

iscte

BUSINESS
SCHOOL

Fundamentos em Business Analytics

paulo.pereira@iscte-iul.pt

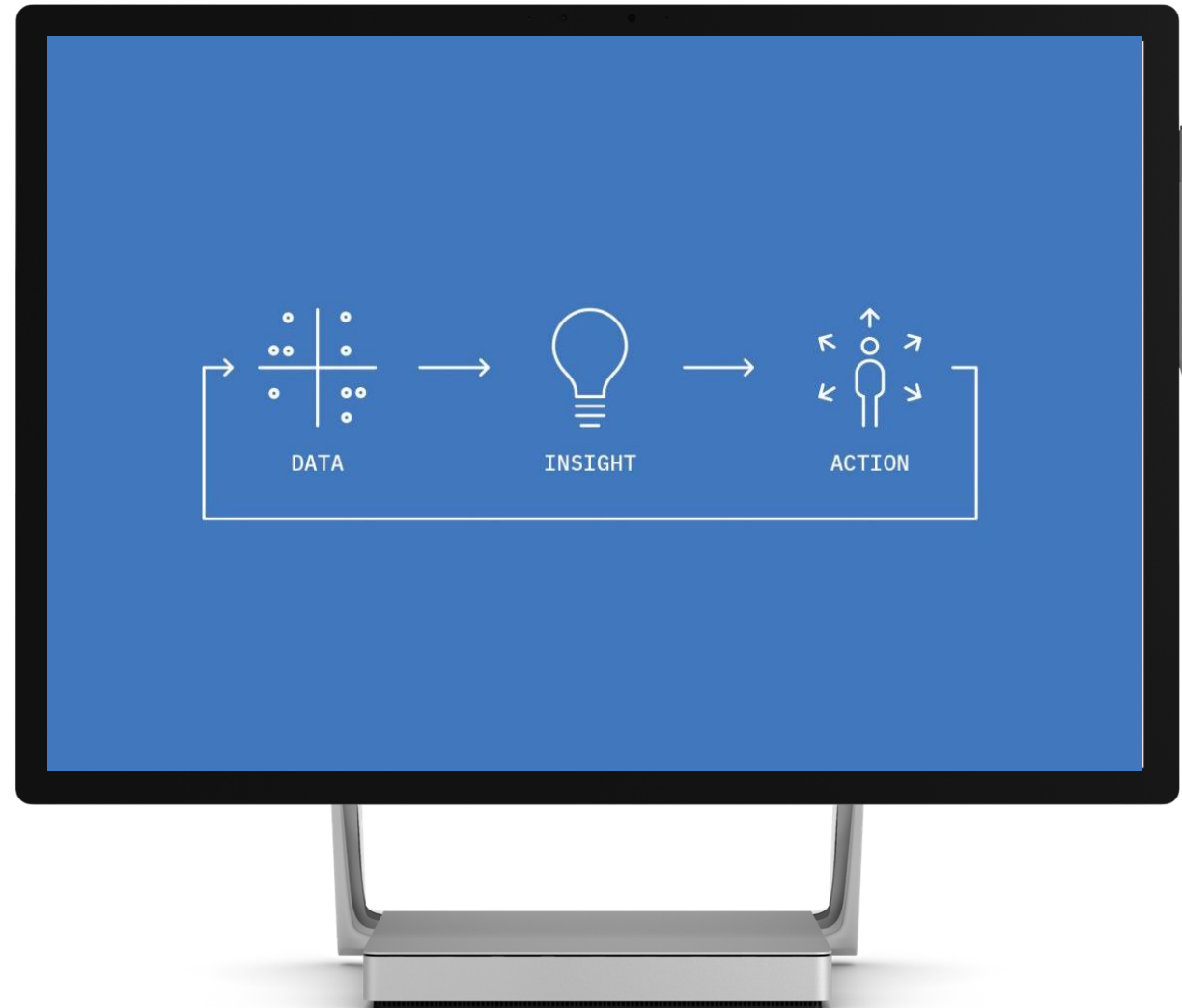




Tomada de decisão baseada em dados

Tomada de decisão baseada em dados

- A Tomada de decisão baseada em dados
- Benefícios da tomada de decisão baseada em dados
- Passos-chave na tomada de decisão baseada em dados
- Como criar uma cultura baseada em dados





Tomada de decisão baseada em dados

Tomada de decisão baseada em dados



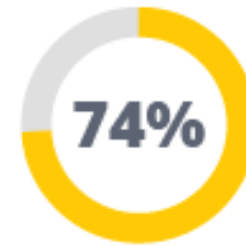
of organizations that don't have a leadership that backs data-driven culture or nurtures and supports analytics-led innovation



say their company culture tends to limit access to information



think that organizational structure impedes use of analyzed data



of companies experience leadership or cultural reluctance to use data and analytics to their fullest

Source: Sisense HBR survey, 2021

Tomada de decisão baseada em dados

O que é a tomada de decisão baseada em dados (Data-Driven Decision-Making – DDDM)?

