

**RELATO DE PESQUISA****TECNOLOGIAS APLICADAS À INTELIGÊNCIA EMPRESARIAL E INTELIGÊNCIA COMPETITIVA – E O BRASIL?**Daniela Ramos Teixeira<sup>1</sup>**INTRODUÇÃO**

Esse artigo mostra uma pequena amostra das nossas conclusões sobre a evolução e o crescimento da Inteligência Empresarial e Inteligência Competitiva no Brasil com seus métodos, processos, técnicas de análise, indicadores e tecnologias. O foco do presente artigo é no aspecto tecnológico.

Entre os anos de 2009 e 2010, a REVIE Inteligência e a MBI conduziram uma pesquisa sobre Inteligência Empresarial, Inteligência Competitiva e Colaboração no Brasil. A pesquisa contou com a participação de 84 (oitenta e quatro) profissionais do mercado brasileiro, principalmente dos segmentos da tecnologia da informação, indústria e serviços.

**1 AS TECNOLOGIAS APLICÁVEIS À INTELIGÊNCIA EMPRESARIAL E INTELIGÊNCIA COMPETITIVA**

Os resultados mostram que a maioria das empresas no Brasil já possui uma intranet (81%). Já para o software de Business Intelligence (BI), apenas 43% afirmaram que esta iniciativa já está totalmente implementada na empresa.

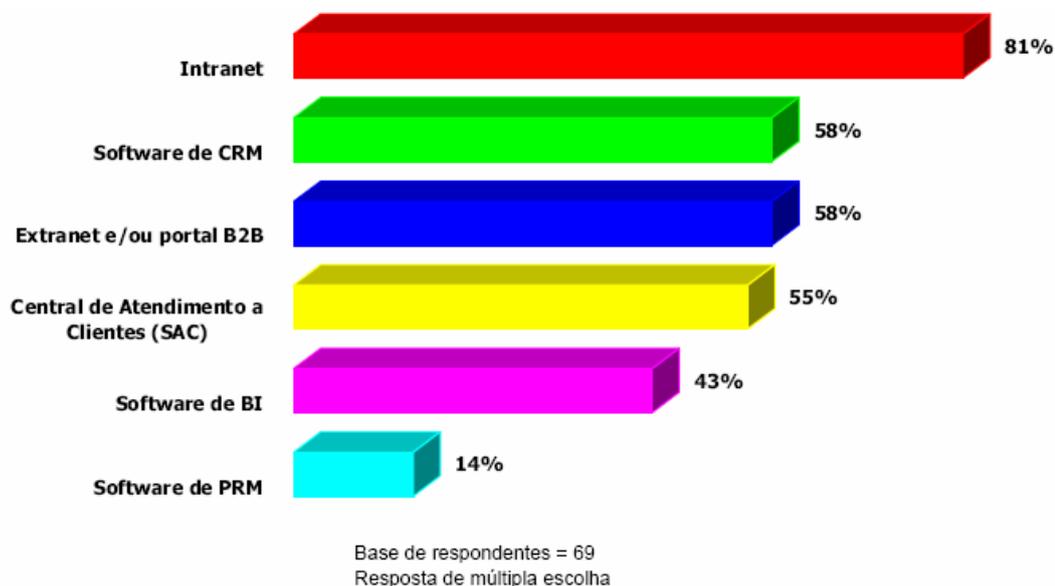
Neste caso, é a infra-estrutura de Business Intelligence (BI) que foi lembrada, ou seja, extração, data warehouses, data marts e ferramentas para gerenciamento da informação e análise de dados como o data mining.

Softwares para Gestão do Relacionamento com Parceiros foram menos citados pelas entrevistadas (14%), mostrando que há uma etapa de maturidade da tecnologia no Brasil, resultado que corrobora com outro resultado da pesquisa sobre a aplicabilidade das técnicas de análise específicas para gestão de parceiros.

---

<sup>1</sup>Diretora da REVIE Inteligência Empresarial, empresa de consultoria, capacitação e tecnologia em Inteligência Empresarial e Inteligência Competitiva, e-mail: [dteixeira@revie.com.br](mailto:dteixeira@revie.com.br)

