

Por Alexandre Sammogini

As entidades fechadas estão implantando e aperfeiçoando sistemas de gestão de conteúdo em serviços como a concessão de benefícios, cadastramento de participantes, entre outros. Conhecidos pela sigla em inglês ECM, esses sistemas representam um avanço dentro da tendência de digitalização de documentos e processos nas organizações ao redor do mundo. Um exemplo de entidade que se prepara para automatizar o pedido e concessão de benefícios é a Forluz, que pretende adotar a novidade a partir do final de 2017. Outros casos um pouco mais antigos são a Fusesc e a Sistel, que tem sido uma das pioneiras no processo de digitalização.

Na Forluz, os pedidos de aposentadoria e pensão vinham sendo totalmente físicos. A única parte automatizada era o acesso ao primeiro formulário que o participante pode baixar do site. Depois disso, tinha de preencher e levar para a entidade junto com todos os documentos em papel. Em seguida, o pedido passava por várias áreas que realizavam a conferência e validação dos documentos até a assinatura final do diretor de previdência.

“Estamos implantando sistema de gerenciamento de conteúdo para automatizar a maior parte do processo, que irá envolver 26 formulários”, diz Cristiano Freitas, Gerente de TI da Forluz e Coordenador da Comissão Técnica Nacional de TI da Abrapp. A princípio, a entidade tinha planos de automatizar apenas seis formulários, mas depois decidiu ampliar a quantidade. “Permitirá um ganho de performance com a redução de erros e maior rapidez na concessão de benefícios”, prevê o Gerente da Forluz.

Na Fusesc, o projeto de digitalização começou em 2013, com a ideia de implantar um sistema GED (Gerenciamento Eletrônico de Documentos). Com o desenrolar do projeto, a entidade percebeu que, além de digitalizar, seria necessário controlar o fluxo de processos. “Passamos a focar também no projeto chamado ECM, no qual poderíamos controlar os processos junto com os documentos”, explica Hallein Casi da Silva Rosa, Gerente de TI da Fusesc.

O sistema ECM foi implantado em abril de 2014 com a otimização de vários processos. “Atualmente, um processo em trânsito pode ser visualizado por qualquer um dos atendentes ou profissionais da entidade. Houve redução de tempo de resposta ao participante”, diz o Gerente da Fusesc. Ele explica ainda que os processos ganharam em transparência, inclusive dos pareceres e decisões das diversas áreas.

Pioneirismo – Uma das primeiras entidades a promover a digitalização de seu acervo de documentos foi a Sistel, a partir de 1996. Três anos mais tarde, ganhou o prêmio “Aplicação do Ano” pelo Congresso Infoimagem que, na época, era o maior evento realizado no Brasil sobre a tecnologia de tratamento eletrônico de imagens. Depois de diversos aperfeiçoamentos e mudanças de fornecedores, foi em 2013 que a Sistel decidiu pela implantação de uma solução ECM.

O novo sistema ainda levaria mais dois anos para ser incorporado aos processos da entidade. “Em 2015 terminamos a implantação da solução ECM, migrando os documentos digitalizados e os processos existentes. Como principais benefícios tivemos o maior controle sobre os documentos, a redução de custos com fluxos automatizados e a maior agilidade na disponibilização das informações”, explica Jobel Nascimento Vieira, Coordenador de Cadastro e Administração da Sistel. Ele acrescenta ainda a redução de demandas judiciais devido à maior agilidade na busca de documentos e a rapidez na tomada de decisões, entre outros avanços.

Um ponto importante de avaliação é o custo de implantação de sistemas de digitalização e gerenciamento de conteúdo. Ainda que a tendência seja o retorno dos investimentos, é recomendável elaborar um projeto bem detalhado, aponta Jobel Vieira. “As soluções GED ou ECM em geral não são baratas e o retorno não é imediato, por isso, há a necessidade de se elaborar um

projeto em que se defina de forma bem clara os objetivos e benefícios a serem alcançados”, diz o profissional. Apesar do custo, ele recomenda a utilização de tais sistemas pois, se for bem dimensionado, o retorno costuma garantir o investimento.

Fonte: [Diário dos Fundos de Pensão](#), em 28.08.2017.