



Aproximadamente **80 por cento dos dados processados no setor público estão completamente desestruturados**, e 20 por cento do tempo dos funcionários do governo pode ser gasto na procura de informações ou em outras tarefas manuais similares.¹

Em tempos em que a eficiência, o controle de custos e a visibilidade nunca foram tão críticos, **um setor público mais simplificado e acelerado por estratégias eficientes de gerenciamento de caso é urgentemente necessário.**

Esqueça a carga de documentos antigos e de levar 24 horas para responder a consultas importantes.

Ao mudar para um ambiente sem papelada que foque na otimização dos resultados, as informações podem ser acessadas on-line em segundos.

A revisão de eficiência² do governo britânico concluída em 2010 não mente sobre os fatos. Evidências de uma significativa ineficiência e desperdícios devido a processos e gerenciamentos inadequados nos departamentos governamentais foram destacadas. “Habilidades comerciais inconsistentes”, ausência de mandato para aquisição centralizada, e “dados insatisfatórios e, em muitos casos, imprecisos” foram identificados como problemas sérios e enraizados. Concluindo, o relatório afirmou que “era impossível para o Serviço Civil operar eficientemente com os processos atuais”.

Medidas foram então prometidas. O próprio Gabinete do Governo anunciou um corte de 35 por cento em seu próprio orçamento, de £280m para aproximadamente £200m em 2015.³ E o Grupo de Eficiência e Reforma⁴ foi determinado para gerar operações otimizadas, ajudando todos os departamentos a focarem no valor e minimizarem os desperdícios. Metas foram alteradas, contratos renegociados, políticas de compra e viagem reformuladas e serviços de back Office significativamente simplificados. O grupo pretende explorar economias de escala e duplicação de corte em tudo, desde propriedade e RH a procuração para suprimentos e tecnologia de informação e comunicação (ICT).

TI É IMPORTANTE

Novos mandatos governamentais requerem novos modelos de negócios, e decisões sobre o investimento em tecnologia serão absolutamente críticas para fazê-los terem sucesso. Custos totais de aquisição do setor público, incluindo viagem e assistência de TI, chegam atualmente a £166bi. Isto equivale a um quarto dos gastos totais do governo - ainda mais que o gasto no setor público (£164bi).⁵ O governo precisa de uma estratégia de TI totalmente unificada que implemente todas as provas da Revisão de Eficiência, comprando de forma centralizada e sensível, examinando detalhadamente dados e incorporando profundamente um espírito de colaboração e aceitação de prestação de contas na cultura de trabalho do setor público.

Políticas e processos devem estar mais bem alinhados para garantir um tratamento equitativo para todos os arquivos de caso. Todas as organizações governamentais entendem a metáfora do gerenciamento de caso, porém a maioria dos sistemas históricos não suportam colaboração ou regras complexas e manipulação de exceções. Isto leva a riscos, fraudes e aumento de custos. Cerca de £17bn são desperdiçados no setor público a cada ano em falhas na detecção de fraudes.⁶

Algumas mudanças já estão em andamento. Por exemplo, até 2020, o governo planeja que serviços compartilhados sejam fornecidos por meio de um Armazenamento de aplicativos do Governo e de uma Nuvem do Governo, utilizando uma tecnologia de Planejamento de recurso corporativo.⁷ Tradicionalmente utilizados para atividades como RH e finanças, os serviços compartilhados agora são vistos com um potencial para funções do setor público como subsídios e administração de pensões. O governo acredita que esta nuvem corta os custos de atividades de back office em até 20 por cento, enquanto torna o gerenciamento de mudanças mais barato e rápido e melhora o valor das informações de gerenciamento para a tomada de decisões.

Inicialmente, os serviços serão fornecidos ao público digitalmente, por padrão. O governo calculou que mudar metade dos serviços à população para canais digitais pode poupar £2.2bi por ano do orçamento e melhorar o acesso de usuário com disponibilidade 24/7.⁸

Entretanto, o desafio é muito maior. As organizações precisam otimizar o valor de todos os ativos de TI, e então estarem aptas a provarem o valor do investimento, em termos de eficiência geral. Um número de objetivos terá que ser cuidadosamente pesados neste processo, incluindo questões de acessibilidade, usabilidade, interoperabilidade, segurança e conformidade.

