



Afhit Perawongmehta/Reuters

MAIS JE TIC

GESTÃO DOCUMENTAL

Desmaterialização de processos de negócio, segurança e RGPD são desafios para 2018

A tecnologia permitiu à gestão documental conhecer grandes avanços nos últimos anos. Na forma e no conteúdo. Hoje em dia, gestão documental é muito mais do que guardar um documento numa pasta de arquivo, significa gerir os fluxos de dados, informação e até conhecimento de uma organização de forma integrada.

“Os novos formatos e conceitos de gestão documental assentam, por exemplo, na desmaterialização de processos que visam não só otimizar os processos organizacionais, numa perspetiva de eficiência, mas também dotar as organizações dos meios necessários para, através de diferentes mecanismos de segurança, salvaguardar de uma forma mais robusta e transparente a informação que tem em sua pos-

se”, explica David Oliveira, sénior manager da EY.

Tendências? Uma análise global da IDC, revela que, em 2021, um terço das empresas com menos de 500 empregados terá adotado políticas de gestão documental e impressão estruturadas e suportadas em soluções *cloud*.

Este aspeto é consubstanciado por Raúl Oliveira, CEO da IPBrick, que explica que mais do que guardar um documento, “o importante é acompanhar a vida ou o caminho que o documento percorre dentro da organização”, o que está sempre relacionado com os processos de negócio a que determinado documento diz respeito.

A segurança é outro aspeto a não menosprezar. A IDC antecipa que, devido às preocupações com

ciberataques, falhas de segurança e rapto de informação (*ransomware*), irá levar a que, dentro de dois anos, as grandes organizações optem por realocar até 35% do orçamento para soluções de gestão documental à implementação de soluções de segurança em todos os sistemas de impressão.

Pedro Monteiro, gestor de envolvimento de negócio na Konica Minolta Portugal, identifica como áreas que oferecem mais oportunidades de transformação as relacionadas com a desmaterialização de documentos, o arquivo digital estruturado, a segurança da informação e os fluxos de trabalho e pesquisa.

Atualmente, a segurança e a proteção de dados são desafios importantes para empresas e ambientes

corporativos. Álex Mateo, gestor de produto de soluções empresariais da Epson Ibérica, coloca a segurança no topo das prioridades. “As empresas têm a necessidade de ter controlo sobre a informação de que dispõem, especialmente a mais sensível, vinculada aos seus clientes.”

Muitos dos desafios de curto prazo, no que a dados pessoais diz respeito, passam naturalmente pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD). Uma peça legislativa que é considerada por muitos como a mudança mais importante na regulamentação de privacidade de dados nos últimos vinte anos. A norma europeia obriga as organizações a assegurar um armazenamento de dados pessoais – incluindo clientes, potenciais clientes, colaboradores, entre

outros – de modo seguro e em conformidade com a matéria inscrita no documento

“O RGPD coloca a proteção de dados no centro dos processos de informação das organizações, que devem ter uma estratégia tecnológica definida para poderem identificar e informar onde os seus dados estão localizados, como são recolhidos, como gerir identidades, acessos e fazer gestão de riscos”, sublinha Miquel Soler, diretor de serviços de TI na Ricoh Spain.

A maioria das empresas contactadas pelo Jornal Económico considera que muitas organizações adiaram decisões de aquisição de ferramentas e soluções para simplificação e sistematização de processos, priorizando o cumprimento do Regulamento. ●

TENDÊNCIAS

Gestão documental é a tecnologia mais impactante

As PME portuguesas elegem a gestão documental como o aspeto com impacto mais positivo na empresa, surgindo assim à frente da análise de dados, da automação e dos sistemas de videoconferência.

Toda a tecnologia é importante. Mas, para os responsáveis das pequenas e médias empresas (PME), a prioridade é a tecnologia que aborda diretamente as necessidades básicas dos colaboradores. Nesse sentido, os decisores das PME portuguesas elegem a gestão de documentos (74%), a análise de dados (70,10%), a automação (68,80%) e os sistemas de videoconferência (64,90%) com os aspetos com impacto mais positivo na empresa, revela o mais recente estudo sobre o lugar de trabalho digital da empresa Ricoh ao qual o *Jornal Económico* teve acesso.

