

CAPÍTULO 9

Análise de negócios, cadeia de valor e ERP como fatores primordiais para a tomada de decisão

Business analysis, value chain and ERP as key factors for decision making

Lelles de Paula Lemos

<https://orcid.org/0009-0007-4546-7164>

Must University, United States

lelleslemosprofissional@gmail.com

RESUMO

Diante do mercado atual é importante que as organizações façam uso das tecnologias de informação para fazer uma análise dos negócios, para que assim as empresas tomem as melhores decisões possíveis. Usar de ferramentas e sistemas de informação como o ERP proporciona um melhor entendimento das informações dispostas pela organização e define uma forma melhor de transformar essas informações em vantagem competitiva, pois levamos em consideração que a análise de negócios se tornou uma tarefa complexa devido à nova realidade econômica, social, política e cultural que vivemos no século XXI, mas que é um passo essencial que a empresa pode utilizar em seus processos antes de tomar uma decisão. As organizações estão sempre em busca de novos meios que tragam mais lucratividade, assim o sistema ERP e a cadeia de valor vem para ajudar a empresa nesse processo agilizando as tomadas de decisão para que assim a empresa crie valor e através de todos os processos gere uma vantagem competitiva transformando-a em lucratividade. Esse artigo tem como objetivo identificar os meios como o ERP, a cadeia de valor, a vantagem competitiva, a criação de valor e a análise de negócios beneficia a tomada de decisão nas organizações utilizando da revisão bibliográfica para compreender os termos e enfatizar a importância de cada um deles para os negócios.

Palavras-chave: Vantagem competitiva. Análise. Tomada de decisão. Valor

ABSTRACT

Faced with the current market, it is important that organizations make use of information technologies to analyze the business, so that companies can make the best possible decisions. Using tools and information systems such as ERP provides a better understanding of the information provided by the organization and defines a better way to transform this information into a competitive advantage, as we take into account that business analysis has become a complex task due to the new reality economic, social, political and cultural situation that we live in the 21st century, but which is an essential step that the company can use in its processes before making a decision. Organizations are always looking for new ways that bring more profitability, so the ERP system and the value chain comes to help the company in this process, streamlining decision-making so that the company creates value and through all processes generates a competitive advantage turning it into profitability. This paper aims to identify ways such as ERP, the value chain, competitive advantage, value creation and business analysis benefit decision making in organizations using the literature review to understand the terms and emphasize the importance of each of them for business.

Keywords: Competitive advantage., Analysis. Decision making. Value.

INTRODUÇÃO

A análise de negócios desde seus primórdios vem se consolidando e provando a sua importância para as organizações fazendo análises para tomar grandes decisões, desta forma contribuindo para o avanço da civilização e chegando aos dias de hoje como uma ferramenta essencial para que as empresas possam tomar melhores decisões para implementar novos produtos ou projetos no mercado.

Sendo assim, a implementação da análise de negócios deve ser feita por todas as empresas que querem ter bons resultados, pois diante do mercado atual onde a concorrência não espera e muito menos os clientes, as tomadas de decisão devem ser feitas de forma rápida e assertiva para que a empresa possa alcançar seus objetivos, ou ela poderá enfrentar uma situação não agradável.

Além da análise de negócios existem todo um conjunto de ferramentas que visa o alcance das melhores formas de se chegar a uma tomada de decisão eficaz, como os sistemas de informação que ajudam a alinhar e também interpretar os

dados que muitas vezes podem estar espalhados pela organização para se chegar a informações que sejam relevantes para a tomada de decisão, neste aspecto temos o ERP que gera e organiza essas informações, temos a cadeia de valor que pode ser uma fonte de oportunidades, e tudo isso quando feito de forma correta poderá trazer vantagens e geração de valor e quando tudo está alinhado podemos ter uma abertura para a inovação e consequentemente uma possível eficiência nas operações.

Tendo a dimensão da importância da análise de negócios onde ela pode definir qual será o futuro da organização, deve ser realizada com cuidado e atenção de forma a garantir o uso correto das técnicas e ferramentas utilizadas para fazer uma análise, pois assim a análise poderá trazer mais eficiência e qualidade nas operações da empresa trazendo mais facilidade para enfrentar problemas e desafios que poderão vir com o tempo.

Além destes benefícios a análise demonstra para os gestores como a empresa poderá fazer uso das oportunidades que estão ao seu redor para trazer vantagem competitiva nas tomadas de decisão, desta forma a análise deverá ser realizada durante todo o ciclo de vida da organização, buscando sempre a melhoria contínua e o aumento da lucratividade.

