

A PRÁTICA DA ARQUITETURA DE INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DE PROJETO DE *ENTERPRISE CONTENT MANAGEMENT*: UM RELATO DE CASO

LA PRÁCTICA DE LA ARQUITECTURA DE INFORMACIÓN EN EL ÁMBITO DE PROYECTO DE GESTIÓN DE CONTENIDO CORPORATIVO (*ECM*): UN RELATO DE CASO

Livia Marangon Duffles Teixeira*

Elisângela Cristina Aganette**

Maurício Barcellos Almeida***

RESUMO:

Introdução: o artigo relata projeto de ECM no contexto da Cia Energética de Minas Gerais (CEMIG) durante obras de expansão de redes de distribuição. Essas obras envolvem equipes CEMIG e empresas terceirizadas, com atuações em diferentes etapas do projeto, o que lhe confere um caráter complexo, considerada a diversidade de atividades intrincadas que envolviam diferentes e variados atores e papéis. **Objetivo:** para gerenciar os recursos informacionais de forma centralizada, o projeto se concentrou em controlar prazos e fluxos de aprovação de documentos, desde a concepção do projeto de engenharia até a conclusão da obra. **Metodologia:** a metodologia se fundamentou em preceitos da Arquitetura da Informação, se valendo de levantamentos pontuais, categorizados e organizados, os quais nortearam o desenvolvimento de um módulo da ferramenta de ECM para atender à demanda. **Resultados:** o presente artigo, além de relatar o caso de um projeto de ECM na CEMIG, evidencia o importante papel e a atuação do profissional da informação como um diferencial em projetos baseados em Arquitetura de Informação. **Conclusões:** tornou-se claro a partir dos resultados obtidos, a adequação das escolhas metodológicas e profissionais, a partir dos resultados satisfatórios na utilização da ferramenta desenvolvida no âmbito do projeto.

Palavras-chave: Arquitetura de Informação. Profissionais de Informação. Sistema de Gestão de Conteúdo. Gestão de Conteúdo Corporativo. ECM – *Enterprise Content Management*.

* Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).
Email: liviamarangon@gmail.com

** Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).
Email: elisangelaaganette@hotmail.com

*** Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).
Email: priv.mba@gmail.com

1 INTRODUÇÃO

Apesar da atenção crescente que o *Enterprise Content Management* (ECM) tem recebido da indústria de tecnologia, Tyrvainen et al. (2006) relatam que poucos pesquisadores da Ciência da Informação e Sistemas de Informação têm explorado o tema. Pesquisa de Bax, Ferreira e Teixeira (2016) observa a existência de um hiato entre a pesquisa acadêmica e as tecnologias de ECM, assim como a vinculação entre a atuação do profissional da informação em projetos de implantação desse tipo de solução. Os autores afirmam ainda que:

Esse domínio de pesquisa é praticamente inexistente no Brasil. Ao se realizar uma pesquisa (nas bases: LISA, Scielo, Scopus, Emerald Insight) no portal CAPES, observa-se a pouca expressividade de pesquisadores brasileiros, em relatos de casos de experiência no país ou revisões de literatura, no contexto de ECM. (BAX; FERREIRA; TEIXEIRA, 2016, p. 4).

Quando uma organização (em qualquer nível administrativo que seja: departamento, gerência, superintendência, diretoria...) opta por implantar um sistema que envolva tecnologias de ECM, provavelmente a mesma já passou ou tem passado por problemas que envolvam a gestão e recuperação de documentos e informações de forma tempestiva e está ciente de seus benefícios mais evidentes: i) *compliance*, ii) otimização do tempo em processos de busca de informação, iii) maior relevância nos resultados, iv) melhoria na comunicação, v) maior colaboração (PÄIVÄRINTA e MUNKVOLD 2005, p. 2-3). Dessa forma, existe menos resistência às mudanças, menos necessidade de convencimento de partes, mais acesso às informações vitais para elaboração de projeto e maior envolvimento e predisposição das pessoas diretamente envolvidas.

