

A CONTRIBUIÇÃO DA INTELIGÊNCIA PARA O PROCESSO DECISÓRIO NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO*

LUCIANO MOREIRA**
Segundo-Sargento (ES)

SUMÁRIO

Introdução
A sociedade da informação
Inteligência x informação x conhecimento
O processo decisório
Conclusão

INTRODUÇÃO

As mudanças advindas da Era da Informação levam nossa sociedade a repensar em suas relações. Essas mudanças trouxeram às organizações a necessidade de repensar na relação com o ambiente em que estão inseridas, onde os tomadores de decisão são compelidos a atuarem em um contexto mais instável.

Essa instabilidade advém do papel que a informação assume ao imprimir um novo modelo de relacionamento dentro da sociedade organizada. A informação ganha destaque ímpar permitindo a quem a detém controlar, com maior precisão, os rumos de seus negócios.

Em face do exposto, apresenta-se o processo decisório por suas etapas básicas, acentuando sua característica de fenômeno primordialmente informacional, além da atu-

* Este artigo foi vencedor do concurso literário interno realizado no Centro de Inteligência da Marinha (CIM).

** Bacharel em Administração de Empresas pela Faculdade Michelângelo (Brasília), em 2009.

ação dos tomadores de decisão impulsionados a agir em situações de incerteza, nas quais se torna mister o acesso à informação de forma rápida e precisa, requisitos esses alcançados por meio da atividade de inteligência.

Este artigo apresenta um pequeno histórico do surgimento da sociedade da informação e, de forma expositiva, as relações com a inteligência, seu produto – que é o conhecimento, por meio da informação aplicada, e como esta se relaciona com o processo decisório, a fim de suprir as demandas que emergem com o surgimento dessa nova sociedade.

A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

O conceito de sociedade da informação decorre da reestruturação econômica ocorrida após a Segunda Guerra Mundial, como resultado do crescimento acelerado da industrialização experimentada nos últimos 50 anos, que estabeleceu alterações profundas na relação homem x tecnologia. Tem suas primeiras referências na década de 70, especialmente nos EUA e no Japão, a partir de discussões sobre a sociedade que surgiria na época pós-industrial e quais seriam as principais características dessa nova sociedade. A sociedade da informação compreende, portanto, a informação desempenhando papel cada vez mais relevante na vida econômica, política e social das pessoas, empresas e nações. (MANDARINO, 2010, p. 32)

Nessa nova fase, mudanças e transformações passam a ter velocidade e intensidade aumentadas, sobretudo descontinuidades. O que significa romper com as relações de causa e efeito conhecidas até então. Não se pode mais projetar as ações futuras simplesmente repetindo o que fora realizado no passado, mesmo porque a similaridade dos fatos anteriores não existe mais. (CHIAVENATO, 2003, p. 568)

Segundo Bessa (2004), a Era da Informação é decorrência dos avanços tecnológicos em microeletrônica, telecomunicações, biotecnologia, novos materiais e energias

alternativas, bem como do processo de globalização da economia. Sua principal característica é o uso intensivo da informação pelo cidadão comum, bem como a compreensão de que a informação passa a se constituir em uma vantagem competitiva para o trabalhador, para a empresa e para a nação, no plano da concorrência global.

O crescimento da disponibilidade de informações tem impulsionado todas as organizações a maximizar a sua obtenção. Mas a retenção da informação, em si mesma, não é mais suficiente. Demanda, simultaneamente, que ela possa ser tratada, guardada e analisada, para que esta possa criar uma vantagem na hora de se tomar decisões.

O reagrupamento de várias informações pelos analistas gera o conhecimento útil para a tomada de decisão, o qual permitirá criar inteligência, ao ser inserido em um contexto global. (QUEYRAS E QUONIAM *apud* TARAPANOFF, 2006, p. 81).

Essa inteligência, que se traduz em aquisição, tratamento, análise e utilização da informação, transformada em conhecimento útil aplicado, é o que permitirá ao decisor da sociedade da informação maximizar o potencial de sua organização, por meio de tomadas de decisão eficientes, eficazes e efetivas, contemplando todo o escopo de possibilidades disponíveis para determinada situação, em qualquer tempo e em qualquer ambiente.

INTELIGÊNCIA X INFORMAÇÃO X CONHECIMENTO

A inteligência pode ser definida, de acordo com José Manuel Ugarte, como um produto sob a forma de conhecimento, informação elaborada. Dentre outras definições, destaca-se a de Sherman Kent, na qual a informação recebe uma concepção trina, quais sejam seus elementos: conhecimento – organização – atividade, contribuindo com similar importância para o processo decisório em quaisquer organizações. É, portanto, de Kent a analogia em que se

relaciona a inteligência como conhecimento, organização e atividade entendidas, respectivamente, como produto, organização e processo. (GONÇALVES, 2009, p. 6)

A inteligência como produto oferece a produção de conhecimento, que tem como principal cliente o tomador de decisão. Desta forma, entende-se que inteligência é o conhecimento produzido para a tomada de decisão; como organização, a inteligência se traduz nas organizações que atuam na gestão do conhecimento como um todo, desde sua obtenção, produção, análise e salvaguarda; e, como atividade ou processo, aponta para os meios utilizados para obtenção, análise e difusão da informação, além de seguir uma metodologia própria para a produção do conhecimento. (GONÇALVES, 2009)

Nas corporações, a inteligência é vista como a habilidade em lidar com a complexidade – a habilidade de capturar, compartilhar e extrair significado de sinais de ambiência externa que as possam afetar de forma positiva ou negativa. (HACKEL; NOLAN, 1993 *apud* TARA-PANOFF, 2006, p. 26)

Drucker (1999) considera que o conhecimento é a informação que muda algo ou alguém, seja provocando uma ação diferente ou mais eficiente. As informações precisam levar os que são responsáveis pelo processo decisório a interpretar o ambiente onde atuam suas organizações. Complementa Drucker que isso pressupõe que os executivos saibam quais informações necessitam e também que as obtenham regularmente. Finalmente, é preciso que eles integrem sistematicamente as informações às suas tomadas de decisões.

