



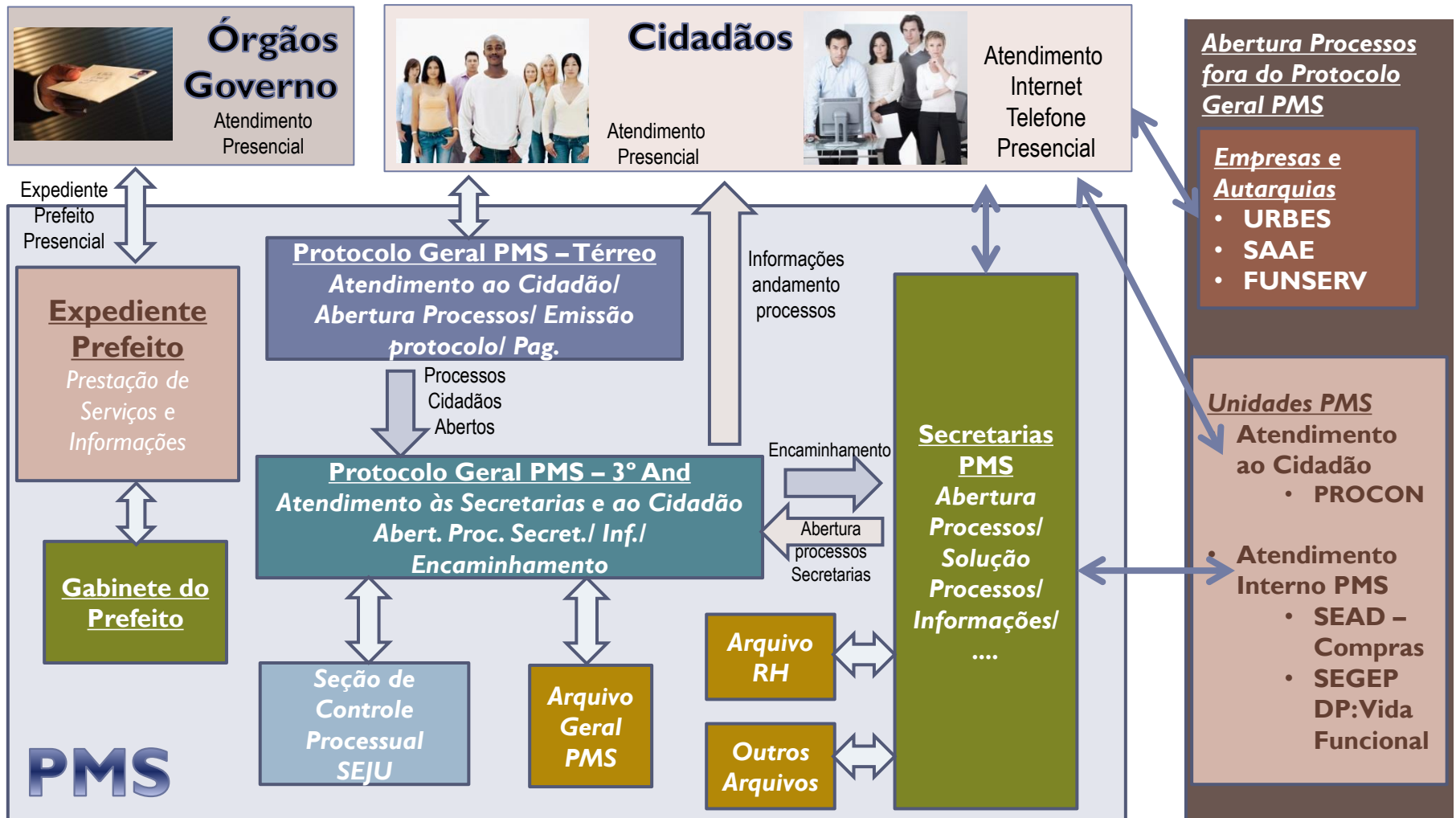
Estudo Protocolo/ Expediente/ Gestão de  
Processos e Documentos / Arquivo Geral



