



Dados do trabalho:

Código de identificação: 376

A) TÍTULO DO TRABALHO

Título:

Projeto Wiki

B) Área:

Gestão da Informação e Comunicação

C) Categoria a que concorre:

-Categoria: CATEGORIA ESTAGIÁRIO - Modalidade Única: Trabalho cuja característica principal seja a apresentação de idéias e/ou projetos de estagiário ou grupo de estagiários, provenientes de conhecimento próprio e/ou experiências adquiridas no exercício de suas atividades. Os trabalhos inscritos nesta categoria NÃO poderão contar com suporte técnico/financeiro externo ao órgão/entidade (consultoria externa, convênios, parcerias com entidades não governamentais, etc.), devendo configurar idéias e/ou projetos AINDA NÃO IMPLEMENTADOS.

D) RESUMO DO TRABALHO

Resumo:

Este artigo tem por objetivo apresentar um projeto não somente inovador, como necessário para o Governo do Estado de Minas Gerais, e para qualquer outra tipologia de organização, até mesmo na iniciativa privada, como mostram diversos casos de benchmarking. Assim, o projeto tem como escopo a utilização da ferramenta Web 2.0 Wiki para o estabelecimento de uma frente que visa à gestão do conhecimento inicialmente do Poder Executivo do Estado de Minas Gerais, podendo posteriormente ser expandido para os outros poderes, a partir do conhecimento técnico, científico, empírico ou até mesmo tácito, proveniente das experiências e rotinas de trabalho, de modo a nivelar este conhecimento entre os servidores públicos mineiros, aumentando, assim, a eficiência e eficácia da gestão pública no Governo do Estado. Esta Wiki seria alimentada pelos próprios servidores, possuindo também atores responsáveis pela validação do conteúdo e também por incentivar a participação de todos. O Projeto Wiki se justifica a partir do fato de



que o conhecimento desenvolvido em uma organização é de domínio da mesma, de modo que não pode ser expropriado desta. O governo tem como proposta a gestão em redes, na qual a comunicação horizontal se torna elemento fundamental para o sucesso das ações governamentais, o que coloca este projeto em concordância com a lógica de gestão que vêm sendo implementada. Assim, com a disponibilização desta ferramenta para a criação, difusão e compartilhamento de conhecimento, espera-se obter o fomento da inteligência coletiva e também do conhecimento coletivo, além de ser um incentivo ao comportamento proativo necessário para o seu sucesso, ao colocar em prática a ideia do trabalho articulado em redes, em que a soma dos esforços conjuntos será sempre maior do que a soma dos esforços individuais.

E) CORPO DO TRABALHO/PROJETO

1) Introdução:

Aqui será apresentado um novo projeto ao Governo do Estado de Minas Gerais, denominado Projeto Wiki, que consistirá na adoção de uma plataforma para a retenção do conhecimento acumulado e disseminação do mesmo por toda a área meio e área fim do Estado de Minas Gerais .

O Projeto Wiki se justifica a partir do momento em que, conforme Chiavenato (2003), o sucesso das organizações na Era da Informação é determinado pelos processos de inovação, aprendizagem e colaboração de seus empregados e prestadores de serviços. Isso coloca a Gestão do Conhecimento como algo imprescindível, um fator crítico para o sucesso das organizações contemporâneas, já que a informação passou a ser considerado um ativo estratégico para cada uma delas.

Com a disponibilização desta ferramenta para todos os integrantes da área meio e da área fim do Estado de Minas Gerais, podemos ter uma considerável melhoria na criação, difusão e compartilhamento de informações dentro do governo, onde se teria um universo enorme de servidores do Estado disponibilizando e revisando as informações nela postada. Esta construção se daria a partir do modelo bottom up, que consiste em realizar a partir dos níveis mais baixos da hierarquia organizacional a construção, neste caso, da base de dados da administração pública mineira (SABATIER, 1986). Além disso, segundo Mergen (2011) e Terra (2009), esta já é uma prática que vem sendo adotada ao redor do mundo dentro de governos e pelas organizações privadas com bastante sucesso no aumento da eficiência organizacional e no processo de inovação.

