

3 ° PRÊMIO FUNDAÇÃO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES
Idéias Inovadoras para a Administração Pública Estadual – 2003
MENÇÃO HONROSA

Projeto: **REDE COLABORATIVA DE CONHECIMENTO – RCC**

Autoria: Alexandre Alcantara da Silva¹

RESUMO

As organizações modernas têm percebido a necessidade de investirem no que se convencionou chamar de Gestão do Conhecimento (*Knowledge Management*), e desta forma, várias estratégias estão sendo utilizadas para desenvolver e difundir o conhecimento dos seus colaboradores. No âmbito da administração pública estadual a gama de conhecimento adquirido e produzido pelos servidores públicos não tem sido compartilhada entre os diferentes órgãos que a compõe.

A **Rede Colaborativa de Conhecimento** funcionará como excelente fonte de *benchmarking* interno no âmbito da Administração Pública Estadual Direta e Indireta, onde as melhores práticas e idéias serão disseminadas através das diferentes áreas da Administração com o compartilhamento e distribuição sistemática de conhecimento, através da criação de um Portal na Internet (Portal RCC).

O Portal RCC centralizará o conhecimento adquirido pelos servidores públicos do Estado da Bahia que se integrarem à Rede Colaborativa de Conhecimento, possibilitando que servidores de órgãos distintos troquem experiências, derrubando as barreiras geográficas ou institucionais que os

¹ Contador, especialista em Direito Tributário (UFBA-2000) e em Gestão Tributária (UNIFACS-2003), Auditor Fiscal da Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia, onde ocupa o cargo de Coordenador da Coordenação de Fiscalização de Empresas de Grande Porte da Diretoria de Administração Tributária Sul (SAT\DAT SUL\COFEP).

separam, economizando assim tempo e recursos públicos. A implantação das idéias inovadoras que surgirão da integração entre os diversos órgãos da Administração Pública resultará na qualidade dos gastos públicos, na melhoria da qualidade nos serviços prestados e na valorização do servidor público.

3 º PRÊMIO FUNDAÇÃO LUÍS EDUARDO MAGALHÃES*Ideias Inovadoras para a Administração Pública Estadual – 2003***MENÇÃO HONROSA****REDE COLABORATIVA DE CONHECIMENTO – RCC**

Alexandre Alcantara da Silva

A informação é capaz de criar valor significativo para as organizações, possibilitando a criação de novos produtos e serviços, e aperfeiçoando a qualidade do processo decisório em toda a organização.

As pessoas fazem permutas para obter informação, utilizam-na para exercer poder sobre os outros ou para trocá-las por outras informações que em sua opinião terão mais valor.

McGee & Prusak²**1. NOME DO PROJETO**

Rede Colaborativa de Conhecimento - RCC

2. RESUMO EXECUTIVO

O capital humano é um dos bens mais valiosos das organizações, pois a conhecimento obtido, assimilado e adquirido por cada um de seus funcionários fazem o seu diferencial.

Uma das maneiras de melhor aproveitar o conhecimento construído pelos funcionários é o adequado gerenciamento de sua produção intelectual. Conhecimentos individuais quando convertidas em conhecimento corporativo, possibilitam às organizações alcançarem melhores resultados e excelência na qualidade dos serviços prestados ou dos bens produzidos.

² PRUSAK, Laurence. MCGEE, James. **Gerenciamento Estratégico da Informação**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994. p. 11 e 13

As organizações modernas têm percebido a necessidade de investir no que se convencionou chamar de Gestão do Conhecimento (*Knowledge Management*), e desta forma, várias estratégias estão sendo utilizadas para desenvolver e difundir o conhecimento dos funcionários: programas de educação continuada, educação à distância (*e-learning*), bancos de competências, portais web, rodízio de funcionários, grupos de discussão e bibliotecas virtuais, estão entre as mais difundidas.

A sociedade espera que o Estado exerça o seu papel prestando serviços públicos com eficiência e efetividade, com a aplicação dos recursos públicos de forma transparente e responsável. Destacamos que quando falamos em eficiência nos referimos ao bom uso de recursos na prestação dos serviços, e efetividade ao nível de aceitação destes serviços pela sociedade.

Em ambientes relativamente não-competitivos, mais especificamente na Administração Pública, onde inexistente a prática comercial, a melhoria contínua pode ser mais adequada, em detrimento da reengenharia de processos³. Desta forma, o Estado precisa buscar a sua modernização, avaliando de forma contínua como os serviços são realizados e aceitos pela sociedade.

