

BUSINESS INTELLIGENCE E ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING) E SUAS VANTAGENS NAS ORGANIZAÇÕES.

Francisdalva Rosa de Jesus²⁹

RESUMO

A mudança organizacional vem sendo constantemente discutido nas análises organizacionais, no tocante a forma e as razões pelas quais as empresas mudam ou deixam de mudar. Precisa-se entender que a mudança organizacional não acontece de maneira instantânea, se trata de um processo gradativo, que se concretiza aos poucos. Atualmente existem várias ferramentas de suporte para as organizações, para que essas mudanças ocorram de forma planejada e mais segura. A Inteligência Empresarial (BI) é um auxílio muito importante para o gerenciamento de projetos na organização, pois coleta e reuni os dados da empresa, como também parâmetros e indicadores da performance da mesma, transformando-os em informação qualitativa. Com a Inteligência Empresarial (BI) implementada corretamente, os dados que estão e/ou trafegam pela organização estão disponíveis como informação consistente no apoio à tomada de decisões. Os Sistemas ERP (Enterprise Resource Planning), são capazes de contribuir para automação das atividades e otimização dos processos. Assim as organizações ganham muito mais em produtividade, redução de custos e tarefas otimizadas, além de uma gestão mais eficiente, influenciando diretamente na tomada de decisão. Com sua premissa de integrar os dados dentro da empresa, os Sistemas ERP, geram acesso mais rápido a informação de maior qualidade, surge como uma ferramenta de grande vantagem competitiva para as Organizações no mercado. Ambas as ferramentas mencionadas acima, trazem vantagens para as organizações.

Palavras-chave: Mudança Organizacional. Inteligência Empresarial. *ERP (Enterprise Resource Planning)*

ABSTRACT

Organizational change has been constantly discussed in organizational analyzes, with regard to the form and reasons why companies change or fail to change. It is necessary to understand that organizational change does not happen instantly, it is a gradual process, which takes place gradually. Currently, there are several support tools for organizations, so that these changes occur in a planned and more secure way. Business Intelligence (BI) is a very important aid for project management in the organization, as it collects and gathers company data, as well as parameters and performance indicators, transforming them into qualitative information. With Business Intelligence (BI) implemented correctly, the data that is and / or travels through the organization is available as consistent information to support decision making. ERP Systems (Enterprise Resource Planning), are able to contribute to the automation of activities and optimization of processes. Thus, organizations gain much more in productivity, cost reduction and optimized tasks, in addition to more efficient management, directly influencing decision making. With its premise of integrating data within the company, ERP Systems, generate faster access to higher quality information, emerges as a tool of great competitive advantage for Organizations in the market. Both of the tools mentioned above bring benefits to organizations.

Keywords: Organizational change. Business Intelligence. ERP (ENTERPRISE RESOURCE PLANNING)

²⁹ Bacharela em Administração (UFPI,2012). MBA em Administração de Empresas (UNINTER, 2012). Mestrando em Administração pela Must University. E-mail: francisdalva.rosa@ifpi.edu.br .
v. 7 ed. especial (2021): RCMOS - Revista Científica Multidisciplinar O Saber. ISSN: 2675-9128

1 INTRODUÇÃO

O aspecto econômico no mundo globalizado, promoveu um amplo ambiente de competição entre empresas. A passagem da era industrial para a era da informação trouxe novamente para primeiro plano a informação e o conhecimento. As organizações sentem crescentes as pressões do mercado, forçando-as a responder rapidamente às condições que estão em constantes alterações, obrigando-as a serem inovadoras na maneira de conduzir suas operações. As empresas que não se adequarem à sociedade da informação, será difícil resistir ao mercado, sendo que, todos os dias surgem inovações tecnológicas e mercadológicas, seja em qualquer área da organização e se adequar faz parte da estratégia organizacional para sobreviver e ter sucesso.

A mudança organizacional vem sendo constantemente discutido nas análises organizacionais, no tocante a forma e as razões pelas quais as empresas mudam ou deixam de mudar. Alguns autores relatam que, a mudança se faz necessária para a sobrevivência da empresa. Muitas das vezes o processo de mudança vem sendo adotado sem o estudo necessário para o êxito da empresa.

