

# REVISTA TÓPICOS

---

## A IMPORTÂNCIA DO BUSINESS INTELLIGENCE (BI) E DO SISTEMA ENTERPRISE RESOURCE

DOI: 10.5281/zenodo.11651081

Júlio César Leite Da Silva<sup>1</sup>

### RESUMO

O presente paper tem por objetivo destacar a importância do Business Intelligence (BI) integrado ao sistema Enterprise Resource Planning (ERP) para análise de negócios e tomada de decisão nas organizações. Para atingir este objetivo foram explorados vários aspectos, incluindo a definição de uma vantagem na implementação de sistemas ERP, o conceito de BI e os benefícios associados e o BI e o sistema ERP na análise de negócios na organização, e a interação do sistema permitindo uma análise mais precisa. Para uma melhor compreensão do leitor, o paper foi dividido em seções onde a primeira seção é evidenciado pelo sistema ERP na organização, na segunda seção é tratado os benefícios do ERP e BI na organização e por último o BI e o sistema ERP na análise e de negócios na organização e tomada de decisão. A metodologia utilizada nesse estudo trata-se de uma inspeção bibliográfica, auferindo do levantamento de fontes fidedignas e atuais no decorrer do assunto na qual expõe uma análise conceitual de ideias, por intermédio de livros, artigos científicos e autores consagrados que proporciona ênfase na construção da proposta desse estudo e o

**REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672**

# REVISTA TÓPICOS

---

manuseio de materiais pertinentes. Assim, pode-se inferir que ao integrar estes sistemas, a organização será capaz de alavancar uma compreensão abrangente das suas operações e obter insights estratégicos mais eficazes para a tomada de decisões.

Palavras-chave: Business Intelligence. Enterprise (ERP). Business Intelligent (BI). Estratégia Organizacional. Tomada de Decisão. Análise de Negócios.

## ABSTRACT

This paper aims to highlight the importance of Business Intelligence (BI) integrated with the Enterprise Resource Planning (ERP) system for business analysis and decision making in organizations. To achieve this objective, several aspects were explored, including the definition of an advantage in implementing ERP systems, the concept of BI and the associated benefits and BI and the ERP system in business analysis in the organization, and the system interaction allowing a more accurate analysis. For a better understanding of the reader, the paper was divided into sections where the first section is highlighted by the ERP system in the Organization, in the second section the benefits of ERP and BI in the organization are discussed and finally BI and the ERP system in the analysis and of business in organization and decision making. The methodology used in this study is a bibliographical inspection, based on the survey of reliable and current sources in the course of the subject in which it exposes a conceptual analysis of ideas, through books, scientific articles and renowned authors that provides emphasis on the construction of proposal of this study and the handling of pertinent materials. Thus, it can

**REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672**

# REVISTA TÓPICOS

---

be inferred that by integrating these systems, the organization will be able to Leverage a comprehensive understanding of your operations and gain more effective strategic insights for decision-making.

Keywords: Business Intelligence. Enterprise (ERP). Business Intelligent (BI). Organizational Strategy. Decision Making. Business Analysis

## 1. Introdução

Atualmente, algumas empresas enfrentam obstáculos constantes na tentativa de manter a competitividade no mercado e garantir uma expansão sustentável. Para que esse objetivo seja atingido é imprescindível possuir dados estratégicos precisos que possam orientar a tomada de decisões, obtendo assim uma boa análise do negócio para fomentar e agilizar as operações correspondentes. Os sistemas Enterprise Resource Planning (ERP) são considerados imprescindíveis na evolução analítica de negócios, constituindo um apoio constante e processos que habilitam as organizações na tomada de decisões estratégicas fornecidas.

Os sistemas ERP são softwares elaborados para controlar perfeitamente todos os aspectos das operações e procedimentos de uma organização. Esses sistemas permitem que a organização automatize e agilize seus processos. A disponibilidade em tempo real de informações permite uma análise mais eficiente e eficaz para uma tomada de decisão estratégica operacional, apoiando assim a tomada de decisões fornecidas e, contudo, auxiliam a elaboração de estratégias de negócios prósperos.

# REVISTA TÓPICOS

---

No entanto, há uma distinção notável com Business Intelligence (BI), que se refere ao processo de análise de dados e conversão em insights valiosos. O BI engloba uma gama de técnicas e ferramentas que facilitam a extração, organização e análise de grandes quantidades de dados, transformando-os em última análise em informações estratégicas essenciais para as organizações.

