

AVALIAÇÃO DA IMPLANTAÇÃO DE UMA TECNOLOGIA PARA GERENCIAMENTO DE DOCUMENTOS COMO FERRAMENTA DO PROCESSO DE GESTÃO DA INFORMAÇÃO

Magali Rezende Gouvêa Meireles
Dilton Martins Rocha
Beatriz Valadares Cendón

Resumo: A informação tem se fortalecido como fonte de valor para as organizações, o que faz com que a gestão informacional assuma um papel fundamental para que as organizações alcancem as metas e desempenhos propostos. O objetivo deste trabalho é avaliar a implantação de uma ferramenta de ECM (*Enterprise Content Management*), que utiliza uma tecnologia para Gestão de documentos na prática de gestão de informação. São apresentados os conceitos teóricos relativos ao processo de gestão da informação e as características da ferramenta avaliada. Nas últimas seções, os resultados qualitativos sobre a avaliação da ferramenta, encontrados nas entrevistas semiestruturadas com gestores de uma organização e usuários da ferramenta, são discutidos. Os resultados mostram a importância da prática de gestão em contextos organizacionais atuais.

Palavras-chave: Informação. Gestão da Informação. *Enterprise Content Management*. *Document Management*.

1 INTRODUÇÃO

Grande parte do volume de informações que é criado e armazenado no formato digital dentro das organizações não é gerenciada por um sistema específico. São informações geradas por planilhas, mensagens eletrônicas, relatórios e projetos armazenados em computadores pessoais e que não se encontram disponíveis para distribuição, dificultando, assim, o compartilhamento destas informações e respectiva utilização em processos de tomada de decisões estratégicas e operacionais dentro das empresas.

O *Enterprise Content Management* (ECM), traduzido como Gerenciamento de Conteúdo Corporativo, é definido como um conjunto de estratégias, métodos e ferramentas. Surgiu como uma técnica para suporte à gestão da informação no intuito de capturar, organizar e gerenciar conteúdos e documentos relacionados aos processos organizacionais. Segundo pesquisa do Estado da Arte do Mercado de ECM e Gestão Eletrônica de Documentos (GED), elaborada pelo Instituto de Pesquisas CENADEM (IPC - Centro Nacional da Gestão da Informação), direcionada a fornecedores e usuários e concluída em julho de 2008, 73% dos pesquisados pretendiam implantar uma ferramenta para melhorar a eficiência do processo de gestão eletrônica de documentos, gerando respostas mais rápidas para o usuário. Em aproximadamente 55% das empresas, mais de 60% da documentação continuava no formato de papel. Mais de 81% dos entrevistados utilizavam uma hora por dia de trabalho localizando informações e cerca de 63% das empresas pretendiam implantar sistemas diversos para solucionar problemas associados à gestão de documentos da organização (IPC, 2008).

Este trabalho tem como objetivo avaliar a implantação de uma ferramenta de ECM, que utiliza a tecnologia de Gerenciamento de Documento (*Document Management*) dentro do ambiente informacional de dois departamentos de uma organização, destacando os benefícios diretos e indiretos obtidos pelo seu uso, como uma prática de gestão da informação e de auxílio às tomadas de decisões estratégicas e operacionais.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Nesta seção, serão discutidos conceitos relacionados à informação, à gestão da informação e às técnicas utilizadas nesse processo, ressaltando aspectos abordados neste trabalho.

2.1 A informação

O conceito de informação é central na abordagem da Ciência da Informação e, exatamente porque é discutido dentro de um contexto interdisciplinar, é comum ser definido por profissionais de diferentes formações. Segundo Le Coadic (1996, p.5), “[...] a informação é um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial temporal.” Essa inscrição é realizada utilizando-se signos, que podem ser caracterizados como elementos da linguagem cuja função é associar um significado a um significante.

É importante definir, também, outros dois termos intimamente relacionados, quais sejam, dado e conhecimento. Para Turban, Rainer Jr. e Potter (2007), dentro de uma organização, dados, informações e conhecimento podem ser assim definidos:

dados se referem a uma descrição elementar de coisas, eventos, atividades e transações que são registrados, classificados e armazenados, mas não são organizados para transmitir qualquer significado específico.

A informação se refere a dados que foram organizados de modo a terem significado e valor para o receptor.

