

BREVE INTRODUÇÃO AO SISTEMA DA GESTÃO DE DOCUMENTOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE MACAU PROVISÓRIA

*Iong Chi Seng, Lao Chon Pio e Lao Sok Chi**

A Câmara Municipal de Macau Provisória, à semelhança do que acontece com todas as entidades públicas, trata diariamente um elevado volume de documentos, quer a nível interno, que externo. Consoante o desenvolvimento da sociedade, o campo de intervenção dos serviços municipais tem vindo a ser constantemente alargado e o número de documentos tratados nos serviços do município aumenta anualmente. Geralmente, os documentos são, necessariamente, sujeitos a um processo de tratamento por parte de diversos serviços do Município, mas, caso se registe grande demora num determinado serviço, o respectivo processo pode eventualmente sofrer atrasos. Este aspecto tem vindo a merecer a atenção da Câmara Municipal de Macau Provisória no sentido de assegurar um tratamento mais conveniente destinado a processar convenientemente os documentos no âmbito da recepção e encaminhamento e conhecimento dos serviços onde os documentos são retidos, qual o tempo que dispenderam e a situação em que se encontram.

1. A FORMA ADOPTADA PELOS SERVIÇOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE MACAU PROVISÓRIA PARA O TRATAMENTO DE DOCUMENTOS NO ÂMBITO DA RECEPÇÃO E ENCAMINHAMENTO

No passado a circulação de documentos nos serviços era assegurada através do Livro de Protocolo, possuindo cada serviço o seu próprio Livro. Quando era necessário o envio de documento, as suas características eram

* Iong Chi Seng — Chefe dos Serviços de Organização e Informática da Câmara Municipal de Macau Provisória (Mestrado em Administração Pública pela Universidade Chong San).

* Lao Chon Pio — Chefe do Centro de Informática da Câmara Municipal de Macau Provisória.

* Lao Sok Chi — Técnico de Informática da Câmara Municipal de Macau Provisória.

registadas no Livro de Protocolo e os funcionários, na altura da sua recepção, confirmavam o acto de entrega. E quando era necessário o reenvio deste documento bastava repetir o mesmo procedimento. Daí que, em caso de necessidade, o Livro de protocolo podia servir como uma prova para confirmar quais os serviços onde se podia localizar o respectivo documento.

2. DIFICULDADES NA LOCALIZAÇÃO DE DOCUMENTOS

Em determinados casos, os serviços necessitavam de saber o local, onde os documentos se encontravam, para ter conhecimento do respectivo andamento dos trabalhos. Muitas vezes, os documentos já passaram por vários serviços, e então tornava-se difícil saber, de imediato, o local onde se encontrava o documento, porque a entrada e a saída de documentos eram registados no Livro de Protocolo, e o Livro de Protocolo de cada serviço só registava os próprios documentos. Se os documentos são emitidos pelos outros serviços, só é possível obter informação junto dos respectivos serviços, e este tipo de trabalho exige muito mais tempo quando se pretendem localizar os documentos antigos, por não se poder determinar a data de emissão do documento por parte de outros serviços, de modo que o grau de dificuldade da localização no Livro de Protocolo aumenta.

3. AUMENTO DE EFICÁCIA

Além da localização de documentos, frequentemente, são solicitados dados para efeitos estatísticos. Por exemplo, o número de documentos que são tratados anualmente e o tempo de duração para o tratamento de documentos de determinado serviço; se houver forma de saber a data em que os documentos são emitidos e recebidos em cada serviço, então podemos saber o tempo que foi utilizado para aí os documentos serem tratados. Se houver dificuldade em obter estes dados, haverá obstáculos para ser efectuada a avaliação do volume de trabalho pelo responsável do serviço. Caso contrário, se estes dados pudessem ser obtidos em qualquer momento, o serviço pode elevar a eficiência do trabalho e assegurar um razoável funcionamento dos recursos. Se houver um método que permita localizar os documentos com eficiência, com certeza que se podem poupar certos recursos humanos e os serviços podem utilizar o excesso de recursos humanos para executar outros trabalhos, e este aspecto representa uma influência positiva que permite elevar a qualidade de trabalho de todo o organismo. E esta matéria fez com que o Centro de Informática da Câmara Municipal de Macau Provisória se debruçasse no sentido de estudar novos métodos de transmissão de documentos.

