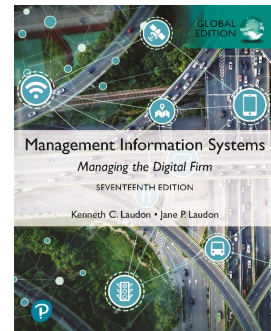


Sistemas de Informação Gerencial: Gerenciando a Empresa Digital

Décima Sétima Edição, Edição Global



Pearson

Direitos autorais © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

Capítulo 12

Melhorando a tomada de decisões

1

objetivos de aprendizado

- 12.1** Quais são os diferentes tipos de decisões e como funciona o processo de tomada de decisão?
- 12.2** Como os sistemas de informação apoiam as atividades dos gestores e a tomada de decisões gerenciais?
- 12.3** Como a inteligência de negócios e a análise de negócios apoiam a tomada de decisões?
- 12.4** Como os diferentes grupos de tomada de decisão em uma organização usam a inteligência de negócios?
- 12,5** Como oMIS ajudará minha carreira?

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

2

Casos de vídeo

- Caso 1: PSEG aproveita Big Data e análise de negócios usando a plataforma PREDIX da
- Caso 2: FreshDirect usa Business Intelligence para gerenciar sua mercearia online
- Caso 3: Business Intelligence ajuda o zoológico de Cincinnati a trabalhar de maneira mais inteligente

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

3

Eastspring : construção de sistema empresarial direcionado

- Problema
 - Tecnologia em fim de vida e sistemas legados
 - Necessidades de negócios das unidades de negócios regionais
- Soluções
 - Sistemas que oferecem uma ampla gama de serviços
 - Usando fornecedores externos para produtos e sistemas
 - Mudando processos de negócios
- Ilustra os benefícios da implementação de uma nova solução de sistema enquanto altera os processos de negócios

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

4

Quais são os diferentes tipos de decisões e como funciona o processo de tomada de decisão? (1 de 2)

- Valor comercial da melhoria da tomada de decisões
 - Melhorar centenas de milhares de “pequenas” decisões agrega um grande valor anual para o negócio
- Tipos de decisões
 - Não estruturado: o tomador de decisão deve fornecer julgamento, avaliação e percepção para resolver o problema
 - Estruturado: Repetitivo e rotineiro; envolvem procedimento definido de manuseio para que não precisem ser tratados sempre como novos
 - Semiestruturado : apenas parte do problema tem uma resposta clara fornecida pelo procedimento aceito

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

5

Quais são os diferentes tipos de decisões e como funciona o processo de tomada de decisão? (2 de 2)

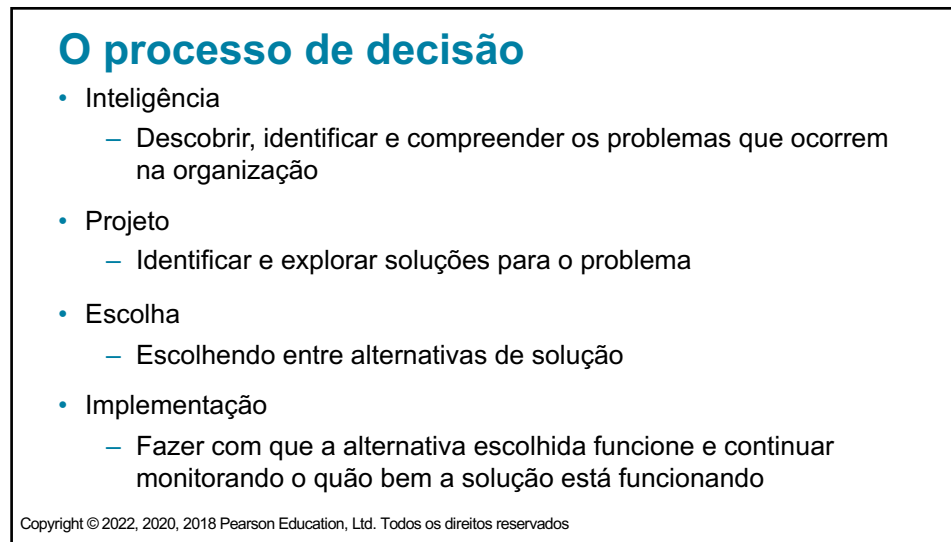
- Gerentes Senior
 - Tome muitas decisões não estruturadas
- Gerentes intermediários
 - Tomar decisões mais estruturadas, mas estas podem incluir componentes não estruturados
- Gerentes operacionais e funcionários comuns
 - Tome decisões mais estruturadas