Mudança organizacional como afirma Hall (como citado em Oliveira *et. al.* 2008) é uma alteração e a transformação da forma, a fim de sobreviver melhor no ambiente, até mesmo aspectos de maior amplitude. Que pode se dá como alterações em fatores do comportamento humano, estratégias, estrutura, cultura e tecnologia.

Toda a mudança leva tempo e muito planejamento, nos dias atuais fazer uso de novas estratégias para ajudar neste processo é de suma importância, até porque toda mudança existe uma resistência por parte de membros da equipe e levando a muitas dificuldades no processo de transformação da organização. Fazer uso de estratégias utilizando ferramentas como a Inteligência Empresarial (BI) fará toda diferença na tomada de decisões da empresa.

A importância da tomada de decisões nas organizações faz com que nossas empresas saiam do lugar e mantenham-se em constante movimentação no mercado. A habilidade em tomar decisões é a chave para o planejamento bem sucedido em todos os níveis da gestão, seja em nível estratégico, tático ou operacional. A tomada de decisão exige conhecimento, baseado em informações, que são obtidas através de dados coletados através dos sistemas que a organização possui, esses sistemas devem ser inovadores e de qualidade para gerar informações de qualidade, ajudando assim, a organização a tomar as melhores decisões, para que a mesma seja competitiva no mercado. Para a elaboração deste artigo foi feita uma pesquisa bibliográfica, numa abordagem qualitativa, com o objetivo de mostrar a importância da mudança

organizacional para tomada de decisão e identificar dentro de uma organização as vantagens competitivas da utilização da ferramenta (BI) Inteligência Empresarial e do Planejamento de Recursos da Empresa (ERP). O presente trabalho abordará conceitos de Inteligência Empresarial e quais suas vantagens, seguindo com conceitos sobre o Planejamento de Recursos da Empresa (ERP) e sua eficiência para a organização nas tomadas de decisão. Finalizando com as considerações finais.

2 DESENVOLVIMENTO

2.1 MUDANÇA ORGANIZACIONAL

Segundo Araújo (apud Oliveira *et. al.* 2008), a mudança organizacional é uma modificação significativa articulada, planejada e operacionalizada por pessoal interno ou externo à organização, que tenha o apoio e supervisão da administração dos altos níveis hierárquicos, e que atinja de forma integrada os componentes de cunho comportamental, estrutural, tecnológico e estratégico da organização.

Existem alguns fatores que contribuem para que essa mudança ocorra, como comenta Robbins (como citado em Oliveira *et. al.*, 2008) eles atuam como desencadeadores de mudança: a natureza da força do trabalho, a tecnologia, os choques econômicos, a concorrência, as tendências sociais e a política mundial. Todos eles estão na organização e aparecem em certos momentos, exercendo algum tipo de pressão sobre a empresa.

Não se pode deixar de mencionar a resistência que existe dentro das organizações, às mudanças, isso pode apresentar algumas dificuldades no processo de transformação da mesma. Existe aí um desafio a ser superado:

Em uma empresa, a resistência a mudanças é tão comum quanto a sua necessidade. Depois que os gerentes resolvem fazer alguma mudança na empresa, geralmente se deparam com a resistência dos funcionários para evitar que essa mudança ocorra. Por trás dessa resistência dos funcionários estão o medo de alguma perda pessoal, como a redução de prestígio individual e o distúrbio das relações sociais e de trabalho, e o medo do fracasso pessoal, que pode decorrer da incapacidade de assumir novas responsabilidades no trabalho. (CERTO, COMO CITADO EM OLIVEIRA *ET. AL.* 2008 P. 04).

Com isso entende-se que a mudança gera “medo” nas pessoas que compõe a equipe de trabalho dentro da organização, por isso a importância de se ter todos os setores integrados, trabalhar de forma clara e transparente, assim como, manter um bom clima organizacional

dentro dos recursos humanos, para que quando houver a necessidade de “mudar” a equipe esteja preparada. É necessário que o processo de mudança organizacional seja bem estruturado para que os desafios possam ser superados com mais facilidade.

Precisa-se entender que a mudança organizacional não acontece de maneira instantânea, se trata de um processo gradativo, que se concretiza aos poucos. Podendo acontecer em vários estágios e de diversos tipos, como veremos a seguir, conforme citado por Secaf, 2019: “Existem diferentes tipos de mudanças organizacionais. Cada um deles atende a objetivos diferentes e podem ocorrer em situações também distintas”. Como veremos na figura abaixo, os 06 tipos de mudança organizacional:



Fonte: SETTING, 2019

Observa-se que cada uma delas acontece em uma fase da empresa diferente, conforme o momento em que está passando e podendo ocorrer desde sua vontade própria ou até mesmo de forma involuntária. O importante é que ela tenha a atitude de agir no tempo certo e consiga se manter “firme” no mercado.

