



MIS - Management Information System

Waldomiro R. Silva Jr

waldo.silva@credicard.com.br



POR QUE UM MIS ?

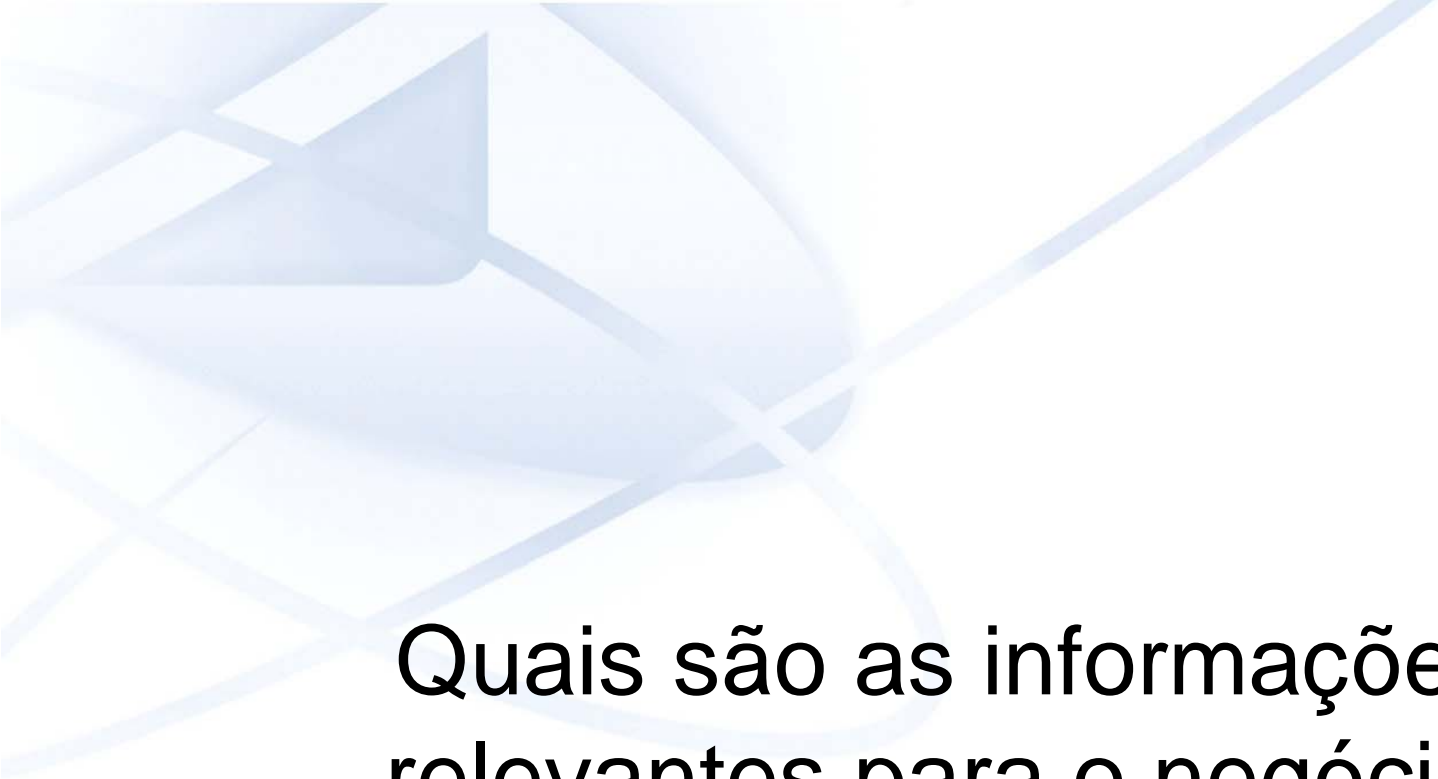
The background features a series of overlapping, semi-transparent blue geometric shapes, including triangles and lines, creating a dynamic and abstract pattern. The colors range from light to medium blue, with some darker blue outlines.

“Se você não sabe para onde quer ir,
qualquer caminho serve”

Lewis Carroll



Sobrecarga de Informações ?



Quais são as informações
relevantes para o negócio?



SUCCESS CRITICAL FACTORS

Chief executives define their own data needs

J.F.Rockart - Harvard Business Review - 1979

FATORES CRÍTICOS PARA O SUCESSO

- Quais são os objetivos.
- Que fatores críticos são essenciais para atingir estes objetivos.
- Que decisões e ações são chaves para os fatores críticos.
- Que variáveis apoiam as decisões e como elas são medidas.
- Que sistemas de informações podem fornecer estas variáveis.



