GESTÃO DO CONHECIMENTO E INOVAÇÃO: O CASO DO PROGRAMA DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA DA RECEITA FEDERAL DO BRASIL

Eixo Temático 4: Inovação, Criatividade e Gestão para o Desenvolvimento Local

Josenildo Rocha Chagas
Universidade da Amazônia

Jones Nogueira Barros
Universidade da Amazônia

RESUMO
A Secretaria da Receita Federal do Brasil está presente em todo o País, mas especialmente na Amazônia Brasileira, ela tem atuação em seis estados da nossa federação que são: Acre, Amapá, Amazonas, Pará, Rondônia e Roraima. O artigo tem como objeto de estudo analisar um modelo de gestão do conhecimento para a região, a partir das contribuições do programa de educação corporativa da Receita Federal do Brasil como instrumento de auxílio aos desafios e perspectivas para a desigualdade existente, seja de ordem social, econômica e territorial de acordo com os indicadores basilares que tratam dessa questão, como a educação, saúde, saneamento básico, infraestrutura e renda. O desafio da Receita Federal é complexo nessa contribuição, pela questão das dimensões continentais, diversidade dos povos que aqui vivem e suas comunidades, a presença dos conflitos sociais, todos esses fatores torna difícil a implementação de políticas públicas eficazes e que tenham o necessário viés inclusivo, aliado aos desafios da falta de recursos que limita o investimento em políticas públicas e qualificação de seu quadro funcional em benefício da sociedade amazônica. A metodologia da pesquisa foi uma análise documental realizada em agosto e setembro de 2023, bem como os resultados do presente artigo demonstrou que programa de educação corporativa da Receita Federal do Brasil está pautado no desenvolvimento de competências com vistas à redução das principais lacunas, identificadas no diagnóstico de capacitação relacionados a uma ou mais competências individuais, promovendo o desenvolvimento sistemático e contínuo dos servidores.

Palavras- chave: Gestão do Conhecimento, Inovação; Programa de Educação Corporativa.

1. INTRODUÇÃO

A gestão do conhecimento e inovação pode ser considerada duas ferramentas fundamentais que colaboram com o desenvolvimento do serviço público federal, ainda mais no cenário complexo amazônico, portanto esse artigo aborda as principais nuances

dessa área, assim como procura tratar os grandes desafios e oportunidades para programar na região uma gestão do conhecimento inovadora de fato. A gestão do conhecimento se concentra na captura, armazenamento, compartilhamento e aplicação do conhecimento existente dentro da organização. Isso inclui o conhecimento tácito dos funcionários, informações sobre leis tributárias e aduaneiras, procedimentos operacionais e outros ativos intelectuais. A organização procura garantir que esse conhecimento seja disponibilizado de forma eficaz para todos os funcionários que precisam dele.

A inovação, por sua vez, está relacionada à introdução de novas ideias, processos, tecnologias e abordagens para melhorar as operações da Receita Federal. Através do Programa de Educação Corporativa, a organização pode capacitar seus funcionários com as habilidades e conhecimentos necessários para pensar de forma criativa e inovadora, bem como adotar práticas inovadoras em suas atividades diárias.

A gestão do conhecimento é importante para a tomada de decisões, efetiva contribuição com os cidadãos na efetivação de políticas públicas regionais, elaboração de capital intelectual que gere resultados benéficos para a sociedade e o desenvolvimento da força de trabalho, impulsionando a economia da região(Wiig, 2002).O que se almeja é a facilitação da tomada de decisões, o aperfeiçoamento de serviços, o atendimento melhorado ao público e redução de custos com o uso racional do erário público, beneficiando a região como um todo.

O estudo contribui para a inovação da gestão do conhecimento no cenário amazônico, como elemento que mostra a necessidade de investimento na criação de novidades que aperfeiçoem as práticas que são desenvolvidas na região, haja vista que é notório a necessidade de soluções baseadas na preservação e combate às desigualdades que imperam no cenário que vivenciamos na Amazônia. Para isso a Secretaria Especial da Receita Federal do Brasil pode ter uma contribuição importante na geração de conhecimento para novas tecnologias que sejam eficazes na preservação ambiental, por intermédio de parcerias em programas e políticas públicas de combate à pobreza que existe na região e consequentemente provoque uma repercussão da atuação dessas políticas na promoção do objetivo maior que é a igualdade social.

