

---

**ARTIGO: ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT – in Semana Informática**  
**Novembro 2011**

**GERIR A INFORMAÇÃO PARA POTENCIAR A  
CAPACIDADE DE DECISÃO E INOVAÇÃO  
DAS ORGANIZAÇÕES**

MIGUEL ROSÁRIO  
GESTÃO DE PRODUTO PT PRIME

O contexto exigente e restritivo do ponto de vista económico em que as organizações hoje se inserem obriga a uma preocupação crescente com a rentabilidade e eficácia na gestão de recursos. Enquanto recurso estratégico, a gestão eficaz dos suportes e conteúdos de informação constitui uma variável determinante para a competitividade das organizações.

O volume crescente de informação transacionada diariamente dificulta a agilização de inúmeros processos que recorrem a fontes de informação dispersas e não estruturadas. A capacidade de produzir, uniformizar, armazenar, integrar, atualizar, selecionar e distribuir eficazmente os recursos de informação constitui uma vantagem competitiva para as organizações que são cada vez mais pressionadas a agilizar processos de decisão e inovação de forma a reduzir o time to market.

Estas necessidades impulsionam as organizações a integrar processos e ferramentas para a gestão integrada e dinâmica dos seus conteúdos de informação.

O conceito designado como Enterprise Content Management define o conjunto de estratégias, processos e ferramentas que possibilitam às organizações gerir a criação, partilha, armazenamento e distribuição de conteúdos. A sua integração nas organizações traduz-se num conjunto relevante de benefícios.

- **Rapidez e facilidade no acesso e disseminação da informação**

Os colaboradores passam a aceder e a partilhar os conteúdos da organização - documentos, apresentações, relatórios, imagens, vídeos - de forma imediata; a disseminação da informação de forma ubíqua a clientes e fornecedores permite acelerar os processos negociais, promovendo uma imagem de eficácia da organização.

- **Flexibilidade na pesquisa e cruzamento da informação**

Os conteúdos podem ser facilmente pesquisados e agregados a partir de diferentes critérios (tema, origem do

---

**ARTIGO: ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT – in Semana Informática  
Novembro 2011**

documento, autor, data, entre outros), sendo possível conferir a validade e atualização dos conteúdos atribuídos a cada utilizador.

- **Segurança e rigor na sistematização da informação**

A eficiência no processo de análise, categorização e armazenamento de conteúdos complexos é crucial para que a informação seja facilmente acessível, pesquisável e contextualizada em cada organização. Um sistema eficaz para gestão de conteúdos garante critérios rigorosos de segurança da informação e processa a sistematização dos dados em conformidade com as normas de registo documental da organização.

- **Acesso a todos os formatos de conteúdos**

A organização passa a dispor de uma plataforma única que permite aceder a todos os documentos, independentemente do seu formato. Se por um lado os documentos em papel têm tendência a desaparecer, assiste-se a uma utilização crescente de uma grande diversidade de conteúdos visuais, dinâmicos e interativos em suporte digital.

- **Eficiência dos processos de tomada de decisão**

Num ambiente de trabalho interativo onde a informação é partilhada de forma quase instantânea, é fundamental que todos os elementos envolvidos num processo negocial - colaboradores e clientes - possuam uma versão única da informação e que todos partilhem as versões mais atualizadas dos documentos relevantes. A garantia de que todos recebem e partilham em simultâneo as mesmas atualizações de todos os documentos contribui para a otimização dos processos empresariais que envolvem colaboração e decisão, minimizando perdas de eficácia e de tempo devido a falhas de informação, múltiplas versões ou utilização de documentos desatualizados.

- **Otimização do time to market de produtos e serviços**

Sendo cada vez mais curtos os ciclos de vida dos produtos de comunicação nas atividades de promoção e vendas, o tempo gasto desde a conceção de uma ideia/ mensagem até à sua divulgação e receção pelo público alvo, é crucial para o sucesso de uma ação comercial. Através de um processo de gestão de conteúdos eficiente associado a um canal de distribuição digital é possível transformar a

---

**ARTIGO: ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT – in Semana Informática  
Novembro 2011**

divulgação de conteúdos numa tarefa virtualmente instantânea sem qualquer tipo de barreiras geográficas. A otimização deste processo permite alcançar uma significativa redução de custos inerente à logística de distribuição de conteúdos, reduzindo de forma substancial o time-to-market de produtos ou serviços, com fortes vantagens concorrenciais.

- **Rentabilização do património documental da organização**

A partir de uma estrutura de organização eficiente, todos o histórico de documentos que tenham sido ao longo do tempo criados, validados e arquivados poderão ser reutilizados, eliminando o tempo despendido na reprodução de conteúdos perdidos.

Entre as organizações que mais têm adotado este tipo de soluções estão os bancos, os hospitais, as entidades judiciais, as operadoras de telecomunicações, entre muitas outras. Dispor de um sistema eficaz para a gestão de conteúdos é crucial para todas as organizações que necessitem manter um registo consistente e uniformizado de conteúdos específicos protegidos por legislação de proteção de dados, ou que tenham de registar /armazenar dados

sensíveis ou confidenciais que exijam a definição de níveis diferenciados de acesso à informação.

**A gestão eficiente dos conteúdos da organização potencia a capacidade de colaboração e inovação junto do mercado.**

Tendo uma visão clara dos benefícios que este tipo de sistemas permite proporcionar, a PT disponibiliza um conjunto abrangente de soluções para gestão de conteúdos, diferenciadas e desenvolvidas à medida das necessidades específicas de cada organização, que permitem dinamizar a comunicação e tornar a partilha de informação mais rápida e eficaz entre os colaboradores e com os clientes.

Nestas soluções, a virtualização do armazenamento de dados possibilitada pelo modelo de cloud computing fornecido pela PT, permite aos utilizadores beneficiar não só da segurança e fiabilidade de data centers disponíveis para o efeito, como também de uma significativa redução de custos de investimento e de manutenção de servidores próprios. Desta forma, a gestão dos conteúdos visuais passa a ser feita de uma forma centralizada, podendo ser realizada

---

**ARTIGO: ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT – in Semana Informática  
Novembro 2011**

diretamente pela entidade responsável pela criação dos conteúdos, o que permite encurtar o ciclo de produção dos mesmos,

contribuindo para um mais rápido retorno do investimento.

*Este texto está escrito ao abrigo do novo Acordo Ortográfico*