

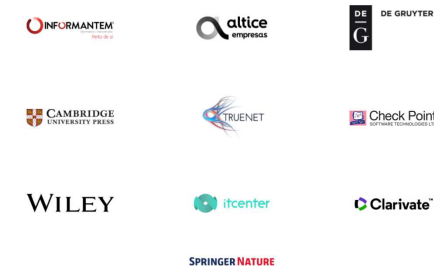
# SISTEMAS DE INFORMAÇÃO INTERNOS - PARTILHA DE EXPERIÊNCIAS

Rui Martins – 21 de Outubro de 2021

## Patrocinadores Platina



## Patrocinadores Ouro

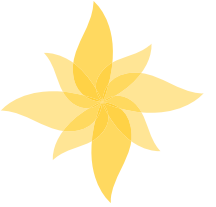


## Patrocinadores Prata



## Apoios





Evolução do **sistema de gestão documental** – DOCUMENTA

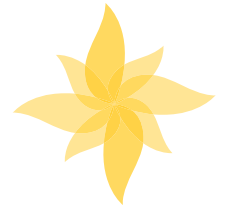


Implementação do **sistema de atendimento** (OTRS)

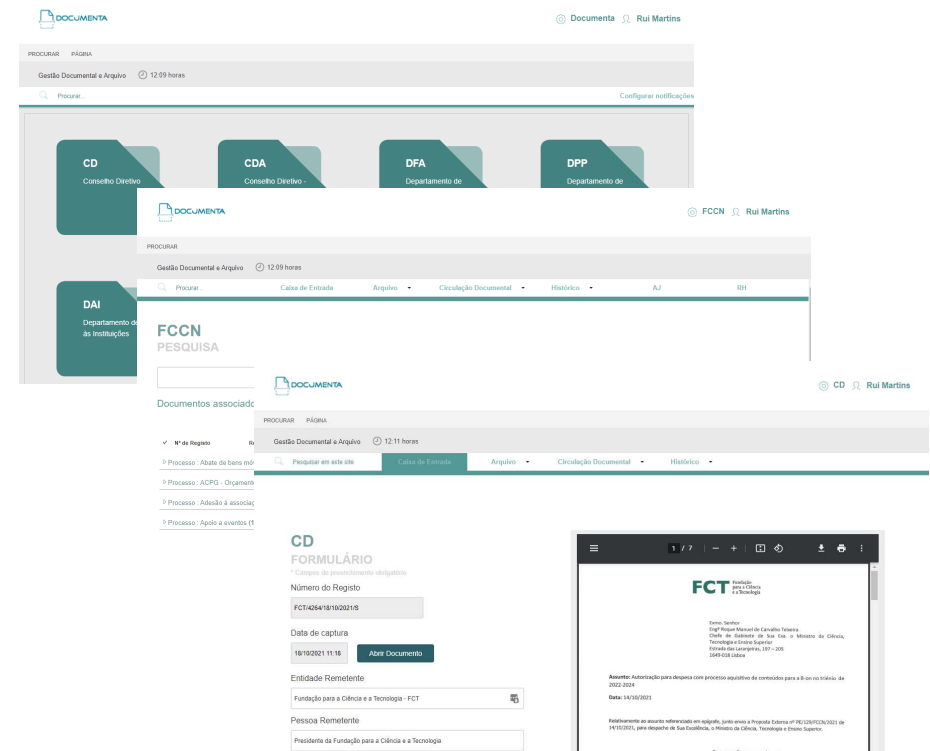


Novo **sistema de indicadores de gestão** na FCT | FCCN

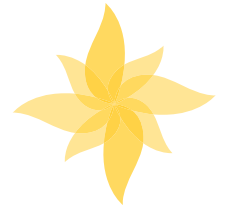
# GESTÃO DOCUMENTAL - DOCUMENTA



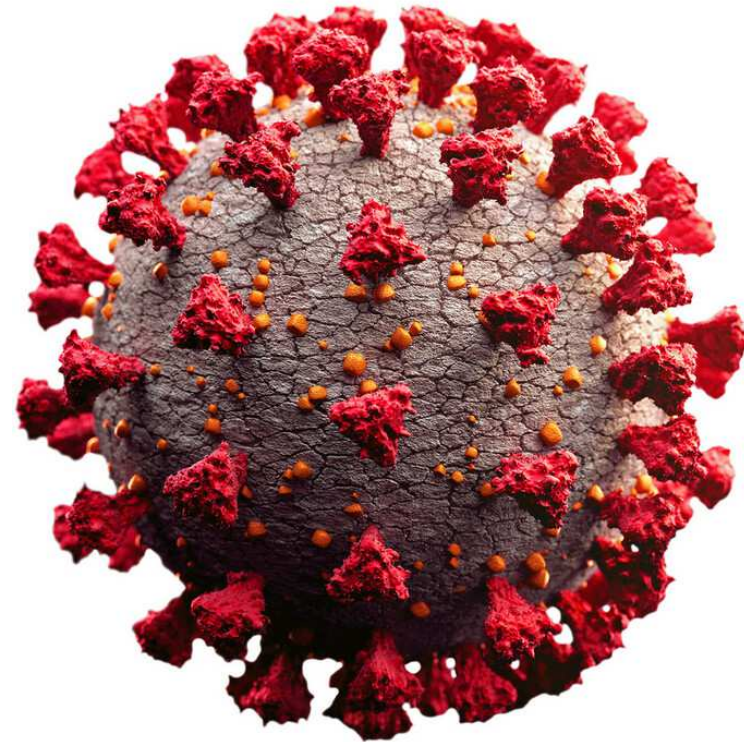
- Candidatura SAMA
- Orientações governativas, legislativas, institucionais para a Administração Pública
- 17 de Dezembro de 2018
- Sharepoint Server



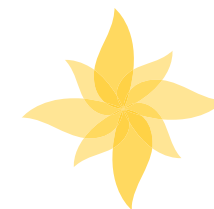
# DOCUMENTA VS COVID-19



- Expediente
- Reformulação de processos
- Volume de ficheiros
- Performance
- Novos requisitos



# DOCUMENTA - NOVOS DESENVOLVIMENTOS



ARQUIVO  
AUTOMÁTICO



INTEGRAÇÃO ENTRE  
SISTEMAS



NOVOS PEDIDOS DE  
TRAMITAÇÃO

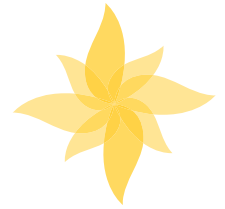


AUMENTO DA  
CAPACIDADE E  
PERFORMANCE



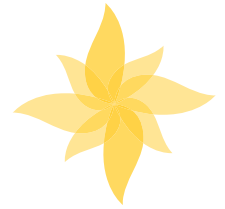
USABILIDADE  
MELHORADA

# DOCUMENTA - IMPACTO NA FCT | FCCN



- Desmaterialização e homogeneização de processos
