

Quem não trabuca, não manduca

17 de Fevereiro de 2017

6.º ENCONTRO DE
ARQUIVOS EMPRESARIAIS



*O Crédito Agrícola e o seu modelo de arquivo
– da implementação aos dias de hoje*



associação portuguesa de
bibliotecários, arquivistas e documentalistas



Sérgio Garção Bilé

- **Introdução: o Grupo CA e a Caixa Central**
- **Implementação do projecto - Arranque**
- **Aceleração: intervenções e alterações**
- **Velocidade de cruzeiro**
- **Alterações ao Plano**
- **Crédito Agrícola - Hoje**

Grupo Financeiro de âmbito nacional, integrado por um vasto número de bancos locais (Caixas Agrícolas) e por empresas especializadas.

82 Caixas Associadas

Cerca de 676 balcões em todo o território nacional

Mais de 400 mil Associados e mais de 1 milhão de Clientes

CCCAM – Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo

Caixas Associadas

CA Serviços – Centro de Serviços Partilhados, ACE

O Grupo
CA

CA Informática – Serviços de Informática, S.A.

CA Vida – Companhia de Seguros, S.A.

CA Seguros – Companhia de Seguros de Ramos Reais, S.A.

CA Gest – Crédito Agrícola Gest – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A

CA Consult – Crédito Agrícola Consult – Assessoria Financeira e de Gestão, S.A.

CA Imóveis

FENACAM – Federação Nacional das Caixas de Crédito Agrícola Mútuo, F.C.R.L.

A Caixa Central

A Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo é uma instituição bancária, dotada de competências de **supervisão, orientação e acompanhamento** das actividades das Caixas Associadas, sendo uma estrutura central do Grupo CA.





Criada em Junho de 1984

Tem 11 balcões próprios (Lisboa, Porto e Funchal)

A Caixa Central

Cerca de 446 colaboradores

Órgãos sociais:

-  **Assembleia Geral**
-  **Conselho Geral e de Supervisão**
-  **Conselho de Administração Executivo**
-  **Conselho Consultivo**

24 unidades orgânicas (Direcções e Gabinetes)

A Caixa Central em 2005 detectou:

- **Possibilidades de melhoria do seu modelo de gestão documental**
 - **Criação de uma perspectiva integrada, uniforme e centralizada de arquivo, rentabilizando-o enquanto sistema de informação.**

No âmbito do seu plano de modernização, decidiu avançar com a implementação de um novo modelo de Arquivo.

O modelo de arquivo anterior

Modelo de arquivo descentralizado

Cada Departamento era responsável pela organização do seu arquivo

Volume total de cerca de 70 000 pastas

Existência de espaços locais, com zonas dedicadas exclusivamente a arquivo nas instalações centrais, não só na cave mas também em pisos do edifício

Existência de um “armazém” nos arredores de Lisboa – o “arquivo morto”

Existia ainda uma pequena percentagem (4%) em custódia externa

O modelo de
arquivo anterior

Espaço físico

- Lotação dos arquivos locais.
- Diminuição da habitabilidade – conforto do ambiente de trabalho.
- Utilização de um espaço caro, no centro de Lisboa, para arquivo (50% da área da concessão de crédito estava ocupada com arquivo).

Problemas identificados

Produtividade

- Cada unidade orgânica utilizava instrumentos próprios de gestão dos documentos.
- Pouca articulação entre os departamentos, originando grande volume de duplicados.
- Recursos focados em processos administrativos relacionados com o arquivo, e não de negócio.
- Elevado nível de burocracia.

Resposta aos clientes

- ❖ Inexistência de níveis de serviço definidos para disponibilização dos documentos.
- ❖ Dificuldade em encontrar os documentos necessários.
- ❖ Ausência de ferramentas tecnológicas.

Problemas identificados

Risco operacional

- ❖ Informação vital ao negócio circulava em formato papel.
- ❖ Digitalização utilizada apenas para os cheques.
- ❖ Documentação com pouca segurança: roubo, incêndio e catástrofe.
- ❖ Elevado risco de deterioração e perda de documentos.

Principais problemas detectados

Era visível a ausência de um modelo único e uniforme na gestão dos documentos, com impactos na rentabilidade, eficiência e gestão do risco...

...situação que tendencialmente acabaria por se agravar, dado o crescimento expectável do negócio, o que viria a implicar um incremento significativo de papel.

Principais causas dos problemas detectados

- A norma de arquivo existente não estava integrada numa política global de gestão documental.
- Não existia um plano detalhado de classificação de documentos (conteúdo das séries, prazos de conservação, destino final dos documentos).
- Não existiam recursos especializados em gestão de arquivo documental.
- Não existiam processos e ferramentas de gestão de arquivo documental.

