

## Curso Completo de GED – Gerenciamento Eletrônico de Documentos e ECM – Enterprise Content Management



Crédito: [www.laserfiche.com](http://www.laserfiche.com)

De acordo com a [IDC](http://www.idc.com), uma empresa de pesquisa focada em tecnologia, a quantidade de dados globais criados e replicados por ano chegará a 44 zettabytes (ou 44 trilhões de gigabytes) nos próximos cinco anos.

Grande parte destes dados - e-mails, fotografias, vídeos, conteúdos de mídias sociais e de texto, incluindo dados de documentos **não são estruturados**.



A seguir descreveremos de maneira resumida quatro maneiras que um sistema de Gerenciamento de Conteúdo Empresarial (**ECM - Enterprise Content Management**)\*<sup>1</sup> pode ajudar a gerenciar dados não estruturados de modo que sejam acessíveis, pesquisáveis, disponíveis e relevantes:

### **Conteúdo Acessível**

*Para que os dados não estruturados possam ser gerenciados, eles deverão primeiro serem acessíveis a partir de um local centralizado. Um sistema ECM permite que todos os tipos de conteúdos estruturados e não estruturados são armazenados no mesmo repositório, incluindo:*

- *Documentos de texto;*
- *Spreadsheets;*
- *E-mails;*
- *PDFs;*
- *Fotos;*
- *Vídeos;*
- *Arquivos de projetos especiais.*

### **Conteúdo Pesquisável**

*Percorrer as pastas em um determinado ambiente, seja seu notebook, seu tablet, ou qualquer outro dispositivo, nem sempre leva a encontrar as informações necessárias rapidamente, uma vez que, por vezes, o que você precisa está “perdido” dentro de um único documento. Com um sistema de ECM, uma vez que os dados não estruturados são armazenados em um repositório centralizado, torna-se facilmente pesquisável.*

*Sistemas ECM podem executar o reconhecimento óptico de caracteres (OCR) sobre quaisquer documentos com texto, como arquivos do Microsoft Word ou PDFs, permitindo pesquisas para esses documentos por palavra-chave.*

*Além de OCR, todos os documentos armazenados em um repositório ECM têm metadados aplicado a eles. Metadados são dados sobre a localização dos dados, tornando assim o conteúdo fácil de categorizar e analisar.*



## **Conteúdo Disponível**

*Dados, sejam estruturados ou não estruturados só são úteis se estão prontamente disponíveis. Na sociedade de hoje, mais e mais pessoas estão a acessar os documentos através de dispositivos móveis, em oposição a um computador laptop ou desktop. Portanto, é imperativo que todo o conteúdo seja acessível e pesquisável de um smartphone ou tablet para que ele seja útil.*

*Uma aplicação de ECM móvel torna isso possível, permitindo que o conteúdo a ser recuperado a partir de qualquer dispositivo, e mantendo as notificações para o usuário sempre que um documento seja relevante precise de maior atenção.*

## **Conteúdo Relevante**

*Note que só porque o conteúdo está centralizado, é pesquisável e é disponível não necessariamente o torná-lo útil. Os dados devem ser relevantes para que realmente tenham um impacto sobre projetos ou decisões. Uma maneira de se certificar de que o conteúdo é relevante é se é sempre atualizado.*

*Um sistema ECM que disponibilize versionamento automático permite que diferentes versões do mesmo arquivo possam ser salvas em um só lugar, garantindo que sempre que uma pessoa abra o arquivo, ela estará olhando para a sua versão mais recente. Como também todas as versões de documentos deverão rastreadas, inclusive os comentários que foram feitos, notas e informações sobre ele também deverão ser acessíveis*

Quando os dados não estruturados estão acessíveis, pesquisáveis, disponíveis e sejam relevantes ( significa que estão dentro de um determinado contexto), transformam-se em informações que uma organização poderá usar para tomar melhores decisões, responder às solicitações do cliente e assegurar a transparência. Um sistema ECM permite que as organizações aproveitem o poder de dados não estruturados para melhorar seu desempenho.

Mas o que dizer quando você não precisa mais de acesso regular a todos esses dados? Um bom sistema de ECM também ajuda as organizações a gerenciarem dados não estruturados como registros, completados com horários de retenção e descarte.

