

**A importância da modernização dos sistemas de gestão documental**

Tiago Soares

Orientadora: Doutora Rosalina Babo

Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto

Porto

**Nota de autor**

Este artigo foi desenvolvido no âmbito da UC Metodologia de Investigação e Comunicação

Científica do Mestrado em Negócio Eletrónico, lecionada pela Doutora Ana Azevedo.

A correspondência relativa a este artigo deve ser endereçada a Tiago Soares, ISCAP,

[2221800@iscap.ipp.pt](mailto:2221800@iscap.ipp.pt).

**Abstract**

Organizations are faced with several problems daily, and we can classify these problems as technological and human. One of the biggest problems they can face is the difficulty in finding information for their organizational processes. There are several processes, industrial processes for training new professionals, even simpler processes such as looking for documents to activate insurance, the type of papers that are needed and the information needed. Companies/organizations that continue to ignore the importance of digitizing their processes run a great risk of losing the efficiency of their processes and losing the experience of their professionals if they leave the organization. This proposal addresses a literature review on document management systems, and the main objective will be to how important is document management within companies, how can we make the most of it and what are its weaknesses and how can we mitigate them. To demonstrate these advantages and disadvantages, the method used was the reading of scientific articles based on digital transformation and organizational processes with a selection criterion based on keywords on the referred topics.

**Keywords:** Digitization, Organizational Processes, Information, Adaptability.

## Introdução

Os sistemas de gestão documental são cada vez mais importantes nas organizações, independentemente do seu tamanho ou setor. Estes sistemas permitem que as empresas controlem da maneira mais eficiente o fluxo de informações e documentos, aumentando assim a eficiência e produtividade. Com um sistema destes, as empresas conseguem automatizar e monitorizar fluxos de trabalho, o que faz com que a comunicação e colaboração dentro das organizações seja mais fluído. A implementação destes sistemas pode trazer muitos benefícios para as empresas, como redução de custos e melhoria da qualidade do trabalho.

Além disso, os sistemas de gestão documental podem ajudar as empresas a atingir requisitos regulatórios e normas, aumentando a conformidade e minimizando riscos Polyakov (2020).

AdeA (2022) Um sistema de gestão documental, tem como objetivo facilitar o armazenamento, planeamento e documentos dentro de uma organização. Sendo assim requer que todos os documentos mesmo antes do seu armazenamento, devem ser catalogados e retirados várias fontes e em vários formatos. Santos (2021) As organizações lidam constantemente com documentos administrativos, e por sua vez a sua conservação e preservação tem um impacto fundamental para o funcionamento interno da empresa, por isso é que a gestão documental é uma ferramenta essencial para os processos organizacionais.

Ferreira (2010), no entanto, a implementação de um sistema de gestão documental pode ser um desafio para as empresas, exigindo um planeamento cuidadoso, uma boa formação dos colaboradores e o investimento em tecnologia. Ainda assim, muitas empresas têm percebido que os benefícios superam os desafios e estão cada vez mais a ser adotados para melhorar as suas operações.

O objetivo principal deste estudo é demonstrar o quanto importante é a gestão documental dentro das empresas, como podemos retirar o maior proveito dela e quais são as suas fragilidades e como podemos mitigá-las. A metodologia utilizada é uma revisão sistemática de literatura com o intuito de analisar diferentes perspectivas da utilização dos

sistemas de gestão documental, a maneira como beneficiam as empresas e os seus pontos negativos.

### **Abordagem metodológica**

A abordagem metodológica utilizada para a estruturação do artigo, é uma revisão sistemática de literatura. Esta revisão passou por uma metodologia de escolha de palavras-chaves, nomeadamente digitalização, processos organizacionais, informação e adaptabilidade. Esta pesquisa foi feita com base no google académico, sendo que os critérios de inclusão seriam temas que falam sobre a digitalização de documentos, a gestão de conhecimento e os problemas que poderiam ter numa possível implementação.