Perspectivas

Organização

- ❁ Criação de uma área dedicada, com recursos especializados em técnicas de arquivo.
- ❁ Utilização de ferramentas de gestão documental que permitissem a gestão do ciclo de vida dos documentos, de forma uniforme.
- ❁ Implementação efectiva e actualização contínua do plano de classificação de documentos.

Procedimentos

- ❁ Implementação de procedimentos centralizados de gestão de todo o arquivo (corrente, intermédio e definitivo).
- ❁ Implementação de procedimentos de gestão do arquivo ao nível do documento para todo o arquivo novo.
- ❁ Implementação de pontos de validação nos procedimentos de gestão do arquivo, que permitissem o controlo dos níveis de serviço e garantia de localização imediata de documentos para consulta.

Tecnologia

- ❁ Implementação de ferramentas de gestão de arquivo, que permitissem manter o registo de toda a documentação.
- ❁ Digitalização de documentos em arquivo, tendo por base níveis de serviço pré-definidos.
- ❁ Substituição de papel por imagem, de forma a assegurar a redução do volume de documentos.

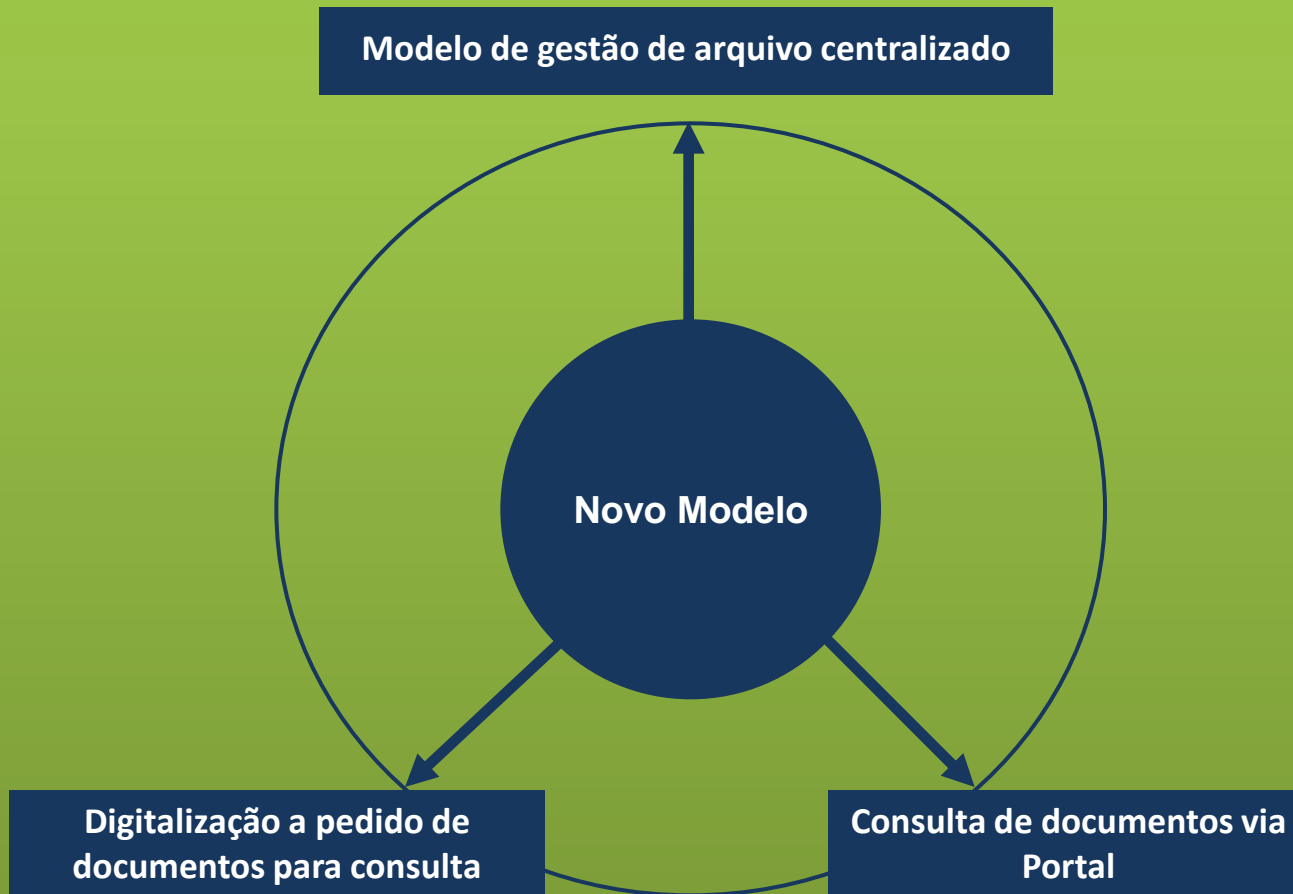
**Optimizar a utilização
do espaço físico**