2) Contexto:

No final da década de 70, os aparelhos estatais de diversos países capitalistas começaram a sofrer grandes transformações. A palavra de ordem que rondava as economias capitalistas era a Reforma do Estado. Tal situação, segundo Abrucio (1997), teve quatro fatores sócio-econômicos como principais causadores das mudanças observadas no período. O primeiro foi a profunda crise econômica que se iniciou no decorrer da década de 70 com os choques nos preços do petróleo, que acarretou em recessão nos anos 80. A crise fiscal dos Estados foi o segundo fator, pois após o término da Segunda Guerra Mundial, o modelo de fomento da economia a partir do aumento dos gastos governamentais adotado por grande parte dos países desenvolvidos entre 70 e 80 para alavancar o crescimento econômico causou um crescimento exacerbado das máquinas estatais. Este crescimento se tornou insustentável a partir da década de 70 devido à impossibilidade de se taxar ainda mais os contribuintes para financiar o aumento dos gastos públicos. O terceiro problema, diretamente relacionado ao segundo, era a incapacidade dos governos de conseguirem atender a todas as demandas vindas dos cidadãos, pois se tinha uma situação onde os governos tinham muitas



obrigações e não havia recursos suficientes para o atendimento de todas elas, criando uma situação que na época foi chamada de “ingovernabilidade”. Por fim, as transformações econômicas mundiais causadas pela globalização da economia foi o quarto fator desencadeador das mudanças no aparelho estatal. No novo contexto, onde as empresas multinacionais cada vez mais aumentavam seu poder de atuação, o Estado ia perdendo a capacidade de conduzir a política macroeconômica da forma que lhe convinha, tornando insustentável o modelo adotado no pós guerra. A Reforma do Estado implementada na Inglaterra possui uma interessante característica, pois pode ser didaticamente dividida em três fases onde se tinha ideologias fortes em cada uma delas na definição dos rumos dos governos. Na primeira fase, denominada modelo gerencial puro, temos uma preocupação exclusiva com o corte de gastos na gestão governamental e a busca da eficiência, onde os cidadãos são tratados pelo governo apenas como contribuintes. Já na segunda fase, “consumerismo”, temos uma proposta de aumento da efetividade e da qualidade dos serviços públicos, sendo os cidadãos tratados como clientes do Estado. Por fim, na fase denominada Public Service Orientation, temos a introdução de demandas como um governo mais transparente, que visa à ampliação da participação popular, onde os cidadãos são tratados como cidadãos em *latu sensu*, pois passam a influir nas decisões do governo. (ABRUCIO, 1997) O Brasil, na década de 1990, também viveu um período de intensas transformações dentro do âmbito da gestão pública. Colocada como necessária para vencer a crise fiscal que perseguia a economia do país desde a década de 1980, a Reforma do Estado foi uma das principais temáticas abordadas nos governos de Collor e Fernando Henrique Cardoso (DINIZ, 2001).

Em Minas Gerais, o movimento reformista se deu com os Choques de Gestão implementados nos governos de Aécio Neves e Antônio Anastasia, que mostram uma grande influência da Reforma do Estado ocorrida na Inglaterra na definição de como seria feita a reforma no estado mineiro. A primeira geração do Choque de Gestão que ocorreu no primeiro mandato de Aécio Neves pode ser comparada ao modelo gerencial puro, pois o estado mineiro tinha por objetivo basicamente o equilíbrio de suas contas e o alcance da eficiência. A segunda geração do Choque de Gestão que ocorreu entre 2007 e 2010, também denominada Estado para Resultados, pode ser relacionada com a segunda fase do processo inglês, o “consumerismo”, pois temos um destaque dado à mensuração dos projetos desenvolvidos pelo governo, objetivando a eficácia das ações. A terceira geração, denominada Estado em Rede, começou a ser desenvolvida em 2011 e tem a proposta de ampliar a participação cidadã e a transparência das ações governamentais, como no Public Service Orientation.

O conceito de Governo Eletrônico, segundo Martins (2004), é o que o governo disponibiliza de informações e prestação de serviços por meio digital. O autor também destaca quais são as principais relações que existem dentro do escopo do governo eletrônico em suas principais atuações.

