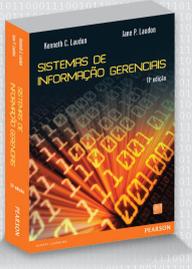


**Capítulo 11**

**Aprimorando a tomada de decisão e a gestão do conhecimento**



slide 1 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Aprimorando a tomada de decisão e a gestão do conhecimento**

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

1. Quais os diferentes tipos de decisão e como funciona o processo de tomada de decisão?
2. Como a inteligência empresarial dá suporte à tomada de decisão?
3. Como os sistemas de informação ajudam pessoas que trabalham em grupos a decidir de maneira mais eficiente?
4. Quais são os benefícios empresariais do uso de técnicas inteligentes na tomada de decisão e na gestão do conhecimento?
5. Quais tipos de sistemas são usados na gestão de conhecimento e no trabalho de conhecimento da empresa?

slide 2 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Moneyball: beisebol orientado por dados**

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS



- Billy Bean, gerente do Oakland Athletics
- Levou o time, um dos menores orçamentos da Major League, a ganhar 103 jogos em 2002
- NY Yankees gastava US\$ 126 mi, o OA's gastava US\$ 41 mi
- Mudou tomada de decisão sobre que jogadores comprar
  - Antes: grandes rebatedores atléticos e jovens arremessadores hábeis
  - Depois: porcentagem de tempo que um rebatedor ficava na base ou forçando o oponente a realizar mais arremessos
- Comprou jogadores com este perfil, mesmo mais velhos ou fora de peso
- Usou pela primeira vez técnicas de análise estatística avançada

slide 3 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Moneyball: beisebol orientado por dados**

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS



- Alocar recursos
- Elaborar a estratégia de contratação
- Elaborar a estratégia do jogo
- Contratar os jogadores
- Treinar os jogadores
- Dados sobre jogadores e jogos
- Ferramentas de análise estatística
- Recursos limitados
- Métricas desatualizadas
- Desenvolver métricas mais eficientes de desempenho
- Utilizar novas métricas para avaliar os jogadores
- Otimizar o desempenho
- Manter os custos baixos

slide 4 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Tomada de decisão e sistemas de informação**

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

➢ Valor empresarial do aperfeiçoamento da tomada de decisão:

| Exemplo de decisão   | Tomador de decisão     | Número de decisões anuais | Valor estimado de cada decisão aperfeiçoada para a empresa (em dólares) | Valor anual (em dólares) |
|--|------------------------|---------------------------|---|--------------------------|
| Dirigir o atendimento aos clientes mais valiosos             | Gerente de contas      | 12                        | 100.000   | 1.200.000                |
| Prever a demanda diária do call center                       | Gerente do call center | 4                         | 150.000   | 600.000                  |
| Decidir níveis ideais de estoque de peças                    | Gerente de estoque     | 365                       | 5.000   | 1.825.000                |
| Identificar ofertas competitivas dos principais fornecedores | Gerente sênior         | 1                         | 2.000.000   | 2.000.000                |
| Programar produção para atender os pedidos                   | Gerente de fábrica     | 150                       | 10.000  | 1.500.000                |
| Alocar mão de obra para completar o serviço                  | Gerente de produção    | 100                       | 4.000   | 400.000                  |

slide 5 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Tomada de decisão e sistemas de informação**

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

➢ As decisões podem ser classificadas em:

- **Decisões não estruturadas** são aquelas em que o responsável pela tomada de decisão deve usar seu bom senso, sua capacidade de avaliação e sua perspicácia na definição do problema.
- **Decisões estruturadas** são repetitivas e rotineiras e envolvem procedimentos predefinidos, de modo que não precisam ser tratadas como se fossem novas.
- Algumas decisões têm características dos dois tipos precedentes, e por isso são chamadas de **semiestruturadas**; nesses casos, apenas parte do problema tem uma resposta clara e precisa.

slide 6 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Tomada de decisão e sistemas de informação**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS  
11ª edição

**Características da decisão**

- Gerência sênior: Não estruturada
- Gerência de nível médio: Semiestruturada
- Gerência operacional: Estruturada

**Exemplos de decisão**

- Gerência sênior: Decidir a entrada ou a saída dos mercados; Aproveitar o orçamento de capital; Decidir metas de longo prazo.
- Gerência de nível médio: Formular um plano de marketing; Desenvolver um orçamento departamental; Projetar um novo site corporativo.
- Gerência operacional: Determinar a elegibilidade de horas extras; Repor estoques; Conceder crédito a clientes; Determinar ofertas especiais para os clientes.