Diante disto, um projeto que é inicialmente pensado pelo usuário chave já como uma solução em tecnologia de ECM se desenvolve de forma mais fluida e tem mais possibilidade de ser muito bem sucedido. Esse é o caso do

presente artigo, que foi concebido a partir de experiência prática dos autores em um Projeto de ECM na CEMIG - Companhia Energética de Minas Gerais¹, e tem como premissa responder a seguinte questão: “Como a Arquitetura da Informação influencia e melhora os projetos de ECM?” e ainda registrar as experiências de profissionais de informação em projetos de ECM, utilizando-se da Arquitetura da Informação.

Para que fosse possível responder a referida questão, inicialmente faz-se necessário definir alguns conceitos, tais como: Arquitetura da Informação (AI), ECM e Profissional da Informação, conforme seção 2 a seguir. A delimitação do contexto organizacional do desenvolvimento do projeto, que nesse relato se restringe à área de Tecnologia da Informação (TI) da CEMIG, situa-se na seção 3. Finalmente, evidencia-se a relação promissora entre a disciplina Arquitetura da Informação e o profissional da informação em atuação no desenvolvimento de projetos de ECM, na seção 4. E por fim, a seção 5 apresenta as considerações finais acerca deste trabalho.

2 BACKGROUND

A presente seção apresenta um breve descritivo dos dois temas principais que são necessários para entendimento da pesquisa realizada: AI e ECM, bem como o perfil do profissional da informação nesse contexto.

Ao se pensar em AI logo somos remetidos ao contexto informacional atual, onde o grande e crescente volume de informações disponibilizadas devem ser organizadas e disponibilizadas em algum Sistema de Recuperação de Informação – SRI que permita organizar, gerir, definir o trâmite das informações e acessá-las quando necessário. Acesso esse que permitirá maior facilidade para se aperfeiçoarem os processos de negócios corporativos, os processos decisórios ou, simplesmente possibilitar buscas mais eficientes de conteúdos e referências.

¹Companhia Energética de Minas Gerais. Disponível em: <www.cemig.com.br>. Acesso em: 11 abr. 2016

A AI é um domínio do conhecimento relativamente novo, que de acordo com Brown (2010) ainda não possui uma teoria consagrada que oriente os seus projetos enquanto metodologia. O autor define AI como a prática de elaborar e projetar estruturas de informações considerando os seguintes pressupostos: i) o primeiro foco do arquiteto da informação é a estrutura e depois a interface com o usuário; ii) o arquiteto da informação tem um bom entendimento de como as pessoas querem se relacionar com o conteúdo e com as funcionalidades de um sistema; iii) o arquiteto da informação tem boa compreensão da quantidade de conteúdo e tipos de funcionalidades a serem suportadas pela estrutura.

Já Robredo et al. (2008), por meio de um viés mais teórico, afirma que a Ciência da Informação – CI tem buscado fundamentar a disciplina AI dentro de suas perspectivas, não como uma metodologia, uma vez que a AI se baseia em um dos princípios norteadores da CI: melhor organização da informação para melhor recuperação e acesso da mesma por meio de sistemas de representação da informação, tais como: taxonomias, tesauros e ontologias.

Embora os dois autores citados observem a AI sob diferentes olhares (um prático e outro teórico), a reflexão sobre AI é importante para que a construção de uma estrutura de assunto seja de fato fundamentada por teorias estabelecidas pela CI e norteada por critérios de classificação da informação, estudo de usuários e navegação focada para o estabelecimento de resultados relevantes.

A definição mais atual de ECM consiste em "um conjunto de estratégias, métodos e ferramentas utilizadas para capturar, gerenciar, armazenar, preservar e distribuir conteúdos e documentos relacionados aos processos organizacionais" (AIIM, 2015). As tecnologias de ECM abrangem a gestão de informação dentro de uma organização, esteja essa informação na forma de documentos em papel, arquivos eletrônicos, e-mail etc. Seu foco é gerenciar a informação não estruturada ou semiestruturadas (BAX et al., 2015).

Em geral um sistema de ECM é modular para ser adaptado às necessidades específicas das Empresas e possui as seguintes funcionalidades básicas: i) captura, ii) gestão arquivística, iii) *workflow*, iv) colaboração, v)

controle de segurança, iv) armazenagem, pesquisa e recuperação, v) visualização e vi) impressão de conteúdos. Não é objetivo deste trabalho detalhar essas funcionalidades, motivo pelo qual os mesmos não estão desdobrados. O ponto chave para o sucesso de um projeto de ECM é o comprometimento dos diretamente envolvidos e patrocínio dos gestores, pois dificilmente uma mudança “*bottom up*” alcança a alta direção.