4. O APARECIMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO DE DOCUMENTOS

No início de 1995, o Centro de Informática procedeu a estudos sobre os trabalhos de recepção e expedição de documentos, a cargo do

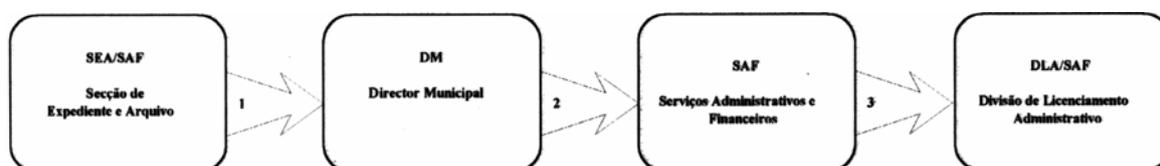
Leal Senado de Macau (actualmente a Câmara Municipal de Macau Provisória). Os resultados dos estudos revelaram que o método tradicional dificultava a localização da origem do documento e os locais por onde os documentos passavam. Se se pretendesse saber os serviços, por onde passavam os documentos e a sua situação correcta, era necessário criar uma base de dados, ou seja, todos os serviços necessitavam de registar as informações de expediente, recepção, despacho e parecer do documento, para que cada serviço pudesse obter as informações necessárias, através do computador. Por isso, deu-se início à exploração de um Sistema de Gestão de Documentos, e esse Sistema identifica cada documento através de um código de barra, onde são registadas as suas características, o local e a data de recepção e expedição do documento, de modo que os Serviços podem saber a situação do documento, através do número ou código de barra do documento. Este Sistema tem as seguintes funções:

1. Registrar as informações identificadas no documento, como por exemplo: Número, data e conteúdo essencial;
2. Registrar a data e local da emissão do documento;
3. Registrar a data e local da recepção do documento;
4. Juntar documentos relacionados;
5. Procurar documentos relacionados consoante certos requisitos;
6. Indicar a situação de recepção e expedição do documento, consoante os diversos requisitos, para reforçar o controlo administrativo do processo do documento. Por exemplo; o documento que foi emitido mas que não foi recebido pelo destinatário ou o tempo que determinado documento esteve retido num local, etc...

Através das funções acima referidas, os responsáveis dos serviços ficam esclarecidos sobre a situação do documento de forma mais rápida e directa.

Como o documento é registado na altura da recepção e expedição, ao utente basta utilizar o leitor do código de barra para ler o número, reduzindo assim o tempo dispendido com a digitação no teclado; esta forma é mais correcta e reduz o erro da digitação. Os quadros 1, 2, e 3 revelam a prática do processo de transmissão de documentos, utilizando o conteúdo do registo de Protocolo e o Sistema de Gestão de Documentos para informar qual a situação do documento.

Quadro 1— *Encaminhamento de um documento*



Quadro 2 — A informação de envio e recepção de um documento é registado no Livro de Protocolo de três Subunidades

REFERÊNCIA DO DOCUMENTO 文件編號	DATA/HORA EXPEDIÇÃO 發出 日期/時間	DESTINATÁRIO 收件人	DATA/HORA RECEPÇÃO 簽收 日期/時間	RUBRICA 簡簽
CAIP 00828/99 (Queixa sobre a ocupação de Vias Públicas)	01/07/99	DM	01/07/99	B...

REFERÊNCIA DO DOCUMENTO 文件編號	DATA/HORA EXPEDIÇÃO 發出 日期/時間	DESTINATÁRIO 收件人	DATA/HORA RECEPÇÃO 簽收 日期/時間	RUBRICA 簡簽
CAIP 00828/99 (Queixa sobre a ocupação de Vias Públicas)	02/07/99	SAF	02/07/99	L...

REFERÊNCIA DO DOCUMENTO 文件編號	DATA/HORA EXPEDIÇÃO 發出 日期/時間	DESTINATÁRIO 收件人	DATA/HORA RECEPÇÃO 簽收 日期/時間	RUBRICA 簡簽
CAIP 00828/99 (Queixa sobre a ocupação de Vias públicas)	04/07/99	DLA/SAF	04/07/99	L...

