

APRESENTAÇÃO FINAL

Laboratório Lumen



CATÁLISE

G'NOVA Uma iniciativa
ENAF

Co
LabS

Quem somos



Rodrigo Almeida
Diretor da Egefaz



Elmíriam Guedes
Gerente de Capacitação



Marfa Silinowschi
Coordenadora do LUMEN

Quem somos



Janete Monteiro
Analista Jurídica



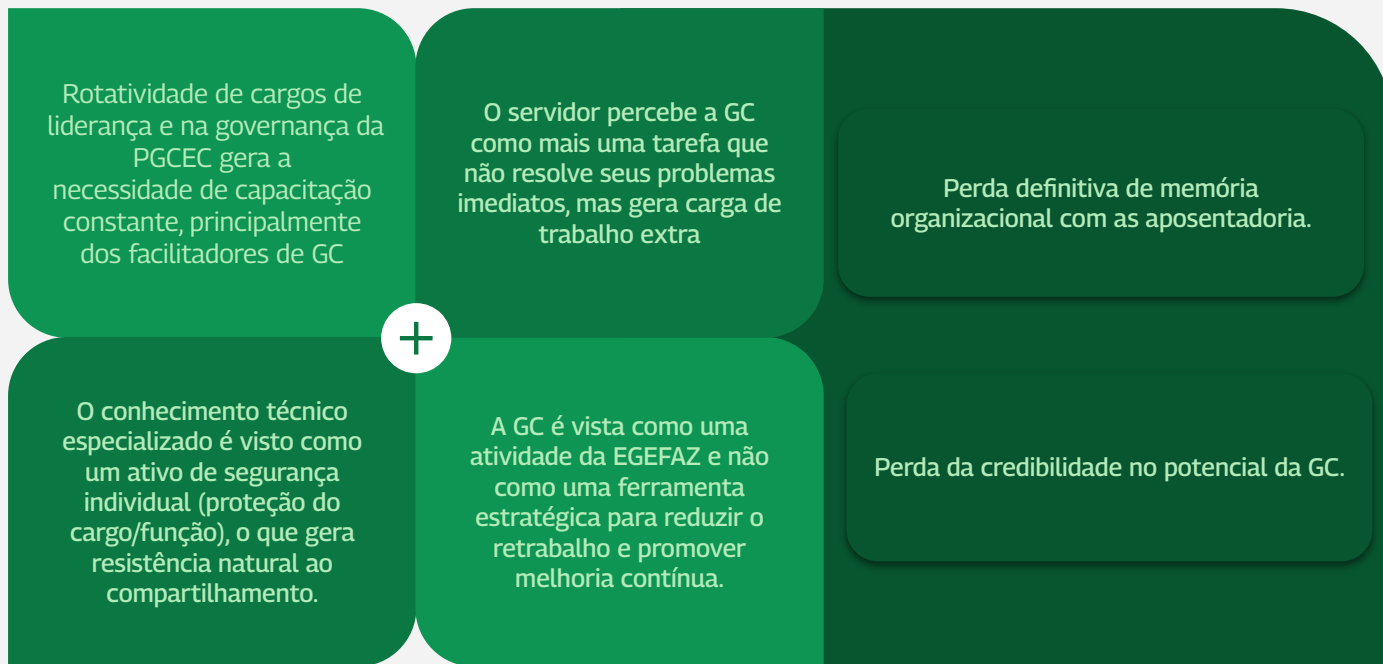
Luciane Goulart
Assistente



Tatiana Brito
Analista

De onde partimos?

O contexto do problema



Problema

A Sefaz tem uma política de Gestão do Conhecimento e Educação Corporativa há mais de 5 anos, mas não conseguiu implementar suas práticas na rotina diária de trabalho, o que pode levar ao descrédito do programa

Ida a campo

Como foi?



Quando?

Entre março e abril/2026



Quem?

36 entrevistados (26 guerrilha, 5 governança, 5 liderança)



Onde?

Secretaria da Fazenda do Tocantins em Palmas



Como?

