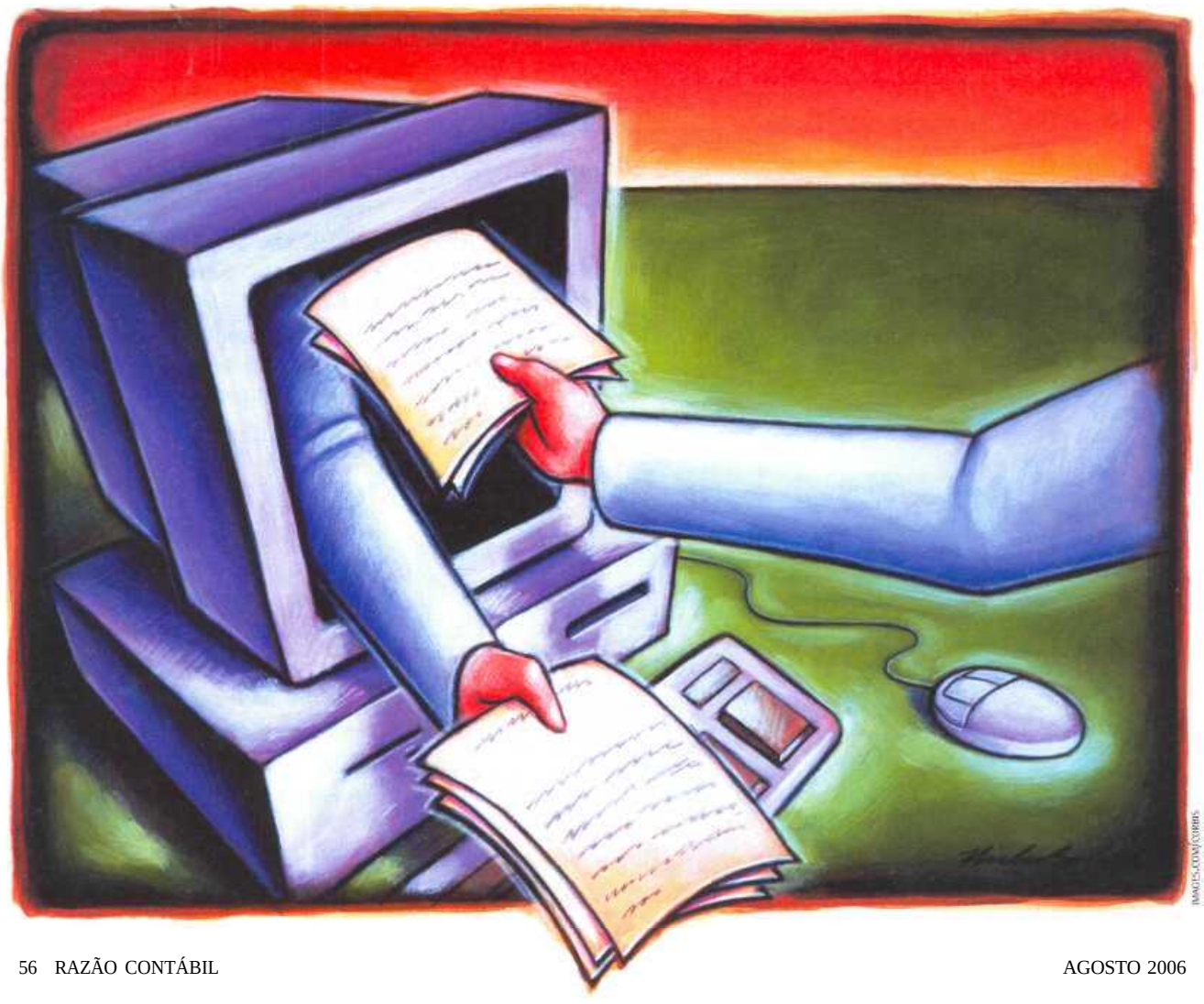
Na guerra ao entulho

Gerenciamento Eletrônico de Documentos evita que dados da empresa se transformem em lixo

POR ANDERSON GURGEL



Perde-se tempo na cata de documentos

Quase todas as previsões baseadas na expansão da Tecnologia da Informação (TI) nos últimos anos estiveram corretas; algumas pecaram por timidez - os avanços das tecnologias foram mais rápidos do que se pensava. Em um ponto, porém, ocorreu um grande erro de avaliação: a crença em que a massificação dos computadores e sua subseqüente interligação em rede criaria um mundo sem papel e menos burocratizado.