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

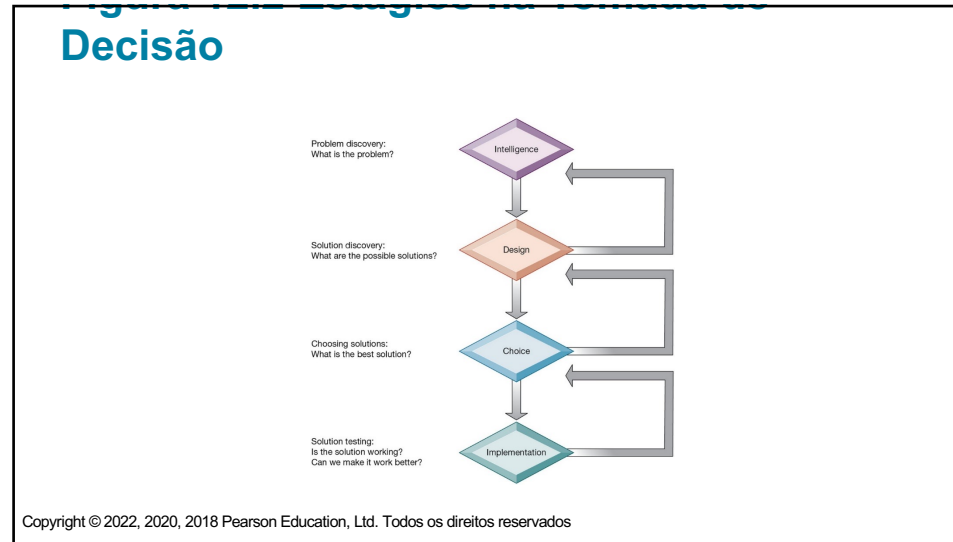
6



7



8



9

Funções gerenciais

- Os sistemas de informação só podem ajudar em algumas das funções desempenhadas pelos gestores
- Modelo clássico de gestão: cinco funções
 - Planejar, organizar, coordenar, decidir e controlar
- Modelos comportamentais mais contemporâneos
 - O comportamento real dos gestores parece ser menos sistemático, mais informal, menos reflexivo, mais reativo e menos organizado do que no modelo clássico.

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

10

AS 10 funções gerenciais de Mintzberg (1 de 2)

- Papéis interpessoais
 - Figura de proa
 - Líder
 - Ligação
- Funções informativas
 - Centro
 - Disseminador
 - Porta-voz

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

11

AS 10 funções gerenciais de Mintzberg (2 de 2)

- Papéis decisivos
 - Empreendedor
 - Manipulador de perturbações
 - Alocador de recursos
 - Negociador

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

12

Tomada de decisão no mundo real

- Três razões principais pelas quais os investimentos em TI nem sempre produzem resultados positivos
 - Qualidade da informação
 - Decisões de alta qualidade exigem informações de alta qualidade
 - Filtros de gerenciamento
 - Os gestores têm atenção seletiva e vários preconceitos que rejeitam informações que não estejam em conformidade com concepções anteriores.
 - Inércia organizacional e política
 - Forças fortes dentro das organizações resistem a tomar decisões que exigem grandes mudanças

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados.

13

Tomada de decisão automatizada em alta velocidade

- Tornou possível através de algoritmos de computador que definem com precisão as etapas para uma decisão altamente estruturada
 - Humanos tirados da decisão
- Por exemplo: Programas de negociação de computador de alta velocidade
 - Negociações executadas em nanossegundos
- Exigir salvaguardas para garantir operação e regulamentação adequadas

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados.

14

O que é inteligência de negócios?