Entrevistas presenciais e remotas

Pesquisa

O campo iniciou-se em março de 2026, na Secretaria da Fazenda do Tocantins na capital Palmas. Através de pesquisa de Guerrilha (entrevistas presenciais e remotas), foram entrevistadas 36 pessoas. As principais sacadas foram as seguintes:

Sacada 1

Os servidores não rejeitam a Gestão do Conhecimento (GC), eles rejeitam a burocracia e formatos que não resolvem seus problemas diários.

Sacada 2

Os servidores querem, precisam e já fazem a Gestão do Conhecimento, mas de forma marginalizada, usam WhatsApp pessoal, criam planilhas isoladas.

Sacada 3

Gestores entendem a importância da GC mas não sabem de fato como a GC funciona

Solução

A Voz do Especialista: *Transformar o saber tácito da Sefaz em inteligência institucional ativa, capturando a voz de quem sabe para proteger quem faz, sem burocracia e sem perda de tempo.*

O projeto utiliza Inteligência Artificial para transformar a experiência prática dos servidores em manuais institucionais. Por meio de relatos em áudio — simples como mensagens de voz, a ferramenta captura o passo a passo de tarefas complexas e gera, automaticamente, documentos organizados.

O **objetivo** é formalizar o conhecimento que hoje circula apenas no dia a dia, poupando o esforço da escrita manual e preservando o conhecimento da SEFAZ.

Protótipo

O protótipo testou a viabilidade de capturar o conhecimento prático (tácito) dos servidores por meio de relatos de áudio simples (via WhatsApp) e utilizar Inteligência Artificial Generativa para converter e estruturar esses relatos em ativos de conhecimento institucional

PÚBLICO-ALVO

Facilitadores e
Especialistas



Teste do Fluxo da Voz do Especialista



Teste do protótipo com a Gerência de Dívida Ativa



Teste do protótipo com a DIEF

Protótipo

Principais Descobertas

Descoberta 1

Redução Drástica do Tempo de Registro

Meta: Economia > 70%
Alcançado com folga.

Descoberta 2

Alta Acurácia da IA

Meta: Alteração manual < 30%

A taxa de fidelidade do material gerado no Caso 2 ultrapassou 80%, exigindo apenas 10% de ajustes residuais focado em termos fonéticos, siglas ou jargões da SEFAZ/TO .

Descoberta 3

Experiência do Usuário

Meta: Grau de Conforto > 4

Alcançado com ressalvas. Embora o teste na Dívida Ativa tenha registrado nota máxima (5), o teste na DÍEF revelou desconforto técnico preocupação com a segurança tecnológica.

Descoberta 4

Eficiência na Modelagem de Conhecimento - Meta: Geração autônoma de formatos didáticos

Alcançado. Os testes validaram o Agente de IA desenvolvido, identificou-se que os formatos gerados pela IA (como Tutoriais e FAQ) eram reflexo direto da falta de estruturação do áudio original, tornando o Roteiro de Fala indispensável para garantir entregas com padrão institucional

Protótipos

Aprendizados

Aprendizado 1

O **áudio** sozinho não foi suficiente para gerar um bom produto. Adicionamos documentos complementares ao áudio, o que melhorou substancialmente o resultado



Aprendizado 2

O **conforto e orientação do Especialista** ao gravar o áudio são pontos de atenção para o Piloto, pois a gravação improvisada pode gerar conteúdos superficiais e confusos.



Aprendizado 3

O **Facilitador** necessita de apoio inicial para executar a sua função de organização e condução da captura do conhecimento.



Aprendizado 4

O **agente** a Voz do Especialista correspondeu ao esperado e foi a parte mais fácil do protótipo.

