

## ARTIGO

### A César o que é de César

**Soluções ERM oferecem maior eficiência na disponibilização de informações aos usuários.**

Por Célio Faria Jr.\*

Criar relatórios para sistemas corporativos sempre foi uma atividade essencial para os departamentos de TI das empresas. No entanto, sua realização se tornou secundária: às vezes chegando a ser delegada aos membros menos experientes do time de desenvolvimento, na confiança de que as novas ferramentas de *reporting* irão retirar a dificuldade técnica do processo, restando apenas a implementação “braçal” das definições dos analistas.

Em outros casos, a criação de relatórios chega a ser inserida em cronogramas de projetos simplesmente como atividade de desenvolvimento de tempo pré-definido. Suas definições virão quando o sistema estiver quase entrando em produção e o volume de dados for suficiente para testes de performance.

Ferramentas modernas de *reporting* já permitem aos usuários mais avançados a criação de seus próprios relatórios, desde que dediquem tempo a aprender um pouco das tecnologias envolvidas em processos de extração de dados e informações.

A conclusão que se segue é que a atividade de gerenciamento de relatórios é muitas vezes tomada com simplicidade como a “janela” para os dados do sistema, que é onde se concentra “a inteligência do negócio”. Os relatórios são quase independentes do caminho evolutivo do sistema. Precisam ser tratados como uma iniciativa à parte, sendo capazes de atender às mudanças mais frequentes e mantidos por uma equipe multidisciplinar – bancos de dados, análise de negócios e sistemas, dentre outras.

Mas, se por um lado são bastante independentes do sistema, por outro com certeza não o são dos usuários, que entendem os relatórios como “a finalidade”, “o que me interessa”, “a cara do sistema”, só para ficar em algumas citações reais de usuários que encontro pelo caminho.

Em uma pesquisa realizada em 2002 pelo Gartner Group, 80% dos profissionais de TI nos Estados Unidos afirmaram que uma de suas metas estratégicas era fornecer aos usuários ferramentas de acesso direto às informações, ou seja, relatórios e mais relatórios. O caminho está, portanto, aberto de ambos os lados. Falta – ou faltava – somente a pavimentação.

Citando um artigo de Andrew Smith, Diretor de Marketing da Datawatch International, fornecedora de soluções de extração de informações, “Os três meios mais utilizados de distribuição de informações corporativas são cópias em papel, cópias em papel e cópias em papel”. Ainda assim, ele afirma ser um caso comum usuários navegarem por um relatório impresso de duas mil páginas em busca de uma informação contida na página 625. Não podemos responsabilizar o usuário pelo desperdício, pois eles precisam da informação, porém a forma de obtê-la pode ser mais rápida e inteligente, tornando-os mais produtivos e satisfeitos.

Há algum tempo, com estas condições na mesa, o mercado mundial acordou para uma realidade que hoje parece ainda mais premente: relatórios – e quando dizemos relatórios não estamos absolutamente falando somente em papel – são informações, talvez as mais importantes e trabalhadas possíveis. É preciso disponibilizá-los conscientemente, entregá-los às pessoas certas, na hora e formato certos e de maneira fácil e intuitiva.

Ao mesmo tempo, é preciso prevenir-se, já que a informação contida nestes relatórios está “mastigada”, fácil de entender, agrupada, sumarizada, destacada – esta é a finalidade de qualquer

---

relatório – seu acesso implica conhecimento imediato de dados fundamentais do negócio, que se transformam em informação privilegiada na cabeça de cada concorrente.

Trabalhar com eficiência todos os aspectos destas novas (ou muito antigas) demandas – informação inteligente, fácil de acessar, envolvidas em formatos padrão – levou à criação de uma nova disciplina: o ERM (*Enterprise Report Management*). Se as circunstâncias acima são a “mãe” deste conceito, seu “pai” é o menos moderno e digital COLD (*Computer Output to Laser Disc*).