Quadro 3 — É mais fácil descobrir a pista do documento através do Sistema de Gestão de Documentos(SGD)

04/07/1999
17:20:27

Pedido de Informação

Subunidade..... DLA/SAF
Utilizador..... BRUNO

Cód. Barra..... 1113009909881 Tipo. RECEPÇÃO DE OFÍCIOS

Nº Original..... 1113009909881

Nº de Documento. CAIP

Assunto..... Queixa sobre a ocupação de Vias públicas.

Despacho
Observação
Parecer.....

Autor..... SECÇÃO DE EX

Circuito

Recepção Envio

1	SEA/SAF	01/07/1999	01/07/1999	999
2	DM	01/07/1999	02/07/1999	
3	SAF	02/07/1999	04/07/1999	
4	DLA/SAF	04/07/1999	11	999

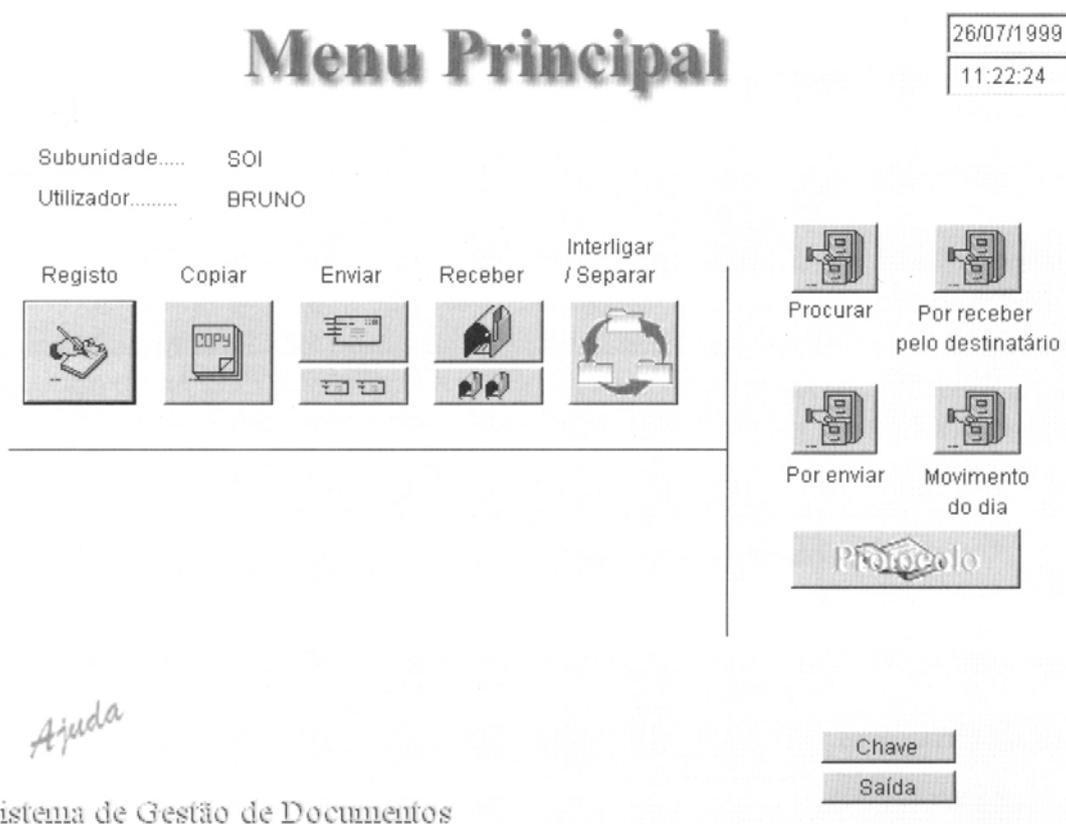
Saída

< 1/1 > Circuito Anexos Imprimir Lembrete Saída

5. A FIXAÇÃO DE PADRÕES NO PROCESSO DE TRATAMENTO DE DOCUMENTOS REDUZ OS ERROS

Com o **SGD**, as subunidades fixaram os padrões uniformizados de recepção e envio de documentos. Caso surja algum erro, o sistema pode avisar os utentes para resolverem os erros imediatamente. Por exemplo; quando os documentos ainda não foram inseridos no sistema, mas foram enviados erradamente para outra subunidade, então, através do Bar-Code, o Sistema avisará os utentes de que não podem ainda receber os documentos, podendo assim, ser corrigido o erro imediatamente. Segue-se uma introdução sobre o **Menu Principal** do **SGD** e a digitação dos dados.