A gestão do conhecimento apresenta um contexto muito interessante, no sentido o seu dinamismo é de caráter multidisciplinar na sua essência, com uma realização colaborativa que utiliza meios tecnológicos, capital humano, processos de trabalho e cultura organizacional (Ramanigopal, 2012). Dessa forma, partindo do pressuposto que o estudo busca verificar como a Receita Federal do Brasil com a utilização de seu Programa de Educação Corporativa prioriza a capacitação de seus servidores, e que esse investimento no autodesenvolvimento possa gerar agentes capacitados que ofertem serviços de qualidade que de fato contribuam para o desenvolvimento da região amazônica. A gestão do conhecimento frequentemente envolve o uso de tecnologia para capturar, armazenar e disseminar informações. Pesquisas podem explorar como a

tecnologia é usada no contexto do Programa de Educação Corporativa da Receita Federal para apoiar a gestão do conhecimento e a inovação.

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS DA GESTÃO DO CONHECIMENTO

Segundo Pardo *et al*. (2013) as organizações públicas são capazes de desenvolver num volume crescente e numeroso os conhecimentos ou saberes, e ao mesmo tempo são consumidoras desses saberes necessários ao desenvolvimento organizacional. Isto posto, a gestão do conhecimento na esfera pública é referencial aos saberes que os atores sociais envolvidos precisam ter na composição dessas organizações. Assim no âmbito público a gestão do conhecimento contribui com as melhorias de eficiência, auxiliando na redução de desperdícios de recursos e tempo, o que acaba por facilitar a tomada de decisões.

É notório que a Amazônia é uma região de importância mundial, haja vista que abriga de maneira singular diversidade de recursos naturais, assim como uma cultura tão especial. Por conseguinte, a contribuição da gestão do conhecimento e seus aspectos inovadores são importantes como elementos de superação dos desafios regionais e de geração do desenvolvimento sustentável, aqui o Proeduc entra quando capacita servidores que atuam diretamente em fiscalizações, por exemplo, pois agentes devidamente capacitados e com o instrumental adequado podem atuar no combate a crimes ambientais, bem como na articulação de ações das políticas públicas que protejam as populações da região amazônica. Uma linha de pesquisa pode analisar como a inovação afeta a eficácia e a eficiência das operações da Receita Federal do Brasil. Isso pode incluir a avaliação do impacto da inovação nas políticas tributárias, na arrecadação de impostos e na prevenção de evasão fiscal.

A obra de Pardo, Coronel, Bertone e Thomas (2013) destaca a aplicação da gestão do conhecimento em organizações governamentais, com foco na administração pública. As pesquisas nessa linha podem explorar como os princípios da gestão do conhecimento se traduzem em melhorias nos serviços públicos, eficiência e tomada de decisões.

Efetivamente a gestão do conhecimento deve abarcar o processo criativo, bem como compartilhar, usar e armazenar informações, saberes organizacionais para o atingimento de objetivos importantes. Para a Amazônia esses dados não podem negligenciar uma base de dados que valorizem a biodiversidade, a questão climática, os povos originários da região. Dessa maneira o Programa de Educação Corporativa da Receita Federal do Brasil precisa ser canalizado para que as informações ganhem uma utilidade para que se tomem decisões assertivas no ambiente cheio de dinamismo e complexidade, como é o cenário amazônico. Ramanigopal (2012) discute estratégias de gestão do conhecimento para a implementação bem-sucedida da inovação na indústria aeroespacial. As pesquisas podem se concentrar em estratégias específicas para promover a inovação em contextos governamentais e de administração pública, adaptando os princípios da gestão do conhecimento.

