

Projeto 2.42

Uma Solução Efetiva para o Gerenciamento de Documentos da ATAN

Priscilla Juliana da Silveira Ana Liddy Cenni de Castro Magalhães

1. Objetivos e Justificativa

O objetivo principal deste projeto foi o aperfeiçoamento do atual sistema *web* de gestão de documentos da ATAN, em busca de uma solução mais efetiva para o gerenciamento eletrônico de documentos digitais, de forma a possibilitar: gerência integrada de arquivos secundários que compõem um documento, indexação com recursos para busca, controle de acesso e de versão, armazenamento interno de documentos e controle de envio e recebimento de documentos. A solução incorporou tecnologias GED (Gestão Eletrônica de Documentos) e foi integrada ao SPAP, um sistema de gestão corporativa da ATAN.

Em geral, a documentação é uma atividade pouco compreendida e, por conseqüência, mal resolvida nas organizações, acarretando geralmente perda de eficiência e eficácia em seus processos. A documentação tem um valor inestimável para a organização, caracterizando-se como um instrumento gerencial indispensável. Na busca por maior competitividade, o sucesso está intimamente relacionado ao gerenciamento e acesso às informações e documentos, o que só é alcançado com estratégias bem definidas de GED, justificando a execução do projeto.

2. Metodologia de Execução

2.1. Estudo de Aplicações para Gerenciamento de Documentos

Percebendo a necessidade de melhorar o gerenciamento de seus documentos, a ATAN procurou, inicialmente, adquirir um sistema disponível no mercado. Os principais softwares analisados foram o *Share Point Portal Server* (SPS, da Microsoft) [1] e o *STI Doc Control* (da STI Soluções em Tecnologia da Informação) [2]. A opção pelo desenvolvimento interno de uma solução sob medida foi adotada, entretanto, devido aos seguintes fatores:

- A ATAN já possuía um método próprio de gerenciar documentos, baseado em planilhas, e os softwares analisados armazenavam menos detalhes sobre estes documentos do que o necessário;
- A dificuldade de integração entre um software adquirido no mercado e o sistema de gestão corporativa (SPAP);
- A impossibilidade de evoluir e incluir novas funcionalidades;
- A inexistência de controle de documentos recebidos de terceiros.

Além disso, é importante observar que o *SharePoint Portal Server* deve ser utilizado em aplicações de pequeno porte, o que não é o caso da ATAN.

Para que o SPS fosse utilizado em aplicações de grande porte, seria necessário um esforço significativo e suporte adicional, o que deixaria a solução muito cara.

O fato de nenhum dos sistemas pesquisados ser facilmente integrável ao SPAP foi decisivo na opção pelo desenvolvimento interno, pois como esse sistema engloba desde a solicitação de clientes até o ponto eletrônico dos funcionários, seria muito interessante que a Gestão de Documentos fosse a ele integrada.

Mesmo que o sistema inicialmente desenvolvido não contemplasse todas as funções do *STI DOC Control* e do SPS - como a busca por palavras contidas no interior do documento e o armazenamento interno desses documentos, existia a possibilidade de adicionar, posteriormente, essas funcionalidades ao sistema.

2.2. Desenvolvimento da Versão 1

Os requisitos para o Sistema de Gestão de Documentos foram definidos a partir do estudo e da análise dos pontos mencionados no item anterior e das necessidades da empresa. Seguindo a metodologia ágil de desenvolvimento de software, tais requisitos foram refinados durante o desenvolvimento da primeira versão da solução.

A princípio, a solução deveria substituir o uso das planilhas eletrônicas.

Assim, todas as informações que eram armazenadas em planilhas passariam ser armazenadas na solução, o que levou a um sistema de cadastro de atributos dos documentos e de seus componentes.

Foi solicitado, também, que o sistema facilitasse a procura por documentos, por meio de seus atributos. O sistema deveria, então, localizar documentos a partir de seu título, de seu elaborador, de seu departamento de origem, entre outros atributos.

Era de fundamental importância impedir a utilização de revisões obsoletas e controlar a emissão e a aprovação das revisões de documentos, evitando que este fosse emitido sem sua prévia verificação e aprovação.