O objetivo deste estudo é garantir que o leitor compreenda a importância do Business Intelligence (BI) e do sistema Enterprise Resource Planning (ERP) para análise de negócios nas organizações. Esta integração é fundamental para fornecer informações e insights valiosos, capacitando os gestores na tomada de decisões estratégicas desde que sejam consistentes e precisas. Diariamente surgem desafios que exigem uma capacidade capaz de promover o crescimento, permitindo à organização enfrentar obstáculos com coragem e determinação, produzindo assim em última análise, resultados favoráveis.

Para uma melhor compreensão do leitor, o paper foi dividido em seções onde a primeira seção é evidenciado pelo sistema ERP na Organização, na segunda seção é tratado os benefícios do ERP e BI na organização e por último o BI e o sistema ERP na análise de negócios na organização e tomada de decisão.

A metodologia empregada nesse estudo trata-se de uma inspeção bibliográfica, fazendo uso de fontes fidedignas e atuais no decorrer do assunto na qual expõe uma análise conceitual de ideias, por intermédio de

# REVISTA TÓPICOS

---

livros, artigos científicos e autores consagrados que proporciona ênfase na construção da proposta desse estudo e o manuseio de materiais pertinentes.

Ao realizar uma análise dos dados produzidos pelo sistema ERP, torna-se evidente que é possível identificar tendências, padrões e áreas de melhoria. Isso, por sua vez, traz benefícios substanciais para toda a organização. Conseqüentemente, alocar recursos e envidar esforços para a integração perfeita do BI e ERP é considerado uma escolha ponderada e estratégica posicionando a organização de forma vantajosa para enfrentar as demandas do cenário corporativo.

## 2. O Sistema ERP na Organização

A integração de um sistema ERP tornou-se uma vantagem essencial em sua implantação nas organizações perante ao cenário empresarial moderno. Nesse contexto, Pionório (2023), define o ERP como “um software de negócio que permite à empresa automatizar e integrar a maioria de seus processos, compartilhar práticas” (pp.129-146). Essa ferramenta tecnológica desempenha um papel indispensável na melhoria das operações internas, no aumento da eficiência e na conquista de uma vantagem competitiva no mercado. A implementação de um sistema integrado de gestão empresarial é hoje considerada um requisito fundamental para as empresas que pretendem otimizar os seus processos e alcançar o sucesso.

Segundo Laudon e Laudon (2014), a integração de todas as áreas e departamentos em um único sistema tornou-se imprescindível para as organizações. Esta integração permite a centralização de informações e

# REVISTA TÓPICOS

---

dados, eliminando a necessidade de tarefas redundantes e garantindo a consistência dos dados em tempo real. Os sistemas ERP auxiliam as organizações a obterem uma melhor finalidade, potencializando os processos e acatando as demandas dos clientes de forma mais produtiva. Isso provém de um cliente satisfeito, amplia a fidelização desse cliente e, em última análise, advém de uma vantagem competitiva e sustentável

De acordo com Barbieri (2001), os sistemas ERP são considerados umas das tecnologias importantes na organização, pois permite a capacitação e tende a promover melhorias em seus processos de negócios para o alcance de uma vantagem competitiva. A implantação de um sistema ERP e seu aprimoramento nos processos de negócios é identificado por meio da tecnologia da informação que uma vez implementada, pode-se desencadear uma transformação nos processos organizacionais.

Para Moura (2022, p.3), complementa quando diz que o ERP “apresenta um conjunto de módulos de softwares integrados e um banco de dados central; este permite que os dados sejam compartilhados pelos diferentes processos de negócios e áreas funcionais de toda a empresa”. Para que os sistemas ERP tenham sucesso na análise das operações empresariais, é fundamental que sejam implementados corretamente e que os utilizadores recebam a informação completa. Além disso, a organização deve promover uma cultura que priorize a tomada de decisões baseada em dados e valorize a utilização da informação.

De acordo com Stubbs (2013), enfatiza a importância da padronização dos processos internos como uma vantagem notável na implementação de ERP.

**REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672**

# REVISTA TÓPICOS

---

Isso garante que cada departamento de uma organização siga um fluxo de trabalho definido, resultando em maior eficiência e alinhamento entre os profissionais da organização envolvidos no processo.

Segundo Serra (2002) argumenta que a concretização bem-sucedida de um sistema ERP está prontamente conectada à capacidade de uma organização nivelar seus processos juntamente com a sua estratégia de negócios. Além disso, os sistemas ERP auxiliam na fiscalização financeira, permitindo uma alocação de recursos mais eficaz e proporcionando uma compreensão mais transparente dos gastos associados a cada operação.

Conforme Marquez (2017), os sistemas ERP automatizam os processos, reduzindo os riscos de possíveis erros e aumentando a eficiência na organização. A organização ao fazer essa integração desmistificando funções em um único sistema, ocorre a necessidade de múltiplas plataformas serem eliminadas, resultando em resultados mais rápidos e permitindo que a equipe se concentre em iniciativas estratégicas.

Ainda conforme o autor, outro benefício é a melhoria na tomada de decisões. Com um sistema ERP, os gestores têm acesso a relatórios e informações estratégicas em tempo real, permitindo uma análise mais precisa e embasada. Isso auxilia no planejamento e na definição de metas, além de oferecer uma visão holística do negócio, possibilitando identificar oportunidades e ameaças.

Em conformidade com Leite (2002), menciona que os sistemas ERP possuem a capacidade e a habilidade de automatizar os processos e

# REVISTA TÓPICOS

---

recursos financeiros, contábeis obtendo um maior controle, considerando assim mais capazes e reduzindo os custos operacionais. A efetividade de custos torna-se um componente crítico da análise de negócios, devido a isso, os sistemas ERP exercem uma função essencial nesse aspecto. Ademais, os sistemas ERP estabelecem uma melhor ênfase em tempo real da gestão financeira da organização, o que torna primordial para o controle dos gestores. Com isso, os gestores podem inspecionar a performance financeira da organização e com isso tomar decisões retificadoras quando há necessidade.

### 3. Os Benefícios do ERP e do BI na Organização

Segundo Primak (2008), a combinação com os sistemas ERP e BI, possibilita uma visão mais abrangente das operações, concedendo avaliações de forma mais abrangente e um entendimento mais aprofundado dos dados obtidos. A associação de um sistema ERP com elucidações de Business Intelligence (BI), considera-se uma realidade comum afim de conceder uma melhor análise dos negócios. As soluções de BI aderem valores a coleta de dados fornecidas pelos sistemas ERP, contribuindo com informações valiosas. Isso concede a geração de painéis de controle interativos, emissão de relatórios diferenciados e as principais análises avançadas de dados. A capacidade de constatar e interpretar os dados de forma mais convincente torna-se um fator importante na tomada de decisões estratégicas.

De acordo com Angeloni & Reis (2006, p.3), afirmam que “se compõe de um conjunto de métodos gerenciais implementados através de ferramentas



# REVISTA TÓPICOS

---

de software”. O benefício principal do BI é transformar os dados de difícil interpretação em conhecimentos valiosos, facilitando a tomada de decisões sendo elas embasadas e fundamentadas. Com o auxílio de ferramentas e softwares especializados como o ERP e o BI, é possível consolidar e visualizar os dados de maneira intuitiva e interativa, favorecendo a compreensão e interpretação dos mesmos.

Para Santos & Silva (2021), definem o Business Intelligence, uma nova abordagem para aproveitar os recursos de informação para formular estratégias eficazes dentro das empresas. As ferramentas que oferece visam agilizar a tomada de decisão dos gestores, apresentando os dados em telas e gráficos visualmente atraentes que melhoram a compreensão e a acessibilidade.

De acordo com Sá Barbosa et al. (2022), consideram que a utilização de Business Intelligence (BI) como ferramenta de tomada de decisão é viável tanto no setor público quanto no privado. O autor também enfatiza a importância dos fatores humanos e tecnológicos, observando que quando falta qualidade da informação coletada pelo BI, a forte dependência da ferramenta pode resultar em percepções não confiáveis da qualidade da decisão. Isso, por sua vez, produz resultados indesejáveis. O aspecto essencial deste processo reside na implementação de formação e qualificação para todos os envolvidos, pois tem o potencial de produzir um efeito inverso.