O conhecimento consiste em dados e/ou informações que foram organizados e processados para transmitir entendimento, experiência, aprendizagem acumulada e prática aplicados a um problema ou atividade atual. (TURBAN; RAINER JR.; POTTER, 2007, p.3)

Segundo Setzer (2001), dado é uma sequência de símbolos quantificados, caracterizando-se, assim, como uma entidade matemática e puramente sintática. A informação é uma abstração informal e semântica, que associa significado ao dado. Já o conhecimento é uma abstração pessoal de algo que foi vivenciado por alguém, estando em um âmbito subjetivo. Como o conhecimento

não é sujeito a representações formais ou estruturais, não pode ser armazenado em um computador. A informação pode ser armazenada no computador se sua representação for feita por meio de dados. Setzer associou o conhecimento à pragmática, que é o ramo da linguística que estuda a linguagem no contexto do seu uso na comunicação, indo além da construção da frase, na sintaxe, ou do seu significado, na semântica.

A partir da estruturação dos dados, da organização da informação e da capacidade de captação do conhecimento é que se inicia a administração informacional nas organizações modernas (DAVENPORT, 1998).

2.2 O processo de gerenciamento da informação

Segundo Moraes e Escrivão Filho (2006), o processo de gestão da informação pode ser sintetizado em cinco etapas:

- **Determinação da necessidade de informação:** compreensão das fontes e dos tipos de informações necessárias para os negócios, destacando suas características, fluxos e necessidades.

- **Obtenção:** determinação das atividades relativas à coleta dos dados.

- **Processamento:** definição das atividades de classificação e de armazenamento das informações obtidas, estabelecendo o melhor modo de acesso e o local de arquivamento.

- **Distribuição e apresentação:** escolha da metodologia de apresentação da informação e disponibilização aos usuários em diferentes formatos.

- **Utilização:** uso da informação pelos colaboradores da empresa nas etapas de elaboração, execução e avaliação da estratégia empresarial, auxiliando, assim, o processo de gestão estratégica.

Após a utilização da informação para elaboração da estratégia da empresa, é gerado um novo ciclo de busca de informação, impulsionando o reinício do processo de gerenciamento da informação, mantendo-se, assim, a sua continuidade.

2.3 Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED

Os sistemas de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) surgiram em meados de 1990 com o objetivo de gerenciar os papéis nas organizações. Podem ser definidos como um conjunto de tecnologias surgidas da necessidade, em algumas corporações, de gerenciar a grande quantidade de documentos gerados em formato físico.

Algumas dessas tecnologias utilizadas para o gerenciamento e o controle do documento digital são (SILVA, 2003): *Document Management* (Gerenciamento de Documento), *Document Imaging* (Gerenciamento de Imagens), *Workflow Management* (Gerenciamento do Fluxo de Trabalho), COLD (Gravação Direta do Computador para Disco Ótico) e COM (Microfilmagem de Informação gerada em Computador).

O conceito de ECM é visto, muitas vezes, como um conceito avançado de GED. Com a inclusão de novas tecnologias, os sistemas de ECM, hoje, são responsáveis por coletar, interpretar e gerenciar todo o conhecimento distribuído dentro das organizações. Segundo Gurgel (2006), além de utilizar aplicações baseadas na *web*, os sistemas de ECM avançam em técnicas de personalização e integração de bases de dados heterogêneas. Dentre os impactos organizacionais, o mesmo autor destaca o aprimoramento da colaboração interna e externa por meio do compartilhamento de conteúdo digital, a criação de uma imagem moderna da organização aos olhos dos investidores, a geração de uma memória organizacional e a redução de custos no processamento de informações.

O conceito de ECM vem se adaptando às necessidades que surgem dentro das organizações e às tecnologias disponíveis para gestão de conteúdo. Cruz (2002) apresenta sua definição de ECM como um grupo de ferramentas com o intuito de compartilhar conhecimento:

Enterprise Content Management é um nome genérico de um grupo de ferramentas desenvolvidas para possibilitar a criação, editoração, coleta, organização, atualização e o acesso a múltiplos tipos de repositórios de conteúdo com a finalidade de compartilhar conhecimento, independente de tempo e espaço (CRUZ, 2002, p.66).

A *Association for Information and Image Management* (AIIM) apresenta uma definição que amplia o conceito de ECM relacionando, além da tecnologia, requisitos de segurança e práticas de colaboração e inovação:

Enterprise Content Management é um conjunto de estratégias, métodos e ferramentas, utilizadas para capturar, gerenciar, armazenar, preservar e entregar conteúdo e documentos relacionados aos processos organizacionais. As ferramentas e estratégias de ECM permitem o gerenciamento das informações não estruturadas das organizações, onde quer que elas existam (ASSOCIATION FOR INFORMATION AND IMAGE MANAGEMENT, 2008).