2.2 BUSINESS INTELLIGENCE (BI)

Negócios são dinâmicos dentro e fora das organizações, de modo que lidar com essas mudanças que ocorrem constantemente envolve saber o que aconteceu e prever o que pode acontecer depois. Assim surge constantemente novas ferramentas que auxiliam na gestão das

v. 7 ed. especial (2021): RCMOS - Revista Científica Multidisciplinar O Saber. ISSN: 2675-9128

organizações e dentre elas podemos mencionar a Inteligência Empresarial (BI- *Business Intelligence*), segundo Loh (como citado em Patrício *et. al.*, ND): A Inteligência Empresarial (BI), consiste em um processo que envolve diversas técnicas, informações, tecnologias, métodos, métricas e ferramentas com a finalidade de analisar e encontrar explicações para certos eventos ou resultados, que por sua vez podem ser bons ou ruins, ou seja, soluções de BI buscam o “porquê” de algum problema ou algo que é passível de risco, para poder agir em cima das causas e diminuir consideravelmente os prejuízos.

Assim, a Inteligência Empresarial (BI) é um auxílio muito importante para o gerenciamento de projetos na organização, pois coleta e reuni os dados da empresa, como também parâmetros e indicadores da performance da mesma, transformando-os em informação qualitativa.

Com a BI implementada corretamente, os dados que estão e/ou trafegam pela organização estão disponíveis como informação consistente no apoio a tomada de decisões, e todas as áreas e departamentos são beneficiados com a diminuição de custos, como o aumento substancial nas receitas, o rápido alinhamento dos objetivos dos projetos com os interesses da empresa, bem como prover soluções rápidas e respostas a riscos inerentes dos projetos da organização. (PATRÍCIO *et. al.*, ND). A Inteligência Artificial (BI) permite que empresas investiguem e entendam fenômenos específicos, criem novos produtos, serviços ou processos, relacionem fatores externos a acontecimentos internos, possibilitem a visualização de dados financeiros sob diferentes perspectivas e prevejam cenários futuros a partir de tendências embasadas em histórico (KUMAR; apud FERNANDES, *et. al.*, 2017).



Fonte: DOYLE, 2018.

As ferramentas da Inteligência Artificial (BI), ajudam na identificação de tendências de consumo e mudanças no comportamento do seu público-alvo. Baseado nisso, auxiliam na detecção de oportunidades de negócios, no desenvolvimento e lançamento de novos produtos, na ampliação de receitas e na conquista de novos clientes e mercados.

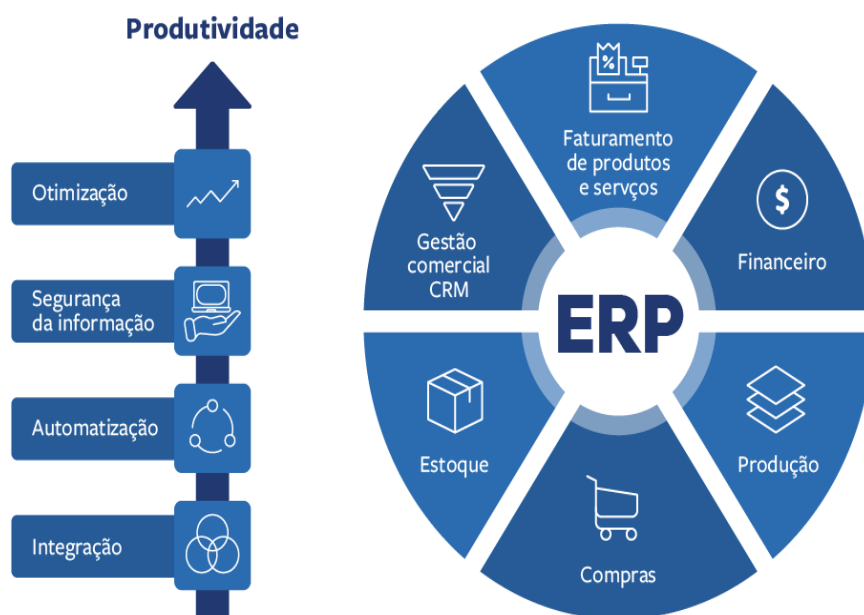
Segundo informa o Siteware (2018), segue abaixo a lista de 10 dos benefícios mais importantes da Inteligência Empresarial (BI): Ajuda você a conhecer o seu negócio; Melhora o processo de tomada de decisão, baseando-a em evidências; Facilita o acesso e o compartilhamento de informações que darão suporte à gestão; Permite análise em tempo real com navegação rápida; Ajuda a identificar perdas no sistema; Reduz o risco de problemas e obstáculos; Entrega resultados corretos, no tempo certo, para a pessoa exata; Identifica oportunidades de vendas cruzadas e de vendas diretas; Possibilita respostas rápidas a qualquer consulta de negócios; Obtém informações valiosas sobre o comportamento de seus clientes.

