

Gestão de documentos eletrônicos na UECE: a participação da Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho

Doris Day Eliano França (UECE) - dorisdaye@hotmail.com

Francisco Leandro Castro Lopes (UECE) - leandro.castro@uece.br

Ana Neri Barreto de Amorim (UECE) - barreto.amorim@uece.br

Iolanda Lustosa Bezerra de Menezes (BPGMP) - iolandalustosa@hotmail.com

Niedja Maria de Andrade Carneiro (PMC) - nmach12@hotmail.com

Resumo:

O crescente número de documentos eletrônicos tem ameaçado a capacidade humana de gerenciar toda essa massa documental. A pretensão deste estudo é expor a existência de um sistema de ECM (Enterprise Content Management) para documentos, mostrando suas vantagens e orientando em cada etapa da implantação. Relata-se a existência do VIPROC no gerenciamento de processos na Universidade Estadual do Ceará - UECE. Trata-se de uma pesquisa descritiva realizada em levantamento bibliográfico nas fontes de informação tradicionais e meios eletrônicos, sem a participação de sujeitos, apresentando referencial teórico e experiência profissional através de revisão bibliográfica.

Palavras-chave: *Universidade pública. Biblioteca Universitária. Gestão de documentos. Workflow. VIPROC.*

Área temática: *Temática I: Tecnologias de informação e comunicação - um passo a frente*

Gestão de documentos eletrônicos na UECE: a participação da Biblioteca Central Prof. Antônio Martins Filho

Resumo:

O crescente número de documentos eletrônicos tem ameaçado a capacidade humana de gerenciar toda essa massa documental. A pretensão deste estudo é expor a existência de um sistema de ECM (Enterprise Content Management) para documentos, mostrando suas vantagens e orientando em cada etapa da implantação. Relata-se a existência do VIPROC no gerenciamento de processos na Universidade Estadual do Ceará – UECE. Trata-se de uma pesquisa descritiva realizada em levantamento bibliográfico nas fontes de informação tradicionais e meios eletrônicos, sem a participação de sujeitos, apresentando referencial teórico e experiência profissional através de revisão bibliográfica.

Palavras-chave: Universidade pública. Biblioteca Universitária. Gestão de documentos. Workflow. VIPROC.

Área Temática: Tecnologias de informação e comunicação – um passo a frente.

1 INTRODUÇÃO

A informação está em todos os lugares, podendo soar como uma repetição óbvia, mas ganha conotações dramáticas em tempos de internet e de concorrência ferrenha por mercados, sejam eles no Brasil, nos Estados Unidos ou em um país distante da Ásia. E conhecer todos os processos para uma tomada de decisão de negócios é prioridade máxima. Assim, não basta guardar as informações, além de reter toda e qualquer informação, é necessário gerenciar, armazenar e universalizá-la entre os colaboradores de uma organização.

O Enterprise Content Management (ECM) é uma tecnologia complexa e envolve investimentos, algumas vezes altos, mas a sua grande vantagem em relação a muitas outras tecnologias é que requer um estudo antes da sua implantação. A proposta de um sistema como esse é organizar informações e, para isso, consultores e fornecedores têm a cultura de estudar a situação do cliente.

Para que um sistema de ECM funcione bem precisa estar adequado ao tipo de informação que flui na empresa, é preciso ter o foco de interesse, e estar alinhado aos processos. Além disso, a implantação de um sistema de ECM só terá resultados positivos se existir também uma padronização dos processos, mudança de cultura na empresa e o treinamento dos usuários.

Um sistema de ECM pode ser uma excelente ferramenta a ser usada também como estratégia para o marketing da Unidade de Informação, pois através deste serão disponibilizados seus produtos, e os usuários frequentarão mais a página da Unidade, na busca da informação.

Assim, o objetivo deste trabalho é mostrar a importância e a existência de um sistema de ECM, apontando as facilidades proporcionadas e os subsídios para sua implantação. Como exemplo disso, o VIPROC (Sistema de Virtualização de Processos), para documentos organizacionais, que vem sendo utilizado em todos os setores da Universidade Estadual do Ceará (UECE), como na Biblioteca Central Prof. Antônio Martins filho (BC – UECE).