METODOLOGIA

Este artigo tem como objetivo evidenciar a importância do uso da análise de negócios, do Planejamento de Recursos da Empresa (ERP), da vantagem competitiva e da cadeia de valor para uma tomada de decisão precisa, de forma a compreender seus principais conceitos e efeitos da sua utilização de modo a gerar valor e consequentemente vantagem competitiva para o negócio, gerando assim os resultados esperados pela organização.

Desta forma, este artigo utilizou de uma revisão bibliográfica para contextualizar as afirmações feitas no decorrer do texto de forma a gerar maior qualidade na pesquisa e atender aos objetivos propostos inicialmente, assim foi utilizado como metodologia de pesquisa neste artigo a pesquisa exploratória.

Segundo Oliveira, Ponte & Barbosa (2006, p. 5):

As pesquisas exploratórias focam na maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses. Essas pesquisas têm como principal objetivo o aprimoramento de ideias ou a descoberta de intuições, novas ideias. As pesquisas exploratórias são extremamente flexíveis, de modo que quaisquer aspectos relativos ao fato estudado têm importância. Grande parte das pesquisas do tipo envolve levantamento bibliográfico, documental e entrevistas ou questionários com pessoas que tiveram alguma experiência com o problema.

Análise de negócios para a tomada de decisão

Tomar uma decisão que vai decidir o futuro de uma organização não é uma tarefa simples de ser feita, ela deve ser bem estruturada e pautada em informações que são úteis e fazem sentido no contexto da organização para que assim a análise seja feita de forma a corroborar com a tomada de decisão.

De acordo com Bullentini e Damasio (2019) a análise de negócios se tornou uma tarefa complexa devido à nova realidade econômica, social, política e cultural que vivemos no século XXI, sendo necessário que as empresas levem em consideração essa nova realidade para fazer suas análises.

A análise de negócios busca fazer uso dos dados e informações disponíveis na organização, tornando-os relevante ou não para a tomada de decisão, desta forma Bullentini e Damasio (2019) definem a análise de negócios como sendo técnicas e ferramentas que em conjunto proporcionam o aumento da eficiência nas organizações permitindo a solução de problemas e o aproveitamento das oportunidades que possam surgir.

Assim a análise de negócios contribui analisando os processos, gerando relatórios, identificando novas tendências, segmentando e modelando de forma preditiva os dados identificando as semelhanças e identificando padrões para que assim possam ser feitas previsões do futuro com base nestes dados.

Enfatizando a importância da análise de negócios Bullentini e Damasio (2019) dizem que a análise de negócios tem como intuito entender porque algo está acontecendo, o que pode acontecer futuramente para assim fazer uso do plano de ação mais adequado para se chegar ao resultado esperado, desta forma entendendo todos estes aspectos pode se fazer uma tomada de decisão mais eficaz utilizando de técnicas estatísticas e matemáticas para assim gerar informações que sejam relevantes na tomada de decisão.

Vendo desta forma, a análise de negócios é um passo essencial que a empresa pode utilizar em seus processos antes

de fazer uma tomada de decisão para que assim as decisões que forem tomadas sejam feitas com base na realidade organizacional utilizando sistemas como o ERP para auxiliar nas tomadas de decisão e não somente em especulações ou informações incorretas, para que assim a empresa evite problemas futuros e possa alcançar a lucratividade esperada com a tomada de decisão.

ERP nas organizações: Uso e contribuição

Nos dias de hoje onde o mercado está repleto de concorrentes as empresas precisam realizar tarefas de forma rápida e precisa para não perder tempo com algo que não traga benefícios ou vantagem para os negócios, fazendo assim necessário o uso de tecnologias para fazer as análises e amparar o processo de tomada de decisão.

De acordo com Rodrigues e ASSOLARI (2007) Ao surgir, os computadores apenas auxiliavam na automação de algumas tarefas nas grandes empresas, mas com o passar do tempo veio o surgimento de novas tecnologias e máquinas mais potentes e modernas dando assim o início ao desenvolvimento da comunicação de dados, para que eles estivessem conectados em tempo real trazendo rapidez e eficiência nas informações obtidas.

Assim as novas tecnologias surgem para auxiliar as organizações em seus processos diários como também na realização de tarefas essenciais e principalmente nas tomadas de decisões que a empresa faz, desde as decisões internas sobre as operações até as externas como o posicionamento de mercado.

