



Porquê Gestão Documental?

Introdução

Em Abril de 2001, o HERALD TRIBUNE alertava para o facto do papel estar a aumentar consideravelmente em todo o mundo. O Canadá, primeiro exportador mundial aumentou 4 vezes as suas vendas de papel branco nos últimos 15 anos; Mesmo com a reciclagem actualmente já efectuada, a pasta de papel é cada vez mais cara, tendo seu fim cada vez mais próximo.

Identificar as vantagens competitivas que possui uma organização que trata os seus documentos de forma automatizada, comparativamente com outra que os trata de forma tradicional torna-se cada vez mais evidente. Factores como a organização interna da empresa, os valores poupados em papel, e a rapidez na obtenção da informação, começam por si só, a diferenciar estes dois tipos de empresas. O segredo da percepção da mais valia que tem, quem opta por um sistema GED, está em entender como um destes sistemas resolve problemas, transformando risco em segurança, tempo perdido em produtividade, desorganização em organização, desmotivação em vontade e custos em proveitos.

O conceito de uma Solução GED é muito mais do que encarar um arquivo físico, a sua consulta e manutenção, num processo puramente digital. O arquivo passa a estar presente num computador centralizado a que todos têm acesso, com o seu conteúdo disponível por níveis de autorização, em qualquer local dentro ou fora da empresa onde exista um ponto de acesso à internet, ao invés de num ou vários arquivos de papel em espaços físicos diferentes e sempre de incómoda consulta. Numa solução de arquivo digital, todos que a ela tiverem acesso, têm os seus documentos, o seu arquivo, o do seu departamento, ou da organização, à distância de meia dúzia de segundos, e sem a necessidade de qualquer replicação.

Para além de espelhar as inúmeras características e vantagens de um sistema de Gestão Documental, com este documento pretende-se da forma mais objectiva possível, explicar as principais diferenças entre o sistema tradicional de arquivo, tratamento e consulta de documentação, e a forma digital de o realizar.

O Processo Tradicional

Quando se pensa em documentos num processo tradicional, pensa-se em vários factores:

1. Na entrada/saída da informação/documentação na empresa

Os documentos entram nas organizações via correio, fax, e-mail, trazidos pessoalmente pelos colaboradores, criados internamente num processador de texto, numa folha de cálculo, ou noutra qualquer suporte electrónico. A saída é normalmente realizada da mesma forma. Quando não existe a preocupação de centralizar a entrada da informação, ou pelo menos de criar caminhos organizados para posteriormente ser pesquisada, qual é o risco de não encontrar ou mesmo de perder um destes documentos, ou a sua cópia? Ou de um deles se perder no percurso entre a sua chegada à empresa e a entrega ao seu destinatário?

2. No armazenamento da informação

Normalmente, os documentos, encontram-se arquivados num arquivo central, estando redundantemente duplicados nos arquivos departamentais, e por vezes nos arquivos pessoais de cada colaborador da empresa. Tal como os anteriores, os documentos digitais, fazem parte do File system de inúmeros utilizadores, e das suas respectivas e-mail boxes. Embora aparentemente numa organização como esta a segurança pareça quase perfeita, muitas vezes sucede que um documento desaparece, ou porque os documentos são destruídos dado existir a falsa noção que o outro arquivo contém o documento e aquele é desnecessário, ou porque alguém o retirou para consulta e não o voltou a colocar no seu local original. Embora mais à frente neste documento voltemos a falar neste assunto com mais detalhe, há que não esquecer as inúmeras fotocópias a que um documento é sujeito. Várias questões ficam no ar... Quanto custa a uma organização os m2 para guardar tudo isto? E o suporte de armazenamento, ao nível de armários, prateleiras, discos magnéticos, etc? Qual o preço de cada fotocópia que se faz de um documento? Qual o valor associado à perda de um documento?... Já para não falar no risco quase sempre letal, de uma inundação ou incêndio que surja no local onde está o arquivo físico da empresa!

