

## **Lista de Revisão - Capítulo 11**

### **Resumo**

1 Quais os diferentes tipos de decisão e como funciona o processo de tomada de decisão?

As decisões podem ser estruturadas, semiestruturadas ou não estruturadas. As decisões estruturadas são mais frequentes no nível operacional da organização, e as não estruturadas, no nível estratégico. Elas podem ser tomadas por indivíduos ou grupos, por funcionários ou gerentes operacionais, de nível médio e seniores. Existem quatro estágios na tomada de decisão: inteligência, concepção, seleção e implementação.

2 Como a inteligência e a análise empresarial apoiam a tomada de decisão?

A inteligência e a análise empresarial prometem entregar informações corretas, quase em tempo real aos profissionais que tomam decisão, e as ferramentas analíticas podem ajudá-los a compreender rapidamente as informações e a tomarem a ação. Um ambiente de inteligência empresarial consiste em dados do ambiente empresarial, na infraestrutura de inteligência empresarial, em um conjunto de ferramentas de BA, nos usuários e métodos gerenciais, em uma plataforma de entrega de inteligência empresarial (SIG, SAD, ou SAE) e na interface do usuário. Há seis funcionalidades analíticas que os sistemas de inteligência empresarial entregam para atingir esses fins: relatórios de produção predefinidos, relatórios parametrizados, painéis e scorecards, consultas e buscas específicas, a capacidade de drill-down para obter visualizações detalhadas dos dados, bem como a capacidade de modelar cenários e criar previsões. A análise de inteligência empresarial está começando a lidar com o Big Data. A análise preditiva e a análise de localização são recursos analíticos importantes. Sistemas de informações gerenciais (SIG) que produzem relatórios de produção pré-embalados são normalmente utilizados para apoiar a gerência operacional e de nível médio, cuja tomada de decisão é bastante estruturada. Para a tomada de decisões não estruturadas, analistas e “super usuários” empregam sistemas de apoio à decisão (SAD), com poderosas ferramentas de análise e de modelagem, incluindo planilhas e tabelas dinâmicas. Executivos seniores que tomam decisões não estruturadas usam painéis e interfaces visuais de exibição de indicadores-chave de desempenho que afetam a rentabilidade global, o sucesso e a estratégia da empresa. O balanced scorecard e a gestão do desempenho empresarial são duas metodologias utilizadas no projeto de sistemas de apoio ao executivo (SAE).

3 Como os sistemas de informação ajudam pessoas que trabalham em grupos a tomar decisões de maneira mais eficiente?

Sistemas de apoio à decisão em grupo (SADG) ajudam as pessoas a se reunir em grupo e a tomar decisões de forma mais eficiente. O SADG apresenta recursos especiais de sala de conferências na qual os participantes contribuem com suas ideias utilizando computadores em rede e ferramentas de software para organização de ideias, coleta de informações, classificação e definição de prioridades, bem como documentação das reuniões.

4 Quais os benefícios empresariais de usar técnicas inteligentes na tomada de decisão e na gestão do conhecimento?

Sistemas especialistas capturam o conhecimento tácito proveniente de domínio limitado de perícia humana e expressam esse conhecimento na forma de regras. A estratégia para pesquisar a base de conhecimento é chamada de mecanismo de inferência. O raciocínio baseado em casos representa o conhecimento organizacional na forma de um banco de dados de casos que pode ser continuamente expandido e refinado. A lógica difusa é uma tecnologia de software para expressar o conhecimento na forma de regras usando valores subjetivos ou aproximados. Redes neurais consistem em um conjunto de software e hardware que tenta imitar os processos de raciocínio do cérebro humano. Elas são famosas por sua capacidade de aprender sem programação e de reconhecer padrões em quantidades gigantescas de dados. Algoritmos genéticos desenvolvem soluções para problemas particulares usando processos geneticamente fundamentados, tais como adaptação, recombinação e

mutação. Agentes inteligentes são programas de software com bases de conhecimento embutidas ou aprendidas que realizam tarefas específicas, repetitivas e previsíveis para um usuário individual, um processo de negócio ou uma aplicação de software.

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?

Sistemas integrados de gestão do conteúdo fornecem bancos de dados e ferramentas para organizar e armazenar documentos estruturados e conhecimento semiestruturado, tal como e-mail ou mídia rica. Sistemas de rede de conhecimento oferecem listas e ferramentas para localizar os funcionários da empresa com conhecimentos especializados e que são fontes importantes de conhecimento tácito. Muitas vezes, tais sistemas incluem ferramentas de colaboração em grupo, portais para simplificar o acesso à informação, ferramentas de busca e para classificar as informações com base em uma taxonomia apropriada à organização. Sistemas de gestão do aprendizado oferecem ferramentas para gestão, disponibilização, controle e avaliação de vários tipos de treinamento e aprendizado dos funcionários. Sistemas de trabalhadores do conhecimento apoiam a criação de novos conhecimentos e sua integração à organização. Exigem fácil acesso a bases de conhecimentos externas; um hardware poderoso, capaz de comportar software com potentes recursos gráficos, de análise, gestão de documentos e comunicações; e uma interface amigável ao usuário.

### **Exercícios**

- Liste e descreva os diferentes níveis de tomada de decisão e os diferentes grupos de tomada de decisão nas organizações e cite os requisitos para a tomada de decisão.
- Comente a diferença entre uma decisão não estruturada, semiestruturada e estruturada.
- Liste e descreva os estágios do processo de tomada de decisão.
- Defina e descreva inteligência e análise empresarial.
- Liste e descreva os elementos de um ambiente de inteligência empresarial.
- Liste e descreva as funcionalidades analíticas fornecidas pelos sistemas de inteligência empresarial.
- Defina a análise preditiva e a análise de localização e dê dois exemplos de cada uma.
- Liste cada um dos tipos de usuários de inteligência empresarial e descreva os tipos de sistemas que fornecem suporte à decisão para cada tipo de usuário.
- Defina e descreva o método balanced scorecard e a gestão do desempenho empresarial.
- Defina sistema de apoio à decisão em grupo (SADG) e explique como ele funciona e apoia a tomada de decisão organizacional.
- Defina sistema especialista, descreva como ele funciona e explique seu valor para a empresa.
- Defina raciocínio baseado em casos e explique como ele difere de um sistema especialista.
- Defina rede neural, descreva como ela funciona e como beneficia as empresas.
- Defina e descreva lógica difusa, algoritmos genéticos e agentes inteligentes. Explique como cada um funciona e os tipos de problemas aos quais são indicados.
- Defina gestão do conhecimento e explique seu valor para os negócios.
- Defina e descreva os vários tipos de sistemas integrados de conhecimento e explique como trazem valor às empresas.
- Defina sistemas de trabalhadores do conhecimento e descreva os requisitos genéricos desses sistemas.
- Descreva como os seguintes sistemas apoiam os trabalhadores de conhecimento: projeto assistido por computador (CAD), realidade virtual e estações de trabalho de investimento.