Dentre inúmeros benefícios e vantagens a Inteligência Artificial (BI), vem sofrendo pressões infundadas para a adoção ou não dessa ferramenta, devido à repercussão de seus benefícios, pode fazer com que más decisões sejam tomadas e pontos chave de avaliação sejam negligenciados. Por ser uma TI estratégica, o *payback* do capital investido tende a ser de longo prazo, o que pode ser visto como ponto negativo por alguns gestores.

2.3 SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO (ERP)

Planejamento de Recursos da Empresa ou Sistema Integrado de Gestão (ERP) tem o mesmo significado, pois sabemos que para gerir uma organização, se faz necessário ter um bom sistema de gestão para contribuir de maneira significativa na hora da tomada de decisão.

Para Gordon e Gordon (como citado em Costa *et. al.*, 2016), o ERP é um conjunto de aplicativos comprados de um só fornecedor e que tem por objetivo contemplar grande parte das funções operacionais e administrativas nas quais a empresa necessita e, às vezes, entre parceiros corporativos. Também denominado, Sistema ERP (*Enterprise Resource Planing*) é um sistema de informação gerencial que surgiu na década de 90 como soluções corporativas de informática, com o objetivo de auxiliar o gestor a tomar as melhores decisões dentro da organização.



Fonte: OMIE, 2021.

Como se pode observar na figura acima, os Sistemas (*ERP*), são capazes de contribuir para automação das atividades e otimização dos processos. Assim as organizações ganham muito mais em produtividade, redução de custos e tarefas otimizadas, além de uma gestão mais eficiente, influenciando diretamente na tomada de decisão.

Com sua premissa de integrar os dados dentro da empresa, os Sistemas ERP, geram acesso mais rápido a informação de maior qualidade, surge como uma ferramenta de grande vantagem competitiva para as Organizações no mercado. Pressupõe-se que a adoção de sistema ERP acarreta grandes mudanças em todas as áreas da organização como, por exemplo, mudanças tecnológicas, estruturais e comportamentais. Considerando que estas mudanças geram impactos em seus funcionários, e sendo os funcionários o mais valioso bem da organização, deve-se administrar da melhor maneira os possíveis impactos desta implementação. (COSTA et. al., 2016).

Dentre seus benefícios e suas vantagens competitivas, existem 03 classes de motivos que leva uma organização a investir em Sistemas de (*ERP*), segundo Colângelo Filho (como citado em SILVA, 2011), que são: Negócios: associados à melhoria da lucratividade ou do fortalecimento da posição competitiva da organização. Legislação: ligados às exigências legais as quais a empresa deve cumprir e que não são atendidos pelos sistemas legados (aqueles em uso na empresa). Tecnologia: relacionados às mudanças necessárias decorrentes da obsolescência econômica das tecnologias em uso ou a exigências de parceiros de negócios. Para se obter êxito, na implantação do Sistema ERP, não basta o sistema de informações

disponibilizar informações de boa qualidade para suportar a atividade de tomada de decisão e melhorar a empresa como um todo, também é necessário que o tomador de decisões saiba o que fazer para transformar a boa informação disponibilizada numa boa decisão, assim como gerenciar a tecnologia e acompanhar as mudanças que ocorrem, em âmbito organizacional e mundial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

No presente trabalho foi evidenciado os conceitos e vantagens da Inteligência Empresarial (BI) e do Sistema de Gestão (ERP), foi evidenciado que as soluções de BI possuem um enorme potencial no auxílio a gestores na tomada de decisões, e provê a inteligência necessária para a empresa se aproveitar de oportunidades de negócios, todavia, essa ferramenta se torna um alicerce tecnológico forte se a organização possuir uma boa base de dados em todo a sua existência, e necessitam de alguma forma recuperar esses dados em forma de informação com o objetivo de auxiliar os gerentes da empresa na tomada de decisões rápidas e seguras.

