



UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
INSTITUTO METRÓPOLE DIGITAL
PROGRAMA DE RESIDÊNCIA EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Título

Autor

Natal-RN, Brasil
2020

Autor

Título

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Residência em Tecnologia da Informação do Instituto Metrópole Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Norte como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Tecnologia da Informação. Área de Concentração:

Orientador: Nome do orientador
Coorientador: Nome do coorientador

Natal-RN, Brasil
2020

Autor

Título

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Residência em Tecnologia da Informação do Instituto Metrópole Digital da Universidade Federal do Rio Grande do Norte como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista em Tecnologia da Informação.  rea de Concentração:

Trabalho aprovado. Natal-RN, Brasil, 21 de setembro de 2020:

Nome do orientador

Orientador

Nome do coorientador

Coorientador

Professor

Examinador

Professor

Examinador

Natal-RN, Brasil
2020

Dedicatória.

Agradecimientos

Agradecimientos

Resumo

A Tecnologia da Informação (TI) vem se tornando cada vez mais importante em empresas e órgãos, as aplicações vão desde a infraestrutura que busca conectar os diferentes setores, mantendo a segurança da rede, até a automação de processos simples. Além disso, nesse espectro de aplicações da TI podemos incluir o melhoramento da gestão usando a computação, atualmente a quantidade de dados e variáveis disponíveis para o gestores é muito grande, e é extremamente difícil de se gerenciar essa massa de dados, para isso existem várias ferramentas que têm por objetivo auxiliar na visualização e futura tomada de decisão dos administradores.

Uma área da TI que tem crescido bastante é a *Business Intelligence* (BI), que reúne uma série de conceitos que podem ser aplicados em empresas, de qualquer tamanho e área, com o objetivo de dar suporte à tomada de decisão, trazendo dados e gerando informação, que serve de base para as escolhas das estratégias de um determinado negócio.

Esses conceitos devem ser usados para desenvolver um painel para o Centro de Inteligência, que monitora os processos que entram na JFRN, a fim de evitar a multiplicação de demandas repetitivas.

Palavras-chave: BI. Dados. Informação.

Abstract

O resumo em língua estrangeira (em inglês Abstract, em espanhol Resumen, em francês Résumé) é uma versão do resumo escrito na língua vernácula para idioma de divulgação internacional. Ele deve apresentar as mesmas características do anterior (incluindo as mesmas palavras, isto é, seu conteúdo não deve diferir do resumo anterior), bem como ser seguido das palavras representativas do conteúdo do trabalho, isto é, palavras-chave e/ou descritores, na língua estrangeira. Embora a presente especificação considere o inglês como língua estrangeira (o mais comum), não fica impedida a adoção de outras línguas (a exemplo de espanhol ou francês) para redação do resumo em língua estrangeira.

Keywords: Keywords separated by dots.

Résumé

O resumo em língua estrangeira (em inglês Abstract, em espanhol Resumen, em francês Résumé) é uma versão do resumo escrito na língua vernácula para idioma de divulgação internacional. Ele deve apresentar as mesmas características do anterior (incluindo as mesmas palavras, isto é, seu conteúdo não deve diferir do resumo anterior), bem como ser seguido das palavras representativas do conteúdo do trabalho, isto é, palavras-chave e/ou descritores, na língua estrangeira. Embora a presente especificação considere o inglês como língua estrangeira (o mais comum), não fica impedida a adoção de outras línguas (a exemplo de espanhol ou francês) para redação do resumo em língua estrangeira.

Mots-clés : Mots-clés séparés par points.