O estudo realizado junto de 1608 diretores de PME de toda a Europa, entre os quais 77 portugueses, revela que a maioria (86%) dos diretores das PME europeias dizem estar focados na melhoria da agilidade empresarial. Em Portugal esse é um foco para 81,90%. Para metade das PME europeias, o facto de as tecnologias não serem renovadas e nem adaptadas às necessidades atuais poderá levar a um fracasso no local de trabalho no prazo máximo de cinco anos. Em Portugal a percentagem é um pouco mais elevada, com 61,10% dos inquiridos a concordarem com esta projeção.

O que estão as empresas a fazer? indagou a Ricoh. Metade dos inquiridos está a introduzir de forma específica novas tecnologias no trabalho, de forma a responder com mais brevidade às tendências e oportunidades. Portugal está um passo acima da média, com cerca de 60% das empresas a investirem.

“As PME portuguesas parecem ser, em alguns casos, mais ambiciosas que as europeias”, salienta Ramon Martin, CEO da Ricoh Portugal e Espanha. Justificando: “Dadas as condições complexas do mercado, os líderes empresariais estão ansiosos por identificar novas oportunidades a tempo e obter a máxima recompensa. Sabem que a agilidade é vital para capitalizar as alterações do mercado e dão valor ao papel que a tecnologia desempenha neste contexto. É claro que a agilidade ocupa um lugar prioritário na agenda das PME e os líderes empresariais não acreditam



Os decisores das PME portuguesas elegem a gestão de documentos (74%), a análise de dados (70,10%), a automação (68,80%) e os sistemas de videoconferência (64,90%) como os aspetos com impacto mais positivo na empresa

que seja algo exclusivo dos grandes *players*.”

O impulso à produtividade e à inovação leva à adoção de uma tecnologia mais inteligente no local de trabalho, o que se considera um fator vital para o sucesso empresarial. Segundo o estudo, 67,60% dos inquiridos portugueses situam a tecnologia no centro da capacidade da sua organização, o que é bem revelador da importância que as PME estão a dar ao tema. Os departamentos que consideram prioritária a introdução de novas tecnologias são o departamento de Finanças (57,10%), Marketing (49,40%) e de Operações (41,60%).

“Os diretores das PME portuguesas escolhem priorizar o investimento nas ferramentas que terão um impacto real e positivo nos resultados finais. Aqueles que ainda

não o fizeram devem ponderar cuidadosamente como a tecnologia pode permitir aos seus colaboradores trabalhar mais rápido e de maneira inteligente, fazendo com que o seu negócio seja mais ágil. Se não o fazem, correm o risco de ficar para trás”, realça Ramon Martin.

Três fatores ‘travam’ as PME europeias

Três fatores impedem o desenvolvimento tecnológico das PME, segundo o estudo da Ricoh: rigidez dos processos regulamentares que têm de enfrentar; hierarquia na empresa e tecnologia insuficiente.

Praticamente dois em cada cinco diretores de PME europeias consideram que os governos que regulam a indústria atuam como uma barreira em numerosas ocasiões. O excesso de precaução leva-os, as-

68%

Automação

70%

Análise de Dados

74%

Gestão Documental

64%

Sistemas de videoconferência

sim, a prestar menos atenção aos processos internos, afirmam. Quase três quartos (73%) dos inquiridos esquecem-se de falar dos seus processos internos ao mencionar os elementos que consideram importantes para melhorar a sua agilidade, algo que corre o risco de se converter num ponto negativo dentro das empresas.

O segundo chave é a hierarquia dentro da empresa. De acordo com 35% das pessoas consultadas pela Ricoh, a estrutura interna da empresa muitas vezes impede a capitalização das alterações do mercado.

Por último, as PME consideram que a tecnologia que têm à disposição em alguns casos é insuficiente. Concretamente, 37% das PME fala da falta de recursos para investir em novas tecnologias. Esta situação leva à necessidade de priorizar os investimentos de forma mais inteligente, conclui-se. ●

TENDÊNCIAS E DESAFIOS DA GESTÃO DOCUMENTAL: O QUE DIZEM AS EMPRESAS

O Jornal Económico ouviu responsáveis das principais empresas do setor a operar em Portugal sobre as ameaças e as oportunidades trazidas pelas TI ao mundo do papel.