Para a consecução desta necessária modernização, programas de qualidade têm sido implantados, aliados à adequação de procedimentos e implantação de novas rotinas, bem como a instalação de novos postos de atendimento ao cidadão, inclusive via Internet, e, sobretudo o investimento na capacitação do servidor público.

Destacamos aqui a capacitação do servidor público, a qual passou a ser vista como um dos elementos chave para a consecução de uma prestação de serviço com qualidade, eficiência e efetividade. Muitos recursos públicos tem sido aplicados em programas de especialização (cursos de pós-graduação, mestrados e doutorados), onde os servidores

³ **DAVENPORT**, Thomas H. – **Reengenharia de Processos**. Rio de Janeiro: Campus, 1994. p. 18.

são avaliados pelas instituições de ensino através da análise de artigos, monografias, dissertações e teses produzidas, em sua maioria versando sobre temas relacionados às realidades vividas pelo servidor em sua unidade de trabalho, muitas vezes apresentando idéias inovadoras para a gestão pública.

Todo este material produzido no seio acadêmico está em sua maioria incorporado aos acervos das instituições de ensino ou ainda nas tradicionais bibliotecas mantidas pelos órgãos do governo que financiaram o curso. O não aproveitamento destas idéias produzidas durante, e ao final dos programas de especialização, tem feito com que muitos destes programas se revistam de simples treinamento, sem que este conhecimento produzido seja efetivamente avaliado pelos gestores dos órgãos financiadores. Além disto, este farto conhecimento adquirido, processado e documentado não é disponibilizado para os demais órgãos da administração pública, que poderiam também ter nestes trabalhos um excelente referencial para a solução de suas dificuldades e desafios, haja vista a similaridade de realidades nas mais variadas esferas do governo.

A partir desta realidade vemos a possibilidade desta lacuna ser preenchida com a implantação de uma **Rede Colaborativa de Conhecimento (RCC)**.

A realização de diversos cursos de Pós-Graduação, Mestrados e Doutorados já promovidos pelos diversos órgãos do Governo Estadual ao longo dos últimos anos sinaliza a existência de considerável volume de conteúdo pronto para ser disponibilizado. É um acervo desconhecido, somando-se a este, os artigos e estudos já divulgados nos boletins e jornais de circulação interna destes órgãos, bem como os publicados em revistas especializadas ou na Internet.

Esta **RCC** funcionaria como um grande acervo digital de todos os conteúdos produzidos pelos servidores públicos de todos os órgãos da Administração Pública Estadual, disponibilizando toda a sorte de teses, dissertações, monografias, livros e artigos, que já estejam ou não

disponíveis nas bibliotecas convencionais. O atual modelo de biblioteca, descentralizadas e espalhadas geograficamente, tem sido um dos empedilhos para que o seu acervo possa ser acessado de forma efetiva pelos servidores e gestores que trabalhem em Municípios diferentes. Ressalte-se que a maioria dos órgãos da Administração Pública Direta e Indireta não possuem bibliotecas convencionais no interior do Estado. Lembrando que os acervos de cada uma destas bibliotecas diferem em conteúdo, impondo mais uma barreira para o acesso ao conhecimento já produzido e depositado nas mesmas.

Posicionamentos sobre temas polêmicos, dificuldades observados na prestação dos serviços públicos ou sugestões para melhoria da prática da gestão pública também poderão ser compartilhado na **RCC**, através da produção de simples textos ou artigos estruturados.

Além da formação de um acervo digital de todos os textos produzidos pelos servidores públicos, a **RCC** permitirá a construção de uma banco de dados com lista e descrições das competências dos funcionários integrantes da rede, bem como abertura de vários grupos de discussão, relacionados às áreas de interesse da Administração Pública⁴.

Os grupos de discussão serão uma parte importante neste projeto, pois facilitará a troca de conhecimento e informações sobre determinado assunto entre os integrantes da **RCC**. Adicionalmente, para cada texto disponibilizado no acervo digital poderá ser criado um grupo de discussão específico, tendo como moderador o próprio autor do texto, que se colocará a disposição dos interessados para esclarecimentos de dúvidas quanto ao tema abordado.

A adoção de grupos de discussão preencherá a lacuna deixada no uso do correio eletrônico, que tem sido utilizado até então com preponderância na troca de experiências, apresentação de soluções e transmissão de instruções, onde as mensagens são arquivadas de forma descentralizada nos milhares de computadores dos órgãos da

⁴ Vide detalhes sobre áreas de interesse no Anexo I.

Administração Pública.