Lista de ilustrações

Figura 1 – Resumo de um sistema BI	17
Figura 2 – Preço do Power BI Premium	18

Lista de quadros

Lista de tabelas

Lista de abreviaturas e siglas

IMD Instituto Metrópole Digital

UFRN Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Lista de símbolos

Γ	Letra grega Gama
Λ	Lambda
ζ	Letra grega minúscula zeta

Sumário

	Introdução	15
1	INTRODUÇÃO AO BI	16
1.1	Estrutura básica do BI	16
1.2	Visualização de dados no BI	17
1.3	Ferramentas de BI	18
1.3.1	Power BI	18
1.3.2	Qlikview	19
1.3.3	Tableau	19
2	CENTRO DE INTELIGÊNCIA	20
3	PYTHON	21
4	CONTEÚDOS ESPECÍFICOS DO MODELO DE TRABALHO ACADÊMICO	22
5	CONCLUSÃO	23
	REFERÊNCIAS	24

Introdução

A Tecnologia da Informação (TI) vem se tornando cada vez mais importante em empresas e órgãos, as aplicações vão desde a infraestrutura que busca conectar os diferentes setores, mantendo a segurança da rede, até a automação de processos simples. Além disso, nesse espectro de aplicações da TI podemos incluir o melhoramento da gestão usando a computação, atualmente a quantidade de dados e variáveis disponíveis para o gestores é muito grande, e é extremamente difícil de se gerenciar essa massa de dados, para isso existem várias ferramentas que têm por objetivo auxiliar na visualização e futura tomada de decisão dos administradores.

Uma área da TI que tem crescido bastante é a *Business Intelligence* (BI), que reúne uma série de conceitos que podem ser aplicados em empresas, de qualquer tamanho e área, com o objetivo de dar suporte à tomada de decisão, trazendo dados e gerando informação, que serve de base para as escolhas das estratégias de um determinado negócio.

Esses conceitos devem ser usados para desenvolver um painel para o Centro de Inteligência, que monitora os processos que entram na JFRN, a fim de evitar a multiplicação de demandas repetitivas.

1 Introdução ao BI

De forma geral, o termo *Business Intelligence* (BI) ainda não é bem definido na literatura, mas alguns dos principais estudiosos da área, como Solomon Negash, apresentam o BI como um sistema que combina dados operacionais com ferramentas analíticas para apresentar informações para os gerentes do negócio. O objetivo disso é melhorar a qualidade das decisões do processo, tornando-as melhor embasadas, então os métodos do BI podem ser usados para melhor entender o estado da empresa, organização ou órgão onde estiver sendo aplicado, resultando em melhores decisões. Apesar disso, ainda existe bastante empresa que emprega o BI num viés muito mais ligado à gestão, sem exigir muito conhecimento da parte de tecnologia da informação, e usando conceitos sobre mercado, marketing, administração da produção etc.

Nesse trabalho serão usados os conceitos que se aproximam mais ao que Negash apresenta como BI, e dentro do que ele define como sendo importante na Inteligência de Negócios podemos citar algumas áreas do conhecimento como:

- *Data Warehouse*
- Visualização
- Mineração de dados
- *Online Analytic Processing* (OLAP)
- Gerenciamento do conhecimento
- Probabilidade
- Estatística
- Análises preditivas
- Detecção de anomalias

1.1 Estrutura básica do BI

Como foi apresentado anteriormente, o BI serve para auxiliar nas tomadas de decisão, e isso é alcançado usando os dados da empresa ou órgão em que estiver sendo empregado. Os dados são armazenados em *Data Warehouses*, que são armazéns de dados, em tradução livre, esses armazéns guardam dados históricos, então a partir deles é possível analisar o desenvolvimento de variáveis importantes e o comportamento delas de acordo

ao passar dos anos e tentar estabelecer padrões, isso por si só já poderia ser usado para prever possíveis mudanças em estratégia de negócios.

Após o armazém, os dados devem ser coletados e limpos, a limpeza corresponde a remoção de linhas erradas, que contenham dados ou errados ou faltosos, que podem atrapalhar na análise e apresentação ao gestor. Em seguida, os dados são apresentados à pessoa do negócio, que a partir das suas análises irá tomar alguma decisão que afeta a estratégia da empresa. Com alguma sorte essa decisão será pautada em matemática, estatística e informações úteis, sendo bem embasada em dados e números.