## 2 TECNOLOGIAS IMPLEMENTADAS NAS EMPRESAS – E O BI?

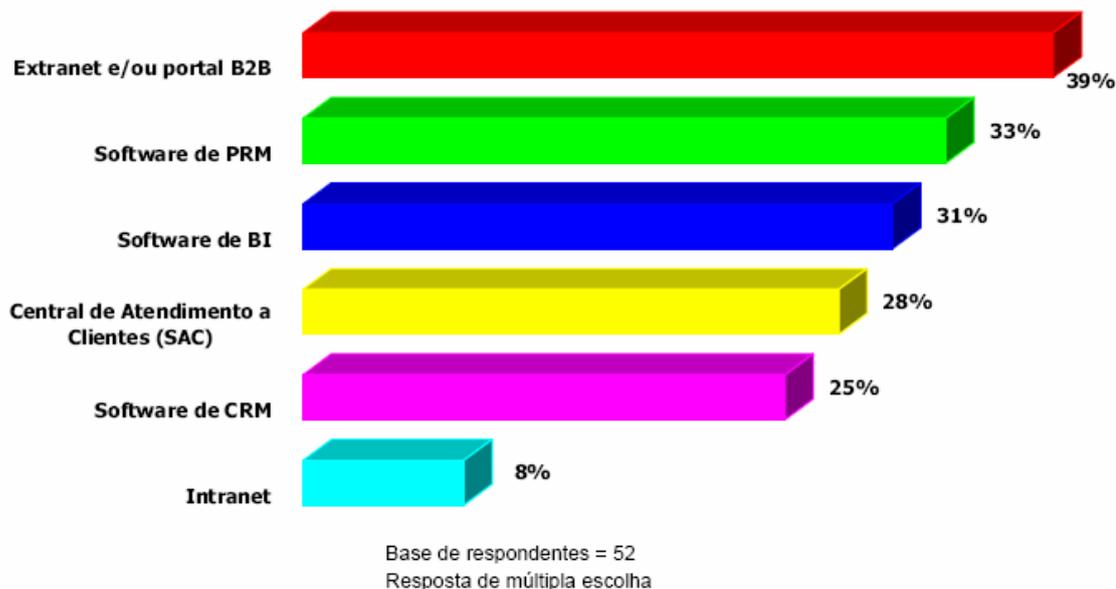


**Gráfico 1:** Dentre as alternativas abaixo, assinale todas aquelas que já estão totalmente implementadas na sua empresa

Obs.: deixe em branco caso sua empresa não utilize/planeje usar nenhuma.

**Fonte:** REVIE Inteligência Empresarial e MBI, 2010. Pesquisa Inteligência Empresarial e Melhores Práticas em Marketing e Vendas.

Quando perguntadas sobre a implementação de qualquer uma dessas ferramentas que será iniciada nos próximos doze meses, o software de Business Intelligence (BI) ganha maior projeção nas empresas, tendo 31% dos entrevistados com intenção de implementar essa solução em 2011 (ver gráfico a seguir).



**Gráfico 2:** - Dentre as alternativas abaixo, assinale quais terão sua implementação iniciada nos próximos doze meses. Obs.: deixe em branco caso sua empresa não utilize/planeje usar nenhuma.

**Fonte:** REVIE Inteligência Empresarial e MBI, 2010. Pesquisa Inteligência Empresarial e Melhores Práticas em Marketing e Vendas.

Esses dados mostram que há um mercado em crescimento no Brasil por soluções de Business Intelligence (BI).

O Gartner prevê um aumento de 9,7% na demanda por soluções de Business Intelligence (BI) em 2011. O estudo destaca também a tendência de crescimento destas soluções de apoio à tomada de decisão fora do eixo São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília.

As ferramentas analíticas, incluindo o Business Intelligence, ocupam a 5ª posição no resultado global do ranking das dez tecnologias consideradas prioritárias por CIOs em 2011 levantadas pelo Gartner.

### **3 RANKING DAS 10 TECNOLOGIAS: PRIORIDADES DOS GESTORES DE TI 2011 – NÍVEL MUNDIAL**

1. Cloud Computing
2. Aplicações móveis e tablets
3. Mídia social e colaboração
4. Vídeo
5. Ferramentas analíticas (BI)
6. Análise social
7. Computação consciente
8. Memória flash
9. Computação ubíqua
10. Computadores e infraestrutura “fabricbased”

**Fonte:** Gartner.

Segundo o Gartner, com o aumento da capacidade de processamento e conectividade dos terminais móveis, a tendência é que as empresas utilizem ferramentas analíticas para a tomada de decisão. Serão utilizadas soluções de Business Intelligence capazes de fazer simulações e previsões de resultados em tempo real pelas equipes em campo para suportar a tomada de decisão nos negócios. São sistemas que irão fazer projeções, apoiando-se não apenas em dados já existentes. Para isso, a infraestrutura existente passará por mudanças significativas para ganhar inteligência operacional.

Para nós, da REVIE Inteligência, é importante que as empresas enxerguem a inteligência como um tripé englobando a Inteligência Estratégica (futuro), Inteligência Tática (presente) e Inteligência Operacional (apoiando a tática e a estratégica). Há um artigo escrito, no ano de 2007, que aborda esse assunto **As Faces da Inteligência: como direcionar a sua organização e definir o perfil profissional.**

Em nível mundial, pesquisa da Forrester também apontou que 49% dos entrevistados planejam investir mais na aquisição e na expansão das soluções de BI nos próximos dois anos.

