónoma de Jornalismo.
Receber folha de avença nos CTT	Após entregar as folhas de avença, os CTT devolvem o registo em duplicado.
Entregar folha de avença	Entregar as folhas de avença em duplicado.

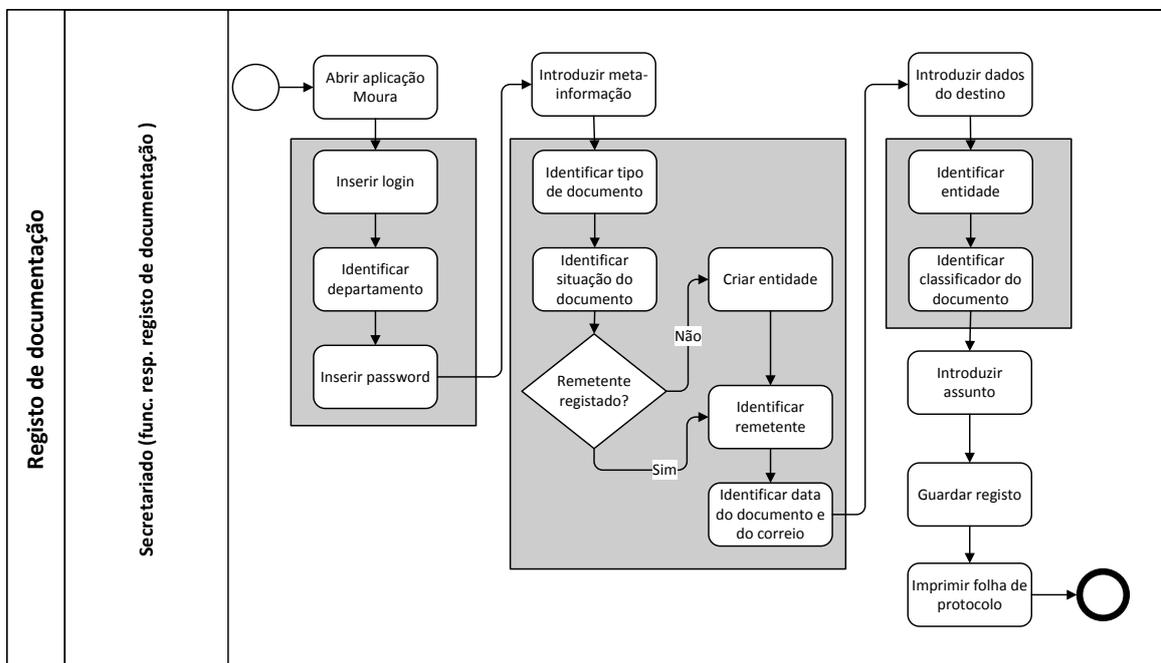
Reitoria (Motorista)	
Tarefa	Descrição
Recolher e entregar documentação	Recolher a documentação previamente separada na caixa respetiva e entregar na Reitoria.

Processo de registo de documentação

I. Objetivo e âmbito

Clarificar os procedimentos subjacentes ao processo de registo de documentação. Este processo tem lugar sempre que há entrada de documentação interna ou externa, via CTT, fax ou correio eletrónico.

II. Procedimento



Secretariado (funcionário responsável pelo registo da documentação)	
Tarefa	Descrição
Abrir aplicação Moura	Abrir aplicação “Moura” e para conseguir aceder ao registo terá que colocar o seu <i>login</i> , identificar o departamento a que pertence e colocar <i>password</i> .
Introduzir meta-informação	A meta-informação do documento ficará completa após o preenchimento dos seguintes campos: tipo de documento, situação, remetente, data do documento e data do correio. Caso não haja registo do remetente pretendido, deverá criar um novo registo.
Introduzir dados do destino	Introduzir os dados do destino do documento: a entidade e o classificador do documento.
Introduzir assunto	Escrever em texto livre um resumo do que trata o documento.
Guardar registo	Gravar o registo efetuado nos pontos anteriores.
Imprimir folha de protocolo	Selecionar a opção “Listagens de Protocolos de Documentos” onde poderá encontrar todos destinatários da FLUP. Deverá selecionar, individualmente, os destinatários

identificados no registo e imprimir a folha de protocolo. Esta folha servirá para os órgãos recetores assinarem como comprovativo de receção da documentação registada.
--

Sumário “Ficha de Memórias Descritivas”

Sumário

1. Circuito de informação**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.1 Processo de receção de documentação (circuito).....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.2 Processo de expedição de documentação.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.3 Processo de registo de documentação**Error! Bookmark not defined.**
2. Órgãos de gestão.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.1 Processo de receção de documentação**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.2 Processo de expedição de documentação.....**Error! Bookmark not defined.**
3. Secretariado.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.3 Processo de receção de documentação interna**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.4 Processo de receção de documentação externa.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.5 Processo de receção de emails**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.6 Processo de expedição de documentação.....**Error! Bookmark not defined.**
4. Direção de Serviços Administrativos e Financeiros - Serviço de Gestão Académica
Error! Bookmark not defined.
 - 1.1 Processo de receção de documentação**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.2 Processo de expedição de documentação.....**Error! Bookmark not defined.**
5. Direção de Serviços Administrativos e Financeiros - Serviços Financeiros e do Património.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.1 Processo de receção de documentação**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.2 Processo de expedição de documentação.....**Error! Bookmark not defined.**
6. Direção de Serviços Administrativos e Financeiros - Serviço de Gestão de Recursos Humanos**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.1 Processo de receção de documentação**Error! Bookmark not defined.**

- 1.2 Processo de expedição de documentação.....**Error! Bookmark not defined.**
- 7. Direção de Serviços Administrativos e Financeiros - Serviço de Gestão de Projetos e Cooperação**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.1 Processo de receção de documentação - Nacional...**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.2 Processo de receção de documentação - Internacional..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 1.3 Processo de expedição de documentação - Nacional..... **Error! Bookmark not defined.**
 - 1.4 Processo de expedição de documentação - Internacional **Error! Bookmark not defined.**
- 8. Gabinete de Assessoria Jurídica.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.1 Processo de receção de documentação**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.2 Processo de expedição de documentação.....**Error! Bookmark not defined.**
- 9. Gabinete de Eventos, Comunicação e Imagem**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.1 Processo de receção de documentação**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.2 Processo de expedição de documentação.....**Error! Bookmark not defined.**
- 10. Gabinete de Logística.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.1 Processo de receção de documentação**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.3 Processo de expedição de documentação.....**Error! Bookmark not defined.**
- 11. Gabinete de Manutenção e Apoio Técnico.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.1 Processo de receção de documentação**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.2 Processo de expedição de documentação.....**Error! Bookmark not defined.**
- 12. Unidade de Apoio à Prestação de Serviços**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.1 Processo de receção de documentação**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.2 Processo de receção de documentação**Error! Bookmark not defined.**
- 13. Direção de Serviços de Documentação e Sistemas de Informação - Biblioteca Central.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.1 Processo de receção de documentação**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.2 Processo de expedição de documentação.....**Error! Bookmark not defined.**
- 14. Direção de Serviços de Documentação e Sistemas de Informação – Serviços de Informática.....**Error! Bookmark not defined.**
 - 1.1 Processo de receção de documentação**Error! Bookmark not defined.**

1.2	Processo de expedição de documentação.....	Error! Bookmark not defined.
15.	Departamentos	Error! Bookmark not defined.
1.1	Processo de recepção de documentação	Error! Bookmark not defined.
1.2	Processo de expedição de documentação.....	Error! Bookmark not defined.

Anexo 20 - Tipologias documentais

Acórdão	
Acordo	
	Acordo Bilateral/Multilateral Internacional
	Acordo Bilateral/Multilateral Nacional
	Acordo de cooperação
	Acordo de grau conjunto
	Acordo de parceiros
	Acordo de subvenção financeira
	Acordo Erasmus
Adenda	
	Adenda a Acordo Bilateral/Multilateral Internacional
	Adenda a Acordo Bilateral/Multilateral Nacional
	Adenda a Acordo de cooperação
	Adenda a Acordo de grau conjunto
	Adenda a Acordo Erasmus
	Adenda a Acordo Erasmus
	Adenda a Contrato
Alvará	
Apólice	
Ata	
	Ata de concurso
	Ata de eleição
	Ata de provas de acesso a categoria
	Ata de provas de agregação
	Ata de provas de doutoramento
	Ata de provas de mestrado
	Ata de reunião
	Ata de sessão solene
Atestado	Atestado médico
Auto	
	Auto de abate
	Auto de afetação de património
	Auto de consignação
	Auto de eliminação
	Auto de entrega
	Auto de inauguração

	Auto de inquérito
	Auto de inventário
	Auto de liquidação
	Auto de medição de trabalhos
	Auto de posse (V.t. Termo de posse)
	Auto de receção
	Auto de revisão
	Auto de revisão
	Auto de vistoria
Aviso	
	Aviso de abertura de concurso
	Aviso de cobrança
	Aviso de crédito
	Aviso de débito
	Aviso de receção
	Aviso/recibo
Bilhete de Identidade	
Boletim	
	Boletim de bacharelato e de licenciatura
	Boletim de estágio
	Boletim de matrícula e inscrição
	Boletim de registo académico
	Boletim de voto
	Boletim itinerário
Brochura	
Cabimento	
Caderno de encargos	
Candidatura	
Carta	
	Carta de aceitação
	Carta de apresentação
	Carta de curso (V.t. Diploma)
	Carta de doutoramento
	Carta de Estudante Erasmus
	Carta de princípios
	Carta doutoral
	Carta justificativa
Cartão	
	Cartão de apresentação

	Cartão de beneficiário ADSE
	Cartão de condolências
	Cartão de estudante
	Cartão de visita
Catálogo	
Certidão	
	Certidão de agregação
	Certidão de conclusão de licenciatura
	Certidão de disciplinas
	Certidão de doutoramento
	Certidão de frequência
	Certidão de inscrição
	Certidão de licenciatura
	Certidão de matrícula
	Certidão de mestrado
	Certidão de programas e cargas horárias
	Certidão de provas de aptidão pedagógica e capacidade científica
	Certidão de tempo de serviço
	Certidão de título de agregado
Certificado	
	Certificado de doença
	Certificado de formação
	Certificado de incapacidade temporária
Cheque	
Circular	
Contrato	
	Contrato a termo
	Contrato administrativo de provimento
	Contrato de arrendamento
	Contrato de avença
	Contrato de bolsa de investigação
	Contrato de estudos
	Contrato de fornecimento
	Contrato de mobilidade docente
	Contrato de prestação de serviços
	Contrato de sociedade
	Contrato individual de trabalho
	Contrato Leonardo da Vinci
	Contrato para realização de empreitada