Para a Central Intelligence Agency (CIA), agência de inteligência norte-americana, de maneira sintética, inteligência é

a ciência ou presciência do mundo a nossa volta, utilizada para orientar o processo decisório ou as ações de autoridades [...]. Ainda segundo a Agência, as organizações de inteligência proveem seus consumidores, comandantes civis ou militares, com informação (conhecimento processado) para assessorá-los. Acrescenta a CIA que o processo de produção de conhecimento de inteligência envolve a reunião acurada e sistemática dos fatos, sua análise, com avaliações céleres e claras, e sua disseminação aos consumidores. Nesse sentido, o processo de análise deve ser rigoroso, oportuno e relevante para as necessidades e os interesses de seus clientes. (GONÇALVES, 2009, p. 10).

A captação, a seleção e a análise das informações agregam à inteligência valor irrevogável à tomada de decisão

O PROCESSO DECISÓRIO

O processo decisório consiste na sequência de etapas que vai desde a identificação do problema ou da situação até a colocação em prática da ação ou solução. Quando

a solução é colocada em prática, o ciclo se fecha. (MAXIMIANO, 2000, p. 141)

Não há como tomar decisão sem conhecer o problema ou a situação em questão, sem identificar o seu contexto, ou o seu ambiente, ou, ainda, quais as consequências advindas desta ou daquela escolha de curso de ação.

Para que as decisões sejam tomadas de forma eficaz, é necessário que se tenha conhecimento de onde buscar a informação relevante para a organização (BORGES, 1995, p. 10), pois ela está na base de qualquer processo sistemático de resolução de problemas.

Destarte, Bessa (2004) afirma que nada é mais crucial no processo de tomada de decisões do que as relações entre as informações e a política, ou, num sentido mais amplo, entre o conhecimento e a ação. Essa informação especial chama-se inteligência.

A informação transformada em conhecimento tem suma importância para o processo decisório e para a elaboração do planejamento estratégico, gerando o conhecimento para a ação – o que permite antecipação às ameaças oriundas do ambiente externo, melhor aproveitamento das oportunidades, minimização das fraquezas internas e potencialização das forças encontradas na organização.

CONCLUSÃO

Com as mutações abrangentes que ocorrem a todo instante tanto nos ambientes internos quanto externos das organizações, estas necessitam adquirir competências para identificar essas mudanças e estabelecer suas estratégias, preferencialmente em tempo hábil a produzir respostas satisfatórias às demandas que se dependem ao longo do tempo.

Dessa forma, a captação, a seleção e a análise das informações disponíveis, após

receberem tratamento adequado, produzem conhecimento, agregando à inteligência valor irrevogável como atividade de suporte à tomada de decisão.

Quando o tomador de decisão reúne informações satisfatórias sobre determinado assunto, do qual demanda a missão de sua organização, este conseguirá não só definir uma linha de ação adequada para a resolução de problemas ou situações, mas também conseguirá antecipar-se aos problemas que porventura venham a comprometer a estabilidade de seus negócios.

Mais importante ainda é a possibilidade que a informação tratada pela Inteligência, gerando conhecimento, oferece ao decisor, que é de conhecer o ambiente no qual está inserido, antecipar-se aos fatos e planejar o futuro, determinando o curso dos fatos, favorecendo, assim, o alcance dos objetivos de sua organização e, conseqüentemente, gerando vantagem competitiva, seja na área pública ou privada.

📁 CLASSIFICAÇÃO PARA ÍNDICE REMISSIVO:
<INFORMAÇÃO>; Informação; Processo decisório;

REFERÊNCIAS

- BESSA, JORGE DA SILVA. “A Importância da Inteligência no Processo Decisório. III Encontro de Estudos: Desafios para a Atividade de Inteligência no Século XXI. Brasília: Gabinete de Segurança Institucional; Secretaria de Acompanhamento e Estudos Institucionais”, 2004.
- BORGES, MÔNICA ERICHSEN NASSIF. “A informação como recurso gerencial das organizações na sociedade do conhecimento”. *Ciência da Informação* – Vol 24, número 2, 1995.
- CHIAVENATO, IDALBERTO. *Introdução à Teoria Geral da Administração: uma visão abrangente da moderna administração das organizações*. 7ª Edição. Revista e Atualizada. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.
- DRUCKER, PETER FERDINAND. *Administrando em Tempos de Grandes Mudanças*, tradução de Nivaldo Montingelli Júnior – São Paulo: Pioneira; Publifolha, 1999.
- GONÇALVES, JOANISVAL BRITO. *Atividade de inteligência e legislação correlata* – Niterói – RJ: Impetus, 2009.
- MANDARINO JUNIOR, RAPHAEL. *Segurança e defesa do espaço cibernético brasileiro*. Recife: Cubzac, 2010.
- MAXIMIANO, ANTONIO CESAR AMARU. *Introdução à Administração* – 5ª Ed. Rev. e Ampl. – São Paulo: Atlas, 2000.
- TARAPANOFF, KIRA. *Inteligência, informação e conhecimento em corporações*. Brasília: IBICT, UNESCO, 2006.