Esta situação, além de representar em armazenamento redundante e desnecessário de uma mesma informação, traz em si o risco potencial de perda das mensagens, seja pela falta de uma rotina de backup dos dados nos computadores de uso pessoal, bem como a sua perda quando o funcionário é desligado do órgão ou transferido para outra unidade. Aliado ao fato de que os conteúdos armazenados pelos programas de correio eletrônico só estão disponíveis para quem enviou ou recebeu as respectivas mensagens. As mensagens não são armazenadas e organizadas adequadamente, inviabilizando qualquer tentativa de recuperar as informações e conhecimentos acumulados pelo corpo de servidores dos diversos órgãos, o mesmo ocorrendo com os textos produzidos e armazenados de forma não institucional.

3. REFERENCIAL TEÓRICO

O conhecimento das pessoas numa economia sedenta em conhecimento, adquire características de um bem valioso, às vezes escasso, mas que idealmente deve ser compartilhado e gerido. A gestão de conhecimento tem sido definida como um processo sistemático, articulado e intencional, apoiado na geração, codificação, disseminação e apropriação de conhecimentos, com o propósito de atingir a excelência organizacional.

A gestão de conhecimento não surgiu com o avanço da tecnologia da informação, antes pelo contrário, o domínio e a adequada gestão do conhecimento permitiu que o homem chegasse ao domínio desta tecnologia. A gestão do conhecimento começa com a conscientização dos reais objetivos e processos da organização, culminando com o reconhecimento da necessidade de se partilhar informações⁵.

⁵ **TERRA**, José Cláudio Cyrineu. **Fortalecendo Cadeias Produtivas através de Portais de Conhecimento (2001)**. <http://www.terraforum.com.br>

Os consultores Rubinstein e Firstenberg⁶ abordando a questão da mútua colaboração entre organizações afirmam que nos últimos 50 anos as mudanças verificadas nas organizações, em especial as industriais, foram resultantes da cooperação de rede de relacionamentos entre organizações diferentes, não-concorrentes, dedicadas ao apoio mútuo e ligadas por confiança mútua, sem medo de compartilhar e explorar idéias relativas às surpresas do futuro. Nesta rede, as organizações membros se ajudavam mutuamente numa base recíproca gratuita, incrementando o potencial de criatividade, inovação e sucesso em aplicações empresariais.

Os órgãos da administração pública guardam entre si a similaridade existente entre as organizações empresarias não concorrentes, e devem portanto adaptar à sua realidade as soluções de sucessos por elas implementadas, notadamente a gestão do conhecimento, que por ser muito ampla, neste projeto foi sintetizada e formatada de forma a tornar viável a sua implantação.

Em suma, a **RCC** funcionará como excelente fonte de *benchmarking*⁷ interno no âmbito da Administração Pública Estadual Direta e Indireta, onde as melhores práticas e idéias serão disseminadas através de diferentes áreas da Administração com o compartilhamento e distribuição sistemática de conhecimento⁸.

4. OBJETIVO DO PROJETO

A criação desta **Rede Colaborativa de Conhecimento** alcançará os seguintes objetivos:

⁶ **RUBINSTEIN**, Moshe F. **FIRSTENBERG**, Iris R. **A Empresa Pensante**. São Paulo: Futura, 2000. p. 82-83

⁷ *Benchmarking* - Comparação das práticas, processos e produtos da empresa com os dos líderes, inclusive de sectores diferentes.

⁸ **PROBST**, Gilbert. **RAUB**, Steffen. **ROMHARDT**, Kai. **Gestão do Conhecimento – Os elementos construtivos do sucesso**. Porto Alegre: Bookman, 2002. p. 159.

4.1. Centralização de todo o conhecimento adquirido pelo servidor público estadual

O armazenamento dos conhecimentos adquiridos em um só local permitirá uma melhor gestão do acervo, evitando assim a dispersão de energias na busca por soluções.

4.2. Acesso a um banco de dados de conhecimento estruturado

Uma multiforme base de conhecimento permitirá que o capital intelectual da administração pública possa ser estruturado e categorizado, facilitando assim a consulta e disseminação do conhecimento.

4.3. Possibilitar que servidores de órgãos distintos troquem experiências, derrubando as barreiras geográficas ou institucionais que os separam

Sem dúvida alguma, a possibilidade de interação entre servidores lotados em órgão distintos, e muitas das vezes lotados em municípios longínquos, fará com que as soluções a serem implementadas para melhorar a qualidade do serviço prestado sejam alcançados com maior rapidez, eficiência e efetividade.