A primeira relação existente é a do governo com empresas, onde o Estado pode inclusive fazer compras e negociar com elas no ambiente virtual (G2B). Já a segunda relação é a do governo com os seus clientes (cidadãos), onde se pode ter a prestação de serviços online e o aumento do controle sobre as ações do Estado por parte da sociedade civil (G2C). Por fim, temos a relação intragovernamental, onde os recursos da tecnologia da informação e comunicação são utilizados para aumentar a eficácia e a eficiência governamental, numa proposta de melhoria da prestação dos serviços (G2G). (MARTINS, 2004)

Segundo Chahin et al (2004), o governo eletrônico entra na pauta da reforma administrativa dos Estados no intuito de aumentar as possibilidades de aplicação dos novos princípios que nortearam a chamada nova gestão pública. O autor destaca que o e-gov trabalha de forma potencializar os seguintes objetivos da reforma administrativa:

- “melhoria da qualidade e inovação nos serviços prestados ao cidadão;
- transparência e acesso à informação pela sociedade;
- reestruturação organizacional, com o realinhamento de estruturas e processos;
- ampliação da autonomia das instituições e dos gerentes, acompanhada da flexibilização de procedimentos e de normas, aplicada à gestão;
- planejamento, avaliação e controle da ação governamental, com base nos resultados esperados, na elaboração de indicadores de desempenho e na identificação da clientela-alvo;



- fortalecimento da capacidade de formulação, implementação e controle sobre as políticas públicas;
- redução de custos;
- qualificação e mudança de perfil do servidor público.” (CHAHIN ET AL, 2004, p. 12)

Terra (2011) ainda coloca que os governos também utilizam a tecnologia da informação para fomentar a participação popular, engajando as pessoas nos assuntos que dizem respeito ao governo, dando a elas voz e também possibilitando a criação conjunta de políticas públicas, aumentando a interlocução entre a burocracia estatal, as entidades políticas e a sociedade civil.

Já a Web 2.0 “refere-se à adoção de ferramentas digitais colaborativas, nas quais os usuários deixam de ser meros consumidores de informação para se tornarem produtores e validadores de conteúdos”. (TERRA, 2009, p. 90) Spyer (2007, p. 28) reforça o conceito colocando que a Web 2.0 é caracterizada por determinados sítios eletrônicos “em que o conteúdo surge de baixo para cima a partir do relacionamento entre participantes, e que pode combinar as soluções e os conteúdos de mais de um site para produzir uma experiência integrada”.

Para Davenport e Prusak (2003), os dados são observações brutas do mundo, sendo facilmente estruturados, obtidos por máquinas, qualificados e transferíveis. Informações são dados que foram processados e possuem alguma relevância e propósito para o seu detentor, sendo que quererem unidade de análise, consenso em relação ao significado e necessariamente a intervenção humana. Já conhecimento se trata de uma reflexão feita pela mente humana acerca das informações, sendo de difícil estruturação e transferência, e ao contrário dos dados de difícil captura em máquinas, sendo frequentemente tácito. Oletto (2006) propõe que “dado propicia a informação que propicia o conhecimento”, e diz ainda que a maior parte da literatura que versa sobre o assunto concorda com tal proposição. (OLETO, 2006). Segundo Sordi (2008), a obtenção de conhecimento é um processo interno que depende dos valores e modelos mentais anteriores do indivíduo. Assim, a assimilação das informações pode gerar distintos conhecimentos, já que é um processo que varia de pessoa para pessoa. O Governo do Estado de Minas Gerais possui atualmente um estoque de capital humano na forma de aproximadamente 500 mil servidores públicos, sendo 300 ativos (em exercício) e 200 inativos (aposentados, pensionistas, etc.). Neste contexto, devido a uma alta concentração de concursos públicos em determinadas faixas temporais estima-se que nos próximos anos haverá um grande fluxo de aposentadorias. Desta forma, é esperada uma grande evasão no know how, uma vez que grande parte do capital humano ativo do Estado se aposentaria. As organizações perceberam que o conhecimento representa seu principal ativo. Assim, torna-se crítico reter tal conhecimento também em um banco de dados, uma vez que este conhecimento que foi desenvolvido pelos servidores ao longo de sua vida funcional também é de propriedade do Estado, uma vez que foram ali desenvolvidos.

