

## **O Novo Papel do Records Management À Luz do E-business**

**Walter W. Koch , Prof. Dr. Marcelo S. Pessôa**

### **RESUMO**

*O conceito de records management remonta ao século 19, quando a humanidade passou a estruturar o armazenamento dos registros de seus processos de negócio, visando atender volumes cada vez mais crescentes. Com o advento da informática, uma nova dimensão foi agregada com a explosão da geração de registros. E agora, com a Internet, não só torna-se possível fazer negócios de forma eletrônica (E-business), mas também novos tipos de dados surgiram, como páginas WEB, voz, imagens e vídeo. Conseqüentemente, o conceito de records management necessita ser reposicionado, atendendo aos novos meios de se realizarem os processos de negócio e aos novos tipos de dados. Para tanto, tecnologias como document imaging, COLD e WEB Content Management necessitam ser agregadas.*

### **1. OBJETIVO**

O objetivo deste artigo é o de apresentar como o conceito de Records Management evoluiu em decorrência da disseminação do e-business, implementando as mais diferentes formas de transações eletrônicas. Para fazer frente aos novos tipos de informação a serem gerenciados, as mídias envolvidas e os volumes crescentes de transações, necessita-se atualmente de um leque de funcionalidades tecnológicas amplo.

### **2. ASSUNTO - VISÃO GERAL**

Records management foi identificado e reconhecido como uma ocupação no início do século 19 [WEB99]. A atividade consistia em atender a um volume crescente de informações e documentos produzidos, usados e armazenados pelas organizações. A necessidade de controlar a produção, armazenamento e disponibilização de registros (por exemplo, documentos recebidos ou criados por uma organização no curso de seus processos de negócio e retidos por esta organização como evidência de suas atividades, processos e transações) se tornou cada vez mais importante nos séculos 19 e 20. Um volume crescente de registros foi conseqüência direta da explosão da era da informação.

Segundo Berenika Webster [WEB99], novas tecnologias da informação como fotocopiadoras, computadores pessoais e a Internet trouxeram uma nova dimensão ao problema de se controlar registros efetivamente e eficazmente. O uso destes recursos ironicamente aumentou a quantidade de documentos em papel.

Especificamente no caso da Internet, a necessidade de se manter o registro de todas as interações ocorridas no curso de uma transação eletrônica, agregada de eventuais interações posteriores aumenta o leque de necessidades, seja quanto ao tipo de informação gerenciada, as mídias e o volume de registros. Para atender a estas novas demandas, o conceito de Records Management passa a incorporar novas funcionalidades tecnológicas.

### **3.DEFINIÇÃO DE RECORD**

Procurando definir inicialmente a expressão “Record” para então discutir “Records Management”, encontramos as seguintes referências:

- a) No dicionário The American Heritage Dictionary of The English Language [DIC71]: uma lista detalhada por escrito de fatos ou eventos; informação de um assunto em particular coletada e preservada;
- b) No site da ARMA – American Records Management Association [www.arma.org] encontramos a ISO 15489 – Records Management [ISO15] onde aparecem as seguintes definições:
  - Record: documentos criados, recebidos ou mantidos por qualquer agência, organização ou pessoa atendendo obrigações legais ou no curso de seu negócio;
  - Electronic Record: registro em mídia eletrônica, produzido, comunicado, mantido e/ou acessado através de equipamento eletrônico;
- c) A definição de Berenika Webster no artigo *Records Management: From Profession to Scholarly Discipline* [WEB99] é: documentos recebidos ou criados por uma organização no curso de seus processos de negócio e retidos por esta organização como evidência de suas atividades, processos e transações.

Registros neste contexto devem possuir características específicas. Na ISO 15489 [ISO15], estas são definidas como:

- Autenticidade;
- Confiabilidade;
- Usabilidade;
- Precisão;
- Adequação;
- Ser completo.

Segundo Schneider em *Electronic Record Keeping – Issues In Search Of Answers* [SCH00], estes registros podem estar armazenados em diferentes tipos de mídias. Entre estas, são citadas o papel, o microfilme e as mídias eletrônicas. Este mesmo autor classifica os registros em dois grupos:

- Dados: registros associados a transações de negócio repetitivas tais como compras, pagamentos e inventários. Segundo a classificação da Gartner Group [GAR01], estes

dados podem em muitos casos ser gerados em processos de impressão (emissão de relatórios);

- Documentos: páginas de papel, fotografias, desenhos de engenharia.