4.4. Valorização do servidor público

Os estudiosos em gestão de recursos humanos são unânimes em afirmar que os empregados sentem, em primeiro lugar, a necessidade de reconhecimento pelo trabalho efetuado e gratificado ao ver suas idéias e soluções implementadas na organização. Em um contexto onde a massa de servidores públicos tem sido alvo de comentários depreciativos quanto a qualidade e produtividade do seu serviço, a implantação de uma **RCC** resgatará o valor deste profissional.

4.5. Economia de tempo e de recursos públicos

A troca de experiências em breve espaço de tempo entre servidores de órgão e unidades distintas proporcionará a implementação das

melhores práticas, evitando assim a “reinvenção da roda”, reduzindo os gastos com contratações de consultores externos para analisarem as causas de problemas enfrentados e que já foram solucionados com sucesso por outro órgão, resultando assim na melhoria do atendimento do cidadão.

5. RESULTADOS ESPERADOS

Espera-se que com a implantação da **RCC** a aplicação dos recursos públicos ocorram com eficiência, pois sabendo das idéias já concebidas e divulgadas, os servidores serão desafiados a desenvolver novas idéias e projetos, ou conforme o caso, aprofundar um estudo já iniciado.

Em contrapartida, a sociedade ganhará com a possibilidade de ver implantadas idéias inovadoras que surgirão da integração entre os diversos órgãos da Administração Pública, representados pelos servidores que integrarão a **RCC** na busca de soluções para uma efetiva prestação de serviço.

6. DESCRIÇÃO DA PROPOSTA

A proposta é que a **Rede Colaborativa de Conhecimento** seja mantida e gerida por uma entidade gestora, que tenha por vocação a geração e disseminação de conhecimentos que estejam voltadas para a melhoria da qualidade de gestão e prestação de serviços de interesse público.

A **RCC** seria uma versão eletrônica do atual conceito de biblioteca, só que com a possibilidade de acesso em qualquer lugar através do uso da interface WEB, com a criação do **Portal da Rede Colaborativa de Conhecimento (Portal RCC)**.

O **Portal RCC** disponibilizará os seguintes serviços:

- a) Repositório de textos de referência (acervo digital);

- b) Banco de competências;
- c) Grupos de colaboração;
- d) Serviço de busca estruturada de conteúdo;
- e) Boletim eletrônico;
- f) Estatísticas de acesso.

O acesso ao **Portal RCC** deverá ser através de um site gerido pela entidade gestora, mas com um novo domínio/URL⁹, já que o seu conteúdo não será uma divulgação direta do conhecimento produzido pela entidade, e sim dos servidores públicos que integrarão a **RCC**.

6.1. O papel da entidade gestora na gestão do conteúdo

A entidade gestora será a responsável pela captação dos textos que irão compor o acervo digital da **RCC**.

A gestão do conteúdo deverá ser feita por um comitê gestor, composto por servidores públicos dos diversos órgãos que compõem a rede.

Estes gestores seriam responsáveis pela¹⁰:

- a) **Aquisição** – obtenção de textos para disponibilização;
- b) **Análise** – analisar o conteúdo dos textos para estabelecer os níveis de confiabilidade, segurança e qualidade;
- c) **Distribuição** – disponibilizar os textos no **Portal RCC**;
- d) **Feedback** – viabilizar mecanismos para que os usuários do **Portal RCC** se manifestem quanto ao conteúdo disponibilizado, promovendo a discussão sobre os temas abordados.

⁹ Domínio/URL - **URL** significa *Uniform Resource Locator*. Uma URL é um endereço virtual, área de domínio no servidor internet, que indica exatamente onde as informações da empresa, da organização ou da pessoa se encontram. Exemplo: <http://www.ba.gov.br> ou <http://www.flem.org.br>

¹⁰ Adaptado a partir de Processos de Gerenciamento da Informação de Thomas H Davenport (**Ecologia da Informação**. São Paulo: Futura, 2001. p. 175)

6.2. Direito de uso das idéias e conhecimentos disponibilizados

Os servidores ao disponibilizarem seus textos no **Portal RCC** concordarão que suas idéias sejam aplicadas por qualquer órgão da Administração Pública Direta ou Indireta do Estado da Bahia, sem ônus ou termo de retribuição para os mesmos, através de concordância a Termo de Responsabilidade, onde estará clara esta disposição. Neste Termo de Responsabilidade constará ainda a ressalva quanto ao direito de autoria do servidor, implicando que a cessão não onerosa refere-se apenas à aplicação das idéias e soluções pelos órgãos da Administração Pública Direta e Indireta do Estado da Bahia.

O **Portal RCC** deverá conter nota esclarecendo que os materiais assinados são de exclusiva responsabilidade dos autores, nos casos em que as idéias e projetos disponibilizados ainda não tenham sido implementados por algum órgão da Administração Pública Estadual.