2 JUSTIFICANDO A IMPLANTAÇÃO DE ECM

ECM é uma tecnologia usada para captar, gerenciar, armazenar, preservar e disponibilizar conteúdo de documentos relativos aos processos organizacionais de uma empresa.

Segundo afirma John Mancini, presidente da Association for Information and Image Management (AIIM Internacional), existem diferentes termos para ECM como Document Imaging, Document Management. As diferenças são frutos de como os fornecedores pensam, em confronto com o que os usuários pensam.

Na última pesquisa divulgada pela AIIM em março de 2008, mostrou que aproximadamente 40% dos entrevistados indicaram que é muito importante justificar os investimentos com a implementação de tecnologia ECM em suas organizações. Ocorre que nesta mesma pesquisa, 29% dos entrevistados indicaram que o maior obstáculo na implantação é justificar o seu investimento.

No Brasil, esse desafio está sendo considerado ainda maior. Segundo pesquisa do Centro Nacional de Desenvolvimento do Gerenciamento da Informação (CENADEM), abril de 2007, 55% dos participantes indicou que a justificativa de investimento é o principal obstáculo na implantação dessa tecnologia em suas organizações.

Um dos principais fatores, que geram um árduo trabalho para superação deste obstáculo, vem a ser a identificação clara dos objetivos que irão direcionar a implantação do projeto. É imprescindível que se conheça muito bem os processos envolvidos, além de se ter métricas, que possam comprovar com dados as necessidades e, conseqüentemente, poder fazer um comparativo com a situação

atual e a futura com a implantação do sistema. Será impossível estimar um ganho e, posteriormente, comprová-lo se a dimensão desse problema é desconhecida.

Para definir uma estratégia adequada e, por conseqüência, a obtenção dos benefícios, é necessário conhecer quais os motivos que levaram à implantação do projeto, quais problemas serão resolvidos com a implantação dessa tecnologia, qual escopo o projeto deve atender e quais prazos nesse escopo deverão ser atendidos.

Algumas maneiras de justificar um investimento de ECM é demonstrar os principais benefícios, como:

1. Ganhos de produtividades provenientes da redução no tempo de acesso à documentação;
2. Disponibilidade do documento em tempo real para os usuários;
3. Possibilidade de vários usuários consultarem o mesmo documento simultaneamente;
4. Garantia de trabalhar com o documento na revisão mais atual;
5. Automação do fluxo de trabalho para projetos de engenharia com os controles adequados;
6. Controle de acesso dos usuários às informações, de acordo com o grau de sigilo;
7. Preservação do acervo que em formato eletrônico não sofre deterioração;
8. Segurança, inclusive com manutenção de back-up fora das instalações;
9. Redução na área física ocupada com a guarda do acervo;
10. Redução gradativa de quantidade de cópias reprográficas;
11. Melhor gerência de toda a documentação com a eliminação de documentos perdidos, mal arquivados e/ou danificados;
12. Maior confiabilidade do conteúdo das informações contidas nos documentos;
13. Garantia da integridade dos documentos;
14. Facilidade no cadastramento e recuperação dos documentos por diversas formas, como: código, título, assunto, tag, palavras-chaves e outros;
15. Menor custo para administrar os documentos;
16. Melhor atendimento aos clientes pela disponibilidade imediata da informação.

É fundamental procurar entender os seguintes questionamentos, como conviver com essa realidade? Como gerenciar esses documentos num só sistema?

Mas é preciso, antes de tudo, converter os documentos que estão na mídia papel para a mídia eletrônica.

3 INFRA-ESTRUTURA

3.1 Sistemas operacionais e bancos de dados

Para a implantação de um sistema de ECM será necessária uma infraestrutura robusta e confiável, pois vai tratar de informações cruciais ao funcionamento da empresa. Porém, nem todo custo será atribuído ao sistema de ECM, pois a estrutura para implantação poderá ser a mesma que a empresa já utiliza para outros serviços, podendo ratear os custos equivalentes para cada serviço.

