

O Futuro dos Negócios: Como novos modelos estão moldando o ambiente corporativo

The Future of Business: How New Models Are Shaping the Corporate Environment

El Futuro de los Negocios: Cómo los Nuevos Modelos están Moldeando el Ambiente Corporativo

DOI: 10.55905/rmuscv2n3-003

Recebido: 15/11/2024

Aceito: 13/12/2024

Lauren Aparecida Barcelos Sanches¹, Tatiane Ketlyn Roncovsky Weiler²

RESUMO

O presente estudo tem como objetivo apresentar como os novos modelos de negócios moldarão o ambiente corporativo no futuro. Com esse propósito, foram abordados temas que apresentam como as pessoas podem conciliar a convivência em um mundo hiperconectado e vigiado, tendo a privacidade e os direitos humanos preservados. Realizada a apresentação dos desafios e das soluções existentes nesse modelo de mundo, bem como o futuro do trabalho, no qual retrata como os gestores podem se destacar em meio à era da automação e do *Big Data*. A metodologia utilizada para esse estudo foi uma revisão bibliográfica, realizando pesquisas em fontes atualizadas e confiáveis sobre o assunto. A partir dos assuntos apresentados, observou-se que as empresas precisam estar preparadas para as mudanças nesses novos modelos de negócios que virão e buscar constantemente inovação e evolução. Além disso, devem investir em capacitação e tecnologia para se manterem competitivas e relevantes no mercado. Por outro lado, os ambientes de trabalho estão passando por transformações através da popularização do trabalho remoto e a flexibilização de horários. Diante desse cenário, os gestores necessitam desenvolver novas habilidades para liderar as equipes de forma eficaz. Além das competências tradicionais, como habilidades de comunicação e tomada de decisão, é preciso se atualizar e adquirir conhecimentos em áreas como transformação digital e gestão de equipes remotas, por exemplo. Consequentemente, a capacidade de adaptação e a busca por aprendizado contínuo se tornaram essenciais para os líderes que desejam conduzir suas equipes com sucesso nessa eminente nova revolução industrial.

Palavras-chave: ambiente corporativo, *Big Data*, era da automação, mundo hiperconectado, negócios.

ABSTRACT

This study aims to demonstrate how new business models will shape the corporate environment in the future. With this objective, topics were addressed showing how people can reconcile living in a hyper-connected and monitored world while preserving privacy and human rights. It presented the challenges and existing solutions within this world

¹ Mestranda em Administração pela MUST University, EUA. E-mail: laubarcelos@gmail.com

² Mestre em Administração pela MUST University, EUA. E-mail: tatianekr@gmail.com

model, as well as the future of work, highlighting how managers can stand out in the era of automation and *Big Data*. The methodology used in this study was a bibliographic review, conducting research in updated and reliable sources on the topic. Based on the presented topics, it was observed that companies must be prepared for changes in these upcoming business models and continuously seek innovation and evolution. Additionally, they must invest in training and technology to remain competitive and relevant in the market. On the other hand, work environments are undergoing transformations through the increasing popularity of remote work and flexible schedules. In this context, managers need to develop new skills to effectively lead their teams. Beyond traditional competencies such as communication and decision-making, managers must update themselves and acquire knowledge in areas like digital transformation and remote team management. Consequently, adaptability and continuous learning have become essential for leaders aiming to successfully guide their teams through this imminent new industrial revolution.

Keywords: corporate environment, *Big Data*, era of automation, hyper-connected world, business.

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo mostrar cómo los nuevos modelos de negocios moldearán el ambiente corporativo en el futuro. Con este propósito, se abordaron temas que presentan cómo las personas pueden conciliar la convivencia en un mundo hiperconectado y vigilado, manteniendo la privacidad y los derechos humanos preservados. Se realizó la presentación de los desafíos y soluciones existentes en este modelo de mundo, así como el futuro del trabajo, en el que se destaca cómo los gestores pueden sobresalir en medio de la era de la automatización y el *Big Data*. La metodología utilizada para este estudio fue una revisión bibliográfica, llevando a cabo investigaciones en fuentes actualizadas y confiables sobre el tema. A partir de los asuntos abordados, se observó que las empresas necesitan estar preparadas para los cambios en estos nuevos modelos de negocios y buscar constantemente innovación y evolución. Además, deben invertir en capacitación y tecnología para mantenerse competitivas y relevantes en el mercado. Por otro lado, los ambientes laborales están pasando por transformaciones debido a la popularización del trabajo remoto y la flexibilidad de horarios. Ante este escenario, los gestores necesitan desarrollar nuevas habilidades para liderar a sus equipos de manera efectiva. Además de competencias tradicionales como comunicación y toma de decisiones, es necesario actualizarse y adquirir conocimientos en áreas como la transformación digital y la gestión de equipos remotos. En consecuencia, la capacidad de adaptación y la búsqueda del aprendizaje continuo se han vuelto esenciales para los líderes que desean guiar con éxito a sus equipos en esta inminente nueva revolución industrial.