Quadro 4 — *Menu Principal do Sistema*



No **Quadro 4**, existem cinco botões no lado esquerdo que permitem digitar os dados: **Registo**, **Copiar**, **Enviar**, **Receber** e **Interligar**. No lado direito existem outros cinco que permitem consultar e imprimir: **Procurar**, **Por receber pelo destinatário**, **Por enviar**, **Movimento do Dia** e **Protocolo**.

Quadro 5 — *O autocolante «Bar-Code» colocado no Documento*



Registo de Documento: no **Quadro 5** mostra-se um autocolante de «*Bar-Code*» no Documento. Escolha o botão de **Registo no Menu Principal** para digitar os seguintes dados:

- **Digita o «Bar-Code» colocado no Documento**
- **Escolha os tipos de Documento**
- **Digita o número do Documento**
- **Digita o Assunto do Documento**
- **Digita a data de envio do Documento**
- **Digita o despacho e o parecer referidos**

Quadro 6 — *Função de Registo de Documento*

Registo do Documento

01/07/1999
17:31:43

Subunidade..... SEA/SAF
Utilizador..... KEITH

Cód. Barra Original... 1113009909881 Tipo . RECEPÇÃO DE OFÍCIOS

N° de Documento..... CAIP 00828 99 Confidencial... Não
 Sim

Assunto..... Queixa sobre a ocupação de vias públicas. Registado em.. 01/07/1999
16:54:33
Data de Doc.... 01/07/1999

Autor SECÇÃO DE EXPEDIENTE E ARQUIVO

Despacho
Observação
Parecer

Actualizar Interligar Doc Inter... Enviar Anular Saída

Envio de Documento: O quadro 7 revela que quando os serviços necessitam de enviar documentos podem escolher a função de «**Enviar Documento**» no **Menu Principal** e digita os seguintes dados:

- **Digita o «Bar-Code» colocado no Documento**
- **Escolha o destinatário**

Quadro 7 — Função de Enviar Documento

Envio de Documento		01/07/1999
Subunidade.....	SEASAF	17:37:00
Utilizador.....	KEITH	
Cód. Barra.....	1113009909881	Tipo. RECEPÇÃO DE OFÍCIOS
Nº de Documento.	CAIP 00828 99	Confidencial. <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim
Assunto.....	Queixa sobre a ocupação de vias públicas.	Enviado Em 01/07/1999 17:36:00
		Data de Doc. 01/07/1999
Despacho Observação Parecer		
Escolher Destinatário	DIRECTOR MUNICIPAL	<< SEA
Enviar	Apagar	Anexar
Anular	Saída	

Recebimento de Documento: o quadro 8, revela que quando as subunidades necessitam de receber documentos, podem escolher a função de Receber Documento no Menu Principal, utilizando o leitor de «Bar-Code» no Documento. Só os destinatários podem receber os referidos documentos; se outros destinatários tentarem receber o documento indevidamente, então o Sistema avisará os utentes de que o destinatário não corresponde, não podendo recebê-lo.

Quadro 8

Recebimento de Documento		01/07/1999
Subunidade.....	DM	17:39:48
Utilizador.....	NUNO	
Cód. Barra.....	1113009909881	Tipo. RECEPÇÃO DE OFÍCIOS
Nº de Documento.	CAIP 00828 99	Confidencial. <input checked="" type="radio"/> Não <input type="radio"/> Sim
Assunto.....	Queixa sobre a ocupação de vias públicas.	Recebido Em 01/07/1999 17:39:43
		Data de Doc. 01/07/1999
Despacho Observação Parecer		
Remetente	SECÇÃO DE EXPEDIENTE E ARQUIVO	
Receber	Anular	Saída