Ficou claro também que, apesar dos diversos benefícios que o sistema ERP oferece, sua implementação é bastante complexa e sujeita a fracassos devido às grandes mudanças que este sistema gera nas organizações. Para evitar isto, são necessários uma adequada seleção do fornecedor do sistema, da consultoria responsável pela implementação e um bom gerenciamento dos impactos que as mudanças ocasionam nas organizações e nas pessoas envolvidas.

Pois é sabido que a mudança organizacional altera e transforma, a fim de se sobreviver melhor no ambiente de trabalho, até mesmo aspectos de maior amplitude. Que pode acontecer como alterações em diversos fatores, desde o comportamento humano, estratégias, estrutura, cultura e tecnologia. Para que a organização tenha sucesso, todo o sistema deve estar integrado, sendo utilizado as ferramentas necessárias, como as mencionadas acima, para se obter o maior e melhor número de informações possíveis e que essas sejam transformadas e utilizadas para o bom desempenho de processos e gerenciada para a melhor tomada de decisão.

REFERÊNCIAS

COSTA, C. L. de O. A Implementação nas Organizações de Sistemas ERP: um Estudo dos Impactos na Organização e na Gestão de Pessoas. **SEGeT-Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia.** Rio de Janeiro. 2016. Disponível em: <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos16/26524275.pdf>. Acesso: 08 fev. 2021.

DOYLE, D. **O que é BI Business Intelligence?** (Online). São Paulo. SITEWARE, 2018. Disponível em: <https://www.siteware.com.br/blog/gestao-estrategica/o-que-e-bi-business-intelligence/> Acesso 11 fev. 2021.

FERNANDES, B. B.; RIBEIRO, P. C. C. Business intelligence: vantagens e desvantagens no contexto empresarial. **XXIV simpósio de engenharia de produção**. São Paulo. 2017. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/321674932_BUSINESS_INTELLIGENCE_VANTAGENS_E_DESVANTAGENS_NO_CONTEXTO_EMPRESARIAL Acesso 11 Fev. 2021.

OMIE (2021). **O que é ERP?** Tudo o que você precisa saber sobre sistema de gestão! (Online). São Paulo. Disponível em: <https://blog-omie.webflow.io/blog/tudo-sobre-sistema-de-gestao-erp>. Acesso em: 10 fev. 2021.

OLIVEIRA, Samir Adamoglu de. *et. al.* (2008). Mudança Organizacional e Inovação Tecnológica em Processos: Estudo de Caso em uma Empresa Prestadora de Serviços do Estado do Paraná. **XXV Simpósio de Gestão da Inovação Tecnológica**. ANPAD. Brasília-DF.

PATRICIO, Thiago Seti; *et. al.* (SD). A importância do business intelligence na tomada de decisões em gerenciamento de projetos. **Academia.edu**. Disponível em: https://www.academia.edu/37184760/A_IMPORT%C3%A2NCIA_DO_BUSINESS_INTELLIGENCE_NA_TOMADA_DE_DECIS%C3%95ES_EM_GERENCIAMENTO_DE_PROJETOS (Acesso 02 Fevereiro 2021).

SECAF, V.M. S. Tudo o que você precisa saber sobre mudança organizacional e 3 cases de sucesso para se inspirar. **SETTING**, 2019. Disponível em: <https://www.setting.com.br/mudanca-organizacional>. Acesso 11 fev. 2021).

SILVA, A. A. da. *et. al.* Fatores Internos às Organizações que Contribuem para Adoção de um Sistema Integrado de Gestão (ERP): Estudo com Base na Teoria de Difusão de Inovação. **XXXV Encontro da ANPAD**, 2011. Rio de Janeiro. Disponível em: http://www.anpad.org.br/diversos/down_zips/58/GCT435.pdf. Acesso em 09 fev. 2021.