

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
ESCOLA DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Gilson de Oliveira Almeida

**O USO DO MICROSOFT OFFICE SHAREPOINT COMO FERRAMENTA PARA
CRIAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE CONTEÚDO EM UM AMBIENTE
CORPORATIVO**

Belo Horizonte

2010

GILSON DE OLIVEIRA ALMEIDA

**O USO DO MICROSOFT OFFICE SHAREPOINT COMO FERRAMENTA PARA
CRIAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE CONTEÚDO EM UM AMBIENTE
CORPORATIVO**

Monografia apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão Estratégica da Informação, da Escola de Ciência da Informação, da Universidade Federal de Minas Gerais, como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão Estratégica da Informação.

Orientador: Prof. Marcello P. Bax

Belo Horizonte

2010

**O USO DO MICROSOFT OFFICE SHAREPOINT COMO FERRAMENTA PARA
CRIAÇÃO DE SISTEMAS DE GESTÃO DE CONTEÚDO EM UM AMBIENTE
CORPORATIVO**

Gilson de Oliveira Almeida

BANCA EXAMINADORA

Prof. Marcello Bax
Universidade Federal de Minas Gerais

Data da aprovação: Belo Horizonte, 10 de Agosto de 2010

Dedicatória

À meus Pais, Geraldo e Carmem pelo apoio incondicional.

RESUMO

O objetivo deste trabalho é o estudo da utilização experimental da ferramenta *Microsoft Office Sharepoint* em ambientes corporativos para criação de Sistemas de Gestão de Conteúdo (CMS). A principal motivação para essa prática é a obtenção de informações importantes para tomada de decisões, monitoramento e controle de documentos. A criação desse sistema é orientada a partir das melhores práticas utilizadas nos processos administrativos e gestão de projetos progressistas.

ABSTRACT

The objective of this work is the study of the experimental use of the tool Microsoft Office Sharepoint in corporative environments for creation of Systems of Management of Content (CMS). The main motivation for this practical is the attainment of important information for taking of decisions, document monitoring and control. The creation of this system is oriented from best the practical ones used in the administrative proceedings and management of progressive projects.

KEY-WORDS

*Enterprise Content Management - Web Content Management - Microsoft Certified
Master - Business intelligence – Collaboration - Search*

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	8
1.1	JUSTIFICATIVA	8
1.2	OBJETIVO GERAL	9
1.2.1	Objetivos Específicos	10
1.3	METODOLOGIA	10
2	REFERENCIAL TEÓRICO	11
2.1	CONCEITOS	11
2.2	O MICROSOFT OFFICE SHAREPOINT	11
2.2.1	O que é o Microsoft Sharepoint	12
2.2.2	Os seis pilares do velho e do novo Sharepoint	12
2.2.3	As ambições do MSP 2010 como plataforma empresarial	14
2.2.4	Construindo e gerenciando sites Internos e externos	14
2.2.5	Comunidades: criando o ambiente de colaboração social	16
2.2.6	Conteúdo: gerenciando documentos, informações e registros	17
2.2.7	Pesquisa: Um google privado para a organização	18
2.2.8	"Insights": A inteligência organizacional a fundo	20
2.2.9	"Composites": O ambiente de colaboração social	21
2.2.10	O que o Sharepoint não é	23
2.2.11	A arquitetura do Sharepoint	24
2.2.12	A aplicabilidade do Sharepoint nas empresas	25
2.2.13	Os prós e contras do Sharepoint como CMS	26
2.3	ALGUMAS CARACTERÍSTICAS DO MPSBr	26
3	O ESTUDO DE CASO	27
3.1	A ORGANIZAÇÃO	27
3.2	PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DO MSP	28
3.3	AS CONTRIBUIÇÕES DO MSP PARA ORGANIZAÇÃO	28
4	CONCLUSÃO	30
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	31

1 . INTRODUÇÃO

O objeto de estudo que orienta essa monografia é o uso da ferramenta *Microsoft Office Sharepoint* (MSP) na criação Sistemas de Gestão de Conteúdo em ambiente corporativo, no caso uma organização essencialmente tecnológica do mercado de educação brasileiro, sua integração com as aplicações usadas para criar tais conteúdos e sua contribuição para tomada de decisões em nível gerencial.

Um desafio comum às organizações hoje é a gestão da informação de forma útil que contribui para o desenvolvimento e sucesso do negócio. O imenso volume de informação produzido diariamente exige o auxílio de aplicações que facilitem o seu gerenciamento, sua integração sistemas de dados estruturados e não estruturados também é parte importante do problema.

1.1 . JUSTIFICATIVA

Dentro da filosofia de trabalho baseada na execução de projetos progressistas TRANJAN (2003), a natureza dinâmica das atividades resultantes apresenta um enorme desafio para os gerentes de projeto. Neste contexto, a interação entre os chamados clientes desses projetos é parte importante para o desenvolvimento do negócio.

Dentre os desafios comuns aos especialistas em gerenciamento de projetos, estão atividades como: levantamento de requisitos, estabelecimento de prazos, atendimento da margem de contribuição almejada pela alta direção, etc. Neste contexto, a centralização de informações utilizando a ferramenta MSP, proporciona grande acessibilidade por parte dos envolvidos nos projetos e cria uma base de dados que facilita a aplicação das melhores práticas realizadas a cada entrega de um serviço.

Embora a maior fonte de receita atual da empresa sejam os contratos de licença de uso, do sistema de gerenciamento acadêmico *Universus*, o foco em gestão de processos acadêmicos vem se tornando uma tendência no mercado de educação brasileiro. De olho nessa mudança criou-se a “divisão” de serviços que busca auxiliar as instituições privadas de ensino superior na gestão do ponto de vista empresarial e acadêmico. FERNANDO (2009), em sua dissertação de mestrado, cita Tachizawa

para explicar as mudanças enfrentadas pelas Instituições de Ensino (IE's) brasileiras:

*uma mudança fundamental está ocorrendo no meio ambiente e no ambiente interno das organizações empresariais em escala mundial. Esta mudança está provocando a renovação do modelo de gestão dessas organizações em face da necessidade de sua sobrevivência no ambiente em que atuam. Eventos recentes no contexto do setor educacional evidenciam que tais mudanças também estão chegando, com mais intensidade, às instituições de ensino superior brasileiras. Estudos conduzidos pelo MEC chegaram a diversas conclusões surpreendentes, todas elas centradas no foco: as instituições de ensino estão entrando em uma nova fase evolutiva, induzidas pelo ambiente em que estão inseridas. Esta nova fase estaria a exigir uma postura diferente do gestor, executivo e técnico da educação, voltada para uma **administração profissional** de suas instituições de ensino superior – IES's. (TACHIZAWA; ANDRADE, 1999)*

Daí a importância do uso de ferramentas voltadas para a criação de sistemas de gestão de conteúdo. A integração do MSP com as aplicações usadas nos processos de construção dos projetos e sua contribuição para os processos formação de requisitos para certificação de desenvolvimento de software MPSBr faz dele uma alternativa viável para a boa Gestão de Conteúdo na organização.

1.2 . OBJETIVO GERAL

Apresentar a ferramenta do ponto de vista operacional e sua aplicabilidade nos negócios da empresa, assim como seu papel no ciclo de vida dos projetos progressistas e na orientação das tomadas de decisões e alocação de recursos para execução dos projetos, bem como sua contribuição para o processo de certificação da empresa.

1.2.1 . Objetivos Específicos

Apresentar alguns conceitos dos Sistemas Gestão de Conteúdo;

Analisar a ferramenta MSP e suas principais características;

Descrever o papel do MSP no processo de certificação MSPBr;

Entender a contribuição do MSP para os projetos;

1.3 . METODOLOGIA

A fim de analisar a forma como a ferramenta MSP é usada para criação de sistemas de gestão de conteúdo em um ambiente corporativo, o método de pesquisa utilizado escolhido é a observação indireta. Esta escolha se justifica, segundo termos da classificação proposta pelo prof. Wilson, porque é caracterizada por uma estrutura emergente baseada na análise de textos, manuais e documentos organizacionais.

Num primeiro momento será usada uma abordagem expositiva dos de alguns conceitos relacionados ao tema e seus correlatos e em seguida farei uma análise da utilização da ferramenta no contexto real das atividades desenvolvidas na organização.

2 . REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 . CONCEITOS

Atualmente, um recurso muito utilizado pelas organizações como Sistema de Gestão de Conteúdo são os chamados portais corporativos, que servem como uma interface web capaz de centralizar a comunicação além de formar uma base conhecimento importante para o desenvolvimento do negócio. Algumas características: como sistema de busca, colaboração, categorização e segurança, que contribuem para definir esses softwares como portais são semelhantes aos requisitos para uma gestão de conteúdo eficaz.

Segundo STEWART (1998), cada um de nós passa pelo menos duas semanas por ano procurando por informações que os outros já possuem. Um sistema eficiente de CMS pode contribuir muito para a disponibilidade e acessibilidade a informações compartilhadas por vários personagens envolvidos nas atividades diárias das organizações.