3) Proposição:

Para solucionar o problema de evasão do conhecimento desenvolvido e acumulado pelo capital humano do Estado se torna necessário à criação de um projeto para retenção do conhecimento, o qual é essencial para a manutenção e para o bom funcionamento da máquina pública e, portanto, torna-se um objeto de interesse público. No mesmo sentido, a ferramenta aparece a partir do conceito de se tornar um repositório de informações pertinentes a tal funcionamento, mas no formato wiki, tornando-se de fácil edição.

Wiki é um termo de origem havaiana e significa “rápido”. Criada por Ward Cunningham, a ideia surge do conceito de que os próprios usuários possam gerar conteúdo, surgindo então o primeiro modelo de construção participativa. [SCHONS, Claudio et al.] Segundo Leaf e Cunningham, wiki é “uma coleção livremente expansível de páginas web interligadas num sistema de hipertexto para armazenar e modificar informação – um banco de dados, onde cada página é facilmente editada por qualquer usuário com um browser.”.

Em 2005, a renomada revista científica Nature publicou um artigo comparando a Wikipédia (aberta) e a Encyclopedia Britannica (redigida apenas por especialistas). Neste estudo comparativo verificando erros por artigo, inconsistências,



artigos, colaboradores, respectivamente. Constatou-se que enquanto a Wikipédia apresentava 3,9, 162, 3.546.651 e 152.388 respectivamente, a Britannica apresentou 2,9, 128, 225.274 e 4.411 respectivamente. Assim, foi observado nesta grande aproximação em termos de confiabilidade e qualidade dos artigos da Wikipédia, mesmo sua construção se efetivando num modelo Bottom-up, e obtendo altíssimas taxas de revisão e atualização dos verbetes. Além disso, como as plataformas wiki são em grande maioria open source, sua implantação se daria a um custo zero, uma vez que para tal seriam necessárias apenas a criação de uma unidade que faça a administração estratégica e coordenação da construção e atualização das Wikis dentro da SEPLAG, a mobilização dos servidores públicos mineiros, e a instalação de um aplicativo (open source) gratuito nos servidores do Estado. Assim, o único custo que a Administração Pública teria seria uma possível customização da ferramenta, para deixá-la nos moldes dos sítios do governo de Minas Gerais (conforme a instrução normativa 40), desde que fosse contratada conforme a lei de licitação. Entretanto, por se tratar de um aplicativo open source, esta customização poderia ser executada dentro da própria Administração Pública.

Como plataforma a ser utilizada, uma alternativa interessante é o Media Wiki, uma vez que é a ferramenta mais conhecida (utilizada pela própria Wikipédia) e é livre, funcional e fácil de usar, até para leigos (Ebersbach et al, 2005). Além disso, o acesso à Wiki dos servidores públicos do Governo do Estado de Minas Gerais seria controlado a partir do e-mail institucional destes, sendo permitido o acesso a qualquer pessoa que possua um e-mail “mg.gov.br”. O gerenciamento estratégico e a coordenação poderiam ser alocados na equipe do projeto M.A.S.P. (Melhoria da Administração e Sistema de Pessoal), cuja gerência encontra-se na Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão (SEPLAG), ao incluí-lo como desdobramento do vetor da criação de um Portal de Recursos Humanos à partir do Portal do Servidor, uma vez que o conhecimento desenvolvido nada mais é que um dos produtos do capital humano que compõe a Administração Pública Mineira. Além disso, um desdobramento óbvio seria o envolvimento da Governança Eletrônica, também alocada na SEPLAG, com o intuito do estabelecimento de diretrizes claras para o uso ótimo da ferramenta pelo Estado e das Assessorias de Gestão Estratégica e Inovação (AGEI) dos órgãos, já que são um ótimo canal de intermediação que pode se alinhar estrategicamente com a área central, ao mesmo tempo em que possui um bom alcance em todos os órgãos da administração pública mineira. Assim, caberia a estes últimos atores a arquitetura, articulação e sensibilização da produção dos artigos dentro dos órgãos detentores do conhecimento. Desta maneira, num primeiro momento, o fluxo de criação de artigos iniciaria pelo mapeamento estratégico por parte das AGEIs em seus respectivos órgãos quais são os artigos os quais deveriam ser criados primariamente. Uma vez que tais artigos constituiriam uma base sólida para a construção de toda uma gama de outros artigos que partiriam destes, reside aí o principal foco de atuação do projeto em seu primeiro estágio de desenvolvimento, visto que estes primeiros artigos serviriam como gancho para aumento exponencial esperado da malha de informações em rede, a wiki. Posteriormente, a partir desta definição, se colocaria em prática a confecção dos artigos necessários por parte do servidores-autor, os quais possuem o interesse e incentivos (providos pela alta gerência do governo) para escrever artigo que contenham os seus conhecimentos acumulados ao longo de sua vida funcional. Após a confecção e upload do artigo, iniciaria a terceira e última fase do workflow, a aprovação. Caberia à coordenação do Projeto Wiki a criação de rotinas para a aprovação e revisão dos artigos escritos, com três instâncias de aprovação:

