Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa

Pasta TOC

Plataforma Colaborativa
Gestão e Arquivo Digital de Documentos e Mensagens

Atualização e Migração:

- Atualização tecnológica para a mais recente tecnologia de desenvolvimento Oracle
- Migração de conteúdos do antigo sistema
- Redesenho do sistema front-office usado pelos TOC
- Redesenho do sistema back-office usado internamente

Novas Funcionalidades:

- Uniformização do fluxo de entrada de mensagens: Correio, E-mail, Fax, Portal
- Digitalização e arquivo de correspondência e documentos
- Criação do número único de registo de entrada
- Criação do portfólio de documentos digitais do TOC
- Maior transparência do fluxo de mensagens
- Mais facilidade de utilização
- Melhorias na pesquisa de mensagens no arquivo
- Recolha de dados estatísticos do tratamento de mensagens

Front-office dos TOC

Existem 4 meios distintos que dão origem a mensagens:

1. Pasta TOC	Acedida pelo site tal como atualmente
2. Correio em Papel	Todo o correio que chega por carta
3. Fax	Todos os FAX recebidos pela OTOC
4. E-mail	Contas nomeadas de e-mail da OTOC (geral@otoc.pt, etc.)

Quando as mensagens são respondidas e aprovadas ficam fechadas.

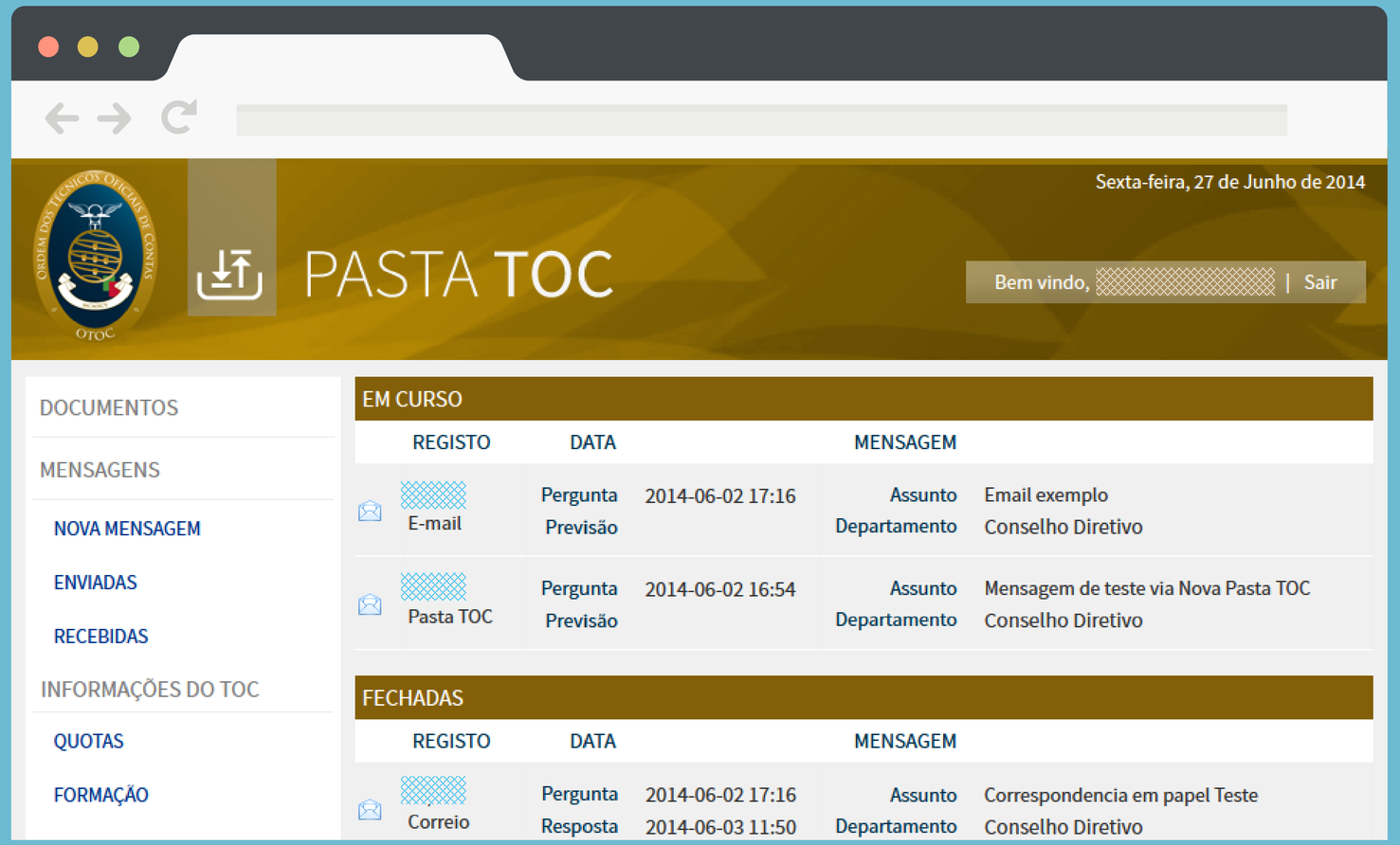
O TOC vê igualmente toda a documentação por si enviada, nomeadamente, correio, fax e e-mail.

Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa



Documentos
Dados Pessoais
Mensagens
Fundo de Pensões
Quotas
Empresa na Hora
Formação
Recibos
Seguros
Declaração de Pontuação

Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

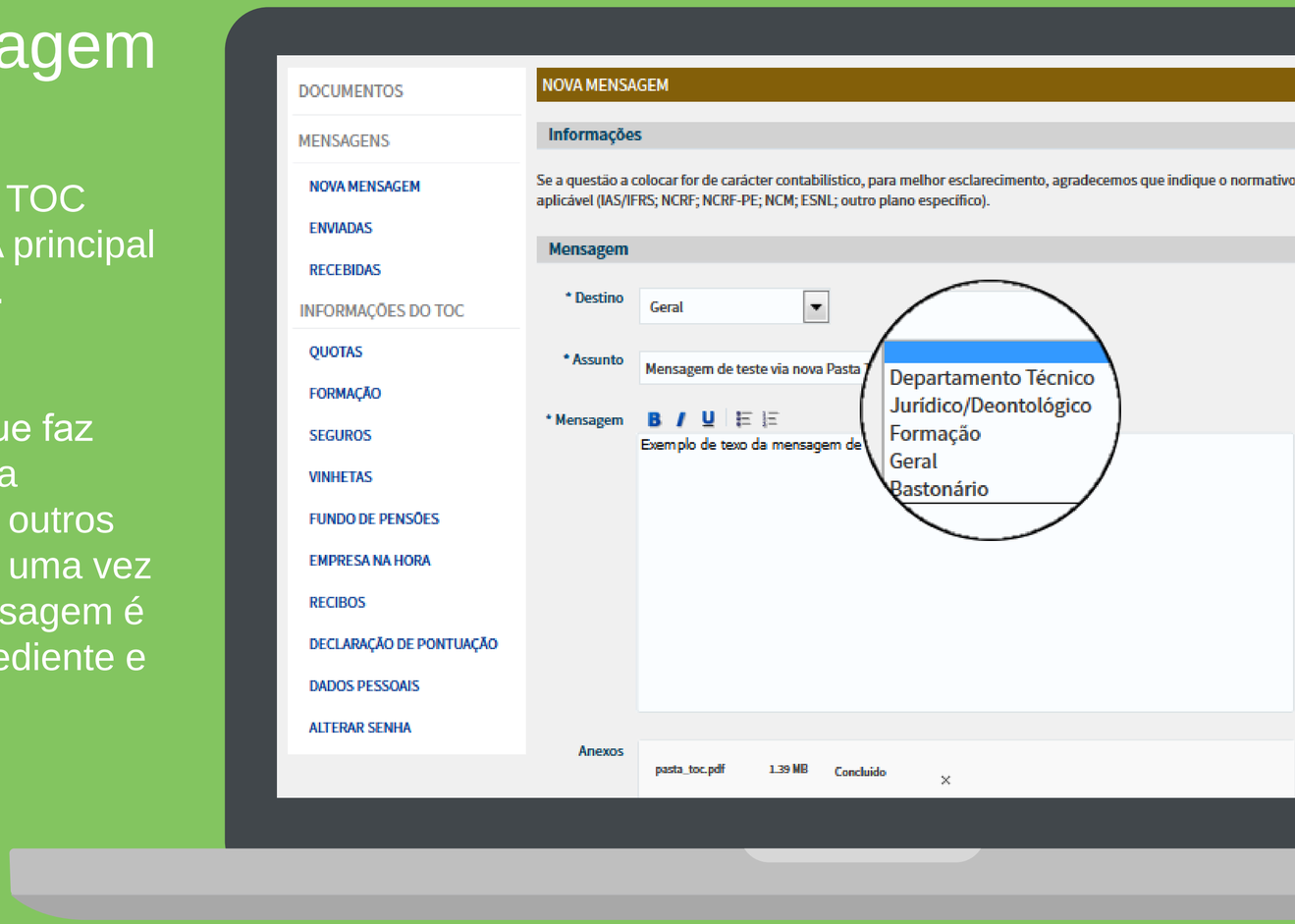
OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa

Enviar uma nova mensagem

Colocar uma nova mensagem via Pasta TOC mantem-se semelhante ao que é hoje. A principal diferença é a lista de destinos possíveis.

Com exceção do destino “Bastonário” que faz com que a mensagem seja encaminhada diretamente para o Bastonário, todos os outros destinos serão meramente informativos, uma vez que qualquer que seja o indicado a mensagem é encaminhada para o departamento Expediente e Correio.