Palabras clave: ambiente corporativo, *Big Data*, era de la automatización, mundo hiperconectado, negocios.

1 INTRODUÇÃO

O futuro dos negócios está cada vez mais dependente da capacidade das empresas de se adaptarem a um ambiente em constante mudança. As inovações tecnológicas têm permitido a criação de novos modelos de negócios, como a inteligência artificial e a automação. Essas novas abordagens estão impactando não apenas a forma como as empresas operam, mas também a maneira como se relacionam com os clientes e colaboradores.

Dessa maneira, a eminente nova revolução industrial está trazendo consigo oportunidades e desafios inovadores. Com a evolução da tecnologia e a digitalização de processos, está sendo exigido dos gestores uma maior adaptação e flexibilidade para garantir a competitividade e o sucesso das organizações dentro do médio prazo (20 anos) e longo prazo (40 anos).

Por isso, o objetivo do estudo é fazer com que o leitor compreenda que as empresas precisam se adaptar e repensar seus modelos de negócios, ambientes de trabalho e habilidades dos gestores. Neste cenário, é crucial considerar o impacto das recentes tecnologias e sistemas de informação, incluindo a automatização e a Inteligência Artificial, em relação aos direitos humanos e à privacidade em um ambiente movido pelo *Big Data*.

Para melhor compreensão acerca do tema, o artigo está estruturado em três capítulos. A primeira parte aborda como as pessoas podem conciliar a convivência em um mundo hiper conectado e vigiado, tendo a privacidade e os direitos humanos preservados. Em seguida, é apresentado quais os desafios e as soluções existem nesse modelo de mundo. Por último, o futuro do trabalho, no qual retrata como os gestores podem se destacar em meio à era da automação e do *Big Data*.

A metodologia utilizada é a de revisão bibliográfica, baseada em pesquisas realizadas em livros, artigos e outros materiais relacionados ao tema, para trazer o embasamento às referidas temáticas. Baseado nisso, sabe-se que, o futuro dos negócios será fortemente influenciado pela tecnologia, incluindo inteligência artificial, automação e digitalização. Para que isso seja possível, a transparência e a ética nos negócios serão valores essenciais para construir a confiança dos consumidores.

Portanto, as perspectivas dos negócios serão influenciadas pelos inovadores

modelos e tendências que vêm emergindo no universo corporativo. As empresas que forem capazes de se ajustar às transformações do mercado e prever as demandas dos consumidores sairão na frente e alcançarão o sucesso. É essencial acompanhar de perto essas transformações e estar preparado para enfrentar os desafios que surgem com elas. A inovação e a capacidade de adaptação serão as chaves para o sucesso no mundo dos negócios do futuro.

2 COMO AS PESSOAS PODEM CONCILIAR A CONVIVÊNCIA EM UM MUNDO HIPER CONECTADO E VIGIADO, TENDO A PRIVACIDADE E OS DIREITOS HUMANOS PRESERVADOS

À medida que ocorre avanço na era digital, é fundamental estabelecer um equilíbrio entre a utilização das tecnologias e a proteção dos dados pessoais. Nesse sentido, a conscientização da população sobre a importância da segurança cibernética e da privacidade *on-line* torna-se essencial, assim como a criação e o cumprimento de leis e políticas públicas que garantam a proteção dos direitos individuais. A reflexão crítica sobre o uso de tecnologias de vigilância e o estabelecimento de práticas éticas por parte das empresas e governos são fundamentais para assegurar a integridade e a dignidade de todos os cidadãos.