O perfil do profissional da informação é difícil delimitação. O contexto informacional da atualidade extrapola os limites de uma ciência por si só, mostrando o quanto é necessário focar no objeto informação em realidades e contextos diferentes, carentes de uma atuação interdisciplinar que culmine em soluções de problemas e respectivas melhorias de atividades e processos diversos.

Dentre as finalidades da CI, está a otimização dos processos informacionais por meio do tratamento da informação, da sua organização e respectiva recuperação (FERREIRA, 2002 citado por FERREIRA, 2009, p.452), vinculada às especificidades profissionais que interferem e participam do alcance desse objetivo. Isso quer dizer que temos bibliotecários, analistas de sistemas, arquivistas, museólogos, médicos, advogados, arquitetos e outros, buscando compreender melhor sua realidade, mesclar e gerar novos conhecimentos para, enfim, transformar sua área da atuação através da CI.

Targino (2000) descreve o profissional por meio do ponto de vista da formação do bibliotecário, onde suas funções giram basicamente em torno das atividades de i) seleção; ii) descrição, iii) interpretação, iv) disseminação, e v) preservação. Esse tipo de função parece insuficiente na atualidade, quando as demandas não se estabelecem em torno de geração de acervo. São necessárias novas habilidades para o bibliotecário e para os demais profissionais, de forma que seja possível a comunicação eficiente e a realização de bons projetos com atuações profissionais variadas.

Percebe-se que, além do que já fora descrito, é necessário também ter técnicas de aquisição de conhecimento, saber modelar, traduzir a demanda em uma linguagem que o analista de sistemas possa desenvolver, estruturar a linguagem, apontar integrações, vincular melhorias e projetos paralelos

complementares. Cada especialista em sua área de atuação com o pilar CI em comum – essa é a chave.

3 RELATO DE CASO DO PROJETO ECM

A CEMIG, concessionária do setor elétrico nacional, é uma das maiores empresas de energia elétrica do Brasil, com aproximadamente 7000 empregados, atuando em 23 estados e uma receita operacional de mais de R\$ 19,4 bilhões (dados do ano de 2014). Seu ambiente de TI possui um vasto leque de aplicações e sistemas, que descentraliza e dispersa as informações da Empresa. Na atualidade o desafio é estruturar e centralizar um ambiente colaborativo, favorecendo o reuso de informações, a interação entre as aplicações e sistemas garantindo a segurança e refletindo o alinhamento estratégico com os processos de negócio da Companhia.

Existem na CEMIG, conforme exposto por Zaidan et al. (2015), diversas aplicações para gerenciar documentos e informações. O *SPF* é um ECM da *Hexagon*,² que, embora tenha sido concebido com o propósito de gerenciar projetos de engenharia e adquirido pela CEMIG apenas para esse fim, tem sido configurado para o tratamento de documentos administrativos e respondido muito bem a esse propósito, quando precedido de uma atividade internamente denominada “estudo documental”. Esse estudo é realizado por um profissional da informação com conhecimentos básicos da ferramenta ECM e sólidos conhecimentos em arquivística, representação, recuperação e gestão de informação.

Apresenta-se um estudo da demanda do usuário, um breve levantamento de requisitos, o mapeamento documental, apontamento de integrações com outras tecnologias, funcionalidades, entradas e saídas, tipos de *workflow*, níveis de acesso e outras indicações que se configuram relevantes para cada contexto. O analista de TI, de posse desse estudo,

² Empresa de tecnologia. Disponível em: <<http://hexagon.com.br/>>. Acesso em: 18 maio 2016.

discute, propõe, valida e configura a ferramenta gerando um novo módulo do SPF. Na CEMIG a utilização da ferramenta SPF por meio de seus módulos tem se expandido e consolidando enquanto solução corporativa. Para fins de exemplificação, existem hoje quinze módulos em produção e pleno uso na Empresa, relativos a documentos técnicos de engenharia e administrativos, tanto em versão cliente (atalho da ferramenta no *desktop*), quanto *web* (acesso HTTP).