- a) Servidores – O sistema operacional da máquina que será rodado o programa de ECM é via de regra Microsoft. A quantidade e o tipo de servidores dependerão da arquitetura adotada e do nível de exigência do sistema.
- b) Rede – Os sistemas operacionais de rede baseados em tecnologia Microsoft predominam, mas normalmente permitem trafegar dados em Novel, Unix e outros equivalentes.
- c) Bancos de dados – Normalmente os programas de ECM podem utilizar bancos de dados corporativos da empresa, como Oracle e SQL Server. Porém, alguns possuem bancos de dados proprietários que podem funcionar muito bem e serem mais baratos.
- d) Computadores – Para um bom desempenho no uso dos sistemas de ECM, os fabricantes recomendam que os computadores sejam no mínimo Pentium III ou superior, com 500 MHz e 128 MB de RAM.

3.2 Vídeos

O tamanho indicado para monitores que permitam uma melhor visualização de documentos empresarial é de 19 polegadas o qual deverá estar configurado com as resoluções maiores que 1600x1200, pois se utilizarmos a configuração, por exemplo de 800x600, tanto faz se o monitor seja de 14, 15 ou 19 polegadas. A configuração de 1600x1200 permitirá ver uma maior quantidade de informação na tela.

4 WORKFLOW – FLUXO DE TRABALHO

Workflow são “ferramentas que têm por finalidade automatizar processos, racionalizando-os e, conseqüentemente, aumentando sua produtividade por meio de dois componentes implícitos: organização e tecnologia” (CRUZ, 2000).

A norma ISO 9000 para Gestão da Qualidade tem como pressuposto básico a necessidade de a empresa organizar-se por meio do conhecimento e da documentação dos processos produtivos para que cada atividade seja realizada sempre da mesma forma, segundo as especificações que foram testadas e documentadas no manual da qualidade.

Processo é o “conjunto de atividades que tem por finalidade transformar, montar, manipular e processar insumos para produzir bens e serviços que serão disponibilizados para clientes” (CRUZ, 2000).

Ao se pensar na implantação de um sistema de Workflow em uma empresa é necessário antes de tudo ter em mente que a utilização de qualquer tecnologia requer da empresa especial atenção sobre certos pontos, inclusive quanto ao conjunto de atividades abrangidas por elas para que sejam tratadas de seus males antes que tais tecnologias sejam implantadas.

O primeiro ponto é que antes de qualquer medida de melhoria sobre o processo que se quer automatizar, é necessário criar um plano para preparar as pessoas que terão que passar a trabalhar sob essa nova filosofia de trabalho. É preciso criar um plano de cultura que mostre aos funcionários que o fluxo de trabalho automatizado é algo que veio para ajudar a todos a aumentar a produtividade e, conseqüentemente, os resultados positivos, possibilitando também que todas as ações que dispensam esforços e gastam recursos produtivos à toa contribuindo negativamente para o desgaste da empresa frente aos consumidores, sejam drasticamente modificados ou eliminados. É essa a idéia que tem que ser passada como objetivo principal da implantação de um software de Workflow.

Muitos, mesmo assim, pensarão no Workflow como algo que foi implantado para vigiá-los permanentemente. Todo cuidado deve ser tomado para que ninguém pense que por meio dessa tecnologia, os superiores hierárquicos ficam sabendo de forma imediata quem está fazendo o quê, como, quando, quais os atrasos previstos e uma série de outras informações, que um procedimento manual não consegue

fornecer, como por exemplo, engavetar documentos que estão aguardando uma aprovação, atrasando todo um processo.

Na verdade um fluxo de trabalho sob um software de Workflow pode realmente dar todas estas informações, mas é imprescindível deixar claro que tais informações ajudarão no aumento da eficiência e da qualidade do processo e que isso será melhor para todos.

4.1 Ciclo para implantação de Workflow.

O ciclo para implantação de um sistema de workflow tem 5 (cinco) etapas, conforme a seguir:

1ª Etapa – Análise do fluxo de trabalho (workflow) atual. Para projetar um novo modelo de informação é preciso partir de alguma realidade. Isto pode ser feito analisando-se o modelo atual a fim de conseguir os elementos necessários para projetar o novo fluxo de trabalho. Pode se dizer que são necessários três grandes momentos nessa análise: **início** (como o processo é executado hoje), **meio** (quais as melhorias que precisam ser implantadas) e **fim** (modelo conceitual do novo processo).