Já Bill Gates, no seu *A Empresa na Velocidade do Pensamento* [GAT99], aponta como tipos de dados passíveis de serem encontrados no E-business os seguintes:

- a) Texto
- b) Número
- c) Voz
- d) Fotos
- e) Vídeo.

#### **4.DEFINIÇÃO DE RECORDS MANAGEMENT**

Records management foi identificado e reconhecido como uma ocupação no início do século 19 [WEB99]. O seu objetivo vem sendo atualizado com a evolução das formas de processamento de operações de negócios. Entre as definições mais recentes de Records Management, encontramos:

- a) Controlar a produção, armazenamento e disponibilização de registros (por exemplo, documentos recebidos ou criados por uma organização no curso de seus processos de negócio e retidos por esta organização como evidência de suas atividades, processos e transações) [WEB99];
- b) Schneider [SCH00]: processo pelo qual registros são criados e preservados para fins evidenciais;
- c) ISO 15489 [ISO15]: gerenciamento de registros, em todos os formatos ou mídias, criados ou recebidos por qualquer organização pública ou privada na condução de suas atividades, ou por qualquer indivíduo com a missão de criar e manter registros;
- d) Gartner Group [GAR01]: sistema consolidado para o armazenamento, acesso, gerenciamento e visualização de dados que são gerados em processos de impressão.

No contexto de Records Management, outro conceito associado é o de Metadados. Em *Ancient and Modern* de Robert C. Cary [CAR00] a indexação dos registros é definida como “dados sobre os dados”. Como exemplos, são apresentados os seguintes:

- Para documentos físicos em papel: número da caixa, prateleira, índice da pasta;
- Para imagens eletrônicas: número, tipo e data do documento;
- Para documentos gerados eletronicamente: autor, departamento, data, assunto e tipo do documento.

Para alguns dos registros gerados eletronicamente, já existem padrões de indexação. Como exemplos, podemos citar [CAR00]:

- Transações EDI (Electronic Data Interchange) possuem um “transaction set” pré-definido;
- Documentos, publicações e páginas WEB baseiam-se em uma estrutura definida como Dublin Core;
- O Departamento de Defesa dos USA definiu o padrão US DoD 5015.2-STD.

Porém, para alguns dos novos tipos de registros, como por exemplo o e-mail, ainda não existem padrões de metadados.

## **5. E-BUSINESS**

Duas entidades, AIIM e Gartner Group desenvolveram durante o ano de 2000 uma pesquisa envolvendo 1014 empresas e 236 fornecedores de software e serviços associados ao gerenciamento da informação. A AIIM - Association for Information and Image Management International é uma entidade independente sem fins lucrativos com mais de cinquenta anos de atuação no mercado mundial do gerenciamento da informação, sendo credenciada pela ANSI / ISO para o desenvolvimento de padrões para este mercado. A Gartner Group é uma organização de pesquisa de mercado e consultoria em Tecnologia da Informação com mais de 10.000 clientes em termos mundiais.

A pesquisa, com escopo mundial (23 países), visou mapear as tecnologias abaixo e seu relacionamento com o e-business:

- Workflow/gerenciamento de processos;
- Data warehousing/Mining;
- Content Management;
- Electronic Document Imaging;
- Ferramentas colaborativas.

A pesquisa foi tabulada e transformada em relatório [GAR01]. A sua apresentação aconteceu no AIIM 2001 Conference and Exposition em New York, USA. Neste trabalho, e-business é caracterizado como tendo seis segmentos de atuação:

- Business-to-Business (B2B);
- E-Procurement;
- Extranet para Parceiros;
- Mercado Intermediário;
- Business-to-Consumer(B2C);
- Business-to-Employee (B2E).

Cada um destes segmentos é caracterizado como:

- Business-to-Business (B2B) - *venda de produtos ou serviços para outras empresas*, via Internet, incluindo pedidos ou encomendas;

- E-Procurement - *aquisição de produtos ou serviços de fornecedores*, via Internet;
- Extranet para Parceiros - *fornecimento de informação ou de ferramentas de software para uso dos parceiros* de negócios, via Extranet;
- Mercado Intermediário - *aquisição ou venda de produtos e serviços por meio de intermediários*, tais como centrais de comercialização (trading hubs), mercado eletrônico (e-marketplace) e leilão eletrônico (reserve auction);
- Business-to-Consumer (B2C) - *venda de produtos ou serviços para consumidores*, via Internet ou aceitando pagamento via Internet;
- Business-to-Employee (B2E) - *fornecimento ou o recebimento de informação de pessoal*, via Internet, Intranet ou Extranet.