- Redução no consumo de papel
- Redução no tempos de aprovação
- Democratização da assinatura digital

# NÚMEROS DO DOCUMENTA



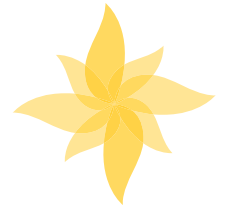
- Digitalizações (Expediente): **52.869**
- Pedidos de tramitação: **12.558**
- Ordens de pagamento: **2058**
- Tempo médio aprovação ordem de pagamento: **~1,6 dias**

**TOTAL: 163.775 documentos**

(Desde 17/12/2018 a 31/08/2021)



# DOCUMENTA - PRÓXIMOS PASSOS



Integrações (continuação)

Sincronização com Sharepoint *Online*

Atualização para Sharepoint Server 2019

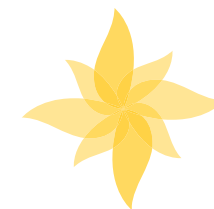
Revisão da infraestrutura

Encerrar processos





# SISTEMA DE ATENDIMENTO - OTRS

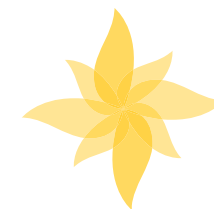


- Open-Source Ticket Request System – OTRS
- Na FCCN desde 2010
- Comunidade ativa
- Foco no e-mail
- Baixo custo



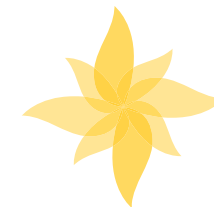
# OTRS - DESAFIO FCT

- Ausência de Sistema de Informação de suporte ao atendimento
- Acesso à informação
- Desmaterialização / Gestão Documental
- Métricas de apoio à decisão
- Imagem para o exterior
- Resistência à mudança



**FCT**  
Fundação  
para a Ciência  
e a Tecnologia

# OTRS - IMPLEMENTAÇÃO



## Departamento de Programas e Projectos

- [projetos@fct.pt](mailto:projetos@fct.pt)
- [concursoprojetos@fct.pt](mailto:concursoprojetos@fct.pt)
- ...