Consultar Mensagem

Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

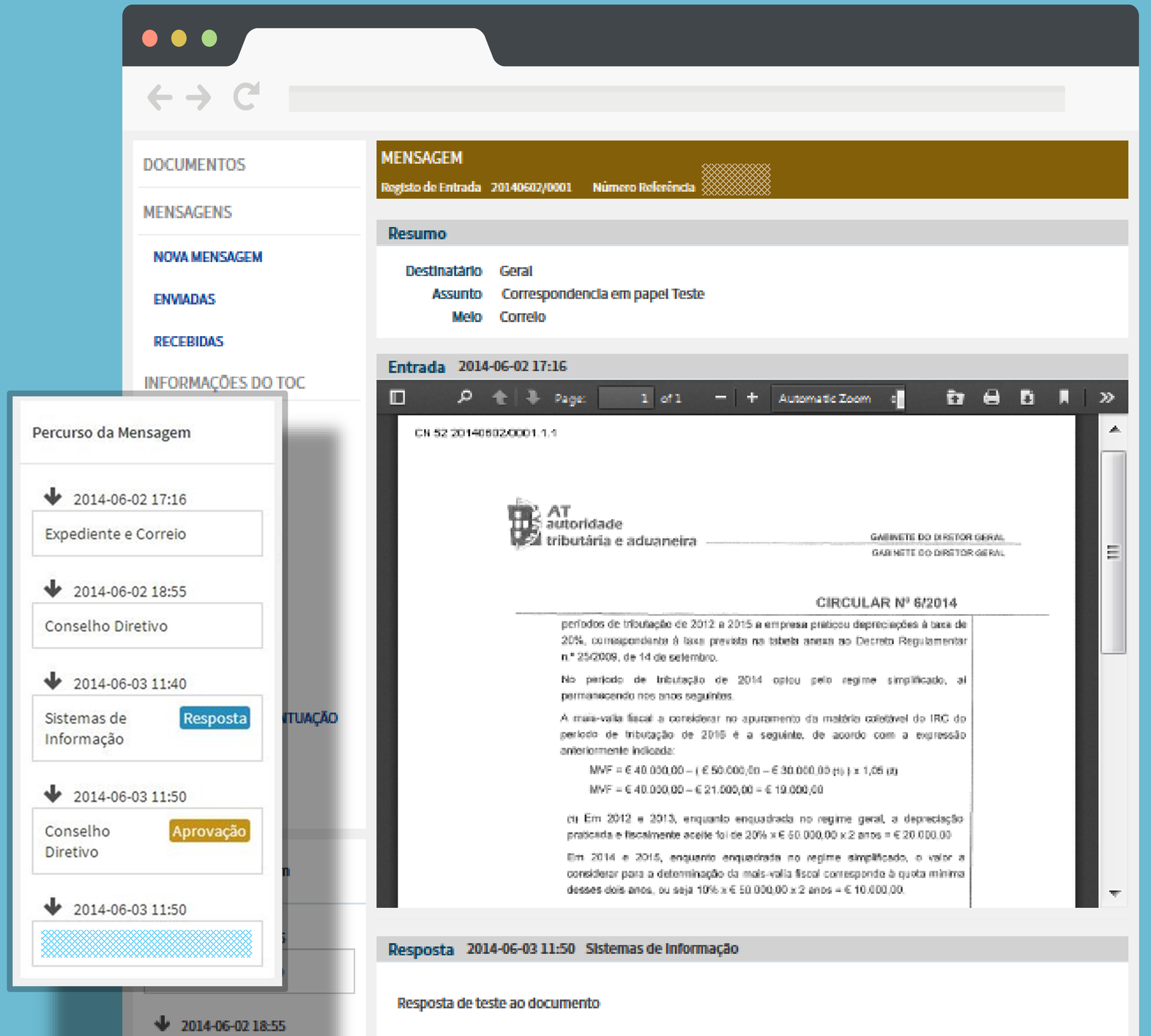
OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa

Uma vez colocada a mensagem o TOC visualiza a mensagem na sua lista de mensagens em curso. Pode consultar o seu detalhe, visualizando a mensagem e o seu percurso na OTOC.

Quando o TOC consulta o detalhe de uma mensagem originada por uma carta por si enviada consulta a digitalização dessa carta (pode guardar no seu disco) e a resposta / tratamento que lhe foi dada na OTOC.

No lado esquerdo, por baixo do menu, pode também consultar todo o percurso da mensagem na OTOC.



Funcionalidades disponíveis para os TOC no portal

Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa

Documentos

Consulta de documentação produzida para os TOC – Formação, Conferências e Seminários, Notícias Técnicas, Recortes OTOC.

Mensagens

Correspondência trocada entre as Entidades e a OTOC. A correspondência pode chegar via Portal, Correio, FAX ou E-mail.

Quotas

Estado atual das quotas.
Disponibilização das referências para pagamento multibanco.
Consulta do histórico de pagamentos.

Formação

Consulta de cursos de formação.
Confirmação de presenças.
Emissão de talões de ingresso.
Emissão de certificados.
Consulta de créditos.

Seguros

Consulta do período de cobertura do seguro de responsabilidade civil e profissional.

Dados Pessoais

Manutenção dos dados pessoais do TOC.

Fundo de Pensões

Requerimento do Fundo de Pensões da OTOC.
Consulta dos montantes entregues pela OTOC, TOC e cartão BES.

Empresa na Hora

Área de inscrição do TOC na empresa na hora – IRN.

Recibos

Emissão de recibos – ATD, Formação, Quotas, TOC Online, etc.

Declaração de Pontuação

Declaração de pontuação do TOC, de acordo com o artigo 8º do Estatuto da Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas.

Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa

Fluxo de Entrada e Digitalização

Entrada via Portal (Pasta TOC)

Entrada direta no sistema, não é necessário recolher dados adicionais, o expediente e correio pode encaminhar desde logo a mensagem.