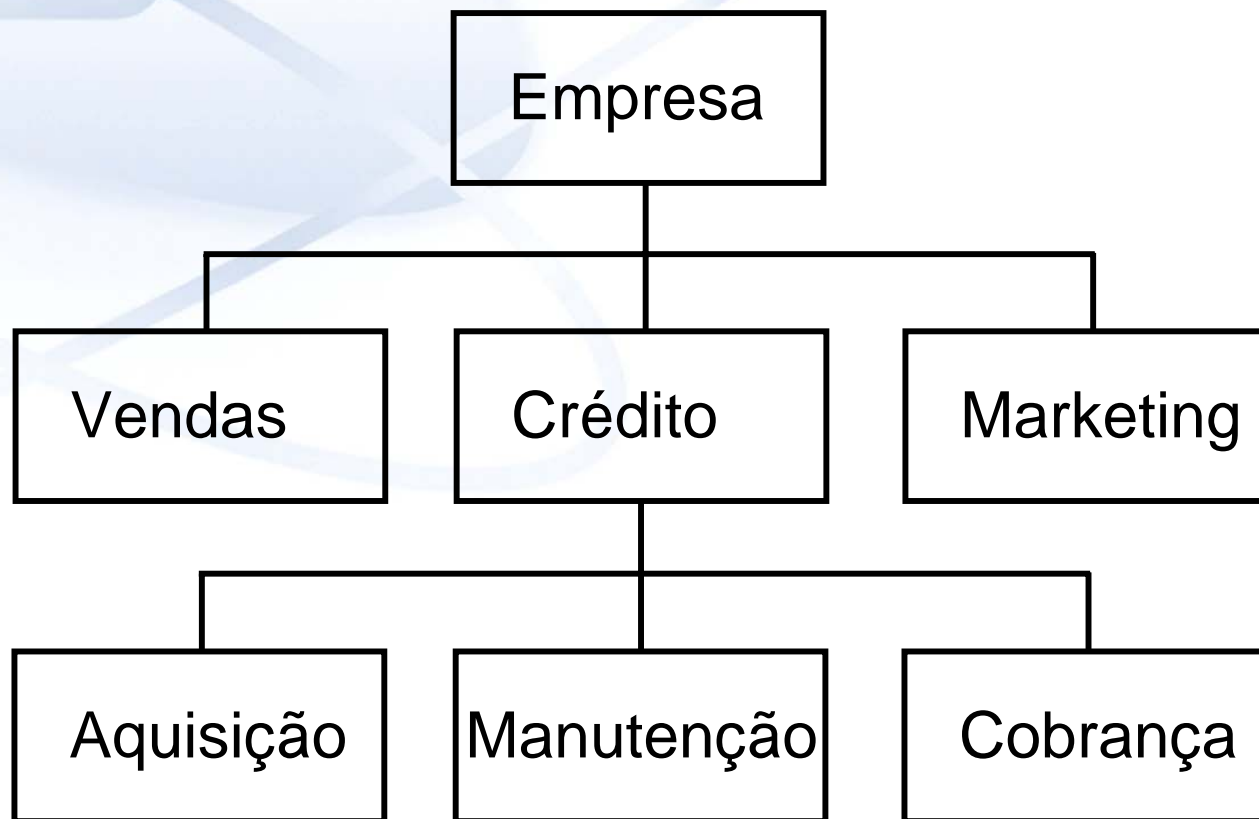
THE BALANCED SCORECARD

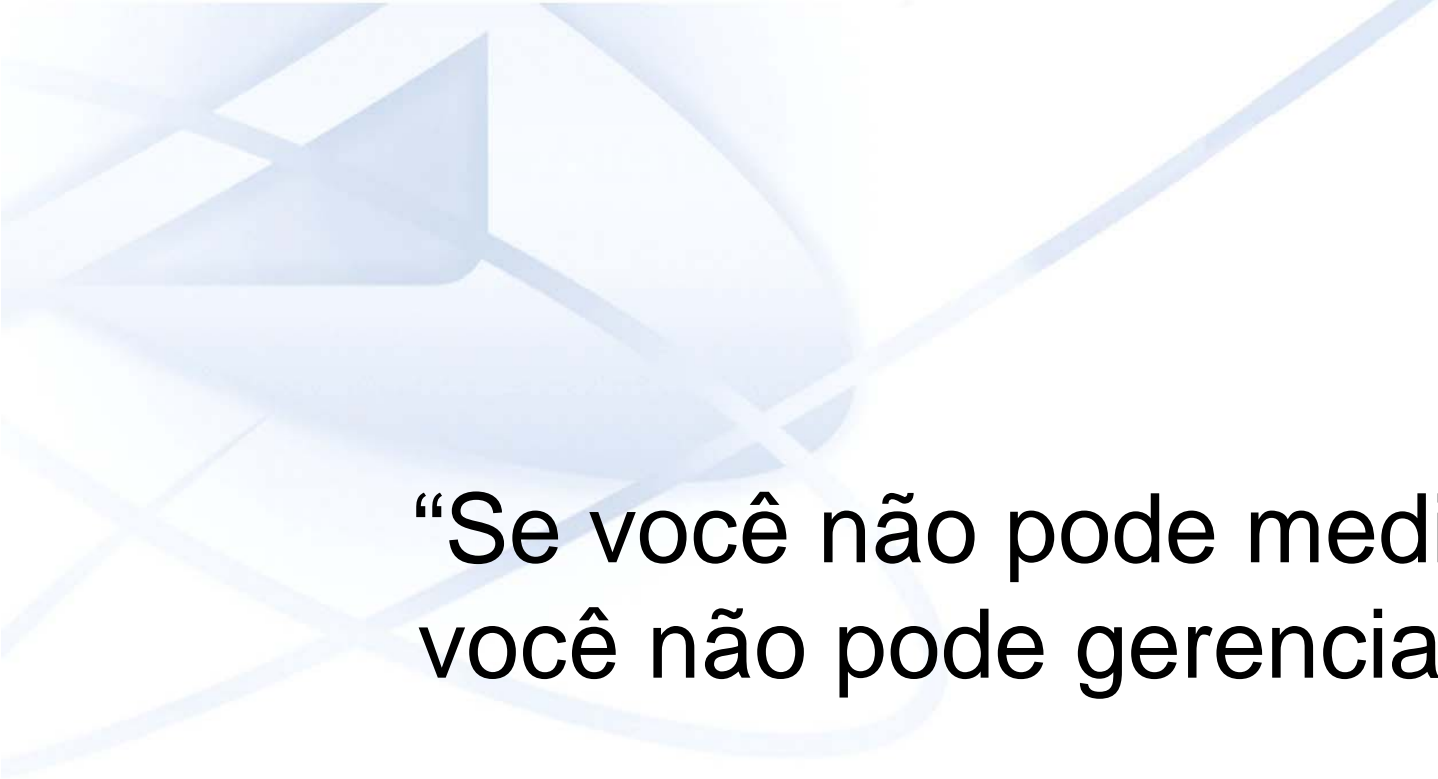
Measures that Drive Performance

Robert Kaplan & David Norton - HBR - 1992

BALANCED SCORECARD

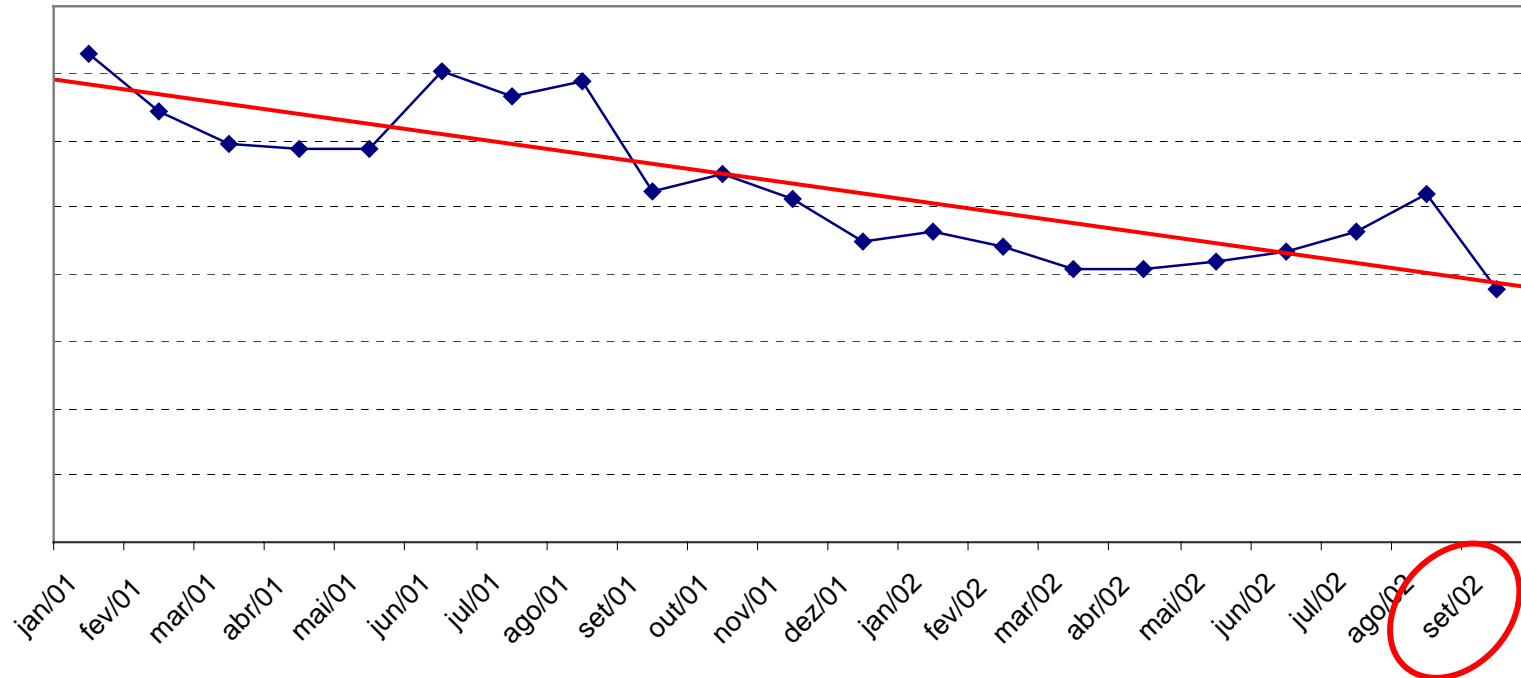
- Perspectiva dos clientes:
Como os clientes nos vêem
- Perspectiva interna
O que devemos fazer para atender as expectativas dos clientes
- Perspectiva de inovação e aprendizagem
Habilidade para inovar, lançar novos produtos, criar mais valor para o cliente e melhorar a eficiência operacional
- Perspectiva financeira
O quanto a execução da estratégia da empresa está contribuindo para o resultado final