É importante ressaltar que não são apenas os países que estão em estágios diferentes de adoção dessas tecnologias, mas as próprias empresas também.

No Brasil, há multinacionais que estão em estágio inicial de implementação do BI, sendo que outras nem começaram. A pesquisa só comprova este dado.

Outra questão importante a ser analisada é que as empresas no Brasil estão desenvolvendo ações de Inteligência Competitiva, sem necessariamente utilizar um sistema de Business Intelligence (BI).

Dentre os três softwares mencionados (CRM - Gestão do Relacionamento com Clientes, BI - Business Intelligence e PRM - Gestão do Relacionamento com) quanto à implementação, o CRM foi o mais citado com 58% (ver gráfico 1), o que nos leva a analisar que o software de CRM já alcançou a maturidade no mercado brasileiro.

Os profissionais de Inteligência Competitiva podem se beneficiar das informações de um sistema de CRM, principalmente, no cruzamento de dados para prover análises estratégicas.

Um exemplo é utilizar a base de dados dos clientes do sistema de CRM para fazer um trabalho em conjunto de análises win/loss (perdas/ganhos) de clientes para os principais concorrentes em um determinado período.

#### **4 INTELIGÊNCIA EMPRESARIAL, INTELIGÊNCIA COMPETITIVA E O BI – A DIFERENÇA**

Para um maior entendimento dos resultados da pesquisa apresentados, esclarecemos, a seguir, alguns conceitos.

Pode-se definir a Inteligência Empresarial como a capacidade de uma empresa para capturar, selecionar, analisar e gerenciar as informações relevantes para a gestão do negócio com o objetivo de (Teixeira, 2009):

- ✓ Inovar e criar conhecimento.
- ✓ Reduzir riscos na tomada de decisão e evitar surpresas.
- ✓ Direcionar, assertivamente, os planos de negócios e a implementação de ações.
- ✓ Criar oportunidades de negócios.
- ✓ Apoiar o desenvolvimento de produtos/serviços com uma base de informação confiável, eficiente e ágil.
- ✓ Monitorar, analisar e prever, eficientemente, as questões relacionadas ao core business.
- ✓ Gerar valor aos negócios.

A Inteligência Empresarial pode ser concebida como o resultado de uma evolução como função híbrida do planejamento estratégico e das atividades de pesquisa de marketing. (Tyson, 1988)

A Inteligência de Mercado ou Competitiva (IC) é parte da Inteligência Empresarial e engloba, principalmente, informações sobre o mercado e a concorrência. (Teixeira, 2008).

A SCIP (Strategic of Competitive Intelligence Professionals) define Inteligência Competitiva (IC) como uma disciplina de negócio ética e necessária para a tomada de decisão com foco no entendimento do ambiente competitivo. Site: [www.scip.org](http://www.scip.org).

Já o BI (Business Intelligence) concentra-se no desenvolvimento de sistemas de informação computacionais enquanto a Inteligência Empresarial busca integrar os sistemas computacionais aos sistemas de informação organizacionais. (Matheus; Parreiras, 2004).

## REFERÊNCIAS

Computerworld Redação. Gartner lista 10 tecnologias estratégicas para 2011. 2010. Disponível em <<http://www.tinews.com.br/news/2011/05/25/businessintelligence-ganha-espaco-no-centro-oeste-brasileiro/>>. Acesso em: jun. 2011.

MATHEUS, R. F.; PARREIRAS, F. S. Inteligência Empresarial versus Business Intelligence: abordagens complementares para o apoio a tomada de decisão no Brasil. In: CONGRESSO ANUAL DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE GESTÃO DO CONHECIMENTO, 3., 2004, São Paulo, **Anais...** São Paulo, 2004.

TARRAGÓ, A.; BARBOSA, P. **Business Intelligence ganha espaço no Centro-Oeste Brasileiro. 2011.** Disponível em: <<http://www.tinews.com.br/news/2011/05/25/business-intelligence-ganhaespaco-no-centro-oeste-brasileiro/>>. Acesso em: maio 2011.

TEIXEIRA, D. R. Rede de Valor para Inteligência Empresarial. **Revista da ESPM**, v. 16, n. 1, p. 80-90, jan./fev. 2009.

TEIXEIRA, D. R. **As Faces da Inteligência:** como direcionar a sua organização e definir o perfil profissional. 2007. Disponível em: <<http://www.revie.com.br/site-artigo?id=52>>. Acesso em: 06/2011.

TEIXEIRA, D. R. **As Inteligências:** arsenal de competitividade e conhecimento para vencer a guerrilha empresarial. 2008. Disponível em <<http://www.ibramerc.org.br/itemBiblioteca.aspx?id=514>>. Acesso em: dez. 2009.

TYSON, K. W. M. **Business Intelligence:** putting it all together. LEP, 1988.