

Como funcionam os escritórios sem papel

por Diane Dannenfeldt - traduzido por HowStuffWorks Brasil

Introdução

Se alguma vez você já passou tempo demais caçando uma fatura no meio de uma pilha de papéis ou pesquisando arquivos em papel, pode ter desejado trabalhar em um escritório sem papel. Você não é o único.

Assim que os computadores começaram a aparecer nas mesas dos escritórios, há mais de 20 anos, a idéia de uma comunicação eletrônica e sem papel também surgiu. Mas apesar de todo o tempo que passou, a maioria dos negócios está longe de funcionar sem papel.



Fotógrafo: Bartosz Ostrowski | Agência: Dreamstime

Não deixe que os papéis encham sua mesa. Existem várias maneiras de transformar o lugar em um escritório sem papel.

Os argumentos para se livrar das pilhas de papéis são fortes. Eliminando os papéis nos armários, por exemplo, uma empresa pode criar mais espaço e reduzir os custos de armazenagem fora do local de trabalho. Através da troca eletrônica de informações com fornecedores e clientes, um negócio pode deixar a informação acessível de maneira rápida, e por outro lado, mais particular e segura com o uso de **criptografia**, senhas e outras medidas de segurança. Para alguns negócios, como aqueles na indústria de assistência médica, que são regulamentados pela Health Insurance Portability and Privacy Act (HIPAA) (Lei da Portabilidade e Privacidade do Seguro de Saúde), ter registros sem papéis pode ser uma exigência regulatória.

Mas o processo para se livrar dos papéis pode ser desencorajador. Existem os custos com novos equipamentos e programas a serem considerados, assim como os custos de converter registros no papel em arquivos eletrônicos. E existem as decisões sobre como e quando fazer a mudança, qual a quantidade de papel a ser convertida, como lidar com o papel que continua a vir de fornecedores e clientes, como convencer os funcionários e treiná-los a usar os novos sistemas e como continuar trabalhando normalmente durante essa mudança.

Adicione a isso tudo o fato de que, não importa o que se faça, uma empresa provavelmente nunca poderá ficar completamente sem papel. Alguns papéis, como documentos assinados e selados e contratos legais, ou registros no papel para auditorias e arquivos para imposto de renda, precisam permanecer na forma original por razões legais ou financeiras ou, particularmente na indústria de serviços financeiros, para apresentar conformidade regulatória.

Ainda assim, muitas empresas irão concordar que ficar sem papel, ou no mínimo com menos papel, compensa o esforço. Neste artigo, vamos dar uma olhada mais de perto em como você pode deixar

sua empresa quase sem papel, desde passos possíveis no processo de transição até a tecnologia disponível. Também vamos ver especificamente o gerenciamento de documentos e pensar em como você pode deixar seu escritório em casa sem papel.

Na próxima página, primeiro vamos ver os benefícios que algumas empresas perceberam depois de usar a menor quantidade de papel possível.

Benefícios de um escritório sem papel

Existem muitos benefícios no escritório sem papel, que vão além de simplesmente ter menos papel para lidar. Embora seja improvável ter um escritório completamente sem papel, a comunicação eletrônica e outros sistemas podem eliminar uma boa parte dele. Vamos dar uma olhada mais de perto em como isso beneficiou alguns negócios:

1. **custos reduzidos e um acesso mais rápido à informação.** A MajesticInvites.com é uma empresa com oito pessoas que projeta convites on-line. Não utilizar papel faz a empresa economizar cerca de US\$ 100 mil por ano em impressão, envio, papel e espaço para armazenagem, informa Alina Uzilov, a presidente da empresa. E como os funcionários podem acessar os documentos eletrônicos mais rápido do que se estivessem em papel, eles conseguem quase instataneamente responder às perguntas dos clientes ou fazer mudanças [fonte: [Small Business Computing](#) (em inglês)];
2. **mais espaço.** Quando estava pronto para mudar de escritório depois de deixá-lo sem papel, o corretor de imóveis Ed Branson, da Branson's California Property, percebeu que não tinha nem a metade da quantidade de armários que tinha antes de deixar o escritório sem papel [fonte: [Microsoft.com](#) (em inglês)];
3. **segurança dos documentos e facilidade para compartilhar informações.** A médica obstetra Rose Kung descobriu que guardar e encontrar boletins médicos em papel consumia muito tempo de seu trabalho no Women's College Hospital, em Toronto. Mudar para um sistema de gerenciamento de documentos eletrônicos reduziu o tempo para arquivar e encontrar os boletins e aumentou a segurança das informações sobre os pacientes. A proteção com senhas em níveis diferentes limita o acesso dos funcionários às informações. Kung também pode enviar cópias eletrônicas das fichas dos pacientes para médicos em qualquer parte do mundo [fonte: [A&L Computer Software Limited](#) (em inglês)];



