

Mensagem da Organização Mundial das Alfândegas

Dia Internacional das Alfândegas 2011

O conhecimento é uma parte definitiva do ambiente político e empresarial actual. São actualmente abundantes termos como “sociedade baseada em conhecimento”, “economia do conhecimento” e “gestão do conhecimento”, e é lógico que o conhecimento se torne tão importante para as administrações aduaneiras e seus intervenientes no comércio internacional.

Na verdade, aproveitar o conhecimento e utilizar o seu poder para se tornar visionário, relevante e indispensável é uma das chaves para o sucesso. A OMA apercebeu-se disso em 2008, quando aprovou a Visão das Alfândegas no Século 21, na qual “uma cultura de serviço profissional, baseada em conhecimento” é reconhecida como um dos dez blocos componentes de uma administração aduaneira moderna.

Daí a minha decisão de designar 2011 como o Ano do Conhecimento da OMA com o tema: “Conhecimento, um catalisador para a excelência das Alfândegas”. Excelência é o que devemos tencionar como uma comunidade aduaneira e acredito firmemente que o conhecimento é realmente um catalisador, uma ferramenta fundamental que nos ajudará à excelência no que fazemos melhor: proteger a sociedade, proteger a cadeia de abastecimento, facilitar o comércio e garantir a integridade das fronteiras.

No nosso mundo em rápidas mudanças, as administrações aduaneiras precisam de ajustar-se continuamente, muitas vezes rapidamente, para responder à evolução social, económica e política. Mudar em resposta à sua experiência; monitorando as operações, seu ambiente e seus parceiros em busca de pistas para a eficiência e a eficácia do seu desempenho e resultados.

Se pretendemos mantermo-nos visionários, relevantes e indispensáveis, precisamos adoptar uma nova abordagem para o conhecimento e a aprendizagem. É fundamental que consideremos o conhecimento como um meio de fortalecer a OMA e seus 177 Membros, porque é um recurso aduaneiro essencial que deve ser racionalizado, gerido e aplicado como parte de um processo contínuo de aprendizagem.

A nível organizacional, os gestores aduaneiros precisam de pesquisas com bases empíricas e provocantes, informação de qualidade e inteligência de confiança sobre a qual devem se basear as suas tomadas de decisões estratégicas e liderança para gerir as mudanças e orientar as suas organizações convincentemente.

Por outro lado, a nível operacional, o reforço contínuo do “know-how” e competências é fundamental se os gestores aduaneiros quiserem manter a sua eficiência e desempenho capazes de responder com confiança aos múltiplos desafios colocados pelo ambiente aduaneiro internacional.

A construção do conhecimento é desencadeada pelo diálogo e reflexão coletiva: a informação vem da experiência e compreensão de um indivíduo; técnicas subtis acumuladas ao longo do tempo. Este corpo de experiências e informações torna-se conhecimento que pode ser facilmente processado e divulgado, possibilitando que os outros também sejam enriquecidos.

As mais diversas reuniões e eventos organizados pela OMA e seus parceiros ao longo dos anos visam facilitar o diálogo e interação. Por esta razão, encorajo vivamente todos os Membros da OMA e outros intervenientes do comércio mundial a participarem activamente dessas reuniões para que a informação possa ser compartilhada e conhecimentos construídos a partir deste conjunto de experiências e conhecimentos.

A tecnologia também tem um papel importante a desempenhar para fazer avançar a nossa agenda do conhecimento. As pessoas são hoje capazes de reunir-se e trocar informações *on-line*. A OMA usou esses desenvolvimentos quando lançou a sua própria linha de reflexão, conhecida como *Clube de la Reforme*; um ponto de encontro virtual para os funcionários aduaneiros e pesquisadores aprofundarem seus conhecimentos em matéria aduaneira e questões do comércio internacional.

