

Business intelligence, além dos mitos

Fato inegável: as empresas precisam ser mais rápidas, mais ágeis, mais inteligentes. Afinal, a marca deste início de século é a velocidade com que as informações são processadas e a facilidade de acesso a elas. Esse contexto explica a emergência de um domínio conhecido como BI, ou *Business Intelligence*.

O conceito de BI abrange dois enfoques. O primeiro é um enfoque de gestão, segundo o qual BI é qualquer processo em que os dados de dentro e de fora da empresa são tratados de maneira a gerar informações relevantes para a tomada de decisão. O segundo é tecnológico: BI é um conjunto de ferramentas que possibilita o armazenamento e a análise das informações, dando suporte ao ambiente informacional. Na verdade, não se trata de uma, mas de várias tecnologias: *Data Warehouse*, *Data Mining*, *ETL*, *Data Mart*, *Olap* e mais um sem-número de siglas.

Apesar de BI ser algo relativamente novo, alguns mitos já se criaram. O primeiro deles é o de que BI é um único tipo de sistema, pronto para ser instalado. Vários sistemas podem ser considerados BI como os sistemas de Gestão do Conhecimento, os Sistemas de Inteligência Competitiva, os *Executive Information Systems* (EIS) ou o CRM Analítico. Cada um tem características específicas, mas o objetivo de todos é gerar informações que habilitam uma empresa inteligente. É importante diferenciar o conceito de BI como inteligência nos negócios daquilo

que as consultorias em Tecnologia de Informação vendem como BI: normalmente, as soluções oferecidas são um conjunto de *softwares* que implementam os EIS, ou seja, o monitoramento de indicadores de desempenho em diferentes dimensões de negócio. BI também não é um “pacote” pronto para ser instalado: o desenvolvimento de BI requer um processo coletivo e contextualizado de extração, análise e distribuição dos mais variados tipos de informação.

O segundo mito a ser derrubado é o de que as velhas planilhas são sistemas de apoio à decisão. Elas de fato podem ajudar, se aplicadas adequadamente. Mas há um momento em que se perde o controle. É o que acontece em reuniões nas quais o gerente financeiro tem um número e o gerente comercial, outro – cada um com sua planilha, sua “ilha” de informações.

BI, por sua vez, cria um “ambiente informacional único”, no qual os dados operacionais associados aos dados externos podem ser manipulados de forma analítica sob as mais diversas dimensões de negócio, garantindo que todas as áreas da empresa acessem as mesmas informações.

Talvez seja prudente encerrar frisando o que não é BI: não é um pacote pronto e único, nem uma planilha cheia de números. As empresas que já enfrentaram o desafio sabem que o processo é complexo, mas colhem os frutos por terem despedido as planilhas para o arquivo morto da história corporativa.



Maira Petrini
FGV-EAESP