Embora existam outros projetos de sucesso, já finalizados ou em desenvolvimento, optou-se por relatar o caso “Projeto de Obras de Expansão da Distribuição” por sua natureza complexa, pelo perfil colaborativo, pelo fim da geração e uso de documentos em papel, pela cobertura geográfica e pelas consequências positivas que se ramificam em outros projetos.

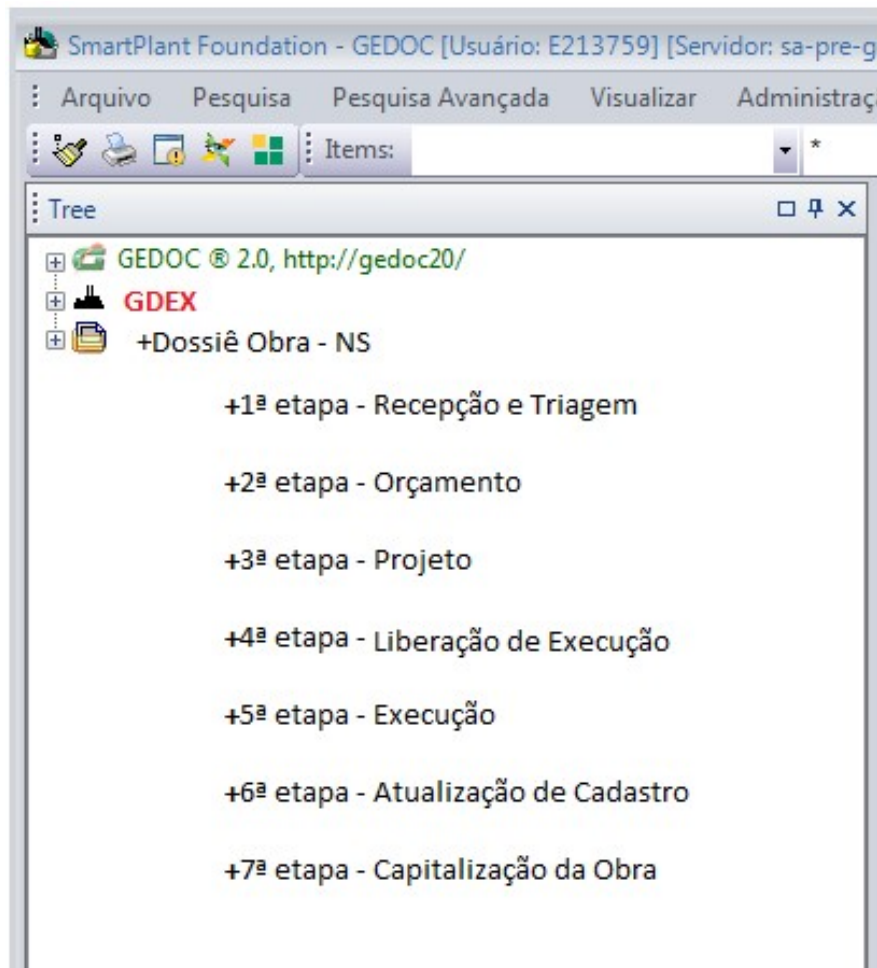
Para o primeiro entendimento da demanda, foi realizada uma reunião onde fora exposto o contexto da atividade, como ela se realiza, as carências e necessidades e por fim, quais objetivos deveriam ser alcançados. Identificou-se que o objetivo principal do projeto era gerir de forma integrada os documentos e as informações das obras de expansão das redes da Cemig Distribuição - relativos a contratos de média e baixa tensão, tanto obras da capital quanto das demais regionais.

A partir do entendimento global, foram necessárias mais algumas entrevistas, a disponibilização e o estudo de instruções de trabalho e procedimentos específicos, reuniões, trocas de *e-mails* e telefonemas. Entender o “*as is*” fundamenta as propostas de mudanças na gestão, evidencia as deficiências e traz à mente mais oportunidades de melhorias na condução do processo. Identificou-se a variedade de etapas, documentos e empreiteiras trabalhando em uma mesma obra, com muitas atividades manuais (p.ex. padrão de nomenclatura de documentos) e se desenvolvendo de forma precária e de certa forma vulnerável dentro de um sistema, de forma adaptada. Assim, se configurava a necessidade de a obra ser executada e gerida de forma sequencial e orquestrada, com automações embutidas, direcionamento para grupos, zerando o fluxo de papéis, e controlando prazos de aprovação de documentos e de execução de obras.

