IMPLEMENTAÇÃO DE *WIKI* COMO FERRAMENTA DE APOIO AOS PROCESSOS E ATIVIDADES ORGANIZACIONAIS DA PREFEITURA DE PRESIDENTE MÉDICI-RO

As gestões do conhecimento e informação têm se tornado cada vez mais essenciais para toda e qualquer organização que deseje melhorar a qualidade, a segurança e a eficácia das informações e conhecimentos gerados. Foram observadas na prefeitura de Presidente Médici oportunidades de otimizar as atividades administrativas e reduzir falhas que poderiam gerar problemas e comprometer a qualidade do atendimento aos cidadãos. Ciente desta situação, o setor de TI desenvolveu um estudo de campo visando a utilização de uma plataforma *Wiki,* como ferramenta de apoio, que propiciasse uma melhor integração entre o conhecimento e a informação gerados nos departamentos da administração pública municipal, tornando a troca de informações e conhecimento mais eficiente, resultando assim numa prestação de serviços de maior qualidade para a sociedade. Fora escolhida uma ferramenta *Wiki* da organização *Wikimedia*, sendo selecionado o departamento de recursos humanos e definido um período de 45 dias de experiências. Foram realizados testes e coletas de informações acerca do uso e benefícios encontrados com a adoção da ferramenta. A princípio foi possível perceber que um dos maiores desafios não consta, propriamente, na implementação ou adoção, em si, da ferramenta, mas sim na cultura organizacional presente no ambiente alvo do estudo: antiquada, cheia de vícios e de metodologias ultrapassadas. Após o período de 45 dias foi iniciada a implementação em toda a estrutura da prefeitura. Dentre os benefícios obtidos, estão a redução do tempo de processamento de atendimento intersetorial, dado que informações passaram a ser compartilhadas e comentadas pelo *Wiki*; a utilização de *hiperlinks*, bem típico dos *Wikis*, favorece a visão de processos e de acesso facilitado à legislação, documentos e modelos pertinentes ao atendimento ao cidadão, requerimentos e regras administrativa de funcionamento. O setor de TI também contribuiu com participação de pessoal dedicado à gestão, inserção e tratamento da informação, ao passo que atua treinando e divulgando o uso da ferramenta no ambiente específico de cada departamento. O quadro geral, ainda em expansão, foi extremamente positivo, tornando o serviço público em todos os aspectos das atividades que o permeiam, com maior agilidade e transparência à sociedade.

Palavras-Chave: Conhecimento, Informação, Wiki.