## Departamento de Formação Avançada

- [info.bolsas@fct.pt](mailto:info.bolsas@fct.pt)
- [programas.doutoramento@fct.pt](mailto:programas.doutoramento@fct.pt)
- ...

## Departamento de Apoio às Instituições

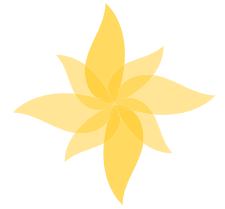
- [avaliacao.las@fct.pt](mailto:avaliacao.las@fct.pt)
- ...

## Emprego Científico

- [info.ec@fct.pt](mailto:info.ec@fct.pt)
- [emprego.cientifico@fct.pt](mailto:emprego.cientifico@fct.pt)
- ...

**FCT**  
Fundação  
para a Ciência  
e a Tecnologia

# NÚMEROS OTRS



Número de tickets abertos desde 2010: **289.733**

Número de tickets abertos desde 2019 - FCT: **113.169**

Número de agentes: **182**

Número de agentes - FCT: **105**

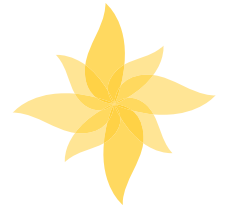
Número de agentes em simultâneo: **~50**

Número de filas: **82**

Número de filas – FCT: **21**



# OTRS - PRÓXIMOS PASSOS

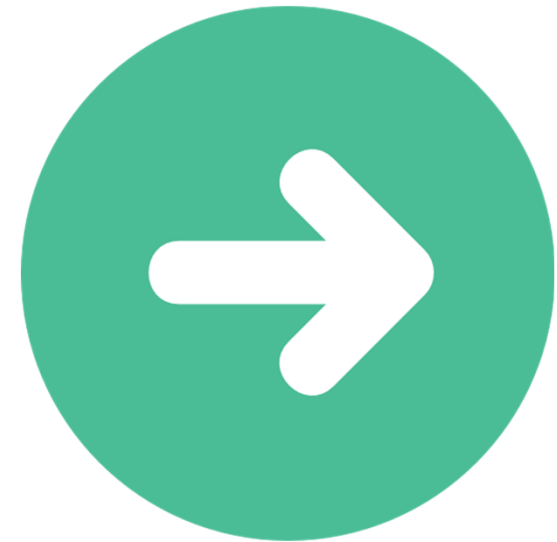


Avaliar *forks* existentes

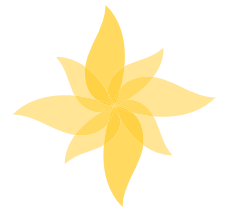
Expandir para outros departamentos