Wiig (2002), ao elucidar a gestão do conhecimento, realiza a apresentação de uma variedade de opções, em outras palavras, evidencia a faculdade de que seja aperfeiçoada a capacidade das práticas inovadoras, que de maneira singular contribuam com os benefícios necessários para a administração pública. De fato, é uma realidade potencializadora do aperfeiçoamento dos serviços públicos e entregas devidas que se espera do funcionalismo público do nosso País, particularmente com a contribuição da Receita Federal do Brasil na Amazônia.

A gestão do conhecimento é um processo que envolve a criação, captura, organização, compartilhamento e aplicação do conhecimento dentro de uma organização. Segundo Wiig (2002), é o conjunto de práticas que visa maximizar o valor do conhecimento, permitindo que a organização aprenda com sua própria experiência e utilize esse aprendizado para melhorar seus processos e tomadas de decisão.

Por conseguinte, e para exemplificar as ações inovadoras da Receita Federal na Amazônia é possível citar a adoção de tecnologias que facilitam o acesso aos serviços aos contribuintes e cidadão como um todo, como a emissão de CPF's. A promoção da educação fiscal em áreas com predominância da área rural, onde vive muitos brasileiros de baixa renda, trabalhando o esclarecimento sobre direitos e deveres fiscais dessas pessoas. E o desenvolvimento de importantes parcerias com organizações locais, ajudando no desenvolvimento de negócios, o que acaba gerando emprego e renda na região.

3. CONTRIBUIÇÃO DA GESTÃO DO CONHECIMENTO ORGANIZACIONAL PARA O DESENVOLVIMENTO DA AMAZÔNIA

A evolução da tecnologia da informação desempenha um papel importante na gestão do conhecimento e inovação. Novas ferramentas e plataformas podem facilitar a captura, organização e compartilhamento de conhecimento. Alterações nas políticas fiscais, regulamentações aduaneiras e questões de conformidade podem influenciar as estratégias de gestão do conhecimento na Receita Federal. A pesquisa acadêmica continua a evoluir, fornecendo novas perspectivas e insights sobre como a gestão do conhecimento e a inovação podem ser aplicadas em organizações governamentais. A avaliação de programas anteriores, como o Programa de Educação Corporativa, pode levar a ajustes e melhorias nas estratégias de gestão do conhecimento e inovação. A cultura organizacional desempenha um papel fundamental na forma como a gestão do conhecimento e a inovação é adotada. Mudanças na cultura organizacional podem afetar a evolução dessas práticas.

Nonaka e Takeuchi (1997) advogam que compartilhar conhecimento é efetivamente propulsor de vantagens competitivas no mundo corporativo, que aumenta a produtividade, desde que tenha o compartilhamento assertivo organizacionalmente, quer

dizer, a identificação do conhecimento como ativo intangível e, por conseguinte se consolidando como objetivo organizacional. Assim é importante que a criação do conhecimento apresente um elemento de se converter conhecimento tácito em conhecimento explícito, em outras palavras, a RFB reconhece que a adoção de uma abordagem inclusiva é necessária porque a população da Amazônia é específica, buscando atender todos os cidadãos, independente de condições social e cultural. Assim a organização, isto, é, Receita Federal, mostra comprometimento em entregar serviços que de fato atendam aos cidadãos da região.

Pardo, Coronel, Bertone e Thomas (2013) abordam a gestão do conhecimento na administração pública, adaptando conceitos e estratégias de GC para o contexto governamental. Eles ressaltam como a GC pode melhorar a eficiência e a qualidade dos serviços públicos.

No caso da Amazônia esses saberes possuem muitos atores envolvidos, entre eles o governo e seus agentes públicos na unificação para orientação de execução de ações que viabilizem o conhecimento em prol da coletividade. A Receita Federal entra aqui com seu banco de dados, bem como os sistemas de informação que possui, colaborando na inovação para ações capazes de resolver problemas que a complexidade regional requer. Nonaka e Takeuchi (1997) destacam o conceito de criação de conhecimento organizacional, enfatizando a importância de transformar o conhecimento tácito em conhecimento explícito. Eles descrevem como as empresas japonesas geram dinâmicas de inovação através da criação de conhecimento coletivo.