As tecnologias COLD que permitem a digitalização de seu acervo e, portanto, sua pesquisa, indexação, recuperação e manutenção com mais facilidade e muito, muito mais rapidez, nasceram da grande necessidade de digitalização dos documentos corporativos, visando a diminuição de seus custos fixos (armazenamento, recuperação, etc.).

Juntando os dois conceitos, chegamos a uma nova visão do tratamento de informações corporativas. Cada vez mais os sistemas *back-office* são responsáveis pela geração, manutenção e troca de informações e o papel perde seu status de único meio de troca de dados.

A integração proporcionada pelo ERM – uma interface unificada de acesso à informação gerada pelos sistemas corporativos – difere da do *Enterprise Application Integration* (EAI), que prevê a comunicação entre sistemas de forma *online*. Em certos aspectos, como por exemplo, o investimento envolvido nesses projetos, o ERM oferece maior flexibilidade e eficiência de uso.

Uma definição desta disciplina que já nasce grande e abrangente é a utilizada pela ImageWare, portal brasileiro de gerenciamento de documentos: “É uma tecnologia para gerenciamento de relatórios oriundos de sistemas de processamento de dados. Este tipo de ferramenta armazena arquivos com relatórios em forma de dados, permitindo a recuperação por diversos índices e a sua apresentação nas mais diversas formas (servidor de fax, monitor, impressora, etc.).”

Afinal de contas, o que é do usuário, a ele: facilidade, interfaces intuitivas e facilidades de busca, geração e manipulação. A nós, as vantagens de se separar relatórios de sistemas e poder dedicar tempo a cada um com qualidade, preservando os recursos disponíveis e minimizando seu custo total de propriedade (TCO).

## Qual é o seu problema?

---

Mesmo com todas as pistas à mostra, a grande pergunta é: o que queremos resolver? Qual seria o ganho se resolvêssemos esses problemas que existem há tanto tempo, mas ainda estão em aberto?

Fica mais fácil obter a resposta com a análise de um cenário típico de distribuição de informações corporativas, dividido em situações bastante comuns:

Situação	Problemas...
Marcos, do Departamento de Vendas, está trabalhando no ERP da empresa e gera o relatório de vendas referente ao mês passado. Visualiza o que lhe interessa e encerra o trabalho. Simultaneamente o Sr. Chagas do Faturamento gera e visualiza o mesmo relatório. No final do dia o gerente do Marcos pede para ele gerar o mesmo relatório, porém impresso desta vez.	O relatório gerado acessa o banco de dados três vezes, desnecessariamente. Eventualmente, essas consultas podem estar ocorrendo simultaneamente e/ou constantemente, causando "picos" de processamento no banco e dando a falsa impressão de que o banco de dados está "sobrecarregado". Além do mais, não há como saber que este relatório é tão usado e, portanto, deve ser compartilhado.

---

<p>O gerente do Marcos pede o relatório das vendas de ontem via e-mail, pois ele está trabalhando em casa. Como a ferramenta de visualizar relatórios não envia e-mail e só salva no formato texto (TXT), o Marcos tem que salvar o relatório localmente e depois anexá-lo a uma mensagem, manualmente. O chefe do Marcos é obrigado a ler o relatório sem formatação e uma cópia do relatório é deixada no computador que o Marcos usou para enviar o e-mail.</p>	<p>Perda da qualidade visual do relatório e risco na operação "manual", além do risco da quebra de segurança do e-mail ou do relatório esquecido no computador. Se a tentativa de sanar o problema da qualidade visual for a formatação do relatório, o tempo gasto pelo Marcos vai pesar em seu centro de custo no fim do mês...</p>
<p>São duas da tarde e o Marcos se lembra que a reunião mensal de acompanhamento e controle ocorrerá amanhã às 8:30. Prevenido, ele dispara a execução do relatório de vendas acumuladas no ano, pois sabe que esse relatório demora três horas para ser gerado e impresso.</p>	<p>Sobrecarga no banco de dados, na rede e na impressora, em horário impróprio. Além disso, o Marcos não fez feio na reunião, portanto outros funcionários se sentirão encorajados a utilizar deste mesmo expediente...</p>
<p>O Sr. Chagas está acostumado a usar o visualizador de relatórios do CRM. Quando foi visualizar um relatório no sistema corporativo da empresa, pressionou inadvertidamente as teclas Ctr+P disparando a impressão das 300 páginas do relatório, enquanto o que ele queria realmente era somente visualizar a página inteira, já que este é o atalho correto no visualizador do CRM.</p>	<p>Dificuldade no uso de várias ferramentas, em função de diferenças de padrão e/ou localização. Vale notar que o treinamento também tem de ser realizado para todas as ferramentas, para todos que as usam...</p>
<p>O Sr. Chagas envia, todas as semanas, o relatório geral do CRM para todos os diretores e assessores. Um dos assessores do diretor de marketing se demitiu e está trabalhando para a concorrência, mas seu e-mail continua constando na lista de envio que o Sr. Chagas sempre usa...</p>	<p>Quebra de segurança grave, e com um detalhe especialmente perverso: não existe auditoria, a não ser que seja feita uma verificação completa em todos os e-mails enviados por todos os funcionários da empresa. Haja tempo e dinheiro...</p>