- Inteligência de negócios
 - Infraestrutura para coletar, armazenar e analisar dados produzidos pelas empresas
 - Bancos de dados, data warehouses, data marts, Hadoop, plataformas analíticas
- Analista de negócios
 - Ferramentas e técnicas para análise de dados
 - OLAP, estatísticas, modelos, mineração de dados
- Fornecedores de inteligência de negócios
 - Crie inteligência de negócios e análises adquiridas por empresas

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

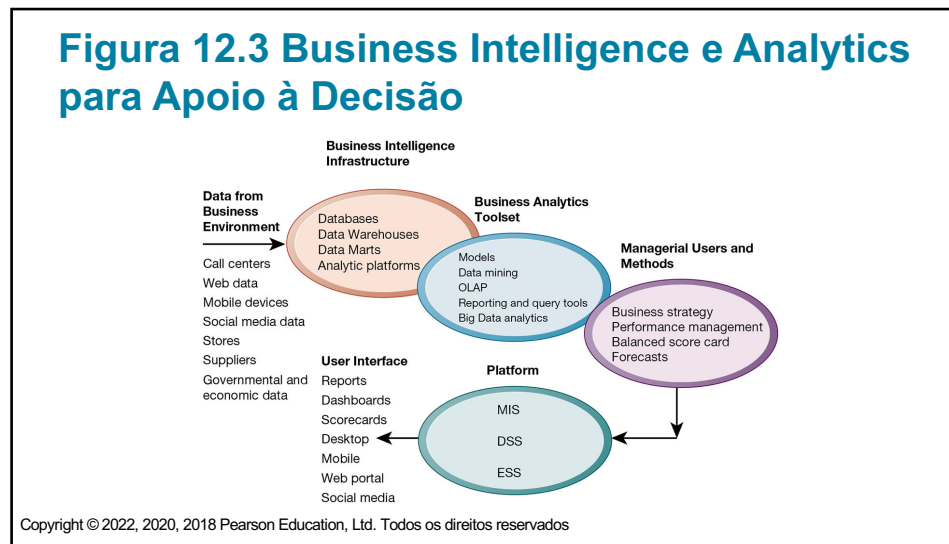
15

O ambiente de inteligência de negócios

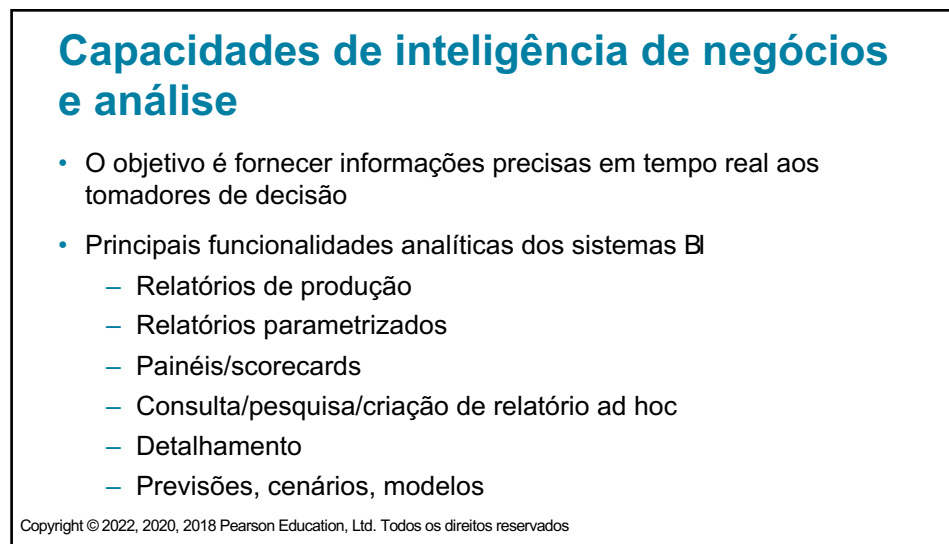
- Seis elementos no ambiente de business intelligence
 - Dados do ambiente de negócios
 - Infraestrutura de inteligência de negócios
 - Conjunto de ferramentas de análise de negócios
 - Usuários e métodos gerenciais
 - Plataforma de entrega - MIS, DSS , ESS
 - Interface de usuário
 - Ferramentas de visualização de dados