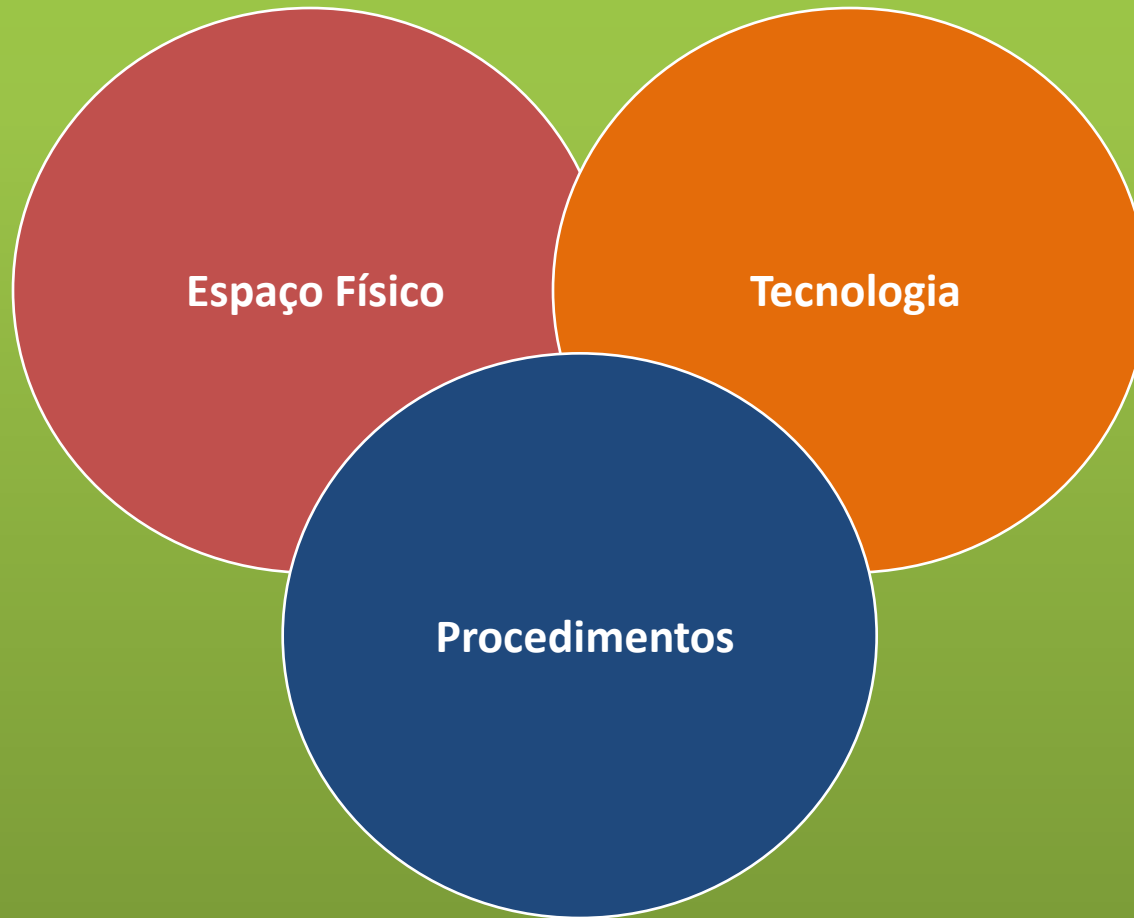
**Melhorar a agilidade na
resposta às Caixas e
Clientes**