- A. A AGEI do órgão, de maneira a nivelar o artigo com a estratégia do órgão;
- B. Um especialista do assunto selecionado pela coordenação, visando a sistema da técnica constada no artigo;
- C. Um membro da coordenação do projeto, observando o alinhamento estratégico com as políticas centrais do governo;

Assim, a base de dados seria criada em duas frentes, cujas datas de início independeriam e seriam definidas pela coordenação do projeto juntamente à alta administração de maneira estratégica:

- i. Gestão do conhecimento na área meio:

A gestão do conhecimento da área meio do Estado seria a somatória vetorial das melhores práticas desenvolvidas no Estado atualmente, combinadas com a visão estratégica desenvolvida pelo governo central. Assim, como os diversos



órgãos do Estado realizam atividades da área meio (como processos de administração de pessoas, ou um processo licitatório), ter-se-ia insumo para a criação de um padrão ótimo, ou seja, se obteria ao fim um 'guia' de melhores praticas da área meio no Estado de Minas Gerais que estaria sempre atualizado, eliminando, por exemplo o custo de revisão, edição, impressão e envio de guias e manuais feitos pela Administração Pública.

ii. Gestão do conhecimento nas áreas fim:

Já a gestão do conhecimento das áreas finalísticas, como configuram uma vastidão de conhecimentos bastante específicos, seria criado pelo próprio usuário, de modo que os engenheiros do sistema de transporte escreveriam sobre a questão de infraestrutura logística, o sistema de meio ambiente sobre licenciamento ambiental, e etc. Assim, tal frente resultaria em um repositório de informação técnica que, num primeiro momento garantiria a não evasão do conhecimento necessário para o bom funcionamento da maquina publica, mesmo num possível cenário de grande quantidade de aposentadorias ou grande rotatividade de servidores.

Além disso, num segundo momento esta poderia ser aberta à comunidade científica visando o intercambio e aperfeiçoamento das expertises necessárias para o bom funcionamento das áreas finalísticas do Estado, induzindo a um processo de reciclagem e aperfeiçoamento contínuo das técnicas necessárias para que o Estado possa incrementar o nível de bem estar social do cidadão, de modo que seja possível ser diretamente percebidas por ele.

A seleção dos atores para atuar nesse projeto se deu devido a atuação deles na Administração Pública. O Projeto M.A.S.P. foi escolhido por ser o gestor e responsável pela reformulação do Portal do Servidor, tendo ele então a capacidade de criar o link entre o Portal e a Wiki. Além disso, também será uma instância de validação de processos, pois este é um projeto tido como estratégico e é responsável pela otimização de diversos processos de administração de pessoas.

A Superintendência Central de Governança Eletrônica participaria do projeto por ser a área central que trata dos assuntos relativos ao uso de tecnologia da informação no Poder Executivo do Estado de Minas Gerais.

As Assessorias de Gestão Estratégica e Inovação, implementadas este ano no intuito de fomentar a inovação e também aumentar a comunicação entre os órgãos e a Secretaria de Planejamento e Gestão, participaria do projeto incentivando os servidores em seus respectivos órgãos a colaborarem na Wiki. Além disso, também poderiam servir como primeira instância validadora por existir uma em cada órgão e poderia fazer a primeira triagem sobre o assunto tratado em cada artigo.