As empresas desempenham um papel crucial na proteção da segurança e privacidade dos dados de seus usuários. Segundo a percepção de Bioni (2019), é imperativo que elas sejam transparentes em relação à forma como as informações são coletadas, armazenadas e utilizadas, a fim de construir a confiança dos consumidores. Destaca-se que é imprescindível que sejam implementadas medidas robustas de segurança cibernética para proteger os dados sensíveis de possíveis violações.

Para Schwab (2016), a conciliação entre a vida em um mundo digital e a preservação da privacidade e dos direitos humanos requer um esforço conjunto e contínuo de todos os agentes sociais envolvidos. Um fator importante é a implementação de políticas e regulamentos que garantam a proteção dos dados pessoais dos indivíduos. Nesse viés, está incluída a adoção de leis de proteção de dados, o desenvolvimento de tecnologias que garantam a segurança das informações e a criação de mecanismos de controle e supervisão para evitar abusos.

Nesse aspecto, é fundamental garantir que as leis e regulamentos existentes sejam cumpridos e que haja punição para os casos de violação da privacidade e dos direitos humanos. A sociedade como um todo deve se engajar na defesa desses valores, pressionando por medidas que protejam a privacidade e garantam o respeito aos direitos fundamentais, mesmo em um mundo cada vez mais conectado e vigiado.

Os desenvolvedores, legisladores e operadores desses sistemas devem estar atentos a essas questões e trabalhar em conjunto para mitigar possíveis riscos e *gaps* legais. Mendes (2014) destaca que, a transparência e a *accountability* precisam ser pilares na utilização de sistemas automatizados e de inteligência artificial, a fim de garantir que as decisões tomadas sejam justas e respeitem os princípios democráticos e de Estado de Direito.

Os sistemas automatizados e os *softwares* de inteligência artificial têm o potencial de agilizar processos, reduzir erros e aumentar a eficiência das operações. Barbieri (2020) argumenta que, somente com uma abordagem ética e legalmente responsável será possível garantir que essas tecnologias sejam utilizadas de forma justa e em conformidade com os princípios democráticos e fundamentais. Para tal, estão incluídas questões como transparência, responsabilidade, privacidade e discriminação, entre outras.

Acredita-se ser fundamental assegurar que esses sistemas possam garantir a equidade e a imparcialidade em suas tomadas de decisão, evitando assim a perpetuação de preconceitos e a discriminação injusta. Nesse contexto, é fundamental realizar auditorias e testes de forma periódica para assegurar a imparcialidade e exatidão dos algoritmos empregados (Machado Segundo, 2023).

Dessa forma, o uso de sistemas automatizados com inteligência artificial só poderá ser garantido se tiver um debate amplo e contínuo entre especialistas das áreas do Direito, da Justiça e da Tecnologia. Nesse sentido, será possível que se tenha o respeito aos princípios fundamentais da justiça e igualdade perante a lei.

Além do mais, no âmbito do Direito, é necessário avaliar como esses sistemas podem afetar a tomada de decisões judiciais e administrativas. É fundamental assegurar a imparcialidade e transparência das decisões automatizadas, de modo a não prejudicar nenhum dos interessados. Além de garantir a exatidão e conformidade dos dados utilizados pelos sistemas com as leis de proteção de dados.

Ao adotar uma abordagem proativa para garantir a segurança dos dados, as

empresas demonstram comprometimento com a proteção da privacidade dos usuários e reforçam sua reputação no mercado (Bioni, 2019). A segurança cibernética é uma prioridade que não pode ser negligenciada pelas empresas, e a transparência e a responsabilidade são essenciais para garantir a confiança dos consumidores.

Por fim, entende-se que a conciliação da convivência em um mundo hiper conectado e vigiado, com a preservação da privacidade e dos direitos humanos, é um desafio urgente e complexo. É necessário adotar uma abordagem multidisciplinar e colaborativa, envolvendo governos, empresas, sociedade civil e indivíduos, para garantir que a tecnologia seja utilizada de forma ética e responsável, respeitando os direitos fundamentais de cada pessoa. Somente assim poderá ser construído um mundo digital mais seguro, democrático e humano.