Conforme apresentado por Santos (2010), o *Document Management* (DM) é uma das tecnologias utilizadas nos sistemas de ECM para gerenciar documentos que podem ter sido criados ou transformados para o formato digital. O objetivo principal dessas funcionalidades é controlar o ciclo de vida do documento e propor

uma forma de organizá-lo a fim de facilitar a distribuição e a recuperação da informação.

3 METODOLOGIA

Para analisar a ferramenta de ECM, foram desenvolvidos dois questionários, utilizados como roteiro para investigação do tema, por meio de entrevistas semiestruturadas realizadas em dois departamentos da empresa selecionada. Em cada departamento, foram entrevistados um gestor e dois usuários. A pesquisa pode ser classificada como estudo de caso com análise qualitativa dos dados coletados.

3.1 Estudo de caso

Este trabalho desenvolveu-se em uma Indústria do ramo de aço, situada na região Metropolitana de Belo Horizonte e certificada pela Norma ISO 9001 de qualidade. A ferramenta de ECM utilizada na empresa é a *By You ECM 3.00* da Totvs, que utiliza a tecnologia de *Document Management*. Sua função principal é controlar processos de gestão de documentos eletrônicos, o acesso à informação, o ciclo de vida da documentação e contribuir na distribuição e no compartilhamento efetivo da informação dentro da empresa.

3.2 Instrumento de pesquisa

O questionário utilizado na entrevista com os usuários continha doze perguntas. As perguntas tinham como objetivo determinar se o usuário conhecia a ferramenta avaliada, identificar o modo de organização dos documentos eletrônicos antes da implantação do sistema, estimar o tempo de utilização e a frequência de uso da ferramenta, reconhecer as melhorias geradas com a utilização da

ferramenta no acesso à informação e as dificuldades encontradas no treinamento e na utilização do sistema implantado.

O questionário utilizado na entrevista com os gestores de dois setores da empresa continha catorze perguntas. As perguntas tinham como objetivo identificar se existia um responsável pelo gerenciamento da informação dentro do departamento, a técnica utilizada para classificação de documentos, outras plataformas de armazenamento de documentos, se o sistema atendia os requisitos de sigilo e controle de acesso às informações exigidas no departamento e como transcorreu o treinamento dos usuários para utilização do sistema. A pesquisa avaliou as respostas dos usuários e dos gestores que ressaltavam as diferenças identificadas no processo de gestão durante e após a implantação da ferramenta.

3.3 Seleção dos departamentos e entrevistados

Tanto o ambiente interno como o externo devem ser constantemente monitorados para que a empresa mantenha-se competitiva no mercado de trabalho, buscando qualidade e confiabilidade nos processos internos e atualização no cenário externo. Foram selecionados, então, dois setores para a avaliação do impacto da ferramenta de ECM, quais sejam: o Departamento de **Controle de Qualidade** e o Departamento **Comercial**, que monitoram, basicamente, as atividades do cenário interno e do externo, respectivamente. O Departamento de **Controle de Qualidade** possui nove funcionários, sendo sete inspetores, um supervisor e um gerente de qualidade. O Departamento **Comercial** possui dezessete funcionários, sendo oito vendedores, sete assistentes de vendas, um coordenador de vendas e um gerente comercial.

No Departamento de **Controle de Qualidade**, foram entrevistados um inspetor de qualidade e um analista de qualidade, que utilizavam a ferramenta há, pelo menos, cinco meses. O gestor entrevistado ocupava o cargo de gerente de controle de qualidade.

No Departamento **Comercial**, os usuários ocupavam o cargo de assistentes de vendas e utilizavam a ferramenta há nove meses. O cargo do gestor desse departamento era o de coordenador de vendas.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Para avaliar o impacto da utilização da ferramenta na gestão de documentos nos dois departamentos selecionados, foram consideradas as etapas do modelo de gerenciamento da informação (MORAES; ESCRIVÃO FILHO, 2006) apresentado anteriormente neste trabalho, que seguem descritas a seguir.