Objectivos Gerais

**Melhorar a
produtividade dos
colaboradores**

**Minimizar o risco
operacional**





Espaço Físico

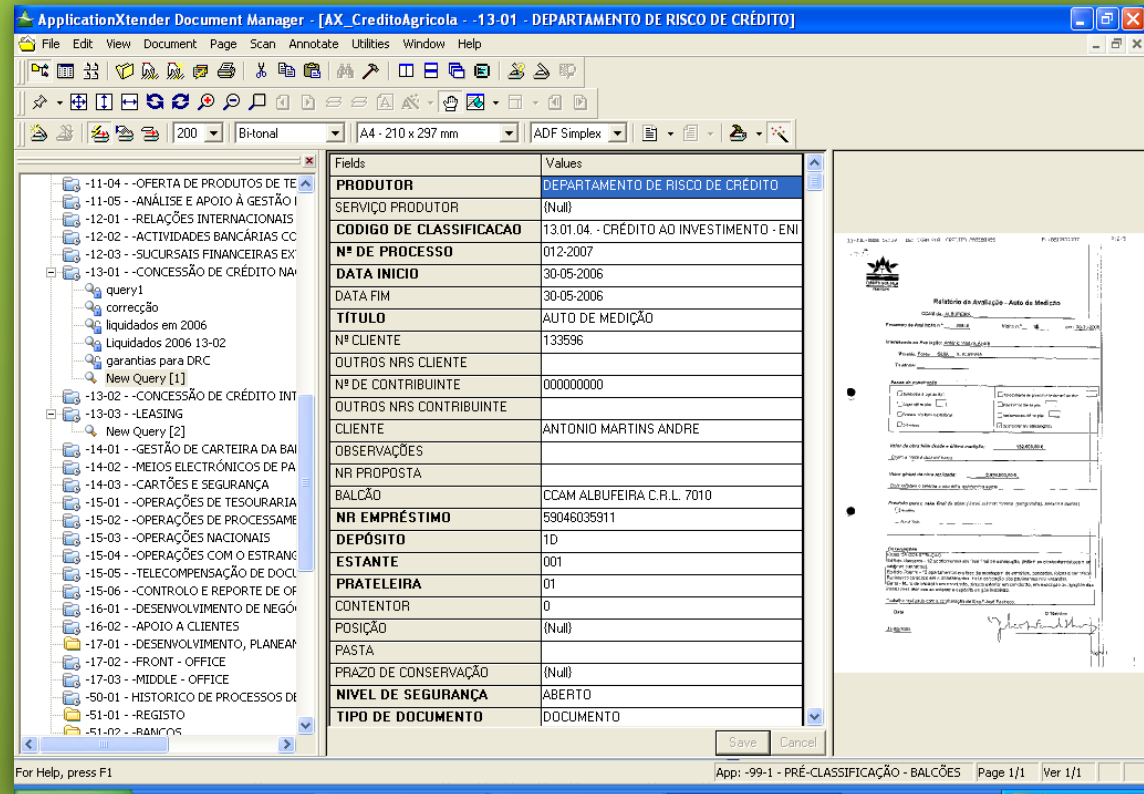
Instalação de uma nova estrutura de estantes, com aproveitamento do espaço em altura (3 andares)