3 OS DESAFIOS E AS SOLUÇÕES EXISTENTES EM UM MUNDO HIPER CONECTADO

À medida que as pessoas estão cada vez mais hiper conectadas e monitoradas em suas atividades diárias, surgem inúmeros desafios que precisam de soluções. Com o avanço da tecnologia e a proliferação de dispositivos digitais, segundo Matthiesen (2023), a privacidade tornou-se uma preocupação central para muitos indivíduos, que temem a perda de controle sobre suas informações pessoais. Ao mesmo tempo, a proteção dos direitos humanos se tornou uma questão urgente, à medida que práticas de vigilância em massa e monitoramento invasivo ameaçam a liberdade e a dignidade dos cidadãos.

Mendes (2014) defende a ideia de que, com a quantidade crescente de informações sendo compartilhadas *on-line* e armazenadas em servidores remotos, as pessoas estão cada vez mais vulneráveis a ataques cibernéticos e a violações de privacidade. A disseminação de *fake news* e a desinformação também é um desafio, já que a velocidade e alcance das redes sociais e da comunicação digital tornam mais fácil a propagação de informações falsas.

Nesse contexto de mundo, tem-se a dependência excessiva da tecnologia e a desconexão das relações interpessoais. As pessoas passam cada vez mais tempo conectadas a seus dispositivos eletrônicos, em detrimento de interações face a face e do contato humano genuíno. Isso pode levar a uma sensação de isolamento e alienação

social, além de impactar negativamente a saúde mental e emocional das pessoas.

Conforme aborda Doneda (2019), outro aspecto é o indivíduo saber lidar com a quantidade massiva de informações disponíveis, o que pode levar a sobrecarga cognitiva e dificuldades em filtrar o que é relevante do que não é. Além disso, é preciso desenvolver habilidades de gestão da informação, como a capacidade de priorizar tarefas, identificar fontes confiáveis e separar o essencial do supérfluo.

Os desafios de um mundo hiper conectado exigem soluções que promovam o uso consciente da tecnologia, a segurança dos dados e a integração entre o virtual e o presencial. A chave está em desenvolver habilidades de adaptação e resiliência para navegar com sucesso nesse ambiente em constante transformação.

De acordo com Schwab (2016), uma das soluções é a educação digital, que visa conscientizar as pessoas sobre os riscos e benefícios da hiperconectividade, além de fornecer ferramentas para lidar com questões como privacidade e segurança *on-line*. A regulamentação e a fiscalização do uso de dados pessoais também são cruciais para proteger a privacidade dos usuários e prevenir abusos por parte de empresas e governos.

Na era atual, a proteção de dados pessoais tornou-se uma questão de extrema importância. A implementação da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) surge como um marco na regulamentação do tratamento de informações pessoais, trazendo consigo a necessidade de garantir a privacidade e segurança dos dados em um ambiente digital cada vez mais aberto e exposto.

Além do mais, a LGPD também impacta diretamente na forma como as empresas e organizações lidam com os dados dos seus clientes, exigindo maior transparência e responsabilidade no tratamento dessas informações. Segundo as percepções de Faleiro (2022), a conformidade com a legislação de proteção de dados não apenas evita possíveis penalidades e sanções, mas também demonstra o comprometimento das empresas em proteger a privacidade e segurança dos seus consumidores.

Em síntese, a preservação da privacidade e o respeito aos direitos humanos em um mundo hiper conectado são desafios que exigem a colaboração de todos os atores envolvidos. Devem ser desenvolvidas soluções que conciliem as demandas da tecnologia com os imperativos éticos e legais, garantindo que se possa desfrutar dos benefícios da conectividade sem comprometer a liberdade e a dignidade. Somente através de um esforço coletivo e de um compromisso comum com os valores fundamentais da

democracia e dos direitos humanos será possível construir um mundo verdadeiramente inclusivo e respeitoso da privacidade de todos os cidadãos.

4 O FUTURO DO TRABALHO: COMO OS GESTORES PODEM SE DESTACAR EM MEIO À ERA DA AUTOMAÇÃO E DO *BIG DATA*

Com o avanço da tecnologia e da automação, o mercado de trabalho está passando por grandes transformações. É um termo muito importante de se conhecer a definição, segundo Sharda, Delen e Turban (2019, p.40), é o *Big Data*, que “refere-se a dados que não podem ser armazenados em uma única unidade”. Nesse cenário, as transformações em curso acabam por influenciar diretamente a atuação dos gestores, que agora se veem diante do desafio de lidar com a coleta e análise de quantidades massivas de informações.