A comissão de avaliação seria composta por servidores públicos que possuem notório saber comprovado no tema do artigo em questão. Assim, se o projeto realizar N artigos, possuiríamos a composição de N diferentes comissões. Além disso, esta comissão possuiria o poder de veto e alteração sobre as partes do artigo escrito, desde que ocorra por determinação da maioria da comissão. Assim, seu objetivo seria ser uma espécie de filtro que agragassem qualidade aos artigos. Já a equipe de manutenção seria responsável pela otimização do portal Wiki e seria vinculada diretamente à coordenação do projeto M.A.S.P., focando sempre na melhoria da indexação dos artigos criados e a correção de eventuais bugs da ferramenta.

4) Benefícios Esperados:

Este projeto possui diversas externalidades positivas além do seu objetivo central que é ser um repositório confiável de informações do know how teórico e empírico do poder executivo do Estado de Minas Gerais. Isto, pois, ao criar uma base de dados que englobe todos os principais processos do Estado, conseguiu-se-ria reter o conhecimento e a tecnologia aqui desenvolvida, e não as pessoas que a desenvolveram, uma vez que o principal ativo que o agente público possui para agregar valor para produzir uma melhoria no bem estar social do cidadão mineiro é a sua expertise em um determinado assunto.

Isto, por sua vez, possibilitaria reconhecer qualquer boa pratica realizada por um servidor mineiro, bastando a este apenas a vontade de compartilhar o conhecimento, o que proporcionaria não só um aumento da valorização do



trabalho. Corroborando com a perspectiva de CLOT (2006), o qual apresenta uma vertente do trabalho além que vai além da atividade de retorno monetário estabelecida pela doutrina capitalista. Segundo o mesmo, o trabalho é um elemento de dignifica, qualifica e valoriza o servidor enquanto pessoa única e essencial para o bom funcionamento do serviço público.

Além disso, poderia servir não somente para ensinar um servidor a executar uma tarefa do seu cotidiano, mas também poderia instruir um servidor, por exemplo, a solicitar um direito, como a sua aposentadoria. Para tal fim, poderia ser utilizada como plataforma para concentração de documentos, sejam manuais, formulários, leis que regulamentem determinado benefício para o servidor, entre outros.

Mergen (2011) coloca que uma Wiki dentro de um governo pode ser usada para três objetivos. Sendo o primeiro a criação de um ambiente com informações livres, onde todos os interessados poderiam contribuir para a sua criação e otimização contínua, além da divulgação boca a boca, como acontece na Wikipédia. O segundo é para propósitos específicos, onde apenas usuários autorizados teriam condições de alterar o conteúdo. O terceiro e último, estabelece sua utilização para notas pessoais ou um pleno sistema de gestão do conhecimento hospedado dentro da intranet. No caso do Projeto Wiki, como foi descrito anteriormente, esta seria uma combinação do segundo com o terceiro objetivo, visto que se teriam instâncias de validação (as AGEIs, os especialistas e a Coordenação do projeto), mas ela estaria disponibilizada para todos os servidores que tivessem interesse em contribuir, o que difere do primeiro objetivo que também inclui a sociedade civil.

5) Viabilidade de Apresentação:

Tecnicamente falando, o Projeto Wiki é totalmente viável, pois implementar um projeto desta importância sem custos adicionais uma vez que faz uso de uma plataforma gratuita, disponível na web. Além disso, sua alocação nos servidores da PRODEMGE possui custo zero, uma vez que este será inserido no portal do servidor e a equipe disponível para a sua implementação serão os próprios 300 mil servidores mineiros, construindo uma base intelectual para Minas Gerais a 600 mil mãos.

No ano de 2008 o Governo do Canadá percebeu essa necessidade de aumentar a colaboração interna de seus servidores e lançou para tal a chamada GCPedia, uma plataforma wiki que atualmente conta com a colaboração de todos os níveis do governo canadense. De maneira semelhante à forma do projeto descrito neste artigo, todas as pessoas que tiverem um e-mail cadastrado no gc.ca (endereço de e-mail institucional do Governo canadense) possuem acesso à GCPedia. Sua principal conquista da GCPedia foi integrar o todos os segmentos do governo como um todo, e não apenas setores específicos. (MERGEN, 2011)

Com isso, observa-se que essa é uma iniciativa que é dotada de embasamento teórico e empírico, além de utilizar um investimento a custo zero e já ter sido implementada com sucesso em outros cases. Sendo, assim, mostrando-se não só viável, mas também factível para adoção no Governo do Estado de Minas Gerais.