6.3. Análise dos serviços a serem oferecidos pelo Portal RCC

6.3.1. Repositório de textos de referência (acervo digital)

a) Montagem do acervo digital

Esta etapa inicial poderá ser feita através de amplo trabalho de divulgação entre os servidores lotados nos diversos órgãos da Administração Direta e Indireta sobre o que será o **Portal RCC**. Os servidores interessados em divulgar seus textos enviarão, através de formulário próprio (vide item “b” seguinte), os arquivos magnéticos correspondentes para avaliação.

Caso o servidor só possua o texto em formato papel, o mesmo deverá ser encaminhado para o comitê gestor através de correio tradicional, o qual após avaliação positiva do conteúdo, providenciará a sua digitalização.

Deverá ser divulgado de forma bastante clara que poderão

ser enviados para divulgação no **Portal RCC** textos produzidos pelos funcionários, tanto no âmbito de cursos de especializações, mestrados, doutorados, como também os artigos e estudos já divulgados nos boletins e jornais de circulação interna dos diversos órgãos, bem como os publicados em revistas especializadas ou na Internet, e também os inéditos.

b) Contribuições ao Acervo

O **Portal RCC** estará sempre aberto aos servidores públicos que desejarem encaminhar seus textos para serem incorporados no acervo digital.

Os textos serão enviados ao comitê gestor de forma automatizada, através de formulário eletrônico de envio disponibilizado no site do Portal. Ao acessar o formulário, o sistema identificará o remetente, sendo esta identificação a forma de obtenção tácita da autorização para a divulgação do texto. Logicamente, o formulário deverá conter “Termo de Responsabilidade”.¹¹

A identificação do servidor deverá ser feita através do seu cadastro funcional e senha já constante na base de dados do Portal do Servidor, e que já é utilizado para acessar os serviços daquele Portal (Exemplo: consulta ao Contra-Cheque). Esta sistemática de identificação é uma das formas mais seguras e completas de identificação do servidor, possibilitando ao comitê gestor o acesso a informações completas quanto ao perfil do mesmo (cadastro, nome, cargo, lotação, e-mail, etc.).

O formulário eletrônico deverá conter rotina que permita a anexação do arquivo magnético correspondente ao texto a

¹¹ Vide detalhes no tópico 6.2

ser disponibilizado. No Anexo II é apresentado um modelo de dados a serem colhidos no formulário de envio.

Os grupo gestor do **Portal RCC**, ao receber o formulário fará a análise e posterior divulgação no site, atribuindo local e nome para o arquivo, seguindo padrões previamente definidos e divulgados no site.

c) Formatação do acervo

Nos casos em que os textos sejam resultantes de atividades acadêmicos (dissertações, teses e monografias), o **Portal RCC** publicará os mesmos na formatação aceita pela respectiva Instituição de Ensino.

Nos demais casos, os textos deverão obedecer ao padrão de formatação a ser definido pelo comitê gestor.

6.3.2. Banco de competências

Será disponibilizado um banco de dados com lista e descrições das competências dos funcionários, de forma a permitir a correlação dos mesmos às suas área de estudo e interesse, aproximando assim o detentor do conhecimento daquele que necessita da informação.

6.3.3. Grupos de colaboração

a) Videoconferência

O uso de videoconferência é uma forma eficiente de apoiar a comunicação e a colaboração entre equipes e grupos de trabalho fisicamente deslocados, além de permitir a redução de tempo e custos com deslocamentos.

b) Salas de bate-papo

Esta será uma ferramenta bastante útil para a mútua

colaboração entre os integrantes da **RCC**, principalmente onde não for implementada a videoconferência. A vantagem adicional das salas de bate-papo é que os diálogos virtuais de todos os participantes poderão ser armazenados, sendo bastante útil para consulta futura por outros integrantes da **RCC**, através do sistema de busca do Portal¹² ou acesso direto às salas de seu interesse.

c) Grupos de Discussão

O **Portal RCC** possibilitará a criação de uma comunidade virtual, onde a possibilidade de construção de novos conhecimentos a partir dos textos compartilhados, além da reinterpretação dos mesmos, incluindo aí as devidas adaptações para implementações de idéias e projetos em órgãos distintos dos respectivos autores. Esta comunidade permitirá que o conhecimento compartilhado gere novo conhecimento.

Assim como nas organizações privadas, na Administração Pública, o conhecimento não se encontra apenas nos documentos, bases de dados e sistemas de informação, mas também nos processos de negócio, nas práticas dos grupos e na experiência acumulada pelas pessoas. Isto pode ser alcançado através da criação de grupos de discussão vinculados aos textos disponibilizados e às áreas e segmentos constantes no acervo digital.