1
QUAIS SÃO AS PRINCIPAIS AMEAÇAS E OPORTUNIDADES NA ADOÇÃO DE NOVOS FORMATOS DE GESTÃO DOCUMENTAL, ASSENTES EM TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO?

2
O REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD) ESTÁ A INFLUENCIAR A TOMADA DE DECISÃO DE COMPRA DE SOLUÇÕES DE GESTÃO DOCUMENTAL?



BEATRIZ BAGOIM GUIMARÃES
Coordenadora do departamento de sistemas de gestão de informação e processos de negócio na Quidgest

O DESAFIO DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

1. A principal tendência está relacionada com a transformação digital que tem vindo a afetar as organizações e os seus principais negócios. A agilidade e a melhoria dos serviços são uma prioridade das organizações e os sistemas de informação estão na base desses processos. São eles que permitem desmaterializar e automatizar processos que não estavam otimizados, que não se conseguiam monitorizar e que não forneciam informação de gestão atualizada às chefias. No entanto, esta transformação digital não pode ocorrer sem ter em consideração a legislação, normas e regulamentos que estão na base de qualquer processo de negócio. Existem limitações associadas ao papel e validade da assinatura digital na digitalização dos processos, sobretudo quando considerados a longo prazo. Na maioria dos casos não estão instituídas práticas de preservação digital a médio e longo prazo que garantam que a informação desmaterializada hoje estará disponível no futuro quer por questões legais quer por questões de preservação da memória coletiva.



PAULO VEIGA
Fundador & CEO
EAD

MUITOS DESAFIOS PASSAM PELO RGPD

1. Muitos dos desafios de curto prazo, no que a dados pessoais diz respeito, passam naturalmente pelo RGPD. O RGPD protege os dados pessoais independentemente da tecnologia utilizada para o tratamento desses dados – é neutra em termos tecnológicos e aplica-se tanto ao tratamento automatizado como ao tratamento manual, desde que os

dados sejam organizados de acordo com critérios pré-definidos (por exemplo, por ordem alfabética). Também é irrelevante o modo como os dados são armazenados - num sistema informático, através de videovigilância, ou em papel; em todos estes casos, os dados pessoais estão sujeitos aos requisitos de proteção previstos no RGPD. Regras de proteção de dados mais rigorosas significam um maior controlo dos cidadãos sobre os seus dados pessoais, nas relações B2C e condições mais equitativas para as empresas. Depois existem todos os desafios e ameaças da economia digital: a segurança, controlo a internet das coisas, etc. O importante é garantir que todas as tarefas, ações sobre os processos e seus documentos, deixam uma rastreabilidade sobre quem fez o quê, quando e se estava dentro do seu perfil de competências poder fazê-lo.

2. Estou tentado a dizer que não, pelo menos por enquanto. As empresas estão, sim, preocupadas em regulamentar juridicamente as relações com os seus principais fornecedores, garantindo que atuam dentro da legalidade e essencialmente como subcontratados. Provavelmente, após esta euforia reinante com o tema, as empresas olhem realmente para o que interessa e garantam que os dados pessoais dos seus colaboradores ou clientes, estão devidamente seguros e com rastreabilidade total em termo dos seus acessos. São desafios que se colocam tanto em termos do digital como do físico. No digital, apenas soluções em conformidade com RGPD serão elegíveis, no físico só as soluções mais seguras poderão ser escolhidas.



NUNO SERRA
Manager
Unipartner

ESTRUTURAS FLEXÍVEIS DE INFORMAÇÃO

1. A gestão documental tem evoluído nos últimos anos no sentido de ser mais ágil e alinhada com as dinâmicas a que o negócio está sujeito, nas perspetivas estratégica, organizacional e tecnológica. A transformação do negócio que temos vindo a sentir altera os processos e torna obsoletos os sistemas existentes. Uma das tendências atuais é o foco em estruturas flexíveis de informação em detrimento da forma clássica do documento, a qual permite uma representação direta em papel. A visão sistémica tem sido promovida

pela administração pública, através de instrumentos como a macroestrutura funcional, mas aplica-se transversalmente noutros setores e contextos, como as recomendações da Autoridade Europeia Bancária, no setor bancário, e a proteção de dados pessoais (RGPD). A transformação digital das organizações traz maior exigência: a multiplicidade de aplicações e infraestruturas tecnológicas cria novos riscos e exige medidas ativas para ultrapassar os sistemas obsoletos e assegurar a preservação da informação digital.

