

# Quais são os diferentes tipos de decisões, e como funciona o processo de tomada de decisão?



- Valor comercial de uma melhor tomada de decisões
  - A melhoria de centenas de milhares de decisões "pequenas" se soma a um grande valor anual para o negócio
- Tipos de decisões
  - Não estruturado: O tomador de decisão deve fornecer julgamento, avaliação, e visão para resolver o problema
  - ➤ Estruturado: Repetitivos e rotineiros; envolvem procedimentos definidos de manuseio para que não tenham que ser tratados a cada vez como novos
  - Semiestruturado: Apenas parte do problema tem uma resposta clara fornecido por procedimento aceito

#### Gerentes seniores

- Toma muitas decisões não estruturadas
- · Gerentes médios
  - Toma decisões mais estruturadas, mas estas podem incluir componentes não estruturados
- Gerentes operacionais e funcionários de classificação e arquivo
  - Toma decisões mais estruturadas

2

### O processo de tomada de decisão

- Inteligência
  - Descobrindo, identificando, e entendendo os problemas que ocorrem na organização
- Design
  - Identificando e explorando soluções para o problema
- Escolha
  - Escolhendo entre alternativas de solução
- Implementação
  - Fazer o trabalho alternativo escolhido e continuar a monitorar quão bem a solução está funcionando

- Os sistemas de informação só podem auxiliar em algumas das funções desempenhadas pelos gerentes
- Modelo clássico de gestão: cinco funções

INSTITUTO FEDERAL

- Planejar, organizar, coordenar, decidir e controlar
- Modelos comportamentais mais contemporâneos
  - O comportamento real dos gerentes parece ser menos sistemático, mais informal, menos reflexivo, mais reativo e menos bem organizado do que no modelo clássico

## As 10 funções gerenciais da Mintzberg



- Papéis interpessoais
  - > Representante
  - > Lider
  - Intermediário
- · Funções informativas
  - Centro nervoso
  - Disseminador
  - Porta-voz

- Papéis decisivos
  - > Empreendedor
  - > Solucionador de problemas
  - Alocador de recursos
  - Negociador

4

#### Tomada de decisão do mundo real

- Três razões principais pelas quais os investimentos em TI nem sempre produzem resultados positivos
  - Qualidade da informação
    - Decisões de alta qualidade requerem informações de alta qualidade
  - > Filtros de gestão
    - Os gerentes têm atenção seletiva e têm uma variedade de preconceitos que rejeitam informações que não estão de acordo com as concepções anteriores
  - > Inércia organizacional e política
    - Grandes forças dentro das organizações resistem à tomada de decisões que exigem grandes mudanças

# Tomada de decisão automatizada de alta velocidade

- > Tornado possível através de
- Tornado possivel através de algoritmos de computador que definem com precisão as etapas para uma decisão altamente estruturada
  - > Humanos fora da decisão
- Por exemplo: Programas de comércio de computadores de alta velocidade
  - Negócios executados em 30 milissegundos
- Exigir salvaguardas para garantir o funcionamento adequado e regulamento

INSTITUTO FEDERAL

INSTITUTO FEDERAL

#### Análise Preditiva

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

#### Análise de Big Data



- Big Data: Conjuntos de dados maciços coletados nas mídias sociais, dados on-line e em lojas, otras.
- Ajudar a criar experiências de compra em tempo real e personalizadas para os principais varejistas on-line
- Cidades inteligentes
  - Registros públicos
  - Sensores, dados de localização de smartphones
  - Capacidade de avaliar o efeito de uma mudança de serviço no sistema

6

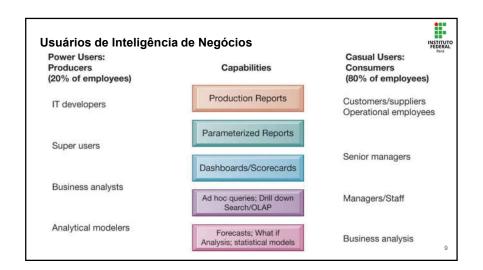
# Inteligência operacional e analítica

- Inteligência operacional: Monitoramento das atividades comerciais
- Coleta e uso de dados gerados por sensores
- Internet das Coisas
  - Criação de enormes fluxos de dados de atividades na web, sensores e outros dispositivos de monitoramento
- Software para inteligência operacional e análise permitem que as empresas analisem seus grandes dados

## Analítica de Localização e Sistemas de Informação Geográfica

- · Análise de localização
  - Capacidade de obter uma visão comercial a partir do local componente (geográfico) dos dados
    - Telefones celulares
    - Sensores, dispositivos de escaneamento
    - Mapa de Dados
- Sistemas de informação geográfica (GIS)
  - Ligar os dados relacionados à localização aos mapas
  - Exemplo: Para ajudar os governos locais a calcular os tempos de resposta a desastres

8



#### Apoio às decisões semiestruturadas

- · Sistemas de apoio à decisão
  - > Apoio às decisões semiestruturadas
- Utilizar modelos matemáticos ou analíticos
- Permitir tipos variados de análise
  - Análise do tipo "se".
  - Análise de sensibilidade
  - > Análise de sensibilidade retrógrada
  - > Análise Multidimensional / OLAP
    - Por exemplo: tabelas pivôs

# Sistemas de apoio à decisão de grupo (GDSS)

- Sistema interativo para facilitar a solução de problemas não estruturados por grupo
- · Ferramentas especializadas
  - Salas virtuais de colaboração
  - Software para coletar, classificar, editar idéias dos participantes e respostas
- Promove o ambiente colaborativo, o anonimato
- Híbrido de Salas de Reunião de Colaboração da Cisco (CMR)
- Skype para Empresas

10

## Apoio à decisão para a alta administração

- ESS: apoio à decisão da alta gerência
  - Ajudar os executivos a se concentrarem em informações importantes de desempenho
- Método do cartão de pontuação balanceado
  - > Mede os resultados em quatro dimensões
    - Financeiro
    - Processo comercial
    - Cliente
    - Aprendizagem e crescimento
  - Os indicadores-chave de desempenho (KPIs) medem cada dimensão

- Gestão do desempenho de Negócios (BPM)
  - Traduz as estratégias da empresa (por exemplo, diferenciação, produtor de baixo custo, escopo de operação) em metas operacionais
  - KPIs desenvolvidos para medir o progresso em direção às metas
  - Dados para ESS
    - Dados internos de aplicações empresariais
    - Dados externos, tais como bancos de dados do mercado financeiro
    - Capacidade de Detalhamento

11

INSTITUTO FEDERAL

