

# **INTELIGÊNCIA EMPRESARIAL**

## **CONCEITOS BÁSICOS**

# Olá!

Nesta aula, você irá:

- 1 - Distinguir os conceitos de dado, informação e conhecimento.
- 2 - Compreender a importância de uma boa informação para a tomada de decisão gerencial.
- 3 - Compreender o papel da Tecnologia da Informação como apoio à tomada de decisão empresarial.

## **Introdução**

Imagine um alto executivo de uma empresa varejista de eletrônicos fazendo a seguinte pergunta:

“Quais foram as lojas de varejo de maior produtividade nos últimos 12 meses na região de Tão Tão Distante?”

As perguntas subsequentes seriam:

Quais foram os produtos mais lucrativos nas lojas de maior produtividade?

Quais foram as promoções de produto mais bem sucedidas nas lojas de maior produtividade?

Esses são exemplos típicos de perguntas para suporte à decisão realizadas todos os dias por gerentes no mundo inteiro. As respostas a estas questões normalmente exigem instruções de programação complexas cuja codificação e execução pode levar horas.

Além disto, a formulação de algumas destas consultas pode depender de dados que fazem parte de um conjunto diverso de sistemas legados internos e de outras fontes externas, do mercado, que podem pertencer a bancos de dados relacionais e não relacionais.

## **Tomada de Decisão**

Questões para tomada de decisão impõem novos requisitos aos SGBDs. Os dados usados para suporte à decisão são conceitualmente diferentes dos dados usados nos bancos de dados para processamento de transações. Portanto, os bancos de dados que conseguem armazenar tais dados e arquiteturas computacionais que podem processar esses dados também são diferentes, assim como também são diferentes as características dos sistemas que permitem a consulta a estas bases de tomada de decisão.

### **O que é tomada de decisão?**

É um processo de escolha entre diferentes cursos de ação com o propósito de alcançar um ou mais objetivos e, freqüentemente considerada o mesmo que resolver problemas.

# Saiba mais



Clique aqui e saiba mais sobre a evolução do processo de tomada de decisão

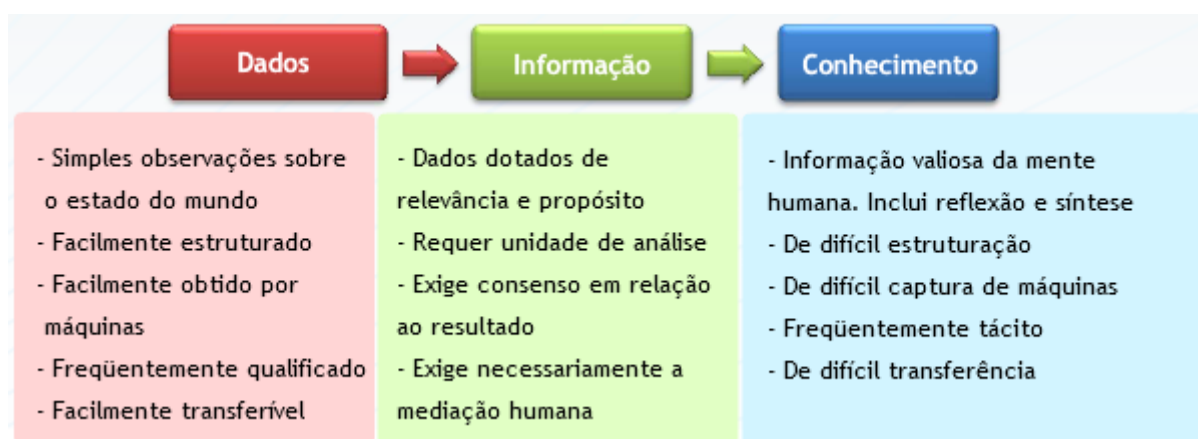
[http://estaciodocente.webaula.com.br/cursos/GRA303/docs/08IE\\_aula01\\_doc01.pdf](http://estaciodocente.webaula.com.br/cursos/GRA303/docs/08IE_aula01_doc01.pdf)

## Processo de Tomada de Decisão

O modelo mental de cada pessoa interfere na codificação e decodificação dos dados, informações e conhecimentos, acarretando muitas vezes distorções individuais que poderão ocasionar problemas no processo de comunicação, influenciando na capacidade de se chegar à resposta para situações que demandem algum tipo de tomada de decisão.