Protótipos

Aprendizados

Aprendizado 5

Há uma **limitação visual** do Agente. A IA textual mostrou-se incapaz de gerar instruções precisas para conteúdos que dependem de navegação por telas, cliques e fluxogramas visuais



Aprendizado 6

A preocupação com a **segurança de dados** ainda persistem e devem ser sanadas no piloto. Há a necessidade de garantir que áudios não processem dados sensíveis de contribuintes e que fiquem armazenados em nuvem corporativa segura



Aprendizado 7

Necessidade de **Roteirização** antes da gravação dos áudios. Áudios gravados sem estrutura prévia prejudicaram gravemente a precisão da IA no teste da DIF. O especialista não consegue gravar com exatidão sem um norte lógico



Piloto

A SOLUÇÃO - A VOZ DO ESPECIALISTA

Transformar o saber tácito da Sefaz em inteligência institucional ativa, capturando a voz de quem sabe para proteger quem faz, sem burocracia e sem perda de tempo.

- O Piloto seguirá a **estrutura básica testada** no protótipo, com correções dos pontos falhos identificados;
- **Local de Aplicação:** O piloto será conduzido de forma estruturada na Diretoria de Informação Econômica e Fiscal (DIEF), sob coordenação do Núcleo de Gestão do Conhecimento e Inovação (LUMEN / EGEFAZ);
- **Período:** Três meses;

Evolução do Protótipo ao Piloto:

- a. **Agente de Mapeamento de Conhecimento Crítico** (IA): Foi desenvolvido um assistente de IA dedicado a apoiar o Facilitador na identificação e priorização de conhecimentos críticos. Isso resolve a dificuldade inicial do facilitador em estruturar o escopo de atuação;
- b. **Entrada Híbrida** (Voz e Texto): Visando mitigar o desconforto e as resistências de quem não se sente à vontade gravando áudios, o fluxo foi expandido para aceitar também textos.
- c. **Ditado Digital**: Para garantir que a velocidade da voz não seja perdida quando o especialista optar por enviar textos, indicamos utilizar ferramentas de ditado digital, mantendo a produtividade e a facilidade do processo;
- d. **Roteiro de Fala Obrigatório**: O facilitador e o especialista devem estruturar a mensagem com base em 4 pilares: (1) Priorização do conhecimento, (2) Base Legal, (3) Finalidade/Problema a ser resolvido e (4) Aplicação Prática/Passo a Passo;
- e. **Abordagem Multimodal**: Em atividades que dependem de sistemas eletrônicos (onde a IA textual tem limitações), o facilitador atuará na captura de telas (prints) e fluxogramas para complementar de forma visual o roteiro gerado pela IA.

Piloto

Objetivos e Resultados-chave

Objetivo 1: **Codificar conhecimentos tácitos dos setores da Sefaz, de forma simples e rápida, por meio do uso de Agentes de IA**

Resultado Chave 1:

Capturar 80% dos conhecimentos críticos do Setor em 3 meses;

Resultado Chave 2:

Alcançar índice de adesão de pelo menos 80% dos especialistas do setor durante o piloto;

Objetivo 2: **Garantir a fidelidade das informações geradas pelo Agente de IA na produção dos documentos da Voz do Especialista**

Resultado Chave 1:

Atingir o grau de fidelidade do conteúdo gerado pelo agente de IA em no mínimo 80% ao longo da fase do Piloto;

Resultado Chave 2:

Manter a necessidade de correções abaixo de 10% ao longo do Piloto.

Piloto

Objetivos e Resultados-chave

Objetivo 3: **Consolidar a voz do Especialista como uma solução relevante e validada pelos servidores da Sefaz TO para codificação de conhecimentos.**

Resultado Chave 1:

Alcançar uma nota de satisfação com a metodologia aplicada igual a superior a 4, em escala de 1 a 5, durante o piloto;

Resultado Chave 2:

Obter um NPS (Net Promoter Score) de 8, na avaliação do usuário, durante o piloto.

Piloto

Lançamento do Piloto



Reunião com Especialistas e Facilitadores de GC da Diretoria de Informação Econômico Fiscal (DIEF);

DATA: 24/08/2026

Local: DIEF

Ficou definido um conhecimento por gerência a ser trabalhado nas próximas semanas.

Em seguida será realizado a priorização dos demais conhecimentos que desejarem codificar durante o Piloto.

Próximos Passos

Roadmap





CATÁLISE

Co
Labs

G'NOVA Uma iniciativa
ENAP