Esse retrato da realidade balizou a construção do “estudo documental”, que estruturou as informações sob essa perspectiva: i) identificação e objetivo; ii) visão macro do processo; iii) estudo documental por etapa; iv) prévia de arquitetura; v) tipo de *workflow* e papéis; vi) níveis de acesso e permissões. A seção identificação e objetivo delimitou escopo de trabalho e apontou a meta a ser alcançada; a seção visão macro do processo identificou as etapas de uma obra e respectivos responsáveis assim como propôs um desenho do fluxo das atividades; a seção estudo documental compôs o dossiê da obra, identificando em cada etapa os tipos documentais obrigatórios e opcionais/complementares – e seus respectivos padrões de nomenclatura, assim como propondo a ficha (interface e metadados) onde esses documentos são inseridos no sistema e identificando o tipo de *workflow* a que esses devem ser submetidos; a seção *prévia da arquitetura da informação* apresenta como o sistema deve ser modelado baseando-se na representação do seu conteúdo e objetivo; a seção *workflow* detalha os tipos de fluxos de trabalho a que os documentos podem ser submetidos e os papéis dos usuários; e por fim, a seção níveis *de acesso* descreve quais os níveis em que os usuários devem estar distribuídos.

Os estudos iniciais apontaram que a espinha dorsal do “estudo documental” é o que está evidenciado na Figura 1 – etapas da obra, que de fato norteou a concepção do módulo. Uma vez apresentada essa arquitetura de informações dentro do sistema, foi possível conceber uma obra como um dossiê, composto por etapas (sub-dossiês), etapas estas que agregam diferentes tipos de informações (metadados) e anexam diferentes tipos de arquivos (que são os tipos documentais dentro de cada “nó”).

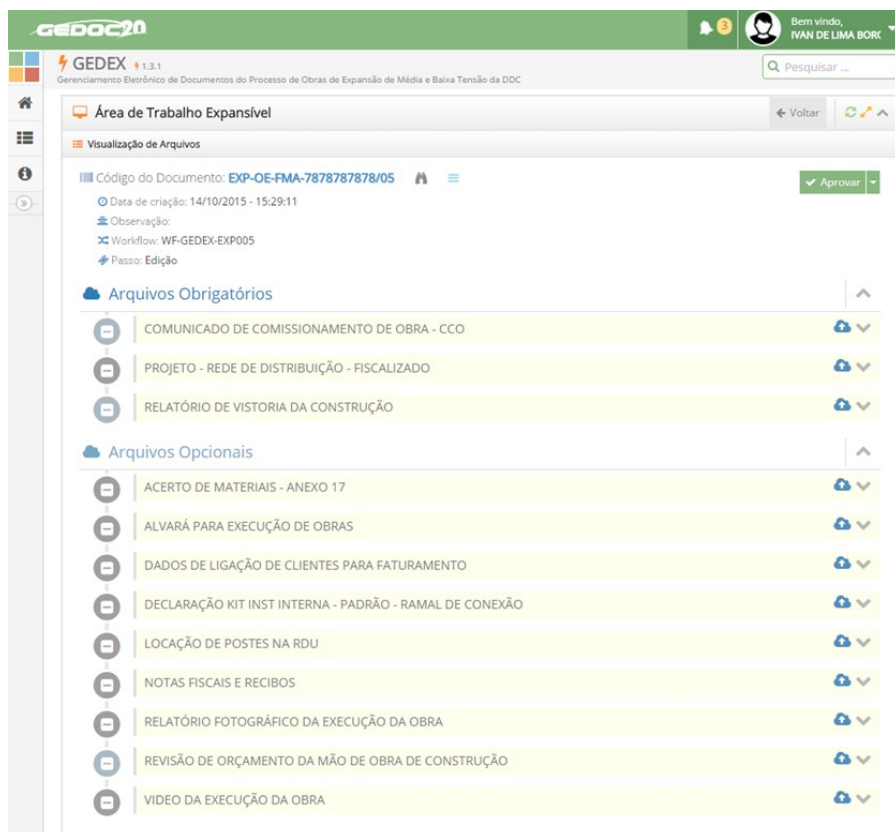
Figura 1 – arquitetura de informação no sistema *desktop*