4.1 Determinação das necessidades de informação para apoio à gestão

Essa etapa contempla, entre outras atividades, a identificação das fontes de informação necessárias para a realização das atividades do departamento e que serão usadas na etapa de obtenção da informação. Os dois departamentos analisados realizam essa etapa antes da informação ser necessária nas atividades rotineiras ou no instante em que a informação é necessária no processo de tomada de decisão. Os usuários da ferramenta de ECM fazem a respectiva busca por estas informações armazenadas pela ferramenta em formulários, relatórios, normas técnicas e mensagens, atendendo, assim, à necessidade de cada departamento.

No Departamento de **Controle de Qualidade**, os processos envolvidos na etapa de tomada de decisão seguem as regras de certificação ISO 9001 no controle de documentação. Grande parte das informações necessárias está disponível em normas técnicas e em formulários preenchidos, armazenados e disponibilizados no *By You* ECM, que comprovam ou não, por exemplo, se os fornecedores estão atendendo os requisitos de qualidade exigidos pela empresa.

O Departamento **Comercial** necessita de informações sobre clientes e concorrentes. As informações sobre clientes podem ser exploradas nos pedidos de orçamento de clientes ou em registros de compras já realizadas. As informações dos concorrentes podem ser obtidas na *Web* ou em congressos e feiras, quando os concorrentes disponibilizam essas informações para o usuário.

4.2 Obtenção da informação

A etapa de obtenção da informação consiste de atividades de coleta de dados necessários aos departamentos. O Departamento de **Controle de Qualidade** utiliza as informações disponíveis no *Workflow*, recurso este disponível na ferramenta *By You ECM*. Essas informações são passadas de um usuário a outro para execução de uma determinada tarefa. Nesse caso, os relatórios de registro de não conformidades, que destacam os processos que não atendem os requisitos do sistema de qualidade, são fontes de informação importantes para o processo de decisão, tanto operacional quanto estratégica, para todos os departamentos da Empresa. A etapa anterior identifica as normas técnicas e os formulários preenchidos pelos usuários que serão utilizados na obtenção de informação. O Departamento realiza, também, por meio dos inspetores da qualidade, as auditorias internas na Empresa e disponibiliza, no sistema de ECM, os relatórios para o gerente e para o analista.

No Departamento **Comercial**, a ferramenta é utilizada na obtenção de informação para apoiar os estudos sobre os concorrentes. Esses estudos são realizados, frequentemente, pelo gerente comercial e pelo coordenador de vendas. A informação dos concorrentes, como descrito na etapa anterior, é obtida por meio da *Web* e, também, em feiras e congressos do setor. Após a análise das informações pelo coordenador e pelo gerente, são gerados relatórios que são disponibilizados no sistema.

A principal fonte de informação do Departamento **Comercial** são os próprios clientes. A etapa anterior identifica os orçamentos realizados e disponibilizados no *site* de compras da Empresa ou as informações obtidas no sistema *Enterprise Resource Planning* (ERP) da empresa. São informações relativas a compras já efetuadas e colhidas por meio de relatórios do sistema ERP da Empresa. Esse sistema, cujo nome foi traduzido como sistema de Planejamento de Recursos Empresariais, integra informações de gestão interna e externa na organização, usualmente utilizando um banco de dados como repositório de informações.

4.3 Processamento da informação

A etapa de processamento consiste nas atividades de classificação e de armazenamento das informações coletadas. Essa é a principal etapa do processo de gerenciamento da informação para a utilização do sistema de ECM.

O sistema auxilia o processo de classificação e de armazenamento dos documentos registrados pelo usuário no momento da publicação do documento no sistema. O documento pode ser classificado como pasta, documento, fichário, ficha ou documento externo e ainda pode ser armazenado em uma área departamental (destinada aos funcionários do setor) ou em uma área pública (destinada ao acesso de todas as áreas).

O Departamento de **Controle de Qualidade** definiu o sistema como seu único meio de armazenamento de documentos. As informações são classificadas e armazenadas de acordo com as regras definidas pelo departamento e a disponibilidade dos documentos ainda fica dependente da publicação, no sistema, pelos usuários.

A classificação da documentação do Departamento de **Controle de Qualidade** dentro do sistema é intuitiva e o armazenamento do documento é realizado nas áreas departamental e pública. O sistema disponibiliza os documentos organizados em

pastas por assunto, permitindo ao usuário classificar por assunto sem a exigência de um vocabulário controlado. A área departamental possui documentos relativos aos controles internos como relatórios de inspeções, auditorias, registros de não conformidades, controle de fornecedores, controle de equipamentos, normas técnicas e outros. A área pública contém documentos relativos à necessidade dos departamentos como treinamentos, normas técnicas, formulários e gráficos de controle.