A NECESSIDADE DE GERENCIAMENTO DE CASO AVANÇADO

Para alcançar este nível de fiscalização, o governo precisa adotar uma visão totalmente centrada em caso por meio do gerenciamento de caso avançado. Dado que 80 por cento das informações de arquivos de caso são desestruturadas, a economia de grandes custos seria realizada SE dados estruturados e não estruturados pudessem ser combinados. Isto oferece a habilidade de monitorar, atualizar, entender e interpretar cada parte do trabalho assim que forem processadas. Além disso, é útil visualizar cada tarefa que qualquer público faça como um montante para um arquivo de caso, enquanto ele passa por vários estágios até sua conclusão. Aquele arquivo requer um gerenciamento cuidadoso durante sua jornada, para garantir que ele esteja completo e adequado para o propósito em todos os pontos.

Um arquivo de caso geralmente fica mais complexo, e possui maiores consequências se a supervisão do gerenciamento falhar. Um caso pode ser escalado para tornar-se o assunto de uma investigação, ou até uma questão legal, e todas as informações necessárias devem então estar disponíveis para as autoridades relevantes.

Um dos maiores problemas a respeito das informações desestruturadas é o esforço para criar planos de arquivo, taxonomia e classificação. O gerenciamento de caso avançado fornece a habilidade de associar todas as políticas com os arquivos de casos eletrônicos; assim, arquivos, colaborações, e-mails, documentos, mensagens instantâneas, transações de ERP, etc. são adicionados ao arquivo automaticamente para tomar o controle de governança e políticas de gerenciamento de registros automaticamente.

Conforme o caso progride, ele é adicionado, adquirindo novo conteúdo relevante de cada pessoa ou equipe que trabalhe nele. O gerenciamento de caso avançado significa que a informação pode ser capturada e armazenada centralmente, de maneira totalmente integrada, para que seja fácil de ser recuperada e rápida para análise. Sem tal modelo, isto geralmente não acontece. Ao invés, os dados são separados do caso em questão e armazenados atropeladamente em silos departamentais. Pode ser então difícil de serem localizados os dados, ou pior, podem ser perdidos. O custo do caso então aumenta, enquanto a produtividade sofre ou planos de contingência entram em ação.

As estatísticas mostram claramente que o gerenciamento de caso atual é menos que ideal. Por exemplo, aproximadamente um quinto de um dia de trabalho típico de um funcionário do governo é gasto em registros de papéis e documentos, e seguindo processos manuais. Um departamento do governo gasta cerca de £500m apenas para procurar informações relevantes.

O gerenciamento de caso pode ajudar. Trabalhando com a IBM, por exemplo, o estado da Dakota do Norte renovou sua abordagem para reter, acessar e utilizar informações e registros. Ao mudar para um ambiente sem papel que foque na otimização dos resultados, ele reduziram drasticamente o tempo de resposta de dias para segundos.

Permitiu também extrair mais insights do crescente volume de informações e aplicá-los a cada caso individual.⁹

80%
dos dados processados
no setor público são
desestruturados

O uso de papel e o armazenamento são áreas importantes onde o gerenciamento de caso pode cortar gastos e desperdícios. Ao confinar todo o conteúdo relevante em um arquivo de caso eletrônico que seja facilmente encontrado, a necessidade de imprimir registros é drasticamente reduzida, aumentando a eficiência e a segurança.

Isso traz também um benefício ambiental. Seguindo recentes alterações climáticas, muitos países estão explorando maneiras de alterar os processos para diminuir a emissão de carbono. Todavia, os governos ao redor do mundo ainda criam aproximadamente o equivalente a 17 milhões de libras de CO2 com impressões, todos os anos.¹⁰

Um escritório do governo com cerca de 50 trabalhadores com arquivos de casos consome aproximadamente 25 toneladas de papel por ano, e não otimizam seu gerenciamento de caso.¹¹ A IBM calculou que isso equivale a um custo de até US\$213.000 (£135.000), quando todos os processos são levados em conta. Além da impressão, por exemplo, há faxes, fotocópias, e custos de distribuição e armazenamento. Os escritórios precisam incluir mais armários de arquivo com o acúmulo de papel, enquanto que para instalações de armazenamento a longo prazo, há custos operacionais como energia, serviços e transporte de documento.

Embora grandes pressões tenham sido colocadas em departamentos para fazerem mais trabalho com orçamentos menores e menos mão de obra, o consumo de papel continua a crescer. O governo pode ter uma visão da entrega de serviço on-line e tornar-se “livre de papel”, porém fazer isto acontecer requer algumas alterações grandes nas práticas de trabalho e modelos de negócios. Operações em silos necessitam serem abertas, e pressupostos de funcionários desafiados. As pessoas precisam ser persuadidas de que não há necessidade de imprimir seus documentos. Com sua visão holística inspirando a confiança dos usuários e aumentando a produtividade, um novo modelo de gerenciamento de caso avançado ajudará a combater estes desafios culturais.