Ainda conforme o autor, as soluções tecnológicas apresentadas pelo BI têm a capacidade de fornecer um ponto de vista estratégico e agilizar a

# REVISTA TÓPICOS

---

distribuição sistemática de dados aos utilizadores, tudo com o objetivo final de converter grandes quantidades de informação em conhecimentos valiosos para o processo de tomada de decisão. Através da utilização destas soluções, pode-se realizar uma análise abrangente de dados, apresentar informações em diversas perspectivas e avaliar as principais métricas de desempenho da organização.

Segundo Antonelli (2009), a utilização de ferramentas de BI pode trazer vantagens ambientais significativas para as organizações. No entanto, o sucesso ou o fracasso da sua implementação depende da abordagem adotada. Consequentemente, torna-se imperativo alocar recursos para a transformação da cultura organizacional.

#### 4. O BI e o Sistema ERP na Análise de Negócios na Organização e Tomada de Decisão.

Conforme Sinchetti & Bertaci (2021), a gestão eficaz de no ambiente de negócios altamente competitivo de hoje, onde as organizações enfrentam intensa concorrência e uma ampla gama de produtos no mercado. Os autores corroboram um dos ativos mais valiosos para as organizações, abrangendo diversas atividades, como compras, armazenamentos e vendas. Ao integrar-se com a tecnologia da informação ERP, o gerenciamento permite que as organizações analisem os pontos fortes e fracos de suas operações, levando à expansão dos negócios, redução de custos e maior lucratividade.

# REVISTA TÓPICOS

---

Por outra perspectiva, dos Santos et al. (2017), o processo de tomada de decisão baseado em dados depende fortemente de sistemas de informação, que desempenham um papel fundamental. Estes sistemas permitem às organizações recolher, reter e avaliar grandes quantidades de dados, facilitando assim a capacidade de fazer escolhas informadas e estratégicas. Devido aos avanços da tecnologia, os sistemas de informação tornaram-se cada vez mais sofisticados e poderosos. Estes sistemas tornaram-se mais resilientes e aptos a lidar com grandes quantidades de dados, muitas vezes adquiridos em tempo real.

O BI, por sua vez, é muito importante nesse processo, porque é utilizado para organizar os dados, agilizar e facilitar a tomada de decisão por parte dos gestores. Uma das principais vantagens do uso do BI integrado ao ERP é a capacidade de acessar informações em tempo real. Com essas ferramentas, os gestores podem acompanhar de perto o desempenho de diferentes áreas da empresa, identificar possíveis problemas ou oportunidades e direcionar recursos de forma mais eficiente. (Guimarães, 2016).

Conforme destacado por da Silva F. C. C. (2021), no âmbito da informação e do conhecimento, os dados desempenham um papel indispensável. Essas informações valiosas podem possuir uma inclinação quantitativa ou qualitativa e podem ser coletadas por meio de vários métodos, incluindo abordagens observacionais, computacionais e experimentais. O autor ainda afirma que os dados servem como propósito de facilitar o desenvolvimento do mapeamento estratégico, permitindo o estabelecimento de conexões

# REVISTA TÓPICOS

---

com o conhecimento científico e, em última instância, impulsionando a inovação através de novos avanços.

Ainda de acordo com o autor, os sistemas de informação são fundamentais para o processo de tomada de decisão baseada em dados. Eles permitem que as empresas coletem, armazenem e analisem grandes volumes de informações, o que torna possível tomar decisões mais acertadas e estratégicas. Com os avanços tecnológicos, os sistemas de informação estão cada vez mais robustos e capazes de processar grandes quantidades de dados, muitas das vezes, capturados em tempo real. Isso torna a tomada de decisão ainda mais eficiente e precisa, o que é essencial para o sucesso dos negócios.

A importância do impulso para o envolvimento das partes interessadas reside na sua capacidade de oferecer dois pontos de vista intrigantes. Em primeiro lugar, ao envolver ativamente as partes interessadas como os stakeholders, as organizações obtêm uma compreensão mais abrangente das expectativas da sociedade. Em segundo lugar, esta participação permite que as partes interessadas tenham uma palavra a dizer na tomada de decisões, garantindo que as suas exigências e interesses são devidamente considerados. A questão, bem como os objetivos e finalidades da organização, apresenta um cenário que pode potencialmente levar a uma vantagem competitiva, conforme afirmado por (Stocker e de Mascena, 2019).