Criação de uma “zona de tratamento”, para instalação da equipa



Tecnologia

Aplicação que permite a inclusão de imagens, associadas à indexação

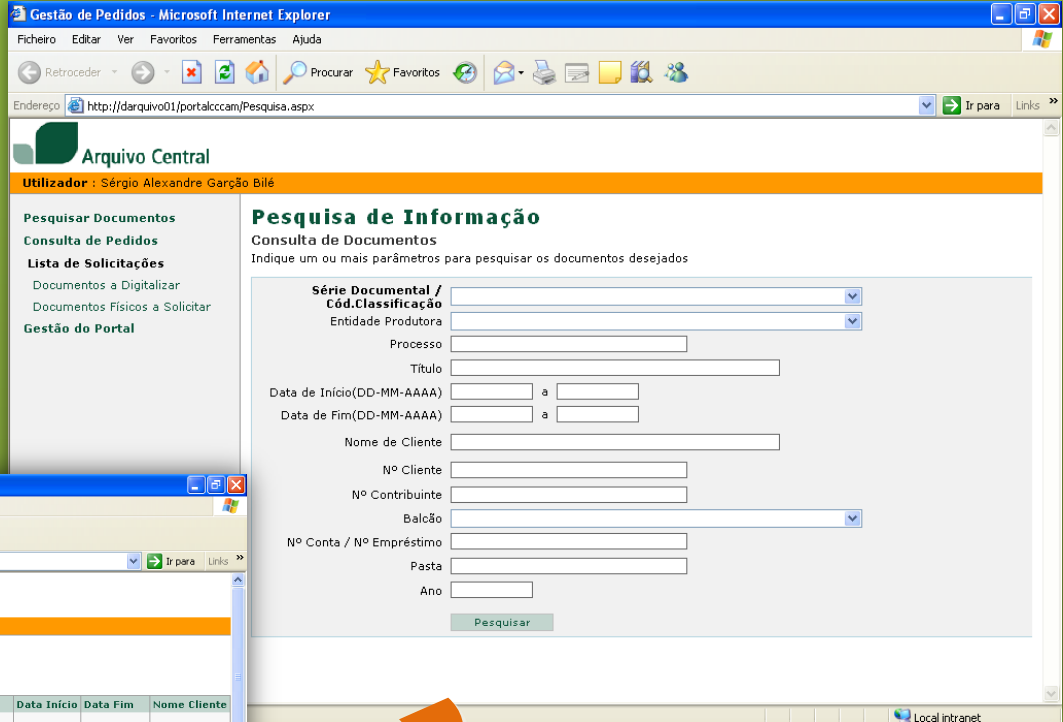


Fields	Values
PRODUTOR	DEPARTAMENTO DE RISCO DE CRÉDITO
SERVIÇO PRODUTOR	(Null)
CODIGO DE CLASSIFICACAO	13.01.04. - CRÉDITO AO INVESTIMENTO - ENI
Nº DE PROCESSO	012-2007
DATA INICIO	30-05-2006
DATA FIM	30-05-2006
TÍTULO	AUTO DE MEDIÇÃO
Nº CLIENTE	133596
OUTROS NRS CLIENTE	
Nº DE CONTRIBUINTE	000000000
OUTROS NRS CONTRIBUINTE	
CLIENTE	ANTONIO MARTINS ANDRE
OBSERVAÇÕES	
NR PROPOSTA	
BALCÃO	CCAM ALBUFEIRA C.R.L. 7010
NR EMPRÉSTIMO	59046035911
DEPÓSITO	1D
ESTANTE	001
PRATELEIRA	01
CONTENTOR	0
POSIÇÃO	(Null)
PASTA	
PRAZO DE CONSERVAÇÃO	(Null)
NIVEL DE SEGURANÇA	ABERTO
TIPO DE DOCUMENTO	DOCUMENTO

- Foi criado um conjunto de campos de descrição para os documentos.
- Optou-se por uma ficha única, embora os campos de preenchimento obrigatório variem.
- A ficha é utilizada quer para a descrição de imagens digitalizadas, quer para a descrição de todos os processos entrados no arquivo já classificados de acordo com o novo plano.

Tecnologia

Portal de Arquivo

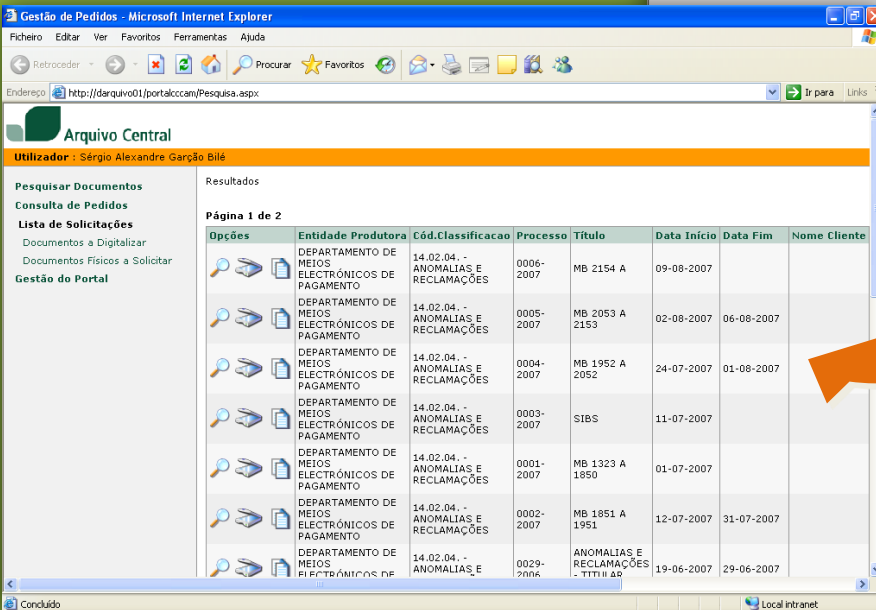


Arquivo Central
Utilizador : Sérgio Alexandre Garção Bilé

Pesquisar Documentos
Consulta de Pedidos
Lista de Solicitações
Gestão do Portal

Pesquisa de Informação
Consulta de Documentos
Indique um ou mais parâmetros para pesquisar os documentos desejados

Série Documental / Cód.Classificação:
Entidade Produtora:
Processo:
Título:
Data de Início(DD-MM-AAAA): a
Data de Fim(DD-MM-AAAA): a
Nome de Cliente:
Nº Cliente:
Nº Contribuinte:
Balcão:
Nº Conta / Nº Empréstimo:
Pasta:
Ano:



Arquivo Central
Utilizador : Sérgio Alexandre Garção Bilé

Pesquisar Documentos
Consulta de Pedidos
Lista de Solicitações
Gestão do Portal

Resultados
Página 1 de 2

Opções	Entidade Produtora	Cód.Classificacao	Processo	Título	Data Início	Data Fim	Nome Cliente
	DEPARTAMENTO DE MEIOS ELECTRÓNICOS DE PAGAMENTO	14.02.04. - ANOMALIAS E RECLAMAÇÕES	0006-2007	MB 2154 A	09-08-2007		
	DEPARTAMENTO DE MEIOS ELECTRÓNICOS DE PAGAMENTO	14.02.04. - ANOMALIAS E RECLAMAÇÕES	0005-2007	MB 2053 A 2153	02-08-2007	06-08-2007	
	DEPARTAMENTO DE MEIOS ELECTRÓNICOS DE PAGAMENTO	14.02.04. - ANOMALIAS E RECLAMAÇÕES	0004-2007	MB 1952 A 2052	24-07-2007	01-08-2007	
	DEPARTAMENTO DE MEIOS ELECTRÓNICOS DE PAGAMENTO	14.02.04. - ANOMALIAS E RECLAMAÇÕES	0003-2007	SIBS	11-07-2007		
	DEPARTAMENTO DE MEIOS ELECTRÓNICOS DE PAGAMENTO	14.02.04. - ANOMALIAS E RECLAMAÇÕES	0001-2007	MB 1323 A 1850	01-07-2007		
	DEPARTAMENTO DE MEIOS ELECTRÓNICOS DE PAGAMENTO	14.02.04. - ANOMALIAS E RECLAMAÇÕES	0002-2007	MB 1851 A 1951	12-07-2007	31-07-2007	
	DEPARTAMENTO DE MEIOS ELECTRÓNICOS DE PAGAMENTO	14.02.04. - ANOMALIAS E RECLAMAÇÕES	0029-2006	ANOMALIAS E RECLAMAÇÕES - TTTT II AR	19-06-2007	29-06-2007	