Prefeitura de Sorocaba – Outubro 2013

# Estudo Protocolo/ Expediente/ Gestão de Processos e Documentos / Arquivo Geral

## Situação Atual - Organização



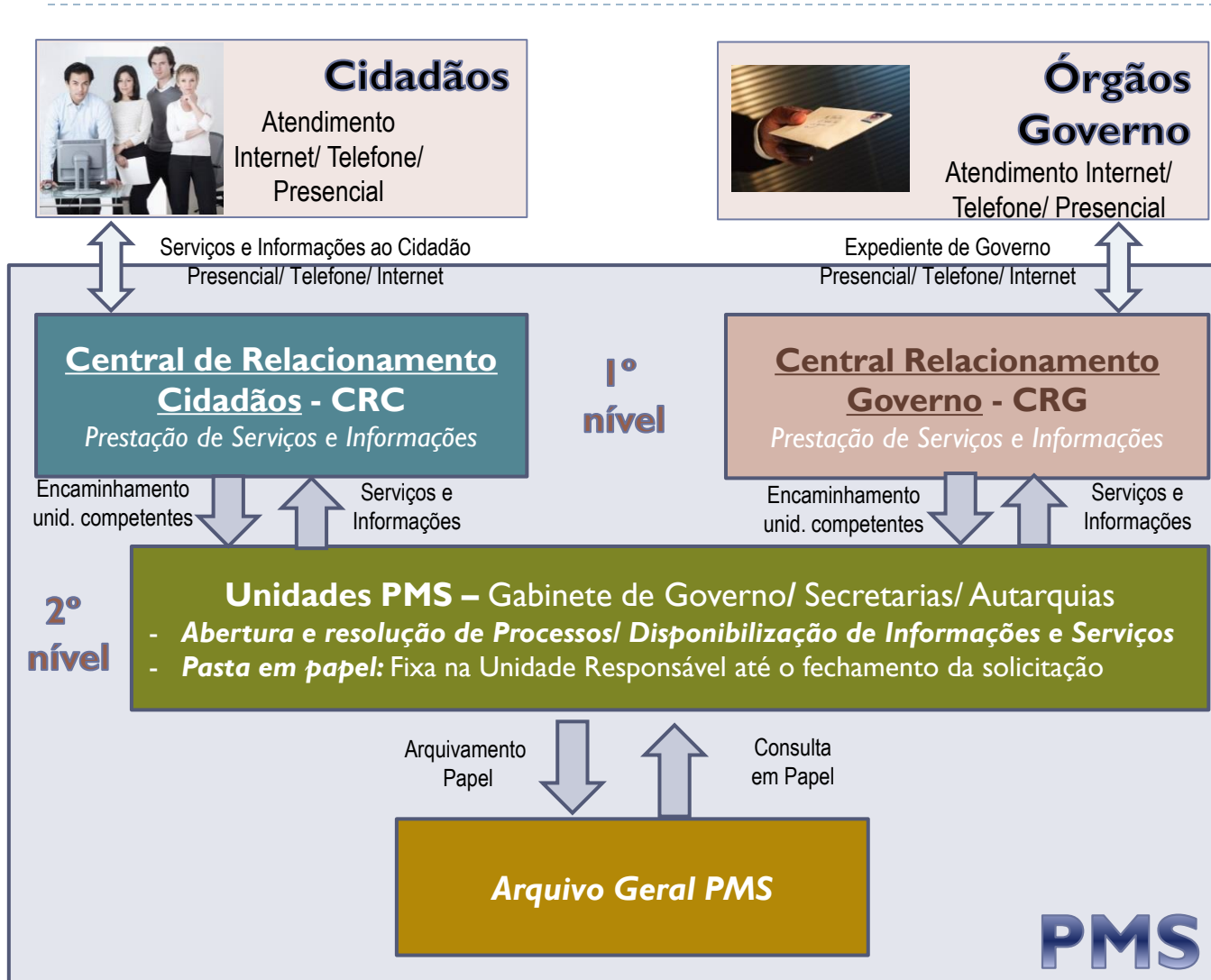
## ***Estudo Protocolo/ Expediente/ Gestão de Processos e Documentos / Arquivo Geral*** **Situação Atual - Análise**

---

- Existência de **múltiplas áreas com as mesmas funções** sem integração de informações
- **Sequência de atividades** por tipo de atendimento **não definida** claramente
- **Eventual perda** de processos e documentos
- **Automatização parcial dos processos**, com a existência de vários sistemas com a mesma finalidade e sem integração entre eles. Ex: Net-Terme, SIM, SIAT, Folha Solta
- **Inexistência de digitalização de documentos e arquivamento eletrônico**, fazendo com que todas atividades manipulem papéis
- **Dificuldade na rastreabilidade** de tramitação entre áreas externas e internas à PMS
- **Dificuldade no controle de prazos**, por assunto, órgão, documento e trâmite
- **Impossibilidade identificar multiplicidade de processos e documentos** com a mesma finalidade para o mesmo destinatário
- **Dificuldade na Gestão do Arquivo Geral da PMS**, por automatização parcial
- Expediente do prefeito sem automatização, gerando os seguintes problemas:
  - Riscos de perda atendimento aos prazos estabelecidos por lei
  - Falta de visão consolidada das solicitações por vereador, cidadão, etc.
  - Falta de otimização dos serviços por não haver respostas padronizadas para um mesmo assunto
  - ; entre outros