De forma resumida, o BI usa o Data Warehouse para guardar os dados, usa um conjunto de ferramentas e técnicas para limpar e extrair os dados, essa técnica também é conhecida como *Extraction, Transform, Load* (ETL), e ,finalmente, apresenta gráficos que mostram o comportamento de variáveis de interesse da empresa para o gestor, que a partir disso escolhe alguma estratégia para os rumos da empresa/órgão/setor que gerencia.

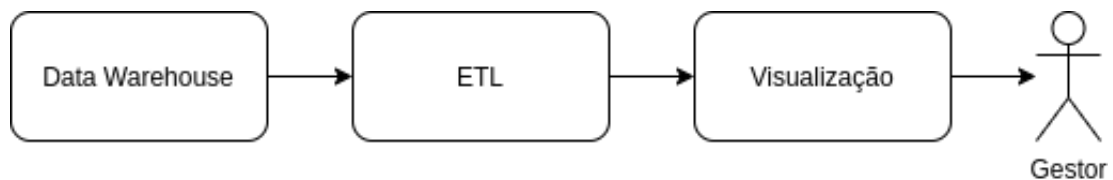


Figura 1 – Resumo de um sistema BI

Isso tudo que foi tratado acima corresponde às etapas do processamento de dados estruturados, ou seja, dados que podem ser organizados e categorizados em linhas e colunas, e que, muitas vezes, possuem relações entre si. O processo para "manusear" dados não estruturados é um pouco diferente porque eles não são tão bem organizados, e alguns passos precisam ser inseridos nesse caminho para que eles sejam apresentados e tratados da melhor forma, evitando distorções.

1.2 Visualização de dados no BI

Todas as etapas do processo são importantes, mas o gestor só enxerga o último estágio: a visualização, e as decisões serão tomadas a partir das conclusões tiradas da visualização, portanto, a visualização precisa de um cuidado especial, o visual é importante porque ele pode levar a conclusões erradas, então é necessário ter atenção com as cores, os eixos entre outros detalhes. Mais adiante serão abordados mais características da visualização de dados.

1.3 Ferramentas de BI

Existem vários programas feitos para se desenvolver painéis BI, entre os mais usados podemos citar o PowerBI, Pentaho, Tableau entre outros. Na JFRN o software usado é o Qlikview.

Ultimamente as empresas que fornecem os softwares de BI têm notado que uma abordagem de serviços é mais rentável, então o cliente paga por um serviço e não por um produto. As mensalidades variam de acordo com o serviço que o cliente quiser, ficando mais caro à medida que mais funções são adicionadas ao pacote que será usado. Abaixo serão listados alguns dos principais serviços de BI do mercado.

1.3.1 Power BI

O Power BI é um serviço da Microsoft, ele tem por objetivo fornecer visualização de dados, customizável pelo próprio usuário, e também funções de BI que sejam simples de serem feitas.

Em 2020 o preço dos serviços partem de \$9,99 para o Power BI Pro e \$4,995 para o Power BI Premium, é importante ressaltar que em ambos os casos esses valores são mensais, e o pacote que atende às necessidades da JFRN é o mais caro, que pode aumentar o preço de acordo com as funcionalidades extra que serão requeridas para atender às demandas.

Você precisa de Advanced Analytics, suporte de Big Data, relatórios na infraestrutura local e na nuvem?

Adicionar o Power BI Premium

- Enterprise BI, análise de Big Data, relatórios na nuvem e na infraestrutura local
- Controles avançados de administração e implantação
- Computação de nuvem dedicada e recursos de armazenamento
- Permite que o usuário consuma o conteúdo do Power BI

Power BI Premium

\$4.995

Preço mensal por computação de nuvem dedicada e recursos de armazenamento com assinatura anual

[Solicitar consulta >](#)

Figura 2 – Preço do Power BI Premium

1.3.2 Qlikview

O Qlikview é um software desenvolvido pela Qlik, que tem focado os esforços no desenvolvimento do Qlik Sense, que começou como um produto paralelo e agora é o principal. Então, o suporte ao Qlikview está entrando no fim e nem é mais possível consultar os preços dele no site da Qlik.