- A Tomada de decisão baseada em dados é uma abordagem à gestão de negócios que valoriza as decisões que podem ser tomadas apenas com **dados verificáveis e confiáveis**, em vez de tomar decisões intuitivas ou baseadas apenas na observação, dando suporte à vantagem competitiva.
- O sucesso da abordagem baseada em dados **depende da qualidade dos dados** recolhidos e da eficácia da sua **análise e interpretação**.
- As ferramentas de business intelligence são um forte recurso para analisar os dados e permitir a fácil personalização dos dashboards para exibir as informações importantes **em tempo real**.
- As ferramentas de BI executam a análise de dados e criam **relatórios, resumos, dashboards, mapas, gráficos** para fornecer aos utilizadores informações detalhadas sobre a natureza do negócio.
- As ferramentas de BI **suportam a implementação de processos digitais** e a tomada de decisões baseadas em dados.



Tomada de decisão baseada em dados Benefícios da tomada de decisão baseada em dados

Benefícios da tomada de decisão baseada em dados

Quais são os benefícios da tomada de decisão baseada em dados?

As empresas que utilizam a tomada de decisões baseada em dados podem beneficiar de várias vantagens em relação aos seus concorrentes. Não é apenas o conteúdo dos dados, mas também o que eles permitem aos gestores e decisores de toda a organização que permite que o DDDM seja tão eficiente. Alguns dos benefícios mais importantes são:



Aumento da eficiência

A tomada de decisões baseadas em dados ajuda as empresas a evitar perder tempo e recursos com estratégias ineficazes. Também permite às empresas adaptarem-se mais rapidamente às mudanças do mercado ou do ambiente.



Decisões mais rápidas

A tomada de decisões baseada em dados pode ajudar as empresas a tomar decisões mais rapidamente, uma vez que têm ao seu alcance toda a informação de que necessitam.

Isto é especialmente útil em indústrias ou mercados de ritmo acelerado, onde decisões rápidas baseadas em sentimentos puros podem ser dispendiosas.

Benefícios da tomada de decisão baseada em dados

Quais são os benefícios da tomada de decisão baseada em dados?



Precisão melhorada

Os dados fornecem uma base factual para a tomada de decisões, que pode melhorar a exatidão dessas decisões. Isto melhora os resultados e, portanto, também a confiança nas decisões. Desta forma, as empresas podem acelerar o processo de decisão e evitar erros dispendiosos baseados em preconceitos ou armadilhas mentais.



Melhores decisões

Ao ter mais factos a que recorrer, as empresas podem tomar melhores decisões com mais probabilidades de sucesso. A qualidade das decisões tornar-se-á significativamente melhor e mais fiável.



Melhoria do serviço ao cliente e da experiência

A tomada de decisões baseada em dados pode ajudar as empresas a compreenderem melhor as necessidades e preferências dos clientes, permitindo-lhes fornecer um nível mais elevado de serviço ao cliente. Desta forma, é possível personalizar as ofertas, aumentar a retenção de clientes, fazendo com que, a cada visita, o cliente se torne cada vez mais envolvido pela marca, aumentando naturalmente a fidelização e confiabilidade.

Benefícios da tomada de decisão baseada em dados

Quais são os benefícios da tomada de decisão baseada em dados?



É possível segmentar estratégias por consumidor

Um mesmo negócio pode ter visitantes, leads e clientes de diferentes perfis, que requerem atenção diferenciada.

As estratégias de marketing, terão mais sucesso se aplicadas por segmentação do público-alvo.

As organizações devem estar preparadas para atender públicos diversos, considerando as necessidades específicas e preferências. As taxas de conversão agradecem, assim como o fluxo de caixa.

Mais agilidade



A tomada de decisões baseada em dados permite às empresas serem mais ágeis e adaptarem-se rapidamente às mudanças do mercado ou da indústria. Ao obter dados quase em tempo real, as mudanças na dinâmica do mercado podem ser observadas e tratadas proactivamente. Isto pode ajudar a manter-se à frente do mercado e evitar ser apenas reativo.

Benefícios da tomada de decisão baseada em dados

Quais são os benefícios da tomada de decisão baseada em dados?



Aumento da confiança nas decisões

Com dados para apoiar as suas decisões, existirá uma maior confiança nas escolhas.

