

Por Paulo Catunda
apoiodoc@terra.com.br

Descubra mais, com Paulo Catunda, sobre o universo do Enterprise Content Management, ou, simplesmente, ECM, e sobre o Gerenciamento Eletrônico de Documentos.



GED & ECM

Terminei o meu último artigo, na edição 106 da Desktop, afirmando que nesta próxima edição veríamos o Portfolio PDF, formulários inteligentes Adobe PDF e conversões de arquivos 3D em PDF. Ocorre que também prometi ao Ismael, o editor da Desktop, que começaria a escrever sobre GED ou Gerenciamento Eletrônico de Documentos e ECM, Enterprise Content Management – Gerenciamento de Conteúdo Empresarial/Corporativo. Como sou um homem de palavra, deixarei os assuntos relativos ao Acrobat 9 para o começo do ano que vem. Assim, ficaremos com alguns conceitos iniciais relativos ao ECM, no qual o GED está contido. Aproveitando a ocasião, resolvi fazer algumas considerações a respeito de gerenciamento de documentos.

Convido o leitor a imaginar-se no meio do oceano Atlântico, de forma que, ao olhar para todos os lados, em um giro de 360°, não enxergue nada além de mar. E não importa se você se imaginou em um transatlântico magnânimo ou em um simples caiaque; a amplitude de água ao seu lado será a mesma. Que esta imagem possa dar a real dimensão do assunto que começaremos a abordar a partir desta edição. ECM é um conjunto de muitas tecnologias diferentes que, por si só, já daria para escrever uma série de livros. Um mundo, vasto mundo, que, segundo o CENADEM, assim pode ser definido: “ECM é o conjunto de tecnologias utilizadas para captar, gerenciar, armazenar, preservar e disponibilizar conteúdos e documentos relativos aos processos organizacionais”. E qual é o principal motivo para que se implante um projeto de ECM em uma empresa, seja ela pequena, média ou grande, muito grande? A possibilidade de gerenciar as informações que estejam fora de seu sistema de ERP, em qualquer um dos inúmeros nichos de informações existentes, as chamadas informações não estruturadas, ou seja, todas aquelas informações que circulam por sua empresa sem que você ao menos saiba que lá existam. Sim, são os documentos criados nos mais distintos equipamentos de seu negócio, através de um grande número de programas e pessoas. São os e-mails que chegam, para cada um de seus funcionários, aos quais você, empresário, não costuma ter acesso ou mesmo controle. São arquivos de Word, Excel, Power Point e muitos outros, que vão sendo criados aos montes, sem que deles se saiba ao menos do que se tratam. São informações que vão e que vem, em um volume enorme, gerando necessidades de espaço nos computadores em que são criadas, de grandes e caras estruturas de servidores para armazená-las e por fim, de sistemas de backup que possam dar conta disto tudo – sem mencionar a necessidade de manter-se seguro todo este fluxo de informações indo para lá e para cá. Segundo a AIMM, o volume de informações não-estruturadas existentes nos mais distintos modelos de negócios, varia de 70 a 80%. É um percentual muito alto para todos nós que dependemos cada vez mais de informações para gerir nossos negócios com eficácia. Quanto deste imenso volume de informações geradas é realmente vital ao seu negócio? Como mensurar isto tudo se não se tem o menor controle sobre este processo como um todo?

A implantação de um processo de ECM, de forma bastante sucinta, possibilita ter as informações nas “palmas das mãos”, com fácil rastreabilidade, o que o diretor da AIMM, Bob Larrivee, chama de “Findability”.

Diversas pessoas não acreditam que isto seja possível, traumatizadas pela implantação de sistemas de ERP em suas empresas, ou de quaisquer outros sistemas para controle de processos de trabalho, perceberam, com tais experiências, que os resultados demoraram mais tempo do que o acordado, custando mais (às

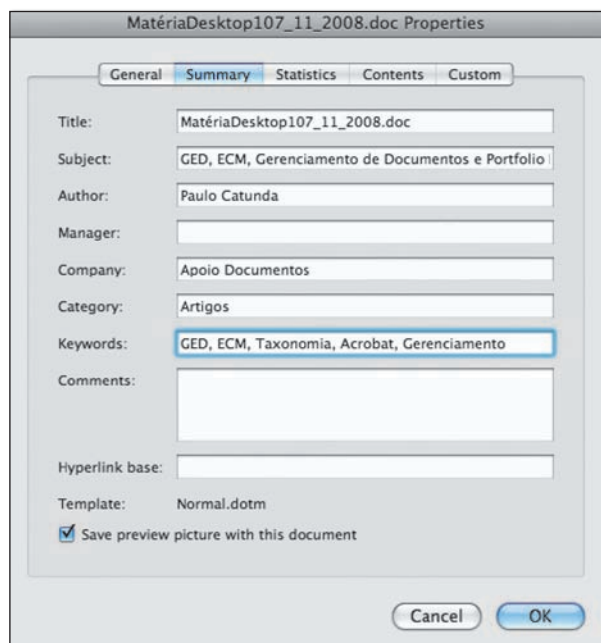
vezes muito mais) que o dobro do previsto e que por fim, não atenderam por completo às necessidades da empresa. Pois é, ECM não é fácil mesmo, não tem função de santo milagreiro, custa caro e exige uma mudança significativa na cultura das empresas. Mas a julgar pelo volume de dinheiro investido neste nicho de negócio, pelos resultados das empresas que implementaram projetos sérios de ECM e pelo retorno que tiveram com a facilitação que estes projetos ocasionaram no gerenciamento de imensos volumes de informações; me parece ser o melhor caminho para aqueles que precisam ter as informações certas, no momento desejado, para tomar decisões que alavanquem (ou mesmo possibilitem a existência de) seus negócios, sem margens para erros.

