



Como as Grandes Corporações Lidam com Imprevistos?

Dra. Alana Moraes

Como as Grandes Corporações Lidam com Imprevistos?

Cada vez mais, as empresas precisam adotar rotinas estruturadas e controlar de forma mais eficiente os seus processos. Tais medidas podem ser o diferencial entre uma gestão inteligente e assertiva versus uma gestão problemática e sem êxito. Uma empresa que entende suas dores e implementa processos para as tomadas de decisão tendem a errar menos e construir um caminho mais consistente, pois suas decisões se baseiam na combinação poderosa de números e experiência.

Nesse sentido, um termo muito comum nas grandes corporações é gestão inteligente. Vocês já ouviram falar na gestão inteligente? De forma breve, essa terminologia está relacionado a entregar subsídios para que as decisões na empresa sejam mais ágeis e assertivas. Como o mercado muda muito rápido, muitas vezes fica difícil tomar decisões com agilidade e de maneira sensata. Por isso, o conceito chega para contribuir com processos mais organizados e com um crescimento contínuo e sustentável.

A cultura administrativa, foi por anos pautada pelo conceito de ordem e controle. Por isso, muitos profissionais e gestores se guiavam pela manutenção da ordem e da organização como um símbolo do sucesso de seu negócio. No entanto, grandes corporações modificam e corrigem problemas antes mesmo do mesmo acontecer. Assim, é possível fazer uma analogia com um barco pequeno em alto mar, ele pode se manter intacto enquanto o mar estiver tranquilo, contudo se chegar uma tempestade não prevista esse barco estará em sérios apuros e poderá ser





completamente destruído. Os gestores precisam entender seus processos e os indicadores de sucesso da sua empresa para que sua corporação consiga lidar com os imprevistos que, salvo raríssimos casos, são totalmente previsíveis.

As atividades relacionadas à gestão inteligente são vitais para as empresas porque, analisar dados, as torna mais competitivas, com menores custos e com clientes satisfeitos. Nesse sentido, o presente material irá destacar duas linhas que são utilizadas pelas grandes corporações para lidar com os imprevistos: ferramentas de Inteligência Empresarial (também conhecida com BI ou *Business Intelligence*) e a Ciência dos Dados. A seguir, comentaremos as definições e potencialidades de cada uma delas.

BUSINESS INTELLIGENCE

Entende-se por *Business Intelligence* (BI) a área da Computação que provê, por meio de *softwares* e serviços, uma transformação dos dados coletados em informações que possibilitem tomadas de decisões estratégicas e táticas em uma organização. As ferramentas de BI acessam uma base de dados, os analisam e apresentam descobertas analíticas por meio de relatórios, resumos, painéis, gráficos, tabelas e mapas para fornecer aos usuários inteligência detalhada sobre o estado dos negócios.

Essas ferramentas fornecem acesso rápido e fácil de digerir a percepções



sobre o estado atual de uma organização, com base nos dados disponíveis. Tais ferramentas apresentam um panorama da desempenho e comportamento da corporação.

Embora o BI não diga aos gestores do negócio o que fazer ou o que acontecerá se eles decidirem seguir uma estratégia, o BI não trata apenas de gerar relatórios. Em vez disso, o BI oferece uma maneira de examinar e explorar os dados para entender as tendências e obter *insights*, simplificando o esforço necessário para pesquisar, mesclar e consultar os dados necessários para tomar decisões de negócios sólidas.

Por exemplo, uma empresa que deseja gerenciar melhor sua cadeia de suprimentos precisa de ferramentas de BI para determinar onde os atrasos estão acontecendo e onde existem variações no processo de envio. Essa empresa também pode usar seus recursos de BI para descobrir quais produtos são comumente atrasados ou quais meios de transporte estão mais frequentemente envolvidos em atrasos.

Normalmente, as grandes corporações definem junto com as empresas de tecnologia quais indicadores e medidas são importantes para as estruturas das decisões da empresa. Os casos de uso em potencial para BI vão além das métricas típicas de desempenho de negócios de vendas aprimoradas e custos reduzidos na maioria das corporações.

CIÊNCIA DE DADOS

Nos exemplos mencionados anteriormente, existe uma percepção sobre o estado atual da empresa ou organização, por exemplo: quantos clientes perdemos ou ganhamos este mês? Quais os bairros mais populares nas buscas da minha imobiliária? Qual o *ticket* médio de consumo dos meus clientes ao longo do mês no meu negócio?

Quando se fala em Ciência de Dados, foca-se na descrição mais profunda dos dados e a previsão de ocorrências. Podemos definir Ciência de Dados como a área da Computação que, por meio de técnicas computacionais e algoritmos



matemáticos, busca descrever acontecimentos na corporação e prever futuros acontecimentos, os conhecidos imprevistos. Não é mágica, mas matemática! Essas técnicas sempre procuram padrões matemáticos para responder suas questões.

Esse novo campo de estudo surgiu porque muitas corporações passaram a gerar e armazenar grandes volumes de dados (também pode se referir a isso com o termo *big data*) e isso foi possível por meio do avanço da tecnologia de redes e da diminuição dos custos do armazenamento. A partir disso, grandes companhias como Google e Amazon desenvolveram novas arquiteturas computacionais, que chamamos hoje de computação nas nuvens (*cloud computing*).

Uma das vantagens da Ciência de Dados é que as organizações podem encontrar, por exemplo, quando e onde seus produtos e serviços venderão melhor. Isso ajuda a fornecer as ofertas certas, no momento certo. Se, ainda assim, algo não estiver encaixando, pode ser a hora de desenvolver novos produtos/serviços para atender às (novas) necessidades de seus clientes.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A área de gestão inteligente se desenvolveu muito, e atualmente as empresas no geral já vêem valor em contratar projetos para construir soluções personalizadas às suas dores. A maior parte das empresas grandes, na verdade, já possuem tais estratégias constituídas. Contudo, ainda há muito que se consolidar em termos metodológicos, ferramentais e também de quais são os tipos de entregas mais adequadas.

Cada vez mais, as empresas querem extrair mais valor de seus produtos e serviços. Ao mesmo tempo, querem reduzir custos, mas sem comprometer a experiência de seus clientes e reputação da marca. A gestão inteligente é uma grande aliada nesse sentido. Não há uma fórmula única na hora de usar o BI e a Ciência de Dados. Mas a empresa deve ter em mente que, com ela, os negócios terão resultados cada vez mais dinâmicos.

