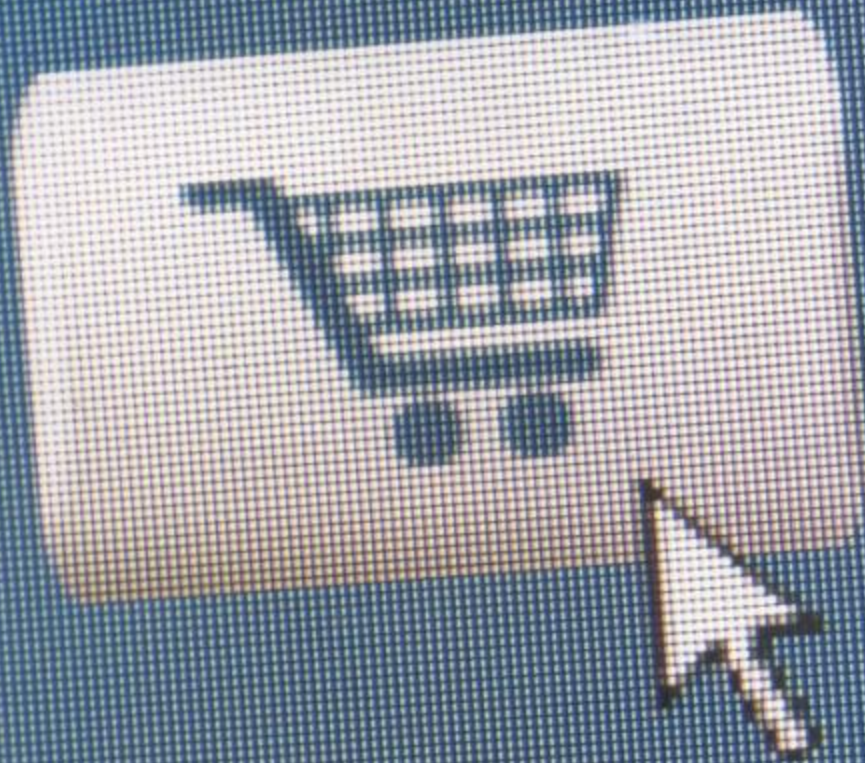


GED: a gestão
inteligente da burocracia

Serpro padroniza
uso de software livre

Crise acelera projetos
de telepresença



e-COMMERCE ENCHE O CAIXA

Modalidade projeta receita de R\$ 10 Bi em 2009

■ GENILSON CEZAR

Burocracia vai para dentro do computador

Prática usual entre bancos, governos e órgão públicos, gestão eletrônica de documentos conquista usuários entre pequenas empresas e vira recurso obrigatório na telefonia celular

O Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) pega carona na esteira do movimento de terceirização dos

serviços de impressão de documentos e ganha mais alento como opção transformadora de custos dos processos de negócios das empresas brasileiras. Os casos de pleno sucesso na utilização de tecnologias de GED não se limitam mais apenas ao mercado financeiro, embora aí, juntamente com as companhias de seguros e previdências, ainda esteja o maior mercado. Grandes usuários são atualmente diversos organismos do governo federal e áreas dos governos estadual e municipal, além de tribunais, serviços públicos e empresas de telecomunicações, principalmente as operadoras de celular, obrigadas pela Anatel a armazenar, em mídia digital, informações dos seus clientes por pelo menos cinco anos.

O principal benefício proporcionado por GED e suas tecnologias correlatas, como Enterprise Content Management (ECM), certamente, são de ordem financeira, e justificam os investimentos das empresas brasileiras, estimados pelo Centro Nacional de Desenvolvimento do Gerenciamento da Informação (Cenadem) em mais de 250 milhões de reais, em 2008. O escritório Lacerda e Franze Advogados Associados, de São Paulo, por exemplo, registra resultados significativos, como a redução em cerca de 50% no custo de impressão e cópias dos processos, além de 70% de

redução nas despesas com remessas postais entre as filiais e os correspondentes distribuídos pelo território nacional. Mas há vantagens também em termos de facilidade de localização da informação, agilidade nas transações, ilimitadas possibilidades de indexação de documentos, melhor atendimento ao cliente, controle pró-ativo do ciclo dos negócios, melhor aproveitamento de recursos, entre outras.