3. Na classificação da informação

Os documentos quando estão guardados têm obrigatoriamente uma organização. Seja ela por mês, por dia, por assunto, por entidade, por nome, etc... É organização que vai permitir a alguém identificar e encontrar um documento quando dele é preciso. Normalmente esta “classificação” é colocada na entrada do documento, no próprio documento, ou está implícita na pasta do “File System” ou dossier físico onde está guardado. O critério que é colocado neste processo, é muitas vezes precioso para o próximo passo que é a

pesquisa do documento e do seu conteúdo. Quantas vezes se pensa que a indexação do arquivo devia ser outra, e que mesmo se fosse outra nunca cobriria todas as necessidades? Neste ponto enquadra-se também o problema derivado da consequência do erro de arrumar um documento numa pasta errada...

4. A circulação de documentos

Os documentos, quer seja em formato digital quer seja em papel, normalmente circulam pela empresa de e-mail em e-mail, ou de secretária em secretária, num processo que embora muitas vezes sequencial e sempre repetitivo, não é controlado. A duplicação de informação, as fotocópias associadas, a informação descentralizada, a falta de controlo dos tempos de execução de uma tarefa, são apenas alguns dos problemas desta interminável circulação de informação/papel sem controlo e sem aproveitamento futuro...

5. A pesquisa da informação

O que fazer para encontrar um documento dentro de um processo, na pasta de um cliente, no arquivo central ou no departamental, etc, etc.? Normalmente, procurar no arquivo pessoal, ou no "file system" do PC, de seguida procurar no arquivo departamental, por fim ir ao arquivo central, e esperar que o mesmo seja próximo do nosso local físico de trabalho, por forma a perder o menos tempo possível na deslocação, e que ninguém o tenha retirado sem o voltar a colocar. Quanto custa o tempo que se demora no dia a dia a encontrar um documento, ou a solicitá-lo ao arquivo, e posteriormente a repô-lo? E a sempre presente cópia que é realizada para a própria pessoa, mesmo que seja para ser utilizada por alguns breves dias? E se dois colaboradores pretendem trabalhar sobre o mesmo documento? E a desmotivação associada a este penoso processo, qual o valor dela para uma organização?

Muitas outras questões poderiam aqui ser levantadas, como, a inviabilidade de consultar um documento num local fora da empresa, a gestão das versões de um documento e qual é a actualmente em vigor, a desorganização das secretárias dos colaboradores, a insegurança que está associada a alguém que vê um papel que ficou esquecido em cima de uma mesa, entre outros, que no fundo apenas pretendem comprovar o ineficaz processo de arquivo e circulação de documentos nas empresas. É um facto que acabámos ao longo dos anos por aceitar este problema e viver com ele sem que aparentemente existisse solução, mesmo sabendo que esta componente associada à gestão dos documentos correntes, acaba por ser fulcral em todos os negócios.

A Gestão Documental

A Gestão Documental surge exactamente para ajudar as empresas a resolver os seus problemas de arquivo e circulação de informação. Nas próximas linhas ficarão demonstradas as grandes vantagens de um sistema GED, e os seus enormes ganhos de curto prazo, em três grandes áreas:

- ✓ Segurança;

A GED traz a este nível vantagens como, o acesso a informação apenas para quem tem privilégio para o efeito, uma vez que os documentos digitais trazem uma segurança que o arquivo físico não tem, é possível saber quem fez o quê e quando, em que documento, e mesmo ter a segurança que os documentos únicos não são perdidos, porque é a sua imagem digital que é consultada;

- ✓ Produtividade;

A melhoria de desempenho traduz-se na possibilidade de aceder à informação de imediato, na rapidez e facilidade na circulação da informação, na redução da circulação de papel, e na possibilidade de acesso remoto;

- ✓ Custos;

Os custos são porventura o factor que mais beneficia com a implementação de um sistema GED, na medida em que, os arquivos redundantes são eliminados, o espaço do arquivo é reduzido, existe uma redução significativa do número de fotocópias, e a circulação de documentos entre espaços físicos distanciados no tempo deixa de ter custos associados;

Voltando aos 5 pontos atrás referidos no processo tradicional de tratamento documental, é de seguida apresentada a comparação do sistema tradicional com um sistema GED.