# Estudo Protocolo/ Expediente/ Gestão de Processos e Documentos / Arquivo Geral

## Situação Proposta - Organização

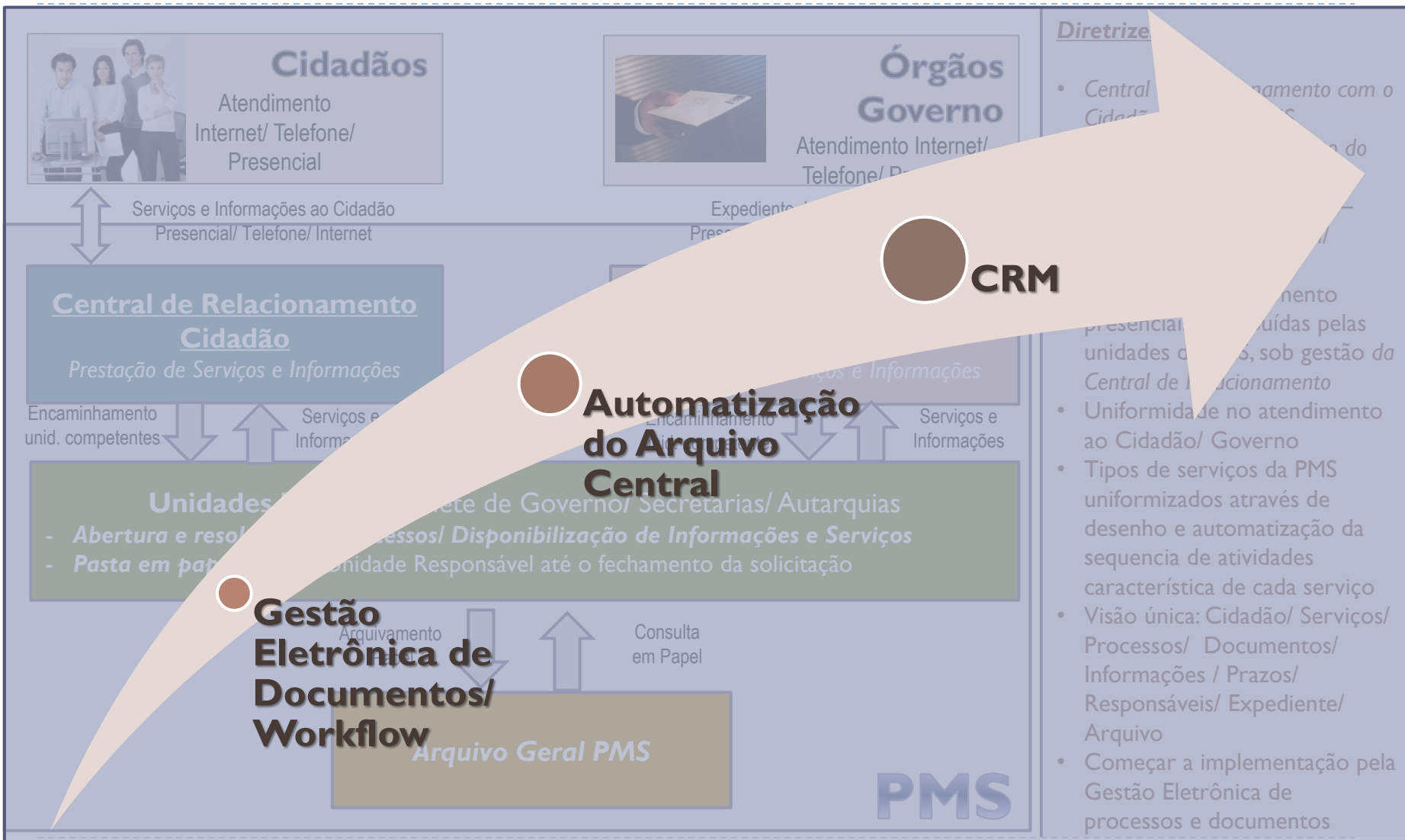


### Diretrizes

- Central de Relacionamento com o Cidadão única na PMS
- Central de Relacionamento do Governo única na PMS
- Unidade Central no Paço – Atendimento: Presencial/ Telefônico/ Internet
- Unidades de atendimento presenciais distribuídas pelas unidades da PMS, sob gestão da Central de Relacionamento
- Uniformidade no atendimento ao Cidadão/ Governo
- Tipos de serviços da PMS uniformizados através de desenho e automatização da sequência de atividades característica de cada serviço
- Visão única: Cidadão/ Serviços/ Processos/ Documentos/ Informações / Prazos/ Responsáveis/ Expediente/ Arquivo
- 1º nível de atendimento – Central de Relacionamento
- 2º nível de atendimento – Unidades PMS

# Estudo Protocolo/ Expediente/ Gestão de Processos e Documentos / Arquivo Geral

## Situação Proposta – Solução de TI



## ***Estudo Protocolo/ Expediente/ Gestão de Processos e Documentos / Arquivo Geral*** **Situação Proposta - Definições**

- **Utilizar o princípio do Poupatempo:**

“facilitar o acesso do cidadão às informações e serviços públicos, ...o Programa Poupatempo, que reúne, em um único local, um amplo leque de órgãos e empresas prestadoras de serviços de natureza pública, realizando atendimento sem discriminação ou privilégios”