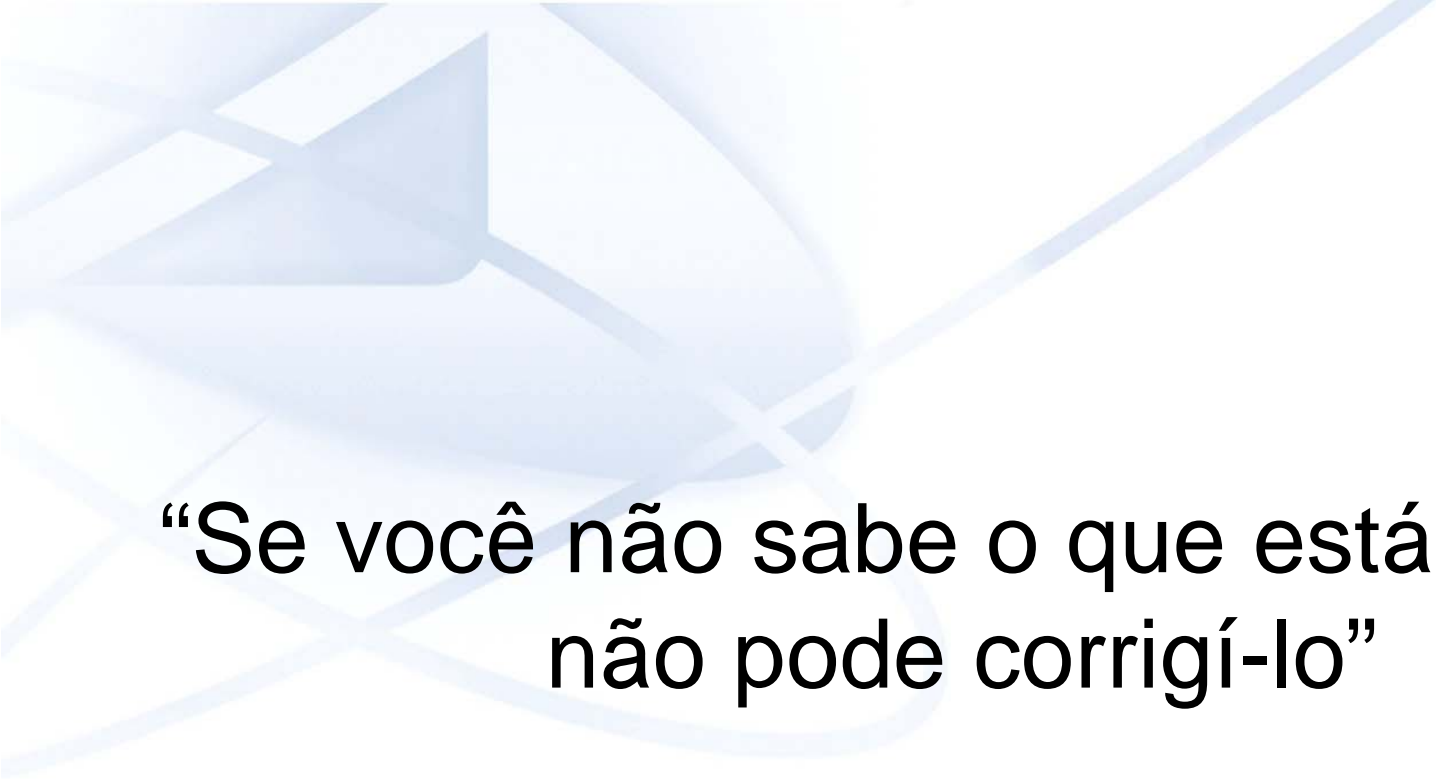


The background features a series of overlapping, semi-transparent blue geometric shapes, including triangles and lines, creating a modern, abstract design. The shapes are layered, with some appearing in front of others, and they are set against a white background.

**“Se você não pode medir,
você não pode gerenciar”**