1. Na entrada/saída da informação/documentação na empresa

A gestão documental começa por permitir à empresa olhar para si mesma, e corrigir aqueles processos de entrada de informação menos “educados”, organizando de forma clara onde deverá ser depositada a informação. Normalmente, um documento ou um e-mail, é simplesmente arquivado num arquivo central (caso o documento seja necessário para fins legais e não possa ser destruído), sendo precedido de uma digitalização centralizada ou realizada pelo próprio colaborador que trouxe/enviou o documento (nada mais do que passar um documento por um scanner, ou “arrastar” um documento electrónico de um local para outro). Outra alternativa mais associada a documentos logísticos é centralizar em alguém este processo, que não faz mais do que criar uma imagem digital do documento, que a partir desse instante passará a estar disponível para toda a empresa, mediante permissões de visualização previamente definidas, e sem o risco de se perder. Numa empresa certificada, onde existe a necessidade de partilhar um conjunto de documentos, que melhor solução poderá haver, que existir uma área no Sistema de Gestão Documental onde estão guardadas as versões em vigor de cada documento e de cada norma de utilização dos mesmos?

2. No armazenamento da informação

Acabar com a circulação de papel nas organizações é um dos principais objectivos da gestão documental. Desmaterializar a documentação é um processo em maturação, e que actualmente se encontra a caminho de ser completamente legalizado (o que aliás já existe nalguns sectores de actividades como a actividade seguradora). Em curto prazo, à imagem do que já se passa noutros países da União Europeia, não existirá a necessidade de se guardar a documentação, uma vez que a informação digital rigorosamente gravada e com determinados condicionalismos será e servirá de prova para qualquer situação. Actualmente, e com a GED os arquivos redundantes desaparecem, os pessoais também e os centrais contém o essencial que não pode ser destruído e que apenas será consultado esporadicamente para efeito de prova legal ou para se comprovar alguma situação muito especial. A informação passa a ser digitalizada à entrada ou saída das empresas, estando guardada centralmente ou no nosso servidor de rede, ou num suporte magnético específico para o efeito. Um documento pode ser impresso a qualquer altura, para que se possa transportar em mão, ou na maior parte das vezes consultado digitalmente, o que diminuiu consideravelmente as fotocópias que normalmente são efectuadas.

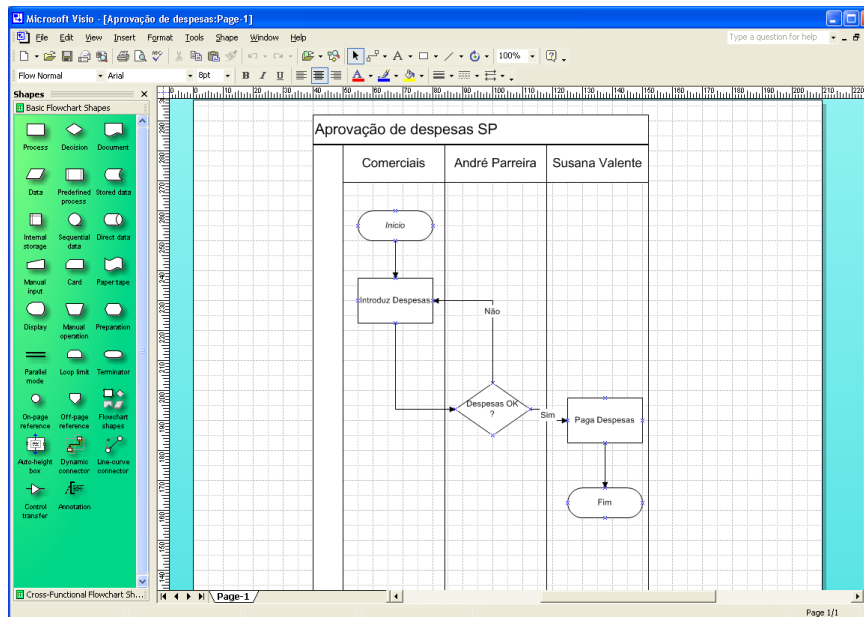
Há uns anos atrás uma das maiores empresas de máquinas fotocopadoras, a Xerox, conclui que em média um documento, durante o seu ciclo de vida é copiado 19 vezes e armazenado em 5 lugares diferentes... Ainda que este número apenas fosse diminuído para metade imagine-se os ganhos que se podem obter...