Outra característica importante que deve ser considerada ao escolher uma ferramenta para o desenvolvimento de um CMS é a sua integração com outras aplicações e base de dados existentes.

2.2 . O MICROSOFT OFFICE SHAREPOINT

Ferramenta inicialmente desenvolvida para compartilhamento de arquivos *Word, Excel e Powerpoint*, o *Sharepoint* tornou-se a ferramenta por excelência de gestão de conteúdo e de compartilhamento da informação em modo cooperativo dentro de uma organização. Tal foi sua aceitação que um novo tópico denominado Gerenciamento de Conteúdo Organizacional (*Enterprise Content Management – ECM*) foi criado. Este tópico refere-se às tecnologias usadas na captura, gestão, armazenamento, preservação e disponibilização de conteúdos e documentos relacionados aos processos organizacionais (Duhon, 2005a).

Bem que o MPS não cobre todo o processo de gerenciamento de conteúdo organizacional, ele cobre todas as etapas exceto a captura, captura essa suportada por produtos *Microsoft (Office e Project)*.

A *Microsoft*, empresa que desenvolve e comercializa a solução *Sharepoint*, assim mesmo, define seu produto com as seguintes habilidades: criar, publicar e gerenciar conteúdo (MICROSOFT, 2007).

A crítica que deve ser feita ao *Sharepoint* está no fato de a *Microsoft* ainda não definiu convenientemente para o mercado que tipo de ferramenta é o *Sharepoint*. Uma ferramenta de desenvolvimento de gestão de conteúdo ou uma ferramenta de gestão de conteúdo somente.

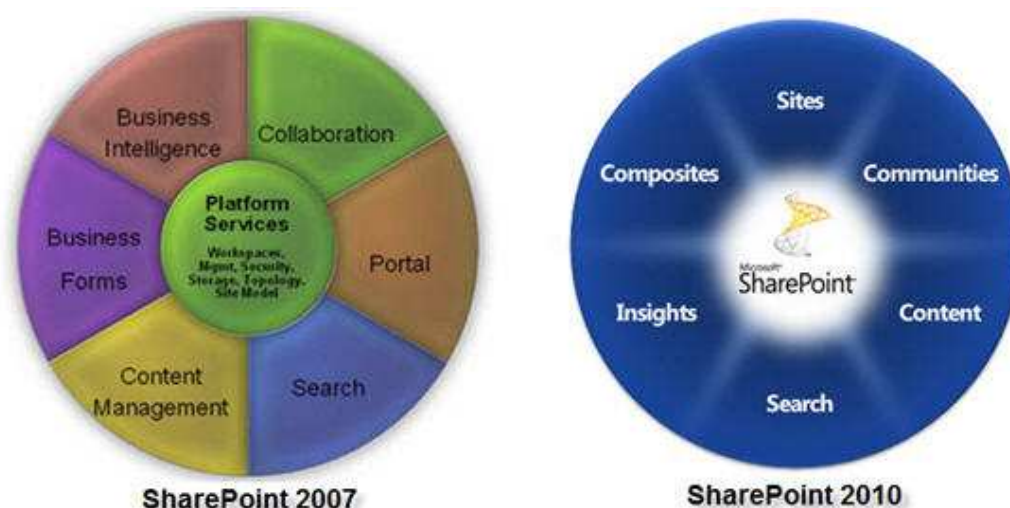
2.2.1 . O que é o Microsoft Sharepoint

Para aqueles que não percebem toda a abrangência do *Sharepoint*, o *Sharepoint* é o software que, primeiro, permite o compartilhamento da informação e, depois, permite recuperar e permitir a colaboração num local específico (MOSHER, 2010).

2.2.2 . Os seis pilares do velho e do novo Sharepoint

A *Microsoft* já lançou várias gerações do *Sharepoint*, mas as duas gerações mais expressivas são a versão 2007 e a versão 2010 dessa ferramenta, que foi lançada oficialmente em maio de 2010. A ferramenta só começou a ser concretamente aceita pelo mercado a partir de 2007, quando o seu nível de estabilidade e escalabilidade se tornaram realmente factíveis.

No gráfico de pizza abaixo vemos o modo como a *Microsoft* dividiu tanto o *Sharepoint* 2007 quanto o *Sharepoint* 2010 em seis diferentes áreas funcionais e como estes conceitos evoluíram da versão 2007 para a versão 2010.



No presente trabalho guardarei a nomenclatura inglesa devido ao fato de sua aplicabilidade no meio da tecnologia da informação, apesar de possuímos termos correspondentes em português. No *Sharepoint* 2007, as seis áreas funcionais incluem:

1. *Collaboration* (Colaboração)
2. *Portal* (Portal)
3. *Search* (Busca)
4. *Content Management* (gestão do conteúdo)
5. *Business forms* (Formulários de negócios)
6. *Business intelligence* (Inteligência organizacional)

Uma primeira observação que deve ser feita, e com muita propriedade, é o que estes termos que designam as áreas funcionais do *Sharepoint* 2007 significam, pois nem sempre o que o mercado entende por um conceito é o que a *Microsoft* entende e implanta no seu produto.

Apesar da aceitação de mercado, a versão 2007 foi realmente utilizada como um serviço de compartilhamento de arquivos com um pouquinho de colaboração junto deste compartilhamento.

Já a versão 2010, tem como objetivo mudar esta realidade de mercado imposta pela versão 2007 e mover-se em direção ao sonho da *Microsoft* do *Sharepoint* ser a plataforma empresarial para diferentes sistemas de informação e usos da informação pelos trabalhadores da informação.

Para tal, a versão 2010 oferece uma série de melhorias em relação à versão 2007, incluindo melhorias na interface com o usuário, melhorias das capacidades da área de colaboração (o conceito implícito aqui é o de redes sociais), melhorias na área de inteligência organizacional, na gestão dos documentos e registro de manipulação dos mesmos e uma melhor integração com outros sistemas.

2.2.3 . As ambições do MPS 2010 como plataforma empresarial

Logo, vamos entender o que é o *Sharepoint* 2010 passando pelas suas seis áreas de modo resumido. A utilização ou não de todas as áreas desta versão dependerá, sobretudo, dos seguintes fatores: (1) Cultura organizacional; (2) Competência do recurso humano que será colocado defronte a ferramenta para utilizá-la corretamente; e (3) Competência técnica para disponibilizar dentro da empresa a ferramenta como avalanche para os negócios e não mais um estorvo no dia-a-dia do usuário que deve utilizá-la porque o “patrão mandou”.

Dito isso, para entendermos o que o *Sharepoint* realmente é, teremos que entender a ambição da *Microsoft* para este produto. Colocado de um modo muito simples, a *Microsoft* quer que o *Sharepoint* venha a ser o único ponto de agregação, busca e colaboração de toda a informação que uma dada organização possua. Isso significa, de um ponto de vista filosófico, “*big brother is watching you*” (ORWELL, 1950) e uma concentração de poder numa só ferramenta disponibilizada por uma só organização.

2.2.4 . Construindo e gerenciando sites internos e externos

Apesar de ter havido um grande número de melhorias relacionadas à gestão de conteúdo na Web (*Web Content Management - WCM*), os leitores da CMSWire (<http://www.cmswire.com/>) que ainda não é possível denominar o *Sharepoint* um WCM. Ele é uma boa plataforma para suporte a um WCM, mas nos moldes de um site numa intranet, numa extranet ou na Internet.

Independente de qual utilização for dada ao *Sharepoint* numa organização, as funcionalidades estão lá para quem quiser utilizar. Entretanto, disponibilizar a

intranet inteira ou o site corporativo dependerá muito mais de uma decisão política do que uma decisão técnica. Ainda existem no mercado produtos mais adequados do que o *Sharepoint* para este tipo de funcionalidades.

Apesar destas opiniões contrárias à ambição e expectativas da Microsoft em relação ao *Sharepoint*, Tom Resing (<http://www.twitter.com/resing>), um MCM (*Microsoft Certified Master*) da *Microsoft* em *Sharepoint*, disse: “O *Sharepoint* é um *software* da *Microsoft* projetado para permitir publicação na web tão facilmente quanto usar *Word*, *Excel*, *Access* + *Powerpoint*”.¹

Para provar isso *Resing* está migrando seu próprio site para *Sharepoint* como parte da “revolução WCM em *Sharepoint*”.

Outras pessoas já possuem uma impressão mais mitigada da visão *Sharepoint* como uma ferramenta de WCM. *Errin O'Connor*, CEO da *EPC Group* (<http://www.epcgroup.net/pages/errin.aspx>) levantou a questão que para o *Sharepoint* ser usado como um WCM, o problema de licenciamento do *software* precisará ser resolvido antes, somente assim existirá a possibilidade do *Sharepoint* ser utilizado de modo mais abrangente pelo mercado de websites.