Os servidores que se integrarem a **RCC** poderão pedir e fazer comentários, publicar mensagens, fazer *brainstorming*¹³, analisar documentos e até votar e tomar

¹² Vide detalhes no tópico 6.3.4 – Serviço estruturado de busca de conteúdo.

¹³ *Brainstorming* - Técnica para reunir rapidamente idéias provenientes de membros de uma equipa sobre um tópico particular. Uma das características principais de um *brainstorming* eficaz diz respeito ao fato de toda a gente ser encorajada a falar, sem qualquer tipo de análise, discussão ou crítica para que as idéias venham à superfície.

decisões *on-line*. Os grupos de discussão são uma ótima ferramenta para colaboração, já que permitirá a reunião de funcionários de órgãos distintos, situados em localidades distintas, mas que se interessam e buscam compartilhar conhecimentos afins.

6.3.4. Serviço de busca estruturada de conteúdo

O **Portal RCC** deverá ser dotado de um sistema de busca textual e por assunto.

Um dos fatores que permitirá a criação de uma excelente ferramenta de busca é que os conhecimentos produzidos e compartilhados no **Portal RCC** estarão organizados de forma categorizada, facilitando a filtragem do conteúdo. Os usuários poderão fazer pesquisa por: palavra; frase exata dentro dos textos disponibilizados ou nos grupos de discussão; títulos; áreas de interesse; temas; autor; data de inclusão; e outros argumentos de classificação decorrentes da formatação final do Portal.

Deverá ser avaliada a possibilidade de parcerias com instituições acadêmicas¹⁴ que disponham de acervo digital de suas produções, permitindo assim que o sistema de busca do **Portal RCC** possa varrer, de forma opcional pelo usuário, o conteúdo dos referidos acervos, enriquecendo assim o resultado da pesquisa.

6.3.5. Boletim Eletrônico

Os integrantes da **RCC** e a sociedade em geral poderão se cadastrar no **Portal RCC**, indicando áreas de interesse, para

¹⁴ Como exemplo citamos os excelentes bancos de teses e dissertações da Universidade de São Paulo (USP), Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Fundação Getúlio Vargas (FGV), Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP) e a Plataforma Lattes (CNPq).

receber gratuitamente boletins eletrônicos periódicos via correio eletrônico (*newsletters*), sobre as novidades do portal, inclusão de novos textos no acervo digital, bem como sobre as atualizações ocorridas nos grupos de discussão de seu interesse.

6.3.6. Estatística de acesso

Através de consulta às estatísticas de acesso os usuários poderão acompanhar o índice de interesse em determinado texto, autor, área de interesse ou tema.

6.4. Outros conteúdos que poderão ser disponibilizados

O **Portal RCC** poderá servir para armazenamento dos mais diversos tipos de relatórios, boletins, revistas, jornais institucionais produzidos pelos órgãos da Administração Pública Direta e Indireta.

6.5. Acesso ao conteúdo do Portal RCC

O **Portal RCC** só disponibilizará conteúdo de autoria dos servidores públicos, e somente estes poderão participar dos grupos de discussão. Porém a sociedade poderá acessar todos os serviços disponibilizados no Portal, incluindo a consulta ao conteúdo dos grupos de discussão.

Esta política de acesso deve ser estabelecida como forma de assegurar que o conteúdo da **RCC** seja construído apenas pelos servidores públicos integrantes da Rede, conforme a concepção do projeto.

6.6. Etapas a serem cumpridas para a implantação

No Anexo III é apresentado um indicativo das etapas a serem seguidas na implantação da Rede Colaborativa de Conhecimento.

7. ASPECTOS FINANCEIROS

O custo de implantação do **Portal da Rede Colaborativa de Conhecimento** tende a não ser muito elevado, tendo em vista o alto grau de capacitação dos servidores públicos que atuam diretamente na área de desenvolvimento de sistemas e soluções para plataforma WEB, não sendo necessário, portanto a contratação de novos funcionários.

Exemplo claro disto são os excelentes portais atualmente disponíveis: Portal do Servidor; comprasnet.ba; Secretaria da Fazenda, etc.

Creemos que será necessária a contratação de consultoria especializada apenas para a elaboração do projeto de montagem do **Portal RCC**. Neste particular, ressaltamos que algumas instituições públicas já dominam esta tecnologia, o que poderá minimizar estes custos¹⁵.