Apesar disso, o Qlikview é uma boa ferramenta, oferece um bom conjunto de funções para analisar e apresentar os dados. O Qlik Sense é a evolução dele, com muito mais recursos.

1.3.3 Tableau

Tableau é uma solução que fornece funcionalidades clique-e-arraste para ajustar dados, criar painéis e visualizações. Existem três produtos dentro dele, o Tableau Desktop, Server e o Online. O preço entre eles varia de \$12,00 até \$70,00 por mês, por licença, podendo ajustar anualmente. É uma das ferramentas mais simples e completas do mercado, exigindo pouco conhecimento do analista por ser clique-e-arraste, por outro lado isso torna um pouco mais difícil o desenvolvimento de análises mais detalhadas.

De modo geral, as principais ferramentas disponíveis são muito similares entre si, todas são competentes, fornecem ótimas funcionalidades, possuem um bom suporte e custam um valor razoavelmente alto, principalmente com o câmbio desfavorecendo o Real. Porém, as ferramentas proprietárias não são as únicas, e para o desenvolvimento do Painel do Centro de Inteligência o Python foi escolhido.

2 Centro de Inteligência

Antes de avançar para a parte técnica, é importante explicar o que é o Centro de Inteligência da JFRN e como um painel poderia ajudar na tarefa deles.

De acordo com o site do Centro de Inteligência, ele existe para otimizar o trabalho jurisdicional a partir de demandas repetitivas. Esse tipo de demanda deve ser comunicado às autoridades para que a multiplicação desses casos diminuam, e não haja uma sobrecarga. Então, o painel que será desenvolvido precisa mostrar quais são as demandas mais recorrentes da JFRN, precisa ser simples e de fácil distribuição.

3 Python

4 Conteúdos específicos do modelo de trabalho acadêmico

5 Conclusão

Sed consequat tellus et tortor. Ut tempor laoreet quam. Nullam id wisi a libero tristique semper. Nullam nisl massa, rutrum ut, egestas semper, mollis id, leo. Nulla ac massa eu risus blandit mattis. Mauris ut nunc. In hac habitasse platea dictumst. Aliquam eget tortor. Quisque dapibus pede in erat. Nunc enim. In dui nulla, commodo at, consectetur nec, malesuada nec, elit. Aliquam ornare tellus eu urna. Sed nec metus. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas.

Phasellus id magna. Duis malesuada interdum arcu. Integer metus. Morbi pulvinar pellentesque mi. Suspendisse sed est eu magna molestie egestas. Quisque mi lorem, pulvinar eget, egestas quis, luctus at, ante. Proin auctor vehicula purus. Fusce ac nisl aliquam ante hendrerit pellentesque. Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos hymenaeos. Morbi wisi. Etiam arcu mauris, facilisis sed, eleifend non, nonummy ut, pede. Cras ut lacus tempor metus mollis placerat. Vivamus eu tortor vel metus interdum malesuada.

Sed eleifend, eros sit amet faucibus elementum, urna sapien consectetur mauris, quis egestas leo justo non risus. Morbi non felis ac libero vulputate fringilla. Mauris libero eros, lacinia non, sodales quis, dapibus porttitor, pede. Class aptent taciti sociosqu ad litora torquent per conubia nostra, per inceptos hymenaeos. Morbi dapibus mauris condimentum nulla. Cum sociis natoque penatibus et magnis dis parturient montes, nascetur ridiculus mus. Etiam sit amet erat. Nulla varius. Etiam tincidunt dui vitae turpis. Donec leo. Morbi vulputate convallis est. Integer aliquet. Pellentesque aliquet sodales urna.

Referências