---

Qual é o ganho de suprimir estes problemas? A pergunta parece retórica, já que o escopo de todos eles por si só justificaria uma intervenção. Mas a resposta vai mais além da redução de insumos, pois a idéia é simplificar processos e agilizar a tomada de decisões.

Para ficar apenas nos insumos, a Reveal Research (EUA), um instituto de pesquisa de mercado para empresas de desenvolvimento de software, realizou uma pesquisa em 2002 em hospitais com mais de 300 leitos nos EUA e concluiu: "Se o seu hospital não possui um ERM, ele provavelmente gasta mais de US\$ 500mil por ano imprimindo e distribuindo milhões de páginas de relatórios".

A mesma pesquisa destaca uma questão ainda mais interessante: a incerteza do quanto se gasta com *reporting*. Segundo eles, "muitos hospitais não sabem quanto gastam com o gerenciamento de relatórios por ano. Entre os que informaram saber os custos, 58% gastam mais de US\$ 750 mil por ano".

---

Mas, um ERM eficiente, que permita a visualização e localização de informações de maneira rápida e intuitiva, traz ainda um benefício extra que interessa a todos os envolvidos: a mudança cultural em relação à informação corporativa. Ainda citando a pesquisa acima, Paul Jones, Diretor de TI do Premier Health Partners, líder em provimento de serviços de saúde americana afirma: “A medida mais importante do sucesso de nossa implementação de ERM é o fato dos usuários pedirem para que os relatórios em papel não sejam mais utilizados”.

## **Qual é a sua solução?**

---

Essa mudança de mentalidade com relação ao acesso, uso e manutenção de informações corporativas traz benefícios dos mais variados para a empresa: gera mais facilidade de tomada de decisões e, em consequência, maior produtividade. Sem contar com a diminuição dos custos de insumos de impressão e distribuição.

Para o departamento de TI, significa a padronização dos relatórios e uma diminuição, muitas vezes significativa, no custo de desenvolvimento de novos projetos, já que os relatórios agora têm uma maneira padronizada e funcional de acesso. Não é mais necessária sua inclusão nos novos sistemas. Menos custo, mais lucro. Não é a toa que o IDC noticia que o mercado para soluções de ERM na América Latina em 2001 foi de US\$ 417 mil e as oportunidades de crescimento são boas.

\* Célio Faria Jr. (celio@oriens.com.br) é consultor de negócios da Oriens Tecnologia e responsável pela unidade de negócios Ivory Report Management.

## **Sobre a Oriens**

A Oriens Tecnologia é a distribuidora autorizada da Divisão FirstClass da Open Text Corporation no Brasil e provedora de soluções de software de ECM - Enterprise Content Management. Seus produtos e serviços são orientados às áreas de Collaborative Groupware, Enterprise Report Management, Document Management e Web Content Management.

Internet: [www.oriens.com.br](http://www.oriens.com.br)  
Email: [info@oriens.com.br](mailto:info@oriens.com.br)  
Tel/Fax: (31) 3286-1414