O que tem de melhor na versão 2010? A lista a seguir fornece uma amostra do que melhorou.

1. Um modo mais intuitivo de criar o conteúdo web, com uma interface similar ao *MS Office*;
2. Melhor suporte a websites que utilizam múltiplas localizações (línguas);
3. Melhor organização e categorização do conteúdo;
4. Compatibilidade com os padrões da Web como XHTML e WCAG 2.0 AA garantindo assim o maior leque de usuários e dispositivos na web de visualizar seu website;
5. Melhor busca, particularmente via *FAST Search*, incluindo mais resultados relevantes e vários modos de visualizar os resultados;
6. Integração com o *Web Analytics*;
7. Personalização via *Audience Targeting*;
8. Suporte a vários *browsers* permitindo assim que seu *website* seja visto na maioria dos *browsers* existentes no mercado hoje.

¹ "SharePoint is software from Microsoft designed to make publishing on the web as easy as using Word, Excel, Access + PowerPoint."

Como exemplo de site desenvolvido utilizando a plataforma *Sharepoint* temos:

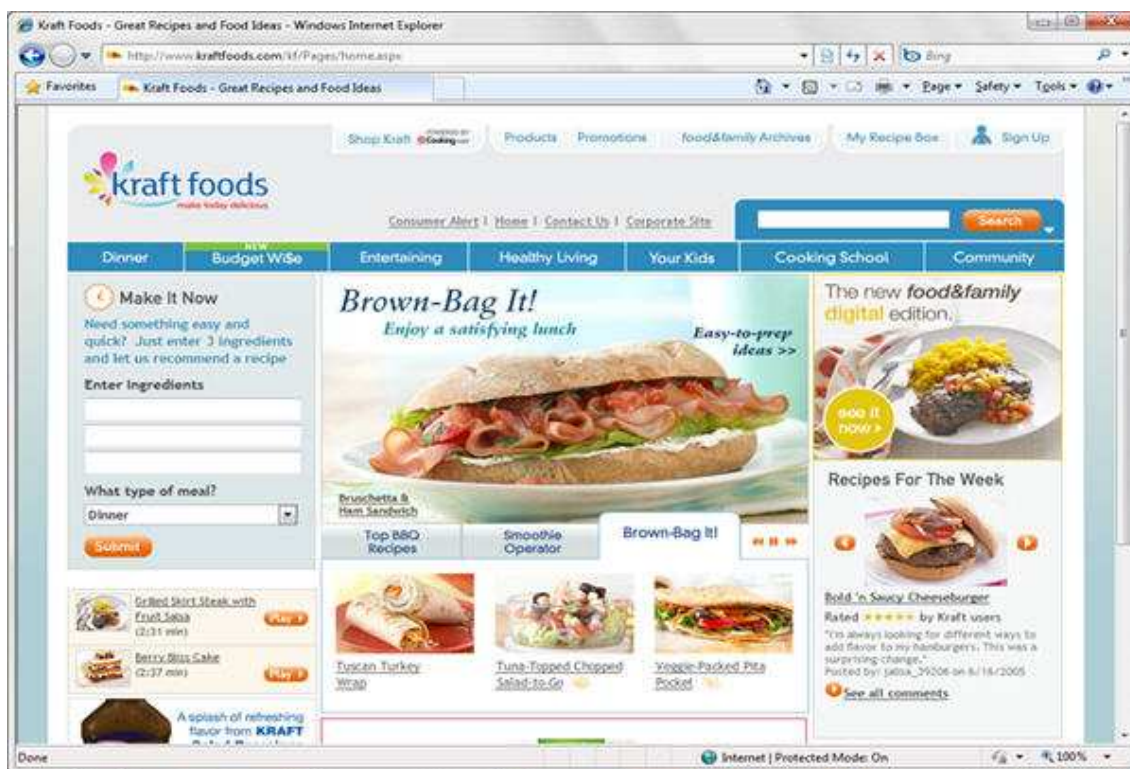


Figura 2: Exemplo de site desenvolvido em Sharepoint (kraftfoods.com)

2.2.5 . Comunidades: Criando o ambiente de colaboração social

Com o advento de sites como *Facebook* e *Twitter* e sua utilização cada vez maior por parte das pessoas tanto em casa quanto no trabalho, o *Sharepoint* disponibilizou as seguintes funcionalidades na tentativa de criar uma convergência entre ele e essas outras ferramentas:

- Criar perfis detalhados dos usuários (como se vê nas páginas do *Facebook*);
- Uso de ferramentas moderna de colaboração e compartilhamento incluindo *blogs*, *wikis*, *RSS* e fluxo de atividades;
- Criar grupos de interesses especiais (comunidades) para compartilhar e trabalhar em projetos (isto diretamente ligado à estrutura organizacional de sua companhia);
- Interatividade via comentários e discussões sobre itens de conteúdo.

- Criação de espaços pessoais e “dashboards” denominados *MySites* onde o usuário pode registrar, controlar e rastrear seu próprio conteúdo e o trabalho que está desenvolvendo em certas comunidades, projetos e outros.

The screenshot shows a SharePoint MySite profile for Erika Cheley. At the top, there is a navigation bar with links for 'My Site', 'My Newsfeed', 'My Content', and 'My Profile', along with a search box and the user's name 'Erika Cheley'. Below this, a meeting announcement titled 'Meeting with the Operations Team in Dallas' is displayed at 2:26 PM. The profile card includes a photo of Erika Cheley, her title 'Manager Operations', contact information '(206) 555-1242' and '4175 Springfield', and her email 'erikac@contoso.com'. A bio states: 'I have been at Contoso for five years now in the Operations division. I enjoy promoting change in people and processes. During the Lean Process Improvement Project I utilized my organizational skills to create our new workflow framework and establish success metrics. Operational excellence at Contoso is my number one goal, so please let me know if you have any ideas for how we can improve our operations, or ask me any questions about operations here at Contoso.' Below the profile card are tabs for 'Overview', 'Organization', 'Content', 'Tags and Notes', 'Colleagues', and 'Memberships'. The 'Memberships' tab is active, showing an 'Edit Memberships' button and a table of memberships.

Title ↑	Show To	Group Name	Members
SharePoint Site			
<input type="checkbox"/> FAST Search Center	Everyone	SharePoint Sites	706
<input type="checkbox"/> Team Site	Everyone	SharePoint Sites	58
<input type="checkbox"/> Wiki	Everyone	SharePoint Sites	5
<input type="checkbox"/> Social Collaboration	Everyone	SharePoint Sites	125
<input type="checkbox"/> Social Networking Track	Everyone	SharePoint Sites	265
Distribution List			
<input type="checkbox"/> Diversity News	Everyone	Distribution Lists	706
<input type="checkbox"/> Enablement Newsletter Subscriptions	Everyone	Distribution Lists	350

Figura 3: Exemplo de *MySite* em Sharepoint

2.2.6. Conteúdo: Gerenciando documentos, informações e registros:

Na versão atual do *Sharepoint*, a *Microsoft* melhorou a funcionalidade de criação e gestão de documentos. Uma organização normalmente possui dois tipos de documentos: documento de informação utilizada para executar tarefas e atividades e registros. Registros diferem da categoria anterior pelo fato de que eles são documentos e informação que devem ser armazenadas, congeladas e armazenadas em função de uma regulamentação e/ou em observância à alguma regulamentação.

As funcionalidades atuais permitem:

- Gestão de todos os documentos da organização e outras informações incluindo o controle de quem pode ler e modificá-los.
- Categorização dos documentos para facilitar a busca e a recuperação.
- Marcador de “registro oficial” e bloqueio de mudanças futuras.

Como parte da funcionalidade “*Content*”, o usuário possui integração direta com o ambiente Office, de modo a visualizar os documentos num ambiente familiar e garantir que a sinergia na venda casada de produtos.