- **Estabelecer a secretaria gestora da Central de Relacionamento com os Cidadãos e Empresas Cidadãs:**

Identificar qual secretaria tem *perfil de gestão e atendimento* – SPG

- **Estabelecer a secretaria gestora da Central de Relacionamento Governo:**

Identificar qual secretaria tem *perfil político e de atendimento* – Gabinete do Prefeito

- **CRC – Organização matricial, sendo:**

- 1º nível – Ponto único de contato ao cidadão e empresas cidadãs. Maioria dos serviços serão atendidos somente por este nível – **Resp. SPG**

- 2º nível – Atendimento técnico por serviço. **Resp. Unidade da PMS responsável pelo serviço**

- **CRG – Organização matricial, sendo:**

- 1º nível – Ponto único de contato político. Maioria das solicitações serão atendidas somente por este nível – **Resp. Gab. Pref.**

- 2º nível – Atendimento técnico por solicitação. **Resp. Unidade da PMS responsável pela solicitação.**

- **Solução de TI – a unicidade de atendimento da CRC e CRG será virtual e suportada pela solução de TI**

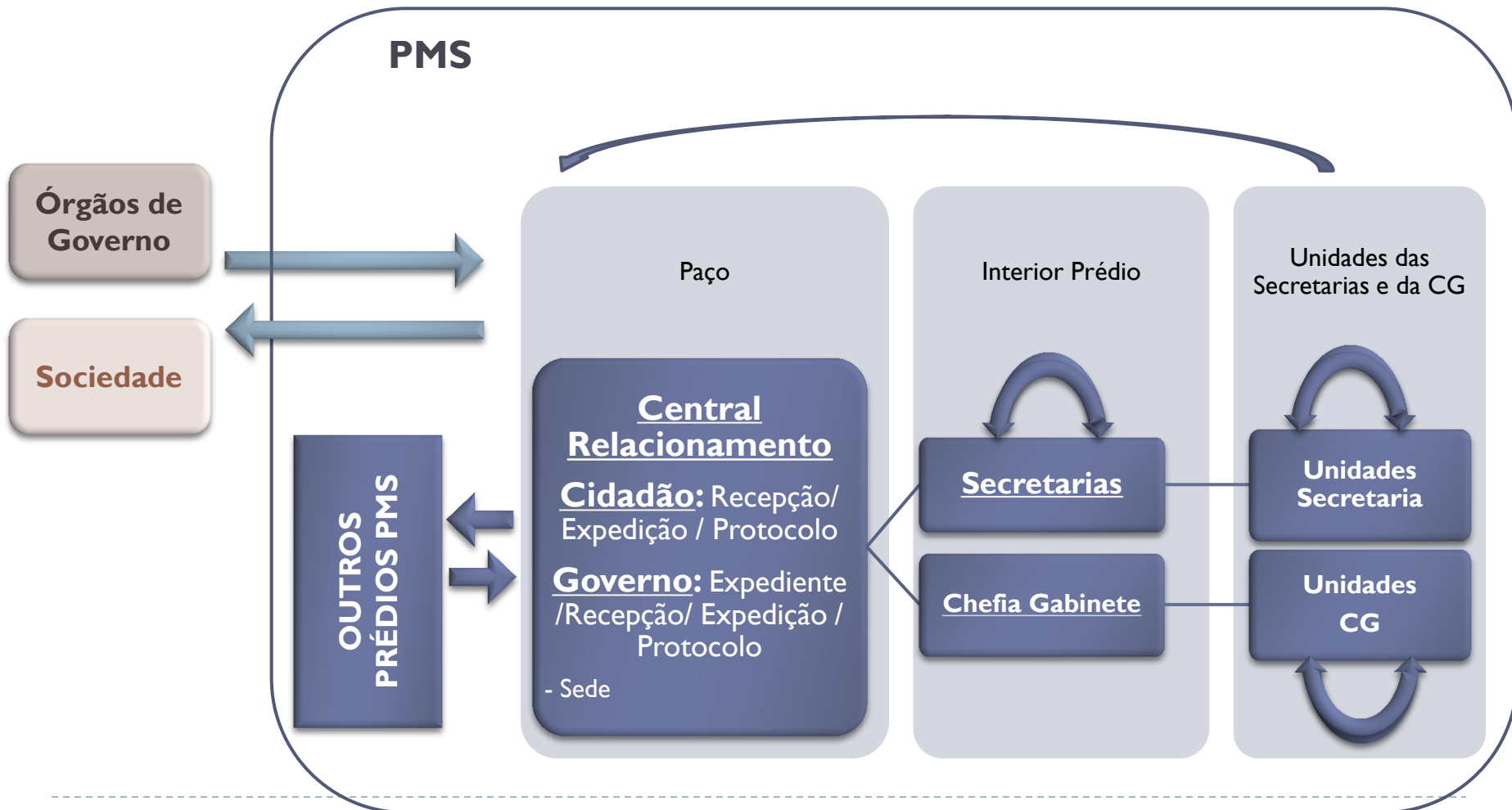
- Fase I – **Gestão de Processos e Documento e workflow de serviços prestados**