Um modelo interessante de gestão do conhecimento para o setor público brasileiro é o que deve ser singular, evidente por não estar atrelado às características do setor privado. Esse modelo precisa ter a característica genérica em sua essência, mas que também objetive resultados em níveis organizacionais. Em nossa sociedade, que é a do conhecimento, a gestão do conhecimento é o ferramental estratégico para efetivamente melhorar a administração pública, sempre tendo em mente as práticas de aprendizagem aliadas à inovação.

4. INOVAÇÃO NO SERVIÇO PÚBLICO NA AMAZÔNIA

A inovação no serviço público na Amazônia deve começar com uma análise profunda dos desafios específicos da região, levando em consideração fatores como geografia, cultura, meio ambiente e infraestrutura. Isso permite a criação de soluções que atendam às necessidades locais. A expansão da infraestrutura de tecnologia e comunicação é essencial para superar a vastidão geográfica da Amazônia. Isso pode incluir a implementação de redes de banda larga e o uso de tecnologias para melhorar a prestação de serviços públicos em áreas remotas.

A discussão sobre a inovação do ponto de vista acadêmico é o caminho para a compreensão de processos que passaram por transformações substanciais. De maneira original, (Schumpter, 1942), que é considerado o pai da teoria que trata da inovação, realizava o elo do advento do maquinário na concepção fordiana nas linhas de montagem. Não obstante, para a devida implementação de inovações era preciso à associação com vendas, isto é, para o empreendedorismo relacionado a essa questão tinha que ter os atributos daquele que empreendia, ou ainda, do que a inovação agregava. No espaço temporal mais avançado, mais precisamente a partir da década de sessenta do século passado, a inovação ganhou status de sistematização, ou seja, com os recursos adequados o processo inovador adquiria potencial para ocorrer de uma forma mais organizada ainda. Cita ainda o trabalho que relaciona o capitalismo à inovação. Ele argumenta que o capitalismo é impulsionado pela inovação e pela destruição criativa, onde novas ideias e tecnologias substituem as antigas, impulsionando o progresso econômico. Incentivar a participação ativa da comunidade é fundamental. Isso pode envolver a criação de soluções, o envolvimento dos cidadãos na coleta de dados e opinião, e a promoção de parcerias público-privadas para abordar desafios específicos.

Por conseguinte a coordenação de ações inovadores na atuação da Receita Federal deve abranger esforços que abordem o aspecto colaborativo e uma união nacional para agregar boas práticas que preservem a Amazônia, pois é sabida a evidência que a região possui no mundo, e isso acaba por envolver pressões que vem de fora do Brasil, e isso acaba por exigir de uma organização importante como a Receita Federal do Brasil tenha o protagonismo necessário para desenvolver um serviço um serviço público inovador e que responda aos anseios da sociedade, contribuintes e cidadãos de uma forma satisfatória.

A inovação envolve a introdução de novas ideias, práticas, processos, produtos ou tecnologias que levam a melhorias significativas nas operações e na entrega de serviços. A inovação é fundamental para a adaptação e o progresso de uma organização. Ramanigopal (2012) discute estratégias de gestão do conhecimento para a implementação bem-sucedida da inovação na indústria aeroespacial. A inovação no serviço público deve ser acompanhada por um processo de avaliação contínua para medir o impacto e fazer ajustes quando necessário. Isso garante que as soluções sejam eficazes.

O investimento em programas de capacitação e educação corporativa é uma marca da Receita Federal do Brasil no seu quadro de servidores que atuam nas unidades que fazem a composição das unidades localizadas na Amazônia, pois a segunda região fiscal como é denominada a estrutura aqui no território amazônico, tem programa de educação corporativa próprio, que no caso é denominado de programa de educação corporativa (Proeduc), no qual trabalha na consolidação das ofertas de capacitação das unidades descentralizadas.