Por fim, outro dilema de gerenciamento de dados é que a implacável marcha da tecnologia significa que aproximadamente 80 por cento de toda a informação processada pelo governo são agora dados não estruturados¹² – encontrados em meios menos formais como e-mails, anexos, mensagens instantâneas e arquivos de áudio e visuais. Entretanto, para um ótimo desempenho estas informações devem ser capturadas e armazenadas de maneira tão segura quanto os dados estruturados. Falhar ao fazer isso significa que não há registro de conformidade, enquanto a paranoia dos funcionários sobre segurança e a necessidade de auditoria atingirá posteriormente a produtividade. Dados não estruturados devem também ser processados, para que sua relevância ao caso esteja clara para todos os envolvidos.

COMO A IBM PODE AJUDAR?

Esta clareza e contextualização das informações são cruciais para alcançar a eficiência que o governo busca para todo o setor público. E ela pode ser alcançada com os sistemas e processos que dão suporte a um modelo de gerenciamento de caso avançado - um dos quatro pilares da oferta de Enterprise Content Management offering da IBM.

Ela combina um gerenciamento de caso abrangente com a habilidade de colaboração integrada, e permite analíticas de caso detalhadas e otimização. Isto pode lançar as novas eficiências que o setor público deve seguir para alcançar seus objetivos.

O gerenciamento de caso avançado abarca diversas formas de conteúdo, incluindo contratos, formulários, e-mails, e até diagramas - tudo ativo e contextualizado. Até inteligência espacial pode ser aproveitada para ajudar a alcançar as metas organizacionais de eficiência, e os benefícios resultantes são numerosos. Além de aprimorar a produtividade do local de trabalho, os usuários podem gerenciar exceções complexas, preencher lacunas de conhecimentos importantes, incentivar a colaboração entre departamentos e comprometer-se com o gerenciamento de risco com mais eficiência.

As relações entre os funcionários e a cultura do local de trabalho também são propícias a melhorarem, uma vez que a preocupação com a segurança de informações sensíveis diminui e é substituída pela confiança. O gerenciamento de

caso avançado garante que os procedimentos oficiais para o manuseio relevante de dados sejam seguidos na prática. A conformidade pode ser policiada propriamente, direitos de acesso corrigidos instantaneamente, e alertas facilmente acionados no caso de um problema em potencial.

Entretanto, a estrutura é inteiramente flexível. As organizações podem começar a partir de vários pontos na matriz do gerenciamento de caso avançado para combater seus desafios específicos. Esta é uma estratégia evolutiva, que requer uma avaliação detalhada da infraestrutura atual de uma organização e de suas habilidades. E com uma rede ampla de parceiros de solução governamental, a IBM pode utilizar esta flexibilidade para ajudar organizações a encontrarem a opção certa para elas, ao:

- otimizar custos operacionais e o uso de ativos no nível de gerenciamento de informações.
- permitir a tomada de decisões mais rápida a nível departamental.
- identificar economias principais e demonstrar o retorno sobre investimento no nível das políticas.

Cada estágio representa oportunidade de melhorias, mas a Avaliação de valor de negócios da IBM das operações da organização fornecerá o foco central. Isto pode mapear as oportunidades para objetivos específicos, e demonstrar o retorno possível sobre investimento de eficiências após a implementação. Uma ferramenta de Avaliação de impacto exclusiva foi implementada, permitindo que as organizações insiram suas próprias amplitudes de dados e vejam as possíveis economias por si mesmas.

O gerenciamento de caso avançado articula a convergência de pessoas, políticas e processos para fornecer uma abordagem verdadeiramente holística para a carga de trabalho total de uma organização - caso por caso. Por exemplo, a Junta de Castilla y Leon Social Services Agency na Espanha pode reformular seus sistemas de TI para estarem em conformidade com os novos regulamentos de cuidado, enquanto diminuíam o tempo de entrega de serviço.

Um novo sistema de gerenciamento centralizado automatiza o processamento de benefícios, e também possui a flexibilidade necessária para responder a qualquer alteração de políticas futura.¹³

A implementação de uma solução para a Ball State University, nos estados Unidos, pretende cortar gastos de impressão em até 50 por cento.¹⁴ Os funcionários terão mais tempo para elaborar opções de aprendizagem mais inovadoras e outras iniciativas para o crescimento organizacional.¹⁵

Ao utilizar o gerenciamento de caso avançado, os dados são manuseados mais efetivamente e o consumo de papel é reduzido, aumentando a eficiência dos funcionários. Com o tempo os desafios culturais poderão ser lidados, uma vez que os usuários reconhecerão as vantagens do modelo e se adaptarão a ele. E processos automáticos significam que você pode medir e melhorar seu valor. Com os significantes benefícios da visibilidade adicional, a economia de custos e o serviço melhorado, esta pode ser a solução que o governo estava procurando.