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

16



17



18

Exemplos de relatórios de produção predefinidos de Business Intelligence

Área Funcional de Negócios	Relatórios de produção
Vendas	Previsão de vendas; desempenho da equipe de vendas; venda cruzada; tempos de ciclo de vendas
Central de atendimento/atendimento	Satisfação do cliente; custo do serviço; taxas de resolução; taxas de rotatividade
Marketing	Eficácia da campanha; lealdade e atrito; análise de cesta de mercado
Aquisição e suporte	Gastos diretos e indiretos; compras fora do contrato; desempenho do fornecedor
Cadeia de mantimentos	Atraso; status de preenchimento; tempo de ciclo do pedido; análise de lista de materiais
Finanças	Contabilidade geral; contas a receber e a pagar; fluxo de caixa; lucratividade
Recursos Humanos	Produtividade dos funcionários; compensação; demografia da força de trabalho; retenção

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

19

Análise preditiva

- Usa uma variedade de dados e técnicas para prever tendências futuras e padrões de comportamento
 - Análise estatística
 - Mineração de dados
 - Data histórica
 - Premissas
- Incorporado em vários aplicativos de BI para vendas, marketing, finanças, detecção de fraudes e assistência médica
 - Pontuação de crédito
 - Previsão de respostas a campanhas de marketing direto

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

20

Análise de Big Data

- Big data: enormes conjuntos de dados coletados de mídias sociais, dados de clientes on-line e na loja, e assim por diante
- Ajude a criar experiências de compra personalizadas e em tempo real para os principais varejistas on-line
- Cidades inteligentes
 - Dados públicos
 - Sensores, dados de localização de smartphones
 - Capacidade de avaliar o efeito de uma mudança de serviço no sistema

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

21

Inteligência Operacional e Análise

- Inteligência operacional: monitoramento da atividade empresarial
- Coleta e uso de dados gerados por sensores
- Internet das Coisas (IoT)
 - Criação de enormes fluxos de dados de atividades na web, sensores e outros dispositivos de monitoramento
- Software para inteligência operacional e análise permite que as empresas analisem seus big data

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

22

Sessão Interativa: Organizações: Manutenção Preditiva na Indústria de Petróleo e Gás

- Discussão em aula
 - Por que a manutenção preditiva é tão importante na indústria de petróleo e gás? Que problemas isso resolve?
 - Qual é o papel da Internet das Coisas (IoT) e da análise de Big Data na manutenção preditiva?.
 - Como é que as aplicações de manutenção preditiva da BP e da Royal Dutch Shell alteraram as operações empresariais e a tomada de decisões?
 - Dê um exemplo de como os sistemas de manutenção preditiva poderiam ser usados em outro setor.

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

23

Análise de localização e sistemas de informação geográfica

- Análise de localização
 - Capacidade de obter insights de negócios a partir do componente de localização (geográfica) dos dados
 - Celulares
 - Sensores, dispositivos de digitalização
 - Dados do mapa
- Sistemas de informação geográfica (SIG)
 - Vincula dados relacionados à localização aos mapas
 - Exemplo: Para ajudar os governos locais a calcular os tempos de resposta a desastres

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

24

Sessão interativa: Gestão: GIS ajuda a Land O'Lakes a gerenciar ativos estrategicamente

- Discussão em aula
 - Por que os dados de localização geográfica são tão importantes para a Land O'Lakes. Quais categorias de informações geográficas a Land O'Lakes usa?
 - Como o uso do GIS melhorou as operações e a tomada de decisões na Land O'Lakes?
 - Dê exemplos de três decisões na Land O'Lakes que foram melhoradas com o uso do GIS.

