

**Título: Business Intelligence como instrumento de apoio à tomada de decisão ao Ministério Público do estado do Amapá**

**Autor(es)** Ruan Gabriel Araújo Ferreira; Julio Cezar Costa Furtado; José Lutiano Costa da Silva; Adolfo Francesco de Oliveira Colares\*

**E-mail para contato:** adolfo.colares@estacio.br

**IES:** SEAMA

**Palavra(s) Chave(s):** Business Intelligence; Ministério Público do Estado do Amapá; Qlikview; Tomada de Decisão

### **RESUMO**

Este trabalho buscou investigar o processo de descoberta de conhecimento e a visão relacionada com a tecnologia necessária para tomada de decisão, além de analisar que resultados a utilização da técnica de Business Intelligence (BI) pode trazer para as instituições, sejam públicas ou privadas. O trabalho objetiva a investigação de recursos usados para extrair, transformar e analisar os grandes volumes de dados, que produzem a descoberta de conhecimento para auxiliarem os gestores de instituições a tomarem decisões, garantido assim o sucesso do negócio. Para a realização deste trabalho foi utilizado como cenário de estudo o Ministério Público do Estado do Amapá (MP-AP), por ser se tratar de um ambiente que contempla o escopo da pesquisa, isto é, possuem todas as áreas administrativas em pleno funcionamento. Para confirmar se o MP-AP se adaptava ao estudo deste artigo, foram feitos procedimentos que ilustram técnicas para realização da pesquisa, envolvendo um conjunto de processos que serviram para recolher informações sobre o campo de interesse. O passo inicial da pesquisa foi o levantamento de dados, tendo como fonte de coleta secundária, a pesquisa bibliográfica. Nessa pesquisa, foram considerados livros, monografias, pesquisas, revistas, teses e etc. A pesquisa serviu como modelo teórico inicial referencial que auxiliou na determinação do plano geral do trabalho. O passo seguinte foi realizar a pesquisa de campo, com objetivo de conseguir informações acerca do objeto de estudo, para a qual se procurou uma resposta de descobrir a relação do tema tratado. Logo após, foi definido as técnicas de coleta de dados, considerando observação direta e questionário. A observação direta foi utilizada para coletar informações para obter determinados aspectos da realidade do órgão, e ainda auxiliar no exame dos fatos e obtenção de provas sobre o assunto abordado, no qual os gestores não tinham conhecimento. Dessa forma, o processo observacional que foi desempenhado tornou-se o contato mais direto com a realidade. A segunda técnica utilizada na pesquisa foi o questionário construído na forma eletrônica com perguntas ordenadas, a qual foi enviada aos gestores dos departamentos de Recursos Humanos (DRH) e Tecnologia da Informação (DTI). Esse processo trouxe algumas vantagens, entre elas: economizou-se tempo, obtiveram-se respostas mais rápidas e precisas, houve menos riscos de distorção, pela não influência do pesquisador, os gestores tiveram melhor tempo para responder em horários favoráveis. A pesquisa considerou os dados do período compreendido entre Janeiro a Maio de 2013, observou-se durante a pesquisa de campo, o funcionamento e a rotina das áreas investigadas, sendo a análise dos dados realizada a partir de todas as evidências coletadas e estruturada de acordo com o propósito e o referencial teórico da pesquisa. O resultado dos dados obtidos foi referente à comparação do cenário antes e pós-implantação da ferramenta de BI (QlikView). Observou-se que após a implantação da ferramenta de BI no DRH, as informações passaram a ser acessadas facilmente e com maior rapidez pelo gestor. Portanto, torna-se importante que as instituições destinem atenção para utilização correta da informação, visto que o formato como é obtido, é fundamental para análise de grandes volumes de dados para as pessoas que ocupam posições estratégicas na tomada de decisão dentro das organizações.