

A ERA DA GOVERNANÇA DECISÓRIA

publicado 26/03/2010.08:33 atualizado 25/03/2010.19:14 por Murilo Pinto fonte Wayne's World

Para o diretor de pesquisas do Instituto de Data Warehousing (TDWI), Wayne Eckerson, o cenário da inteligência de gestão (BI) evolui por quatro etapas desde os anos 90. Nesta década, alcançamos a era da governança decisória, ou como ele chama, análise de decisões.

O ponto de Eckerson é simples. O campo nasceu com a construção de repositórios e integração de dados históricos (*data warehousing*). Entre os anos 90 e 2000, avançou para a inteligência de gestão (*business intelligence*), com o foco em ferramentas de análise e disseminação das informações coletas. Com o milênio, chegou à melhoria de desempenho (*performance management*) com a aplicação de técnicas de monitoramento e análise aos indicadores críticos de resultados. Agora, apresenta-se a necessidade de focar nos aspectos humanos do processo decisório.

Para o diretor, tendências da internet devem ser incorporadas cada vez mais fortemente aos sistemas de inteligência e análise. Isso inclui *seguir* usuários, comentários e demais formas de colaboração e comunicação típicas da web 2.0. Mas o salto de efetividade no campo de BI virá, afirma, da governança decisória.

Eckerson indica reportagem que demonstra como o processo decisório da CIA, a agência de inteligência estadunidense, falha na identificação de terroristas em razão do que os psicólogos chamam de *fechamento cognitivo prematuro*. Isto é, para ser capaz de processar grande volume de informações, as pessoas filtram grande parte dos dados, focando em evidências que reforçam ou refutam as "teorias" que são rapidamente construídas e reelaboradas.

No que diz respeito à gestão, esse problema também existiria. Mas a solução, de acordo com Eckerson, estaria na governança decisória. "*Precisamos examinar como nossas organizações tomam decisões e avaliar a efetividade dessas decisões. Precisamos criar e aplicar processos e controles para garantir que pessoas e equipes interpretem adequadamente os dados, identifiquem e questionem as suposições uns dos outros e mantenham a mente aberta diante dos verdadeiros impactantes nas atividades da organização*", conclui Eckerson.