Segundo o Cenadem, existem cerca de mil empresas e organismos governamentais utilizando GED total ou parcialmente. As aplicações são as mais variadas. As Casas Bahia, que investe em GED desde 2003, contabiliza atualmente 387 milhões de objetos digitalizados, entre notas fiscais, contratos, garantias etc. Equipamentos

Kodak escaneiam 240 páginas por minuto. São mais de 16 Terabytes de documentos digitalizados armazenados com redundância total das informações em tempo real. Outra grande aplicação é do Grupo Gerdau, onde mais de três milhões de páginas são digitalizadas por ano através de mais de 140 sites de captura remota. Já as Lojas Marisa, implantou em 220 lojas um sistema incluindo captura descentralizada, remontagem de pacotes, importação automática de imagens, classificação e indexação de imagem e portal de imagens. O sistema processa diariamente 30 mil imagens e o investimento, segundo a empresa, teve retorno em apenas três meses. "Trata-se de um negócio que gera para os provedores de soluções de GED e EMC um faturamento bruto de cerca de R\$ 1,5 bilhão", diz Antônio Paulo de Andrade e Silva, diretor do Cenadem.

Nada comparável, é claro, ao total do mercado brasileiro de outsourcing de impressão, que foi de 12 bilhões de reais e, em 2008, por conta da crise financeira, cresceu a uma taxa de 13%, menor que nos anos anteriores, quando exibia faixas de crescimento entre 30 a 40%.

Mudanças

GED e ECM ainda são pouco representativos em termos de volume de negócios, mas se transformaram, mais uma vez, numa onça de interesse das corporações brasileiras, pelos benefícios que apresentam em termos de redução de custos, e são alvo das empresas fornecedoras de serviços de



FOTOS: IMAGIÇÃO

"As mudanças que o mercado de gerenciamento eletrônico de documentos vem apresentando nos últimos anos são bastante positivas, e a gama de oferta está muito alinhada com a tecnologia de cloud computing e com o modelo de negócios SaaS (Software as a Service)"

WALDIR ARÉVOLO, DA TGT CONSULT

outsourcing, que aumentam a oferta de soluções e aplicações.

"As mudanças que o mercado de gerenciamento eletrônico de documentos vem apresentando nos últimos anos são bastante positivas e a gama de oferta está muito alinhada com a tecnologia de cloud computing e com o modelo de negócios SaaS (Software as a Service)", avalia Waldir Arévalo, consultor-principal da TGT Consult, que atua com foco na parte de desenho e estruturação de processos de documentação eletrônica.

Segundo ele, pequenas e médias empresas já aderiram a solução e as grandes também estudam a utilização de GED dentro do modelo de pagamento por transação. "É uma forma de serviço integrado menos custoso", constata.

Quem fala mais alto

Muitas empresas ainda resistem à adoção de processos de gestão eletrônica de documentos, mas as pressões por redução de custos e continuidade de negócios estimulam a demanda, conta Vinicius Freire Moura, diretor superintendente da Image Pro.

O setor de finanças, por conta das exigências de conformidade com as regulamentações internacionais e nacionais, é o principal alvo dos provedores. No entanto, os projetos da Nota Fiscal Eletrônica (e-NF) e do Sistema Público de Escrituração Digital (SPED), que prevêem a emissão eletrônica de notas fiscais e a apresentação dos livros contábeis e fiscais das empresas por meio digital, devem fortalecer mais implantação do GED através do outsourcing, por ser mais barato.