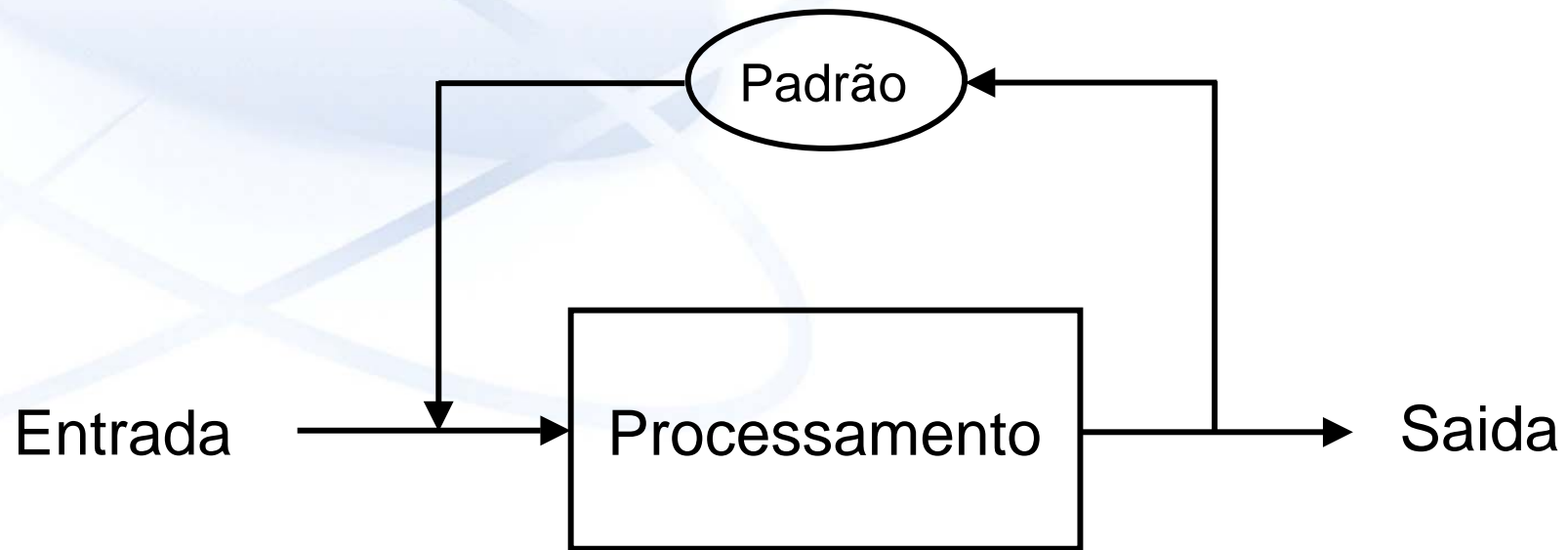
Percentagem de Contas com Problemas de Pagamento (observadas 12 meses após a venda)



The background features a series of overlapping, semi-transparent blue geometric shapes, including triangles and lines, creating a dynamic and abstract pattern. The colors range from light to medium blue, with some darker shades in the overlapping areas.

