

Pedro H. N. R de Freitas, Henrique Freitas, Raquel Janissek-Muniz & Gerson Gensas

Praticando o Conceito de Inteligência Estratégica Antecipativa (IEA) em uma Empresa de Software Médico

O mundo atual é movido pela informação. A cada dia novas soluções são criadas e invadem o mercado. Manter a estabilidade é tarefa cada vez mais difícil de ser administrada, principalmente no setor de TI. Neste ambiente cheio de opções para o usuário, fidelizar os clientes se torna um objetivo cada vez mais difícil.

A base deste case foi uma empresa de software da área médica, a **Gens S/A**, uma das primeiras no setor de softwares dedicados para a área de saúde no Brasil com foco em softwares para a automação de ambientes médicos.

O principal objetivo foi desenvolver aplicativos para organizar e facilitar a coleta, a gestão e a exploração de dados, visando a operacionalização dos conceitos de Inteligência Estratégica Antecipativa (IEA) para apoiar a tomada de decisão estratégica da empresa.

Esta decisão **redirecionou a atividade** de uma das unidades de negócio da empresa, que passou de estratégia de venda de produtos para estratégia de venda de serviços.

Para atingir este objetivo, diversas etapas foram realizadas. Primeiramente, foi observado o **manancial de informações que a empresa já possuía**: dados de usuários dos softwares da empresa, principalmente relacionados aos médicos usuários do software *Personal Med*, provenientes de atendimentos realizados pela equipe de suporte e que estavam estocados no sistema de CRM que a empresa utilizava.

Estas informações, exteriores à empresa, **permitiram antecipar certas alterações no ambiente socioeconômico**. Eram informações de evolução, pouco repetitivas, incertas, ambíguas, fragmentadas e contraditórias. Elas constituíam os **sinais fracos**, aos quais normalmente **não se dava a devida atenção**.

Foi realizado então a **definição de foco**. O **alvo** foi constituído pelos médicos usuários do software *Personal Med*, que já eram clientes da empresa. Estes eram os potenciais compradores dos serviços que a empresa poderia vir a desenvolver.

Os **atores do processo** foram a equipe de atendimento e de vendas que atendiam estes clientes.

Na sequência, foi efetuada a **coleta de dados** por meio de duas fontes principais: o sistema de CRM da empresa, que já armazenava dados dos clientes, e novos dados obtidos através de uma **ficha de captação**, aplicada em congressos médicos onde a empresa esteve presente, em que coletou outras informações junto ao público-alvo potencial.

Posteriormente, **os dados foram organizados para criação de informação**, coletados e armazenados em um software específico, em que foram tratados para posterior análise.

Este procedimento permitiu à empresa realizar a **criação de sentido** para as informações, procedimento que permitiu produzir discussões e reflexões internas que deram sentido às informações, de modo a alimentar o processo decisório inerente.

Após desenvolvidas essas etapas, foram realizados os procedimentos para o **desenvolvimento de dois aplicativos** para sistematizar o tratamento de dados, tanto os internos quanto os externos.

Os dados sistematizados ampliaram a compreensão do público-alvo e foram de grande importância no plano estratégico, **ajudando a antecipar situações e prever possíveis riscos**.

A participação direta da equipe de pesquisa nesta atividade esteve relacionada ao mapeamento do processo, à definição de requisitos e ao desenvolvimento das aplicações em si. Isso exigiu o estudo de alguns conceitos e de algumas técnicas, assim como o domínio de um *software* para implementação.

A Gens S/A se beneficiou potencialmente destes resultados. A empresa passou a contar com um ferramental rico para sistematizar as informações e suas decisões estratégicas passaram a ser embasadas em dados mais elaborados e exploráveis, em uma condição pouco usual.

No caso da Gens SA, a sistematização dos dados, tanto internos quanto externos, e o desenvolvimento das duas aplicações baseadas nos conceitos da IEA, contribuíram para tornar o processo decisório da empresa mais assertivo.