Nessa era da automação e do *Big Data*, os gestores precisam se reinventar e encontrar maneiras de se destacar no mercado de trabalho. É essencial que eles estejam sempre atualizados e dispostos a aprender novas tecnologias que possam otimizar processos e aumentar a eficiência das empresas. Também necessitam investir em sua própria inteligência emocional e na capacidade de adaptabilidade. É essencial estar aberto a novas ideias e saber lidar com a incerteza e a complexidade do mundo de hoje.

Observa-se que, o *Big Data* tem revolucionado a forma como as empresas coletam, armazenam, analisam e utilizam grandes volumes de dados para tomada de decisões estratégicas (Morais, 2020). Com o aumento exponencial da quantidade de informações disponíveis, a necessidade de sistemas autônomos para processar esses dados se tornou fundamental.

Por outro lado, a substituição de profissões por sistemas autônomos é uma realidade que já está em curso em diversas áreas. Machado Segundo (2023) afirma que muitas tarefas repetitivas e operacionais estão sendo automatizadas por meio de algoritmos e inteligência artificial, o que tem impactado diretamente o mercado de trabalho. Profissões que antes eram exercidas por humanos, como por exemplo em áreas de atendimento ao cliente, manufatura e até mesmo na área jurídica, estão sendo gradualmente substituídas por sistemas autônomos.

Por isso, cabe aos gestores adaptarem-se e guiarem suas equipes de forma eficiente e estratégica nesse ambiente híbrido, onde atividades profissionais são

executadas em parceria com sistemas de *software* inteligentes. É importante que os gestores busquem compreender como essas tecnologias podem ser utilizadas para melhorar a eficiência e a produtividade de suas equipes, em vez de vê-las como uma ameaça.

Do ponto de vista de Karvelis (2022), entende-se que novos ambientes de trabalho também estão se transformando, com a valorização do trabalho remoto, a flexibilidade de horários e a busca por espaços mais colaborativos e criativos. Os gestores precisam estar preparados para gerir equipes remotas, promover a comunicação e a integração entre os colaboradores, e garantir a produtividade e o bem-estar no trabalho.

Para complementar, necessitam que sejam desenvolvidas habilidades de liderança e comunicação, para saber como lidar com equipes cada vez mais diversificadas e multidisciplinares. A capacidade de tomar decisões estratégicas com base em dados é fundamental nesse novo cenário, em que a velocidade das mudanças é cada vez maior.

Nesse cenário híbrido, o gestor deve promover a capacitação de sua equipe para trabalhar de forma colaborativa com os sistemas autônomos, incentivando a aprendizagem contínua e o desenvolvimento de habilidades complementares às das máquinas (Elrod, 2019). Também é importante que se mantenha atualizado sobre as novas tecnologias e tendências do mercado, para poder tomar decisões estratégicas que beneficiem a empresa e seus colaboradores.

Por conseguinte, o futuro do trabalho para os gestores será desafiador, mas também cheio de oportunidades. Para se destacar na era da automação e do *Big Data*, será necessário desenvolver habilidades de liderança, análise, tomada de decisão e adaptação contínua. Ao focar no desenvolvimento dessas habilidades, os gestores estarão preparados para se destacar no mercado e garantir o sucesso de suas empresas.

5 METODOLOGIA

O estudo utilizou como metodologia a revisão bibliográfica, fundamentada em pesquisas realizadas em livros, artigos científicos e outros materiais relacionados sobre o tema em questão. Essa abordagem foi escolhida por proporcionar uma análise qualitativa e integradora de conhecimentos já produzidos sobre as transformações futuras no ambiente corporativo, especialmente relacionadas à automação, inteligência artificial

(IA), *Big Data* e digitalização, além dos desafios em torno da privacidade e da proteção dos direitos humanos no contexto de uma sociedade hiperconectada e monitorada. A revisão buscou oferecer embasamento consistente sobre como tais transformações impactarão os negócios, o ambiente organizacional e as competências necessárias para gestores e líderes no futuro.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A revisão realizada revelou que a evolução tecnológica, incluindo a inteligência artificial, automação e o uso intensivo do *Big Data*, transformará profundamente os negócios e o ambiente corporativo futuro. Essas mudanças exigem das organizações uma postura inovadora e adaptável às novas demandas do mercado, destacando a necessidade de investir em tecnologias emergentes, capacitação de equipes e na promoção de uma cultura organizacional voltada à inovação contínua.