3. Na classificação/indexação da informação

À imagem do processo tradicional é necessário classificar/indexar a informação que posteriormente se pretende consultar. Quando um sistema onde impera Gestão Documental é instalado e parametrizado, um dos processos no levantamento de requisitos da organização é perceber como se vai consultar a informação, ou seja, como se vai aceder aos documentos. As vantagens começam nesta redefinição quando muitas vezes se encontram critérios que até ao momento não tinham sido utilizados. Mas mesmo que a organização/indexação dos documentos seja o mesmo (ex. Cliente, Ano, nº de processo, nº de documento), um sistema GED permitirá encontrar um documento ou por todos os critérios atrás referidos, ou por apenas um deles, evitando as inúmeras horas de procura de um documento que está numa pasta diferente. É neste processo que a própria organização da empresa ganha, uma vez que o processo de encontrar um documento alarga-se ao que se quiser. Os campos de procura são inúmeros. Imagine-se, poder aglutinar a procura de um documento por entidades clientes e fornecedoras, nº de processo, conta contabilista, datas, tipos de documento, etc. Por outro lado, e em qualquer altura, podem ser acrescentados novos identificadores de pesquisa aos documentos o que permite que o processo de indexação tenha o dinamismo que se pretender;

4. Os processos de Workflow

Muitos são os processos dentro de uma empresa que são repetidos consecutivamente, e que possuem documentos associados a cada uma das suas fases. Um processo de workflow é um processo que pode ser pré-parametrizado, que tem responsáveis por cada um dos seus estados e no qual existem documentos que circulam entre os intervenientes. Um exemplo disto é um processo de concepção e desenvolvimento de software, tal como uma fábrica segue um conjunto de processos, como, levantamento de necessidades, criação de documento de necessidades, aprovação do cliente, desenho funcional, etc, em que cada um deste estados tem um responsável. Outro exemplo de um processo de workflow são os processos de documentos que passam sempre pelos mesmos departamentos e de forma sequencial, como são um processo de aprovação de compras, onde um pedido passa por vários utilizadores (colaborador, responsável, sector financeiro, etc). Deixam de existir documentos duplicados, os documentos deixam de se perder, e a empresa começa a perceber quanto tempo cada documento está na posse de cada pessoa, e quanto tempo demora em média cada processo. A velocidade dos processos aumenta significativamente, e o desempenho da empresa melhora como consequência. Concepção e desenvolvimento, aprovação de factura, aprovação de despesas, são alguns dos exemplos de processos de Workflow;



5. A pesquisa da informação

Qual a poupança associada a encontrar um documento sem nos levantarmos do nosso lugar, sem questionar uma terceira pessoa se o tem em seu poder, e ter a certeza que se o documento existe vamos encontrá-lo e ninguém o perdeu. Esta é sem dúvida, outro dos fantásticos benefícios aportados pela gestão documental. O encontrar um documento, o reunir um processo, ou a organização inerente, numa questão de segundos.

Já imaginou colocar um nº de processo e uma data e encontrar e visualizar de imediato todos os documentos daquele processo com aquela data? E encontrar todos os documentos que entraram e saíram da empresa entre duas datas, de ou para um fornecedor?

Porquê Gestão Documental com eREVOLUTION

Para a IBT, um sistema de gestão documental deve possuir um conjunto de características únicas para este tipo de aplicações, e que são indispensáveis ao sucesso de qualquer projecto nesta área. São factores críticos de sucesso num projecto como este, não só possuir a aplicação correcta, como a equipa de desenvolvimento certa. Transformar o papel que circula na empresa em formato digital, retirando parte do “papel físico” às pessoas, transformando-o em imagem digital, é por vezes um choque cultural que deve ser muito bem gerido, sob pena do projecto se transformar num problema. Desta forma, a IBT e a sua aplicação ERevolution, oferecem:

- ✓ Uma equipa de consultores experimentada e que ao longo dos últimos 6 anos desenvolveu software para gestão de conteúdos, em clientes de negócio tão específicos, como Vodafone, Antram, Bertrand, Apotec, Câmara Municipal de Aveiro, entre outros;
- ✓ Uma aplicação de navegabilidade extremamente fácil, “windows explorer based”, que não coloca qualquer problema aos utilizadores na sua utilização diária, e que é de rápida aprendizagem;
- ✓ “Front-end independent”, ou seja, a interface é independente dos conteúdos, o que permite que em qualquer altura se proceda a um face-lift da aplicação sem que os conteúdos sejam afectados;
- ✓ Um portal individual, com autenticação para cada utilizador;
- ✓ Uma ferramenta de Backoffice, que não é mais que o gestor da aplicação e evita que aquando da alteração de um conteúdo, de uma permissão ou de uma estrutura não fique dependente da software-house que desenvolveu o produto, dos seus consequentes encargos;
- ✓ Um conjunto de funcionalidades de controlo de utilizadores e classes de utilizadores que permite disponibilizar conteúdos/documentos para grupos ou para utilizadores individuais, e regular quem cria documentos, como e onde;
- ✓ Uma poderosa ferramenta de workflow para controlo de processos, com o fluxograma a ser criado pelos utilizadores, assim como, quem dentro da organização fica encarregue de cada estado do processo;
- ✓ Possibilidade de criação de relações de documentos, partilhados entre grupos e que permite não duplicar documentos na aplicação, e criar partilha de conteúdos entre utilizadores;
- ✓ Arquivo dos documentos, windows-based, como PDF, WORD, EXCEL, JPG, GIF, BMP, TIF, etc;
- ✓ Possibilidade de pesquisas compostas, e mesmo dentro de documentos WORD ou PDF;
- ✓ Disponibilização de toda esta informação em qualquer ponto onde exista internet;

The screenshot displays the eRevolution Intranet Workplace Portal. At the top, the user is identified as André Parreira. The navigation menu includes: INICIO, NOVA, CLIENTES, CALENDÁRIO, WORKFLOW, PROJECT, and SAIR. The main content area is titled "WORKFLOW: INTERACÇÕES PENDENTES (RECENTES)" and contains a table with the following data:

De / Data	Cliente	Assunto	Categoria
E alinegalant@terra.com.br 3/13/2009 9:00:06 PM		Pedido de iDesk (#4362)	Pedido de apoio comercial (via comercial@ibt.pt)
E joacocyme@hotmail.com 3/13/2009 5:30:12 PM		Pedido de Proposta Site IBT (#4361)	Pedido de apoio comercial (via comercial@ibt.pt)
E sara.ventos@gmail.com 3/13/2009 5:30:07 PM		Pedido de Proposta Site IBT (#4360)	Pedido de apoio comercial (via comercial@ibt.pt)
E srini@nikk.ac.in 3/13/2009 3:30:08 PM		Dear winner, (#4359)	Pedido de apoio comercial (via comercial@ibt.pt)
E geral@onstrucoes-faustino.net 3/13/2009 1:00:08 PM		Pedido de Proposta Site IBT (#4357)	Pedido de apoio comercial (via comercial@ibt.pt)

Below the table are buttons for "Seguintes" and "Apagar". The "EMAIL" section shows a list of recent emails:

- João António Vaz - www.pa... RE: links para o paraven... Sabes o que isto significa?? Que estamos a perder ... (Mar 14, 35 KB)
- LinkedIn Updates (Mar 14, 9 KB)
- Jorge Chaves (Mar 14, 1 MB)

Como conclusão gostaríamos de sublinhar que com o eRevolution, uma empresa obtém vantagens de segurança de não perder o arquivo na sua totalidade ou apenas uma simples página, a produtividade melhorada no acesso à informação centralizada, em qualquer local e associado a quem pode ver o quê e como, ganha tempo na facilidade com que encontra conteúdos, na educação e na melhoria dos processos internos da empresa através de processos de workflow, e nos custos diminuídos com as fotocópias não tiradas, com o espaço de arquivo físico não ocupado, e com a não necessidade de recursos elevados para gerir um arquivo.

Mais informações:

IBT – Internet Business Technologies

Departamento de Pré-Venda

www.ibt.pt

André Parreira – aparreira@ibt.pt

João Parreira - jparreira@ibt.pt

TEL: +351 21 934 03 22