Bullentini e Damasio (2019b) enfatiza que o ERP gera a eficiência na organização por ser um sistema informatizado de gestão e integração de processos diários sendo necessário para a sobrevivência das organizações à medida em que ela cresce, pois com o crescimento vem novos desafios mais complexos que exigem informações melhores e de maior qualidade para que a empresa dê continuidade a sua operação.

As organizações estão sempre em busca de novos meios que tragam mais lucratividade, assim o sistema ERP ou Planejamento de Recursos da Empresa vem para ajudar a empresa nesse processo tornando-o mais eficiente e disponibilizando mais tempo para que outras tarefas tenham o foco necessário, uma vez que a empresa pode despende menos tempo para o alinhamento dos dados e informações manualmente e mais tempo para a geração de inovações que acarretem benefícios para a organização.

Quando o ERP é bem utilizado na empresa ele padroniza as diversas informações que pode ser usado pelas diversas unidades de negócios de forma integrada, mas isso implica na inovação que pode ficar comprometida dado a padronização dos procedimentos, de acordo com Bullentini e Damasio (2019b) inovar é fazer algo diferente podendo gerar uma quebra de padrões criadas pelo ERP, mas que isso não impede uma empresa de inovar sendo que uma possível saída seja utilizar os processos do ERP de forma mais inteligente possibilitando assim que a organização inove com base em informações mais precisas e que esse uso seja o mais flexível possível para que as inovações fluam conforme os objetivos estabelecidos.

Dentre os benefícios que a empresa tem ao utilizar o ERP, Rodrigues e ASSOLARI (2007) enfatizam a redução de custos de informática, foco na atividade principal da organização, imposição de padrões, atualizações pelo fornecedor do sistema de forma permanente, redução de trabalhos, melhorias nos processos, na qualidade e na otimização das informações de forma integrada aos processos da empresa, desta forma as informações geradas são mais precisas, mais amplas e mais adequadas aos negócios e objetivos, pois seus processos desde o armazenamento e transformação de dados em informação é realizado de forma sistêmica e inteligente.

As empresas têm inúmeras informações espalhadas por todos os departamentos, quando se tem que fazer alguma análise para tomar decisões fica difícil utilizar os dados da forma bagunçada em que elas estão, é quando entra o ERP para alinhar essas informações de forma que os gestores possam entender as informações e consigam interpretar e inseri-las no contexto proposto e nos aspectos desejados complementando assim a análise de negócios propondo as informações de forma inteligente, pois quando se tem todos os dados em um só lugar e de fácil interpretação a empresa ganha agilidade de tempo e evita possíveis decisões errôneas que poderiam ter sido tomadas caso não fosse utilizado o ERP, tornando assim seus processos e operações mais inteligentes.

Isso mostra que um sistema ERP bem integrado na organização pode trazer benefícios para os processos internos trazendo eficiência, pois com as informações alinhadas e entendidas por todos a empresa incentiva a inovação por parte dos colaboradores, mas para isso tem que ser implementado de forma correta, onde todos da organização devem entender como o sistema funciona e também como isso os beneficiará em seu trabalho, ou seja, o sistema deve ser implementado de acordo com as necessidades da empresa, buscando pelo software que poderá agregar maior valor para os negócios.

Cadeia de valor para as organizações

Com o crescimento das organizações as suas tarefas também crescem proporcionalmente exigindo assim o uso de análises e sistemas como o ERP para que todos os processos sejam gerenciados de forma correta para que ao final a empresa possa tomar suas decisões com base em informações e análises dessas informações sendo necessário o uso correto da cadeia de valor.

A cadeia de valor é importante para uma organização, pois contempla toda a complexidade das atividades realizadas pelos gestores de forma que os processos realizados precisam gerar valor para que a empresa possa dar seguimento aos seus objetivos e auxiliando de acordo com Nisiyama & Tiomatsu Oyadomari (2012) na busca pela inovação onde a mesma pode se utilizar da cadeia de valor como uma fonte de oportunidades propiciando a geração de inovações de forma interna e externa incrementando o processo de inovação e gerando relevância aos processos sendo utilizada de forma frequente na análise de custos, sendo um instrumento básico que diagnóstica a vantagem competitiva encontrando formas que a sustente e a intensifique.