Fonte: Autores

De posse do entendimento que um dossiê de obra é composto por sete etapas e as etapas são compostas por documentos, o “estudo documental” focou em fazer o levantamento que culminou em setenta e quatro tipos documentais (entre técnicos e administrativos). Estes foram então classificados por etapa, e identificados como obrigatórios e/ou opcionais, conforme Figura 2.

Figura 2 – tipos documentais em uma etapa no sistema *web*



Fonte: Autores

Quatro empreiteiras e a própria CEMIG atuam ao mesmo tempo em uma obra, de forma remota ou local e desempenham papéis distintos sobre os documentos em cada etapa – Figura 3.

Figura 3 – integração SAP e papéis no sistema web

The screenshot shows the GEDEX web interface. At the top, there is a green header with the GEDEX logo and the text "Gerenciamento Eletrônico de Documentos do Processo de Obras de Expansão de Média e Baixa Tensão da DDC". On the right side of the header, there is a user profile for "IVAN DE LIMA BORG" and a search bar. Below the header, the main content area is titled "Criação de nova Pasta Eletrônica". It contains several form fields: "Nota de Serviço (NS)" with a sub-field "Informe a NS gerada no SAP", "Regional - Polo" with a dropdown menu, "Empreiteiras Administrativas", "Empreiteiras de Projeto", "Empreiteiras de Execução", and "Empreiteiras de Atualização", each with a "Selecione um ou mais itens" prompt. A green "Criar" button is located at the bottom of the form. The footer includes the CEMIG logo and the text "SmartPlant® Foundation 2009R3 HEXAGON".

Fonte: Autores

Da mesma forma, as informações específicas das etapas foram concebidas de acordo com a sua especificidade e tipo de controle através de metadados e com a inserção dos tipos documentais automatizando nomenclatura padronizada de arquivos. Foram apontadas as necessidades de integração com outro sistema para que fossem espelhadas informações para popular os campos dos respectivos metadados e eliminar necessidade de inserções manuais.

Para o contexto de fluxo de aprovações, foram instituídos grupos de aprovações específicos e serviço de cartório no sistema, para que esse último possa dar novos direcionamentos aos fluxos em caso de excesso de demanda para um grupo ou analista solucionador. Em momento de testes foram realizadas algumas adaptações e melhorias, assim como os tipos de relatórios diferenciados foram incluídos. Para a homologação da ferramenta por grupos de usuários chaves, o módulo foi batizado de GEDEX - Gerenciamento Eletrônico de Documentos do Processo de Obras de Expansão de Média e Baixa Tensão da DDC e disponibilizado de forma *web* – Figura 4.

Figura 4 – tela inicial da ferramenta no sistema web



Fonte: Autores

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O que fora exposto neste artigo objetivou responder a seguinte pergunta: “Como a Arquitetura da Informação influencia e melhora os projetos de ECM?”. Esta pergunta conduziu e direcionou o que precisava ser argumentado antes de apresentar o relato de caso.

O referencial teórico buscou argumentar cientificamente os temas “Arquitetura da Informação”, “ECM – *Enterprise Content Management*”, “profissional da informação” e por fim, considerou como uma necessidade o registro de experiência de um profissional da informação, em projeto de ECM utilizando-se da arquitetura da informação, através desse artigo.

O ambiente do projeto trouxe informações básicas sobre a CEMIG, seu ambiente de TI no tocante à ferramenta de ECM e então, relatou o projeto sobre o qual o arcabouço teórico se devolveu de forma prática. Por fim, destacou que um trabalho que considera a AI e fundamenta o desenvolvimento tecnológico sobre esse alicerce é mais certo que satisfaça a demanda do usuário.