O objetivo da leitura dos artigos serviu para estabelecer as principais vantagens e desvantagens da implementação dos sistemas de gestão documental, o que estes podem proporcionar para as organizações e para os seus colaboradores. Na tabela 1 poderemos ver um breve resumo sobre o tema de cada artigo, o seu respetivo autor e as suas palavras-chaves. Foram selecionados nove artigos que se enquadram com o tema, que foram analisados para conseguir formular uma conclusão, do porque as empresas terem de implementar um sistema de gestão documental e o que devem evitar fazer para que essa implementação tenha erros.

Autor	Tema	Palavras-chave
Filipe David Ferreira	Implementação de sistema de gestão documental para suporte de processos industriais	----- ----- ----- -----
Ivanova	A digitalização das organizações	----- -----
Maxim Polyakov	Tecnologias da informação para o desenvolvimento do conhecimento	Conhecimento, gestão de conhecimento, sistemas de informação, KMS
Balogun	Adoção de um sistema de gestão documental	EDMS, gestão documental,
Ricarte	A expansão do processo de digitalização	Digitalização,
Juliana Cardoso dos Santos	Gestão documental e gestão da informação	Gestão documental, Gestão de documentos, gestão da informação
Schwertner	Transformação digital nos negócios	Cloud, Big Data, analytics
Livia Teixeira e Elisângela Cristina	Gestão documental associada à modelagem de processos de negócio	Gestão de documentos, gestão de processos de negócio
Maria Pinto	Modelo sistemático de gestão da informação	Gestão da informação, Modelo de gestão do sistema de informação Ativa e permanente.

*Tabela 1- Artigos e palavras-chaves (elaboração própria)*

## Resultados

Após a leitura dos artigos podemos dizer que os sistemas de gestão documental são extremamente importantes para o desenvolvimento de qualquer empresa. Um sistema de gestão documental tem várias funções, Balogun (2019) demonstra que a utilização dos sistemas de gestão documental na Nigéria tem como principal intuito de melhorar o workflow da empresa e a sua competitividade. No caso de Ferreira (2010) o sistema de gestão documental teve o objetivo de criar mais eficiência nos seus processos industriais, Ivanova (2019) desenvolve que a digitalização de processos consegue minimizar os recursos utilizados tanto administrativos como industriais.

Um sistema de gestão documental consegue estabelecer uma otimização de recursos em qualquer departamento das empresas e ao mesmo tempo dar suporte aos seus profissionais ao facilitar muitos dos trabalhos que demorariam mais tempo a ser resolvidos.

## Vantagens da utilização de um sistema de gestão documental

Como referido anteriormente os sistemas de gestão documental são ferramentas essenciais para as empresas que desejam otimizar os seus processos, ao melhorar o acesso à informação, aumentar a eficiência operacional e garantir conformidade com as regulamentações.

Ricarte (2020) Nestes últimos 4 anos vimos uma adaptação e transformação digital enorme, pelo simples facto que durante 2019 e 2020 passamos por uma pandemia de covid-19 que acelerou todo este processo. As empresas tiveram que se adaptar ao uso do comercio online para continuar a servir os seus clientes, ficaram muito mais receptivos no que toca à digitalização. O estudo de Ivanova (2019) consegue demonstrar que por volta de 2036 mais de 50% dos trabalhos irão ser automatizados, o que irá levar a uma transformação dos mercados e das organizações, portanto é fundamental e com alguma relevância o início de uma digitalização em massa dentro das empresas para conseguirem acompanhar todas as

transformações do mercado. A adoção de sistemas de gestão documental e de gestão de conhecimento foram apressadas pelo facto de termos passado por uma pandemia como refere Ricarte (2020).