**Figura 11.1** Necessidades de informação de grupos-chave responsáveis pela tomada de decisão em uma empresa. Gerentes seniores, gerentes de nível médio, gerentes operacionais e funcionários são responsáveis por diferentes tipos de decisão e têm diferentes necessidades de informação.

slide 7 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Processo de tomada de decisão**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS  
11ª edição

**Inteligência**: Descuberta do problema: Qual é o problema?

**Conceção**: Descuberta da solução: Quais são as soluções possíveis?

**Seleção**: Escolha das soluções: Qual é a melhor solução?

**Implementação**: Teste da solução: A solução está funcionando? O que podemos fazer para melhorá-la?

slide 8 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Qualidade das decisões e da tomada de decisão**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS  
11ª edição

| Dimensão da qualidade   | Descrição   |
|-------------------------|---|
| Precisão                | A decisão reflete a realidade   |
| Abrangência             | A decisão reflete uma consideração completa dos fatos e das circunstâncias  |
| Imparcialidade          | A decisão reflete fielmente as preocupações e os interesses das partes envolvidas   |
| Velocidade (eficiência) | A tomada de decisão é eficiente com respeito ao tempo e outros recursos, incluindo o tempo e recursos das partes afetadas, tais como os clientes. |
| Coerência               | A decisão reflete um processo racional que possa ser explicado a outros e ser compreendido  |
| Obediência              | A decisão é o resultado de um processo conhecido e os descontentes podem recorrer a uma autoridade superior                                       |

slide 9 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Inteligência empresarial na empresa**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS  
11ª edição

- “Inteligência empresarial” (BI) é um termo usado por fornecedores de hardware e software e consultores de tecnologia da informação para descrever a infraestrutura para armazenamento, integração, elaboração de relatórios e análise de dados que vêm do ambiente empresarial.
- A infraestrutura básica coleta, armazena, limpa e torna os dados relevantes disponíveis para os gestores.
- A inteligência e a análise empresarial referem-se essencialmente à integração de todos os fluxos de informações produzidos por uma empresa em um único conjunto coerente de dados.

slide 10 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Ambiente de inteligência empresarial**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS  
11ª edição

**Infraestrutura de inteligência empresarial**: Bancos de dados, Data Warehouses, Data Marts, Plataformas analíticas.

**Conjunto de ferramentas de análise empresarial**: Modelos, Mineração de dados, OLAP, Ferramentas de elaboração de relatórios e consultas, Análise de big data.

**Usuários e métodos gerenciais**: Estratégia empresarial, Gestão de desempenho, Balanced scorecard, Previsões.

**Plataforma**: SIG, SAD, SAE.

**Dados do ambiente empresarial**: Call centers, Site, Dispositivos móveis, Dados de mídia social, Lojas, Fornecedores, Dados econômicos e governamentais.

**Interface com o usuário**: Relatórios, Painéis, Scorecards, Desktop, Móvel, Portal, Mídia social.

slide 11 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Inteligência empresarial e recursos analíticos**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon  
SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS  
11ª edição

- Há cinco funcionalidades analíticas que os sistemas de inteligência empresarial oferecem para alcançar os objetivos:

1. Relatórios de produção
2. Relatórios parametrizados
3. Painéis/scorecards
4. Criação de consulta/pesquisa/relatório específico
5. Previsões, cenários, modelos

slide 12 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Inteligência empresarial e recursos analíticos**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

Tabela 11.3  
Exemplos de relatórios de produção predefinidos de inteligência empresarial.

| Área funcional da empresa | Relatórios de produção   |
|---------------------------|--|
| Vendas                    | Previsões de vendas, desempenho da equipe de vendas, vendas cruzadas, tempo de ciclo de vendas |
| Serviços/call center      | Satisfação do cliente, custo do serviço, taxas de resolução, taxas de rotatividade             |
| Marketing                 | Eficiência da campanha, lealdade e atrito, análise da cesta de compras                         |
| Aquisições e suporte      | Gastos diretos e indiretos, compras fora do contrato, desempenho do fornecedor                 |
| Cadeia de suprimento      | Histórico, estado de abastecimento, tempo de ciclo do pedido, conta da análise de materiais    |
| Financeiro                | Contabilidade geral, fluxo de caixa, contas a receber e a pagar, rentabilidade                 |
| Recursos humanos          | Produtividade e remuneração dos funcionários, demografia da força de trabalho, retenção        |

slide 13 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Inteligência empresarial e recursos analíticos**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