2ª Etapa – Projetar o modelo de informação do fluxo de trabalho que se quer automatizar. Para realização desta etapa é necessário que o processo ou subprocessos tenham passado por algum tipo de reorganização. Para projetar o modelo de informação, a maioria dos softwares de Workflow necessita de definição dos elementos descritos a seguir:

Saber qual o objetivo a ser atingido com a implantação do software de Workflow na instituição, pois isso é o que deve servir de guia para o projeto de implantação do novo software. No Workflow, o objetivo principal é a gestão do fluxo de trabalho por meio de seus documentos a fim de torná-lo mais ágil, seguro, eficiente e eficaz.

Papéis do Workflow, assim que depois de definidos os objetivos do procedimento, deve-se definir quem participará do ambiente Workflow, isto é, quem são as pessoas que executarão as tarefas necessárias para que cada etapa do procedimento seja cumprida.

Rota do procedimento é o caminho que os documentos, formulários, instruções e a informação devem percorrer para que o procedimento tenha vida. Existem vários tipos de rota, que são: seqüencial, paralela, condicional e dinâmica.

Em geral elas podem ser divididas em dois grandes grupos: simples e compostos. As rotas simples são aquelas com poucas etapas para serem executadas. As compostas têm várias etapas e podem ser de vários tipos ao mesmo tempo. Existem controles de rotas que podem ser implementadas desde o mais simples como enviar um documento até alguns bem mais complexos como controlar um ponto de decisão em que o próximo passo no Workflow depende do que ficou decidido nele. Outro tipo de controle importante é o das filas de entrada e saída de documentos que trafegam no fluxo de trabalho.

3ª Etapa – Programar o modelo de informação, definir e detalhar elementos.

Nesta etapa deve se ter a definição do procedimento, o qual deverá ser constituído em dois níveis: Estrutura Organizacional e Desenho do Processo.

4ª Etapa – Implantar o Workflow, para isso recomenda-se fazer um piloto do projeto, isso garante o controle e conseqüente domínio do conhecimento necessário à implantação de um software desse tipo. Fica muito fácil entender a filosofia de um fluxograma de trabalho automatizado começando-se um projeto de Workflow dessa forma do que querendo fazer com que todas as etapas sejam programadas ao mesmo tempo.

Somente depois de se adquirir experiência com a filosofia Workflow e com o software que se estiver usando deve-se tentar automatizar um procedimento de forma mais arrojada entretanto, é preciso também mudar a cultura organizacional para garantir o sucesso de uma tecnologia desse porte. Nesta etapa também deve estar contemplado o treinamento dos analistas responsáveis pela implantação do software, isto garantirá a segurança do usuário final na forma de um suporte que ele já conhece e também o usuário deverá passar por um treinamento. Esse treinamento deve prepará-lo não somente para o uso da ferramenta, como deverá prepará-lo para que não tenha “medo” do novo e sim tê-lo como aliado para obter sucesso na implantação.

5ª Etapa - Atualizar o modelo de informação implantado é bastante importante, revisar o sistema periodicamente com a finalidade de se fazer melhorias contínuas, pois um sistema nasce com várias deficiências e algumas delas vão-se acentuando com o passar do tempo se não for tomada nenhuma medida que possam solucioná-las. Por isso, a etapa de revisão deve ser encarada com muita seriedade, porque por meio dela podemos descobrir quais as funcionalidades que não estão comportando-se conforme o previsto, o que está aquém do que se

esperava e como as pessoas envolvidas em sua utilização estão comportando-se, podendo surgir uma série de outros pontos que podem ser analisados.

Portanto, sendo essas etapas essenciais para o desenvolvimento do trabalho realizado e no desenrolar dos acontecimentos no processo de implantação do sistema citado.

5 O USO DO VIPROC

A ETICE (Empresa de Tecnologia da Informação no Ceará) adquiriu um aplicativo com o propósito de substituir o bastante utilizado SPU (Sistema de Protocolo Único). Esse novo sistema foi estruturado em plataforma Web, estando o mesmo ligado diretamente a SEPLAG (Secretaria do Planejamento e Gestão do Estado do Ceará). Considerando assim, que a fase de implantação e a substituição do SPU nos órgãos públicos do Governo do Estado do Ceará, que estavam previstas a acontecer gradativamente.