Investir em treinamento e capacitação de funcionários públicos é fundamental. Isso inclui desenvolver habilidades digitais, capacidade de adaptação a novas tecnologias e promover uma cultura de inovação no ambiente de trabalho. Colaborações com instituições de pesquisa, organizações não governamentais e setor privado impulsionam a inovação. Essas parcerias trazem conhecimento especializado e recursos adicionais.

5. METODOLOGIA

Para a elaboração deste artigo foi elaborado uma pesquisa utilizando metodologicamente análise documental, na perspectiva de uma abordagem qualitativa, descritiva, exploratória, na qual adotou-se como método o estudo de caso sobre o Programa de Educação Corporativa da Receita Federal na contribuição para inovação no serviço público federal na Amazônia, capacitando os agentes públicos que atuam em suas atribuições no território que faz a composição do espaço amazônico. A análise foi realizada no mês de agosto de 2023.

O objetivo da análise documental é explorar e descrever práticas de gestão do conhecimento e inovação no contexto da Receita Federal do Brasil, com foco no Programa de Educação Corporativa. Foram identificados documentos relevantes, incluindo relatórios institucionais, políticas organizacionais, manuais, registros de reuniões, comunicados internos, e quaisquer outros materiais que tratam da gestão do conhecimento e inovação.

Os documentos foram classificados em categorias, tais como políticas, procedimentos, relatórios de progresso, comunicados, estudos de caso, etc., para facilitar a análise. Os documentos foram revisados de maneira aprofundada para identificar informações relevantes sobre a gestão do conhecimento e inovação, tais como estratégias, práticas, indicadores, casos de sucesso, desafios e objetivos do Programa de Educação Corporativa.

Foi realizada a codificação dos dados, onde trechos de texto significativos relacionados à gestão do conhecimento e inovação foram identificados e categorizados de acordo com temas e tópicos relevantes.

A análise qualitativa foi conduzida para compreender as tendências, padrões e significados emergentes nos documentos. O foco estava na interpretação dos dados em seu contexto, buscando identificar abordagens eficazes, desafios e oportunidades. Para aumentar a confiabilidade e validade da análise, os resultados da análise documental foram comparados com outras fontes de dados, como entrevistas ou dados quantitativos, sempre que possível.

As conclusões foram tiradas com base nos resultados da análise documental, destacando os principais insights obtidos em relação à gestão do conhecimento e inovação na Receita Federal.

6. RESULTADOS SOBRE O PROGRAMA DE EDUCAÇÃO CORPORATIVA DA RECEITA FEDERAL

O artigo demonstra que o Programa de Educação Corporativa da Receita federal do Brasil está pautado no desenvolvimento de competências com vistas à redução das principais lacunas, assim identificadas no diagnóstico de necessidades de capacitação, de modo que todas as ações de capacitação estejam relacionadas a uma ou mais competências individuais, com o objetivo de promover o desenvolvimento sistemático e contínuo dos servidores.

Para a inovação que a região amazônica necessita, é fundamental ter um quadro funcional atuante na região, sendo que esses servidores de diversas carreiras possuem atribuições em diversas funções, contribuindo ativamente e de maneira significativa para o desenvolvimento de ações que aumentem a arrecadação de receitas que são financiadoras dos serviços públicos que precisam ser desenvolvidos e/ou executados.

Essa arrecadação ocupa função estratégica porque com ela é possível manter os programas dos governos que necessitam atuar no beneficiamento das populações locais espalhadas pelo território amazônico.

Servidores qualificados da Receita Federal do Brasil também necessitam desenvolver regionalmente o controle aduaneiro com efetividade, pois a Amazônia é uma região continental, sempre vulnerável às práticas de atividades ilícitas, tais como o tráfico internacional de drogas e o contrabando, por exemplo. Por isso esse trabalho de controle aduaneiro, em parceria com outros importantes órgãos de fiscalização é fundamental para a proteção das fronteiras amazônicas.