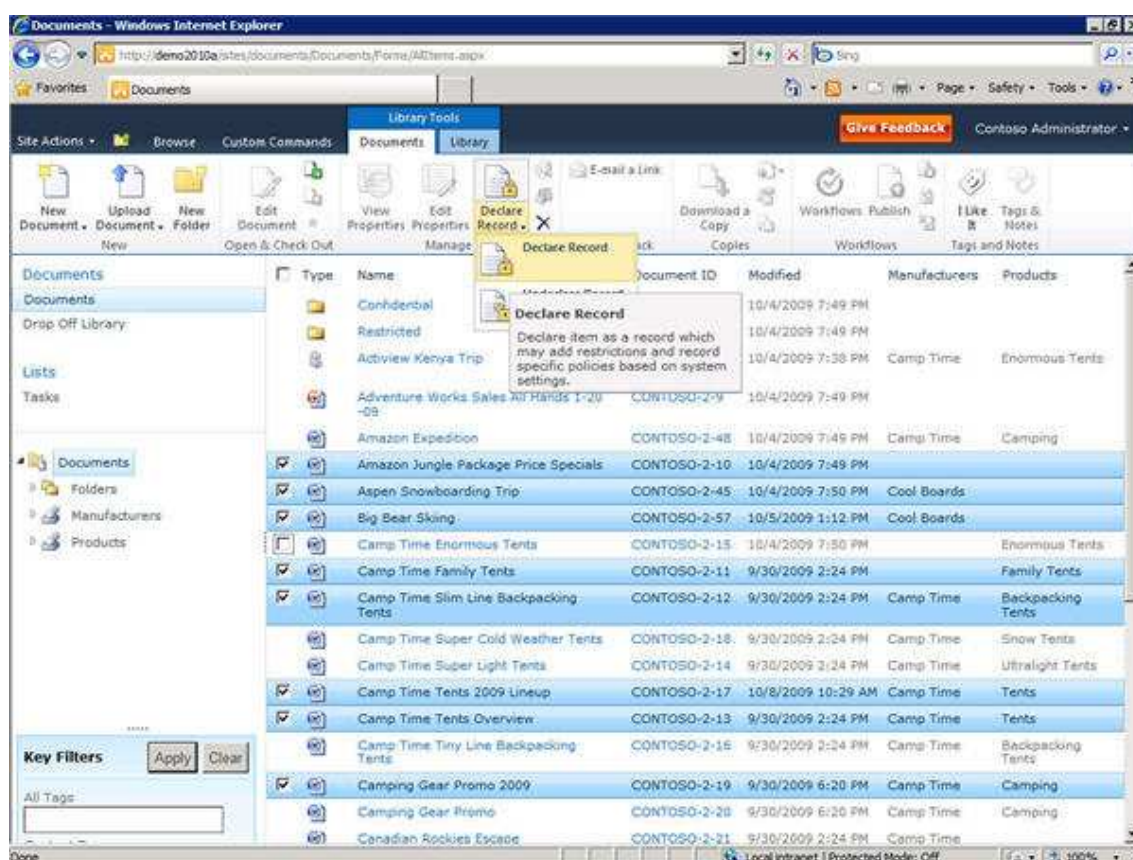


Figura 4: Exemplo da gestão de registros em Sharepoint

2.2.7 .Pesquisa: Um Google privado para a organização

O *Sharepoint* possui 2 níveis de busca: (1) a funcionalidade herdada da versão 2007; e (2) *FAST Search* (busca rápida). Inclui os seguintes mecanismos:

- Pesquisa de informações e pessoas;

- Indexação do conteúdo e dados armazenados em outros bancos de dados e fontes;
- Uso da funcionalidade de busca que o *Windows 7* possui para encontrar informações dentro do Sharepoint;
- Busca refinada baseada em taxonomia e metadados (como o conteúdo está organizado e classificado).

Além destes mecanismos, o “*FAST Search*” traz melhorias, tais como:

- Miniaturas e visualização prévia do conteúdo dentro do conjunto resultado da busca;
- Resultados refinados baseados no perfil do usuário ou da audiência;
- A possibilidade de refinar a busca utilizando filtros como “*Site*”, “*Author*”, “*Result Type*” e outros.

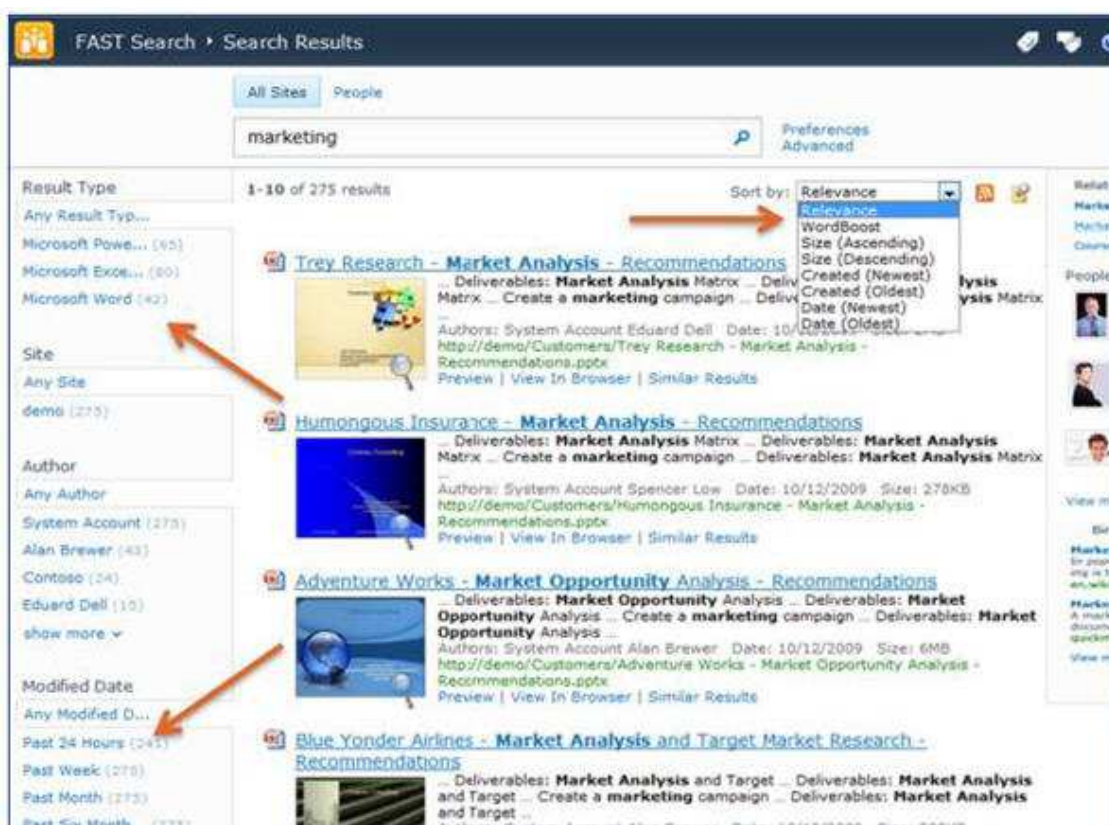


Figura 5: Exemplo de resultado de uma busca rápida (*FAST Search*) em Sharepoint

2.2.8 ."Insights": A inteligência organizacional a fundo

O conceito embutido dentro do *Sharepoint* é que uma ferramenta de inteligência organizacional (BI) deve ser uma ferramenta de ajuda à tomada de decisões e busca de problemas. O *Sharepoint* tenta retirar das mãos do especialista e colocar nas mãos de um funcionário mediano dentro da organização esta funcionalidade.



Figura 6: Exemplo de "dashboard" desenvolvido em *Sharepoint* utilizando serviços nativos do *Excel*

Para isso as seguintes funcionalidades estão, agora, disponíveis:

- Uso de ferramentas como o *Excel* para reunir e analisar dados armazenados no *Sharepoint*;
- Utilizar os serviços do *Excel* nativos no *Sharepoint* para cuspir dados e construir relatórios para web;

- Juntar informações de vários sistemas diferentes e apresentá-los no Sharepoint;
- Criar “dashboards”, “scorecards” e outras “views” – fazendo com que os indicadores de performance (Key Performance Indicators - KPI) acessíveis para os trabalhadores da informação e gerentes de processo.

O que deve ficar sempre na mente de cada um dentro da empresa é o que todos terão boa performance na execução de suas tarefas se a organização prover as informações e ferramentas necessários para executá-las. Apesar da afirmativa não ser por si só verdadeira, pois uma das variáveis é o fator humano, a filosofia de venda do Sharepoint é que a ferramenta é, por excelência, ela.