Procedimentos

Plano de classificação funcional, organizado hierarquicamente em três níveis:

Função (classe)



Actividade (subclasse)



Transacção (série)

Exemplo

05. Comercial

05.01. Front-office

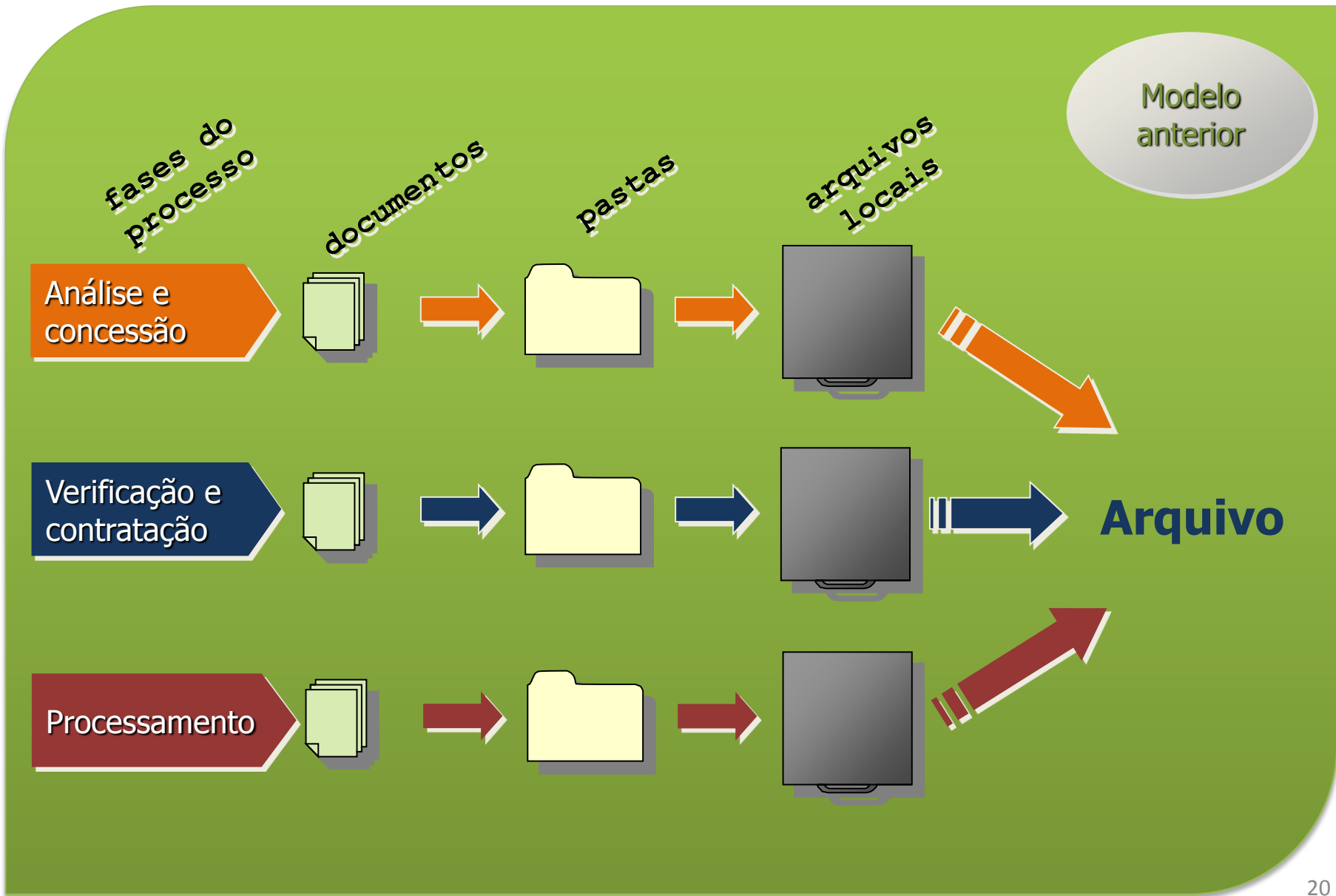
05.01.01. Movimentos de
caixa

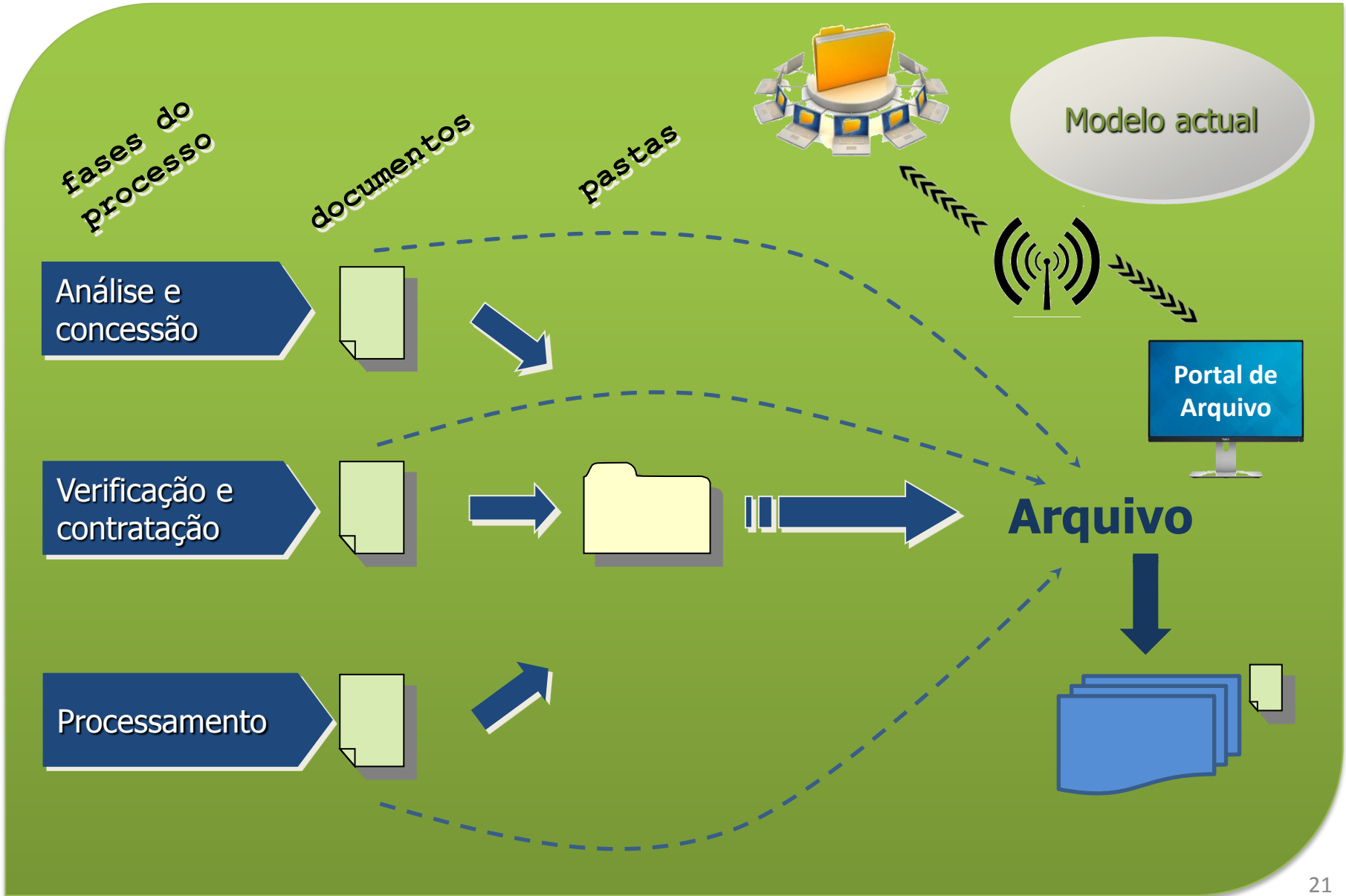
Conquistas

- Organização dos documentos de acordo com o plano de classificação.
- Detecção de documentos que não são de arquivo.
- Reconhecimento da validade da imagem em substituição do papel.
- Utilização corrente do portal para efectuar pedidos ou consultar documentos já disponíveis.
- Libertação de espaços ocupados com arquivo no centro de Lisboa.
- Triagem da documentação enviada para arquivo – detecção de documentos mal classificados e / ou duplicados.
- Melhoramento dos circuitos documentais.
- Confiança dos colaboradores no funcionamento do arquivo.
- Capacidade de análise do sistema de gestão documental.

Dificuldades

- Definir um Plano de Classificação adaptado às necessidades dos serviços, e cumprindo a sua função normalizadora.
- Lidar com a desconfiança dos “produtores” do arquivo, face à deslocalização dos documentos para instalações remotas.
- Habituar os utilizadores à utilização da imagem dos documentos e não dos originais.
- Implementar recolhas regulares (semanais) e normalizadas dos documentos.