Uma forma de compreender e identificar se uma cadeia de valor alcançou os resultados que e a organização esperava conforme diz Bullentini e Damasio (2019c) é através de duas medidas, da eficácia e eficiência sendo mais eficazes quando os indicadores trazem os melhores resultados possíveis tornando assim as tomadas de decisão e as estratégias melhores aumentando a eficiência quando os esforços que são utilizados na produção diminuem, assim a empresa sempre vai em busca de processos mais eficientes para a conclusão do projeto.

Dessa forma a cadeia de valor pode trazer mais vantagens para a organização ao utilizar de suas ferramentas para incrementar e compreender o comportamento de suas várias atividades encontrando fatores que possam ter potenciais que tragam diferenciação ao negócio, tudo isso analisado durante o projeto, pois verificar pontos fracos após o término do projeto é fácil, porém sem nenhum valor.

Quando os gestores fazem o uso correto da cadeia de valor entendendo a nova realidade dos mercados, todos os processos devem ser realizados de forma bem estruturada para que todos que fazem parte da equipe busquem gerar valor em cada atividade que realiza, tornando assim seus processos transparentes e de acordo com (Santos, Leite, Lucena, & Junior, 2010) a cadeia de valor ainda expõe de atividades variadas trazendo os produtos ou serviços desde sua criação por diferentes fases da produção até a entrega final aos consumidores. Assim, a empresa consegue agregar valor desde seus processos de produção até seus produtos ou serviços chegarem ao consumidor final, isso pode proporcionar vantagem competitiva e conseqüentemente gerar maior valor para uma organização.

Alcance da vantagem competitiva e a geração de valor

A cada dia que passa as empresas buscam por formas de se diferenciar no mercado e uma destas formas é alcançar uma vantagem competitiva, pois assim ela terá um diferencial perante os concorrentes possibilitando a geração de valor através de suas operações, mas claro que para obter uma vantagem competitiva é preciso utilizar da análise de negócios, da cadeia de valor e demais ferramentas para realizar tudo corretamente evitando possíveis inconvenientes durante o processo.

Uma das formas possíveis de alcançar uma vantagem competitiva é utilizar de todas as tecnologias disponíveis que se encaixe na proposta da organização, como a integração do ERP, a utilização da internet, ou seja, dos sistemas de informações no geral, pois estar online e ativo nas redes tirando as dúvidas das pessoas e divulgando informações relevantes pode se tornar um diferencial muito vantajoso fazendo o cliente ter uma boa relação com a empresa gerando valor e trazendo vantagem competitiva.

Brito & Brito (2012) trazem a definição de vantagem competitiva como sendo algo que crie um valor que seja superior a concorrência compreendendo seu escopo, disposição e seu custo de oportunidade perante a vantagem adquirida, isso enfatiza que uma vantagem competitiva é composta pela geração de valor, pois ela gera essa vantagem, se concretizando quando essa vantagem realmente proporciona benefícios perante os concorrentes.

De acordo com Bullentini e Damasio (2019d) podemos interpretar a geração de valor como o aumento da lucratividade através da incorporação de tecnologias mais novas ou da alteração dos processos, ou até mesmo da própria satisfação que o cliente sente ao adquirir positivamente um produto ou serviço oferecido pela empresa. O alcance da vantagem competitiva é um fator importante para que as empresas possam se destacar, pois quando se está em destaque é muito provável que os consumidores vão querer conhecer sua marca e é isso que as empresas procuram, quando se tem uma vantagem as empresas podem utilizar dela para gerar valor ao cliente tornando aquela vantagem um fator decisivo de

compra.

Sendo assim, ao criar valor a empresa tende a se diferenciar no mercado, pois além de ter algo distinto dos concorrentes, ela também agrega esse valor diretamente no produto, seja pelas funções do produto em si ou pela experiência oferecida por este produto, isso pode colocar a empresa em destaque no mercado, onde ela até pode ter concorrentes, mas que estes são mais distantes por não conseguirem superar o valor que foi agregado ao negócio dado a satisfação dos clientes.

Bullentini e Damasio (2019d) dizem que diversas são as formas que as empresas podem gerar valor para seus negócios, mas é essencial que ela gere esse valor, o valor quando agregado aos processos operacionais ou em produtos tende a fazer com que a empresa se diferencie das demais por ter uma vantagem competitiva agregada. Assim, quando um cliente adquire um produto de alguma empresa ele possivelmente compra reconhecendo o valor que ali está agregado, isso possibilita aos gestores ver o quanto de valor conseguem incumbir em seus negócios possibilitando também a identificação da importância da geração de valor para a organização.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao concluir o estudo de todos os processos citados, percebemos que de certa forma todos os processos estão integrados na organização, pois uma beneficia a outra e facilita o próximo passo a ser dado, essa integração por si só é uma vantagem a ser usufruída economizando tempo e evitando problemas de entendimentos e atrasos entre os departamentos.