6. DIVULGAÇÃO DO NOVO MÉTODO

Após a introdução do sistema, constituirá tarefa prioritária o desenvolvimento das acções de divulgação junto dos serviços do Município sobre a sua utilização. Devido ao facto de existirem na Câmara Municipal de Macau Provisória muitos serviços e encontrando-se dispersos em diversos locais, a implementação do novo sistema prevê dificuldades iniciais. Entretanto, caso surjam problemas no início do seu funcionamento, os utentes deixarão de acreditar no sistema. Assim, este sistema, entra em funcionamento a título experimental em alguns serviços seleccionados, onde serão executados testes e, talvez, alterações ao sistema. Depois de se registar um bom funcionamento nos locais de experiência, a sua utilização será estendida a outros serviços municipais. Para além da instalação dos equipamentos e do sistema, torna-se necessário fazer uma apresentação aos funcionários e ao pessoal de chefia sobre as funções deste novo sistema e esclarecer as suas dúvidas para ficarem a conhecer a utilização do sistema de gestão de documentos. Como este sistema permite resolver, através da origem a questão da localização de documentos, todos os serviços do município estão dispostos a utilizá-lo. Por enquanto, este sistema já foi instalado em 50 locais de trabalho, tendo tratado mais de 200 mil documentos.

7. FORMAÇÃO DE PESSOAL, CHAVE DO ÊXITO OU FRACASSO

Para assegurar um bom funcionamento deste sistema, a formação dos utilizadores é indispensável; se o respectivo pessoal não tiver formação adequada, facilmente deixarão de ter confiança no sistema, considerando que o novo sistema apenas aumenta a quantidade de trabalho. Por isso o respectivo pessoal receberá acções de formação para conhecer o funcionamento do mesmo sistema, sendo-lhes transmitido os correctos conceitos através da formação, e assim o pessoal pode compreender as vantagens do novo sistema e as suas virtudes. Além das acções de formação proporcionadas no início da sua utilização, após o aperfeiçoamento do sistema e a introdução de novas funções, serão organizadas acções complementares para o respectivo pessoal; deste modo todo o pessoal ficará a conhecer as funções do sistema. Por outro lado, também, elaborámos um manual de utilização, destinado aos utilizadores para ser consultado quando forem encontrados problemas na sua utilização.

8. APOIO, MELHORAMENTO E VALORIZAÇÃO

Embora o pessoal já tenha recebido acções de formação e possa contar com um manual para efeito de referências, encontrará alguns problemas que requerem o apoio dos técnicos. Actualmente quando os utentes tiverem problemas, os técnicos podem, através do «network» da Câmara Municipal de Macau Provisória, compreender de imediato a situação identificada no computador dos utentes, e através do apoio à distância, resolver os problemas técnicos dos utentes de forma rápida. A comunicação entre técnicos e utentes, para além de ajudar os utentes na resolução dos seus

problemas, permite recolher a opinião dos utentes e descobrir os defeitos do sistema no intuito do melhorar, satisfazendo assim as necessidades dos utilizadores, bem como aperfeiçoar, deste modo, o Sistema. Neste momento já se efectuaram várias melhorias no Sistema tendo em conta a opinião dos utentes.

9. VERIFICAÇÃO DE QUALIDADE E QUANTIDADE

Devido à existência de muitos utilizadores e milhares de documentos que requerem tratamento, torna-se inevitável a ocorrência de alguns erros humanos, os quais podem ser detectados nos dados do Sistema. Por exemplo: um documento foi enviado mas não foi recebido, etc. Assim, os técnicos elaboram determinados quadros estatísticos para verificar as situações referentes ao envio e recepção de documentos, bem como proporcionar dados às subunidades, a fim de avaliarem a situação do estado de utilização.

10. PERSPECTIVAS DA SUA APLICAÇÃO

Acreditamos que existem na Administração, alguns serviços que estão localizados em diversos sítios, e esses serviços podem ter encontrado problemas na localização de documentos. A informatização no envio e recepção de documentos é um método que permite melhorar a situação. Neste momento, existem serviços que estão a estudar o controlo de localização de documentos, outros estão ao nível do desenvolvimento do Sistema. Em virtude da generalização e redução de preço dos equipamentos informáticos, os custos de desenvolvimento também foram reduzidos, de modo que acreditamos que os sistemas referidos serão ainda mais generalizados no futuro.

CONCLUSÃO

Hoje em dia, a utilização do computador está cada vez mais generalizada; o computador para além de permitir localizar os documentos, também pode resolver muitos trabalhos complexos, o que contribui para aumentar a produtividade. Mas a introdução de novos métodos, exige uma boa preparação dos recursos e um número suficiente para se obter os resultados pretendidos.