Em conformidade com o autor, melhorar qualquer negócio requer uma análise cuidadosa do processo de tomada de decisão. É essencial avaliar

**REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672**

# REVISTA TÓPICOS

---

minuciosamente todos os fatores pertinentes antes de tomar uma decisão, tendo em conta tanto os resultados desejados como as potenciais repercussões. A partir desta perspectiva, é imperativo reconhecer outros componentes fundamentais, incluindo a avaliação de fatores internos e externos que podem impactar a decisão, bem como a identificação das ramificações associadas a cada opção disponível. Além disso, é fundamental adotar uma abordagem receptiva que priorize a escuta ativa de diversos stakeholders. Antes de tomar qualquer decisão, as partes interessadas de diferentes origens devem analisar minuciosamente toda a informação disponível e recolhida.

## 5. Considerações Finais

Conclui-se que ao longo do paper, observou-se que os sistemas ERP desempenham um papel crucial na análise de negócios nas organizações. Eles permitem a integração e centralização das informações, facilitam o uso do BI e fornecem suporte à tomada de decisões estratégicas. Com a adoção de um sistema ERP adequado e o uso correto das informações disponíveis, as empresas podem otimizar seus processos, identificar oportunidades, monitorar o desempenho e garantir um crescimento sustentável.

Dessa forma, realizar a integração do BI com o sistema de ERP da organização é uma estratégia inteligente para o local que busca aumentar sua eficiência, melhorar a tomada de decisão e obter uma vantagem competitiva. Através da capacidade de acessar e analisar informações em tempo real, identificar padrões, tendências e personalizar relatórios,

# REVISTA TÓPICOS

---

organizações podem se tornar mais ágeis, eficazes e bem-sucedidas. Portanto, investir nessa integração é um passo importante para o sucesso em uma era cada vez mais orientada por dados.

A importância dos sistemas Enterprise Resource Planning (ERP) para análise de negócios em uma organização fica evidente no estudo. Numa perspectiva que valoriza a tomada de decisões estratégicas, o estudo enfatiza a importância de realizar uma análise aprofundada de diversas ferramentas que podem melhorar o desempenho dos negócios. Essas ferramentas incluem análise de negócios, Business Intelligence (BI), inovação e cadeia de valor. É fundamental que os gestores tenham uma compreensão profunda do processo de tomada de decisão para fazer escolhas ideais. Este documento é considerado por diversos fatores-chave, como o impacto potencial das decisões, riscos associados e alternativas disponíveis. A inclusão de referências relevantes enriquece ainda mais o estudo e facilita a análise de ferramentas estratégicas. Ao avaliar cuidadosamente cada situação, as empresas podem determinar o curso de ação mais adequado, resultando num aumento significativo do seu desempenho global.

Utilizar a análise de negócios como base para a tomada de decisões é um instrumento essencial na qual capacita as organizações a tomar decisões bem informadas e a otimizar os seus resultados. Esta abordagem promove uma compreensão mais profunda dos fatores em evidência, permitindo às empresas fazer escolhas estratégicas que produzam os melhores resultados. Ao compreender a dinâmica do mercado, dos concorrentes e dos clientes,

# REVISTA TÓPICOS

---

bem como reconhecer potenciais aberturas e desafios, as empresas podem formular escolhas estratégicas que se alinhem com os seus requisitos e objetivos específicos.

Ao conduzir uma análise completa dos dados de negócios, é possível obter insights valiosos sobre os pontos fortes, fracos, oportunidades e ameaças da organização. Esta avaliação abrangente fornece uma compreensão clara do estado atual da organização. As abordagens ideais para maximizar o potencial de cada negócio e alcançar o triunfo podem ser definidas. Além disso, os sistemas de informação desempenham um papel fundamental ao permitir uma comunicação eficaz entre várias divisões da organização, promovendo a automatização de tarefas e, em última análise, melhorando a qualidade dos processos de tomada de decisão.

No cenário empresarial atual, é crucial que as organizações se mantenham constantemente atualizadas sobre as tendências do mercado e estejam atentas às ações dos seus concorrentes. Essa consciência é vital para a tomada de decisões ideais que contribuem para o sucesso do negócio. À medida que a empresa se expande e encontra novos obstáculos, torna-se imperativo tirar lições de experiências passadas e implementar estratégias mais eficazes.