O grande desafio é a integração de conteúdos (estruturados e não estruturados) e a possibilidade de converter conteúdo não estruturado em conteúdo estruturado, tornando desta maneira, processável pelos tradicionais sistemas de gerenciamento existentes. Daí a importância do GED - Gestão Eletrônica de Documentos.



A GED é uma das atividades centrais de suporte ao ECM sendo uma tecnologia que provê um meio de facilmente gerar, controlar, armazenar, compartilhar e recuperar informações existentes em documentos. Os sistemas GED permitem aos usuários acessarem os documentos de forma ágil e segura, normalmente via navegador web seja por meio de uma intranet corporativa acessada interna ou externamente, ou via dados armazenados no “cloud” sendo esta última forma uma tendência mais presente nos dias de hoje.

A capacidade de gerenciar documentos é uma ferramenta indispensável para a GC - Gestão do conhecimento ( “KM – Knowledge Management” )

Documentos formam a grande massa de conhecimentos de uma empresa e o GED permite preservar esse patrimônio e organizar eletronicamente a documentação, para assegurar a informação necessária, na hora exata, para a pessoa certa. O GED lida com qualquer tipo de documentação.

Qualquer tipo de empresa, pequena, média ou grande, pode usar o GED, entre: escolas; empresas de advocacia; hospitais; administradoras de condomínios; empresas de recrutamento; escritórios de arquitetura, design e engenharia; assessorias de imprensa e de comunicação; e consultorias. Nas médias e grandes empresas, o GED poderá ser aplicado para setores específicos (RH, Treinamento, Contabilidade, Marketing, Informática). Este serviço avalia as necessidades específicas do cliente e oferece um sistema modular, o que possibilita a implantação gradativa do Gerenciamento Eletrônico de Documentos.

O GED oferece importantes vantagens competitivas para a empresa:

- Acesso fácil a todos os tipos de documentos, podendo ser remoto e compartilhado.
- Organização no armazenamento de informações.
- Diminuição de papéis e de utilização de espaço físico.
- Segurança e proteção para as informações da empresa, assim como redução de risco de perda ou extravio de documentos.
- Maior velocidade e precisão na localização de documentos e informações atualizadas.
- Manutenção da atualização das informações e de detalhes de documentos.



Talvez uma das maneiras mais fáceis de analisar este desafio de forma palpável é explorar os sites de empresas de notícias, como o [acervo da Folha de São Paulo](#), por exemplo, onde se encontra o digitalizado os jornais do grupo dos últimos 90 anos, sendo que nos últimos anos já estavam em arquivos digitais pesquisáveis, mas edições da década de 30 não eram disponibilizadas. Em um trabalho notável, a Folha digitalizou todo o acervo com resolução que permitisse o uso de algoritmos de OCR sobre essas imagens, criando um banco de dados que permite pesquisar todo o texto. Depende somente da imaginação para se descobrir novos usos que poderão serem dados a este acervo.

Com o uso de ferramentas de [mineração de texto](#), [Big Data](#) e [BI – Business Intelligence](#), poderão ser efetuadas extrações e análises de informações que até há pouco tempo não eram imagináveis. Por exemplo, “pedaços” de um arquivo XML de um documento podem ser utilizados como conteúdo estruturado; padrões de imagens e de sons podem ser reconhecidos e conseqüentemente serem convertidos para estruturados e assim se tornarem relevantes e extremamente importantes, veja casos recentes como o [Panama Papers](#) ou o [Wikileaks](#).