A pesquisa académica também é uma fonte de conhecimento. A OMA estabeleceu parcerias com universidades para promover a investigação sobre uma série de questões com impacto para as Alfândegas e o comércio, estando muitos deles já a oferecer educação de alto-nível que atende aos padrões internacionais da profissão aduaneira. Igualmente, a equipa de pesquisa que criei em 2009 como parte do meu compromisso em estabelecer um centro de excelência da OMA baseado em conhecimento já realizou pesquisas valiosas publicadas no nosso site e em revistas especializadas de renome.

Isto leva-me a incentivar os Membros da OMA para iniciarem diálogos com académicos nacionais sobre temas aduaneiros que podem beneficiar-se de pesquisas, visto que esta pode reforçar o profissionalismo. Parcerias com técnicos e profissionais de outras instituições de ensino também podem fornecer às Alfândegas uma experiência relevante e útil. Essas e outras acções ajudarão a promover a cultura de aprendizagem nas nossas organizações.

De facto, os altos níveis de desempenho e resultados de serviços necessários hoje requerem aprendizagem, muita aprendizagem. Acredito que o sucesso e a continuidade das reformas só serão possíveis se os gestores e oficiais aduaneiros que os colocam em prática tiverem o apoio necessário. Aprender a fazer algo ou fazer algo melhor é muito gratificante e de satisfação pessoal. Construir a cultura de aprendizagem é uma situação de vencer-vencer, uma vez que oferece oportunidades para alcançar um desempenho extraordinário para todos os envolvidos.

A OMA está ciente dos grandes desafios em termos de recursos humanos que algumas administrações aduaneiras enfrentam e pressões sobre si colocadas no sentido de produzirem mais e mais rápido com menos recursos. Para ajudar as necessidades de formação dos funcionários aduaneiros, a OMA oferece aos seus Membros um extenso programa de capacitação institucional, que inclui especialistas aduaneiros qualificados em matérias de formação, módulos de ensino a distância com elevada qualidade e uma rede global de Centros de Formação Regional.

Menção deve ser feita a nossa muito nova plataforma de aprendizagem chamada CLiKC! – Comunidade de Aprendizagem e Conhecimento Aduaneiro (*Customs Learning and Knowledge Community*) – que permite acesso a cursos *online* e uma abertura para um novo mundo de possibilidades oferecidas aos Membros da OMA para obterem o espírito de pertença nas iniciativas de formação e desenvolvimento profissional. Estou confiante que os Membros da OMA utilizarão esta nova ferramenta, bem como outras disponíveis, para assumir o desafio de tornar a aprendizagem um lema de sucesso.

Seria incorrecto da minha parte se não tocasse o conceito de gestão do conhecimento, definido como uma disciplina sistemática e um conjunto de abordagens que permitem a passagem da informação, aumento do conhecimento, seu fluxo e criação de valores numa organização. Algumas administrações aduaneiras já estão a implementar estas práticas e outras estão ainda as explorar. É minha intenção criar oportunidades para as Alfândegas compartilharem mais conhecimentos sobre as metodologias e práticas de gestão; o sector de TI pode ajudar-nos neste diálogo que é uma continuação do lema do ano passado que foi sobre a Parceria Alfândegas-Empresas.

Espero que o foco no conhecimento em 2011 venha galvanizar a comunidade aduaneira para prestar mais atenção ao desenvolvimento do capital humano, desenvolvimento da gestão, gestão do conhecimento e melhor utilização das capacidades de pesquisa e ferramentas de aprendizagem. O conhecimento está embutido em muitos instrumentos, padrões e instrumentos da OMA, e pode agir como um catalisador para a excelência das Alfândegas, disto não tenho dúvidas.

Permitam-me concluir por citar Benjamin Franklin, um dos fundadores dos Estados Unidos, que tão bem disse, " Um investimento em conhecimento paga o melhor juro." Certamente que sim, e isso é reforçado por um velho ditado segundo o qual um investimento em conhecimento é um investimento no nosso futuro.

Desejo a todos um feliz Dia Internacional das Alfândegas!

Kunio Mikuriya
Secretário Geral
26 de Janeiro de 2011