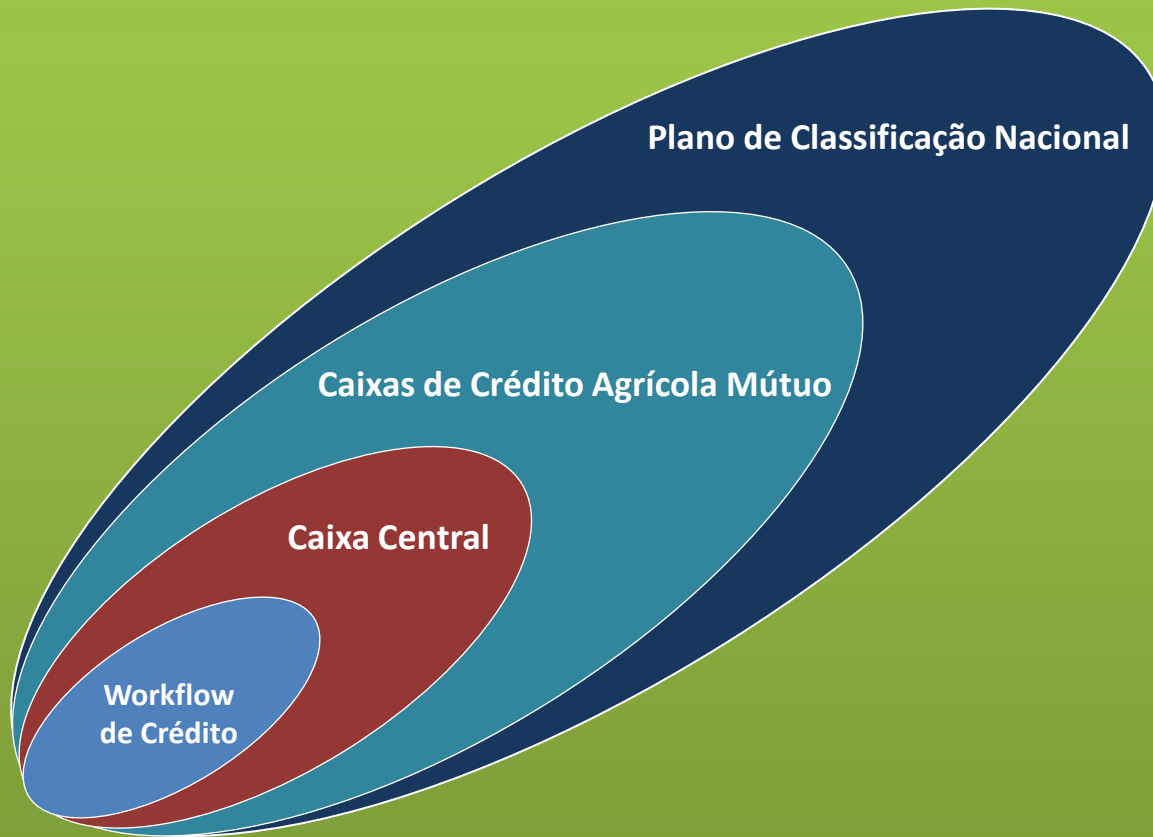
O progresso é impossível sem mudança. Aqueles que não conseguem mudar as suas mentes não conseguem mudar nada.

George Bernard Shaw

2014 trouxe alterações...

Poucas mudanças para alguns...

Mais mudanças para outros...



**Necessidade
de criar um
Plano de
Classificação
Nacional**

**Toma-se como ponto
de partida, o Plano de
Classificação da Caixa
Central**

**Várias Caixas Associadas
trabalham em conjunto
com a Caixa Central na
elaboração do novo
Plano de Classificação**

**Em Julho de
2014 o Plano de
Classificação é
colocado em
prática em todo
o universo CA
(Caixa Central e CCAM's)**



- Plano de Classificação Nacional;
- Sistemas de workflow;
- Arquivo Central, que gere a documentação da Caixa Central e Caixas Associadas que aderem aos seus serviços;
- Maior circulação de documentação em formato digital;
- Segurança da Informação;
- Rapidez no acesso à informação;
- Gestão contínua da informação;
- Novos suportes e canais de apoio à decisão.

Nada é mais difícil, e por isso mais precioso, do que ser capaz de decidir.

Napoleão Bonaparte

Obrigado!

www.credito-agricola.pt

sbile@creditoagricola.pt

Quem não trabuca, não manduca

17 de Fevereiro de 2017

6.º ENCONTRO DE
ARQUIVOS EMPRESARIAIS



*O Crédito Agrícola e o seu modelo de arquivo
– da implementação aos dias de hoje*



associação portuguesa de
bibliotecários, arquivistas e documentalistas



Sérgio Garção Bilé

Crédito Agrícola