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

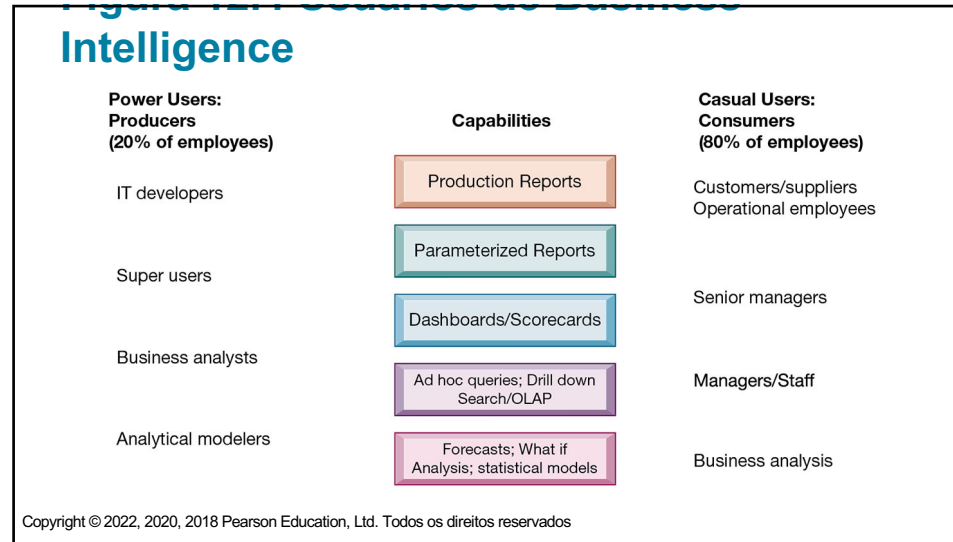
25

Apoio à Decisão para Gestão Operacional e Média

- Responsável por monitorar os principais aspectos do negócio
- A maioria das decisões é razoavelmente estruturada
- Os gerentes intermediários normalmente usam MIS
 - Cada vez mais online; pode ser consultado interativamente
 - Relatórios de exceção