Convênio (V.t Protocolo)	
Convite	
Convocatória	
Copiador	
	Copiador de anúncios
	Copiador de circulares
	Copiador de correspondência
	Copiador de editais
	Copiador de expediente
	Copiador de informações
	Copiador de ordens de serviço
Curriculum Vitae	
Declaração	
	Declaração de aceitação de bolsa de estudo
	Declaração de autorização
	Declaração de cabimento de verba
	Declaração de entrega de documentos
	Declaração de equiparação a bolseiro
	Declaração de honra
	Declaração de incompatibilidades
	Declaração de inscrição
	Declaração de pagamento/reembolso
	Declaração de período de estudos
	Declaração de presença
	Declaração de preservação de confidencialidade
	Declaração médica
	Declaração para desistência de frequência de disciplinas
	Declaração para IRS
	Declaração para isenção de propinas
Decreto	
Deliberação	
	Deliberação do Senado
Despacho	
	Despacho de aprovação
	Despacho reitoral
Diploma (V. t. Carta de curso)	
	Diploma conjunto de grau
	Diploma de curso
	Diploma de doutoramento

	Diploma de nomeação
	Diploma legislativo
Dissertação	
	Dissertação de mestrado
Documento	
	Documento contabilístico
	Documento de despesa
	Documento de receita
	Documento fiscal
Dossier	
	Dossier de curso de formação
	Dossier de formador
	Dossier de formando
Edital	
Escritura	
	Escritura de compra
	Escritura de venda
Estatutos	
Exposição (V.t. Requerimento)	
Extrato	
	Extrato bancário
	Extrato de cadastro
	Extrato/recibo
Fatura	
	Fatura/recibo
Ficha	
	Ficha curricular
	Ficha de autoavaliação de pessoal dirigente
	Ficha de autoavaliação de pessoal técnico profissional e administrativo
	Ficha de autoavaliação de técnicos superiores e técnicos
	Ficha de autoavaliação do pessoal auxiliar
	Ficha de avaliação de pessoal dirigente
	Ficha de avaliação de pessoal técnico profissional e administrativo
	Ficha de avaliação de técnicos superiores e técnicos
	Ficha de avaliação do pessoal auxiliar
	Ficha de cadastro
	Ficha de cadastro de abono de família e de subsídio familiar a crianças e jovens
	Ficha de cadastro de beneficiários da A.D.S.E.

	Ficha de cadastro de equiparação a bolsheiro
	Ficha de cadastro de pessoal
	Ficha de candidatura
	Ficha de execução financeira
	Ficha de formador
	Ficha de inscrição
	Ficha de inventário
	Ficha individual de aluno
	Ficha mecanográfica de inscrições e exames
	Ficha prova de conhecimento
Folha	
	Folha de avença
	Folha de controlo de despesa
	Folha de presença
	Folha de vencimento
Formulário	
	Formulário de candidatura
Fotografia	
Guia	
	Guia de depósito
	Guia de emolumentos
	Guia de pagamento de certidão
	Guia de pagamento de diploma
	Guia de pagamento de emolumentos
	Guia de prestações familiares
	Guia de receita
	Guia de registo de correspondência
	Guia de remessa
	Guia de reposição
	Guia de restituição
	Guia de transferência
	Guia de transporte
	Guia de vencimentos
	Guia do Tribunal de Contas
Índice	
	Índice alfabético
	Índice onomástico
Informação	
	Informação de movimentos

Inquérito	
Inventário	
	Inventário de bens
	Inventário de propriedades
Lista/Listagem	
	Lista de admissão
	Lista de antiguidade (V.t. Mapa de antiguidade)
	Lista de arrendatários
	Lista de beneficiários
	Lista de bens
	Lista de bens e rendimentos
	Lista de centro de custos
	Lista de classificação final
	Lista de doutoramentos concluídos
	Lista de formandos
	Lista de imóveis
	Lista de incorporação
	Lista de material a requisitar (V.t. Requisição de material)
	Lista de personalidades
	Lista de subscritores
	Lista protocolar
Livro	
	Livro caixa
	Livro de conta corrente
Manual	
	Manual de apoio
	Manual de procedimentos
Mapa (V.t. Tabela)	
	Mapa de antiguidade (V.t. Lista de antiguidade)
	Mapa de apoio
	Mapa de áreas e custos
	Mapa de assiduidade
	Mapa de Balanço Social (V.t. Relatório de Balanço Social)
	Mapa de caracterização de investimento
	Mapa de controlo orçamental
	Mapa de encargos
	Mapa de expropriações
	Mapa de faltas
	Mapa de previsão de execução financeira

	Mapa de receita
	Mapa de rendimento (V.t. Mapa de receita)
	Mapa estatístico
	Mapa mensal de atividades
	Mapa mensal de deslocações
	Mapa mensal de execução de projetos
	Mapa mensal de faltas
	Mapa mensal de reservas
	Mapa orçamental
Matrícula	
Memorando	
Memória descritiva	
Memória histórica	
Minuta	
	Minuta de caderno de encargos
	Minuta de contrato
Norma	
Nota	
	Nota biográfica
	Nota de crédito
	Nota de débito
	Nota de débito/crédito
	Nota de encomenda
	Nota de imprensa
	Nota de lançamento
	Nota de liquidação
	Nota de notificação
	Nota de pagamento
	Nota de reembolso
	Nota de serviço
	Nota de transação interna
	Nota Recebimento
Notificação	
Ofício	
Orçamento	
Ordem de pagamento	
Ordem de serviço	
Orientação	
	Orientação de doutoramento

	Orientação de mestrado
PAD - Pedido de autorização e despesa	
Pagamento	
Parecer	
	Parecer jurídico
	Parecer/informação
Pauta (V.t. Tabela)	
Pedido	
	Pedido de adiantamento de ajudas de custo
	Pedido de demissão
	Pedido de pagamento
Plano	
	Plano de atividades
	Plano de equivalências
	Plano de estudos
	Plano de formação
	Plano de prevenção e emergência
Planta	
	Planta de edifício
	Planta de emergência
	Planta topográfica
Pré-Aviso	
	Pré-aviso de pagamento
	Pré-aviso de vencimento
Procedimento	
Processo	
	Processo de adjudicação
	Processo de admissão
	Processo de agregação
	Processo de aposentação
	Processo de averiguação
	Processo de candidatura a fundo comunitário
	Processo de candidatura de mobilidade
	Processo de concurso
	Processo de correspondência
	Processo de doutoramento
	Processo de equivalência
	Processo de expropriação
	Processo de inquérito

	Processo de inventário
	Processo de licença de obra
	Processo de mestrado
	Processo de nomeação
	Processo de obra
	Processo de passagem
	Processo de provas de agregação
	Processo de provimento
	Processo de reconhecimento de habilitações
	Processo de recurso
	Processo de subsídio
	Processo disciplinar
	Processo individual de abono de família
	Processo individual de aluno
	Processo individual de pessoal
	Processo individual de trabalho
	Processo judicial
Procuração	
Programa	
Projeto	
Proposta	
	Proposta de admissão
	Proposta de orçamento
Protocolo (V.t Convénio)	
	Protocolo de colaboração
	Protocolo de cooperação
Recibo	
	Recibo de incorporação
	Recibo de juros
	Recibo de obrigações
	Recibo de pagamento
	Recibo interno
	Recibo verde
Reclamação	
Reembolso	
Registo	
	Registo de ato de doutoramento (V.t. Registo de doutoramento)
	Registo de atestado médico
	Registo de correspondência

	Registo de depósito
	Registo de despesa (V.t. Registo de pagamentos)
	Registo de diplomas
	Registo de doutoramento (V.t. Registo de ato de doutoramento)
	Registo de inscrição
	Registo de nomeação
	Registo de ofícios
	Registo de ordem de pagamento
	Registo de pagamentos (V.t. Registo de despesa)
	Registo de presença
	Registo de receita
	Registo de recibos
	Registo de recursos
	Registo de requerimentos
	Registo de requisição de material
	Registo de sumários
	Registo de taxas
	Registo de termos de vistoria
	Registo de transferência de aluno
	Registo de vales e cheques
	Registo de valores
	Registo de veículos
	Registo de vendas
	Registo de vistorias
Regulamento	
	Regulamento de concurso
	Regulamento de curso
	Regulamento de horário de trabalho
	Regulamento interno
Relatório	
	Relatório científico
	Relatório de atividade
	Relatório de Balanço Social (V.t. Mapa de Balanço Social)
	Relatório de inspeção
	Relatório de ocorrência
	Relatório e contas
	Relatório final de auditoria
	Relatório final de concurso
	Relatório final de execução financeira

	Relatório financeiro
	Relatório intercalar
	Relatório preliminar de auditoria
	Relatório técnico
Requerimento (V.t. Exposição)	
	Requerimento de abono de família, de abono pré-natal e de bonificação por deficiência
	Requerimento de acumulação de funções
	Requerimento de admissão a concurso
	Requerimento de admissão a provas de doutoramento
	Requerimento de admissão a provas para o título acadêmico de agregado
	Requerimento de alteração de horário
	Requerimento de alteração do período de férias
	Requerimento de autorização de alteração de faltas
	Requerimento de autorização de faltas
	Requerimento de bolsa de estudo
	Requerimento de carta de doutoramento
	Requerimento de carta de licenciatura
	Requerimento de carta de mestrado
	Requerimento de certidão
	Requerimento de certidão de disciplinas
	Requerimento de certidão de doutoramento
	Requerimento de certidão de equivalência de grau
	Requerimento de certidão de inscrição
	Requerimento de certidão de licenciatura
	Requerimento de certidão de mestrado
	Requerimento de certidão de provas de aptidão pedagógica e capacidade científica
	Requerimento de certidão de reconhecimento de habilitações
	Requerimento de certidão de tempo de serviço
	Requerimento de contagem de tempo de serviço
	Requerimento de dispensa de serviço
	Requerimento de exoneração
	Requerimento de férias
	Requerimento de justificação de faltas e de incumprimento de horário
	Requerimento de passagem de certidão de título acadêmico
	Requerimento de passagem de declaração
	Requerimento de passagem de nota biográfica