Em paralelo, identificaram-se desafios importantes ligados à segurança de dados pessoais e à proteção dos direitos humanos em um contexto digital hiperconectado e vigiado. As empresas precisam, portanto, assumir uma postura proativa na implementação de práticas transparentes e éticas, bem como no cumprimento rigoroso de legislações como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Dessa forma, assegurarão confiança aos consumidores e reforçarão sua reputação no mercado.

Desse modo, os ambientes de trabalho estão sofrendo transformações significativas decorrentes da popularização do trabalho remoto e da flexibilização de horários. Tais mudanças exigem que gestores adquiram novas competências em liderança digital, comunicação eficaz, gestão estratégica baseada em dados e adaptação contínua às inovações tecnológicas. A capacidade de aprendizado constante e flexibilidade torna-se essencial para gestores que desejam conduzir com sucesso suas equipes nessa nova revolução tecnológica e empresarial.

7 CONCLUSÃO

Ao longo do artigo, observou-se que a transformação digital está revolucionando a maneira como as empresas gerenciam seus processos e tomam decisões. Para sobreviver

nesse ambiente em constante evolução, as empresas precisam adotar modelos de negócios com uma abordagem ágil e flexível, sendo capazes de se adaptar rapidamente às mudanças do mercado e às demandas dos clientes. Isso requer investimentos em tecnologia, capacitação da equipe, dos gestores e uma cultura organizacional que incentive a inovação e a melhoria contínua.

O cenário do *Big Data* e da substituição de profissões por sistemas autônomos traz desafios e oportunidades para as organizações e seus gestores. A capacidade de adaptação e inovação tornam-se essenciais para garantir a competitividade e o sucesso no mundo empresarial atual. Por fim, no contexto da hiperconectividade, são necessárias ações proativas e colaborativas, incluindo educação, regulamentação e promoção do uso consciente da tecnologia. É crucial garantir a proteção da privacidade dos usuários através de medidas de segurança e respeito às leis de privacidade, tanto por parte de empresas e governos como dos próprios indivíduos.

REFERÊNCIAS

- BARBIERI, C. **Governança de Dados**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2020.
- BIONI, B. **Por que proteção de dados importa?**. 2019. Disponível em <https://www.youtube.com/watch?v=TzI5VfvQA6I>. Acessado em 23 de maio de 2024.
- DONEDA, D. **Da privacidade à proteção de dados pessoais**. São Paulo: Thompson Reuters Brasil, 2019.
- ELROD, H. **A equação do milagre**. 1. ed. Rio de Janeiro: Best Seller, 2019.
- FALEIRO, T. **A relação entre direitos humanos e LGPD**. 2022. Disponível em <https://www.lgpdbrasil.com.br/a-relacao-entre-direitos-humanos-e-lgpd/>. Acessado em 24 de maio de 2024.
- KARVELIS, A. **O papel do gestor frente aos desafios de uma sociedade globalizada**. 2022. Disponível em <https://radar.ibegesp.org.br/o-papel-do-gestor-frente-aos-desafios-de-uma-sociedade-globalizada/>. Acessado em 24 de maio de 2024.
- MACHADO SEGUNDO, H. de B. **Direito e inteligência artificial: o que os algoritmos têm a ensinar sobre interpretação, valores e justiça**. 1. ed. São Paulo: Editora Foco, 2023.
- MATTHIESEN, R. C. **LGPD, direitos humanos e privacidade no contexto da Inteligência Artificial** [e-book]. Flórida: Must University, 2023.
- MENDES, L. S. **Privacidade, proteção de dados e defesa do consumidor: linhas gerais de um novo direito**. São Paulo: Saraiva, 2014.
- MORAIS, F. **Transformação digital**. São Paulo: Saraiva Educação, 2020.
- SCHWAB, K. **A quarta revolução industrial**. São Paulo: Edipro, 2016.
- SHARDA, R.; DELEN, D.; TURBAN, E. **Business Intelligence e análise de dados para gestão do negócio**. 4. ed. Porto Alegre: Bookman, 2019.