Uma vez apresentado o projeto desde sua concepção até seu desenvolvimento, existem aberturas para algumas questões, que podem contribuir para a evolução da disciplina AI e correlatos como aqui expostos.

Nortear o planejamento e execução de um projeto de ECM através de princípios da AI mostrou-se um diferencial para a consolidação do módulo pretendido pelo usuário. Brown (2010), quando apresenta o “Princípio Universal da Arquitetura da Informação”, confirma esse entendimento ao afirmar que “o uso de princípios bem estabelecidos e fundamentados para o projeto de arquitetura de informação aumenta a probabilidade de o projeto ser bem sucedido” (BROWN, 2010, p.34).

O profissional da informação, quando suprido de informações sobre o processo, quando inserido no contexto e alinhando quanto às reais expectativas dos usuários da ferramenta, está preparado para projetar a estrutura sobre a qual conteúdos, funcionalidades e interface devem serão concebidos.

Quanto ao tema classificação, embora não tenham sido utilizadas as metodologias/ferramentas tradicionais da CI, como tesauro, taxonomia e ontologia, seus conceitos de agrupamentos por certo critério e relações entre seus tipos e subtipos foram fortemente utilizados e se configuraram como a espinha dorsal do projeto. O conhecimento de que um dossiê de obra é composto por etapas e as etapas são compostas por documentos possibilitou a vinculação de documentos, a atribuição de grupos, definição de papéis e *workflows*. Para o analista desenvolvedor de TI, ficou o trabalho de avaliar o projeto (estudo documental), incluir considerações e melhorias, desenvolver, testar com os usuários, homologar e por fim, colocar em produção (pleno uso).

A implantação do módulo GEDEX da ferramenta SPF resultou em: i) otimização do processo de negócio, ii) eliminação do uso do papel na respectiva atividade, iii) melhoria da comunicação entre todas as partes remota ou localmente envolvidas, iv) controle documental centralizado em um único ambiente, v) controle de prazos nas aprovações respectivas etapas; vi) auditoria sobre todo o processo.

Observada a aderência do módulo ao que fora proposto como demanda pelo usuário, percebe-se que o mesmo atendeu ao objetivo de forma satisfatória. Assim sendo, a pergunta que resultou nesse artigo como resposta evidencia que a AI impacta de forma qualitativa - desde a concepção do projeto até sua culminação enquanto tecnologia.

REFERÊNCIAS

AIIM - Association for Information and Image Management 2015. Disponível em: <<http://www.aiim.org/training/brazilian-programa#sthash.wFNXWB8O.dpuf>>. Acesso em: 11 maio 2016.

BAX, M. P.; TEIXEIRA, L. M. D.; AGANETTE, E. C.; Z Aidan, F. H.; MENDES, M. A. A gestão de conteúdo corporativo em empresa do setor elétrico: um relato de caso. IN: XVI ENANCIB, 2015. São Paulo SP. **Anais...** Disponível em: <<http://www.ufpb.br/evento/lti/ocs/index.php/enancib2015/enancib2015/paper/vi ewFile/3044/1100>>. Acesso em: 11 maio 2016.

BAX, M. P.; FERREIRA, L. G. F.; TEIXEIRA, L. M. D. **Gestão de conteúdo corporativo**: uma análise conceitual. 2016. [no prelo].

BROWN, D. Eight principles of information architecture. **Bulletin of the american society for information science and technology**, v.36, n.6, p.30-34, 2010. Disponível em: <https://www.asis.org/Bulletin/Aug-10/AugSep10_Brown.pdf> Acesso em: 23 mar. 2016

FERREIRA, D. T. O profissional da informação e a gestão da qualidade em serviços de informação: capacitação e mercado de trabalho. In: BORGES, M.M.; CASADO, E.S. **A ciência da informação criadora do conhecimento**: vol. I e II. Coimbra, 2009.

PÄIVÄRINTA, T.; MUNKVOLD, B. E. Enterprise content management: an integrated perspective on information management. In: ANNUAL HAWAII INTERNATIONAL CONFERENCE ON SYSTEMS SCIENCES, 38., **Proceedings...** v. 00, n. C, p. 1–10, 2005.