Não é novidade que ocorreu justamente o contrário. Quando o parque de computadores nacional engatinhava, ou seja, chegava a 1 milhão redondo de máquinas, a produção de papel de imprimir e de escrever estava na casa das 900 mil toneladas/ano; hoje, com 33 milhões de máquinas, aquela produção avizinha-se de 2,5 milhões de toneladas, isto é, 177,8% a mais. Agora se sabe mais detalhes do fenômeno. Segundo estudos da recém-criada Associação Brasileira das Empresas de Gerenciamento de Documentos (ABGD), o volume de dados em papel cresce entre 6% e 10% ao ano. Quanto mais informação se produz, mais documentos são criados. A diferença, agora, é que há dois entulhos, o de papel e o de arquivos eletrônicos.

Atualmente, para cada dez documentos criados, sete ainda saem de blocos ou formulários contra três em arquivo digital. A expectativa é que, por volta de 2010, essa relação se equilibre em 50% para cada lado e, somente na segunda década do século, os documentos digitalizados invertam a proporção e representem os 70% que hoje pertencem à papelada.

De qualquer forma, para além da proporção entre documentos eletrônicos e digitais, o desafio que se coloca é um só: como organizar a informação de maneira sistematizada, acessível quando necessária, útil para a geração de negócios e, ainda, ocupando o menor espaço possível? A questão de como gerenciar eletronicamente os documentos tornou-se imprescindível para o mundo das empresas, visto que um funcionário comum costuma empregar 50% do seu tempo na administração desses registros.

DIVULGAÇÃO

SOTKOVSZKI, DA UNISYS BRASIL: conceitos de GED para compensação e classificação de cheques

Agravando ainda mais o cenário, um estudo feito nos Estados Unidos pela consultoria Coopers & Lybrand indica, entre outras coisas, que o mau gerenciamento dos documentos de uma empresa leva a perdas em vários níveis. Como exemplo está o fato de que em companhias que gerenciam seus próprios arquivos, os funcionários gastam entre 20% e 40% do seu tempo procurando documentos manualmente. E, para complicar, mais de 7% dos arquivos gerados são perdidos.

Perdas e prejuízos

Talvez isso aconteça porque, segundo o mesmo estudo, de todos os documentos consultados diariamente nas empresas, 90% são manuseados sem quaisquer cuidados. A conseqüência final é que as companhias gastam seis vezes o valor da elaboração de um documento para encontrá-lo, quando este se perde. E 11 vezes mais para reproduzir

o documento perdido. Conclusão: a riqueza dos dados que a empresa gera diariamente está se tornando um estorvo e, se mal administrada, pode tornar-se também fonte de prejuízos.

O presidente da ABGD, Luis Alfredo Santoyo, que é também executivo de uma das empresas dessa área, a Iron Mountain Brasil, defende a importância da adoção de técnicas de gestão dos documentos. Ele explica que tanto o Gerenciamento de Documentos, que cuida do documento físico, quanto o Gerenciamento Eletrônico de Documentos, chamado de GED e que cuida da informação em imagem, são considerados partes integrantes de um escopo maior que é a Gestão Integral de Documentos, que deve ser estabelecida dentro de cada empresa.

Para ele, o cuidado com tal rubrica deve ser cada vez maior nas empresas. "A política de gestão documental deve ser definida de forma unívoca dentro de cada organização em razão das necessidades específicas", diz Santoyo. Um fato que agrava ainda mais o quadro atual, lembra o presidente da entidade, é que no Brasil a imagem não possui valor legal. Isso exige que as empresas adotantes se preocupem também em optar por soluções de GED que não deixem de levar em consideração também as necessidades da documentação física. "Há praticamente uma necessidade de convivência pacífica entre o digital e o papel."

SANTOS, DA IK1: mecanismos e soluções para controlar volumes elevados de documentos

Procedimentos legais e fiscais também aumentaram

Outro desafio que se coloca para as empresas é que, além do constante crescimento no volume das informações, documentos e conteúdo corporativos, elas precisam seguir leis e normas cada vez mais rígidas. Santoyo lembra, por exemplo, das exigências surgidas após a criação da Lei Sarbanes-Oxley, e das normalizações com as ISOs, além de outros procedimentos fiscais. "Tudo isso exige que as empresas mantenham a sua base de informações preservadas e estruturadas", diz.

Em muitos casos, como nos que envolvem a Receita Federal, o extravio de documentos que deveriam estar armazenados dentro do prazo legal, gera multas pesadas. E, tragicamente, em certos casos, a exigência de preservação dos papéis chega a 30 anos. "Em nosso ponto de vista, as empresas brasileiras estão cada vez mais interessadas em soluções que lhes permitam uma maior rapidez na pesquisa de suas informações mais críticas e por isso o GED passa a ser uma ferramenta de peso", comenta.