Observando os segmentos acima, identificamos que todos são constituídos de transações de negócio, envolvendo produtos, serviços e/ou informações.

No capítulo 4 – Records Management foi caracterizado que este conceito visa gerenciar o registro das transações originadas em processos de negócio. Conseqüentemente torna-se clara a necessidade de haver Records Management associado a e-business.

## **6. RECORDS MANAGEMENT E E-BUSINESS**

Em uma primeira instância, imagina-se que em e-business, por ser um processamento eletrônico só existam registros eletrônicos. Porém, por questões legais e fiscais, uma série de outros tipos de documentos de suporte continuam existindo. Segundo Rich Huff [HUF01], entre os documentos de suporte a e-commerce estão caracterizados:

- Contratos, solicitações de propostas, faturas, notas fiscais, ordens de compra, etc.
- Catálogos, informações adicionais.

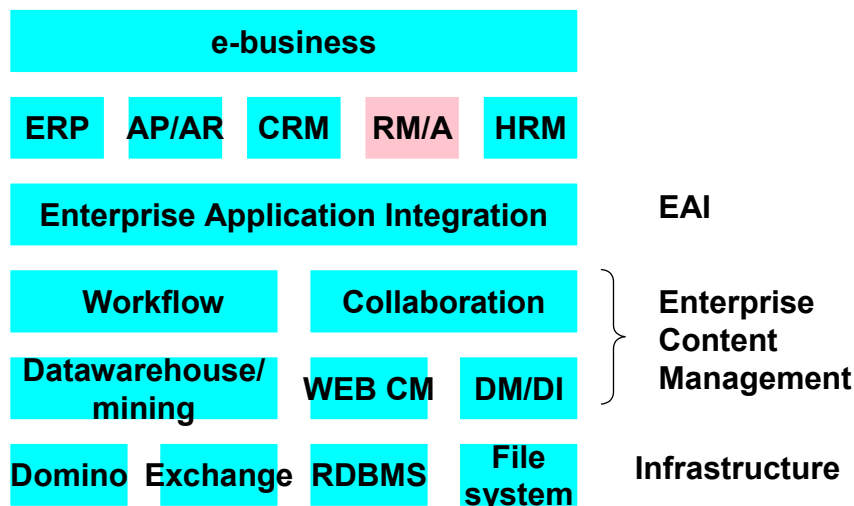
Os primeiros são documentos diretamente associados a questões legais e fiscais. No segundo grupo, estão documentos que podem estar relacionados a alguma demanda legal. No artigo *Capturing the e-business experience* de ZASTROW, William and MARSILI, Diane [ZAS00] encontramos uma definição para Transaction Content Capture and Management. Diferentemente de Content Management, que visa gerenciar o conteúdo dos sites, este conceito está voltado ao gerenciamento das WEB pages que o usuário viu e das WEB pages com a oferta / contrato da transação. Imagine o seguinte cenário: um fornecedor de equipamentos de informática, ao fazer uma promoção de notebooks, informa erroneamente no seu site que o valor deste é de US\$ 9,90 em vez de US\$ 990. Em questão de horas, centenas de notebooks são vendidos e continuam chagando pedidos mesmo após a correção do valor. Para saber quem efetivamente teve acesso à oferta e, conseqüentemente tem direito a esta, deveria ter havido uma gerência efetiva dos acessos às WEB pages.

Por outro lado, nem sempre uma transação eletrônica é suficiente para atender a todo o processamento de uma operação de negócio. Podem haver atividades colaborativas adicionais como a troca de e-mail, fax e outras correspondências [ZAS00]. A comunicação colaborativa adicional pode ter conversações telefônicas (voz) e vídeo-conferências (vídeo) [GAT99].