Entrada via Correio em Papel e Fax

Caso seja enviada por correio ou fax o expediente e correio vai digitalizar o documento chegado à OTOC e recolher os seguintes dados manualmente:

Remetente – Pode ser um TOC ou qualquer outra entidade. O expediente e correio fica responsável por manter a lista de entidades (não membros) atualizada;

Assunto – Para identificar mais facilmente o documento;

Tipo de correspondência – Quando o meio é Papel indica-se ainda o Tipo de Correspondência que pode ser: Correio Normal; Correio Registado; Aviso de Receção; Entregue em Mão.

Entrada via E-mail

Os e-mail do conjunto de caixas de correio pré-definidas são automaticamente encaminhados para o expediente e correio.

O expediente e correio, no momento do encaminhamento, pode necessitar de identificar o remetente. Quando o email de envio estiver registado na ficha de um TOC o remetente é preenchido automaticamente.

O expediente e correio recolhe dados conforme necessário e indica o Diretor/Bastonário para onde a mensagem é encaminhada.

A mensagem é encaminhada entre colaboradores da OTOC até estar tratada. Todo o percurso e ações são registadas durante o ciclo de vida da mensagem.

No final a mensagem é validada por um Diretor ou pelo Bastonário. Quando a mensagem termina é arquivada e pode ser consultada pelo TOC no portal e pela OTOC no arquivo.

Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa

Explorador de Documentos

Disponibilização de documentos: Formação, Notícias Técnicas, etc.

Caixa de Mensagens de Entrada

Mensagens pendentes de tratamento

Caixa de Mensagens de Saída

Mensagens enviadas pela Ordem para os TOC

Gaveta do TOC

Pesquisar mensagens existentes no Arquivo

Visão Global

Saber a quantidade de mensagens em tratamento e qual o tempo médio de resposta

Meio

Através de que meio a mensagem foi recebida pela Ordem: Correio, Fax, E-mail, Portal

Registo de Entrada

Número sequencial da mensagem por dia no formato: aaaammdd/0000

Estado

Verde: Nova Entrada

Amarelo: Aprovação

Vermelho: Devolvida

Prazo

Validar se o tratamento da mensagem está dentro do prazo previsto de resposta

Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa

Bloco de Cabeçalho

No cabeçalho da mensagem são apresentados os números pelos quais a mensagem pode ser identificada:

Número de Registo de Entrada (Número diário)
Número de Referência (Número por TOC)
Número de Processo Jurídico
Número de SITOC

Bloco de Resumo

Os campos do bloco de resumo podem ser editados caso o utilizador tenha acesso a editar o campo.

Remetente: Quem enviou a mensagem

Destinatário: Para quem o TOC enviou a mensagem

Meio: De que forma a mensagem chegou à OTOC

Data Prevista de Resposta: Data definida pelo Diretor

Nível de Aprovação: Presidente / Conselho Diretivo

Visibilidade: Restrita / Pública

As mensagens restritas não podem ser visualizadas pelos departamentos para quem não foram encaminhadas.

Bloco de Ação

No bloco de ação é apresentado ao utilizador as ações que ele pode fazer sobre a mensagem naquele dado momento.

As ações disponíveis variam consoante o tipo de utilizador.

Após selecionar uma ação é apresentado o bloco de detalhe correspondente à ação selecionada.

Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa

Leitura do TOC

Quando a mensagem é respondida passa a ser visível se o TOC já leu a resposta

Data de Leitura do TOC

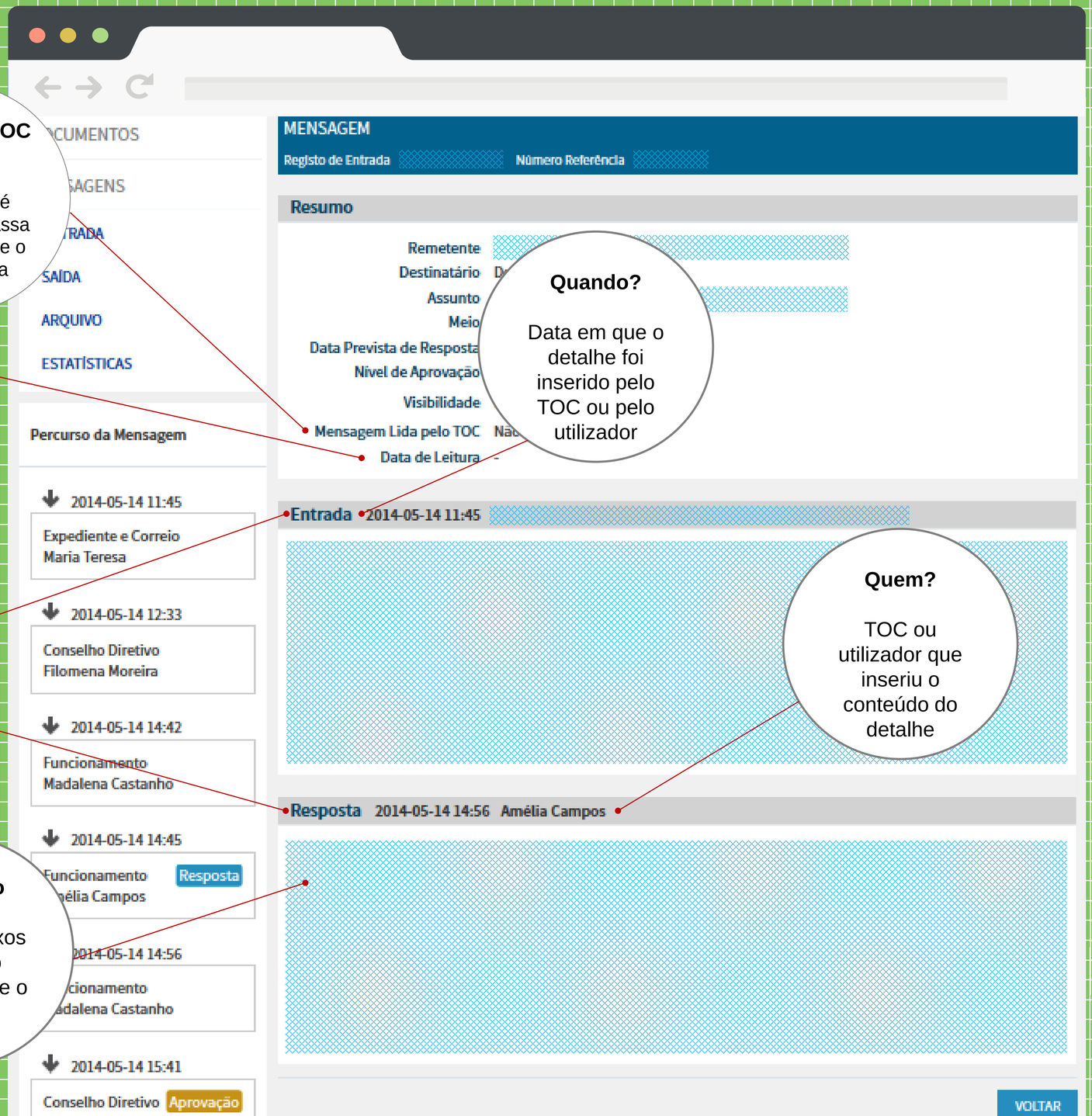
Data em que o TOC leu a resposta

Bloco de Detalhes

Pode ser de 3 tipos: Pergunta, Comentário, Resposta

Conteúdo

Texto e anexos que são o conteúdo que o utilizador escreveu



Quando?

Data em que o detalhe foi inserido pelo TOC ou pelo utilizador

Quem?

TOC ou utilizador que inseriu o conteúdo do detalhe

Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa

Fluxo de tratamento de uma mensagem (Exemplo)

Número de Registo de Entrada

Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa

A todas as mensagens é atribuído um registo único de entrada.

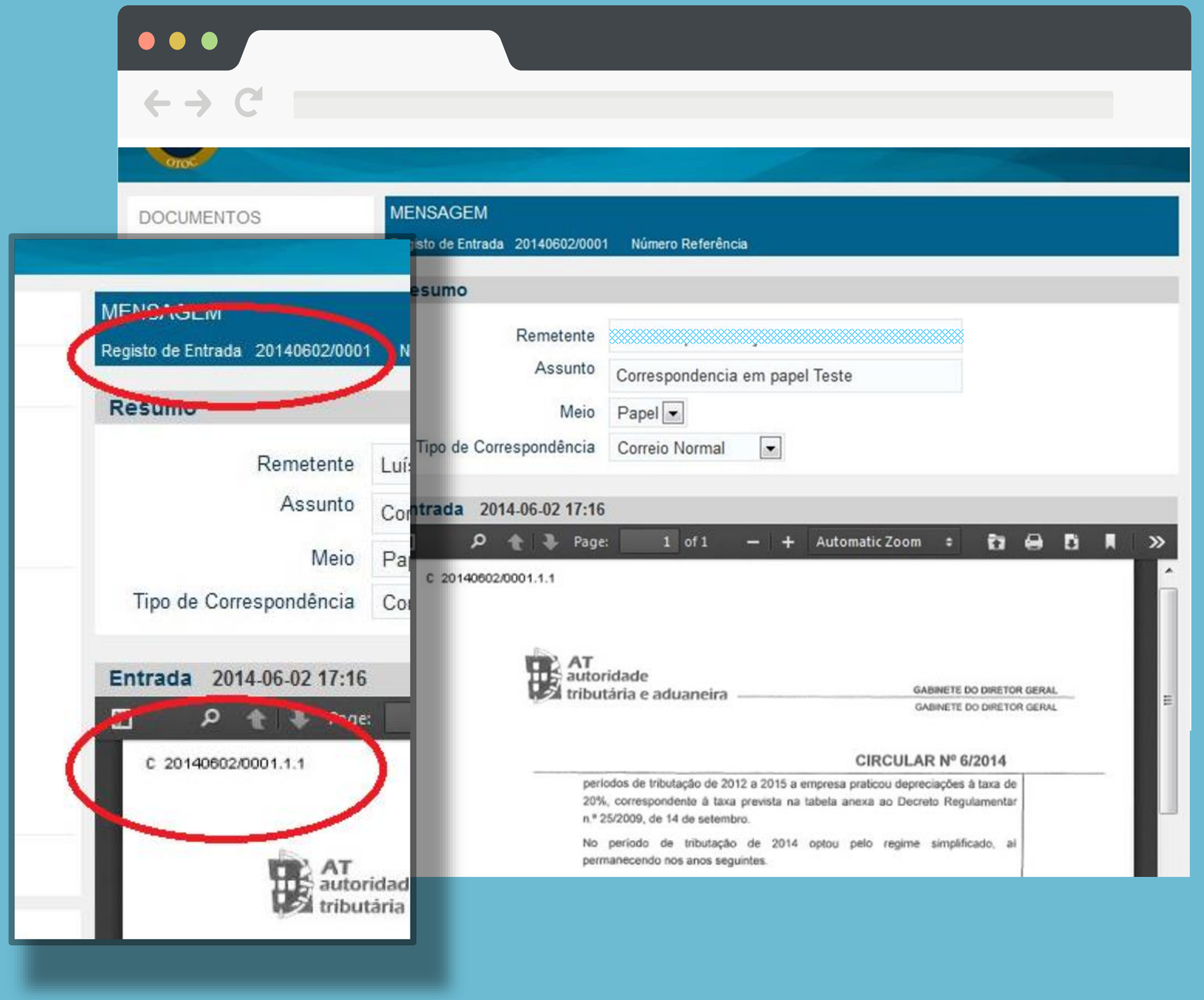
O registo de entrada é composto pelo dia e por um número sequencial reiniciado diariamente.