Algumas considerações a respeito de Gerenciamento de Documentos

Como usuário de computadores há mais de 24 anos e como consultor há mais de 22, sempre me preocupei com a forma de organizar os meus dados e os de meus clientes. Hoje posso afirmar que acho o que eu quiser em minhas máquinas e na de meus clientes, que passaram por consultorias relativas ao gerenciamento de arquivos (nem de todos, é verdade!). E isto sem ter que usar ferramentas de buscas ou sem me preocupar com a duplicidade dos dados. Os arquivos estarão em pastas, que seguem um critério bastante lógico e prático de hierarquização. Os nomes dos arquivos serão remissivos, sem a necessidade de abrir cada um deles para saber do que se tratam. A este processo de organização da hierarquia de pastas e de nomenclatura de arquivos dá-se o nome de taxonomia, um termo proveniente da biologia, que na definição do Houaiss significa: “bio ciência que lida com a descrição, identificação e classificação dos organismos, individualmente ou em grupos...” Eliminando-se a palavra bio e trocando-se a palavra organismos por documentos, chegaremos aquilo que tem que ser feito em nossos computadores. Organização, este é o ponto! Com o volume de dados com o qual lidamos diariamente, não há como “deixar rolar”, dando-se ao luxo de não organizar nossos dados, a todo instante. É preciso ter controle, por que se não teremos um imensa bagunça digital, o que chamo de e-zona. Existem pesquisas que afirmam que executivos gastam boa parte de seu tempo de trabalho procurando pelas informações desejadas em seus computadores. E não precisaremos ir longe para saber que isto não se dá apenas com os executivos, o mesmo se aplica a 90% dos seres que usam computadores... Vamos pensar num caso bem prático, que faz parte da vida de todos nós, o e-mail. Talvez possa usar os dez dedos das mãos (ok, se precisar usarei

os dos pés também!) para contar quantos de nós têm suas contas de e-mail bem organizadas, com caixas postais específicas para assuntos diferentes, com controle do que se enviou e do que se recebeu. Muitos poucos poderão relacionar, com alguns cliques, e-mails provenientes de um certo emissor com as respostas dadas a eles. E backup? Quem faz backup de e-mails, com que frequência e de que forma? O seu backup, se é que ele existe, está organizado ou reflete o mundo de inesgotáveis mensagens enviadas e recebidas? Qual é a sua política com relação aos anexos das mensagens? Você os armazena dentro do seu programa de e-mail, deixando-o cada vez mais parrudo, correndo o sério risco de perder toda a sua preciosa e até então “imperdível” base de dados?

Muito bem, depois de implementar um processo de taxonomia decente, é preciso que se preocupe com a indexação dos documentos. Como assim? Talvez com um pequeno volume de dados este processo possa parecer um exagero, mas os dados vão se acumulando, crescendo sem parar. Pode ocorrer que em um próximo momento a sua taxonomia te ajude muito, mas que não seja o suficiente para te trazer, de forma ágil, os documentos que deseja ler, editar, distribuir ou mesmo imprimir. Para isto é que serve a indexação, com ela se inserem dados adicionais nos documentos criados, dados tais como o nome do arquivo, autor do documento, assunto e palavras-chave. São os chamados metadados, que ajudarão e muito em suas futuras buscas por informações, pois possibilitarão um afunilamento importante no espectro de documentos/informações a serem pesquisados. Os aplicativos do Office, por exemplo, têm uma ferramenta que possibilita que estes dados sejam inseridos, a cada documento criado (Menu Arquivo, Propriedades – aba Resumo). Normalmente, os usuários pulam



ECM é o conjunto de tecnologias utilizadas para captar, gerenciar, armazenar, preservar e disponibilizar conteúdos e documentos relativos aos processos organizacionais (Cenadem)

essa etapa, pois a consideram “chata” ou mesmo desnecessária. Com o uso adequado de ferramentas que possam indexar os seus arquivos, você terá resultados muito mais precisos e ágeis em suas procuras por informações e aqui não estou restringindo este conceito ao mundo dos aplicativos Microsoft, pois existem inúmeros outros documentos, gerados nos mais distintos programas, que também precisam ser indexados. Creio que, para uma introdução, o que foi tratado esteja de bom tamanho. A partir das próximas edições da Desktop, o ECM e o GED serão tratados em artigos independentes dos artigos do Adobe Acrobat 9. Um longo caminho a percorrer, isto é o que teremos à frente, abordando as diferentes tecnologias existentes em cada uma das diferentes áreas do ECM: captação, gerenciamento, armazenamento, preservação e disponibilização de conteúdos e documentos. No devido tempo, apresentarei cases de empresas que, de alguma forma, desenvolveram processos de gerenciamento de suas informações, demonstrando como, a partir de necessidades específicas, acharam um caminho para otimizar o trabalho com os documentos e as informações disponíveis. Sejam bem-vindos!

Dúvidas? Sugestões? Mande seu e-mail para apoiodoc@terra.com.br. Até o próximo artigo!