Um outro requisito era que o Setor de Documentação fosse avisado, por email, que uma revisão de documento havia sido emitida, para que pudesse obter uma cópia do arquivo para armazenamento.

Posteriormente, novas funcionalidades foram requisitadas. Uma delas foi a substituição das antigas guias de remessa por um controle automatizado

do envio de documentos pela ATAN e do recebimento de documentos e revisões de terceiros, incluindo a emissão de vias a serem assinadas.

Tais requisitos foram desenvolvidos e a primeira versão do software começou a ser utilizada pelos funcionários da empresa. Na ocasião, muitos problemas encontrados na gestão de documentos foram resolvidos. A facilidade no cadastro e na utilização do sistema de uma forma geral estimulou as pessoas a gerenciar corretamente os documentos. Além disso, com a automatização do controle, o Setor de Documentação ficou menos sobrecarregado e pode dedicar-se às outras atividades sob sua responsabilidade, melhorando o controle geral dos documentos. O sistema forneceu as evidências e registros necessários para uma gestão de documentos eficiente, o que culminou com a certificação ISO 9001:2000.

A Figura 1 mostra a primeira versão de sua principal tela, que permite ao usuário criar, editar e remover registros que representam os documentos (de projeto ou organizacionais). Também é possível procurar por documentos a partir de seus atributos, como departamento, centro de operações (projeto), título do documento entre outros. O status do documento e o número de revisões existentes também são mostrados.

Pelo sistema, o usuário não consegue criar uma revisão enquanto a anterior não estiver emitida – assim, somente uma pessoa por vez poderá revisar o documento, o que facilita o controle de alterações.

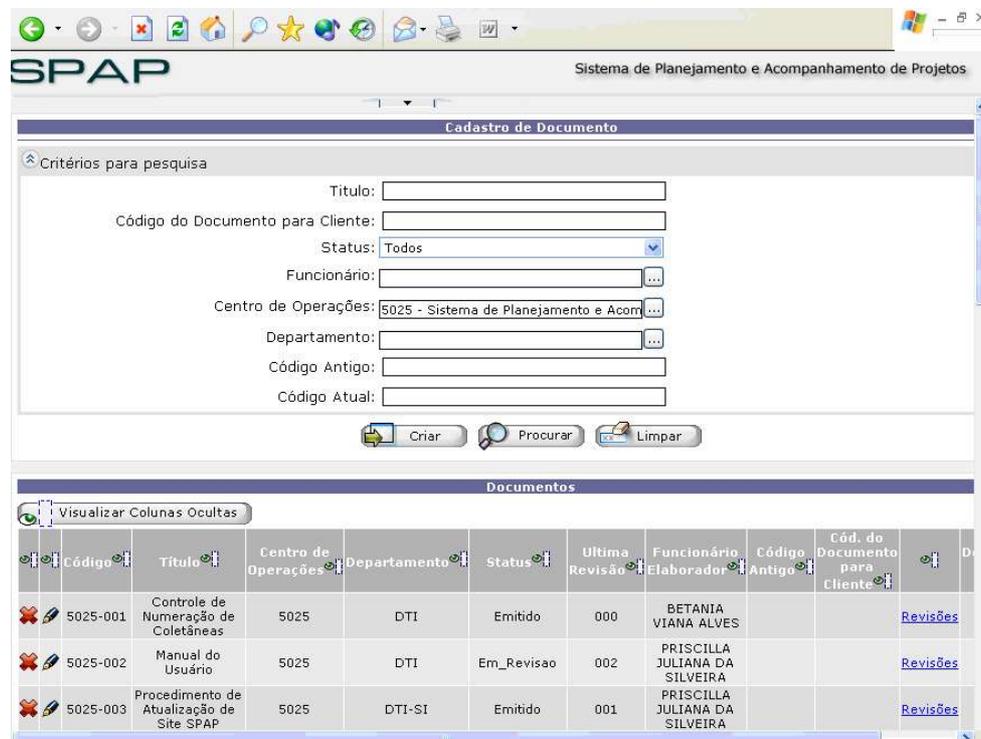


Figura 1 - Tela de Cadastro de Documento (versão 1)

Fonte: ATAN Ciência da Informação

2.3. Desenvolvimento da Versão 2

Depois que a etapa de substituição das planilhas utilizadas pelo Setor de Documentação foi superada, houve a necessidade de aprimorar o sistema para incluir novas funcionalidades, entre elas um fluxo de aprovação de documentos e o armazenamento dos arquivos digitais destes documentos nos diretórios dos projetos. A primeira utiliza o próprio sistema para notificar os responsáveis por verificação, aprovação e emissão de documentos, possibilitando ao usuário identificar facilmente quais documentos estão pendentes e sob sua responsabilidade. A Segunda possibilita que o próprio elaborador do documento armazene o arquivo na pasta do projeto, além de registrar o responsável pelo armazenamento.