Anderson Conessa, diretor da Gedprints, empresa que fornece soluções na área de GED, cita entre as vantagens em adotar essa tecnologia: a alta velocidade e precisão na localização de documentos, a criação de facilidades para o trabalho do conhecimento na empresa virtual e a disponibilização instantânea de documentos sem limites físicos. "Além disso, há também eliminação de fraudes e gestão au-

Solução eletrônica embute maior segurança

tomatizada de processos", reforça. A conseqüência disso, para ele, é que há aumento de produtividade, melhoria na tomada de decisões, redução da necessidade de espaços físicos para arquivamento e obtenção de vantagens competitivas.

Tecnologia acessível

Mauro Sgarbi dos Santos, diretor da iKl Tecnologia, que desenvolve soluções de GED, explica que o Gerenciamento Eletrônico de Documentos se dá por meio de um software que possui ferramentas de controle de fluxo de trabalho (workflow) dos documentos nele

CAPACIDADE: na GuardeAqui, segurança eletrônica

ESTANTES EMPRESTADAS

Se é impossível ignorar as montanhas de papel criadas nas empresas, a solução é estudar a melhor forma de conviver com elas. Um dos caminhos é terceirizar sua guarda. Dados da ABGD revelam que cerca de 35 bilhões de documentos são conservados e movimentados por terceiros, sob rígido controle de segurança. Ainda segundo a ABGD, 15 milhões de caixas armazenam documentos de empresas que vão de bancos a hospitais, passando por seguradoras e órgãos governamentais. Esse segmento de mercado não é nada desprezível e já está movimentando em torno de R$ 200 milhões ao ano. Uma das empresas que atua nessa área é a Recall do Brasil, subsidiária do grupo anglo-australiano Brambles Industries. Apesar de atuar em um segmento novo, ela comemora um crescimento acima de 20% ao ano.

Jurandyr dos Santos Silva Filho, gerente de Marketing e Suporte a Vendas, explica que a empresa oferece serviços de armazenamento seguro e recuperação rápida e confiável de documentos. "A oferta de serviços permite que um cliente guarde conosco uma caixa com documentos preparados por ele próprio, uma caixa contendo pastas de documentos, até a guarda individual de documentos que são identificados um a um com código de barras, garantindo segurança e agilidade quando o cliente quiser acessá-los", explica.

Um diferencial está na digitalização de documentos e recuperação on-line via Internet. Um dos cases mais relevantes da Recall é a Marítima Seguros, para quem a empresa automatizou quase todos os processos críticos desde atendimento, solicitação de propostas até o pagamento de sinistros, conta Silva Filho.

Outra empresa que está ganhando mercado na área de armazenamento de documentos é a GuardeAqui. Adriano Araújo, gerente da prestadora de serviços, destaca a tecnologia que está ligada ao projeto para dar segurança aos clientes. "Esse item é de grande importância porque é um elemento fundamental para as operações de um self storage moderno e eficiente", diz. A empresa aluga boxes com espaços que variam entre 2,5 e 300 metros quadrados. Há também uma área climatizada para a armazenagem de produtos delicados.

Na prática, as empresas que armazenam seus documentos na GuardeAqui contam com um sistema de controle de acesso, senhas de acesso, alarme individual e circuito interno de TV. Outro aspecto interessante é que a empresa utiliza um software para o gerenciamento de cada espaço locado. "Além deste software, utilizamos um sistema de controle de acesso que é integrado com o sistema administrativo e que fornece uma senha individual para cada locatário acessar o seu espaço, esta senha arma e desarma o alarme do espaço do locatário automaticamente, desarmando ao entrar e rearmando ao sair", exemplifica.