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

26



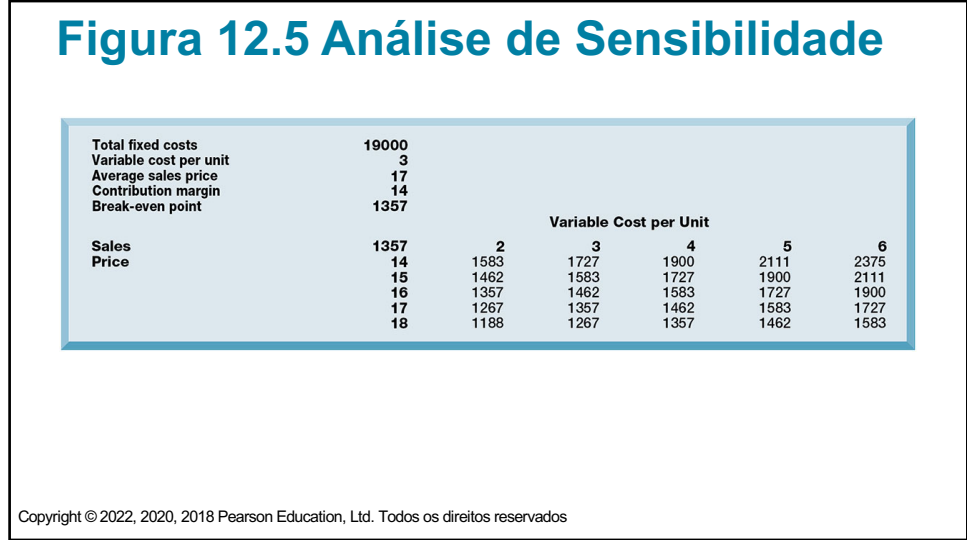
27

Suporte para Decisões Semiestruturadas

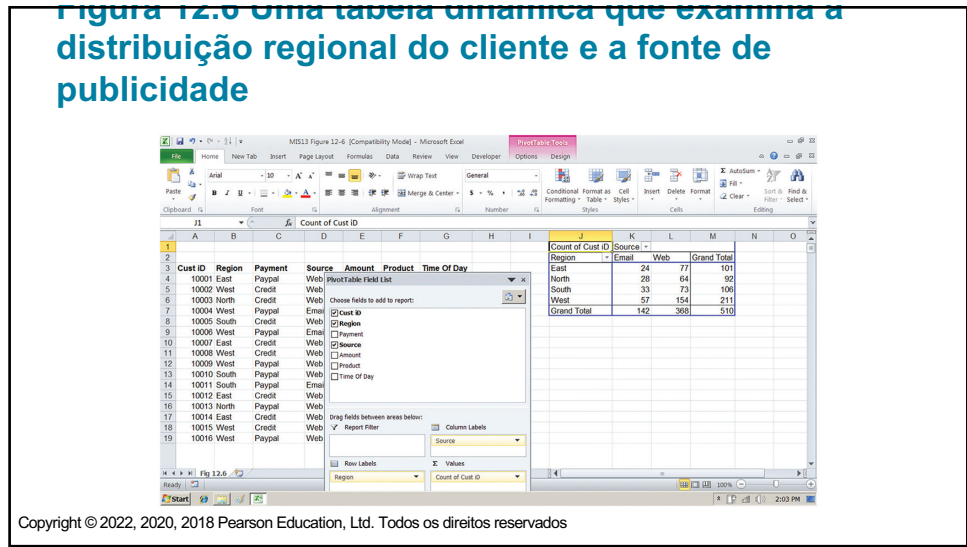
- Sistemas de Suporte à Decisão
 - Suporte para decisões semiestruturadas
- Use modelos matemáticos ou analíticos
- Permitir diversos tipos de análise
 - Análise “e se”
 - Análise sensitiva
 - Análise de sensibilidade retroativa
 - Análise multidimensional/ OLAP
 - Por exemplo: tabelas dinâmicas

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

28



29



30

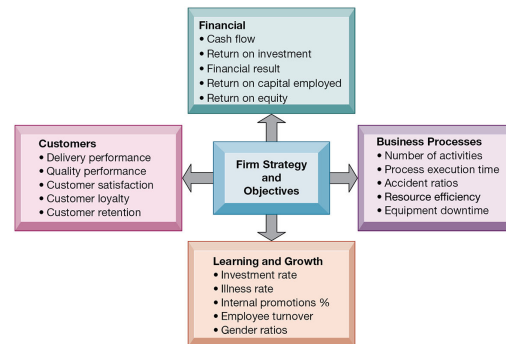
Apoio à decisão para a alta administração: Balanced Scorecard e métodos de gerenciamento de desempenho empresarial (1 de 2)

- ESS: apoio à decisão para a alta administração
 - Ajude os executivos a se concentrarem em informações importantes sobre desempenho
- Método de scorecard balanceado
 - Mede resultados em quatro dimensões
 - Financeiro
 - Processo de negócio
 - Cliente
 - Aprendizagem e crescimento

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados. Os principais indicadores de desempenho (KPIs) medem cada dimensão.

31

Figura 12.7 A Estrutura do Balanced Scorecard



Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados.

32

Apoio à decisão para a alta administração: Balanced Scorecard e métodos de gerenciamento de desempenho empresarial (2 de 2)

- Gestão de desempenho empresarial (BPM)
 - Traduz as estratégias da empresa (por exemplo, diferenciação, produtor de baixo custo, escopo de operação) em metas operacionais
 - KPI desenvolvido para medir o progresso em direção às metas
- Dados para ESS
 - Dados internos de aplicativos corporativos
 - Dados externos, como bancos de dados do mercado financeiro
 - Capacidades de detalhamento

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

33

Como o MIS ajudará minha carreira?

- A Empresa: Western Well Health
- Descrição do cargo: Analista de dados de nível básico
- Requisitos de trabalho
- Questões de entrevista
- Dicas do autor

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados

34

direito autoral



Este trabalho é protegido pelas leis de direitos autorais dos Estados Unidos e é fornecido exclusivamente para uso dos instrutores no ensino de seus cursos e na avaliação do aprendizado dos alunos. A divulgação ou venda de qualquer parte desta obra (inclusive na World Wide Web) destruirá a integridade da obra e não é permitida. O trabalho e os materiais dele nunca devem ser disponibilizados aos alunos, exceto pelos instrutores que utilizam o texto que o acompanha em suas aulas. Espera-se que todos os destinatários deste trabalho cumpram estas restrições e honrem os propósitos pedagógicos pretendidos e as necessidades de outros instrutores que dependem destes materiais.

Copyright © 2022, 2020, 2018 Pearson Education, Ltd. Todos os direitos reservados