Integração com sistema de indicadores

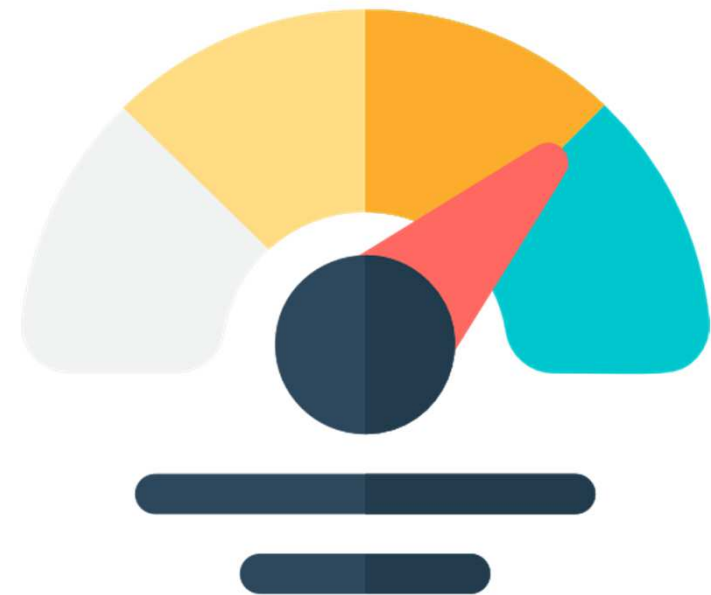
Explorar a interface cliente



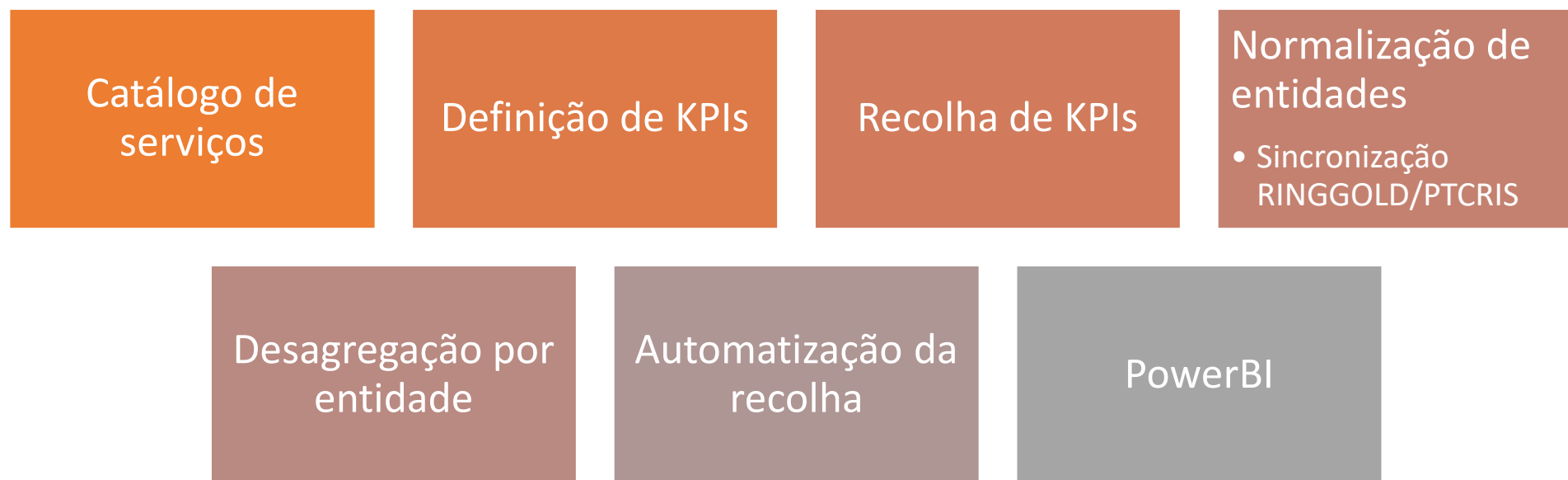
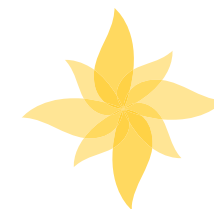
# SISTEMA DE INDICADORES DE GESTÃO



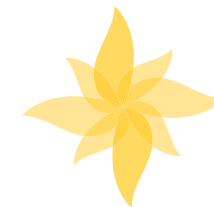
Projeto iniciado em 2020  
European Open Science Cloud (EOSC)  
Transversal à FCT  
Desenvolvimento interno  
Indicadores de apoio à decisão  
Objetivo da FCCN 2021



# INDICADORES - FASES DO PROJETO



# INDICADORES - DESENVOLVIMENTO



Sharepoint  
Online

Motor de SQL  
server

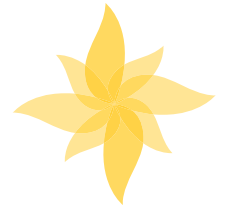
Aplicação de  
recolha

APIs

PowerBI



# SISTEMA DE INDICADORES EM NÚMEROS



**172** KPIs

**40** Serviços

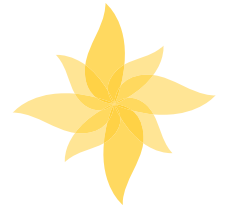
**175** ORGIDs

**97,41%** Preenchimento

**21** KPIs por entidade



# INDICADORES - PRÓXIMOS PASSOS



- Alargar a todos os serviços da FCT
- Importações automáticas (continuação)
- Melhorar API
- Dashboards à medida



# QUESTÕES

## Obrigado