E DEPOIS?

A IBM possui um grande histórico de entrega de soluções de gerenciamento de caso. A estratégia de gerenciamento de caso avançado da IBM responde aos segmentos de mercado em necessidade de uma maneira mais inteligente e integrada de lidar com o crescimento, cargas de caso de crescente complexidade e recursos reduzidos. Utilizando soluções líderes e melhores práticas comprovadas, a IBM está equipada para dar assistência a organizações com quase nenhum cenário de gerenciamento de caso, em praticamente qualquer domínio.

Os resultados de um estudo recente da Forrester Research com 155 firmas indicam que uma era de processos direcionados a pessoas emergiu, desafiando funcionários qualificados a lidarem com uma maior variedade de tarefas com relativamente poucos recursos.¹⁶ Estes trabalhadores do conhecimento precisam melhorar a experiência de cliente e reduzir os custos de serviços, com um controle regulamentar ainda maior, demandando abordagens novas e dinâmicas para gerenciar processos por meio do gerenciamento de caso.

Para saber mais sobre o gerenciamento de caso e as ferramentas necessárias para gerenciar melhor os resultados dos casos, visite as páginas da web de setor público da IBM em www.ibm.com/easyaccess/publicuk.



Para descobrir como o conhecimento da IBM pode ajudar, entre em contato com:

David Hunter

IBM Software Group

Cel: +44 (0)7710 612462

E: david.hunter@uk.ibm.com



© Copyright IBM Corporation 2011

IBM Brasil

Rua Tutoia 1157

São Paulo, SP 04007-900

Brasil

A página inicial da IBM pode ser encontrada em ibm.com

IBM, o logotipo IBM e ibm.com são marcas da International Business Machines Corporation nos Estados Unidos, outros países, ou ambos. Se estes e outros termos registrados da IBM estão marcados em sua primeira ocorrência nessas informações com um símbolo de marca registrada (® ou ™), estes símbolos indicam marcas de direito consuetudinário ou registradas dos Estados Unidos são propriedades da IBM na época em que estas informações foram publicadas. Tais marcas também podem ser marcas registradas ou de direito consuetudinário em outros países.

Uma lista atual das marcas registradas da IBM está disponível na Web sob "Copyright and trademark information" em ibm.com/legal/copytrade.shtml

As referências a produtos ou serviços IBM nesta publicação não implicam que a IBM pretenda disponibilizá-los em todos os países em que opera. A cópia ou download de imagens deste documento é expressamente proibida sem o consentimento por escrito da IBM. Esta publicação é para instrução geral apenas.

Produzido no Reino Unido

TIW14074

Referências

- 1 Managing content in the public sector, IBM, 2009
- 2 <http://download.cabinetoffice.gov.uk/efficiency/sirphilipgreenreview.pdf>
- 3 <http://www.cabinetoffice.gov.uk/news/cabinet-office-announces-spending-review-settlement>
- 4 <http://www.cabinetoffice.gov.uk/news/chief-operating-officer-appointed-efficiency-and-reform-group>
- 5 <http://download.cabinetoffice.gov.uk/efficiency/sirphilipgreenreview.pdf>
- 6 Managing content in the public sector, IBM, 2009
- 7 http://www.cabinetoffice.gov.uk/sites/default/files/resources/shared-services_0.pdf
- 8 http://www.direct.gov.uk/en/NI1/Newsroom/DG_192633
- 9 <http://www-01.ibm.com/software/success/cssdb.nsf/cs/RSAH-889DGX?OpenDocument&Site=corp&ref=crdb>
- 10 Managing content in the public sector, IBM, 2009
- 11 "Green" Information Management: the role of Enterprise Content Management in reducing reliance on paper, Na ECM White Paper for Government, IBM, April 2008
- 12-15 Managing content in the public sector, IBM, 2009
- 16 "The next generation of knowledge worker processes will dominate enterprises," Forrester, October 2010 <http://bit.ly/eSTb1r>

Teor de fibras recicladas de resíduos pós-consumo de 50%, os resíduos de consumo de 25% pré e 25% de fibras virgens.