- Fase II – **Automatização do Arquivo Geral PMS**

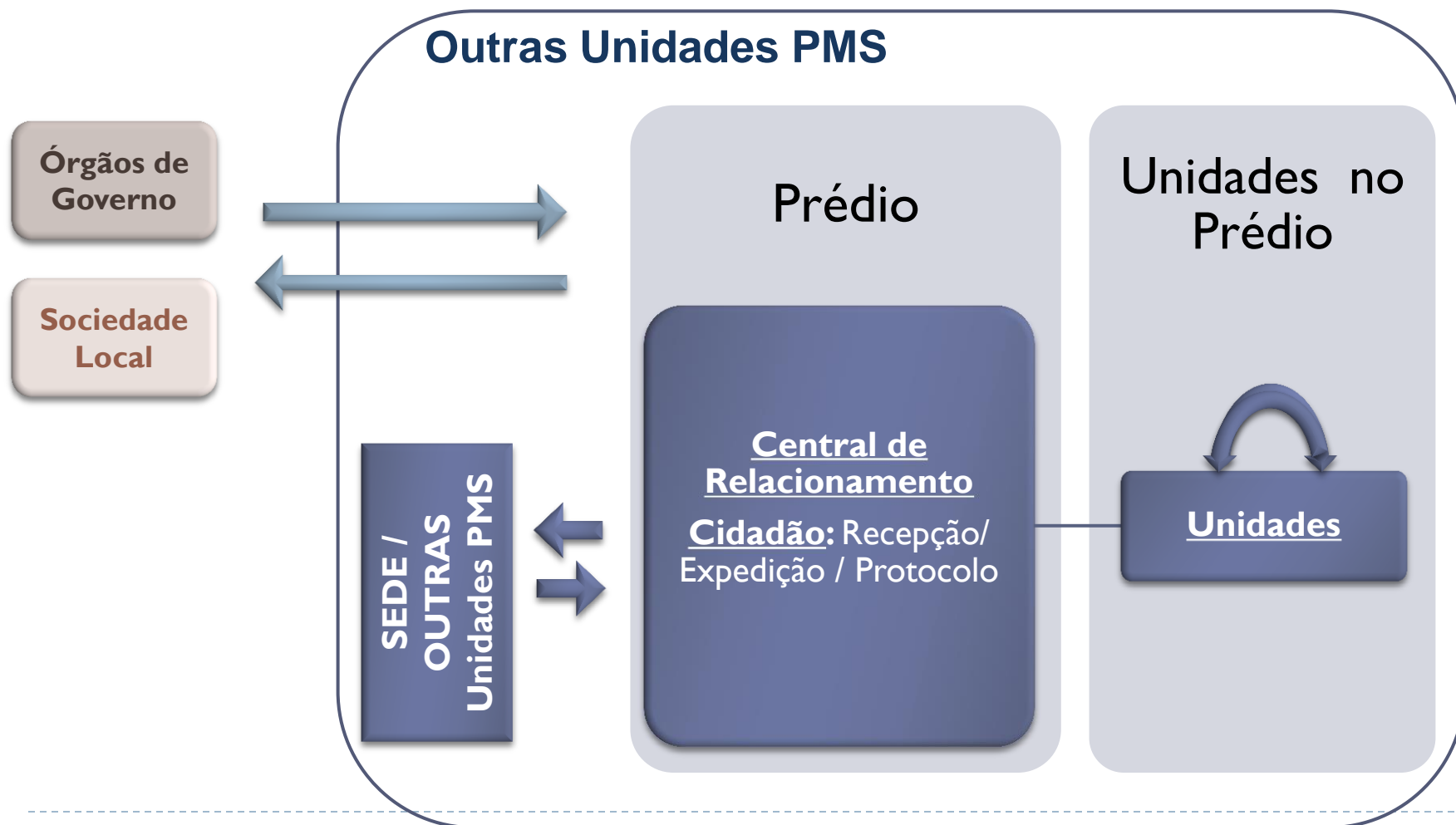
- Fase II – **CzRM – Gestão do Relacionamento com o Cidadão**

**Tem que ser seguida esta sequência de serviços de TI, pois não adianta ter um CRM sem informação e serviço disponível.**