Isto pode levar a uma moral e motivação melhoradas para tomar decisões mais rápidas e mais corajosas que ajudem a organização. Geralmente, a direção tende a ficar mais satisfeita na tomada de decisões, uma vez que pode confiar nos dados em vez de precisar de justificar as suas decisões com base em sentimentos instintivos.



Atribuição mais eficiente de recursos

Os dados podem ajudá-lo a compreender onde os seus recursos são mais bem empregues e onde os seus esforços se devem concentrar. Isto permite-lhe afetá-los de forma mais eficiente e eficaz, aumentando os lucros.

Além disso, evita o melhor projeto que tem pouco impacto na empresa.

Benefícios da tomada de decisão baseada em dados

Quais são os benefícios da tomada de decisão baseada em dados?



A empresa possui maior capacidade de predição

Quem não deseja prever o futuro quando o assunto é proteger o património ou estimular o aumento da faturação?

Os dados, quando bem apurados, são aliados na visualização das possibilidades de acontecimentos que possam impactar o negócio e permitir ações preventivas.



Planeamento estratégico melhorado

Ter acesso aos dados permite às empresas desenvolver planos a longo prazo com mais probabilidades de sucesso do que aqueles desenvolvidos sem análise de dados. A Gestão Estratégica orientada por dados e o Planeamento Estratégico orientado por dados pode ser uma pedra angular importante para as empresas que queiram superar as outras. Mas também, aqui, é necessário mencionar que os gestores devem compreender o possível enviesamento de dados ou desafios nas previsões, e não cair em análises erradas.

Benefícios da tomada de decisão baseada em dados

Quais são os benefícios da tomada de decisão baseada em dados?



Os processos são otimizados

Os dados ajudam a aumentar a comunicação e promover a integração entre as equipas envolvidas num mesmo processo, o que resulta em agilidade, precisão, praticidade e fundamentalmente, respeito, pelo cliente que espera a solução do seu problema.



Tomada de decisão baseada em dados Passos-chave na tomada de decisão baseada em dados

Passos-chave na tomada de decisão baseada em dados

Globalmente, a tomada de decisões baseada em dados (DDDM) não é complicada para começar.

Contudo, os gestores devem estar cientes das armadilhas e assegurar que a organização está pronta a apoiar o DDDM.

Há quatro passos chave no processo DDDM: **aquisição de dados, limpeza e preparação de dados, análise de dados, e tomada de decisões.**



1. Estabelecer metas e objetivos claros

Sem objetivos claros, não seria fácil saber que tipo de dados recolher e como analisá-los.

Os gestores devem trabalhar com as suas equipas para estabelecer objetivos específicos que o DDDM possa ajudar a atingir.



2. Adquirir os dados certos

Uma vez estabelecidos os objetivos, os gestores devem identificar os dados necessários para apoiar a tomada de decisões.

Isto inclui dados internos (por exemplo, registos financeiros, análises de websites, inquéritos a clientes) e dados externos (por exemplo, tendências de mercado, meios de comunicação social, e relatórios de estudos de mercado).

Os dados devem ser exatos e oportunos; caso contrário, não serão úteis para a tomada de decisões.

Passos-chave na tomada de decisão baseada em dados



3. Preparar e limpar os dados

Após a aquisição dos dados necessários, é necessário limpá-los e prepará-los para análise.

Isto inclui a formatação dos dados, os valores em falta e a deteção de anomalias.

Estas etapas são importantes para assegurar que os dados estejam prontos para uma análise mais aprofundada.



4. Efetuar a análise dos dados

Uma vez os dados limpos e preparados, podem ser analisados para apoiar a tomada de decisões.

Isto inclui análise exploratória de dados, modelação estatística, e análise preditiva.

O objetivo é encontrar insights que possam ajudar os gestores a tomar melhores decisões.



5. Partilhar as perceções

Após a análise dos dados, é importante partilhar os conhecimentos com as partes interessadas relevantes. Estas partes interessadas incluem gestores, empregados e outros decisores. Uma excelente forma é incluí-los nas ferramentas existentes que os interessados utilizam no seu trabalho quotidiano. Os conhecimentos devem ser apresentados de forma clara e concisa para que possam ser facilmente compreendidos e utilizados para a tomada de decisões.

Passos-chave na tomada de decisão baseada em dados



6. Tomar decisões

Com a base de dados e conhecimentos adequados, os gestores podem tomar decisões informadas.

Isto inclui decisões estratégicas (por exemplo, que novos produtos desenvolver) e decisões operacionais (por exemplo, como melhorar o serviço ao cliente).



7. Monitorizar e ajustar

Finalmente, é importante controlar os resultados das decisões e ajustá-los em conformidade.

Este ciclo de feedback é importante para assegurar que as decisões são eficazes e para fazer mais melhorias.