Como existe uma política de segurança que permite apenas aos responsáveis pelos projetos e ao Setor de Documentação fazer o *upload* e o *download* dos arquivos, a implementação desta funcionalidade facilitou o trabalho do Setor de Documentação, que passou a não precisar mais do emissor de documentos para providenciar o armazenamento do arquivo.

A Figura 2 apresenta a tela da segunda versão do sistema. O *layout* da tela foi alterado para possibilitar o envio da última revisão de documento

para o cliente. As funcionalidades e dados exibidos na versão anterior continuaram sendo exibidos. Houve um aumento da segurança, uma vez que, nessa tela, o usuário pode escolher apenas os centros de operações (projetos) que estão sob sua responsabilidade, evitando que membros de outros projetos tenham acesso a documentos de acesso restrito.

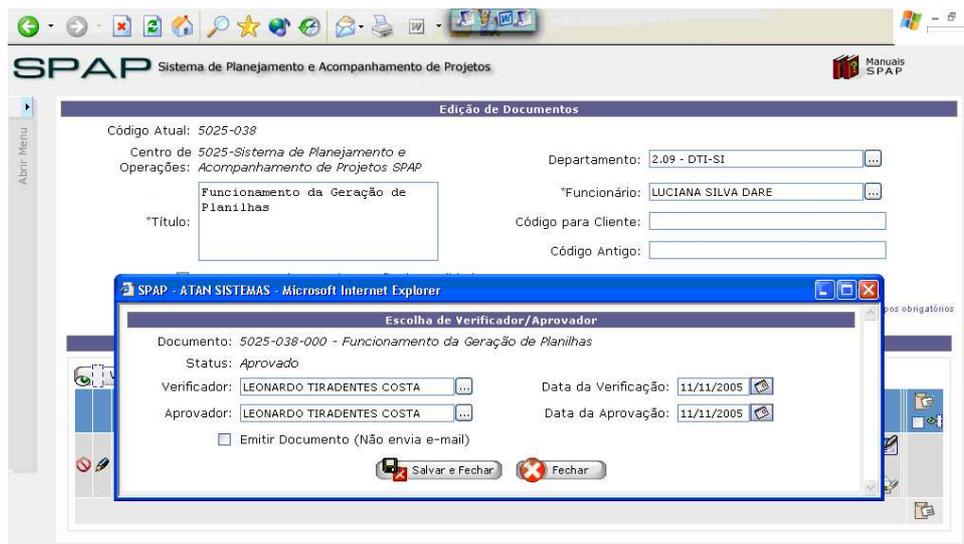


Figura 2 - Tela de Cadastro de Documento Versão 2

Fonte: ATAN Ciência da Informação

A Figura 3 mostra a tela contendo o fluxo parcial da aprovação de um documento. Nessa tela, o elaborador escolhe quem deverá revisar e aprovar o documento. Os responsáveis são notificados em função do andamento do documento no fluxo de aprovação.