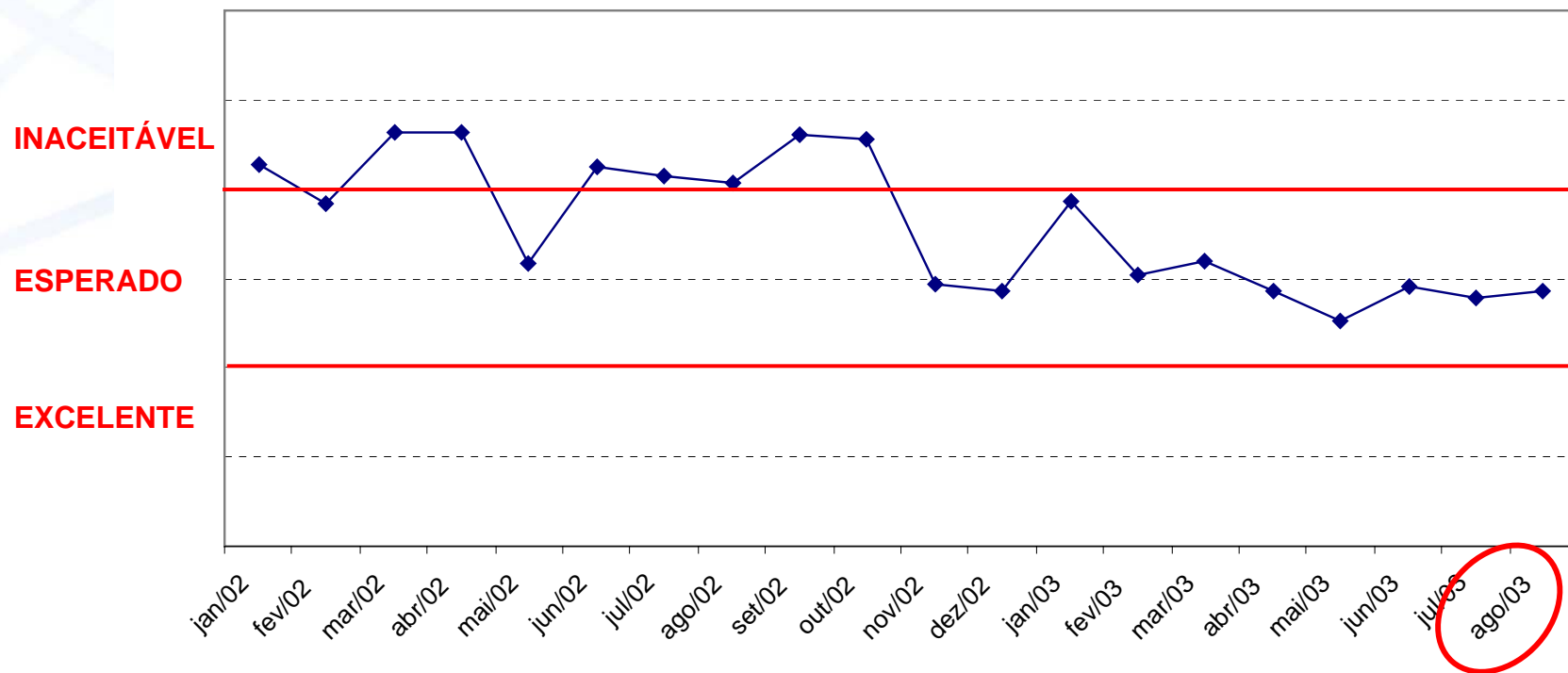
“Se você não sabe o que está errado,
não pode corrigí-lo”

Riaz Khadem



Teoria Geral de Sistemas
Ludwig von Bertalanffy

Percentagem de Contas sem Pagamento da Fatura (observadas 2 meses após a venda)