Balogun (2019) revela que os principais motivos de adoção dos sistemas de gestão documental, são pelo simples facto que a pesquisa de documentos é facilitada, a confiança e segurança são elevados, a probabilidade de existirem erros é baixa e melhor conservação e catalogação da informação, logo as empresas são muito mais recetivas a uma possível integração de um sistema no ambiente interno da empresa. Polyakov (2020) também clarifica que a utilização de sistemas de gestão documental e da gestão do conhecimento melhoram a eficiência dos processos de uma empresa e que juntamente com esta eficiência trazem uma melhoria nos processos organizacionais e na estratégia e cultura da empresa. Ferreira (2010) através do seu caso de implementação de um sistema de gestão documental numa empresa, fornece dados de que ao existir uma implementação a eficiência dos processos industriais da empresa aumentou, levando assim minimizar o desperdício de matéria prima, a redução de custos administrativos. A emergência de novos softwares e hardwares que facilitam o trabalho, aumentam a eficiência e ainda conseguem reduzir custos. Com estas novas oportunidades e invenções parte de a organização começar a aplicar estas novas tecnologias nos seus processos documentais, visto que estas novas transformações mudam o comportamento do consumidor, os processos de negócio e o modelo em que a empresa esta a trabalhar. Podemos dizer que esta transformação é feita pela a digitalização do negócio, onde os processos apenas ocorrem quando acrescentamos a digitalização a produtos ou serviços já existentes K Schwerter (2017). A adoção de sistemas de gestão documental, como o Confluence, Monday.com e PandaDoc, levam com que as empresas se tornem mais competitivas e com um melhor fluxo de trabalho.

Podemos retirar dos artigos referidos acima que as vantagens dos sistemas de gestão documental passam por:

- Aumentar eficácia e eficiência.
- Maior segurança da informação.
- Menor probabilidade de existir erros.
- Minimizar desperdícios de matéria-prima.
- Facilidade de acesso de informação.
- Melhor conservação e catalogação de documentos.

### **Desvantagens e erros de implementação**

Maior parte das fragilidades dos sistemas de gestão documental partem por uma falta de capacidade de planeamento para a sua implementação. Schwertner (2017) considera que para a implementação de qualquer sistema, é necessária uma estratégia clara, um investimento planeado e liderança e participação por todos os colaboradores da empresa. Por vezes as empresas guiam as suas implementações por outras organizações e esquecem-se que todas as características e necessidades das organizações são diferentes, logo os seus objetivos podem não estar de acordo com a implementação Santos (2021). A implementação interdepartamental é um dos erros mais comuns que as empresas cometem, visto que pode dificultar a comunicação dos departamentos, a adaptação para os novos sistemas pode não ocorrer da maneira esperada levando assim a uma resistência por parte dos colaboradores como Ferreira (2010) mostra, que muitas das vezes os colaboradores faziam questões de como por exemplo, “Funcionamos assim há muito anos e sempre resultou! Porque haveríamos de mudar?”. A qualidade da informação pode ser afetada pelo simples facto que os processos se tornam tão rápidos que muitas das vezes, a qualidade da informação não é a melhor, levando assim ao deterioramento de processos Polyakov (2020). O investimento inicial necessário para a implementação destes sistemas de gestão documental maior parte das vezes é elevado,

levando assim a micro/média empresas ponham de lado a adoção destes sistemas Balogun (2019). Balogun (2019) Ainda refere que a literacia digital é uma grande barreira para a adoção completa dos sistemas de gestão documental.

Poderemos sintetizar então, de acordo com a informação retirada dos artigos que as maiores desvantagens e erros de implementação são:

- Falta de estratégias e de planeamento.
- Investimento inicial elevado.
- Falha na percepção das características e necessidades da empresa.
- Resistência à mudança por parte dos colaboradores.
- Deterioramento da qualidade de informação
- Falta de literacia digital.