Fotógrafo: Peterfactor | Agência: Dreamstime

Muitos consultórios médicos estão mudando para fichas médicas eletrônicas

4. **habilidade para lidar com o crescimento da empresa.** A Transervice Logistics em Lake Success, N.Y., ajuda empresas a administrar seus sistemas de entrega. Os funcionários de recursos humanos descobriram que tinham mais de 30 mil papéis para controlar e armazenar

nas mil fichas de funcionários. Com essas informações armazenadas eletronicamente, o departamento foi capaz de gerenciar mais 500 funcionários (potencialmente mais 15 mil papéis) sem precisar de espaço adicional;

5. **acesso em qualquer lugar e prescrições eletrônicas.** O South Shore Skin Care Center, próximo de Boston, trocou os boletins médicos em papel por um sistema de fichas médicas eletrônicas. Com essas fichas eletrônicas, os médicos podem ter acesso às informações do paciente de qualquer lugar e a todo momento. Eles também podem enviar prescrições eletrônicas diretamente para as farmácias [fonte: [dBusiness News](#) (em inglês)];
6. **menos papel é recebido.** A Whirlpool Corp. precisa aceitar fax de clientes, caso contrário pode perder vendas. No entanto, a empresa usa um fax eletrônico para interceptar esses fax, transformá-los em documentos eletrônicos e impedir que entrem na empresa em forma de papel [fonte: [Computer World](#) (em inglês)];
7. **menos papéis temporários.** No consultório do dentista Kambiz Moin em Manchester, N.H., não só os registros dos pacientes são eletrônicos, mas também suas chegadas. Um paciente que chega para uma consulta digita seu nome no computador da sala de espera e coloca um dedo sobre um leitor de impressões digitais biométrico. Em seguida, a chegada é enviada para os computadores do consultório, marcada com cores diferentes para mostrar se o paciente chegou adiantado, na hora certa ou atrasado [fonte: [Orthodontic Products Online](#) (em inglês)];
8. **menos papéis são enviados.** O contador Joseph Anthony, em Portland, Oregon, arquiva eletronicamente os impostos de renda de seus clientes, eliminando os arquivos em papel. Em seguida, ele transforma os documentos em PDF, que são entregues aos clientes em um CD regravável. No ano seguinte, o cliente leva o CD para que o imposto de renda de outro ano seja adicionado [fonte: [Microsoft.com](#) (em inglês)].

Com um passo de cada vez, deixar o escritório com menos papéis não precisa ser complicado. Vá para a próxima página e encontre alguns passos para iniciar esse processo.

Transição para um escritório sem papel

Se estiver considerando fazer a transição para um escritório sem papel, ou pelo menos para um escritório com menos papel, você pode estar se perguntando por onde começar e do que irá precisar. Muitas empresas oferecem sistemas de gerenciamento de documentos, hardware, programas e serviços de consultoria para aprimorar a comunicação eletrônica durante a eliminação dos papéis. Vamos ver alguns deles neste artigo mais tarde. Por enquanto, vamos explorar o processo [fonte: [Wyoming Lawyer](#) (em inglês)].

Aqui estão algumas decisões que devem ser levadas em consideração antes de começar a transição para um escritório com menos papéis:

- qual é a quantidade de papéis que você quer converter? Você quer converter os arquivos de papel de até qual época?
- como você irá lidar com os papéis que ainda são enviados por fornecedores, parceiros ou clientes? Ou que não podem ser convertidos, como documentos legais ou relacionados a impostos?
- qual é o preço do novo equipamento ou programa, ou dos dois, e como isso se encaixa em seu orçamento?;
- qual é o processo sugerido para eliminar os papéis e o período de execução?
- como você irá informar os funcionários e deixá-los envolvidos no processo para que aceitem as mudanças que você propõe e não voltem a usar muito papel?