- A **análise preditiva** usa a análise estatística, técnicas de mineração de dados, dados históricos e suposições sobre as condições futuras para prever tendências futuras e padrões de comportamento.
- Uma das aplicações mais conhecidas é a de pontuação de crédito (*score*), que é usada em todo o setor de serviços financeiros.
- Muitas empresas empregam análise preditiva para prever a resposta a campanhas de marketing direto.
- Grandes empresas on-line estão analisando o **big data** a partir das transações de clientes e dos fluxos de mídias sociais para criar experiências de compras personalizadas em tempo real.

slide 14 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Inteligência empresarial e recursos analíticos**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

- A análise do big data inclui a **análise de localização**, a capacidade de obter percepções de negócios a partir do componente de localização (geográfica) dos dados.
- O **sistema de informação geográfica (GIS)** vincula dados de localização sobre a distribuição de pessoas ou outros recursos a pontos, linhas e áreas em um mapa.
- Os executivos seniores tendem a usar a inteligência empresarial para monitorar as atividades da empresa usando interfaces visuais como painéis e *scorecards*.

slide 15 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Inteligência empresarial e recursos analíticos**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

- Gerentes de nível médio e analistas são muito mais propensos a ficar imersos nos dados e no software, inserindo consultas e separando os dados ao longo de diferentes dimensões.
- Os funcionários operacionais estarão, juntamente com os clientes e fornecedores, observando, na maioria das vezes, os relatórios pré-formatados.
- Os sistemas de apoio à decisão (SAD) compõem a plataforma de entrega de inteligência empresarial.
- O SAD depende mais de modelagem do que o SIG.

slide 16 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Seção Interativa: Organizações**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

- O big data torna as cidades mais inteligentes

slide 17 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

**Usuários da inteligência empresarial**

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

**Figura 11.4** Usuários de inteligência empresarial  
Usuários casuais são consumidores dos resultados da inteligência empresarial, enquanto os super usuários são os produtores de relatórios, novas análises, modelos e previsões.

slide 18 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

IT@fic.br

### Apoio para decisões semi-estruturadas

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| Total dos custos fixos     | 19.000 |
| Custo variável por unidade | 3      |
| Preço médio de venda       | 17     |
| Margem de contribuição     | 14     |
| Ponto de equilíbrio        | 1.357  |

|        | Vendas | Custo variável por unidade |       |       |       |       |
|--------|--------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|
|        |        | 2                          | 3     | 4     | 5     | 6     |
| Vendas | 1.357  |                            |       |       |       |       |
| Preço  | 14     | 1.583                      | 1.727 | 1.900 | 2.111 | 2.375 |
|        | 15     | 1.462                      | 1.583 | 1.727 | 1.900 | 2.111 |
|        | 16     | 1.357                      | 1.462 | 1.583 | 1.727 | 1.900 |
|        | 17     | 1.267                      | 1.357 | 1.462 | 1.583 | 1.727 |
|        | 18     | 1.188                      | 1.267 | 1.357 | 1.462 | 1.583 |

**Figura 11.5** Análise de sensibilidade

Essa tabela exibe os resultados de uma análise de sensibilidade do efeito da mudança do preço de venda de uma gravata e do custo por unidade sobre o ponto de equilíbrio do produto. Ela responde à pergunta: "O que acontecerá ao ponto de equilíbrio se o preço de venda e o custo de fabricação de uma unidade aumentarem ou diminuirão?"

slide 19 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

IT@fic.br

### Apoio para decisões semi-estruturadas

**Figura 11.6** Uma tabela dinâmica que avalia a distribuição regional dos clientes e a origem da publicidade

Nessa tabela dinâmica, podemos avaliar de onde vêm os clientes do treinamento on-line da empresa, em termos de região e da origem da propaganda.

slide 20 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

IT@fic.br

### Apoio à decisão do gerente sênior

- Um metodologia muito usada é o **balanced scorecard**
- os objetivos estratégicos da empresa são operacionalizados ao longo de quatro dimensões
  - Financeiro
  - Clientes
  - Processos de Negócio
  - Aprendizado e Crescimento
    - Exemplo : aumentar o desempenho de entregas
- O desempenho em cada dimensão é medido por **indicadores-chave de desempenho (KPI)**
- Tais indicadores são propostos pela gerência senior
  - Exemplo: duração média de uma entrega

slide 21 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

IT@fic.br

### Apoio à decisão do gerente sênior

**Figura 11.7** A estrutura balanced scorecard

Na estrutura balanced scorecard, os objetivos estratégicos da empresa são operacionalizados ao longo de quatro dimensões: financeiro, processo de negócios, cliente e aprendizado e crescimento. Cada dimensão é medida utilizando vários indicadores-chave de desempenho.