O número apresentado no documento PDF para além do número de registo de entrada apresenta mais a seguinte informação:

C/E/F – Para indicar se é Correio, Fax ou Email

Paginação – Página 1 de um documento com 1 página.

Ao imprimir o documento via Pasta TOC, este número é impresso no cimo de todas as folhas.



Pesquisa e Arquivo

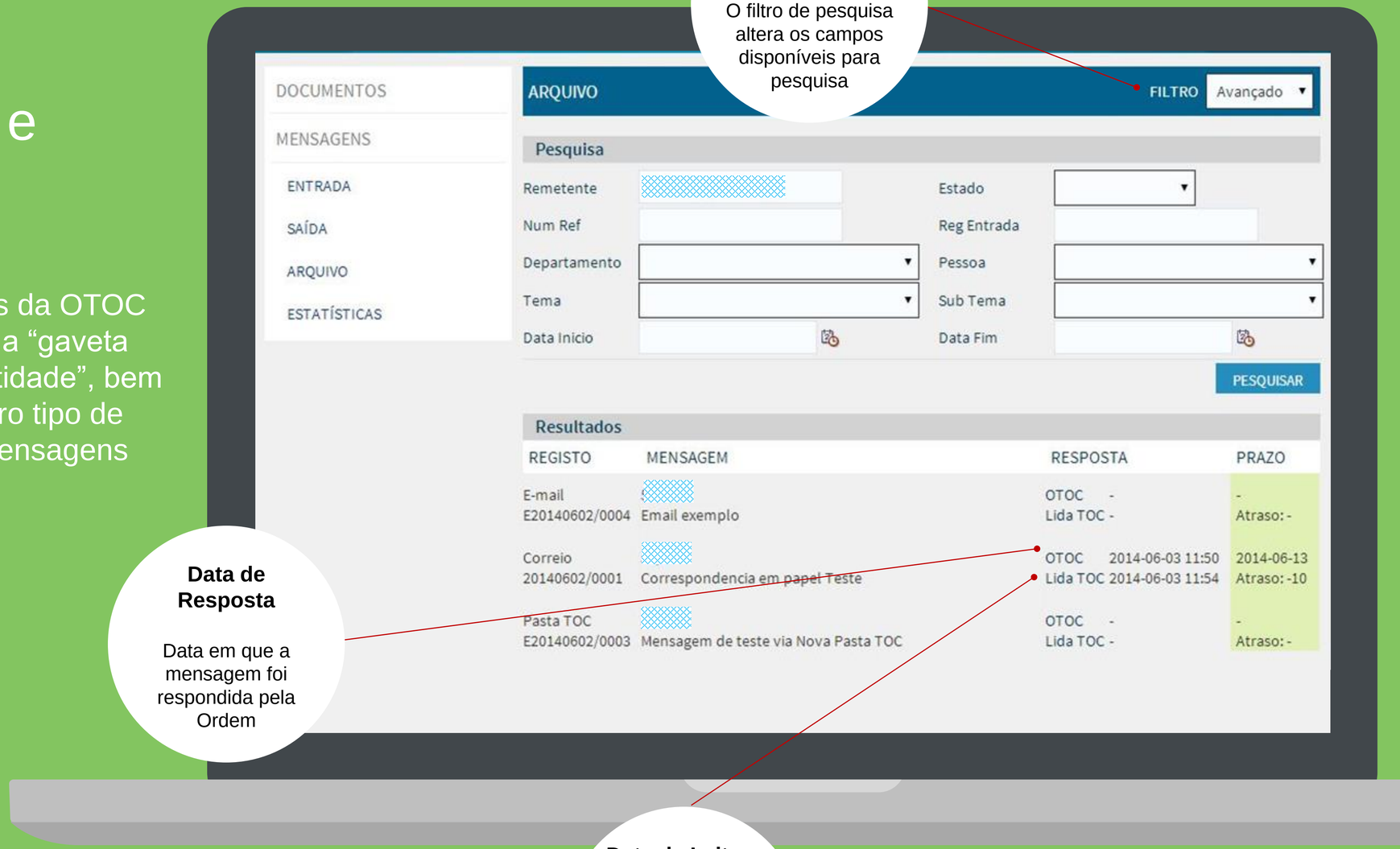
Os colaboradores da OTOC podem consultar a “gaveta de cada TOC/Entidade”, bem como efetuar outro tipo de pesquisas nas mensagens existentes.

Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa



Filtro de Pesquisa

O filtro de pesquisa altera os campos disponíveis para pesquisa

Data de Resposta

Data em que a mensagem foi respondida pela Ordem

Data de Leitura

Data em que a resposta da mensagem é lida pelo TOC no portal

Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

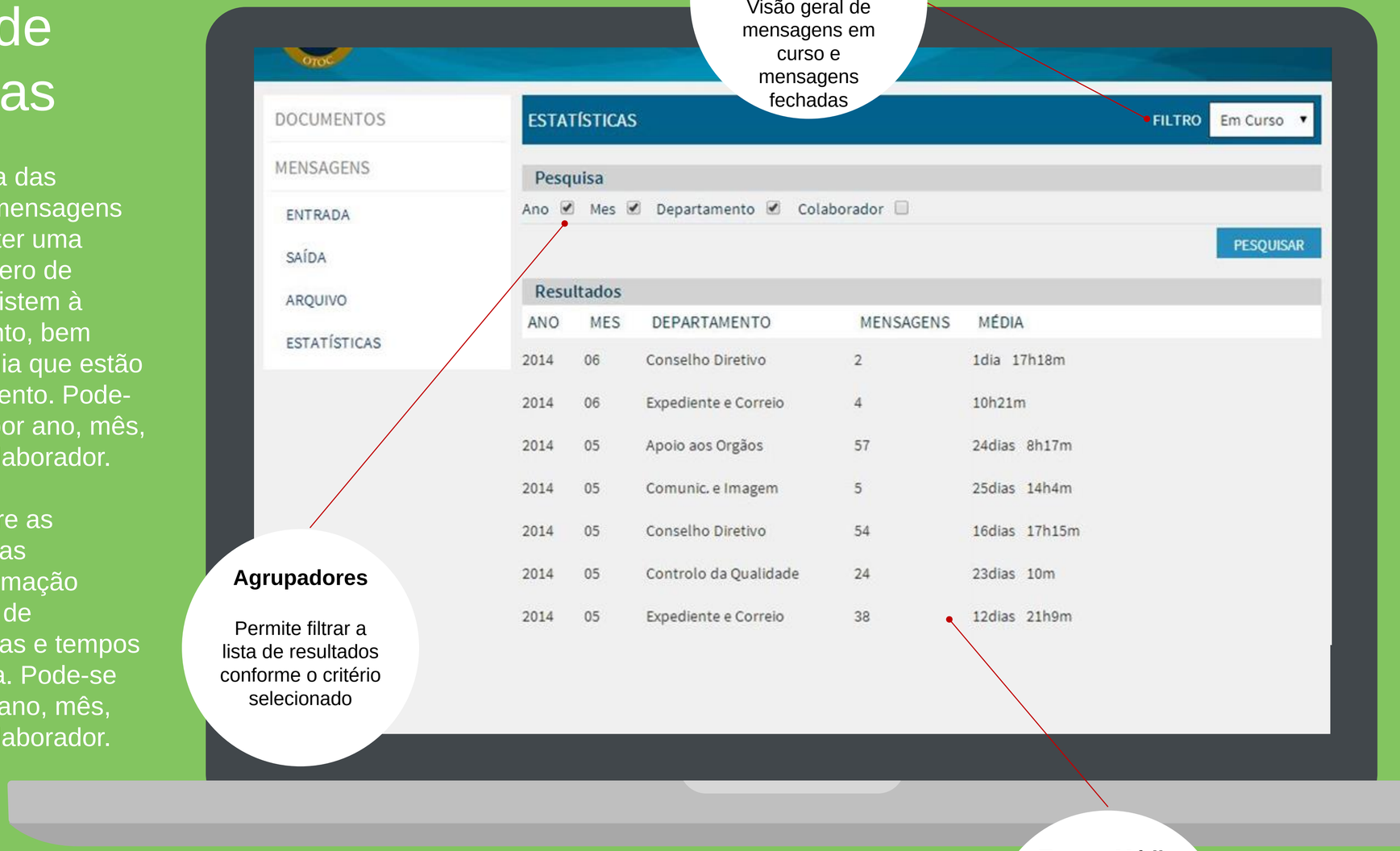
OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa

Recolha de Estatísticas

Através da consulta das estatísticas sobre mensagens em curso pode-se ter uma visão geral do número de mensagens que existem à espera de tratamento, bem como o tempo média que estão à espera de tratamento. Pode-se obter resumos por ano, mês, departamento e colaborador.

As estatísticas sobre as mensagens fechadas disponibilizam informação sobre número total de mensagens fechadas e tempos médios de resposta. Pode-se obter resumos por ano, mês, departamento e colaborador.