	Requerimento de pensão de sobrevivência
	Requerimento de reconhecimento de habilitações
	Requerimento de recuperação de vencimento
	Requerimento de transição de férias
	Requerimento para aposentação
	Requerimento para aquisição de material
	Requerimento para consulta e reprodução de documentos
	Requerimento para devolução de material
	Requerimento para equiparação a bolseiro
	Requerimento para isenção de propinas
	Requerimento para reembolso de despesa
	Requerimento para rescisão do contrato
Requisição	
	Requisição de documentos ao arquivo
	Requisição de fundo
	Requisição de material (V. t. Lista de material a requisitar)
Seguros	
Sentença	
Tabela (V.t. Mapa; Pauta)	
	Tabela de avaliação e seleção
	Tabela de emolumentos
	Tabela de retenção na fonte de IRS
Talão	
	Talão de caixa multibanco
	Talão de transferência bancária
Termo	
	Termo de aceitação
	Termo de acesso
	Termo de agregação
	Termo de doutoramento
	Termo de equiparação
	Termo de equivalência
	Termo de garantia bancária
	Termo de medição
	Termo de posse (V.t. Auto de posse)
	Termo de reconhecimento (V.t. Termo de reconhecimento de habilitações)
	Termo de responsabilidade
Tese	

	Tese de doutoramento
	Tese de mestrado
Testamento	
Venda a Dinheiro	
Vale de correio	

Anexo 21 - Séries

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
Órgãos de Gestão			
Conselho de Representantes			
	Atas de reunião		
	Correspondência expedida		
	Correspondência recebida		
	Planos e relatórios de atividades		
	Planos estratégicos		
	Regulamentos		
Conselho Científico			
	Calendários da avaliação de desempenho docente		
	Correspondência expedida	Departamentos	
	Correspondência recebida		
	Processos de distribuição de serviço	Fichas de curso Fichas de docente Fichas de disciplinas/programas	
	Processos de estágios		
	Processos de reuniões		
	Registos de ciclos de estudos		
	Regulamentos	Departamentos	Cursos
	Relatórios de avaliação externa		

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
Conselho Pedagógico			
	Calendários de frequências e exames		
	Convocatórias		
	Correspondência expedida		
	Correspondência recebida		
	Mapas de avaliação de docentes		
	Mapas de exames e horários		
	Normas		
	Processos de reuniões		
	Propostas de creditação de cursos		
	Regulamentos		
	Termos de posse		
Secretariado (Diretor/CE)			
	Copiador de correspondência expedida		
	Correspondência expedida e recebida	Reitoria Órgãos de gestão Unidades orgânicas	
	Deliberações		
	Despachos		
	Formulários		
	Ordens de serviço		
	Pareceres	Serviços	

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Planos e relatórios de atividades		
	Processos de avaliação de desempenho de docentes		
	Processo de reuniões		
	Processos das eleições	Conselho geral Senado Assembleia estatutária	
	Processos de concursos		
	Processos de reuniões de presidentes de departamento	1º ciclo 2º ciclo 3º ciclo	
	Processos de reuniões do Conselho Executivo		
	Processos do Período Experimental		
	Processos dos Inquéritos Pedagógicos		
	Protocolos de circulação de documentos internos	Serviços	
	Protocolos de registo de correspondência (Moura)	Serviços	
	Regulamentos		
	Termos de aceitação		
Direção de Serviços Administrativos e Financeiros			
Serviço de Gestão Académica			
Pré-Graduação			
	Correspondência expedida	Cursos	
	Correspondência recebida	Cursos	

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Equivalências de curso		
	Especificação de requisitos de mestrados em ensino	Cursos	
	Fichas de seguro escolar		
	Guias de incorporação		
	Informação geral 2º Ciclo	Cursos	
	Inscrições de disciplinas extra curso		
	Legislação		
	Listagens dos Serviços Sociais		
	Listas de acesso ao ensino superior		
	Listas de nº clausus e vagas	Regressos Mudanças de curso Transferências	
	Pagamentos de propinas - especial	Agentes de Ensino Exército PALOP	
	Pedidos de equivalências e reconhecimento de habilitações		
	Planos de estudo de cursos 1º ciclo		
	Processos de candidatura de maiores de 23 anos		
	Processos individuais de curso	Interrompidos Concluídos	
	Processos individuais de estudantes - 1º Ciclo	Cursos	Ordem alfabética
	Processos individuais de estudantes - 2º Ciclo	Cursos	Ordem alfabética

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Protocolos de circulação de documentos internos	Serviços	
	Termos de curso		
Pós-Graduação			
	Informação geral 3º Ciclo	Cursos	
	Atas de reuniões de júri		
	Pedidos de equivalências e reconhecimento de habilitações		
	Listas de bolsiros de investigação FCT		
	Processos individuais de estudantes - 3º Ciclo	Cursos	Ordem alfabética
	Requerimentos para orientação de dissertação/tese		
	Protocolos de circulação de documentos internos	Serviços	
	Registo Nacional de Temas de Tese de Doutoramento em Curso (RENATES)		
Formação Contínua			
	Correspondência expedida		
	Correspondência recebida		
	Fichas de inscrição de cursos	Cursos	
	Listagens catálogo UP		
	Planos e relatórios de atividades		
	Processos cursos POEFDS/PRODEP		
	Processos de acreditação de cursos		

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Processos de avaliação de cursos		
	Processos de cursos de especialização		
	Processos de cursos livres	Departamento	
	Processos de cursos de línguas	Anuais Intensivos	
	Processos de formação de professores		
	Processos de prestação de serviços		
	Processos individuais de formadores		
	Propostas de cursos novos e reedições	Departamentos	
Serviços Financeiros e do Património			
Contabilidade			
	Cabimentos		
	Certidões		
	Correspondência expedida		
	Correspondência recebida		
	Faturas UNAPS		
	Guias de reposição		
	Legislação		
	Listagens	Abonos da Reitoria Autorizações de pagamento Descontos	
	Livros de recibos		

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Mapas	Informação Gestão Obrigações fiscais Recursos Humanos	
	Operações de saldos		
	Orçamentos		
	Processos de aquisições públicas		
	Processos de auditorias e inspeções		
	Processos de colaboração docente		
	Processos de compras		
	Processos de contratos e protocolos		
	Processos de criação de CCO		
	Processos de funcionários	Justificações de faltas	
	Processos de mobilidade docente	Tipos de documento	
	Processos de PADs	Anulados Cancelados	
	Processos de prestação de contas		
	Processos de vendas		
	Protocolos de circulação de documentos internos	Serviços	
	Receitas		
	Reclassificações de projetos		
	Requisições CP		
	Vencimentos OE/OS		

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
Economato/Patrimônio			
	Abates de equipamento		
	Cadernos de encargo		
	Contratos	Limpeza Equipamento Imobiliário Diversos	
	Correspondência expedida		
	Correspondência recebida		
	Divulgação recebida		
	Orçamentos	EquipamentoImobiliárioDiversos	
	Penhoras		
	Processos de contratos de prestações de serviços		
	Processos de PADs	Anulados Cancelados	
	Processos de viagens		
Tesouraria			
	Comprovativos de autorizações de pagamento		
	Comprovativos de pagamentos	Nacional Internacional	
	Comprovativos de vencimentos	Sindicatos	
	Correspondência expedida		

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Correspondência recebida		
	Depósitos		
	Extratos bancários	Bancos	
	Movimentos de conta		
	Pagamentos	Cheques Vales de correio	
	Processos bancários	Bancos	
	Recebimentos		
	Reconciliações Bancárias		
	Reembolsos		
Serviço de Gestão de Recursos Humanos			
	Atas de reunião de júri		
	Correspondência expedida	ADSE Segurança Social Caixa Geral de Aposentações	
	Correspondência recebida	ADSE Segurança Social Caixa Geral de Aposentações	
	Editais de concurso	Docentes Não docentes	
	Estatísticas		
	Legislação		

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Mapas de faltas		
	Ordens de serviço internas		
	Processo de provas de agregação		
	Processo individual docentes		
	Processo individual não docentes		
	Processos ADSE		
	Processos de acidentes de serviço		
	Processos de assiduidade Millenium		
	Processos de bolseiros de investigação		
	Processos de concurso de pessoal docente		
	Processos de funcionários	Justificações de faltas Férias	
	Processos de inscrições e reinscrições	Segurança Social Caixa Geral de Aposentações	
	Protocolos de abonos de família		
	Protocolos de circulação de documentos internos	Serviços	
Serviço de Gestão de Projetos e Cooperação Internacional			
	Acordos Erasmus	País	Cidade
	Boletins informativos		
	Contratos de cooperação		

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Correspondência expedida		
	Correspondência recebida		
	Eventos		
	Fichas de candidatura de tutores FLUP		
	Processo individuais de mobilidade docente	Estrangeiros FLUP	
	Processo individual de estudantes Erasmus internacionais	País	Cidade - Universidade
	Processos de estágios	In Out	
	Processos de funcionários	Justificação de faltas Férias	
	Processos individuais de estudantes Erasmus nacionais	País	Cidade - Universidade
	Programas Erasmus		
	Programas mobilidade U.Porto	Docente Não docente	
	Projetos Erasmus		
Nacional			
	Prestações mensais de doutorados		
	Processos de bolsas		
	Processos de candidaturas de bolseiros		
	Processos de estágios		
	Processos de prestações de contas		

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Processos de recrutamento de bolseiros		
	Processos QREN		
	Projetos	Unidades I&D	
	Subsídios	Reitoria FCT	
Gabinete de Assessoria Jurídica			
	Contratos	Prestação de serviços Estágios	
	Contratos de bolseiros de investigação		
	Correspondência expedida		
	Correspondência recebida		
	Legislação		
	Processos de avaliações de desempenho não docente		
	Processos de inquérito e disciplinares		
	Processos de recrutamento de bolseiros		
	Processos judiciais		
	Protocolos de colaboração		
	Reclamações		
	Termos aditivos da FLUP a Protocolos de Coop.Int. c/Universidades		