Assim, recomendamos que a gestão da informação se faça: Integrada com a gestão dos processos de negócio; considerando a mobilidade e a automação, suportada por múltiplos dispositivos (ex.: IoT) e considerando a inteligência artificial, para classificação inteligente e serviços em linguagem natural, usando bots; focada na experiência de utilização e na promoção da relação com os clientes; e suportada por sistemas de informação interoperáveis, assentes em plataformas cloud. É com esta visão que a Unipartner tem vindo a definir e implementar as suas soluções em diferentes setores de atividade.



FERNANDO AMARAL
Chairman e CEO
Sendys Group

CLOUD É A GRANDE INOVAÇÃO

1. A principal tendência que chegou à gestão documental, como a todas as restantes áreas de gestão IT das empresas, é a cloud. Particularmente na gestão documental, o facto de a informação e acesso a documentos da empresa estarem acessíveis de forma centralizada a qualquer momento, em qualquer lugar, em qualquer dispositivo e integrado com o ERP, vem trazer um nível de eficácia, eficiência, ganhos de produtividade e poupança de recursos como não era possível antes. A comunicação entre equipas e pessoas passou a ser transparente e rápida, independentemente de estarem na secretária ao lado ou do outro lado do mundo. Trouxe para resolução imediata processos que poderiam levar semanas a serem concluídos. As falhas de comunicação, que podem levar a erros como trabalhar em documentos errados, desatualizados ou repetir tarefas, e que têm um elevado custo na rentabilidade das empresas, foram eliminados. A cloud trouxe à gestão documental a facilidade de partilha de documentos em real time, e alavancou a eficácia, eficiência e

flexibilidade na criação de processos de trabalho, validação e decisão, criação de perfis com níveis diferentes de autorizações e outras parametrizações que, no caso dos nossos softwares Sendys e Alidata, podem ser customizados em função as necessidades específicas de cada cliente.



MIQUEL SOLER
Diretor de Serviços de IT
Ricoh Espanha

DISRUPÇÃO TECNOLÓGICA

1. A gestão documental está a passar por uma grande disrupção tecnológica e de processo. A informação crítica para as empresas tem passado de suportes físicos desestruturados (documentos e papel), centralizados numa localização única, a formatos nativos eletrónicos estruturados (registos em bases de dados) ou desestruturados (documentos ofimáticos), distribuídos em diversas instâncias (aplicações, unidades de rede e repositórios). O governo de informação é o único que garante a proteção e tratamento adequado dos ativos neste âmbito e deve estruturar a sua gestão integral. Deve ser apoiado por uma tecnologia que – além de segura – transmita confiança, integridade, rastreabilidade e autenticidade, entre outras soluções que permitam a colaboração, a recuperação transversal de informações relevantes e a aplicação da robótica e da inteligência para otimizar o seu uso e gerar conhecimento.



JOÃO BEIRAMAR DINIZ
Gestor de produto de scanners,
mobilidade e etiquetado
Brother

MUDANÇA DE MÉTODOS

1. Nos últimos anos, a gestão de informação e da documentação mudou, à medida que novas tecnologias foram sendo incorporadas nas empresas e foram mudando os métodos de trabalho fortemente enraizados. Nesse sentido, e desde o lançamento do seu primeiro scanner em 2012, a

Brother tem-se vindo a adaptar constantemente aos novos formatos de gestão documental, seja ao nível de software integrado nos seus equipamentos ou de segurança da transferência de dados entre o equipamento e o computador ou dispositivo móvel. Desenvolvemos uma aplicação móvel a partir da qual se pode dar ordem de digitalização para o dispositivo móvel; adicionámos aos scanners a funcionalidade de digitalizar para serviços da nuvem; A possibilidade de criar perfis de utilizador com bloqueio de funções; A autenticação dos utilizadores por PIN ou cartão NFC; e as ligações de rede (cablada ou Wi-Fi) que suportam protocolos de segurança como SSL, entre outras. Todos os desafios que enfrentámos ao longo dos anos permitiram à Brother inovar e aos nossos clientes tornar a sua gestão documental mais segura. E foi com esse objetivo, que mais recentemente lançámos uma solução de gestão de documentos através da leitura de códigos de barras - Barcode Utility (BCU), que permite separar, renomear e reencaminhar o documento para a pasta do software de gestão documental, indexando de forma correta e simples, sem erros.