slide 22 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

IT@fic.br

### Sistemas de apoio à decisão em grupo

- Um **sistema de apoio à decisão em grupo (SADG)** é um sistema interativo, baseado em computador, que facilita a resolução de problemas não estruturados por um conjunto de profissionais que tomam decisões em grupo.
- Técnicas inteligentes** consistem em sistemas especialistas, raciocínio baseado em casos, algoritmos genéticos, redes neurais, lógica difusa e agentes inteligentes.
- Essas técnicas são baseadas na **tecnologia de inteligência artificial (IA)**, que consiste em sistemas baseados em computador que tentam simular o comportamento e os padrões de pensamento humano.

slide 23 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

IT@fic.br

### Sistemas especialistas

- Um **sistema especialista** captura a expertise humana em um domínio específico do conhecimento e a transforma em um conjunto de regras para um sistema de software que pode ser utilizado por outras pessoas da organização.
- Eles modelam o conhecimento humano como uma série de regras que, em conjunto, são denominadas **base de conhecimento**.
- A estratégia usada para pesquisar a coleção de regras e formular conclusões chama-se **mecanismo de inferência**.
- Somente certos tipos de problemas podem ser solucionados utilizando esses sistemas.

slide 24 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

### Sistemas especialistas

**Figure 11.8** Regras de um sistema especialista

Um sistema especialista contém uma série de regras a serem seguidas. As regras são interconectadas, o número de resultados é variavelmente conhecido e é limitado. Há múltiplos caminhos para se obter o mesmo resultado, o sistema pode considerar múltiplas regras ao mesmo tempo. As regras aqui ilustradas são de um sistema especialista simples de concessão de crédito.

slide 25 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

### Raciocínio baseado em casos

➤ No raciocínio baseado em casos (RBC ou CBR), o conhecimento e as experiências anteriores de especialistas são representados como casos e armazenados em um banco de dados para consulta posterior, quando o usuário encontrar um novo caso com parâmetros semelhantes.

slide 26 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

### Raciocínio baseado em casos

**Figure 11.9** Funcionamento do raciocínio baseado em casos

O raciocínio baseado em casos representa o conhecimento como um banco de dados de casos anteriores e suas soluções. O sistema usa um processo de busca estocástica para gerar soluções para os novos problemas encontrados pelo usuário.

slide 27 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

### Sistemas de lógica difusa

➤ A lógica difusa é uma tecnologia baseada em regras que representam tal imprecisão criando regras com valores aproximados ou subjetivos.

**Figure 11.10** Lógica difusa para controle de temperatura

As funções de pertinência para a entrada denominada "temperatura" estão na lógica do termostato que controla a temperatura da sala. Funções de pertinência ajudam a converter expressões como "morno" em números que o computador pode manipular.

slide 28 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

### Redes neurais

➤ As redes neurais são usadas para resolver problemas complexos e não totalmente compreendidos, para os quais grandes quantidades de dados já foram coletadas.

slide 29 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

### Algoritmos genéticos

➤ Algoritmos genéticos servem para encontrar a solução ideal de um problema específico, após o exame de um imenso número de soluções alternativas.

slide 30 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
11ª edição

### Agentes inteligentes

- **Agentes inteligentes** são programas de software que trabalham na retaguarda, sem intervenção humana direta, executando tarefas específicas, repetitivas e previsíveis para um único usuário, processo de negócio ou software aplicativo.
- Especialmente interessantes para empresas são os agentes inteligentes que percorrem redes, inclusive a Internet, em busca de informações.
- Embora a tecnologia de inteligência artificial desempenhe um papel importante na gestão de conhecimento contemporâneo, ela ainda não apresenta a amplitude, a complexidade e a originalidade da inteligência humana.

slide 31 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
11ª edição

### Agentes inteligentes

1. Agentes de software programam as entregas dos fornecedores. Se um fornecedor não pode entregar o produto, negociam com outros fornecedores e, assim, criam uma programação de entregas alternativa.