# FLUXO - SEDE



## FLUXO — Outras Unidades PMS



# **Solução de TI**

## Gestão de Processos e Documentos e Workflow

**PROTOCOLO /  
EXPEDIÇÃO /  
UNIDADES  
PMS**

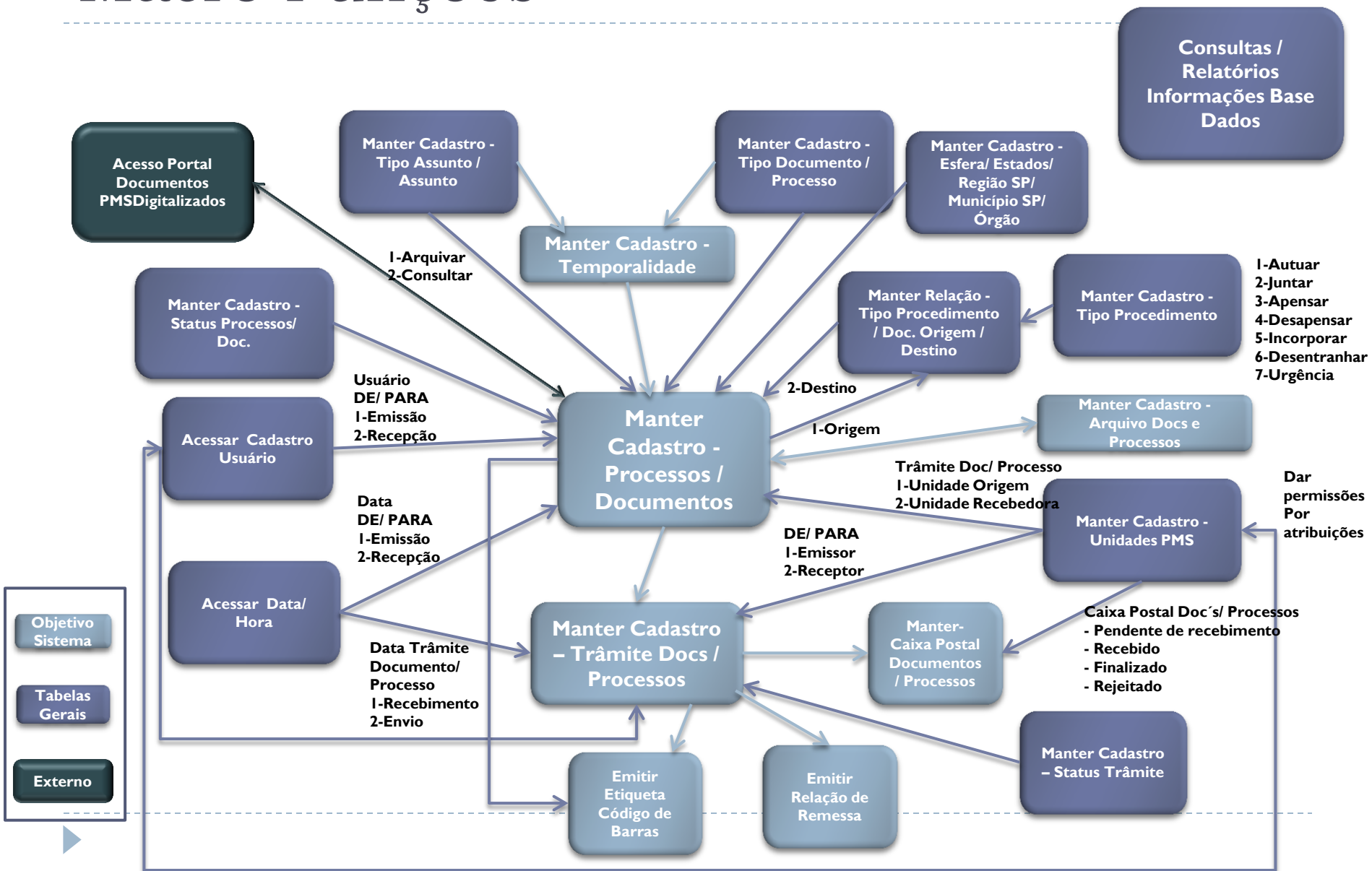
- Criar, Registrar, Controlar e arquivar documentos e processos  
- Receber, registrar, distribuir e expedir papéis e processos