8. CARÁTER INOVADOR DO PROJETO

O projeto por si só demonstra ser inovador, já que inexistente iniciativa congênera no âmbito da Administração Pública do Estado da Bahia, sequer do Brasil.

O **Portal da Rede Colaborativa de Conhecimento** abrirá os horizontes de pesquisas dos gestores públicos e demais funcionários, que terão em suas mãos o maior acervo de idéias geradas por quem vivencia a realidade do serviço público no seu dia-a-dia, e por isso é capaz de pensar dentro de uma perspectiva além do academicismo.

¹⁵ O Anexo IV apresenta uma pequena relação de alguns sites de instituições de ensino que implantaram uma eficiente base de textos, com avançados recursos de catalogação e busca de conteúdo.

9. Referência Bibliográfica

BRASIL. Ministério da Administração e Reforma do Estado. **Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública**. Ministério da Administração e Reforma do Estado. Brasília: MARE, 1997. 59 p. (Cadernos MARE da reforma do Estado; c. 4).

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação**. São Paulo: Futura, 2001.

DAVENPORT, Thomas H. – **Reengenharia de Processos**. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

Fundação Getúlio Vargas - Site sobre Gestão do Conhecimento.

Disponível em: <<http://www.fgvsp.br/conhecimento/home.htm>>

Acesso em: 28 outubro 2003.

HARRINGTON, H. James - **Gerenciamento Total da Melhoria Contínua**. São Paulo: Makron Books do Brasil 1997.

O'BRIEN, James A. – **Sistemas de Informação e as decisões gerenciais na era da internet**. São Paulo: Saraiva, 2001.

PROBST, Gilbert. **RAUB**, Steffen. **ROMHARDT**, Kai. **Gestão do Conhecimento – Os elementos construtivos do sucesso**. Porto Alegre: Bookman, 2002.

PRUSAK, Laurence. **McGEE**, James. **Gerenciamento Estratégico da Informação**. 4^ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 1994.

RUBINSTEIN, Moshe F. **FIRSTENBERG**, Iris R. **A Empresa Pensante**. São Paulo: Futura, 2000.

TERRA, José Cláudio Cyrineu. **Fortalecendo Cadeias Produtivas através de Portais de Conhecimento**. Disponível em: <<http://www.terraforum.com.br>> Acesso em: 28 outubro 2003.

Anexo I

Classificação do Acervo do Portal RCC

O acervo poderá ser classificado por áreas de interesse, conforme sugestões abaixo.

Área de Interesse	Temas
Financeira	Orçamento Fundos de Participação
Tributária	Legislação Tributária ICMS Reforma Tributária
Administração Pública	Recursos Humanos Patrimônio Público Licitações Atendimento ao Cidadão Gestão da Frota Qualidade no Setor Público
Saúde	DST Postos de Saúde Saúde da Família
Segurança	Polícia Comunitária
Educação	Ensino Público
Turismo	Pólos Turísticos
Meio Ambiente	Mata Atlântica Reservas Ecológicas
Transporte	Corredores Rodoviários Transporte Urbano
Tecnologia	Indústria Digital

As Áreas de interesse e temas indicadas acima são meramente ilustrativas, e deverá ser mais bem definido pelo comitê gestor do **Portal RCC**.

Anexo II

Sugestão de formulário eletrônico para envio de textos

O formulário eletrônico para envio de sugestões para compor a base de textos do **Portal RCC** deverá conter no mínimo os seguintes campos que deverão ser preenchidos obrigatoriamente pelo servidor:

Cadastro Funcional	A identificação do servidor será feita a partir da inclusão do cadastro funcional e senha do servidor. A senha a ser fornecida será a mesma já utilizada para acessar os serviços do Portal do Servidor (p.e.: consulta ao Contra-Cheque).
Senha	Uma vez identificado, o sistema possibilitará o acesso aos demais itens do formulário.
Nome	Não será necessário preencher estes campos, já que após a validação do cadastro e senha, o sistema importará estes dados do banco de dados da SAEB.
Lotação	
E-mail funcional	
E-mail alternativo	Opcional
Web Site Pessoal	Opcional
Telefone	Apenas para contato pelo comitê gestor
Tipo de texto	Caixa de opções: artigo, monografia, tese, dissertação, etc.
Categoria	Financeira, Tributária, Administração Pública, Saúde, Segurança, Educação, Turismo, Meio Ambiente, etc.
Tema	Conforme a categoria – vide Anexo I
Onde o texto já foi publicado	Nome do veículo onde foi divulgado (Jornal, Revista, Livro, etc.) No caso de material já disponibilizado na Internet, informar também a URL
Data da divulgação original	Caso não seja informado, o sistema informará que se trata de texto inédito
Data da produção do texto	Caso não seja informado, o sistema informará que se trata de texto inédito
Resumo	O autor deverá ser informado quanto ao limite de linhas ou palavras
Palavras Chaves	O autor deverá ser informado quanto ao limite de palavras

Anexo III

Etapas da implantação da Rede Colaborativa de Conhecimento

Apresentamos a seguir um indicativo das etapas a serem seguidas na implantação da Rede Colaborativa de Conhecimento.