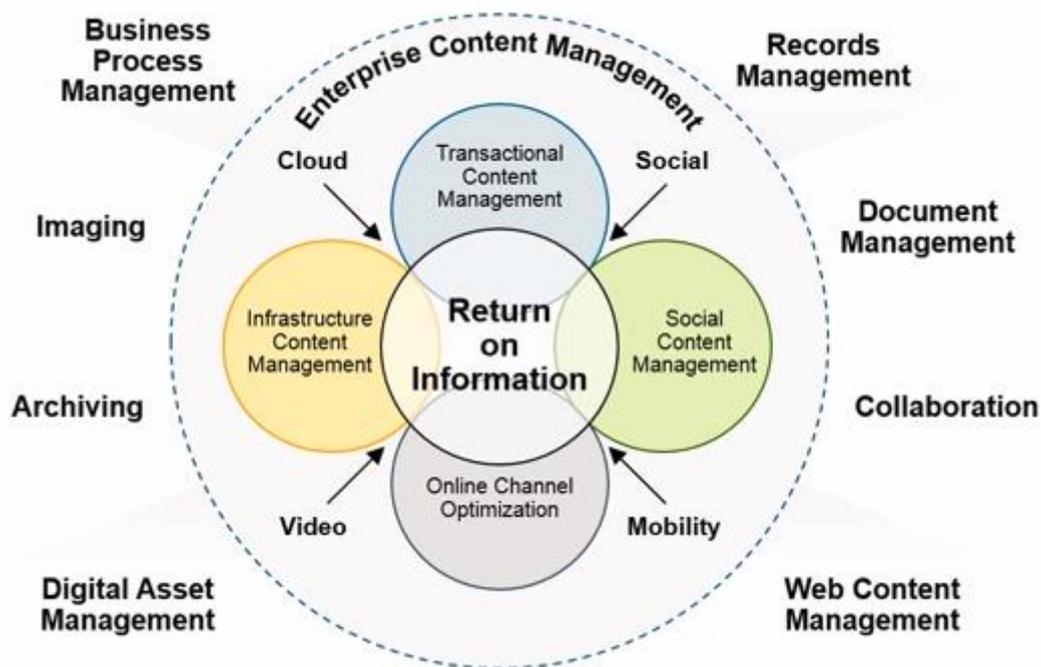
Na medida em que as linhas entre o conteúdo estruturado e não estruturado ficaram cada vez mais tênues e se tornaram imprescindíveis os sistemas de Gestão da Informação Corporativa ([EIM - Enterprise Information Management](#)) passaram a depender cada vez mais desta integração e o poder na organização estará cada vez mais próximo de quem for o responsável pela arquitetura e pelo o acesso ‘as informações. Imagine que poder terá alguém que permitir ao usuário da informação ter em um único ponto de acesso os telefonemas, imagens de documentos, arquivos de dados e e-mails associados a uma determinada transação de negócio, obtidos através de um único argumento de pesquisa.

Que desenho deverá ter a [Arquitetura Corporativa](#) para suportar de forma integrada a gestão de repositórios de conteúdos estruturados e não estruturados e disponibilizá-los de forma estratégica para a Organização?

Fontes:

<https://www.laserfiche.com/ecmblog/4-ways-to-manage-unstructured-data-with-ecm/>;  
[www.aiim.org](http://www.aiim.org)

[https://pt.wikipedia.org/wiki/Gerenciamento\\_eletr%C3%B4nico\\_de\\_documentos](https://pt.wikipedia.org/wiki/Gerenciamento_eletr%C3%B4nico_de_documentos)



\*<sup>1</sup>Gerenciamento de Conteúdo Empresarial (**ECM - Enterprise Content Management**) é usado para criar, armazenar, distribuir, descobrir, arquivar e gerir conteúdos não estruturados, e, finalmente, analisar a utilização para permitir às organizações entregarem conteúdo relevante para usuários onde e quando eles precisarem.

Fonte: <http://www.gartner.com/it-glossary/enterprise-content-management-ecm>



A seleção dos temas para a construção deste Curso levou em consideração os quesitos e o cenário exposto acima e a situação das atividades de gestão de conteúdo não estruturado e gestão documental atualmente observada na maioria das organizações.

Assim, a idéia é que os gestores sejam capacitados em uma abordagem “top-down”, com uma visão executiva abrangente de GED e ECM e direcionando para os temas que serão importantes no modelo atual de operação dos serviços de gestão de documentos e de conteúdo.

## **Objetivos**

O efetivo gerenciamento do negócio de uma organização tem se mostrado cada vez mais necessário e complexo em face de diversos fatores, dentre os quais:

- O volume da documentação e de dados envolvidos tem crescido significativamente nos últimos tempos;
- Recursos humanos e financeiros têm sido empregados no atendimento ou adequação à legislação, bem como aos requisitos de diferentes certificações;
- A crescente necessidade da integração entre os diferentes sistemas corporativos que vem sendo implementados nas empresas tais como, ERP, CRM e e-Business;
- Mercado de atuação cada vez mais competitivo e exigente.

O objetivo desta capacitação é dar ao participante uma visão completa e abrangente para atuar em processos e/ou projetos que visam a adoção de tecnologias de gerenciamento eletrônico da informação como o ECM - Enterprise Content Management e o GED -Gerenciamento Eletrônico de Documentos, pois este método proposto tem-se mostrado eficiente no atendimento às necessidades das diferentes organizações, que atuam em diferentes segmentos de mercado.