O armazenamento das informações do Departamento **Comercial** é semelhante ao do Departamento de **Controle de Qualidade**. O diretório está em uma área pública, onde os colaboradores do setor postam informações de controle interno, com permissão de leitura para os demais departamentos, e em uma área departamental para circulação entre os usuários do Departamento.

4.4 Distribuição da informação

Nessa etapa, são avaliados os formatos e a metodologia de apresentação da informação para os usuários. O sistema *By You* ECM tem um papel importante no processo de distribuição da informação dentro da Empresa. O Departamento de **Controle de Qualidade** utiliza todas as ferramentas de distribuição de documentos oferecidas pelo sistema. Além do envio de documentação, o sistema é usado pelo Departamento para o envio de mensagens, agendamento de reuniões e distribuição de normas técnicas para os demais departamentos. As opções de distribuição de informação pelo *By You* ECM foram bem aceitas pelos usuários do Departamento de **Controle de Qualidade**.

O Departamento **Comercial** não utiliza efetivamente todas as opções de distribuição fornecidas pela ferramenta. Porém, a possibilidade de distribuir os relatórios para a diretoria administrativa da empresa, por meio da ferramenta *By You* ECM, tem facilitado a disponibilidade e a distribuição das informações aos responsáveis

pelo processo decisório. As informações dos concorrentes pesquisadas na *Web* e colhidas em participações em congressos e feiras do setor são reunidas em um diretório específico dentro do sistema e disponibilizadas para a diretoria da empresa. Além da ferramenta, o departamento distribui grande parte das informações via *e-mail*.

4.5 Utilização da informação

Nessa etapa, a informação é utilizada para apoiar o processo de definição, execução e avaliação da estratégia da empresa. No Departamento de **Controle de Qualidade**, a informação é utilizada para os processos de melhoria contínua da empresa propostos pelo certificado de qualidade ISO 9001 de qualidade. O uso da informação é realizado por todos os colaboradores do setor que o fazem para a realização de tarefas diárias como auditorias, inspeções de produto e seleção de fornecedores.

No Departamento **Comercial**, a informação é utilizada apenas pelos gestores do setor. As informações disponibilizadas não são utilizadas pelos demais colaboradores do Departamento, ficando para estes apenas a atividade de publicação de documentos. Segundo o coordenador do Departamento, as informações obtidas pelo refinamento e disponibilizadas por meio de relatórios são de uso privado do gerente do setor e da diretoria da empresa.

O uso da informação é a última etapa do processo de gerenciamento da informação e faz parte das atividades diárias da Empresa. Conforme proposto pelo modelo para o gerenciamento da informação, apresentado neste artigo, após o uso da informação, um novo ciclo de busca se inicia, mantendo-se, assim, a realimentação e a continuidade do processo. A ferramenta não contribui diretamente na fase de realimentação, apenas facilita o uso da informação organizando-a e disponibilizando-a.

Durante as entrevistas, os usuários comentaram sobre a usabilidade da interface do sistema. A maioria dos usuários identificou uma deficiência na velocidade das operações do sistema, o que prejudica o seu desempenho. O sistema de *login*, que aumentou o número de comandos para acesso aos documentos, também não agradou parte dos usuários dos dois departamentos.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O conhecimento dos objetivos e metas da Empresa pelos colaboradores foi importante para que se conscientizassem da importância do papel da ferramenta no processo de gestão de documentos. Apesar do conceito de ECM não ser conhecido por parte dos colaboradores, a tecnologia *Document Management*, por meio da ferramenta, fez com que as técnicas e práticas de gerenciamento da informação estivessem presentes nos processos internos da organização, facilitando e aumentando o compartilhamento do conteúdo digital.

A introdução da tecnologia de ECM como suporte aos processos organizacionais agregou valor às informações utilizadas para a tomada de decisão estratégica, pois estas foram disponibilizadas com segurança, no instante desejado, auxiliando a Empresa na criação de produtos e serviços diferenciados. A ferramenta de ECM discutida nesse artigo é utilizada, principalmente, nas etapas de processamento, distribuição e utilização da informação descritas pelo modelo de gerenciamento de informação.