PAULO TRINDADE
Diretor Executivo de Sistemas de Informação e Comunicação Liscic

COMO PROTEGER OS DADOS

1. A transformação digital envolve diversos projetos, tais como, Big Data, Mobilidade, Analytics, motores de Inteligência Artificial, entre tantas outras tendências constantemente comentadas. E todas essas tendências correm o risco de serem desperdiçadas e prejudicadas pela ausência de uma boa gestão documental. Além disso, no mundo tecnológico atual, a proliferação de dispositivos está a conduzir-nos a infraestruturas de múltiplos dispositivos e plataformas, já que as empresas continuam a focar-se em transformar-se em organizações móveis e em atender às exigências das respetivas equipas de trabalho. Cada um destes dispositivos é um ponto de acesso e de saída para dados da empresa e pode implicar custos de segurança. Um dos maiores desafios que as empresas enfrentam hoje em dia é saber como controlar e proteger os seus dados. Temos assistido, nos últimos anos, ao crescimento de tecnologias como Internet of Things (IoT), Inteligência Artificial (IA)/Computação Cognitiva, Realidade Aumentada/Virtual, Impressão 3D, Robótica e Segurança

de Próxima Geração na automatização dos processos dentro das empresas e nas respetivas estratégias de gestão de documentos, e nesse sentido acreditamos que se manterão como principais tendências para a diminuição da burocratização. Não temos dúvidas que as empresas vão continuar a investir nas suas infraestruturas tecnológicas uma vez que vai continuar a existir uma necessidade de se ajustarem aos mercados, que estão em constante evolução e são cada vez mais dinâmicos, e onde a gestão de documentos é fundamental para garantir a segurança dos dados nos processos internos.



ROMANO ZANON
Diretor geral regional de marketing para a Europa do Sul Ok! Europe (Ibéria)

MENOS CUSTOS, MAIS EFICIÊNCIA

1. Na área de impressão, a principal tendência recai sobre a redução de custos internos e o aumento da eficiência. Trata-se igualmente do principal desafio que as empresas enfrentam. Com base num estudo recente efetuado pela All Associates Group, 10% dos custos de impressão das organizações estão associados a consumíveis, manutenção, papel e eletricidade, e apenas 20% das impressões efetuadas pelos seus colaboradores são frente e verso. O mesmo estudo revela ainda aqui 19,5% da perda de produtividade está relacionada com dificuldades na gestão documental. Atualmente o mercado disponibiliza diversas soluções avançadas que vão ao encontro destas necessidades. Na OKI investimos continuamente nesta área demonstrando aos gestores de TI de que forma as nossas soluções de gestão documental SMART podem levar a economias de até 30%.

2. O RGPD está a influenciar as tomadas de decisão de compra de soluções de gestão documental. Até à data, o volume de pedidos especificamente relacionados com o cumprimento do RGPD é pouco significativo. A procura é crescente por parte das empresas que se preocupam com a proteção de dados para cumprirem as normas mas principalmente para aumentarem a sua eficiência e reduzirem custos. Os nossos dispositivos integram funções de autenticação que permitem restringir o acesso dos utilizadores aos equipamentos. A funcionalidade de "pull-printing" assegura que os documentos são enviados para um servidor central permitindo aos

utilizadores obter os trabalhos de impressão em qualquer dispositivo na rede da empresa (OKI SENDYS Output Manager) após autenticação. A escolha de dispositivos de impressão que incluem recursos capazes de oferecer proteção adicional contra atividades de manipulação de dados não conformes permite simultaneamente uma redução dos custos de impressão para as organizações.



ÁLEX MATEO
Gestor de produto de soluções de negócio Epson Ibérica

SEGURANÇA É A TENDÊNCIA

1. A principal tendência é, sem dúvida, a segurança. As empresas têm a necessidade de ter controlo sobre a informação de que dispõem, especialmente a mais sensível, vinculada aos seus clientes, por exemplo. Neste sentido, contar com soluções que tenham a capacidade de ter o máximo controlo dos fluxos de trabalho, é essencial. Na Epson, integrámos estas soluções em todos os nossos dispositivos de impressão e digitalização de documentos. Um exemplo disso, é o facto de termos incluído o Open Platform como sistema nos nossos equipamentos, para que qualquer empresa possa integrar os equipamentos Epson nos seus próprios sistemas de segurança de gestão documental.