AG

SOTERRADO EM PAPEL
Período exigido para a guarda de documentos

Documento	Anos	Amparo legal
Balancete	5	Lei 5.172 – art 173
Cofins	10	Lei 8.212 – art 33
Contas de água, luz e telefone	5	Lei 5.172 – art 173
Conciliação bancária, conhecimento de frete, DAE (Documento de Arrecadação Estadual), Damef (Declaração Anual de Movimento Econômico e Fiscal), duplicatas recebidas e emitidas, extrato bancário, GAM (Guia de Arrecadação Municipal) ICMS	5	Lei 5.172 – art 173
IR autônomo	10*	Lei 8.212 – art 46
IRPF	5*	Instrução Normativa nº 8/93 – art 4 (SRF)
IPI, IPTU, IPVA	5	Lei 5.172 – art 173
IRPJ	10*	Lei 8.212 – art 46
ISSQN(Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza), ITBI (Imposto deTransmissão de Bens Imóveis), ITR (Imposto *Territorial Rural*)	5	Lei 5.172 – art 173
Livro Balanço Patrimonial/Geral	***	Lei não prevê descarte
Livro de Apuração de Lucro	10**	Lei 8.212 – art 46
Livro de Razão	5	Lei 5.172 – art 173
Livro de Registro de ICMS	5**	Lei 5.172 – art 173
Livro de Registro de Inventário	31**	Parecer 410
Livro de Registro de Saídas	10**	Lei 8.212 – art 46
Livro Diário	***	
Livro Registro de Entradas	5**	Lei 5.172 – art 173
Movimento Contábil ou Movimento Caixa, Nota Fiscal de Fornecedor	5	Lei 5.172 – art 173
Nota Fiscal de Imobilizado	5****	Lei 5.172 – art 173
Nota Fiscal de Saída	10	Lei 8.212 – art 46
Nota Fiscal de Venda de Imobilizado	5	Lei 5.172 – art 173
Ordem de serviço	5	Lei 5.172 – art 173
PIS (Recolhimento)	10	Lei 2.052/83 – arts 3 e 10
Recibo de depósito bancário, reembolso de despesas/despesas de viagens	5	Lei 5.172 – art 173
RPA (Recibo de Pagamento de Autônomo)	30	Lei 8.212 – art 45 e Parágrafo 1
Taxa de Fiscalização para funcionamento, VAF (Verificação de apuração Fiscal)	5	Lei 5.172 – art 173

** Após entrega na Receita Federal **A partir da data do último lançamento ***Permanente ""Após a depreciação do bem*
Fonte: Centro das Indústrias do Estado de São Paulo (Ciesp)

CONFUSÃO E PREJUÍZO

O mau gerenciamento dos documentos de uma empresa gera perdas em vários níveis. Veja alguns exemplos:

Em empresas que gerenciam seus próprios arquivos, os funcionários gastam entre 20% e 40% do seu tempo procurando documentos manualmente.

Papéis representam 90% da memória corporativa;

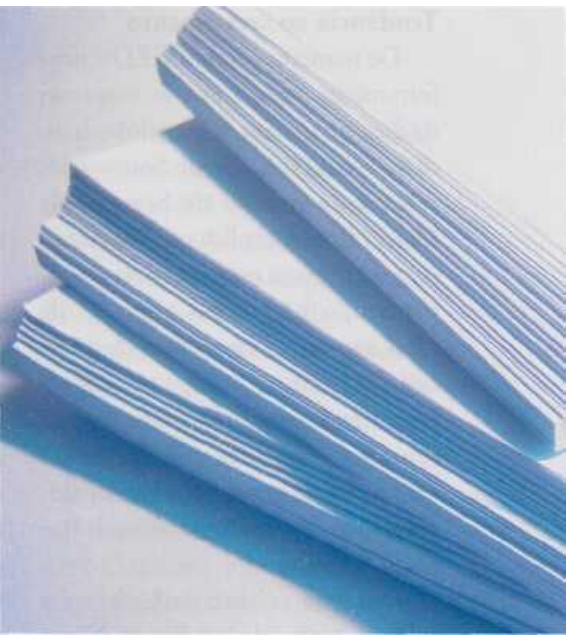
De todos os documentos consultados diariamente nas empresas, 90% são manuseados sem cuidado;

Companhias gastam seis vezes o valor da elaboração de um documento para encontrá-lo, quando este se perde. E 11 vezes mais para reproduzir o documento perdido;

Mais de 7% de todos os documentos gerados são perdidos;

Profissionais investem entre 5% e 15% de seu tempo lendo informações, mas gastam mais de 50% do tempo procurando por elas.

Fonte: *ABGD/Recall/Coopers & Lybrand*



Trabalho on-line soma economia e eficiência

inseridos. "Entendemos como documentos, desde um arquivo texto, até um programa de computador complexo, passando por projetos de engenharia e arquivos escaneados, podendo conter som, vídeo e imagem", explica.

Para Santos, a adoção desses mecanismos é fundamental, pois o volume de documentos num escritório de contabilidade, ou mesmo nas empresas no departamento contábil, é muito elevado. "Estamos falando de folha de pagamento, guias de recolhimentos, programas oficiais, como declaração de Imposto de Renda, Rais, Informe de Rendimentos e outros, ou seja, dependendo do porte da empresa estamos falando de dezenas ou centenas de folhas impressas mensalmente", relembra.