2.2.9 .”Composites”: O ambiente de colaboração social

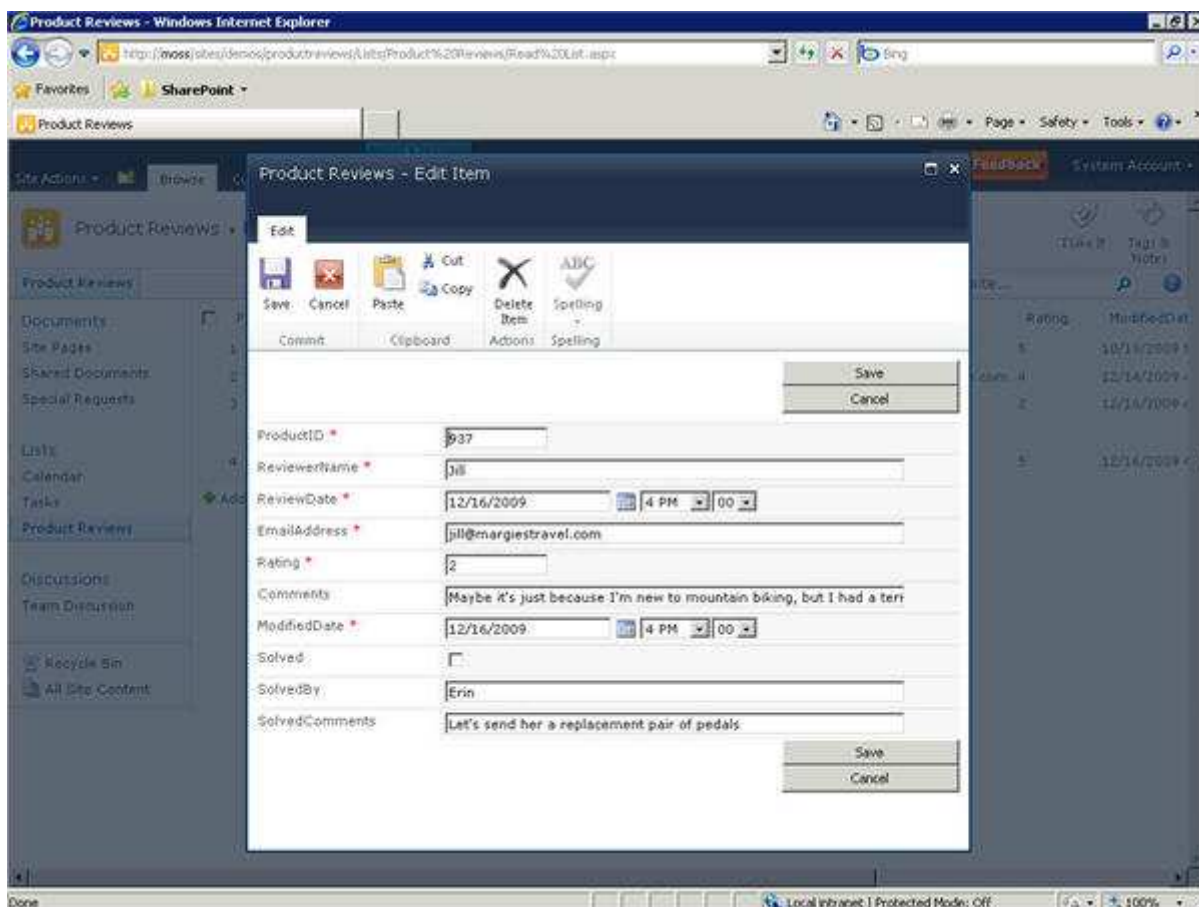


Figura 7: Exemplo de “Business Connectivity Services” (BCS) desenvolvido em Sharepoint

Outra melhoria do *Sharepoint* é a possibilidade de trabalhar com múltiplos sistemas. “*Mashup*” é o termo utilizado pela *Microsoft* para a funcionalidade do *Sharepoint* de colocar junto diferentes conteúdos e sistemas, incluindo conteúdos do *Sharepoint*, provendo um único ponto de entrada para o usuário trabalhar.

O usuário pode criar formulários para modificar o banco de dados do *Sharepoint* assim como banco de dados de aplicações externas. Estes formulários podem, inclusive, serem criados como formulários Word e Excel – sendo acessados de dentro do pacote Office ou no “browser”.

A integração de dados é chave para que o processo de visualização dos dados seja possível pelos usuários do *Sharepoint*. Para tal é primordial que os dados externos sejam manipulados via BCS (*Business Connectivity Services*).



Figura 8: Arquitetura do “*Business Connectivity Services*”

A política da *Microsoft* é de cada vez mais integrar o *Sharepoint* com as ferramentas de produtividade de dia-a-dia, isto é, como o pacote *Office*. A tendência será de ver cada mais uma sinergia entre produtos *Microsoft* que no passado eram produtos isolados.

Como estamos na era da computação em nuvem, a *Microsoft* oferece também uma versão na nuvem. A versão na nuvem é conhecida como BPOS

(*Business Productivity Online Services*). Esta versão ainda possui algumas fragilidades, mas a Microsoft tem investido cada vez mais na Internet para transformar isso em realidade.

A esperança é que o preço da solução na nuvem seja mais em conta do que o preço de licenciamento na modalidade “*on-premise*” ofertada atualmente.

Microsoft tem se referido ao *Sharepoint* 2010 como a plataforma empresarial colaborativa, um tipo de loja de toda a informação que o usuário precisa. É agradável de pensar que uma pessoa poderia chegar de manhã no trabalho abrir o “browser” e trabalhar feliz numa perfeita harmonia colaborativa com seus pares. Esta é a visão empresa 2.0 e uma que a *Microsoft* procura suprir via plataforma *Sharepoint* e ferramentas.

2.2.10 .O que o Sharepoint não é

O *Sharepoint* não é o “Graal”. Em algumas organizações, inclusive na Cadsoft, acredita-se que uma vez instalado, todos os problemas de colaboração, gestão de conteúdo, inteligência organizacional, etc. serão solucionados como por “milagre”.

Lógico que isso não é verdade nem a *Microsoft* comercializa essa funcionalidade no seu produto. E nenhuma organização tem o direito de culpar o *Sharepoint* por não solucionar os problemas organizacionais de uma dada corporação.

Bem, então, o que ele não é:

1. Servidor de arquivos : o *Sharepoint* é uma plataforma colaborativa que não foi construída para ser o servidor de arquivo. O tamanho máximo de arquivo permitido é de 2 GB. Alguns cenários não são bem suportados pelo *Sharepoint*. São eles: (1) documentos e arquivos com “*links*” embutidos; (2) arquivos que exijam acesso único (*locked files*); (3) suporte ao desenvolvimento de aplicações e controle de versão; (4) distribuidor de aplicativos; (5) suporte para arquivos .dll, etc., (6) *backup*; (7) servidor de media (sons, filmes, etc.); (8) empresa 2.0 e/ou rede social.

2.2.11 .A arquitetura do Sharepoint

- A arquitetura da versão 2007 ainda pode ser vista numa única figura, enquanto que na versão 2010 torna-se impossível ver a arquitetura do *Sharepoint* no todo. Cada área possui sua própria arquitetura independente das outras.
- Para a arquitetura 2010, cada área possui um ou mais diagramas de arquitetura que pode ser encontrada neste link: <http://technet.microsoft.com/en-us/library/cc263199.aspx>.