Ou seja, existe uma necessidade de gerenciar os mais diferentes tipos de registros e documentos para dar suporte à e-business. Voltando à pesquisa da Gartner Group [GAR01], vemos que nesta apresentação foi caracterizado que e-business tem basicamente cinco pilares de sustentação:

- a) ERP – Enterprise Resource Management - sistemas de gestão empresarial visando automatizar as principais funções relacionadas ao negócio (manufatura, ativos, controle de custos);
- b) AP/AR – Accounts Payable / Accounts Receivable - aplicações integradas desenhadas para o gerenciamento de funções financeiras como o pagamento de fornecedores e o recebimento de clientes;
- c) CRM – Customer Relationship Management - estratégia focada no cliente voltada à obtenção de rentabilidade e satisfação do cliente;
- d) HRM – Human Resources Management - aplicações para o gerenciamento de transações relacionadas com os Recursos Humanos;
- e) RM/A – Records Management / Archival – armazenamento, acesso, gerenciamento e visualização de dados críticos para o atendimento ao cliente, gerenciamento e distribuição de relatórios e arquivamento por longos períodos de dados históricos.

## ECM x e-business



Fonte: AIIM 2001/Gartner Group

Olhando no gráfico acima vemos que Records Management está colocado no mesmo nível de importância que ERP ou CRM para a implementação de e-business.

Voltando às definições iniciais de Records Management, poderíamos estar atualizando estas à luz das novas necessidades geradas pelo e-business como “Gerenciamento de fatos e eventos, em texto, números, voz, fotos ou vídeo, em mídia analógica ou eletrônica, criados ou recebidos por qualquer organização pública ou privada na condução de suas atividades, ou por qualquer indivíduo com a missão de criar e manter estes registros”.

Obviamente não existe uma tecnologia única hoje em dia com capacidade para atender a todos estes requerimentos. Em termos de funcionalidades necessárias para tanto, poderíamos estar fazendo o seguinte agrupamento:

Papel (guarda física de documentos)	RM tradicional
Papel (documentos digitalizados)	Document Imaging
WEB pages	WEB Content Management
E-mail	Content Management
Fax	Document Imaging
Dados formatados (relatórios de sist. PD)	COLD
Dados do processo	Workflow (trilhas de auditoria)
Voz	Content Management
Vídeo-conferência	Content Management

## **7. CONCLUSÃO**

A partir das constatações acima, podemos afirmar que e-business traz novo foco para Records Management. As preocupações de dois séculos atrás de se manter os registros com autenticidade, confiabilidade, usabilidade, precisão, adequação e de serem completos, persistem. Porém, novas formas de registros e de mídias trazem nova luz a este conceito.

Conceito este que não pode mais ser associado a uma tecnologia única e específica. No próprio mercado existem dúvidas quanto a real definição das tecnologias associadas. Na pesquisa da Gartner [GAR01] isto fica claro com a expressão “os pesquisados tiveram uma visão mais ampla de Records Management, incluindo document imaging, COLD, document management, bancos de dados e sistemas para guarda física de papel. Isto indica que esta categoria não é bem entendida pela base de entrevistados”. Cremos que a questão não é de entendimento e sim de necessidades funcionais. No nosso quadro no capítulo 6, isto fica claro.

Um consenso existe porém: Records Management é imprescindível para a implementação de e-business.

## **BIBLIOGRAFIA**

[CAR00] CARY, Robert C. *Ancient and Modern*. E-doc vol.1 issue 1 AIIM March/April 2000.

[DIC71] DAVIES, Peter. *The American Heritage Dictionary of The English Language*. Dell Publishing Co. New York, NY. 1971.

[GAR01] GARTNER GROUP. *Enterprise Applications: Adoption of E-Business and Document Technologies 2000-2001 Worldwide*. AIIM 2001.

[GAT99] GATES, Bill. *A empresa na velocidade do pensamento*. Companhia das Letras, 1999.

[HUF01] HUFF, Rich and FENNER, Joe. *E-commerce Platforms - Take Command on Content*. Imaging & Document Solutions. February 2001.

[ISO15] ISO 15489 – *Records Management*.

[SCH00] SCHNEIDER, Dan. *Electronic Record Keeping – Issues In Search Of Answers*. E-doc vol.1 issue 1 AIIM March/April 2000.

[WEB99] WEBSTER, Berenika M. *Records Management: From Profession to Scholarly Discipline*. The Information Management Journal. October 1999.

[ZAS00] ZASTROW, William and MARSILI, Diane. *Capturing the e-business experience*. E-doc vol.14 issue 5 AIIM July/August 2000.