## **Público alvo**

Gestores, coordenadores, analistas e todos aqueles envolvidos com as atividades de gestão de conteúdo, gestão documental, bem como todos aqueles envolvidos em processos cuja rastreabilidade está relacionada com informações não estruturadas.



## Benefícios

Alguns diferenciais deste Curso:

- Linguagem executiva, focando nos aspectos de tomada de decisão, riscos e de gestão da implementação;
- Instrutores com larga experiência e com amplo domínio prático na implementação de iniciativas de gestão de conteúdo não estruturado, gestão documental e gestão eletrônica de documentos;
- Condução do curso baseado nas melhores práticas e padrões da indústria internacional de ECM e GED.

Muitos dos recursos oferecidos auxiliam diretamente no gerenciamento efetivo do negócio, tais como:

- Controle no acesso à documentação envolvida;
- Liberação de uma versão única e atualizada para todos os profissionais envolvidos;
- Possibilidade de acesso aos documentos a qualquer momento e em qualquer local.

A integração entre as diferentes tecnologias potencializa os benefícios que cada uma oferece e viabiliza um retorno mais rápido do investimento.

Os principais benefícios que têm levado as organizações a implantarem estas tecnologias são:

- Aumento de lucratividade
- Aumento de produtividade;
- Melhoria e maior eficiência de seus processos;
- Atendimento à legislação;
- Redução de seus custos.

Para a obtenção destes benefícios será fundamental uma maior compreensão por parte dos profissionais envolvidos na condução e implementação de projetos baseados nestas tecnologias.



## **Metodologia de ensino**

Ação educacional com forte conteúdo prático com experimentação das técnicas em exercícios e em casos reais da Organização em casos de turmas no formato “in-company”.

## **Níveis de Avaliação**

Reação: nível de satisfação dos participantes em relação à ação educacional aplicada logo após o seu término.

## **Formas de Avaliação da Aprendizagem**

Avaliação do tipo Formativa com função de orientar, corrigir, informar sobre a aprendizagem do participante da ação através de feedbacks.

## **Pré requisitos**

Não há pré-requisitos específicos, mas recomenda-se conhecimentos fundamentais da organização da informação.

## **Material Didático**

- Apostila contendo os slides;
- Estudos de caso.



## Conteúdo Programático

### 1. Necessidades básicas das organizações

- Gerenciamento da documentação
- Acesso às informações
- Redução de custos
- Atendimento à legislação

Duração: 4 horas.

### 2. Conceituação das tecnologias envolvidas

- Caracterização
- Aplicabilidade
- Funcionalidades básicas
- Tecnologias detalhadas
- DI – Document Imaging
- DM – Document Management
- Imaging Enable
- EDMS – Engineering Document Management Systems
- ERM / COLD
- E-mail Management
- RM – Records Management
- Forms Processing

Duração: 16 horas.

### 3. Certificação Digital

- WCM – Web Content Management
- DAM – Digital Asset Management
- DRM – Digital Rights Management
- Dispositivos de Captação
- Dispositivos de Armazenamento
- Dispositivos de Visualização

Duração: 16 horas

### 4. Integração

- Abordagens de integração
- Integração e convivência com outras tecnologias
- BPM/Workflow
- ERP
- CRM
- Gestão do Conhecimento
- Tendências

Duração: 16 horas.



#### **5. Evolução e Mercado**

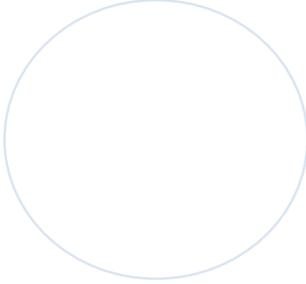
- Evolução esperada
- Estimativas de crescimento
- Aspectos abordados
  - Funcionalidades
  - Plataformas
  - Sistemas
  - Mercado
  - Base instalada

Duração: 4 horas

#### **6. Legislação**

- Considerações sobre a legislação existente.

Duração: 16 horas.



---

---

*Material desenvolvido para o treinamento em parceria com o GrupoTreinar. É proibida a cópia deste conteúdo, no todo ou em parte, sem autorização prévia.*

---

---