

Tecnologia da Informação: Ferramenta a serviço da Inteligência Estratégica

André Luis Garcia Barreto*

Existem vários conceitos de Tecnologia da Informação (TI), dentre os mais abrangentes e completos destacamos o que expressa os aspectos mais gerenciais, incluindo dentro da TI os sistemas de informação, o uso de hardware e software, telecomunicações, automação, recursos multimídia, utilizados pelas organizações para fornecer dados, informações e conhecimento. (LUFTMAN, 1993 e WEIL, 1992).

No contexto da Inteligência Estratégica, o acesso a informação designa a operação pela qual o usuário potencial pode acessá-la no momento que lhe é oportuno (LESCA, 2003).

Uma fonte ou uma informação acessível é aquela disponível ao usuário no momento desejado. Ou seja, o importante na aquisição de uma informação é obter a boa informação (pertinente e útil) e igualmente poder dispor dela no momento adequado. Isto por um lado nos traz à tona a questão de que não se deve improvisar na produção dessa informação, o que pressupõe um processo organizado de coleta, registro, seleção e exploração, bem como difusão da informação aos usuários implicados no processo. Por outro lado, evoca igualmente a questão de “para quem” uma dada informação é importante ou útil? Certamente a percepção de valor dado sobre uma informação vai variar em função do indivíduo que a estará considerando.

As atividades de atenção e monitoramento para a identificação de informações pertinentes e úteis à tomada de decisão podem ser suportadas pela implantação de dispositivos de inteligência que permitam alavancar a compreensão do ambiente, auxiliando na condução das estratégias organizacionais e no uso otimizado dos recursos disponíveis. Todas essas atividades têm em comum a necessidade de informação atualizada e disponível de forma simples, para ser utilizada na tomada de decisão. A disponibilidade e o acesso à informação, que pressupõem pelo menos a busca, a seleção e o armazenamento, são atividades que devem ser gerenciadas pela organização.

Dentre as formas de definição da gestão de informação, tem-se a abordagem do planejamento estratégico (missão, objetivos, fatores críticos, etc., ou o uso de informação para responder a perguntas do tipo: onde estamos? Para onde vamos?

Como iremos?). Uma outra abordagem que possibilita melhor estruturar a gestão da informação no apoio da tomada de decisão é a do processo decisório (inteligência, concepção, escolha, revisão), ou a identificação do problema, a seleção e escolha de alternativas, a implementação, o acompanhamento, a reavaliação.

A abordagem de Inteligência Estratégica vem se agregar a esses modelos, no intuito de antecipação de problemas e de identificação de oportunidades, a partir de uma especial atenção as informações especiais advindas dos ambientes internos (fortalezas e debilidades), externo (ameaças, oportunidades) e social (o ambiente maior no qual se insere a organização). A Inteligência Estratégica parte da premissa que, ao conhecer o ambiente no qual a empresa está inserida, tem-se um incremento importante em relação à estratégia da organização, pois propicia uma adequação e preparação, a tempo, para enfrentar o ambiente turbulento e incerto a que estão submetidas.

Quando uma empresa implanta um processo de Inteligência Estratégica, ela deseja estar apta a identificar e selecionar informações relativas às mudanças de seu ambiente de negócios, buscando identificar oportunidades e ameaças, de forma a inovar em valor e adaptar-se ao seu ambiente.

Diversos são os desafios ligados à implantação de uma unidade de inteligência na organização. Entre eles citamos: sensibilizar a direção para reconhecimento da importância de um projeto de Inteligência; definir uma equipe projeto engajada e de competências diversas; formar pessoas para coleta, seleção e análise das informações; delimitar o ambiente prioritário para ação; identificar o tipo de informação pertinente para a empresa, a forma adequada de selecioná-las e interpretá-las; definir tecnologias de suporte ao processo.

Nesse sentido, a TI dentro da instituição é fundamental para o correto levantamento de práticas e sistemas informatizados que auxiliarão o gestor de inteligência estratégica na tomada de decisão.

Dentro desse contexto, destacam-se entre os sistemas informatizados aqueles que proporcionam:

- o gerenciamento eletrônico de documentos (controle e workflow) tratados na rede corporativa;
- o controle de acesso à internet separando as estações de trabalho com acesso e sem acesso a informações sensíveis da instituição;

- o gerenciamento de fontes humanas (colaboradores, parceiros); e
- o gerenciamento e a classificação dos riscos das atividades monitoradas pela inteligência que foram destacadas no planejamento estratégico da organização.

Dessa forma, é explícita a importância de se desenvolver soluções e atuar de forma simples, efetiva e focada, cooperando para um melhor nível de informação individual, coletivo e organizacional para a tomada de decisão, propondo soluções que viabilizem a atividade de inteligência estratégica e sobretudo chamando atenção para necessidade de se desenvolver programas de capacitação que possibilitem aos gestores, analistas, decisores, o pleno exercício desses conceitos, métodos e técnicas.

Para tal, é necessário que se encontrem meios de reunir e potencializar o uso de sistemas de informação que integrem conceitos de gestão, métodos, modelos estatísticos, técnicas de análises de textos, tecnologia Web, tudo isso, para que a energia principal da atividade se concentre na efetiva exploração, análise e interpretação de dados para a melhor decisão do gestor de inteligência estratégica.

* Integrante do Comitê de Inteligência e Secretário Executivo do Instituto Sagres.