Quando confrontados com inúmeras opções e variáveis, os gestores podem ocasionalmente sentir incerteza ou perplexidade. É crucial ter em mente que não existe uma escolha definitiva, correta ou incorreta, mas, em vez disso, o foco deve estar no emprego de estratégias sofisticadas para chegar

# REVISTA TÓPICOS

---

às decisões mais otimizadas. Escolha a opção que se alinha de forma mais eficaz com suas necessidades e objetivos específicos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Angeloni, M. T. & Reis, E. S. (2006). Business Intelligence como Tecnologia de Suporte a

Definição de estratégias para melhoria da qualidade do ensino. In: Encontro da ANPAD, 2006, Salvador. XXX Encontro Nacional de Pós-Graduação em Administração, v. 1. 16 p.

Antonelli, R. A. (2009). Conhecendo o Business Intelligence (BI): uma ferramenta para auxílio na tomada de decisão. Revista TECAP, nº 3, ano 3, v. 3.

Barbieri, C. (2001). BI – Business Intelligence: modelagem e tecnologia. Rio de Janeiro: Axcel Books.

Guimarães, L. (2016). Conheça 5 vantagens na integração de ferramenta de BI com software

ERP. Disponível em: <https://www.knowsolution.com.br/conheca-5-vantagensnaintegracaode-ferramenta-de-bi-com-software-erp/>. Acessado em: 18 set. 2023.

Laudon, K. C. & Laudon, J. P. (2014). Sistemas de informação gerenciais, 11. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall.



# REVISTA TÓPICOS

---

Leite, M. A. N. (2002). Análise de implantação e resultados obtidos com sistemas ERP.

Marquez, G. (2017). Sistema ERP: vantagens e desvantagens. Disponível em:

<https://nfe.io/blog/gestao-empresarial/vantagens-e-desvantagens-erp/>.

Acessado em: 12 set.

2023.

Moura, V. F. (2022). Enterprise Resource Planning [e-book]. Flórida: Must University.

Pionório, P. R. (2023). Resiliência e inteligência emocional como propulsor para a liderança

nas organizações. In: A inovação disruptiva: do cenário aos fatos contemporâneos. Volume 1

(pp. 129-146). Curitiba: Letra e Forma Editora.

Primak, F. V. (2008). Decisões com B.I. (Business Intelligence). Rio de Janeiro: Ciência Moderna.

Sá Barbosa, D., de Mattos Verenoze, G., de Oliveira, M. A., de Medeiros, R. L. P., & Junior, J. C. S. (2022). Business Intelligence como ferramenta de suporte à tomada de decisão da administração pública brasileira Business Intelligence as a decision support tool for the brazilian public administration. Brazilian Journal of Development, 8(6), 45583-45598.

**REVISTA TÓPICOS - ISSN: 2965-6672**

# REVISTA TÓPICOS

---

Santos, C. A. G. D. S., & Silva, T. L. D. S. (2021). As ferramentas do business intelligence e suas contribuições em empresas.

Santos, J. R., Shibata, I. H., Pasquotto, J. L. D., Junior, A. S. C., Junior, A. S. T., Klement, C. F. F., ... & Russo, R. D. F. S. M. (2017). Tomada de Decisão nas Organizações. Saraiva Educação SA.

Serra, L. (2002). A essência do Business Intelligence (1ª Edição). São Paulo: Editora Berkeley Brasil.

Silva, F. C. C. (2021). Gestão de dados científicos. Interciência.

Stocker, F., & de Mascena, K. M. C. (2019). Orientação e gestão para stakeholders no processo de decisão organizacional. Revista de Gestão e Secretariado, 10(1), 167-191.

Sinchetti, A. M., & Bertaci, M. J. (2021). Gestão de Estoque e a Implementação do Sistema ERP. Revista Interface Tecnológica, 18(2), 536-550.

Stubbs, E. (2013). Delivering Business Analytics: Practical Guidelines for Best Practice. New Jersey: John Wiley & Sons.

<sup>1</sup> Graduação em Administração de Empresas. Especialização em Gestão Estratégica de Negócios. Mestrando em Administração pela Must University. [Julioleitesilva82@gmail.com](mailto:Julioleitesilva82@gmail.com).