### Idealização do sistema

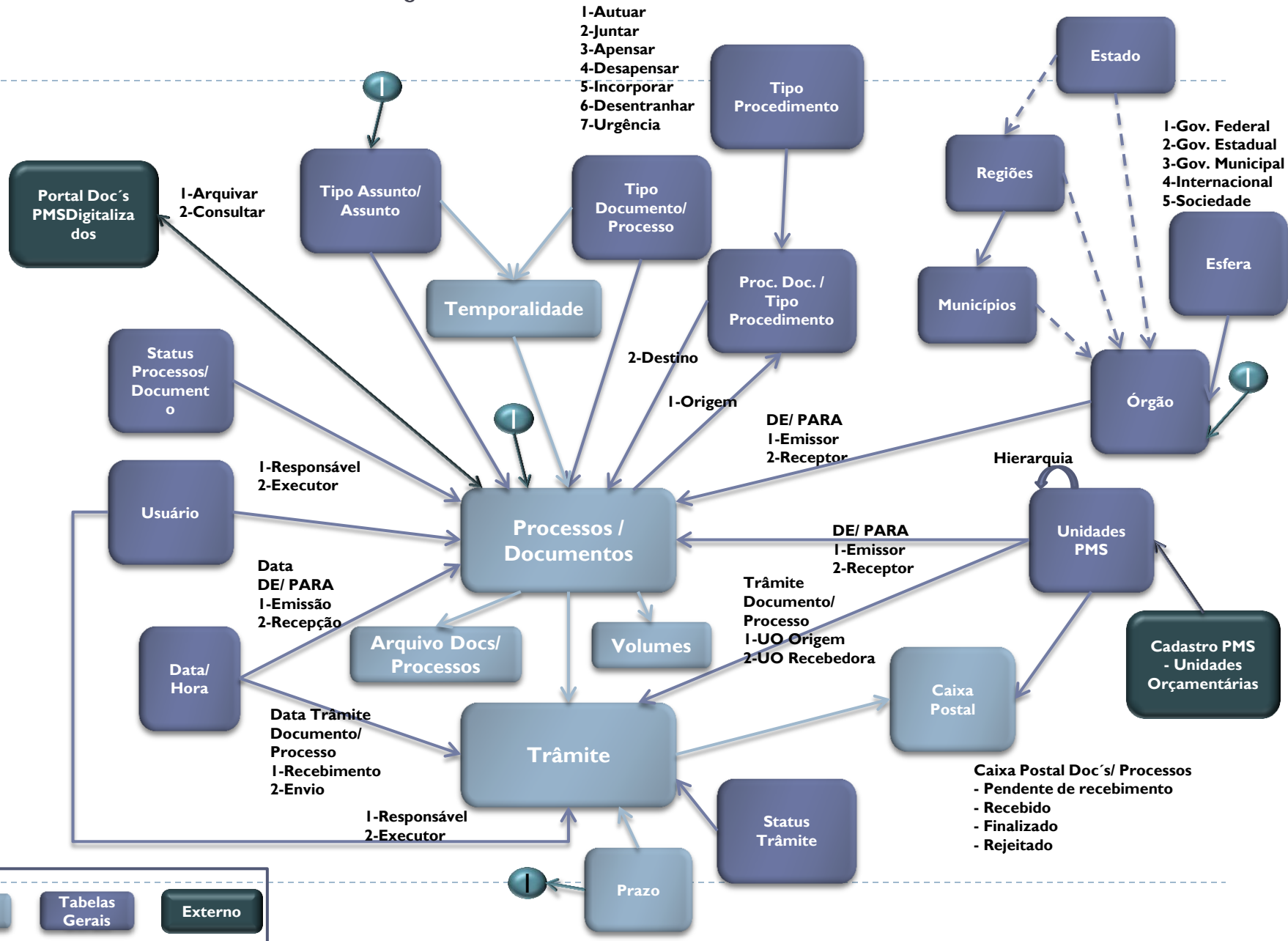
- Solução única para atendimento ao Cidadão e Governo
- Funcionar como um sistema de criação e tramitação de encomendas tipo SEDEX
- Utilizar código de Barras e digitação manual
- Recurso de Rastreabilidade de Tramitação entre áreas externas e internas à PMS
- Recursos de criação e manutenção da informações do Processo / Documento
- Automatizar geração de números de processo e documentos de acordo com o tipo do documento
- Emissão de Relação de Remessa automática, por documento/ processos ou por **Lote** de Doc's/ Processos
- Recurso de digitalização de documentos e arquivamento eletrônico
- Controle de prazos preestabelecidos por assunto, órgão, documento e trâmite
- Consultas e relatórios para gestão dos processos e documentos
- Gestão do arquivo de processos e documentos
- Todas as unidades da PMS terão acesso ao sistema, inclusive escolas

OBS: As definições aqui contidas são com a visão de negócio e deverão ser complementadas com a visão de TI

# Macro Funções



# Modelo Informações



# Requisitos de Negócio

Definição de Requisitos	
Item	Requisitos de Negócio - Objetivos de Negócio
1	<b>Manter Cadastro</b>
1.1	Órgãos
1.2	Unidade PMS
1.3	Unidades Centralizadoras de Tramitação de documentos
1.4	Tipo de documento
1.5	Assunto
1.6	Status
1.7	Documentos e processos
1.7.1	Cadastro - processos e documentos
1.7.2	Trâmite - Receber / enviar / finalizar/ rejeitar
1.7.3	Procedimentos - Autuar/ Apensar/ desapensar/ incorporar/ juntar/ desentranhar/ arquivar
1.7.4	Identificar Duplicidade de Documentos para: Requerimentos, solicitações, etc (mesmo assunto/ requerente)
2	<b>Movimentar Documentos e Processos</b>
2.1	Enviar Documentos e Processos
2.1.1	Registrar envio
2.1.2	Emitir Relação de Remessa
2.1.3	Protocolar
2.2	Receber Documentos e Processo
2.2.1	Registrar recebimento
2.2.2	Devolver Documento / Processo
2.3	Registrar por quais áreas passou até chegar ao destinatário
3	<b>Realizar procedimentos</b>
3.1	Autuar, apensar, desapensar, incorporar, juntar/ entranhar, desentranhar documentos em processos
3.2	Arquivar processos e documentos
3.3	Consultar e dar vistas em processos
4	<b>Consultas e Relatórios</b>
4.1	Documentos e processos: por atributo/ período de tempo/ por mais de um atributo associado a um período de tempo
5	Controle do Arquivo de Documentos e Processos