Um dos clientes da iKl Tecnologia, a Primar Contabilidade, sentia falta de um mecanismo que permitisse agilizar o acesso a documentos por meio de consulta remota. Além de reduzir tempo de trabalho, essa facilidade economizaria dinheiro com o envio e impressão. De olho nisso, a empresa adotou o software de GED chamado de Wika, que permite, não só a consulta on-line pelos clientes por meio do site do contabilista como acesso e download de arquivos para armazenamento e impressão.

Para Alberto dos Santos, sócio-diretor da Primar, a adoção foi acertada e já está revertendo em percepção de melhoria da qualidade dos serviços por parte dos clientes. "Antes, todos os documentos tinham de ser impressos pelo escritório e enviados para o cliente via portador, Sedex ou courrier, o que tornava o processo administrativo mais lento e com maior número de etapas", relembra.

Hoje, ele completa, o cliente pode acessar informações e relatórios contábeis remotamente, a qualquer dia e hora, apenas com a digitação de login e senha. Desta forma, o próprio usuário pode imprimir um mesmo documento quantas vezes necessitar e manter o registro no sistema. Entre outras vantagens dessa adoção, o diretor da Primar lembra que o treinamento foi feito em poucas horas e não houve a necessidade de compra de novos equipamentos, o que barateou ainda mais o processo.

Tendência ao crescimento

De maneira geral, o GED é uma ferramenta muito útil às empresas da área financeira, seguradora, bancária e contábil. Tibor Sotkovszki, diretor da prática de Seguros da Unisys Brasil, explica que esse é um segmento que a empresa vem acompanhando há muitos anos. E, de olho nas novas demandas de mercado, há cinco anos começaram a ser feitas parcerias para que as soluções oferecidas atendessem às demandas de gerenciamento de documentos dentro de métricas de fluxo de trabalho.

Um caso célebre da Unisys é a solução oferecida ao Banco Nossa Caixa, que optou por um sistema de compensação e classificação de cheques trabalhando com conceitos de GED. O projeto de modernização inclui a aquisição de máquinas leitoras de cheques Unisys NDP 1600, que processa 1.600 cheques por minuto, e a atualização de duas máquinas NDP 1150, com capacidade de processar 1.150 cheques por minuto.

Sotkovszki explica que, entre os benefícios da solução, está a assinatura da imagem. Ou seja, é usada uma tecnologia exclusiva da Unisys que assina digitalmente a imagem de cada documento na captura e evita qualquer alteração ou tentativa de fraude durante o processo de compensação, garantindo a veracidade das mesmas. Essa ferramenta, ainda, captura não só a tarja magnética e os dados pertinentes *a* cada documento, mas também a imagem dos cheques, com o endosso e a assinatura. Além de redução de tempo de trabalho, a Nossa Caixa ganhou redução de erros e maior segurança para esse processo.

Outro aspecto interessante é que as ferramentas de GED têm grande apelo para a área de seguradoras. "Com a adoção dessas ferramentas, é possível gerenciar o fluxo de trabalho, mesmo que duas pessoas estejam trabalhando com a mesma pasta de documentos", explica Sotkovszki. Para ele, mais que reduzir papéis, essas soluções permitem saber tudo o que acontece nos processos em andamento, gerenciando pessoas, regras e tempos. A Unisys tem como clientes a Sul América e o Bradesco Seguros, entre outros.

O Centro Nacional de Desenvolvimento do Gerenciamento da Informação (Cenadem), entidade hoje voltada ao GED possui estudos atualizados que indicam as tendências do mercado brasileiro para os próximos cinco anos. Em pesquisa realizada no ano passado, foi constatado que o Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) deve crescer 44,2% no período até 2007.

A pesquisa, que é feita anualmente, indicou que as instituições financeiras (bancos, seguradoras e de previdência) representam 11,9% dos interessados em GED. Em seguida, estão química, petroquímica e farmacêutica, com 11,6%. As áreas dos governos federal, estadual e municipal são outras que demonstram também muito interesse em GED e tecnologias afins: 10,6% dos respondentes. Os tribunais também somam 10,6%.

Do universo pesquisado, 21,2% das empresas e organismos estão pensando na possibilidade de integração de sistemas ERP, CRM, eBusiness, eCommerce ou EBPP com soluções de GED ou Cold. 15,3% pretendem ter algum tipo de integração, 10,3% já têm algum tipo de integração em uso, 8,9% têm múltiplos sistemas integrados e 34,4% têm projeto-piloto. Apenas 1,5% não estão preocupadas com isso.

*Fonte: FGV/EAESP *até abril*

Fonte: Razão Contabil, ano 3, n.28, p. 56-64, ago. 2006.