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
Gabinete de Eventos, Comunicação e Imagem			
	Anúncios da Bolsa de Emprego		
	Divulgações na bolsa de emprego		
	Eventos científicos		
	Eventos institucionais		
	Fichas de inscrições		
	Processos de candidaturas espontâneas		
	Processos de despesas e receitas	Despesas Receitas	
	Processos de funcionários	Férias Justificação de faltas Avaliação	
	Processos de parcerias		
	Protocolos de circulação de documentos internos	Serviços	
	Publicações		
	Relatórios de eventos		
Gabinete de Logística			
	Horários de salas e exames		
	Orçamentos		
	Plano interno de segurança		
	Processos de avarias		

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Processos de funcionários	Férias Justificação de faltas	
	Processos de prestação de serviços	Prestibel Reilimpa Rentokil	
	Processos de reservas - agenda semanal	Equipamento Salas de aula	
Gabinete de Manutenção e Apoio Técnico			
	Avenças		
	Correspondência expedida		
	Processos de compra de equipamentos/ferramentas		
	Processos de comunicações	Móveis Fixas	
	Processos de contas	Eletricidade Gás Águas/saneamento Viaturas	
	Processos de empreitadas		
	Processos de funcionários	Férias Justificação de faltas	

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Processos de manutenção	Consumos e reparações Elevadores Ventilação/ar condicionado Segurança Incêndios/extintores Sistema intrusão/vigilância	
Unidade de Apoio à Prestação de Serviços(UNAPS)			
	Processos de prestação de serviços	Formação Interpretação Tradução Tribunais	
	Processos da Mapoteca/LabCR		
Direção de Serviços de Documentação e Sistemas de Informação			
Biblioteca Central			
	Documentos de despesa		
	Faturas		
	Processos de encomendas		
	Processos de funcionários	Justificação de faltas Férias	
	Propostas de aquisição		
Serviços de Informática			

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Faturas		
	Pedidos de apoio técnico		
	Processos sobre impressão		
	Propostas de orçamento para aquisição de equipamento		
Departamentos			
Departamento de Ciências e Técnicas do Património (DCTP)			
	Processos 1º ciclo	Cursos	
	Processos 2º ciclo	Cursos	
	Processos de PADs		
	Convocatórias presidência/departamento		
	Processos das reuniões do conselho		
Departamento de Estudos Anglo-Americanos (DEAA)			
	Atas		
	Correspondência expedida	Órgãos de gestão Docentes	
	Correspondência recebida	Órgãos de gestão Docentes	
	Fichas curriculares de docentes		
	Processos de contabilidade		
	Processos de distribuição de serviço		

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Processos de doutoramentos		
	Processos de mestrados		
	Processos de reuniões do departamento		
	Programas letivos		
	Protocolos de circulação de documentos internos		
	Relatórios de atividade		
Departamento de Estudos Germanísticos (DEG)			
	Atas		
	Correspondência expedida	Órgãos de gestão Docentes	
	Correspondência recebida	Órgãos de gestão Docentes	
	Fichas curriculares de docentes		
	Justificações de faltas		
	Processos de contabilidade		
	Processos de distribuição de serviço		
	Processos de docentes		
	Processos de doutoramentos		
	Processos de mestrados		
	Processos de reuniões		
	Programas letivos		
	Protocolos de circulação de documentos internos		

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Relatórios de atividade		
Departamento de Estudos Portugueses e Estudos Românicos (DEPER)			
	Concursos		
	Correspondência expedida	Órgãos de gestão Docentes	
	Correspondência recebida	Órgãos de gestão Docentes	
	Planos e relatórios de atividade		
	Processos de docentes		
	Processos de doutoramentos		
	Processos de eleições		
	Processos de licenciaturas		
	Processos de reuniões		
	Projetos e protocolos		
Departamento de Filosofia (DF)			
	Correspondência expedida	Órgãos de gestão Docentes	
	Correspondência recebida	Órgãos de gestão Docentes	
	Processos de docentes		
	Processos de doutoramentos		

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Processos de eventos/atividades		
	Processos de licenciaturas		
	Processos de mestrados		
Departamento de História e de Estudos Políticos e Internacionais (DHEPI)			
	Processos de eventos/atividades		
	Correspondência expedida	Órgãos de gestão Docentes	
	Correspondência recebida	Órgãos de gestão Docentes	
	Processos de docentes		
	Processos de doutoramentos		
	Processos de eventos/atividades		
	Processos de licenciaturas		
	Processos de mestrados		
Departamento de Geografia (DG)			
	Correspondência expedida	Órgãos de gestão Docentes	
	Correspondência recebida	Órgãos de gestão Docentes	
	Processos de docentes		
	Processos de doutoramentos		

SERVIÇO	SÉRIE	SUBSÉRIE	SUB-SUBSÉRIE
	Processos de licenciaturas		
	Processos de mestrados		
Departamento de Sociologia (DS)			
	Correspondência expedida	Órgãos de gestão Docentes	
	Correspondência recebida	Órgãos de gestão Docentes	
	Processos de docentes		
	Processos de doutoramentos		
	Processos de licenciaturas		
	Processos de mestrados		
Departamento de Jornalismo e Ciências da Comunicação (DJCC)			
	Correspondência expedida	Órgãos de gestão Docentes	
	Correspondência recebida	Órgãos de gestão Docentes	
	Processos de docentes		
	Processos de doutoramentos		
	Processos de licenciaturas		
	Processos de mestrados		

Anexo 22 - Termos

Abate de bens	
Abono	
	Abono de família
	Abono do vencimento de exercício perdido
	Abono para falhas
	Abono pré-Natal
Aceitação de candidatura	
Acesso	
	Acesso ao ensino superior
Acidente em serviço	
Acompanhamento de dissertação/tese	
Acordo	
	Acordo de aprendizagem
	Acordo de cooperação (V. Protocolo)
Ata	
Acumulação de funções	
Adenda	
Adiantamento	
Adjudicação	
	Adjudicação de empreitada
Admissão	
	Admissão a concurso
	Admissão de funcionário
	Admissão de pessoal
ADSE	
	Alteração
	Cancelamento da inscrição
	Encargos de saúde
	Inscrição
	Junta médica
	Receção de cartão
Agenda	
Agregação	
Ajudas de custo	
Ajuste verbal	
Alocação (quadro docente)	
Alojamento	
Alteração à estrutura orgânica	
Alteração de dados pessoais	
Alteração de férias	
Alteração de responsável	
Alteração do índice remuneratório	
Alteração do nome do projeto/centro de custo	

Alteração dos dados profissionais	
Aluno (V. Estudante)	
	Aluno extraordinário (V. Estudante extraordinário)
	Aluno ordinário (V. Estudante ordinário)
	Aluno visitante (V. Estudante em mobilidade)
Análise e estudos	
Ano curricular	
Ano escolar	
Ano letivo	
Antigos alunos	
Antiguidade	
Anulação da inscrição	
Anulação da matrícula	
Anúncio	
Apelação	
Aposentação	
	Aposentação por aplicação de legislação específica
	Aposentação por incapacidade
	Aposentação por iniciativa do subscritor
	Aposentação por limite de idade
Aproveitamento escolar	
Aproveitamento mínimo	
Aprovisionamento	
Aquisição	
	Aquisição de bens
	Aquisição de bens e serviços
	Aquisição de passes
	Aquisição de serviços
	Aquisição de serviços não especificados
Área científica	
Arquivo	
	Arquivo Digital
Arrendamento	
Assiduidade	
Assinatura	
Assistência médica	
Associação de estudantes	
Associação profissional	
Atleta de alta competição (V. Vias de entrada)	
Atribuição de financiamento	
Auditoria	
	Auditoria externa
	Auditoria interna
Autorização	
	Autorização de despesa

	Autorização de pagamento
Avaliação	
	Avaliação de desempenho (SIADAP)
	Avaliação (V. Modalidades de avaliação)
	Avaliação do ensino superior
Averiguação	
Aviso de pagamento	
Beneficiário	
Benefícios sociais	
Bens móveis	
Biblioteca	
Bolsa	
	Bolsa de estudo
	Bolsa de estudo por mérito
	Bolsas de mobilidade Erasmus para docentes
	Bolsas de mobilidade Erasmus para estudantes
	Cessação de bolsa
	Pedido de bolsa
	Renovação de bolsa
	Rescisão de bolsa
Bolseiro	
Cabimento de verba	
Cadastro	
	Cadastro de bens
Caderno de encargos	
Calendário escolar	
Candidatura	
	Candidatura espontânea
Cantina	
Carreira	
	Carreira de investigação
	Carreira médica hospitalar
Carrinho de compras	
Cartões	
Categorização de cursos e graus	
Celebração de contrato de trabalho	
Centro de custo	
	Abertura de centro de custo
	Atribuição de acessos
	Inativação
Certidão	
Certificado de habilitações	
CGA	
	Junta médica
Ciclo de estudos	
Circular	
Classificação ECTS	
Classificação local	
Cobrança	

Co-Financiamento	
Colaboração	
	Colaboração docente
	Colaboração externa
	Colaboração técnica
Comissão científica	
Comissão de acompanhamento	
Comissão executiva	
Compra	
Comunicação de decisão	
Comunicação de transferência para parceiros	
Comunicação Interna	
Comunicações	
Concessão de financiamento a projetos de I&D	
Concurso	
	Abertura de concurso
	Classificação
	Concurso externo
	Concurso interno
	Concurso local
	Concursos especiais (V. Vias de entrada)
Condições de acesso	
Condições de ingresso	
Congresso/conferência	
Conselho Científico	
Conselho Directivo	
Conselho Executivo	
Conselho Geral	
Conselho Pedagógico	
Consolidação de contas	
Constituição de júri	
Consulta	
	Consulta de documento
	Consulta de psicologia
	Consulta de psiquiatria
	Consulta médica
Conta bancária	
Conta corrente	
Conta de gerência	
Contabilidade	
	Contabilidade e Orçamento
Contactos	
Contagem de tempo de serviço	
Contratação	
	Caducidade do contrato
	Processo de contratação
	Revisão contratual
Contrato	
	Alteração ao contrato
	Celebração de contrato