# Requisitos do Usuário

---

Definição de Requisitos	
Item	Requisitos do Usuário - Atividades que deverão ser capazes de executar
1	Facilidade na utilização do sistema
2	Cadastrar documentos e processos com a abrangência necessária
3	Registrar tipo de procedimento
4	Rastreabilidade de Documentos e Processos
5	Arquivar e gerir arquivo de Documentos e Processos
6	Rejeitar Documentos e Processos
7	Alertas de prazo por nível de hierarquia
8	Anexar documentos digitalizados para trâmite
9	Consultas por todos os atributos para gestão dos Documentos e Processos
10	Emissão de Guias de Remessa em LOTE
11	Aceite de Recebimento - com identificação do usuário recebedor
12	Emissão de relatórios por atributos combinados ou simples
13	Acesso de utilização liberado para todos, com definição de perfil / restrição
14	Utilização de combos para seleção de valores de atributos prédefinidos

# Requisitos Funcionais

Definição de Requisitos	
Item	Requisitos Funcionais - Funcionalidades do sistema
1	<b>Interfaces com outros sistemas</b>
1.1	Sistemas PMS - Deve ser possível ter uma interface para troca de informações com os sistemas da PMS para troca de informações
1.2	Portal PMS de documentos - Ter interface automática com o portal de documentos, por ex: SharePoint, para arquivar imagem digitalizada de documentos
2	<b>Controle de documentos</b>
2.1	Utilização Código de código de barras / digitação - Controlar o trâmite dos documentos e processos tanto por código de barras quanto por digitação do número de controle
2.1	Relação de Remessa emitida da origem para o destino
3	<b>Acesso ao sistema</b>
3.1	Todas as pessoas que recebem e enviam documentos devem ter acesso ao sistema para registro do recebimento e envio
3.2	Todas as áreas que são agentes de recebimento e envio de documentos devem ter acesso ao sistema para registro do recebimento e envio
3.3	Bloqueio de usuário por inatividade
4	<b>Tipo de registro da tramitação de documentos</b>
4.1	O sistema deverá registrar por onde passou o documento/ processo. Deverá funcionar como o sistema de controle do SEDEX; ou seja, tanto registra o de/ para quanto por onde passou para sair de quem enviou e chegar ao destinatário.
5	<b>Controle de Prazos</b>
5.1	Alertas semanais de prazos por email para usuário responsável e superior
5.2	Consulta de prazos na 1a tela do sistema

# Requisitos Não Funcionais

---

Definição de Requisitos	
Item	Requisitos Não Funcionais - padrões, regulamentos e contratos com os quais o sistema deve ter conformidade
1	<b>Controle de processos</b>
1.1	seguir regulamentos do governo no registro de movimentação de processos, seja manualmente ou automaticamente.
2	<b>Digitalização de documentos</b>
2.1	Não irá substituir documentos em papel. Só facilitará a consulta e tramitação. Papel fica com Unidade responsável até o arquivamento final do processo no Arquivo Geral.



# Restrições / Atributos de Qualidade

---

Definição de Requisitos	
Item	Restrições - limitantes para o sistema
1	<b>Assinatura digital</b>
1.1	Não está previsto recurso de assinatura digital de documentos. Assim sendo, os documentos digitalizados serão apenas para consulta e para confirmação da veracidade terá que ser guardado o papel.

Definição de Requisitos	
Item	Atributos de Qualidade - características de qualidade do produto
1	<b>Nível de qualidade nos padrões estabelecidos pela PMS</b>



# Demais Questões

---

## Mudanças conceituais e práticas

- Utilizar Código de Barras para facilitar registro de grande volume de documentos nas Unidades de Protocolo e Expedição.
- Utilizar Capa de Lote para facilitar envio de grande volume de documentos nas Unidades de Protocolo e Expedição.
- Utilizar digitação nas unidades que não tiverem leitoras de código de barras
- Carimbo de tramitação de documentos: substituir por emissão de etiqueta de código de barras para trâmite / Formulário Relação de Remessa
- 2ª via Relação de Remessa: substituir por registro no sistema tanto a assinatura quanto o arquivamento na unidade de Origem. (deixar opcional a impressão)
- Teremos dois tipo de controle de usuários
  - Agentes responsáveis DE/ Para: Emissor e Receptor
  - Responsáveis pelo trâmite: unidade de Origem / unidade de Destino