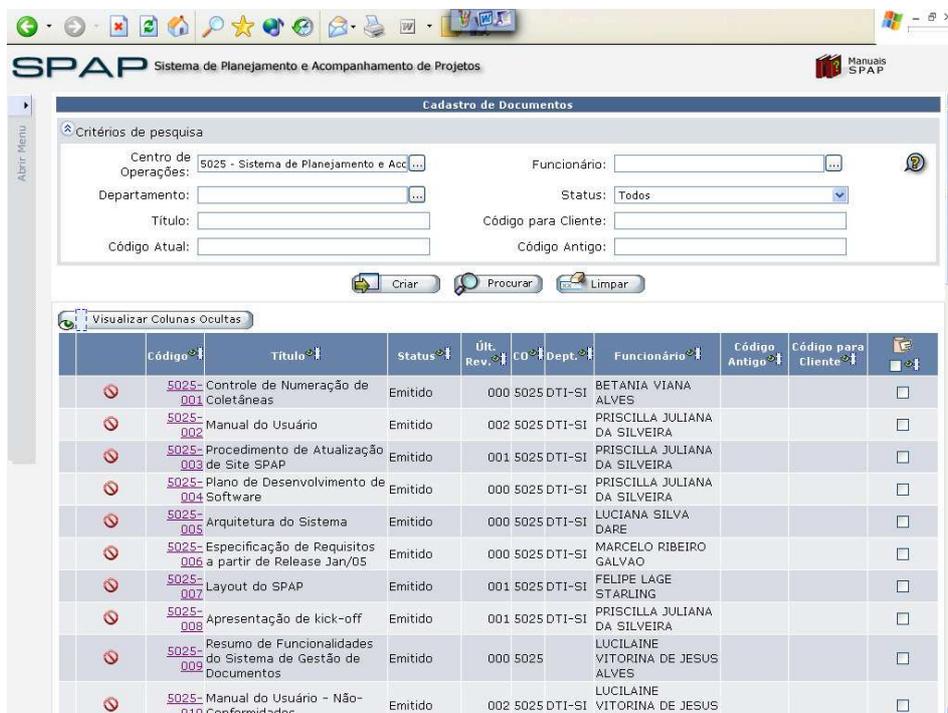


Figura 3 - Tela de Escolha de Verificador e Aprovador de Documento

Fonte: ATAN Ciência da Informação

3. Resultados Relevantes

3.1. Módulos/produtos ou programas de computador resultantes do projeto, disponibilizados para o mercado

O sistema desenvolvido nesse projeto contempla tecnologias GED (*Document Imaging, Document Management, Workflow, Records Management*) e foi integrado ao sistema corporativo da ATAN. Devido à sua modularidade, ele pode ser utilizado na gestão de documentos de qualquer outra organização. O aprendizado adquirido com o seu desenvolvimento poderá servir de base para o desenvolvimento de soluções sob medida para outras organizações.

3.2. Aplicabilidade dos resultados e principais impactos

A gestão de documentos da ATAN foi aprimorada com as funcionalidades do sistema desenvolvido nesse projeto. Seus requisitos atendem aos itens de gestão de documentos da Norma ISO 9001:2000 e geram os registros de controle necessários. Conforme anteriormente mencionado, a utilização do sistema foi relevante para se alcançar a certificação nesta norma.

O sistema necessita de um servidor de banco de dados e outro de aplicação. Não foi necessária a compra desses equipamentos, uma vez que a aplicação foi integrada ao SPAP, software corporativo já existente, e portanto utiliza os mesmo servidores. O sistema utiliza também o servidor de arquivos do Setor de Documentação para armazenar os arquivos digitais dos documentos.

4. Características Inovadoras

Além de incorporar tecnologias GED existentes no mercado, a principal inovação do projeto está no gerenciamento integrado de arquivos secundários que compõem um documento - como textos, planilhas, figuras e desenhos CAD gerados em outros aplicativos e incorporados ao documento. Em geral, a gestão de documentos considera apenas o documento principal, impossibilitando, por exemplo, identificar em que documentos determinada figura está sendo utilizada, o que dificulta uma manutenção eficaz destes componentes.

5. Conclusão e Perspectivas Futuras

O sistema possibilita a gestão de documentos de todos os projetos da ATAN e possui um controle de acesso adequado para os projetos. As funcionalidades do fluxo de aprovação cobrem praticamente todas as necessidades da empresa, e o armazenamento é rápido e seguro.

De maneira geral, o sistema atende às necessidades atuais da empresa.

Existem ainda pequenas melhorias que poderão ser realizadas visando o aumento da usabilidade e a inclusão de informações, que deverão ser incorporadas em uma próxima versão.

Referências Bibliográficas

[1] SharePoint Portal Server Product Information. Disponível em www.microsoft.com/office/sharepoint/prodinfo/default.aspx

[2] Módulo de Documentação do STI TQC. Disponível em www.portalsti.com.