

Business Intelligence na Administração Pública

Texto de: Sónia Quaresma Gonçalves

As necessidades de informação das organizações, aliadas à possibilidade de registo perene dos dados têm levado à acumulação de informação em todos os sectores da sociedade.

A capacidade de explorar essa informação em prol de um melhor conhecimento da realidade tem vantagens competitivas evidentes.

É esse o objectivo do Business Intelligence (BI). Segundo o relatório Gartner de 2009, as previsões para 2012 são de que mais de 35% das 5000 empresas de topo a nível mundial, não sejam capazes de tomar decisões informadas relativamente a mudanças importantes, nos mercados ou na sua área de negócio.

Na administração pública em geral, devido ao registo dos factos administrativos, a acumulação de dados é já há algum tempo um elemento motivador da utilização das novas tecnologias na transformação de dados em informação.

No Instituto Nacional de Estatística (INE) além das estatísticas que a organização produz, importa possibilitar a análise integrada de toda a informação que o INE recolhe, seja directamente através de recenseamentos e de inquéritos seja através da delegação de competências, seja, ainda, através da apropriação de informação administrativa para fins estatísticas decorrente de protocolos.

Desde o fim da década de 70 que o grande volume de dados de que dispunham estava já a conduzir as organizações para o armazenamento informatizado da informação.

Esta evolução tecnológica que apareceu como uma dádiva, à medida que foi penetrando as empresas e outras instituições trouxe consigo um pesado ónus, pois de um momento para o outro, os melhores técnicos,

os técnicos com melhor conhecimento do negócio e das situações, não possuíam os conhecimentos informáticos necessários, por vezes avançados, para continuar a efectuar a análise eficiente dos dados.

Se há algo pior do que não ter os dados é tê-los e não conseguir aceder-lhes, não obter insight em tempo útil, não poder efectuar os trabalhos e estudos que lhes conferem a mais valia capaz de os tornar informação.

Perante este novo obstáculo era crucial despojar a análise da informação do custo adicional de conhecimentos informáticos especializados.

Foi este o início do BI, com a criação de ferramentas que permitem mesmo àqueles sem tais conhecimentos efectuar uma análise aprofundada e personalizada da informação, adaptada às especificidades de cada projecto.

Mais tarde passou a ser possível, inclusivamente, potenciar análises antes irrealizáveis ou por escassez de dados ou por falta de capacidade computacional.

O investigador da IBM, Hans Luhn descreveu pela primeira vez o conceito de Business Intelligence como a capacidade de apreender as inter relações entre os factos apresentados, para que se possam desenvolver acções conducentes aos objectivos desejados, perspectiva esta completamente alinhada com os desejos e necessidades de um instituto de Estatística.

O INE apostou então numa solução de BI, dirigida e orientável para o negócio, numa estratégia clara de permitir que os seus colaboradores, nas diversas áreas de intervenção, pudessem por si próprios construir estudos e análises transversais a toda a organização, de forma criativa, inovadora e, principalmente, adaptada às áreas específicas, em contraposição com soluções mais standardizadas que exigiriam mais conhecimentos informáticos.

Em 1998 iniciou-se assim o primeiro projecto de BIS no INE, na altura confinado apenas à exploração de dados de inquéritos económicos.

A restrição da informação a este tipo de dados permitia a implementação de um BI mais próximo do mundo empresarial. A aprendizagem nesse primeiro momento foi crucial para a fase seguinte de extensão aos temas populacionais (Censos 2001 e 1991) e agrícolas (RGA 1999 e 1989).

A expansão do BIS aos outros temas de inquéritos estatísticos é, agora, um processo natural, que levou a que actualmente abranja cerca de 100 projectos estatísticos.

Após o sucesso dos estádios anteriores, em que o esforço consistia em utilizar o BI para devolver a capacidade de análise aos estaticistas do INE, o desafio seguinte foi de optimização de recursos: evitar a repetição de tarefas, aumentar o trabalho colaborativo, ampliar as sinergias entre serviços, refinar análises sobre pesquisas já anteriormente construídas e, em geral, re-aproveitar.

Em 2009 iniciou-se a aplicação do “nosso” BIS à gestão de respondentes e de pedidos de informação.

É necessário conhecer melhor os clientes, os utilizadores de informação estatística e os fornecedores de informação de base (os respondentes) e diminuir a carga estatística que sobre estes últimos pende.

Essa dinâmica conduziu à fase actual, em que a ênfase do BI é colocada na qualidade.

O INE está empenhado em melhorar a qualidade dos seus produtos e serviços estatísticos e em modernizar o próprio processo de produção estatística.

Ainda em 2009 o BI foi estendido à operação de recolha da informação, possibilitando um acompanhamento diferente da operação estatística e permitindo iniciar a análise dos dados, estudos e construção de cenários desde o primeiro momento.

Já em 2010 este procedimento foi ampliado a novas operações estatísticas.

Pode agora, e cada vez mais, monitorizar, em tempo real, a informação que está a ser coligida, e assegurar a sua qualidade.

Neste momento o BI abrange a maior parte dos projectos estatísticos do INE, sendo precioso na satisfação das necessidades quotidianas de análise de informação.

O seu contributo em termos de rentabilização e optimização de recursos tem sido muito valioso, e assume um papel cada vez mais proeminente na garantia de qualidade dos produtos e serviços.

O INE tem plena consciência da importância da informação estatística nas escolhas das pessoas, nas tomadas de decisão das empresas e no enquadramento das tomadas de decisão dos Governos.

Numa perspectiva holística pode dizer-se que o BI auxilia a organização a manter bem alinhados a sua Missão, os seus Princípios e os seus Valores.