Para tanto foi solicitado pela Administração Superior da UECE a indicação de 2 (dois) servidores/ funcionários para participarem do treinamento do Sistema VIPROC, que se realizou na instituição no ano de 2012. Na BC - UECE foram designados a Secretária e um Bibliotecário, os quais foram capacitados para lidar, manusear e tramitar documentos no sistema.

A exigência foi que os servidores treinados atuariam como multiplicadores nas respectivas unidades de lotação, sendo recomendável que os mesmos possuíssem os seguintes conhecimentos/habilidades:

1. Conhecimento na sistemática de tramitação de processos;
2. Facilidade em operação de sistemas de informática;
3. Facilidade de aprendizado;
4. Habilidade em transmitir conhecimento.

Já que também para Biblioteca universitária, atualmente inserida no mundo virtualizado com sua gama de documentos administrativos que paira numa realidade onde “As informações podem originalmente estar armazenadas em mídias analógicas ou digitais em todas as fases de sua vida” (KOCH, 1997, p.23).

Tornando as tramitações e circulações de documentos de teor processual, como aqueles direcionados as licitações de serviços e compras, assim mais ágeis

entre os setores da UECE, como a Biblioteca que quase diariamente emite ofícios contendo dados, informações importantes e pedidos de compras.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mundo dos negócios tem assistido a um processo de crescimento do volume de informações, cuja velocidade assusta os que dependem delas como subsídios para exercício de suas funções nas empresas.

O gerenciamento de documentos tem como objeto maior facilitar o acesso à informação, minimizando o stress de se lidar com volumes consideráveis de documentos em papel. A passagem para o meio eletrônico foi um passo natural, as pessoas aprendendo a gerenciar os documentos e informações eletronicamente, facilitando assim, a sua rotina de trabalho com consideráveis ganhos de produtividade. Essa realidade é possível devido à agilidade no acesso às informações, assim interagindo de forma ativa, no fluxo de trabalho.

No entanto, para a implantação de um projeto de ECM eficaz, e verdadeiramente produtivo, deve-se começar a partir de um estudo criterioso das reais necessidades da empresa, dos usuários e das perspectivas e necessidades apresentadas pelos usuários.

A informação como matéria-prima quando inserida no meio eletrônico, prescinde de hardware que permita rodar softwares e os aplicativos, mas precisa de um desenho adequado que permita a definição de um processo que viabilize e justifique o investimento realizado na implantação de um sistema de ECM.

Toda mudança gera alguns transtornos, abstrai de fases de adaptação, porém pode ser tranquila quando se leva em conta particularidades de cada projeto, assim evitando desagradáveis surpresas, tais como: objetivos não atendidos, incompatibilidade com a plataforma existente, falta de precisão no núcleo do projeto, descontinuidade de um produto, etc.

A tecnologia da informação é mais vista como detentora de papel central do negócio. Os objetivos são atendidos, às necessidades do consumidor melhora no serviço prestado e dinamismo nos processos comerciais com finalidades relacionadas aos negócios e não somente à tecnologia da informação.

Cada vez mais as organizações como a UECE serão conduzidas através de decisões tomadas baseadas em informações. Estas informações serão geradas e

armazenadas de forma que quando forem necessárias, estejam disponíveis para rápido acesso.

REFERÊNCIAS

AIIM INTERNATIONAL. **Home page da AIIM INTERNATIONAL**. Disponível em: <<http://www.aiim.org/>>. Acesso em: 01 nov. 2012.

ABNT- Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR ISO 9000/2000 - Sistema de Gestão da Qualidade**: Fundamentos e Vocabulário. Rio de Janeiro: ABNT, 2004.

CENADEM. **Home page do Centro Nacional de Desenvolvimento do Gerenciamento da Informação**. São Paulo. Disponível em <<http://www.cenaden.com.br>>. Acesso em: 01 nov. 2012.

CRUZ, Tadeu. **WORKFLOW**: a tecnologia que vai revolucionar processos. São Paulo, Atlas, 2000.

ECM. **Home page sobre ECM em português**. Disponível em: <<http://www.ecm.net.br/>>. Acesso em: 01 nov. 2012.

KOCH, Walter W. **Gerenciamento eletrônico de documentos**: conceitos, tecnologias e considerações gerais. São Paulo: CENADEM, 1997. 147 p.