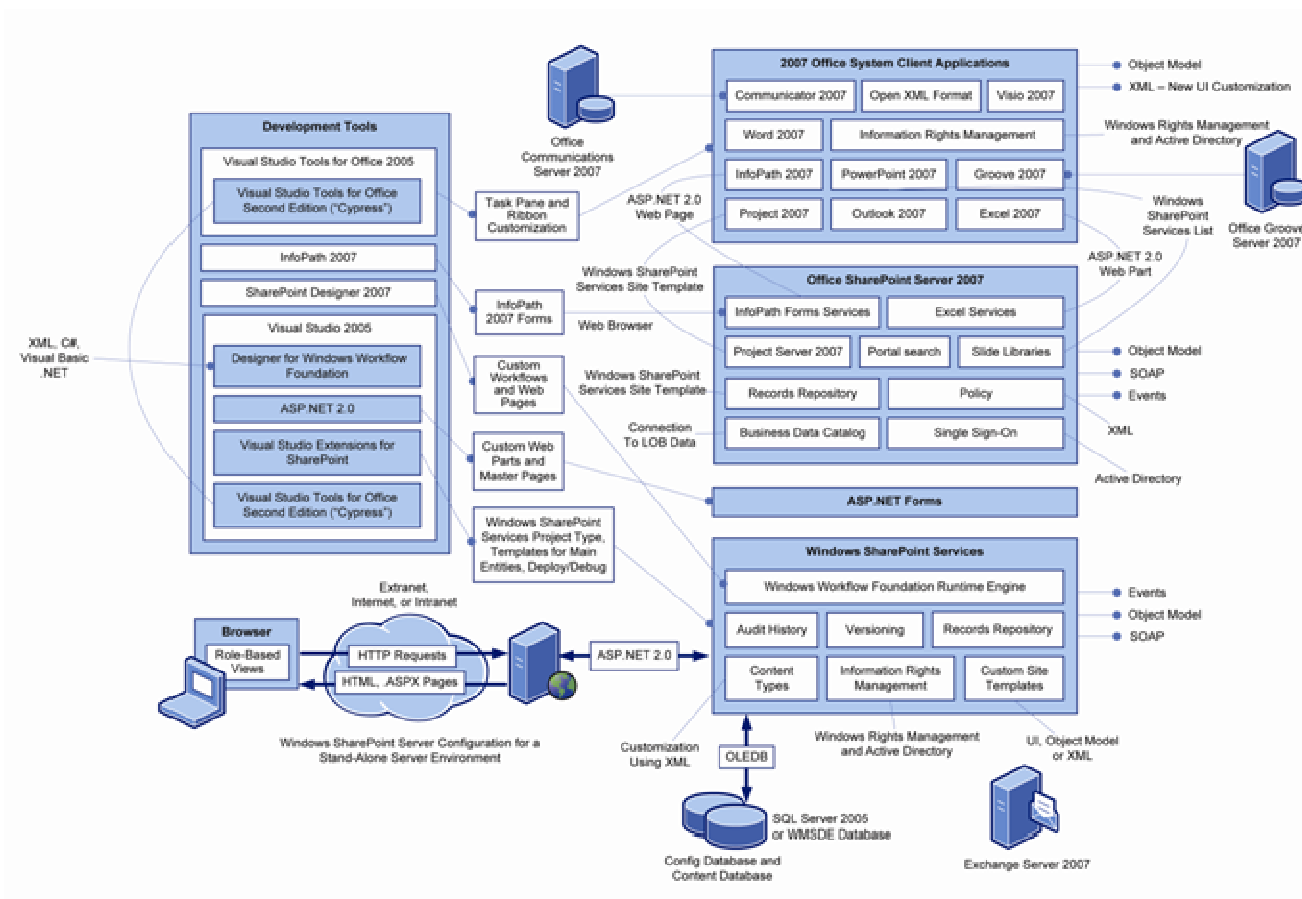
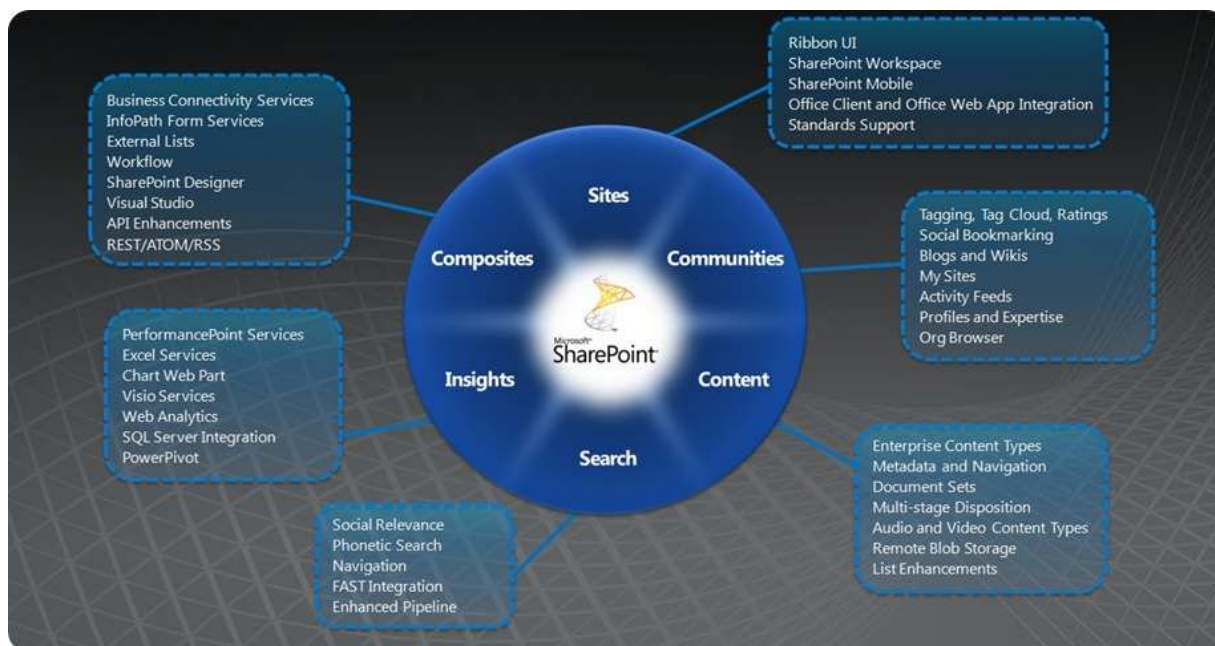


Figura 9: Arquitetura lógica da versão 2007 do Sharepoint.

Fonte: <http://www.microsoft.com/downloads/details.aspx?FamilyID=14c6b1c1-ad26-4ed0-87b8-b691ebdd9662&displaylang=en#filelist>



- Figura 10: Arquitetura lógica resumida da versão 2010 do Sharepoint.
- http://itfootprint.wordpress.com/2009/11/07/overview-of-sharepoint-2010-in-single-picture/&usg=__bnamSM5cHxtP4TQhs4a7dIPijMs=&h=484&w=918&sz=113&hl=pt-BR&start=9&um=1&itbs=1&tbnid=O3KKEdMtAdRimM:&tbnh=78&tbnw=147&prev=/images%3Fq%3Dsharepoint%2Barchitecture%2B2010%26um%3D1%26hl%3Dpt-BR%26sa%3DN%26tbs%3Disch:1

2.2.12 .A aplicabilidade do Sharepoint nas empresas

Como dito anteriormente o *Sharepoint* não é o Graal da empresa 2.0. De modo que antes de implantar qualquer ferramenta de colaboração, especialmente alguma tão cara quanto o *Sharepoint*, a cultura organizacional da empresa já deverá suportar este tipo de filosofia. Sem isso, os benefícios da plataforma serão perdidos e será mais uma solução de engenharia.

De que foi falado no parágrafo anterior deduzimos que integrar tecnologia e ambiente organizacional não é tarefa simples muito menos elementar. Fatores humanos como resistência a mudanças, falta de flexibilidade do usuário em aproximar problema e solução com a tecnologia disponível, mesmo em empresas metanoicas, serão os fatores que farão da solução sucesso ou mais um caso de má implantação de tecnologia numa organização.

2.2.13 .Pós e contras do uso do Sharepoint como CMS

Uma plataforma que tem a pretensão de ser a empresa 2.0 é obrigada a fazer compromissos, primeiramente, entre seus componentes externos e depois entre seus componentes internos e as funcionalidades que serão disponibilizadas para o usuário final.

Logo a utilização do *Sharepoint* somente como gerenciador de conteúdo web é “utilizar canhão para matar mosquito”, isto é, algumas funcionalidades que são encontradas em outros gerenciadores de conteúdo web não serão encontrados nele e vice-versa.

O que transforma o *Sharepoint* numa plataforma interessante é a sua interoperabilidade com o pacote Office. Isto deixa claro que empresas que possuam um *mix* de produtos que não seja Microsoft terá sérios problemas de migração, alguns deles que poderão ser resolvidos *pelo Business Connectivity Services* e outros que não serão tão facilmente resolvidos.

De todo modo, um fator que indubitavelmente se coloca na utilização do *Sharepoint* é o preço. O licenciamento é um fator limitador e, como a plataforma está pensada hoje, mesmo as médias empresas, terão que fazer altos investimentos para conseguir implantá-la.

2.3 . ALGUMAS CARACTERÍSTICAS DO MPSBr

O MPSBr é um instituto criado para avaliar e certificar as empresas brasileiras de desenvolvimento de software. Dentre os vários níveis de avaliação, no Nível G (Treinamento) apresenta como propósito identificar, estabelecer e monitorar as atividades, tarefas e recursos que um projeto necessita para produzir um produto ou serviço, no contexto de requisitos e restrições do projeto. Ele se divide em quatro categorias, são elas: estimativas, estabelecimento do plano, obtenção de compromisso com o plano, e o mais relevante para nosso estudo o monitoramento e controle.

3 . ESTUDO DE CASO

3.1 . A ORGANIZAÇÃO

A CADSOFT é uma empresa de tecnologia que recentemente completou 20 anos de atuação no mercado de educação brasileiro. Nesse período a empresa protagonizou casos de sucesso no desenvolvimento de soluções acadêmicas usadas em instituições de diversas regiões, chegando a possuir em sua carteira de clientes de quase 300 instituições de ensino. Entretanto, nos últimos anos mudanças profundas no mercado e na própria estrutura da organização transformou seu modelo de negócio. Após um período de mudanças estruturais e culturais a empresa reduziu seu foco de atuação e conta com menos de 50% da sua robusta clientela dos tempos áureos.

Os atuais sócios optaram pela adoção do modelo de negócio conhecido como progressista, baseado na metodologia metanóica proposta por Roberto Trajano. (**metanóia** é uma palavra de origem grega (μετάνοια , *metanoia*) e significa arrependimento, conversão (tanto espiritual, como intelectual), mudança de direção e mudança de mente; mudança de atitudes, temperamentos; caráter trabalhado e evoluído).

Dessa forma a empresa passou a atuar com uma estrutura organizacional horizontal, conhecida na teoria da administração como estrutura celular, dividindo-se nas seguintes unidades de negócio:

- 1- Produto: responsável pelo desenvolvimento e manutenção do sistema de gestão acadêmica, conhecido como *Universus*;
- 2- Serviço: desenvolve um negócio de consultoria denominado Gestão Acadêmica Moderna (ANTONUCCI, 2008);
- 3- Descobrir: responsável pelo relacionamento com cliente e *prospect's*;
- 4- Imaginar: unidade de marketing e comunicação;
- 5- Sustentar: desenvolve as atividades relacionadas à administração, recursos humanos e infraestrutura;

3.2 . PROJETO DE IMPLANTAÇÃO DO MSP

A primeira experiência com a ferramenta Sharepoint foi a versão 2007. A principal razão para essa implementação foi para responder a uma solicitação da empresa certificadora do MPSBr (Melhoria de Processos do Software Brasileiro).