RAÚL OLIVEIRA
CEO da IPBRICK

DOCUMENTO/PROCESSO

1. A principal tendência da gestão documental é evoluir para a gestão dos processos associados aos documentos. Porque mais do que guardar um documento, o importante é acompanhar a vida ou o caminho que o documento percorre dentro da organização, que está sempre ligado ao processo de negócio a que o documento diz respeito.

Uma tendência mais recente é que muita da informação relevante, associada a um documento e respetivo processo, está nos registos das comunicações feitas em torno desse documento/processo. Portanto, estes tipos de aplicações têm de ser capazes de captar e associar os registos de comunicações efetuados.

2. Sem dúvida, porque as organizações não podem continuar a ter documentos com dados pessoais em qualquer lugar, dentro da organização e de forma não controlada. É muito relevante para estar conforme o RGPD que a empresa saiba onde estão os dados pessoais, que processos e respetivas pessoas têm acesso a eles, e que tratamentos fazem com esses dados pessoais. Como as soluções de gestão documental e de processos, no fundo, guardam e protegem os dados pessoais (que estão em documentos), gerem os processos associados a esses documentos e os respetivos tratamentos (procedimentos de um processo), é claro que são muito procuradas pelas empresas que querem estar em conformidade com o RGPD. Tem tudo o que a lei exige que as empresas saibam sobre os dados pessoais, que estão sob a sua responsabilidade.



PEDRO MONTEIRO
Gestor de Desenvolvimento de Negócio Konica Minolta Portugal

PELO MENOS TRÊS DESAFIOS...

1. Os principais desafios são as mudanças organizacionais, otimização de processos e adaptação a ambientes de negócios em mudança. As áreas onde registamos mais oportunidades de transformação são relacionadas com a desmaterialização de documentos, arquivo digital estruturado, segurança da informação, fluxos de trabalho e pesquisa. Estes desafios são transversais dentro das organizações passando por diversas áreas como BackOffice, RH, Financeira, Qualidade, Vendas e Produção. Os benefícios para as empresas que adotam a gestão documental está ao nível da agilidade e flexibilidade organizacional. Os projetos com maior taxa de sucesso assentam numa execução incremental ao longo do tempo. Desta forma é possível justificar o ROI faseadamente, assegurando ganhos no curto prazo, minimizando o risco da mudança.



DAVID OLIVEIRA
Gestor Sénior EY

O DOCUMENTO COMO UM TODO

1. Se, no passado, o significado de gestão documental assentava fundamentalmente na gestão de arquivo físico, hoje significa gerir os documentos da organização como um todo, sendo que estes podem ser digitais ou físicos. Se tivémos em consideração que atualmente, nomeadamente em empresas que têm frentes de loja, todos os processos assentam em papel, rapidamente depreendemos que o volume de documentos que circula é muito elevado, contendo muitas vezes informação confidencial e sensível. Os novos formatos / conceitos de gestão documental assentam, por exemplo, na desmaterialização de processos que visam não só otimizar os processos organizacionais, numa perspetiva de eficiência, mas também dotar as organizações dos meios necessário para, através de diferentes mecanismos de segurança, salvaguardar de uma forma mais robusta e transparente a informação que tem em sua posse. As organizações têm hoje vários desafios neste contexto, a definição de "documento" tornou-se muito mais abrangente devido ao conceito de desmaterialização, hoje no contexto da gestão documental devem ser consideradas não só as questões tradicionais como classificação de informação como também aspetos de cibersegurança e gestão de identidades que permitam proteger os ativos em causa e minimizar acessos indevidos à informação.

2. Os requisitos do RGPD não impõem às organizações a implementação de soluções de gestão documental, não obstante as organizações para responderem ao RGPD necessitam de ter um entendimento claro acerca de onde estão os seus dados, a sua informação e de que forma a mesma está salvaguardada. Soluções de gestão documental, muitas vezes robustecidas por projetos de desmaterialização de processos, têm sido a aposta de algumas organizações, pois promovem a eficiência organizacional enquanto paralelamente dotam a organização de mecanismos que permitem gerir e proteger o acesso à informação mais facilmente.