Segundo Moura, 2008 foi um ano atípico, mas ainda assim muito bom em termos de projetos com GED. Foram 12 até outubro, com investimentos que variaram de 100 mil reais e 1 milhão de reais. Um dos clientes é a Cotia Trading, uma das maiores empresas de comércio eletrônico do País, que adotou o software Captaris Alchemy para auxiliar a empresa a administrar e utilizar todo seu conteúdo fixo como imagens, fax, e-mails, PDFs e arquivos de relatório durante todo o ciclo de vida das informações.

Expansão

As pequenas e médias empresas são o filão mais promissor, também,



para os provedores de GED e ECM. A EMC, um dos principais fornecedores de sistemas de gerenciamento e armazenamento de informação, está lançando no País o Documentum

ApplicationXtender, um software para gerenciamento eletrônico de documentos, com mais de 8 mil clientes mundiais, totalmente em português e destinado a pequenas e médias empresas.

Um de seus parceiros no Brasil, a Documentar, empresa com mais de 20 anos de atuação nesta área, com clientes como Petrobras, Samarco, Gerdau, Braskem, Sanofi Aventis, decidiu ampliar seu portfólio de soluções e investir no mercado das pequenas e médias empresas. A Documentar apresentou recentemente o primeiro software no modelo ASP (Application Service Provider) aplicado à gestão e organização de documentos eletrônicos: o i4BS – Information for Business Solution.

O modelo ASP permite que as empresas hospedem seus dados e aplicativos em data centers (físicos, ou pela "nuvem") por meio dos quais os usuários acessam, processam, atualizam e obtêm informações dos sistemas pela internet.

"Estamos fazendo um investimento de 38 milhões de reais em tecnologias para aquisição e distribuição de equipamentos. A idéia é oferecer soluções compactas com captura remota, centralizada ou descentralizada, processamento distribuído para reduzir os custos dos clientes"

NORI LEREMEN,
DA ATP

SEM PARAR

A ATP, especializada na prestação de serviços informatizados, que administra a Rede Verde-Amarela (RVA), processando 43 milhões de documentos por mês (40% do volume bancário total do país), intensifica a utilização de soluções de GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos) em suas áreas de negócios. São quatro projetos já em andamento: soluções de auto-atendimento através de rede própria, rede de correspondentes não bancários, pontos de captura remota e processamento de imagem em agências bancárias e lojas de varejo e digitalização de cheques com processamento utilizando imagem de documento.

"Estamos fazendo um investimento de 38 milhões de reais em tecnologias para aquisição e distribuição de equipamentos. A idéia é oferecer soluções compactas com captura remota, centralizada ou descentralizada, e processamento distribuído para reduzir os custos dos clientes", diz Nori Lermen, presidente da ATP.

O projeto de instalação de quiosques de auto-atendimento da sua rede própria foi lançado no ano passado, com a implantação de um terminal da ATP num posto de abastecimento, em Brasília, e prossegue este ano com a abertura de mais 50 terminais em seis capitais do Brasil. Outro exemplo de utilização de GED é no sistema de correspondentes não bancários, atualmente com três mil terminais, instalados em 2,5 mil pontos no território brasileiro, realizando em média 4,5 milhões de transações por mês.

A ATP está ampliando o conceito dos correspondentes não bancários, que oferecem alguns serviços como recebimento de contas e pagamentos de benefícios, com a criação de micro-agências em bancos e redes de varejo para captura remota de documentos e processamento descentralizado, com apoio de suas 21 filiais no Brasil. Serão dois mil pontos de captura em 2009 e a meta até 2010 é a criação de mais 8,5 mil pontos, informa Lermen.

A ATP, de acordo com o executivo, também está preparada para executar todo o processo de digitalização de cheques dentro do cronograma e padrões definidos pela Febraban (Federação Brasileira de Bancos), para os próximos dois anos. "O movimento de adesão à tecnologia GED vai se acentuar nos próximos meses e deve contribuir para aumentar o nosso faturamento, que deve atingir 320 milhões este ano", diz Lermen.