	Contrato a termo certo
	Contrato de arrendamento
	Contrato de avença
	Contrato de estudos
	Contrato de material
	Contrato de prestação de serviços
	Contrato individual de trabalho
Convenção	
Convênio (V. Protocolo)	
Convite	
Convocatória	
Cooperação	
	Cooperação com entidades externas
	Cooperação com Países Lusófonos e Latino-Americanos
	Cooperação internacional
Correio	
Crédito	
	Créditos de uma área científica
	Créditos de uma unidade curricular
Curso	
	Curso de doutoramento
	Curso de especialização
	Curso de estudos avançados
	Curso de formação
	Curso de formação contínua
	Curso de licenciatura
	Curso de línguas
	Curso de mestrado
	Curso de pré-graduação
Dados bancários	
Dados biográficos	
Decisões	
Declarações	
Delegação de competências	
Deliberações	
Departamentos	
Desconto	
Deslocações	
	Deslocações em serviço
Despacho	
Despesa	
	Despesa de anos findos
	Despesas de conservação
	Validação de despesa
Diário da República	
Diploma	

Diretor	
Diretor de ciclo de estudos	
Diretor de curso	
Direitos de autor	
Dirigente associativo (V. Tipo de frequência)	
Discente	
Dispensa de serviço docente	
Dissertação	
	Dissertação de mestrado
Distribuição de serviço docente	
Dívida	
Divulgação	
Doação	
Docente	
Doutoramento	
	Doutoramento em regime de cotutela
	Doutoramento europeu
	Doutoramento honoris causa
ECTS	
Edifício	
	Edifício de habitação
	Edifício público
Edital	
Eleições	
Email	
Emissão de certidão	
Emissão de fatura	
Emissão de parecer	
Emolumento	
Empréstimo	
Ensino superior	
Entrega de relatório	
Envio de documentação	
Envio de esclarecimento	
Equipamento	
Equiparação a bolsheiro	
Equivalência	
Erasmus	
Especialização	
Estágio	
	Estágio Curricular
	Estágio pedagógico
	Estágio profissional
Estatística	
Estatuto do trabalhador estudante	
Estatutos	
Estudante	
	Estudante de doutoramento
	Estudante de licenciatura
	Estudante de mestrado

	Estudante de pós-doutoramento
	Estudante em mobilidade
	Estudante extraordinário
	Estudante fugaz
	Estudante ordinário
	Estudante voluntário
	Estudante-atleta
	Estudante-trabalhador (V. Trabalhador-estudante)
	Estudante-visitante
Europass	
Evento	
Exame	
Exclusividade	
Execução Financeira	
Exercício de funções docentes	
Exoneração de funções	
Faturação	
Faculdade de Arquitectura da Universidade do Porto	
Faculdade de Belas Artes da Universidade do Porto	
Faculdade de Ciências da Nutrição e Alimentação da Universidade do Porto	
Faculdade de Ciências da Universidade do Porto	
Faculdade de Desporto da Universidade do Porto	
Faculdade de Direito da Universidade do Porto	
Faculdade de Economia da Universidade do Porto	
Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto	
Faculdade de Farmácia da Universidade do Porto	
Faculdade de Letras da Universidade do Porto	
Faculdade de Medicina da Universidade do Porto	
Faculdade de Medicina Dentária da Universidade do Porto	
Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto	
Faltas	
	Com efeitos remuneratórios

	Justificações de faltas
	Sem efeitos remuneratórios
Fax	
Fecho de contas	
Férias	
Financiamento complementar	
Fiscalização	
Formação	
	Certificado de formação
	Formação contínua
	Formação multidisciplinar
	Formação profissional
	Inscrição em formação
	Necessidades de formação
Fornecimento de material	
Funcionário público	
Fundação	
Fundo antigo	
Fundo de manei	
Fundos comunitários	
Gastos Gerais	
Grau de doutor	
Grau de licenciado	
Grau de mestre	
Horário de trabalho	
Horas extraordinárias	
Imposto	
	Imposto de selo
	IRS
	IVA
Imprensa	
Inauguração	
Informação	
Inquérito	
Inscrição	
Instalações	
Instituto de Ciências Biomédicas Abel Salazar	
Interrompido	
Inventário	
Investigação	
Investigador	
Julgamento	
Júri	
	Júri de concurso

	Júri de provas
	Participação em júri
Legado	
Legislação	
Licença	
	Licença sabática
	Licença sem Vencimento
Licença de maternidade	
Licença de paternidade	
Licença de software	
Licenciatura	
Manual	
	Manual de procedimentos
Mapa(as)	
Matrícula	
Médico	
Mestrado	
Minuta	
Mobilidade	
	Mobilidade de estudantes
	Mobilidade especial
	Mobilidade in
	Mobilidade interna
	Mobilidade out
Mudança de curso	
	Mudança de curso in
	Mudança de curso out
Newsletter	
Numerus clausus	
Obra de beneficiação	
Obra de conservação	
Obra de construção	
Obra de recuperação	
Ocorrências/reclamações	
Operação de tesouraria	
Orçamento	
	Orçamento de estado
	Orçamento de funcionamento
Ordem de pagamento	
Órgão de gestão	
Orientação de estágio	
Overheads	
Pagamento de emolumentos	
Pagamento de inscrições	
Parceiros	
Parceria	
Pareceres	
Parque de estacionamento	
Passagem de certidões	
Passagem de diplomas	

Património edificado e contratação pública	
Pedido de correção/anulação	
Pedido de esclarecimento	
Pedido de financiamento	
Pedido de pagamento	
Pensão de aposentação	
Permuta	
Pesquisa de informação	
Pessoal de investigação	
Pessoal docente	
Pessoal não docente	
Plano de estudos	
Plano de formação	
Pós-graduação	
Posse	
Pré-graduação	
Prémio	
Pré-requisitos	
Prescrição	
Prestação de cuidados a familiares doentes	
Prestação de serviços	
Prestações complementares	
Procedimento	
Processo	
	Processo Individual
Processo de aluno	
Processo de averiguações	
Processo de inquérito	
Processo de obra	
Processo de pessoal	
Processo de trabalho	
Processo disciplinar	
Profissionalização	
Programa	
Programa preliminar	
Programas doutorais	
Progressão na carreira	
Projeto	
	Encerramento de projeto
	Projeto de investigação
	Projeto especial do serviço
Promoção	
Propina	
Prorrogação	
Protocolo (V. Convénio)	
Prova anual de rendimentos	
Provas de aptidão pedagógica e capacidade científica	
Provas de ingresso	
Publicação	
Quadro de pessoal	

Quotas	
Receita	
	Comunicação de receita
	Identificação de receita
	Receita de laboratório
	Registo de correio
Receção de extrato bancário	
Reclassificação de pessoal	
Recolocação	
Reconversão de pessoal	
Recrutamento de pessoal	
Recuperação de vencimento de exercício	
Recurso	
Regime jurídico	
Registo criminal	
Registo de colaborador externo	
Registo de investigador externo	
Regulamento(s)	
Reingresso	
Remuneração	
Remuneração (Use Vencimento)	
Renda	
Renovação de contrato	
Reposição de fundos	
Reprodução de documentos	
Reprovação	
Requisição de documentos	
Requisição de fundos	
Requisição de material	
Rescisão	
	Rescisão de contrato
Reservas	
	Reserva de recursos
Residência universitária	
Reunião	
Salas/Espaços	
Saldo	
	Apuramento de saldo
	Justificação de saldo
Seguro	
	Seguro de acidentes de trabalho
	Seguro de acidentes pessoais
Seguro automóvel	
Seguro escolar	
Semestre curricular	
Seminário	
Serviço docente	
Serviço externo	
Serviços de Acção Social	
Sistema Integrado de Avaliação do Desempenho	

Subsídio	
	Subsídio de férias
	Subsídio de natal
	Subsídio de refeição
Suplemento ao diploma	
Suspensão	
Tarefa	
Tempo de serviço	
Tese de doutoramento	
Tomada de posse	
Trabalhador-estudante (V. Estudante-trabalhador)	
Trabalho extraordinário	
Transferência	
	Transferência bancária
	Transferência de documentos
	Transferência de fundos
	Transferência de suporte
	Transferência interna
	Transferência out
Transportes	
Tribunal	
Trimestre curricular	
Unidade curricular	
Unidade orgânica	
Universidade do Porto	
Vaga	
Vencimento	
	Penhora de vencimento
	Vencimento de exercício
Viagens	
Viatura	
Videoconferência	
Visita oficial	
Voluntário	
Webmail	
Workshop	

Anexo 23 - Plano de classificação

A Órgãos de Gestão

A1 Conselho de Representantes

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Planos e relatórios de atividades (processos)
- 005** Planos estratégicos (cronológica)
- 006** Processos de reuniões do Conselho de Representantes (cronológica)
- 007** Regulamentos

A2 Diretora/Conselho Executivo

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Deliberações (Cronológica)
- 005** Despachos
- 006** Ordens de serviço
- 007** Pareceres
- 008** Planos e relatórios de atividades
- 009** Processos de avaliação de desempenho de docentes
- 010** Processos de eleições
 - 01 Conselho geral
 - 02 Senado
 - 03 Assembleia estatutária
- 011** Processos de reuniões (cronológica)

- 01 Conselho Executivo
- 02 Coordenadores Unidades I&D
- 03 Diretores de curso do 1º ciclo
- 04 Diretores de curso do 2º ciclo
- 05 Diretores de curso do 3º ciclo
- 06 Presidentes de departamento

012 Regulamentos

013 Termos de aceitação

A3 Conselho Científico

001 Correspondência recebida (cronológica)

- 01 Geral
- 02 FLUP
- 03 Reitoria
- 04 Unidades orgânicas UP

002 Correspondência expedida (cronológica)

- 01 Geral
- 02 FLUP
- 03 Reitoria
- 04 Unidades orgânicas UP

003 Correspondência recebida e expedida (processos)

- 01 Geral
- 02 FLUP
 - 01** Departamento de Ciências e Técnicas do Património
 - 02** Departamento de Estudos Anglo-Americanos
 - 03** Departamento de Estudos Germanísticos
 - 04** Departamento de Estudos Portugueses e Estudos Românicos
 - 05** Departamento de Filosofia
 - 06** Departamento de Geografia
 - 07** Departamento de História e de Estudos Políticos e Internacionais
 - 08** Departamento de Jornalismo e Ciências da Comunicação
 - 09** Departamento de Sociologia
 - 10** Geral