Apesar de ter sido identificado pelos usuários um aumento no número de comandos para acesso aos documentos, o tempo de acesso às informações foi reduzido, o que refletiu diretamente na produção e nas tarefas diárias de cada colaborador da Empresa. As respostas para as não conformidades no Departamento de Controle de Qualidade e a disponibilidade da informação de clientes e

concorrentes no Departamento Comercial geraram o diferencial e a vantagem competitiva que os diretores pretendiam com a implantação da tecnologia, promovendo uma imagem moderna da administração.

O ECM, por meio da tecnologia *Document Management*, facilita a prática de gerenciamento da informação proposta e entendida como um processo dentro da organização, além de oferecer suporte aos administradores no processo decisório e na sustentabilidade dos negócios da Empresa. Percebe-se pelos resultados obtidos, a partir do uso da ferramenta, que há expectativa de um retorno positivo alcançando-se os objetivos propostos pela Empresa em médio e em longo prazo, o que incentiva a adoção de outras tecnologias, já disponíveis no mercado, relacionadas às práticas de ECM.

REFERÊNCIAS

AIIIM International. *Enterprise Content Management (ECM) Definitions*. 2008.

CRUZ, Tadeu. *Gerência do Conhecimento*. São Paulo: Cobra, 2002.

DAVENPORT, Thomas H. *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. Tradução Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo: Futura, 1998.

GURGEL, Giovane Montine M. *A Gestão da Informação sob a luz da ECM*. In: Simpósio de Engenharia de Produção, 13, 2006, Bauru, SP, 06 a 08 de Novembro de 2006.

IPC – Instituto de Pesquisas CENADEM – *Pesquisa do Estado da Arte do Mercado de ECM e GED*, 2008.

LE COADIC, Yves François. *A ciência da informação*. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 1996, 115p.

MORAES, Giseli Diniz de Almeida; ESCRIVÃO FILHO, Edmundo. *A gestão da informação diante das especificidades das pequenas empresas*. *Ciência da Informação*, v. 35, n. 3, set/dez 2006.

REZENDE, D. A. *Tecnologia da informação integrada à inteligência empresarial: alinhamento estratégico e análise da prática nas organizações*. São Paulo: Atlas, 2002. 160 p.

SANTOS, André Vinicius Ribeiro. *Gestão Eletrônica de Documentos: critérios para análise de ferramentas*. 2010. 66f. Monografia (Conclusão de curso) – Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais, Sistemas de Informação, Belo Horizonte.

SETZER, Valdemar W. *Dado, Informação, Conhecimento e Competência*. In: *Os Meios Eletrônicos e a Educação: Uma Visão alternativa*. São Paulo: Escrituras, Coleção Ensaio Transversais, v. 10, 2001.

SILVA, Danielle Pereira da et al. *GED-Gerenciamento Eletrônico de Documentos – A tecnologia que está mudando o mundo*. 2003. Projeto final de curso – FAI – Centro de Ensino Superior em Gestão, Tecnologia e Educação, Ciência da Computação, Santa Rita do Sapucaí, Minas Gerais.

TURBAN, Efraim; RAINER JR., R. Kelly; POTTER, Richard E. *Introdução a sistemas de informação*, Rio de Janeiro: Elsevier, 2007.

EVALUATION OF THE IMPLEMENTATION OF A TECHNOLOGY FOR RECORDS MANAGEMENT AS A TOOL OF THE INFORMATION MANAGEMENT PROCESS

Abstract: *The value of information for organizations has been strengthened since information management takes a fundamental part in the achievement of organizational goals and performance. The aim of this study is to evaluate the implementation, in a company, of an ECM (Enterprise Content Management) tool, using Document Management Technology. The theoretical concepts concerning the process of information management and the features of the tool evaluated are presented. Finally, the qualitative results on the evaluation of the tool, found in semi-structured interviews with managers and users in an organization, are discussed. Results show the importance of information management in organizational settings today.*

Keywords: *Information; Information Management; Enterprise Content Management; Document Management.*

Magali Rezende Gouvêa Meireles – magali@pucminas.br

Professora Adjunta da Pontifícia Universidade Católica de Minas Gerais.

Doutora em Ciência da Informação pela UFMG.

Dilton Martins Rocha - dilton.rocha@gmail.com

Graduado em Sistemas de Informação pela PUC Minas.

Beatriz Valadares Cendón – cendon@eci.ufmg.br

Professora Associada da Escola de Ciência da Informação da UFMG.
Doutorado em *Library And Information Science* pela *University of Texas at Austin*.

RECEBIMENTO: 10-09-2012

ACEITO: 16-10-2011