Fazer as análises proporciona o conhecimento das informações da empresa, e quando conhecemos a empresa como um todo sabemos em que pé estamos e assim possibilita que as melhores decisões sejam tomadas e que essas decisões criem valor e que esse valor se transforme em vantagem competitiva.

Assim, foi possível identificar a importância de cada ferramenta, como a cadeia de valor que proporciona a inovação e a melhor utilização dos processos como um todo na organização, como a padronização dos processos tem sua importância, mas para que a empresa possa inovar é necessário também um certo nível de flexibilidade nesses processos.

E desta forma o ERP, a cadeia de valor, a geração de valor e a vantagem competitiva da organização se complementam e geram as informações relevantes usadas na análise de negócios contribuindo assim para que a empresa tome as melhores decisões para que possam impactar seus negócios positivamente de forma que ela alcance a lucratividade desejada.

Por fim, este artigo limitou-se a analisar apenas a teoria dos assuntos abordados, não focou em estratégias específicas, não se aprofundou em softwares que poderiam evidenciar dados realísticos, como também não houve uma pesquisa de campo com organizações para comprovar se os resultados teóricos realmente se repetem na prática. Desta forma, será de extrema importância realizar pesquisas adjacentes que complementem os resultados deste artigo abordando os aspectos limitantes aqui citados, e como na atualidade as coisas mudam muito rapidamente será interessante realizar novas pesquisas em no máximo dois anos para que os resultados de ambas as pesquisas enquanto complemento tenham maior coerência possível.

REFERENCIAS

- Bullentini E., Damasio A. (2019). *Conceito e importância da Análise de Negócios*. Flórida: Must University.
- Bullentini E., Damasio A. (2019b). *Sistema de Gestão ERP (Enterprise Resource Planning)*. Flórida: Must University.
- Bullentini E., Damasio A. (2019c). *Cadeias de Valor e Análise de Negócios*. Flórida: Must University.
- Bullentini E., Damasio A. (2019d). *Análise de Negócios e Vantagem Competitiva*. Flórida: Must University.
- Brito, R. P., & Brito, L. L. (2012). Vantagem competitiva e sua relação com o desempenho: uma abordagem baseada em valor. *Revista de Administração Contemporânea*, 361-380. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1415-6552012000300003>. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rac/a/bpyrYpPKMrqy3KzNbhLyRRx/?format=pdf&lang=pt>. [Acessado em: 2022/06/23]
- Nisiyama, E. K., & Tiomatsu Oyadomari, J. C. (2012). A Busca da Inovação e a Cadeia de Valores. *Revista de Administração da UNIMEP*, 189-214. DOI: <https://doi.org/10.15600/1679-5350/rau.v10n1p189-214>. Disponível em: <http://www.raunimep.com.br/ojs/index.php/rau/article/view/308>. [Acessado em: 2022/06/22]
- Oliveira, M. C., Ponte, V. M. R., & Barbosa, J. V. B. (2006). Metodologias de pesquisa adotadas nos estudos sobre Balanced Scorecard. In *Anais do Congresso Brasileiro de Custos-ABC*. Disponível em: <https://anaiscbc.abcustos.org.br/anais/article/view/1701>. [Acessado em: 2024/01/27]
- Rodrigues, M., & ASSOLARI, L. M. D. A. (2007). A tecnologia da informação ERP e seus benefícios na gestão de processos e crescimento dos negócios. XXXI *EnANPAD, RJ*. Disponível em: http://www.anpad.org.br/diversos/down_zips/33/ADI-A1031.pdf. [Acessado em: 2022/06/21]
- Santos, M. S., Leite, M. S. A., Lucena, A. D., & Junior, T. F. G. (2010). Evoluindo da cadeia de valor para cadeia de suprimentos. *Revista Produção Online*, 10(4), 753-778. <https://doi.org/10.14488/1676-1901.v10i4.402>. Disponível em: <https://www.producaoonline.org.br/rpo/article/view/402>. [Acessado em: 2022/06/24]