- 05 Reitoria
- 06 Unidades orgânicas UP

004 Calendários da avaliação de desempenho docente (cronológica)

005 Processos de distribuição de serviço

- 01 Fichas de curso
- 02 Fichas de disciplinas/programas
- 03 Fichas de docente

006 Processos de estágios

007 Processos de reuniões do Conselho Científico (cronológica)

008 Registos de ciclos de estudos

009 Relatórios de avaliação externa

010 Regulamentos

- 01 Departamento de Ciências e Técnicas do Património
- 02 Departamento de Estudos Anglo-Americanos
- 03 Departamento de Estudos Germanísticos
- 04 Departamento de Estudos Portugueses e Estudos Românicos
- 05 Departamento de Filosofia
- 06 Departamento de Geografia
- 07 Departamento de História e de Estudos Políticos e Internacionais
- 08 Departamento de Jornalismo e Ciências da Comunicação

09 Departamento de Sociologia
10 Geral

A4 Conselho Pedagógico

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Calendários de frequências e exames
- 005** Mapas
 - 01 Avaliação de docentes
 - 02 Exames e horários
- 006** Processos de atos eleitorais
- 007** Propostas de creditação de cursos
- 008** Processos de reuniões do Conselho Pedagógico (cronológica)
- 009** Regulamentos
- 010** Termos de posse

B Serviços

B1 Secretariado

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Copiador geral de correspondência expedida (Numérica)
- 005** Formulários
- 006** Protocolos de circulação de documentos internos (Cronológica)
 - 01 Órgãos de gestão
 - 02 Departamentos
 - 03 Serviços (Nome serviço)

- 007** Protocolos de registo de correspondência (Moura) (Cronológica)
 - 01 Órgãos de gestão – Diretora
 - 02 Departamentos
 - 03 Serviços

B2 Direção de Serviços Administrativos e Financeiros

B2.1 Serviço de Gestão Académica

B2.1.1 Pré-Graduação

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Cartas de curso
 - 01 1º ciclo
 - 02 2º ciclo
- 005** Equivalências de curso
- 006** Especificação de requisitos
 - 01 Mestrados em Ensino
- 007** Estatísticas
- 008** Extra Curso
 - 01 Inscrições de disciplinas
 - 02 Processos de estudantes
- 009** Fichas de seguro escolar
- 010** Guias de incorporação no Arquivo Central
- 011** Informações gerais
- 012** Legislação
- 013** Listas de acesso ao ensino superior
- 014** Listas de nº clausus e vagas
 - 01 Reingressos
 - 02 Mudanças de curso
 - 03 Transferências
- 015** Pedidos de equivalências e reconhecimento de habilitações
- 016** Planos de estudos dos cursos
 - 01 1º ciclo
 - 02 2º ciclo
- 017** Processos de Agentes de Ensino, Exército e PALOP
- 018** Processos de candidatura de maiores de 23 anos
- 019** Processos individuais de curso
 - 01 Interrompidos
 - 02 Concluídos
- 020** Processos individuais de estudantes do 1º Ciclo
 - 01 Licenciatura em Arqueologia (A-Z)

- 02 Licenciatura em Ciência da Informação (A-Z)
- 03 Licenciatura em Ciências da Comunicação: Jornalismo, Assessoria, Multimídia (A-Z)
- 04 Licenciatura em Ciências da Linguagem (A-Z)
- 05 Licenciatura em Estudos Portugueses e Lusófonos (A-Z)
- 06 Licenciatura em Filosofia (A-Z)
- 07 Licenciatura em Geografia (A-Z)
- 08 Licenciatura em História (A-Z)
- 09 Licenciatura em História da Arte (A-Z)
- 10 Licenciatura em Línguas Aplicadas (A-Z)
- 11 Licenciatura em Línguas e Relações Internacionais (A-Z)
- 12 Licenciatura em Línguas, Literaturas e Culturas (A-Z)
- 13 Licenciatura em Sociologia (A-Z)
- 021** Processos individuais de estudantes do 2º Ciclo
 - 01 Mestrado em Arqueologia (A-Z)
 - 02 Mestrado em Ciência da Informação (A-Z)
 - 03 Mestrado em Ciências da Comunicação (A-Z)
 - 04 Mestrado em Didática das Línguas Materna ou Estrangeiras e Supervisão Pedagógica em Línguas (A-Z)
 - 05 Mestrado em Ensino de Filosofia no Ensino Secundário (A-Z)
 - 06 Mestrado em Ensino de História e Geografia no 3º Ciclo do EB e ES (A-Z)
 - 07 Mestrado em Ensino do Inglês e Alemão/ Francês/ Espanhol no Ensino Básico (A-Z)
 - 08 Mestrado em Ensino do Inglês e de Alemão/Francês/Espanhol no 3º Ciclo do Ensino Básico e Ensino Secundário (A-Z)
 - 09 Mestrado em Ensino do Português no 3º Ciclo do Ensino Básico e Ensino Secundário e de Língua Estrangeira nos Ensinos Básico e Secundário (A-Z)
 - 10 Mestrado em Estudos Africanos (A-Z)
 - 11 Mestrado em Estudos Alemães (A-Z)
 - 12 Mestrado em Estudos Anglo-Americanos (A-Z)
 - 13 Mestrado em Estudos de Teatro (A-Z)
 - 14 Mestrado em Estudos Literários, Culturais e Interartes (A-Z)
 - 15 Mestrado em Estudos Medievais (A-Z)
 - 16 Mestrado em Filosofia (A-Z)
 - 17 Mestrado em História Contemporânea (A-Z)
 - 18 Mestrado em História da Arte Portuguesa (A-Z)
 - 19 Mestrado em História e Património (A-Z)
 - 20 Mestrado em História, Relações Internacionais e Cooperação (A-Z)
 - 21 Mestrado em Linguística
 - 22 Mestrado em Museologia
 - 23 Mestrado em Português Língua Segunda/ Língua Estrangeira
 - 24 Mestrado em Riscos, Cidades e Ordenamento do Território
 - 25 Mestrado em Sistemas de Informação Geográfica e Ordenamento de Território
 - 26 Mestrado em Sociologia
 - 27 Mestrado em Sociologia e Saúde
 - 28 Mestrado em Tradução e Serviços Linguísticos
 - 29 Mestrado em Turismo
- 022** Protocolos de circulação de documentos internos (Serviço A-Z)
- 023** Termos de curso

B2.1.3 Pós-Graduação

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral

- 02 FLUP (cursos e serviços)
- 03 Reitoria
- 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Certidões individuais de conclusão do 3º ciclo
- 005** Estatísticas
- 006** Informações gerais
- 007** Legislação
- 008** Processos de orientações de doutoramento
- 009** Processos de pedido de equivalências e reconhecimento de habilitações
- 010** Processos de reuniões de júri de provas
- 011** Processos individuais
 - 01 Bolsiros de investigação
 - 02 Estudantes de 3º Ciclo
 - 01** Arqueologia
 - 02** Didática de Línguas
 - 03** Estudos Africanos
 - 04** Estudos Alemães
 - 05** Estudos Anglo-Americanos
 - 06** Estudos Sobre a Utopia
 - 07** Geografia
 - 08** História
 - 09** História da Arte Portuguesa
 - 10** Informação e Comunicação em Plataformas Digitais
 - 11** Linguística
 - 12** Literaturas e Culturas Românicas
 - 13** Museologia
 - 14** Programa Doutoral em Filosofia (A-Z)
 - 15** Programa Doutoral em Gerontologia e Geriatria
 - 16** Programa Doutoral em Media Digitais
 - 17** Sociologia
 - 18** Tecnologias da Linguagem Humana
 - 19** Tradução
- 012** Protocolos de circulação de documentos internos (Serviços A-Z)
- 013** Registo Nacional de Temas de Tese de Doutoramento em Curso (RENATES)

B2.1.4 Formação Contínua

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)

- 01 Geral
- 02 FLUP (cursos e serviços)
- 03 Reitoria
- 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Fichas de inscrição (cursos)
- 005** Legislação (cronológica)
- 006** Listagens do Catálogo UP e Revista Alumni
- 007** Planos e relatório de atividades
- 008** Processos de acreditação de cursos
 - 01 Reitoria
 - 02 CCPFC
- 009** Processos de avaliação de cursos
 - 01 Intensivos
 - 02 Línguas
 - 03 Livres
- 010** Processos de cursos POEFDS/PRODEP
- 011** Processos de prestação de serviços de formação externa
- 012** Processos de propostas de cursos
 - 01 Novos
 - 02 Reedições
- 013** Processos individuais de formadores
- 014** Processos pedagógicos de cursos de especialização
 - 01 Departamento de Estudos Anglo-Americanos
 - 02 Departamento de Estudos Portugueses e Estudos Românicos
 - 03 Departamento de Geografia
 - 04 Departamento de História e Estudos Políticos e Internacionais
- 015** Processos pedagógicos de cursos de formação contínua/cursos de formação para professores
 - 01 CITCEM
 - 02 Departamento de Ciências e Técnicas do Património
 - 03 Departamento de Estudos Anglo-Americanos
 - 04 Departamento de Estudos Germanísticos
 - 05 Departamento de Estudos Portugueses e Estudos Românicos
 - 06 Departamento de Filosofia
 - 07 Departamento de Geografia
 - 08 Departamento de História e Estudos Políticos e Internacionais
 - 09 Departamento de Jornalismo e Ciências da Comunicação
 - 10 Departamento de Sociologia
- 016** Processos pedagógicos de cursos de línguas
 - 01 Anuais
 - 02 Cursos de português para estrangeiros
 - 03 Intensivos
- 017** Processos pedagógicos de cursos livres
 - 01 Departamento de Estudos Anglo- Americanos
 - 02 Departamento de Estudos Portugueses e Estudos Românicos
 - 03 Departamento de Filosofia
 - 04 Departamento de Jornalismo e Ciências da Comunicação
- 018** Processos pedagógicos do programa de estudos universitários para seniores

B2.2 Serviços Financeiros e do Patrimônio

B2.2.1 Contabilidade

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Guias de descontos
- 005** Guias de reposição de fundos
- 006** Legislação
- 007** Listagens
 - 01 Abonos da Reitoria
 - 02 Autorizações de pagamento da Diretora
 - 03 Descontos
- 008** Orçamentos
- 009** Processos de aquisições públicas
- 010** Processos de auditorias e inspeções
- 011** Processos de cabimentos de verba
- 012** Processos de compras
- 013** Processos de contratos e protocolos
- 014** Processos de criação de Centro de Custo Orçamental
- 015** Processos de mobilidade docente
- 016** Processos de operações de saldos
- 017** Processos de PAD
 - 01 Anulados
 - 02 Terminados
- 001** Processos de prestação de contas
- 002** Processos de prestação de serviços
- 003** Processos de receita
- 004** Processos de reclassificações de projetos
- 005** Processos de requisições da CP
- 006** Processos de vendas (Numérica)
- 007** Protocolos de circulação de documentos internos (Serviço A-Z)
- 008** Reportes de informação (mapas)
 - 01 Gestão
 - 02 Obrigações fiscais
 - 03 Recursos Humanos
- 009** Vencimentos OE/OS