Tomada de decisão baseada em dados Como criar uma cultura baseada em dados

Como criar uma cultura baseada em dados

A cultura da empresa orientada pelos dados é essencial para tirar o máximo partido da tomada de decisão orientada pelos dados.

Uma empresa que não é movida por dados não poderá utilizar dados para tomar melhores decisões de forma eficaz.

A tomada de decisões baseada em dados pode ajudar uma empresa a identificar oportunidades e problemas, mas se a cultura não apoiar a análise de dados, estes conhecimentos ficarão por utilizar. Para ser bem sucedida, uma cultura orientada para os dados deve ter as seguintes características:



1. Os líderes precisam de estar preparados e habilitados

Os líderes devem receber as ferramentas e a formação necessária para utilizar os dados no seu processo de tomada de decisões de forma eficaz. Sem isto, não poderão tirar o máximo partido da tomada de decisões baseada em dados.

Os líderes também precisam de ser responsabilizados pela tomada de decisões baseadas em dados.

Esta responsabilização pode assumir a forma de Indicadores Chave de Desempenho (KPIs) e de outras medidas que permitam verificar se os dados estão ou não a ser utilizados de forma eficaz.

Se os líderes não forem preparados ou responsáveis, a tomada de decisões baseada em dados não será bem sucedida.

Como criar uma cultura baseada em dados



2. Formação dos funcionários

Todos os colaboradores precisam de receber formação para utilizar os dados nas suas tomadas de decisão. Esta formação deve abranger desde a alfabetização básica de dados até técnicas analíticas mais avançadas. Sem esta formação, os colaboradores não poderão fazer pleno uso de dados para a tomada de decisões. Podem até não estar cientes das oportunidades que os dados podem proporcionar.



3. Encontrar e capacitar os defensores dos dados internos (Champions / Power Users)

Os Champions podem ser difíceis de encontrar, mas são essenciais para a criação de uma cultura baseada em dados. Estas pessoas serão responsáveis por evangelizar a utilização de dados e análises dentro da empresa. Os defensores dos dados precisam de ser capazes de comunicar os benefícios da tomada de decisão baseada em dados a outras pessoas de forma eficaz e dar-lhes o poder de utilizar os dados da forma correta.

Como criar uma cultura baseada em dados



4. Integrar dados em toda a parte – torná-los “normais”.

Para criar uma cultura orientada pelos dados, as organizações precisam de integrar dados em todos os aspetos do seu funcionamento, desde reuniões a propostas de projetos até ao planeamento estratégico.

Ao fazê-lo, todos na empresa compreenderão a importância dos dados e como estes podem ajudá-los a tomar melhores decisões.



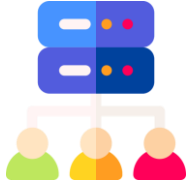
5. Infraestruturas e processos precisam de estar prontos

A tomada de decisões baseada em dados requer muitos dados, infraestruturas, e recursos.

Desde a recolha, limpeza, análise e integração nas tarefas quotidianas, as infraestruturas e processos necessários devem estar implementados para apoiar uma cultura baseada em dados.

Se algum destes elementos faltar, os funcionários podem ficar frustrados e voltar a “sentir o instinto de tomar decisões”.

Como criar uma cultura baseada em dados



6. Garantir dados acessíveis a todos

Envolver os colaboradores e motivá-lo a usar dados é um caminho positivo e necessário, mas para que todos se comprometam a entrar na cultura data-driven, a disponibilização de alargada e simplificada de dados, conforme a necessidade e a capacidade de entendimento de cada um é a chave do sucesso.



iscte

BUSINESS
SCHOOL

Dúvidas?
Questões?

iscte

BUSINESS
SCHOOL

LinkedIn



/paulojergepereira



Paulo Pereira

Senior Business Intelligence Consultant

Lisbon, Lisbon, Portugal · 500+ connections



Singularity Digital Enterprise



Coimbra Business School | ISCAC

Join to Connect

About

Positivamente inconformado, objetivo e arrojado. Exigente e crítico mas igualmente simples e reconecedor.
Líder natural, descentralizador e impulsionador.
Rigorous, sério e confiável.



BUSINESS
SCHOOL

Fundamentos em Business Analytics

Mestrado em Ciência de Dados
Pós-Graduação em Ciência de Dados

Paulo Pereira @ 2023

O presente documento é propriedade intelectual do autor e partilha a terceiros carece de autorização prévia.

Microsoft Power Platform e Microsoft Power BI são marcas registadas ou comerciais da Microsoft Corporation nos Estados Unidos e/ou em outros países.

Todas as outras marcas comerciais são propriedade de seus respetivos proprietários.

paulo.pereira@iscte-iul.pt