1. Definição da Entidade Gestora
2. Criação do comitê gestor da **RCC**;
3. Definição das normas e diretrizes que nortearão a **RCC**;
4. Montagem da estrutura do **Portal RCC**:
 - o Definição de softwares a serem utilizadas na montagem do acervo e da disponibilização das ficha resumo dos textos;
 - o Rotinas de armazenamento dos arquivos (diretórios, cópias, segurança, etc);
 - o Definição e criação de ferramentas de Busca;
 - o Definição de procedimentos de envio de material para a seleção pelo comitê gestor;
5. Levantamento do acervo de textos produzidos pelos servidores existentes nas Bibliotecas Convencionais das Secretarias e órgãos da Administração Pública Direta e Indireta, e que devam ser incorporados ao acervo digital de textos;
6. Montagem do **Portal RCC**;
7. Hospedagem do **Portal RCC** na Internet como site distinto da entidade gestora (vide tópico 6);
8. Divulgação do **Portal RCC** em todas as intranets de todas as Secretarias e órgãos da Administração Pública Direta e Indireta, em especial no Portal do Servidor.

Anexo IV

Indicação de Acervos Digitais de Textos

Apresentamos a seguir uma pequena indicação de sites de instituições que implantaram uma eficiente base de textos, com avançados recursos de catalogação e busca de conteúdo.

- **Biblioteca Virtual do Banco Federativo - BNDES** - disponibiliza vários estudos produzidos no âmbito daquela organização
http://federativo.bndes.gov.br/f_bibliotecas_virtuais.htm
- **Banco de Teses do Programa de Pós Graduação em Engenharia da Produção - UFSC** – Acervo muito rico, com excelente mecanismo de busca. Este Banco de Teses é parte do programa denominado "Plataforma Stella", montado com o apoio do CNPq (Plataforma Lattes)
<http://teses.eps.ufsc.br>
- **Seleção de Bancos de Teses** - O Banco de Teses **iuvb.br** dá acesso a sites de universidades e instituições, que colocam on-line suas teses e pesquisas.
http://www.iuvb.edu.br/br/canais/banco_de_teses/banco_teses.htm
- **Biblioteca Digital Brasileira** - mantida pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
http://www.ibict.br/bdb/portal/bdb_portal.php

SUMÁRIO

RESUMO	1
1. NOME DO PROJETO	3
2. RESUMO EXECUTIVO	3
3. REFERENCIAL TEÓRICO	7
4. OBJETIVO DO PROJETO	8
4.1. Centralização de todo o conhecimento adquirido pelo servidor público estadual	9
4.2. Acesso a um banco de dados de conhecimento estruturado	9
4.3. Possibilitar que servidores de órgãos distintos troquem experiências, derrubando as barreiras geográficas ou institucionais que os separam	9
4.4. Valorização do servidor público	9
4.5. Economia de tempo e de recursos públicos	9
5. RESULTADOS ESPERADOS	10
6. DESCRIÇÃO DA PROPOSTA	10
6.1. O papel da entidade gestora na gestão do conteúdo	11
6.2. Direito de uso das idéias e conhecimentos disponibilizados	12
6.3. Análise dos serviços a serem oferecidos pelo Portal RCC	12
6.3.1. Repositório de textos de referência (acervo digital)	12
6.3.2. Banco de competências	14
6.3.3. Grupos de colaboração	14
6.3.4. Serviço de busca estruturada de conteúdo	16
6.3.5. Boletim Eletrônico	16
6.3.6. Estatística de acesso	17
6.4. Outros conteúdos que poderão ser disponibilizados	17
6.5. Acesso ao conteúdo do Portal RCC	17
6.6. Etapas a serem cumpridas para a implantação	17
7. ASPECTOS FINANCEIROS	18
8. CARÁTER INOVADOR DO PROJETO	18
9. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	19
Anexo I - Classificação do Acervo do Portal RCC	20
Anexo II - Sugestão de formulário eletrônico para envio de textos	21
Anexo III - Etapas da implantação da Rede Colaborativa de Conhecimento	22
Anexo IV - Indicação de Acervos Digitais de Textos	23