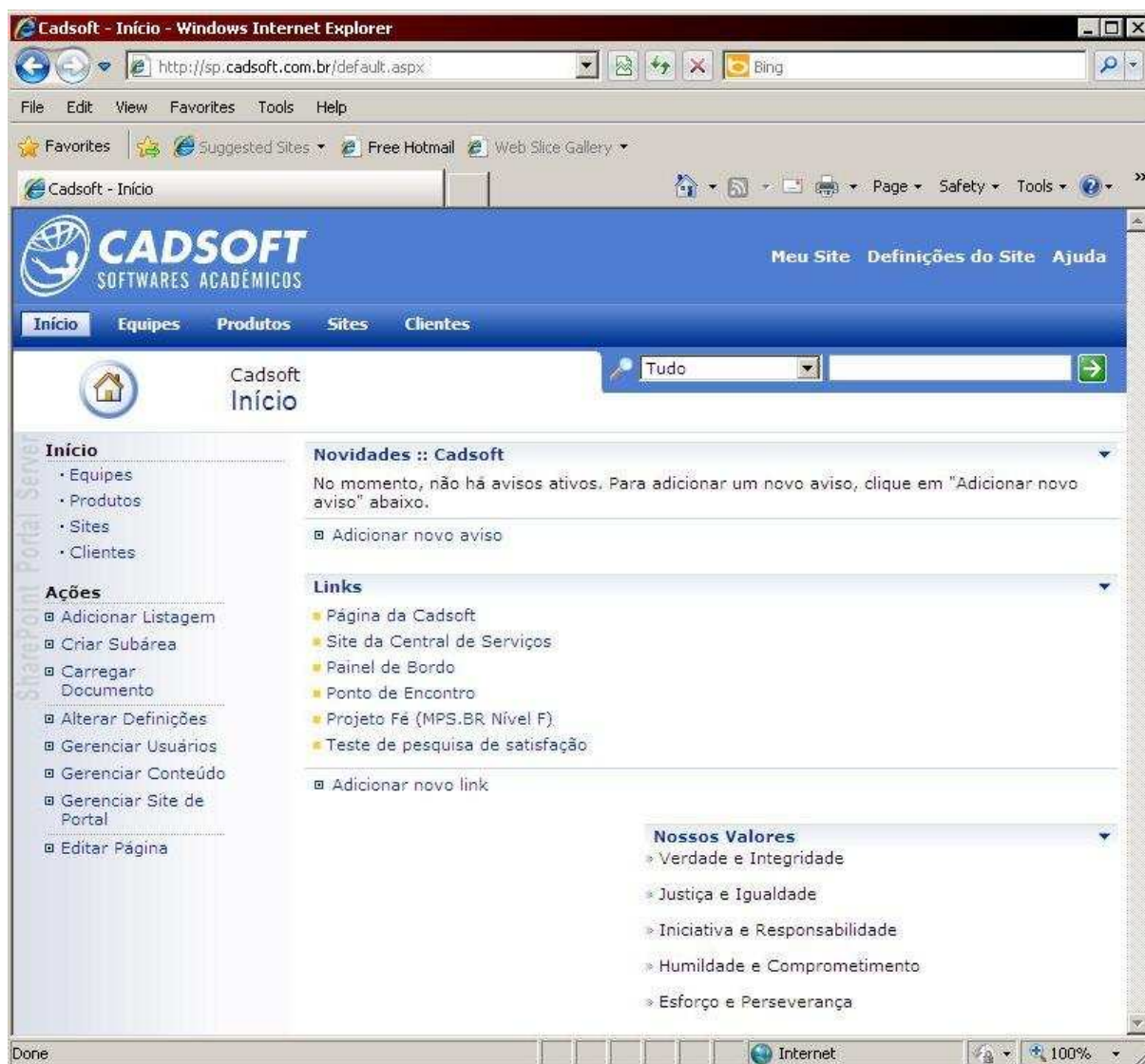


Figura 11. Primeira versão do portal corporativo da cadsoft na versão 2007 – sp.cadsoft.com.br

A utilização limitou-se a um grande repositório de arquivos em que a maioria dos colaboradores manteve contato mínimo e sem orientação e planejamento. Atualmente esta visão ainda prevalece, o que de certo modo sugere que a empresa não conseguiu fazer a transição de uma empresa familiar para uma empresa focada nos negócios.

Num segundo momento o objetivo da implantação da plataforma foi para aprendizagem e desenvolvido de produtos para ela (*add-ons*). Este objetivo foi parcialmente alcançado com a construção de um produto aplicado ao ramo de negócios da empresa, integração com processos e aplicações interna e apoio no processo de certificação MPSBr.

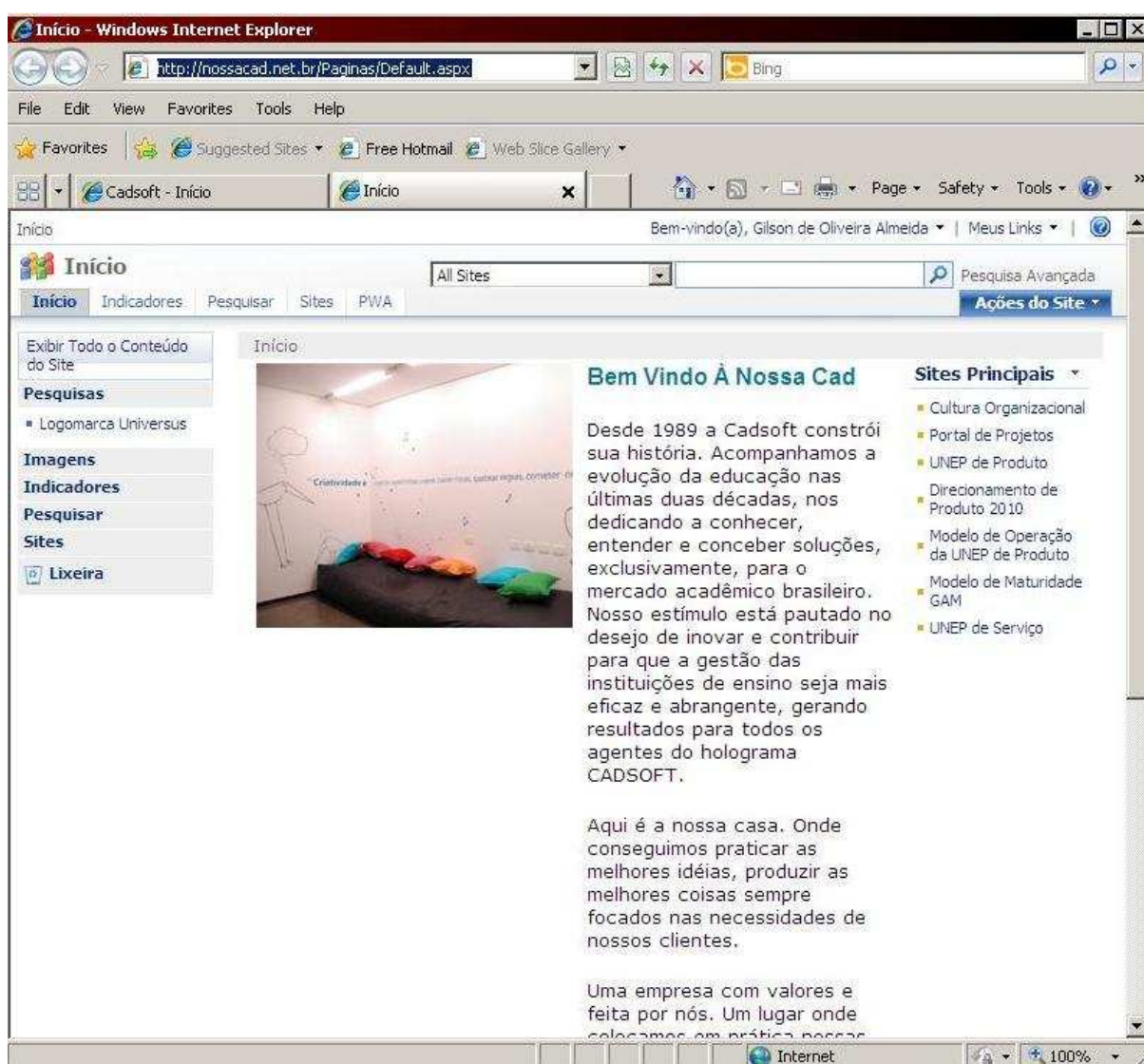


Figura 11. Versão atual do portal corporativo da cadsoft na versão 2010 – nossacad.net.br

3.3 . AS CONTRIBUIÇÕES DO MSP NA ORGANIZAÇÃO

Atualmente o MSP apoia as atividades planejamento financeiro em sinergia com a criação e execução dos projetos progressistas facilitando a tomada de decisões dos executivos. O monitoramento e controle de documentos como requisito para certificação MPSBr na busca de melhores práticas para o desenvolvimento de softwares. Finalmente a aplicação de pesquisas resultantes do serviço chamado Gestão Acadêmica Moderna, que se apoia no do Modelo de Maturidade Acadêmica, anteriormente citado e representa a maior tendência do mercado privado de educação que é a profissionalização do perfil dos gestores de instituições acadêmicas.