Tudo que foi acima posto é fruto de um programa de educação corporativa robusto que possibilita que a gestão do conhecimento inove para o serviço público, capacitando 573 servidores em 2022, em 69 ações de capacitação e desenvolvimento. Em 2021, mesmo no cenário pandêmico, teve 911 servidores capacitados em 70 iniciativas de capacitação. E em 2020 com 647 treinamentos em 30 iniciativas regionais, o que exemplifica como é prioritário capacitar e desenvolver pessoas finalisticamente para ofertar serviços públicos na região amazônica com eficiência e responsabilidade social.

Os resultados foram apresentados em formato narrativo, com citações de documentos para ilustrar as conclusões. Gráficos, tabelas ou diagramas também podem ser utilizados para facilitar a visualização de tendências.

Os resultados foram interpretados à luz dos objetivos da pesquisa e da literatura relevante. A discussão abordou implicações práticas e teóricas dos achados, bem como a relação com a gestão do conhecimento e inovação.

7. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este ensaio teve como objetivo promover a discussão de como o programa de educação corporativa da Receita Federal do Brasil é capaz de contribuir com uma gestão do conhecimento inovadora para a região amazônica, pois servidores capacitados continuamente, podem desempenhar melhor as suas atribuições, que no caso da administração tributária da União é vital para a arrecadação de receitas, controle aduaneiro, assim como o combate às atividades ilícitas.

É necessário que esses servidores da Receita Federal do Brasil contribuam ativamente no desenvolvimento nas várias searas que a Amazônia precisa, no campo social, da economia regional e na preservação do ecossistema complexo e único da região, tão importante para o Brasil e o Mundo, porque a experiência da RFB na região amazônica serve para destacar a importância da gestão do conhecimento como fator essencial na entrega de serviços que incluam de fato a população regional como beneficiada.

É importante reconhecer que a gestão do conhecimento e a inovação não são apenas conceitos teóricos, mas práticas concretas que podem melhorar a qualidade dos serviços públicos, a arrecadação de impostos, a administração tributária e aduaneira, e, por fim, o funcionamento das organizações governamentais. A capacidade de aprender com a experiência passada, compartilhar conhecimento entre os funcionários e adotar novas abordagens é essencial para enfrentar desafios em constante evolução. Para acompanhar a evolução dessas áreas, é crucial que as organizações governamentais permaneçam abertas à inovação, adotem tecnologias relevantes e promovam uma cultura de aprendizado contínuo. Essa combinação de gestão do conhecimento e inovação pode ajudar a melhorar a eficiência e a eficácia das operações da Receita Federal do Brasil, promovendo o cumprimento de suas responsabilidades e o atendimento às necessidades da sociedade.

REFERÊNCIAS

WIIG, K.M. Knowledge management in public administration. **Journal of Knowledge Management**, v. 6, n. 3, p. 224-39, 2002. Disponível em: http://dx.doi.org/10.1108/13673270210434331. Acesso em: 12 maio 2023.

RAMANIGOPAL, C. Knowledge Management Strategies for Successful Implementation in Aerospace Industry. **Advances in Management**, v. 5, p. 12, 2012. Disponível em: http://www.managein.net/pdf_Articles/December_2012/17-21=Article203.pdf. Acesso em: 12 maio 2023.

PARDO, S.; CORONEL, J. E.; BERTONE, R.; THOMAS, P. **Gestión del conocimiento**: um enfoque aplicado em la administración pública. Argentina: Intituto de Investigación em Informática (LIDI); Faculdade de Informática. Universidade Nacional de La Plata. 2013. Disponível em: http://www.lidi.info.unlp.edu.ar/wp/wpcontent/uploads/2013/09/CACIC2013PardoCoronelBertoneThomas.pdf. Acesso em: 12 maio 2023.

NONAKA, I; TAKEUCHI, H. **Criação de conhecimento na empresa**: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação. Rio de Janeiro: Campus, 1997.

SCHUMPETER, J.A. **Capitalismo, socialismo e democracia**. Nova Iorque: Harper, 1942.