Fotógrafo: Izaokas Sapiro | Agência: Dreamstime

Os fax podem ser enviados eletronicamente para computadores específicos em vez de utilizar cópias em papel

- você irá precisar de ajuda externa? Pode ser a ajuda de um consultor para administrar o processo de transição, um fornecedor de novos equipamentos e programas, uma empresa para calcular os dados reais da transição, um serviço de hospedagem para armazenar os arquivos eletrônicos fora da empresa, especialistas de segurança ou treinadores de funcionários;
- como você irá lidar com a redução de papel com o passar do tempo? Por exemplo, quem fará o trabalho de escanear e arquivar eletronicamente os papéis recebidos?

Com base nas recomendações de especialistas e empresas que passaram pelo processo, aqui estão alguns passos básicos para o processo de transição.

1. Comprometa-se a eliminar os papéis do escritório e convença os funcionários a cooperar, explicando as vantagens para cada um deles individualmente e como um grupo, envolvendo-os no processo;
2. Verifique o hardware de seu computador atual para certificar-se de que é bom o suficiente para rodar novos aplicativos e armazenar arquivos. Certifique-se de ter um sistema de backup para todos os arquivos que adicionar;
3. Analise o que você precisa e planeja para atingir o objetivo. Pense no que é provável que você precise no futuro com um negócio em crescimento, além de pensar no que é necessário agora. Pense em quais documentos precisam ser acessados com mais frequência ou rapidez, quais precisam de segurança extra e quais podem ser apagados depois de um determinado tempo;
4. Desenvolva um plano de transição e um cronograma;
5. Comece com apenas um único departamento ou área de seu negócio para que você possa enfrentar qualquer problema antes de expandir;
6. Pesquise as ferramentas disponíveis para lhe ajudar (sistemas de gerenciamento de documentos, fax eletrônico, scanners, sistemas de backup de dados, sistemas de segurança, empresas de conversão de documentos, consultores de processo);
7. Escolha e providencie a compra das ferramentas que planeja usar. Para os programas, leve em consideração se estão de acordo com suas necessidades, a facilidade para usar e implementar, os custos e a integração com os sistemas existentes. E não esqueça dos backups para impedir que os dados eletrônicos sejam perdidos;
8. Desenvolva um pequeno projeto de teste, faça todas as mudanças necessárias e depois inicie a transição em seu primeiro departamento;
9. Desenvolva um plano para o uso constante em toda a empresa. Inclua um plano de armazenagem de documentos para funcionários com orientações específicas;
10. Gradualmente inclua toda a empresa na transição.

A seguir, vamos ver uma parte essencial para qualquer escritório sem papel: o sistema de gerenciamento de documentos.

Gerenciando documentos digitais

Os documentos digitais, assim como os papéis, precisam ser armazenados para que sejam encontrados e usados quando necessário. Para um escritório sem papel, ou melhor, um quase sem papel, você irá precisar de uma maneira de transformar os papéis em documentos digitais ou eletrônicos.

Esse tipo de transformação de comunicação é feita por um sistema de criação de documentos. Como não usar papel é improvável, você provavelmente vai perceber uma necessidade constante de transformar papel em arquivos eletrônicos. Um sistema de gerenciamento de documentos geralmente vai além dessa transformação para lidar com todos os documentos, tanto os gerados pelo computador quanto os escaneados ou enviados por fax e e-mail.

O sistema básico de criação de documentos consiste de um scanner e um programa que permita que os documentos em papel sejam escaneados, convertidos em imagens eletrônicas e salvos em PDF, TIFF ou outros formatos para serem armazenados em CDs, DVDs, disco rígido de um computador ou em um servidor de rede.

A maioria dos sistemas de criação de documentos inclui reconhecimento óptico de caracteres (OCR). Isso permite que as imagens sejam reconhecidas como texto quando são salvas em PDFs que podem ser encontrados ou copiadas para programas como Microsoft Word ou Excel. Com OCR, você também pode procurar por palavras ou frases específicas dentro de um documento escaneado.

Os sistemas de gerenciamento de documentos fornecem os armários para os arquivos eletrônicos e as ferramentas de sistema para o arquivamento. Eles unem espaço para armazenamento de dados com um programa que vai além da criação de documentos e inclui funções como trilha de auditoria e ferramentas de informações, controles de expiração de documentos para apagá-los em datas especificadas e exibição de documentos online.