6) Conclusão:

Apesar de parecer um projeto grande, principalmente por envolver tantas áreas diferentes e trabalhar com um universo enorme de pessoas (todos os servidores do governo de Minas Gerais), este projeto não é de complexidade tão grande assim em termos de sua implementação, conforme mostrado nas seções anteriores.

O principal risco que esse projeto possui é o não engajamento dos servidores públicos mineiros no projeto, já que a participação destes é fator fundamental para o sucesso do projeto. Segundo Mergen (2011), um dos grandes fatores do sucesso da GCPedia foi a participação da alta gestão ao enviar e-mails diretamente para os servidores convidando-os a participar e contribuindo com artigos. No caso de Minas Gerais, as AGEIs teriam o papel de incentivar a participação



dos servidores, como descrito. Além disso, poderia ser criado também mecanismos de premiação e incentivo para que os órgãos que tivessem um maior engajamento no projeto, como por exemplo, vincular a participação na escrita ao Acordo de Resultados do órgão.

7) Referências Bibliográficas:

ABRUCIO, Fernando Luiz. O impacto do modelo gerencial na administração pública: Um breve estudo sobre a experiência internacional recente. 52 p. (Cadernos ENAP; n. 10). 1997

BRESSER-PEREIRA, Luiz Carlos. Da Administração Pública Burocrática à Gerencial. In Bresser-Pereira e Spink, orgs. (1998) Reforma do Estado e Administração Pública Gerencial. Revista do Serviço Público, 47(1). 1996

CHIAVENATO, Idalberto. Introdução à teoria geral da administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações. p. 568-570. 7. ed. rev. e atual. Elsevier, 2003.

CLOT, Yves. A Função Psicológica do Trabalho. Editora Vozes, Petrópolis, 2006

DAVENPORT, Thomas G., PRUSAK, Laurence. Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DINIZ, Eli. Globalização, Reforma do Estado e Teoria Democrática Contemporânea. São Paulo Perspec. vol.15 no.4 São Paulo Oct./Dec. 2001. Disponível em: <
http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0102-88392001000400003&script=sci_arttext>. Acesso: em 01 set. 2011.

MARTINS, Wolney Mendes. Classificação das atividades de governo eletrônico e as oportunidades de aperfeiçoamento das relações sociedade/Estado. In Ferrer e Santos orgs. E-government: o governo eletrônico no Brasil. São Paulo: Saraiva, 2004.

MERGEL, Ines. Using Wikis in Government: A Guide for Public Managers. IBM Center for The Business of Government, 2011. Disponível em: <
<http://www.businessofgovernment.org/report/using-wikis-government-guide-public-managers>>. Acesso: em 06 abr. 2011.

OLETO, Ronaldo Ronan. Percepção da qualidade da informação. Ciência da Informação, Brasília, v. 35, n. 1, p. 57-62, jan./abr. 2006.

SABATIER, Paul. Top Down and Bottom-up approaches to implementation research. Public Policy, no. 6. 1986.

SCHONS, Claudio et al. O uso de wikis na gestão do conhecimento em organizações. Biblios. Año 8, No. 27, Ene – Mar. 2007

SORDI, José Osvaldo. Administração da informação: fundamentos e práticas para uma nova gestão do conhecimento. p. 7-17. São Paulo: Saraiva, 2008



Governo do Estado de Minas Gerais

TERRA, José Claudio. Gestão 2.0: como integrar a colaboração e a participação em massa para o sucesso nos negócios. p. 89 a 116. Rio de Janeiro: Elsevier, 2009.

TERRA, José Claudio. Governo 2.0: o novo paradigma da gestão do conhecimento no setor público brasileiro.2011. Disponível em: <<http://governo.terraforum.com.br/Pages/Governo20-TerraForumeRevistaFonte.aspx>>. Acesso: em 06 abr. 2011.