## **Conclusão**

Após a leitura e interpretação dos artigos, chegamos à conclusão de que as empresas podem ter diversos benefícios na utilização de um sistema de gestão documental, mas que tem que estar preparadas para uma implementação. Começando no artigo de Ferreira (2010) onde o mesmo demonstra que a sua implementação de um sistema de gestão documental ajudou a empresa a ser mais eficiente nos seus processos administrativos e industriais. A. Balogun (2019) demonstra precisamente que a maior parte das empresas que utiliza um sistema de gestão documental, é para facilitar os seus processos administrativos, para encontrar e organizar a informação o mais rápido possível sem qualquer tipo de constrangimento. Mas nem tudo é uma vantagem como Polyakov (2020) refere, a implementação de um sistema de gestão documental pode sofrer de alguns impactos negativos, como o aumento de custos de manutenção, falta de formação dos profissionais e vários problemas nas tomadas de decisão que podem levar a um caminho com maiores constrangimentos. Santos (2021) demonstra alguns modelos de gestão documental que são

seguidos por inúmeras empresas, o que pode facilitar a escolha desses modelos para uma empresa seguir. É importante que as empresas avaliem cuidadosamente os seus sistemas atuais e objetivos de negócios antes de embarcar para uma iniciativa de modernização. A modernização dos sistemas de gestão é essencial para a sobrevivência e o sucesso das empresas na economia atual, mas é importante equilibrar os benefícios potenciais com os desafios e custos associados. A digitalização e modernização das empresas e da economia mundial levam a um aumento de eficácia e eficiência das empresas, apesar de todos os seus problemas com implementações devido à resistência humana, e ao erro tecnológico Ivanova (2019).

### Referências

- AdeA. (fevereiro de 2022). ADEA Information Intelligence. Obtido de  
<https://www.adea.pt/blog/sistema-de-gestao-de-documentos/>
- Ferreira, F. D. (junho de 2010). Análise, concepção e implementação de sistema de gestão documental para suporte a processos industriais.
- I A Ivanova, V. N. (2019). Digitalization of organizations: current issues, managerial. Journal of Physics: Conference Series.
- Livia Marangon Duffles Teixeira, E. C. (2019). A GESTÃO DOCUMENTAL ASSOCIADA À MODELAGEM DE PROCESSOS DE NEGÓCIOS: PRÁTICAS INTERDISCIPLINARES NA ESPECIFICAÇÃO DE SISTEMAS DE RECUPERAÇÃO DA INFORMAÇÃO. Brazilian Journal of Information Studies: Research Trends, 33-44.
- Maxim PolyakoV, I. K. (23 de dezembro de 2020). “Information technologies for developing a company’s knowledge management. “Information technologies for developing a company’s knowledge management, pp. 15-25.
- N. A. Balogun, L. A. (2019). ADOPTABILITY OF ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT. Nigerian Journal of Technology, 707-725.
- N. A. Balogun, L. A. (2019). ADOPTABILITY OF ELECTRONIC DOCUMENT MANAGEMENT. Nigerian Journal of Technology (NIJOTECH), 707-715.
- Pinto, M. M. (2018). Um modelo sistémico de gestão da informação: da flexibilidade organizacional à interoperabilidade do sistema1. Revista Iber-Americana de Ciência da Informação, 22-59.
- Ricarte, É. (setembro de 2020). A EXPANSÃO DO PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO DURANTE. A EXPANSÃO DO PROCESSO DE DIGITALIZAÇÃO DURANTE, pp. 53-60.
- Santos, J. C. (janeiro de 2021). GESTÃO DOCUMENTAL E GESTÃO DA INFORMAÇÃO: ABORDAGENS, MODELOS E ETAPAS. GESTÃO DOCUMENTAL E GESTÃO DA INFORMAÇÃO: ABORDAGENS, MODELOS E ETAPAS, pp. 99-120.

Schwertner, K. (2017). DIGITAL TRANSFORMATION OF BUSINESS. *Trakia Journal of Sciences*, 388-393.