Sistemas de gerenciamento de documentos mais avançados oferecem opções extras como:

- autenticação de usuário para aumentar a segurança;
- notificação de e-mail automática;
- assinaturas digitais;
- criptografia de dados para um envio seguro;
- chaves personalizadas que oferecem comandos para indexação correta;
- soluções direcionadas para indústrias como as de assistência médica, financeira ou manufatura;
- arquivamento multimídia, unindo vários tipos de arquivos como imagens visuais, vídeo, texto e planilhas eletrônicas.

Se você tem grandes quantidades de documentos em papel para transformar em arquivos eletrônicos ou precisa de ajuda para realizar essa tarefa rapidamente, talvez seja bom contratar empresas como a microMEDIA para fazer a criação de documentos. Um dos projetos de conversão atual da empresa inclui OCR e arquivos de PDF que podem ser pesquisados com mais de 25 milhões de imagens.

E se você não tem um servidor grande o suficiente ou se quiser armazenar os arquivos eletrônicos fora do local de trabalho, muitas empresas de criação de documentos oferecem um servidor para hospedagem. A hospedagem de documentos online permite que você armazene e faça backup de seus arquivos no servidor deles e depois tenha acesso aos arquivos com segurança em qualquer lugar e a todo momento. A vantagem é que os arquivos valiosos ficam fora do local de trabalho no caso do servidor da empresa cair ou não puder ser acessado dentro da empresa, como durante um furacão.

Além das necessidades da empresa de eliminar o papel, os funcionários podem ter um escritório em casa. Na próxima página, vamos ver como deixar o seu escritório em casa sem papel.

Eliminando os papéis em casa

Não importa se você é um empresário autônomo, se é um trabalhador em tempo integral ou meio período, não há razão para o seu escritório em casa não ter a mínima quantidade de papel possível. Na verdade, devido ao espaço e tempo disponível limitado, a mudança para comunicação eletrônica e redução de papel pode ser ainda mais importante em casa do que no escritório convencional. A maioria dos conceitos anteriores é aplicável, mas em escala menor.



Fotógrafo: Scrambled | Agência: Dreamstime

Para criar um escritório sem papel, os documentos podem ser escaneados para o formato digital com um scanner

Comece a eliminação de papéis em casa domando a sua vontade de guardar coisas inúteis. Não, você provavelmente não precisa de materiais publicitários de cinco anos atrás ou de cada pedaço de papel relacionado a projetos concluídos. Reduza os lixos eletrônicos ligando para as empresas para deixar de receber ofertas de cartões de crédito. Depois que tiver limpado as coisas desnecessárias, você pode trabalhar para manter esses espaços limpos permanentemente.



Fotógrafo: Richard J. Thompson | Agência: Dreamstime

Em um escritório em casa, é possível fazer o backup dos arquivos em um computador em vez de manter pilhas de papel

O próximo passo é usar soluções eletrônicas sempre que puder. As operações bancárias eletrônicas eliminam os extratos e os cheques. O cartão de crédito e os balanços financeiros online acabam com mais papel. Verifique quais outras contas, como a de seguros, podem ser feitas online. O mesmo vale para propostas de projetos, currículos e faturas. Quando o papel for recebido, lide com ele de uma vez e recicle ou pique o máximo que puder imediatamente.

Transforme seus recibos em documentos PDF e guarde-os online em vez de imprimir cópias em papel. Crie um sistema de arquivamento online que seja fácil de entender. E desenvolva um sistema de backup regular que você use pelo menos uma vez por semana para certificar-se que não irá perder documentos importantes. Uma memória portátil ou um CD podem funcionar, a menos que você tenha dados o suficiente para precisar de um disco rígido externo para o backup.

Considere comprar um scanner barato, se já não tiver um, para escanear e salvar recibos, contratos e outros documentos. Se precisar enviar de volta um contrato assinado e o seu empregador ou cliente concordar, você pode escanear o contrato, assiná-lo e enviá-lo por fax. Caso não seja possível, você pode ao menos escanear e salvar o contrato assinado em seus registros.

Leve essa idéia mais adiante e considere assinar serviços de fax eletrônico. Várias empresas oferecem esse serviço e um programa adicional por meros US\$ 40 por mês. Com o envio de fax eletrônico, ou pela Internet, você pode enviar e receber fax sem um aparelho de fax que usa papel. Qualquer documento que você cria em seu computador pode ser enviado para um aparelho de fax via e-mail ou Internet.