Filtro de Pesquisa

Visão geral de mensagens em curso e mensagens fechadas

Agrupadores

Permite filtrar a lista de resultados conforme o critério selecionado

Tempo Médio de Resposta

Tempo que uma mensagem demorou desde entrar até sair

Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa

80 000

TOC que podem usar o portal Pasta TOC

1 200 000

Encaminhamentos internos gerados no tratamento das mensagens

200 000

Mensagens que já foram colocadas na Pasta TOC

4 000

Gigabytes para armazenamento de documentos

Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa

80.000 TOC +
Utilizadores Internos

Servidor Aplicacional

ORACLE
WEBLOGIC SERVER

Pasta TOC

ORACLE
ADF

guardar documentos

download de documentos

Servidor de Documentos

ORACLE
WEBCENTER CONTENT

guardar documentos

Captura de Documentos e E-mails

ORACLE
WEBCENTER CAPTURE

importação de e-mails

4TB Storage de Documentos

IBM System Storage®

Servidor de Base de Dados

ORACLE
DATABASE

Servidor de E-mail

Microsoft® Exchange

60 páginas minuto

eficaz

sistemas de informação

Introdução

TOC / Front-Office
TOC / Enviar Mensagem
TOC / Detalhe da Mensagem
TOC / Funcionalidades

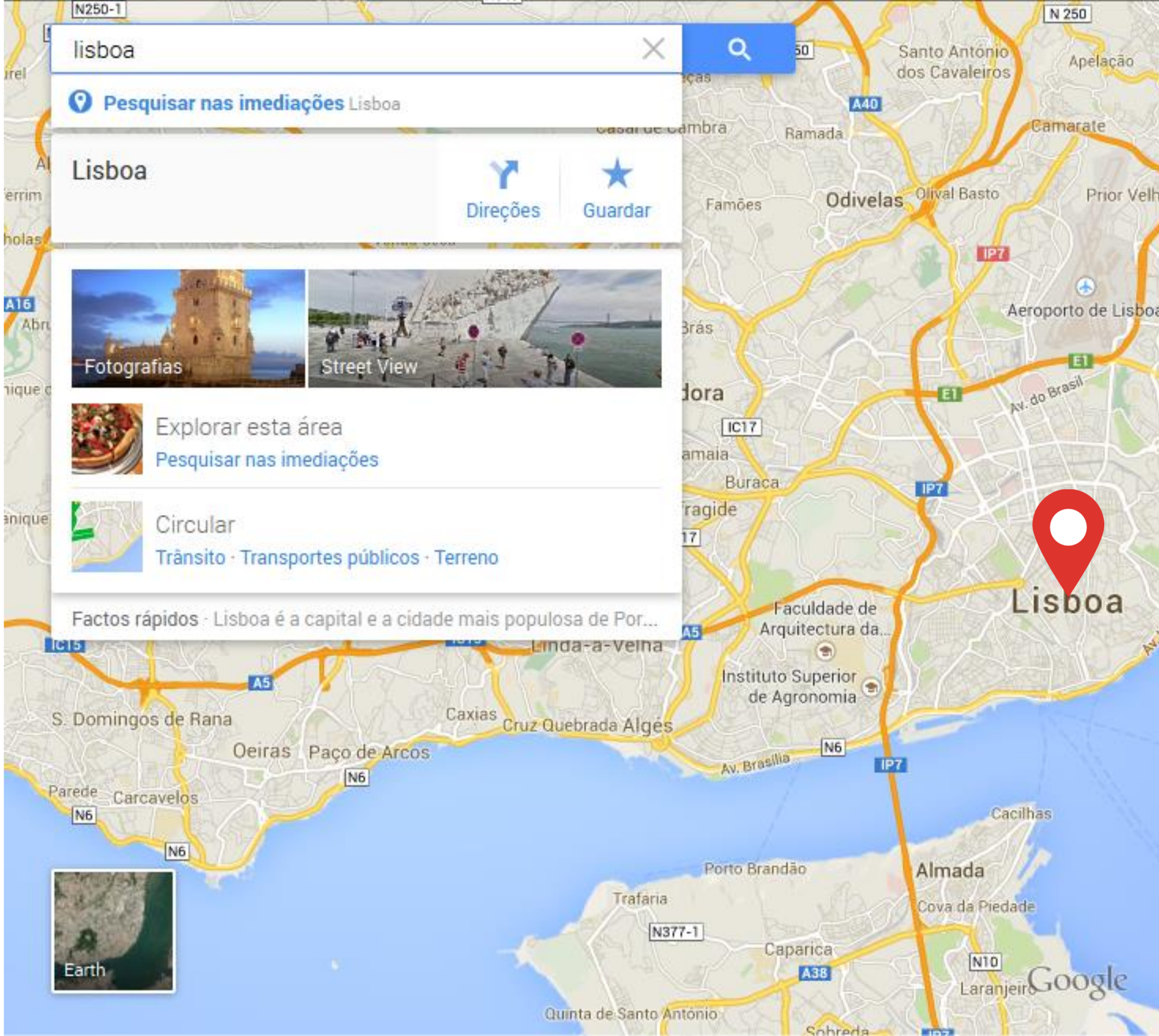
OTOC / Entrada e Digitalização
OTOC / Back-Office
OTOC / Tratar Mensagem
OTOC / Registo de Entrada
OTOC / Pesquisa e Arquivo
OTOC / Recolha de Estatísticas

Visão Geral
Tecnologia
Equipa

Equipa

Adriano Quesado
Email: aquesado@maiseficaz.pt
Software Engineer

Ana Rainho
Email: arainho@maiseficaz.pt
Software Engineer

João Gonçalo
Email: jgoncalo@maiseficaz.pt
Head of Project

Pedro Calqueiro Luís
Email: pcalqueiro@maiseficaz.pt
Software Engineer