O decisor deve ter consciência de que o maior desafio não é o de obter dados, informações e conhecimentos, mas sim a aceitação de que, no processo de codificação / decodificação, as distorções ocorrem e existem formas para amenizá-las.

O processo de tomada de decisão exige que o decisor tenha conhecimento em relação ao assunto a ser decidido. Então a transformação dos dados em conhecimento é fundamental para que o decisor possa atingir seu objetivo.



## Usando a Tecnologia como suporte

Nos dias atuais o mercado empresarial está em constante mudança e, para se manterem competitivas, as empresas necessitam estar atentas a estas mudanças e desenvolverem cada vez mais sua capacidade de prever as novas tendências do mercado onde atuam.

Neste cenário algumas tendências podem ser destacadas, como por exemplo, o estudo da concorrência, o compartilhamento do conhecimento e a busca de novas tecnologias que flexibilizem o acesso e compreensão de informações estratégicas, facilitando a tomada de decisão empresarial.

### **Tecnologia no Ambiente Empresarial**

No ambiente empresarial atual, a tecnologia é essencial tanto para a comunicação e armazenamento dos dados, das informações e dos conhecimentos quanto para a integração destes conhecimentos voltados para os tomadores de

decisão. Isto significa que, quanto maior a capacidade das tecnologias da informação e da comunicação, maior a capacidade de inter-relacionamentos e maior a capacidade de aprender e lucrar com o compartilhamento da informação e do conhecimento.

O executivo do início do século tomava decisões baseado na escassez de informações. Atualmente, os executivos se deparam com uma quantidade cada vez maior de informações disponíveis fazendo com que desenvolvam habilidades e competências para buscar as informações que realmente são relevantes, uma vez que, para a informação e o conhecimento serem considerados úteis, devem ser compreendidos e de fácil uso pelo tomador de decisão.

A Tecnologia da Informação é um recurso que - estando em sintonia com as necessidades e objetivos dos usuários - possibilita maior eficiência e eficácia no relacionamento interno e externo das organizações, evidenciando, assim, agilidade e qualidade no processo da tomada de decisão

“Uma boa utilização da TI permite a minimização dos impactos negativos de distância e tempo e o compartilhamento mais fluido de conhecimento dentro e fora da empresa “(Fonte: Vieira, R. P. - Globalização, avanço tecnológico e a necessidade )

### **A importância da tecnologia da informação**

Podemos considerar a Tecnologia da Informação como um ‘dinamizador’ das mudanças que ocorrem nas organizações e da maneira como estas organizações se posicionam para fazer frente à concorrência, desempenhando um papel fundamental para torná-las mais aptas a responder às mudanças que ocorrem no mercado e para buscar novos parâmetros de aprendizado, especialmente no que diz respeito à globalização de mercados.

Atualmente sabe-se que um dos principais papéis da Tecnologia da Informação é o de fornecer meios para que a organização encontre novas oportunidades de negócio, além do tradicional papel de oferecer meios para melhoria da eficiência das operações, através dos Sistemas de Informação Baseados em Computador.

O uso da tecnologia envolve a necessidade de visão e perspectiva, observando-se para onde a empresa está caminhando e como suportar a dinâmica das mudanças, superando restrições e criando oportunidades.

O uso estratégico da Tecnologia da Informação pode, sem dúvida, ser um facilitador para o alcance de objetivos globais de negócios, ajudando a administrar fluxos essenciais de modo integrado, compartilhar conhecimento e transferir habilidades e, ainda, reduzir os impactos de tempo e distância.

## O que vem na próxima aula

- Os conceitos de Inteligência Empresarial e Inteligência Competitiva.
- A importância da Inteligência Empresarial para as organizações.

## CONCLUSÃO

Nesta aula, você:

- Recordou os conceitos de dado, informação e conhecimento.
- Compreendeu a importância de uma boa informação para a tomada de decisão gerencial.
- Compreendeu o papel da Tecnologia da Informação como apoio à tomada de decisão empresarial.