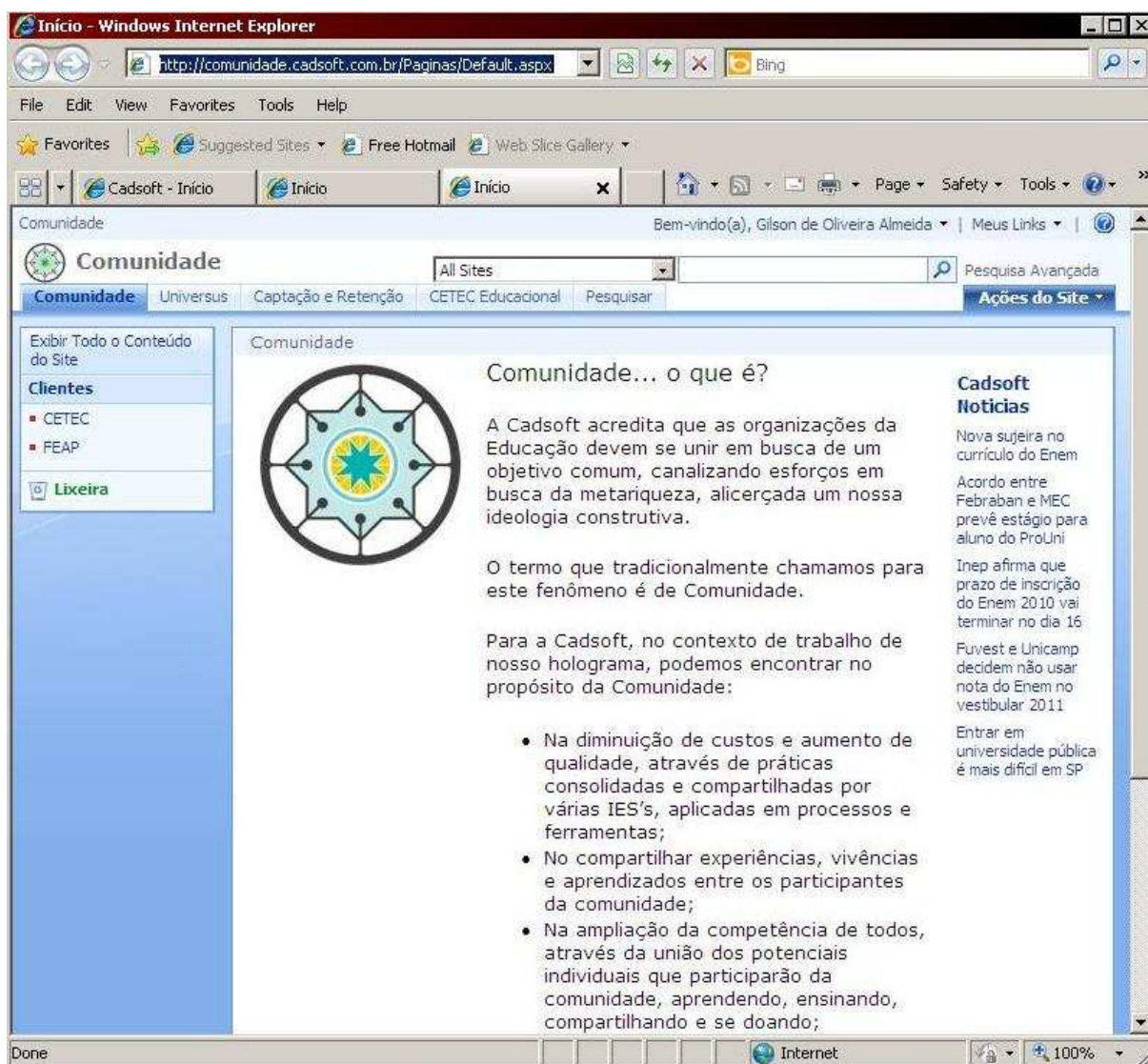


Figura 12. Comunidade dedicada a Instituições Privadas do Ensino Superior

4 . CONCLUSÃO

Com base no estudo desenvolvido, conclui-se que a utilização de ferramentas tecnológicas no ambiente organizacional é de vital importância nos dias de hoje para atender as necessidades dos clientes, cada vez mais exigentes. Porém o uso do MSP na criação de Sistemas de Gerenciamento de Conteúdo não é simplesmente uma decisão técnica. Sua escolha deve levar em conta sua compatibilidade com as demais ferramentas utilizadas nos processos organizacionais, além da existência de uma cultura organizacional adequada voltada para a colaboração. Uma compreensão muito clara da própria estrutura de negócios e dos processos internos das organizações é primordial uma boa escolha no que se refere a qual ferramenta escolher.

Duas características podem se destacar no projeto de implantação do MPS: primeiro sua integração com as ferramentas usadas nos processos internos da organização, principalmente pelo perfil de negócio que inclui o desenvolvimento de softwares baseados na mesma plataforma; segundo cultura de negócio baseada na execução de projetos que possuem em como requisitos a utilização de sistemas de gerenciamento de conteúdo.

Uma limitação encontrada no trabalho proposto é comum ao desenvolvimento desse tipo de sistema é a falta interação entre as unidades de negócio e os seus diversos usuários. O foco no desenvolvimento isolado das atividades individuais nem sempre está reflete as necessidades do escopo dos projetos ou mesmo do planejamento estratégico. Isto faz com que a pesquisa dos resultados dessa implantação seja feita através de estimativas e comparações com projetos anteriores.

A abordagem desde trabalho baseia-se na observação e descrição do processo de implantação da ferramenta, assim como a seu efeito nas unidades de negócio relacionadas. O uso da ferramenta sem um planejamento detalhado, definido apenas pela demanda dos processos internos, reduz a perspectiva de análise sobre os benefícios resultantes dessa aplicação.

Uma linha evolutiva deste estudo pode ser traçada mediante a análise da contribuição da ferramenta para cada unidade de negócio ou também uma análise do seu uso como comunidade privada para instituições de ensino através de aplicação de questionários.

A proposta para o desenvolvimento de bons Sistemas de Gestão de Conteúdo passa pelo planejamento e adequação recursos da ferramenta escolhida ao ambiente produtivo da organização. O envolvimento de toda a corporação, desde a alta direção, é fundamental para o bom aproveitamento das vantagens que esse gerenciamento pode proporcionar. É igualmente importante ressaltar que a eficácia nos resultados alcançados com o desenvolvimento desses sistemas depende também da qualificação e motivação da equipe.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

DUHON, B. (2005a). **ECM At Work – Wall Poster**. Retrieved November 30, 2007, de: <http://www.aiim.org/article-aiim.asp?ID=29914>.

FERNANDO, Daniel A. S. - **Uma compreensão muito clara da própria estrutura e dos processos internos das organizações é primordial uma boa escolha no que se refere a qual ferramenta escolher**, São Paulo, Centro Estadual de Educação Tecnológica Paula Souza, 2009

MOSHER, Barb. **What is sharepoint 2010: vision-and-reality**, 02/Junho/2010, de: <http://www.cmswire.com/cms/enterprise-20/what-is-sharepoint-2010-vision-and-reality-007513.php>.

Microsoft. (2007a). **Microsoft Office SharePoint Server 2007 Evaluation Guide**. 2 de Novembro de 2007, de: <http://go.microsoft.com/fwlink/?linkid=83060&cid=0x409>.

Microsoft. (2007b). **Microsoft Windows SharePoint Services 3.0 Evaluation Guide**. 2 de Novembro de 2007, de: <http://technet.microsoft.com/enus/windowsserver/SharePoint/bb400753.aspx>.

Microsoft. (2007c). **Planning and architecture for Windows SharePoint Services 3.0 technology**. 2 de Novembro 2007, de: <http://technet2.microsoft.com/windowsserver/WSS/en/library/ab2bedd4-d12b-4825-9c10-1c5e4079e1c61033.msp?mfr=true>.

ORWELL, George. **big brother is watching you** 1984. Orlando, Florida: Penguin Group, 1950.

STWART, Thomas A. **O Capital Intelectual – A Nova Vantagem Competitiva da Empresas**, Rio de Janeiro, Ed. Campos 1998

TRANJAN, Roberto Adami. **A Empresa de Corpo, Mente & Alma**. São Paulo, Ed. Gente, 4ª Ed. 2003