B2.2.2 Economato/Patrimônio

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Caderno de encargos
- 005** Divulgação recebida
 - 01 Imobiliário
 - 02 Equipamento
 - 03 Diversos
- 006** Orçamentos recebidos e solicitados
- 007** Penhoras
- 008** Processos de abate de equipamento
- 009** Processos de autorizações da Diretora
- 010** Processos de contratos
 - 01 Fornecedores
 - 02 Prestação de serviços
- 011** Processos de faturação/inventário
- 012** Processos de PAD
- 013** Processos de viagens
- 014** Protocolos de circulação de documentos internos (Serviço A-Z)

B2.2.3 Tesouraria

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Comprovativos

- 01 Bancários (nacionais e internacionais)
- 02 Autorizações de pagamento
- 03 Pagamentos
- 005** Comprovativos de vencimentos
- 006** Dossier de informação geral
 - 01 Caixa Geral de Depósitos
 - 02 Santander Totta
- 007** Extratos bancários
- 008** Movimentos de conta
- 009** Processos de depósitos
- 010** Reconciliações bancárias
- 011** Reembolsos GAUP
- 012** Registos de recebimentos via SIGARRA

B2.3 Serviço de Gestão de Recursos Humanos

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
 - 05 ADSE
 - 06 Segurança Social
 - 07 Caixa Geral de Aposentações
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
 - 05 ADSE
 - 06 Segurança Social
 - 07 Caixa Geral de Aposentações
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
 - 05 ADSE
 - 06 Segurança Social
 - 07 Caixa Geral de Aposentações
- 004** Editais de concurso
 - 01 Docentes
 - 02 Não docentes
- 005** Estatísticas
- 006** Legislação
- 007** Mapas de faltas
- 008** Ordens de serviço
- 009** Processos ADSE
- 010** Processos da Segurança Social e Caixa Geral de Aposentações
 - 01 Inscrições
 - 02 Reinscrições
- 011** Processos de acidentes em serviço (cronológica)
- 012** Processos de assiduidade Millenium
 - 01 Justificações de falta

- 02 Listagens
- 03 Mapa de férias
- 013** Processos de bolsiros de investigação
- 014** Processos de concursos
 - 01 Pessoal docente
 - 02 Pessoal não docente
- 015** Processos de provas de agregação
- 016** Processos de reuniões de júri de doutoramento
 - 01 Atas de reuniões de júri de doutoramento
- 017** Processos individuais
 - 01 Bolsiros de investigação
 - 02 Docentes
 - 03 Não docentes
- 018** Processos RAIDES
- 019** Protocolos de abonos de família
- 020** Protocolos de circulação de documentos internos (Serviço A-Z)
- 021** Termos de posse e de aceitação de nomeação de pessoal

B2.4 Serviço de Gestão de Projetos e Cooperação

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Acordos Erasmus (País - Cidade)
- 005** Boletins informativos
- 006** Estatísticas
- 007** Fichas de candidatura de tutores da FLUP
- 008** Processo de eventos
 - 01 Conferências
 - 02 Congressos
 - 03 Encontros
 - 04 Jornadas
 - 05 Prémios
 - 06 Seminários
 - 07 Simpósios
- 009** Processo individuais
 - 01 Estudantes Erasmus internacionais (País – Cidade - Universidade)
 - 02 Estudantes Erasmus nacionais (País – Cidade - Universidade)
 - 03 Mobilidade docente
- 010** Processos de ações de formação de pessoal
- 011** Processos de candidaturas de bolsiros
- 012** Processos de contratos de cooperação

- 013** Processos de estágios
- 014** Processos de prestações de contas
- 015** Processos de programas
 - 01 Estágios
 - 01** Estágios Almeida Garret
 - 02** Estágios Erasmus
 - 03** Estágios Leonardo da Vinci
 - 02 Projetos internacionais
 - 01** 7º Programa Quadro de I&D
 - 02** Acções Cost
 - 03** Comissão Europeia
 - 04** Cultura 2000
 - 05** Interreg III
 - 06** Jean Monnet
 - 07** Programa Alfa
 - 08** Programa Comenius
 - 09** Programa Erasmus
 - 10** Programa Erasmus Mundus
 - 11** Programa Grundtvig
 - 12** Programa Língua
 - 13** Tempus
 - 03 Mobilidade docente
 - 01** In
 - 02** Out
 - 04 Mobilidade U.Porto
 - 01** Docente
 - 02** Não docente
- 016** Processos de subsídios
 - 01 FCT
 - 02 Reitoria
- 017** Processos individuais de projetos
 - 01 Internacionais
 - 02 Nacionais
- 018** Processos QREN
- 019** Publicações

B3 Gabinete de Assessoria Jurídica

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP

- 004** Legislação
- 005** Processos de avaliação de desempenho SIADAP (Serviço)
- 006** Processos de contratos
 - 01 Bolsheiros de investigação
 - 02 Estágio
 - 03 Prestação de serviços
- 007** Processos de protocolos de colaboração
- 008** Processos de reclamações
- 009** Processos disciplinares e de inquérito
- 010** Processos judiciais
- 011** Termos aditivos da FLUP a Protocolos de Cooperação Internacional (Universidades)

B4 Gabinete de Eventos, Comunicação e Imagem

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Anúncios da Bolsa de Emprego
- 005** Fichas de inscrições
- 006** Processo individual de eventos
 - 01 Científicos
 - 02 Institucionais
- 007** Processos de candidaturas espontâneas
- 008** Processos de protocolos de colaboração
- 009** Processos de publicações
 - 01 Pagas
 - 02 Não pagas
- 010** Processos de receita e despesas
 - 01 Eventos institucionais
- 011** Protocolos de circulação de documentos internos (Serviço A-Z)
- 012** Relatórios de eventos

B5 Gabinete de Logística

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP

- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Horários
 - 01 Exames
 - 02 Reservas
 - 03 Salas
 - 04 Turmas
- 005** Normas
- 006** Orçamentos
- 007** Plano interno de segurança
- 008** Processos de avarias
- 009** Processos de prestação de serviços
- 010** Processos de reservas
 - 01 Equipamento multimédia
 - 02 Salas

B6 Gabinete de Manutenção e Apoio Técnico

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Avenças (cronológica)
- 005** Processos de compra de materiais/equipamentos/ferramentas
- 006** Processos de comunicações
- 007** Processos de contas
- 008** Processos de empreitadas
- 009** Processos de manutenção
 - 01 Elevadores Grupnor e Orona
 - 02 Ventilação/Ar Condicionado
 - 03 Segurança Incêndios/Extintores
 - 04 Sistema Intrusão/Vigilância
- 010** Processos de viaturas
 - 01 Geral
 - 02 Consumos

- 03 Reparações
- 011** Registos de consumos
 - 01 Eletricidade
 - 02 Gás
 - 03 Águas/Saneamento
 - 04 Comunicações

B7 Unidade de Apoio à Prestação de Serviços

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Contratos de prestação de serviços
- 005** Processos de prestação de serviços
 - 01 Formação
 - 02 Interpretação
 - 03 Tradução e Revisão
 - 04 Tribunais
- 006** Processos Mapoteca/LabCR
- 007** Protocolos de colaboração

B8 Direção de Serviços de Documentação e Sistemas de Informação

B8.1 Biblioteca Central

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Processos de despesas e faturas

- 005 Processos de encomendas
- 006 Propostas de aquisição

B8.2 Serviços de Informática

- 001 Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002 Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003 Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004 Pedidos de apoio técnico
- 005 Processos de despesa e faturas
- 006 Processos sobre impressão
- 007 Propostas de orçamento para aquisição de equipamento

B9 Departamentos

B9.1 Órgãos de gestão do departamento

B9.1.1 Presidente de departamento

- 001 Processo de eleições
- 002 Processos das reuniões da Comissão Executiva
- 003 Processos das reuniões do Conselho de Departamento

B9.1.2 Comissão Executiva

- 001 Atas das reuniões
- 002 Processos de atos eleitorais
- 003 Distribuição do serviço docente
- 004 Planos de atividades
- 005 Relatórios de Atividades

B9.1.3 Conselho de Departamento

- 001 Atas das reuniões
- 002 Processo de eleições

B9.2 Secções

- 001 Correspondência
 - 01 Geral
 - 02 Docentes
 - 01 Distribuição de serviço docente

- 02 Contratação de docentes
- 03 Atividades de docentes
- 05 Funcionamento interno da secção
- 06 Recursos materiais
- 07 Pedidos de informação
- 08 Contactos com entidades
- 09 Representação em cargos
- 10 Guia do desenvolvimento estratégico da UP
- 11 Orçamentos
- 12 Planos e Relatórios de atividades
- 13 Atividades e Eventos

B9.3 Secretariado dos Departamentos

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 004** Atividades científicas e culturais/ Eventos
- 005** Formação Contínua
- 006** Associativismo
- 007** Prestação de serviços
- 008** Formulários
- 009** Publicações
 - 01 Geral
 - 02 Ofertas
- 010** Cooperação
 - 01 Protocolos
 - 02 Programa Erasmus
 - 03 Projetos de Investigação
 - 04 Apoios institucionais
 - 05 Pareceres
 - 06 Concursos
 - 07 Inquéritos
 - 08 Bolsas de investigação
- 011** Pessoal do departamento
 - 01 Pessoal docente
 - 01 Avaliação de desempenho
 - 02 Distribuição de serviço
 - 03 Ficha curricular docente
 - 04 Candidaturas à docência
 - 02 Pessoal não docente
 - 01 SIADAP

B9.4 Cursos

- 001** Correspondência recebida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 002** Correspondência expedida (cronológica)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP
- 003** Correspondência recebida e expedida (processos)
 - 01 Geral
 - 02 FLUP (cursos e serviços)
 - 03 Reitoria
 - 04 Unidades orgânicas UP