PEREIRA, A. G., CIANCONI, R. B. Potencial de atuação do bibliotecário em atividade de inteligência organizacional: estudo de caso na Universidade Federal Fluminense. **Transinformação**, v. 20, n. 1, p. 83-98, jan./abr., 2008.

ROBREDO, J.; LINS, G. S.; TEIXEIRA, F. A. G.; CARLAN, E.; CÂMARA JÚNIOR, A. T. da. Reflexões sobre fundamentos da arquitetura da informação. IN: IX ENANCIB, 2008. São Paulo SP. **Anais...** Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/ixenancib/paper/viewFile/2989/2115>>. Acesso em: 13 abr. 2016

TARGINO, M. G. Quem é o profissional da informação? **Transinformação**, v.12, n.2, p. 61-69, jul./dez., 2000.

TYRVÄINEN, P.; PÄIVÄRINTA, T.; SALMINEN, A.; IIVARI, J. Guest editorial: characterizing the evolving research on enterprise content management. **European Journal of Information Systems**, v.15, n.6, p. 627–634, 2006.

ZAIDAN F. H., MENDES M. A., BAX, M. P. Quão estratégica pode ser a gestão arquivística de documentos? Aportes da Arquitetura Corporativa. **Informação & Tecnologia (ITEC)**: Marília/João Pessoa, v. 2, n. 1, p. 98-114, jan./jul., 2015.

Title

The practice of Information Architecture in the scope of an Enterprise Content Management (ECM) project: a study case

Abstract:

Introduction: the paper describes an ECM project in the scope of a Brazilian power supply company called Cía Energética de Minas Gerais (CEMIG), during the period of construction of new facilities for energy distribution. Such construction involved different teams of CEMIG working along with teams of outsourced companies, which conferred to the endeavor a complex character insofar as the multitude of convoluted activities involving various actors and roles.

Objective: in order to manage the informational resources in a centralized way, the project concentrated in controlling deadlines and flows of document's approval, since the phase of the engineering project design until the conclusion of the construction.

Methodology: the methodology was grounded in essentials of Information Architecture (IA) discipline, using punctual, categorized and organized surveys, which guide the development of a module of an ECM tool to meet the requirements.

Results: the present paper, in addition to describe a study case of the ECM project, attests the relevant role of information professionals as a hallmark in IA based projects.

Conclusions: it is clear from our findings the suitability of our methodological and professional choices, in addition to the proper results obtained with the use of the developed ECM tool.

Keywords: Information Architecture. Information Professional. Content Management System. Enterprise Content Management. *ECM - Enterprise Content Management*.

Título

La práctica de la Arquitectura de Información en el ámbito de proyecto de Gestión de

Contenido Corporativo (ECM): un relato de caso

Resumen:

Introducción: el artículo relata proyecto de ECM en el contexto de la Cía Energética de Minas Gerais (CEMIG) durante obras de expansión de redes de distribución. Esas obras envuelven equipos CEMIG y empresas contratadas, con actuaciones en diferentes etapas del proyecto, lo que le ofrece un carácter complejo, considerada la diversidad de actividades intrincadas que envolvían diferentes y variados actores y papeles.

Objetivo: para gestionar los recursos informacionales de forma centralizada, el proyecto se concentró en controlar plazos y flujos de aprobación de documentos, desde la concepción del proyecto de ingeniería hasta la conclusión de la obra.

Metodología: la metodología se fundamentó en preceptos de la Arquitectura de la Información, valiéndose de levantamientos puntuales, categorizados y organizados, los cuales nortearon el desarrollo de un módulo de la herramienta de ECM para atender a la demanda.

Resultados: el presente artículo, además de relatar el caso de un proyecto de ECM en CEMIG, evidencia el importante papel y la actuación del profesional de la información como un diferencial en proyectos basados en Arquitectura de Información.

Conclusiones: se hizo claro a partir de los resultados obtenidos, la adecuación de las elecciones metodológicas y profesionales, a partir de los resultados satisfactorios en la utilización de la herramienta desarrollada en el ámbito del proyecto.

Palabras clave: Arquitectura de Información. Profesionales de Información. Sistema de Gestión de Contenido. Gestión de Contenido Corporativo. *ECM - Enterprise Content Management*.

Recebido em: 28.07.2016

Aceito em: 14.12.2017