



Quanto vale a informação?

Guilherme Werneck

O livro “O Mundo é Plano – Uma breve história do Século XXI” (Ed. Objetiva, 2005), de Thomas L. Friedman, tornou-se um best-seller mundial, inclusive no Brasil. Friedman aborda a queda de fronteiras, a velocidade da vida contemporânea e o impacto que a vida digital, em tempo real, traz para a competitividade dos negócios, pessoas e países. O concorrente está em qualquer lugar do mundo, mas novas oportunidades se apresentam na bagagem da conectividade total.

E postula: “Atualmente precisamos correr mais para permanecermos no mesmo lugar”.

A busca por excelência operacional, por redução de custos, pela melhoria de produtividade e pelo aumento de vendas é contínua, e determinar estratégias faz parte da rotina do gestor de uma rede. Se deixarmos de lado as informações externas relativas ao mercado e à conjuntura econômica, que informações geradas dentro do negócio podem ajudar o gestor da rede a obter maior nível de acerto nas estratégias?

Experiência e sensibilidade da equipe ajudam na hora da decisão. Informações financeiras estão sempre disponíveis na retaguarda e supervisores mantêm contato direto com os pontos de venda.

Mas que acontece com as ricas informações dos relatórios de supervisão?

O acompanhamento da operação feito em campo busca a atenção às normas e procedimentos definidos pela rede como corretos e mais eficientes. Busca, ainda, levantar e avaliar níveis de desempenho, qualidade e satisfação dos clientes.

Recursos humanos e financeiros não desprezíveis são empregados em visitas presenciais em cada ponto de venda, e, em muitos casos, gastos com viagens, hospedagem, comunicação e alimentação tornam este processo ainda mais oneroso.

E o que é feito com a informação coletada nas lojas? O que acontece com os dados levantados pelo supervisor? Como as conclusões são compartilhadas dentro da organização? Qual o tratamento dado às situações fora de padrão? Como se cria uma base de conhecimento para o futuro?

Por que deixar este tesouro na gaveta ou arquivado dentro de uma pasta?

Neste mundo plano e veloz, fica a pergunta: Qual o valor da informação completa, precisa, atualizada e acessível na hora em que precisamos tomar uma decisão?