B9.4.1Órgãos de gestão dos cursos

B9.4.1.1Diretor

001Processo de reuniões da Comissão Científica

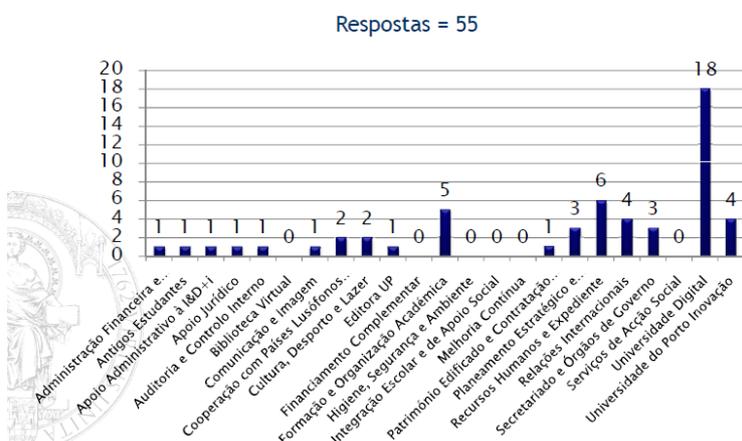
001Processo de reuniões da Comissão de Acompanhamento

B9.4.1.2Comissão Científica

B9.4.1.3 Comissão de Acompanhamento

Anexo 24 - Inquérito aos utilizadores do Módulo de Gestão de Correspondência

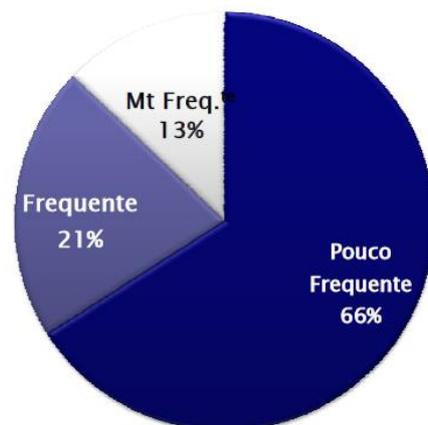
1 – Identificação do Serviço/Unidade da Reitoria da U.Porto



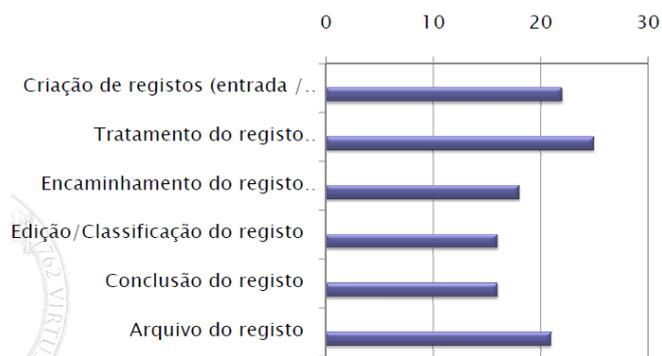
2 - Alguma vez usou o Módulo Gestão de Correspondência?



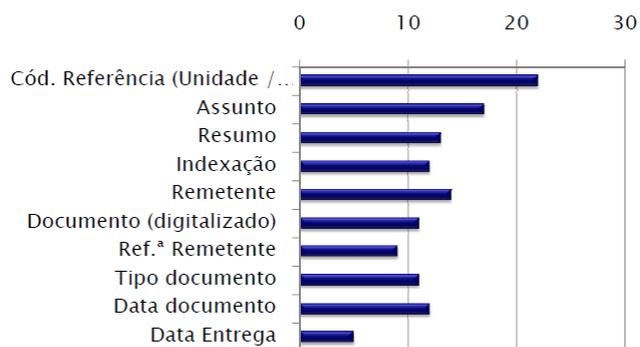
3 – Com que frequência utiliza o módulo?



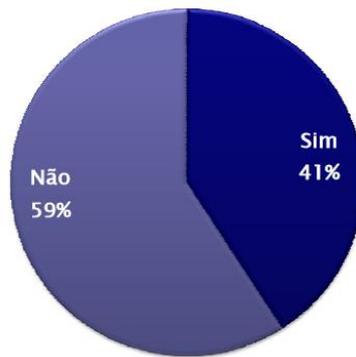
4 – Quais as funcionalidades mais usadas?



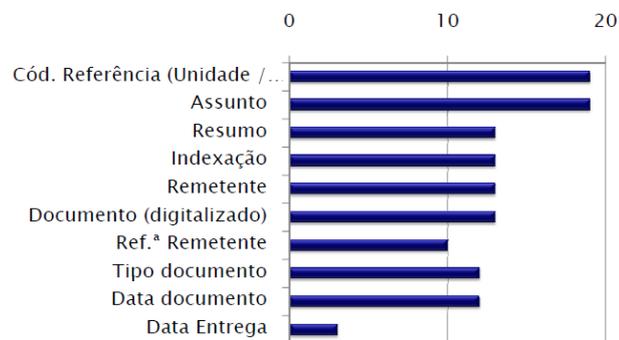
5 – Quais os campos preenchidos na edição/classificação dos registos?



6 – Cria registos de saída de correspondência?



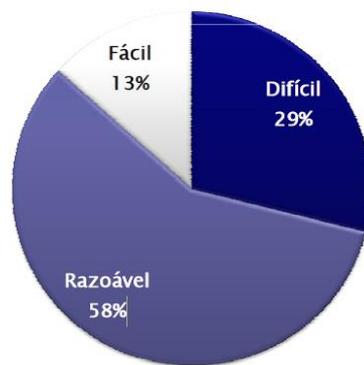
7 – Quais os campos preenchidos no registo de saída?



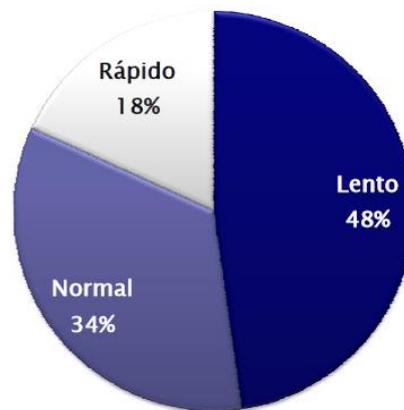
8 – Com que finalidade utiliza o módulo?



9 – Como classifica a usabilidade do módulo?



10 - Como classifica a performance do módulo?



Anexo 25 - Entrevista aos utilizadores da FEUP

- 1. Com que serviços interage?**
- 2. Com que frequência utiliza o módulo?**
 - a. Pouco frequente
 - b. Frequente
 - c. Muito frequente
- 3. Utiliza-o de forma integrada (comunicação interna através do módulo)?**
- 4. Com que finalidade utiliza o módulo?**
 - a. Consulta da correspondência...
 - b. Registo de saída de...
 - c. Associação de registos de...
 - d. Encaminhamento de registos...
 - e. Classificação de registos
 - f. Pesquisa de registos
- 5. Faz registo de entrada e saída de documentação é centralizado ou descentralizado?**
- 6. Que tipos de documentos regista?**
- 7. Regista documentação digitalizada (papel) e/ou nado-digital? A tramitação dá-se apenas via módulo ou envia também o papel para o destinatário?**
- 8. Como classificaria a funcionalidade de adicionar os ficheiros (digitalizados) aos registos?**
 - a. Fácil
 - b. DifícilPorquê?
- 9. Associa os documentos em formato pdf ou não tem essa preocupação?**
- 10. Quais as funcionalidades mais utilizadas?**
 - a. Criação de registos...
 - b. Tratamento do registo...
 - c. Encaminhamento do registo...
 - d. Edição/Classificação do registo
 - e. Conclusão do registo

11. Quais os campos preenchidos na edição/classificação dos registros?

(Preenche tudo de numa só vez?)

- a. Cód. Referência (Unidade/...)
- b. Assunto
- c. Resumo
- d. Indexação
- e. Remetente
- f. Documento (digitalizado)
- g. Ref.^a Remetente
- h. Tipo documento
- i. Data documento
- j. Data entrega

12. Cria registros de saída de correspondência?

- a. Sim
- b. Não

13. Quais os campos preenchidos no registro de saída?

- a. Cód. Referência (Unidade/...)
- b. Assunto
- c. Resumo
- d. Indexação
- e. Remetente
- f. Documento (digitalizado)
- g. Ref.^a Remetente
- h. Tipo documento
- i. Data documento
- j. Data entrega

14. Acha pertinente ou desnecessário o registro do email?

15. Que emails registra (pessoal, institucional ou pessoa/serviço)? Gera um documento do email juntamente com os seus anexos? Em que formato?

16. Todos têm acesso à caixa de email do serviço?

17. Cria novos registros de instituições?

18. Que tipo de encaminhamento utiliza mais?

- a. Criar tarefa
- b. Dar conhecimento
- c. Enviar p/ exterior
- d. Pedir despacho

- e. Pedir parecer
- f. Transferir

- 19. Utiliza a funcionalidade enviar para o exterior?**
- 20. Quando o processo de tramitação termina envia sempre para arquivo?**
- 21. Os processos/séries identificadas para o serviço são todos utilizados?**
- 22. Costuma consultar o estado/circulação do documento? Outras consultas?
Tipo consulta/campos pesquisados?**
- 23. A maioria dos utilizadores (emissores e destinatários) está familiarizada com o módulo? O processo flui rapidamente?**
- 24. Como classifica a performance em termos de utilização do módulo?**
 - a. Rápido
 - b. Normal
 - c. Lento. O quê? Porquê?
- 25. Como classifica a usabilidade do módulo?**
 - a. Fácil
 - b. Razoável
 - c. Difícil
- 26. A interface é intuitiva? Se não, em que aspetos?**
- 27. Requer conhecimento de linguagem especializada (série, processo,...)?**
- 28. Quais as vantagens do módulo?**
- 29. Quais os principais problemas do módulo?**
- 30. Considera importante a preservação dos documentos? De que forma afeta o serviço?**

Anexo 26 - Entrevista ao Diretor do CICA

- Qual a data de implementação no CICA? Quanto tempo demorou? Quantas pessoas envolvidas?
- Quais as principais tarefas para preparação de implementação?
- Quais as principais dificuldades na implementação (antes, durante e depois)?
- Já houve necessidade de alteração na parametrização?
- Que necessidades ainda não foram satisfeitas?
- Enquanto diretor de serviço qual o feedback que recebe dos seus funcionários?
- Consegue/conseguiria fazer a comunicação interna apenas via módulo?