2. Agentes de software coletam dados de vendas em tempo real de cada produto P&G, a partir de várias lojas de varejo. Eles repassam esses dados à área de produção, para que os pedidos sejam atendidos, e à área de vendas e marketing, que faz análises de tendências a partir deles.

3. Agentes de software programam e especificam dos distribuidores para os varejistas, dando prioridade aos varejistas cujos estoques estejam baixos. Se uma expedição se atrasa, os agentes localizam um caminho alternativo.

**Figura 11.13** Agentes inteligentes na rede de cadeia de suprimentos da P&G  
Agentes inteligentes vêm ajudando a Procter & Gamble a encurtar os ciclos de reposição de produtos como caixas de sabão em pó.

slide 32 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
11ª edição

### Sistemas de gestão do conhecimento

- A **gestão do conhecimento** refere-se ao conjunto de processos desenvolvidos em uma organização para criar, armazenar, transferir e aplicar conhecimento.
- **Sistemas de gestão integrada do conhecimento** incluem recursos para buscar informações, armazenar dados estruturados e não estruturados e localizar o conhecimento técnico dos funcionários.
- Um **sistema integrado de gestão de conteúdo** possui recursos para classificar, organizar e gerenciar conhecimento estruturado e semiestruturado, e para disponibilizá-lo em toda a empresa. Veja a figura a seguir.

slide 33 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
11ª edição

### Sistemas de gestão do conhecimento

slide 34 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
11ª edição

### Sistemas de gestão do conhecimento

- **Sistemas de rede de conhecimento** tratam o problema que surge quando o conhecimento apropriado não está na forma de um documento digital, e sim na memória de especialistas individuais dentro da empresa.
- O **bookmarking social** facilita a busca e o compartilhamento de informações ao permitir que usuários gravem a referência para seus sites favoritos em páginas de um site público e etiquetem essas referências com palavras-chave.
- As empresas executam seus próprios sistemas de gestão do aprendizado, mas eles também estão se voltando para  **cursos on-line abertos e massivos (MOOCs)**.

slide 35 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

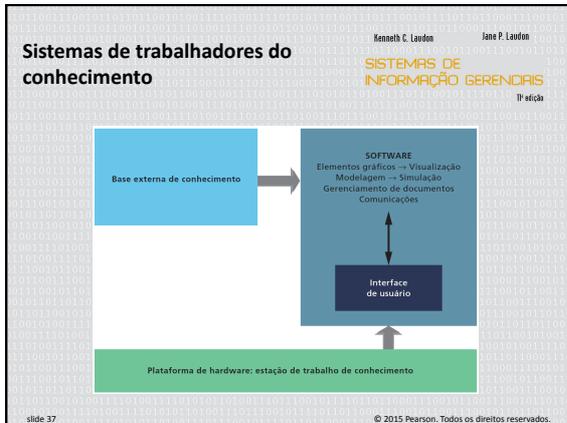
Kenneth C. Laudon Jane P. Laudon

**SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS**  
11ª edição

### Sistemas de trabalhadores do conhecimento

- **Sistemas de trabalhadores do conhecimento** são aqueles desenvolvidos especificamente para engenheiros, cientistas e outros trabalhadores do conhecimento.
- O objetivo é promover a criação de conteúdo e assegurar que novas informações e perícia técnica sejam adequadamente integradas à empresa.
- A figura a seguir apresenta um resumo dos requisitos de sistemas de trabalhadores do conhecimento.

slide 36 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.



Seção Interativa: Tecnologia

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

► A Firewire Surfboards avança seu negócio usando CAD

slide 38 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

- Resumo
- SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS
1. Quais os diferentes tipos de decisão e como funciona o processo de tomada de decisão?
  2. Como a inteligência e a análise empresarial apoiam a tomada de decisão?
  3. Como os sistemas de informação ajudam pessoas que trabalham em grupos a tomar decisões de maneira mais eficiente?
  4. Quais os benefícios empresariais de usar técnicas inteligentes na tomada de decisão e na gestão do conhecimento?
  5. Quais tipos de sistemas são usados para gestão de conhecimento e para trabalhadores do conhecimento da empresa e como eles oferecem valor para as organizações?
- slide 39 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.

Resolvendo Problemas Organizacionais

SISTEMAS DE INFORMAÇÃO GERENCIAIS

► As suas redações devem ser avaliadas por um computador?

slide 40 © 2015 Pearson. Todos os direitos reservados.