Adicione um firewall e avalie o seu programa para garantir que tem a segurança adequada para seus documentos eletrônicos e que pode protegê-los contra ladrões virtuais. Se achar que precisa de mais, compre algo mais potente.

Trabalhe em uma área por vez para gradualmente deixar seu escritório quase sem papel. Planeje uma limpeza anual todo fim de ano. Revise os arquivos e grave em CDs aqueles que simplesmente precisam ser armazenados.

Além disso, aceite o fato de que alguns papéis não desaparecerão. Escrituras, certidões de nascimento, documentos com firma reconhecida e alguns itens relacionados com impostos precisam

ser guardados com segurança. Felizmente, quando tiver feito as outras mudanças, é provável que não precise de uma caixa grande para guardar os papéis que restaram!

A seguir, vamos considerar soluções que vão além dos sistemas de gerenciamento de documentos que podem fazer um escritório sem papel funcionar melhor.

Soluções para escritórios sem papel

Embora o gerenciamento de documentos seja uma parte importante do escritório sem papel, outras tecnologias podem facilitar a mudança para a comunicação eletrônica. Se o seu objetivo for eliminar o papel, dê uma olhada nessas opções.

Backup de dados - para que um processo para eliminação de papel funcione, uma empresa precisa da segurança de saber que os documentos digitais estão duplicados. Isso pode ser feito através de um backup em hardware, disco rígido ou servidor na própria empresa. No entanto, alguns dados menos usados podem ser simplesmente arquivados ou armazenados dentro ou fora da empresa para manutenção de registro ou no caso de serem necessários em algum momento [fonte: [Digital Assets](#) (em inglês)].



Fotógrafo: Akhilesh Sharma | Agência: Dreamstime

Os registros eletrônicos permitem que os usuários acessem as informações através de qualquer aparelho, inclusive com os PDAs

As empresas que oferecem serviços de hospedagem de documentos frequentemente oferecem serviços para arquivamento de dados. Elas também podem oferecer cópias de dados, em que uma cópia exata de seu banco de dados é mantida fora do local de trabalho para que a empresa possa se conectar e usá-la a qualquer momento.

Envio de fax eletrônico - com o fax eletrônico, uma empresa não precisa mais de aparelhos de fax com papel. Os fax que chegam são convertidos em imagens digitais e enviados para caixas de e-mail específicas. De maneira semelhante, os documentos criados em seu computador podem ser enviados para um aparelho de fax via e-mail ou Internet. Enviar fax também é mais seguro porque as cópias em papel podem ser perdidas ou deixadas em um aparelho de fax para que todos as vejam.

Soluções de segurança - embora os documentos eletrônicos ofereçam um nível de segurança maior que os impressos, você pode querer mais que a segurança oferecida como parte de uma solução de gerenciamento de documentos. Para escolher uma opção de segurança, leve em consideração três pontos principais de segurança: ela oferece confidencialidade, com proteção contra entrada não autorizada? Possui a garantia de que os dados dentro do aparelho não podem ser alterados? E ela limita a disponibilidade exigindo autorização antes que o banco de dados seja usado?

À medida que a tecnologia avança, com certeza aparecerão outras soluções para o problema do papel. Uma que está em desenvolvimento é o papel eletrônico da Xerox Corp., que permite que a

pessoa faça anotações em visores digitais usando uma caneta especial. As anotações podem ser apagadas ou salvas digitalmente. Uma outra, o papel inteligente da Anoto Group, também permite anotações com uma caneta especial, mas usando uma tinta magnética. As anotações aparecem simultaneamente no papel e na tela de um computador.

Para mais informações sobre escritórios sem papel e assuntos relacionados, confira os links na próxima página.

Mais informações

Artigos relacionados

- [Como funcionam os planos de recuperação de desastres](#)
- [Como funcionam os escritórios virtuais](#)
- [Como funciona o envio de fax pela Internet](#)
- [Como funciona a impressão móvel](#)
- [Como funciona o fax sobre IP \(FoIP\)](#)

Mais link interessante (em inglês)

- [Microsoft.com](#)

Fonte: Diane Dannenfeldt. "HowStuffWorks - Como funcionam os escritórios sem papel".
Publicado em 01 de dezembro de 2007 (atualizado em 28 de janeiro de 2008)
<http://empresasefinancas.hsw.uol.com.br/escritorio-sem-papel.htm> (03 de maio de 2009)