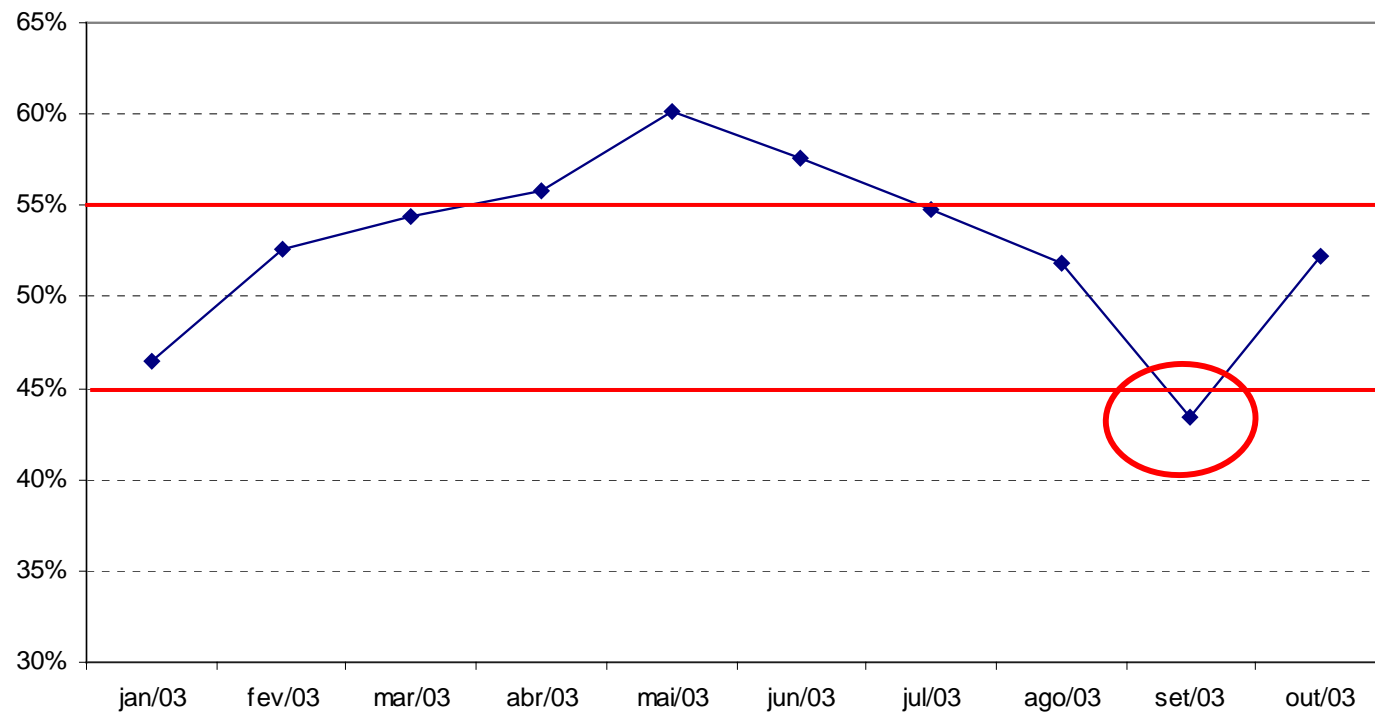
Ferramenta que Facilite a Análise

Taxa de Aprovação

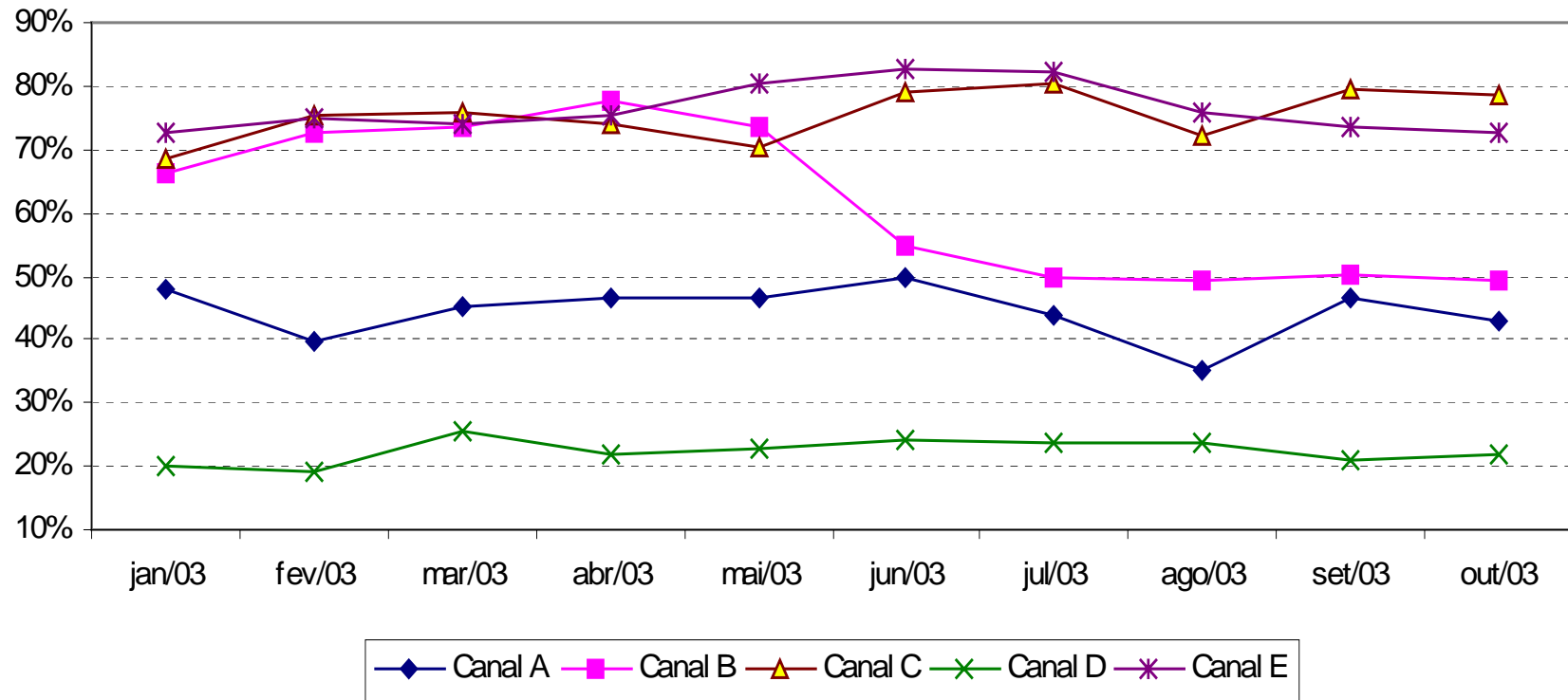
EXCELENTE

ESPERADO

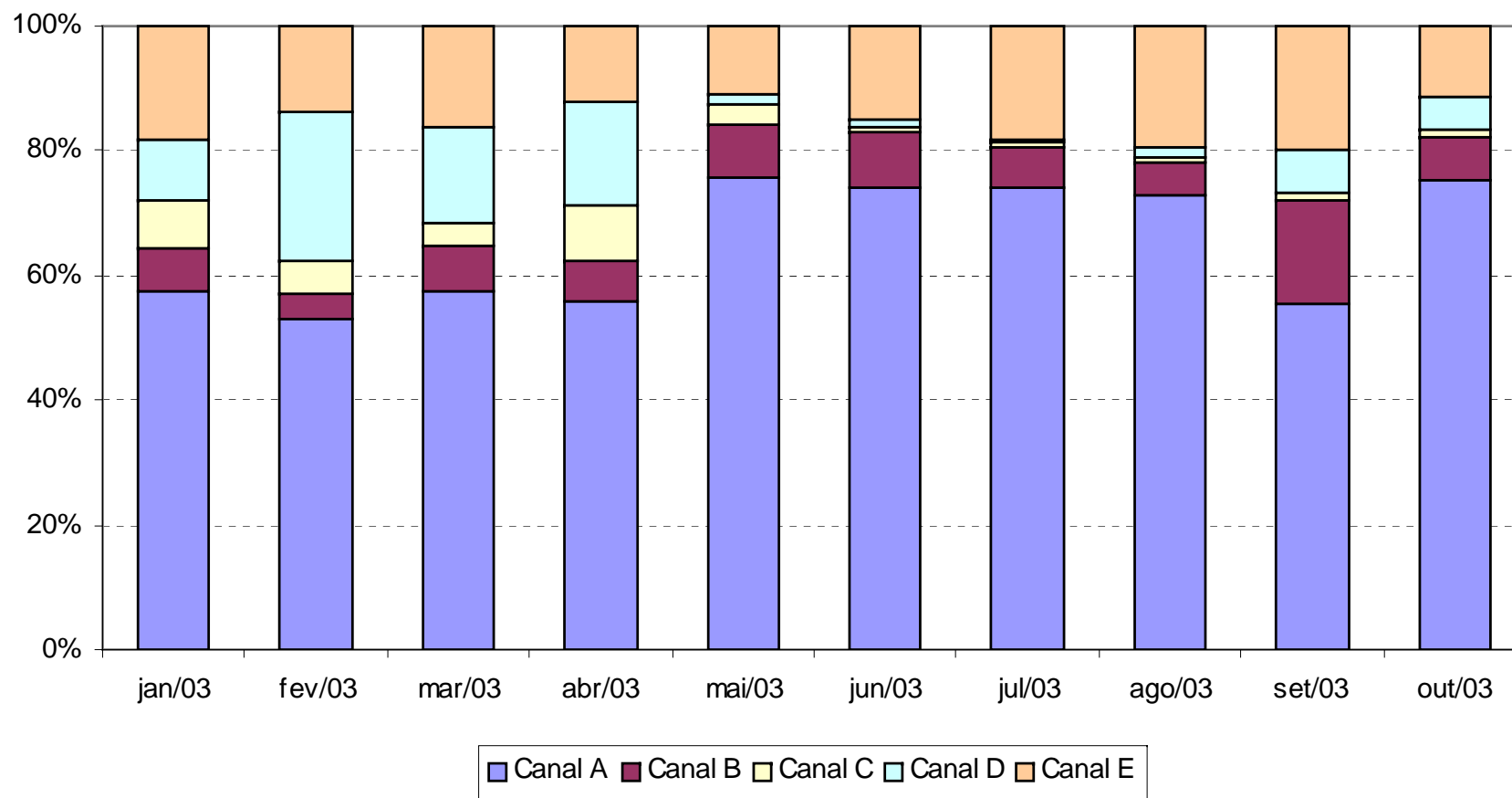
INACEITÁVEL



Taxa de Aprovação por Canal



Quantidade de Contas por Canal



RESUMINDO

- Determinar as Informações Relevantes e Recentes
- Ter um Padrão de Comparação
- Ter uma Ferramenta Flexível para:
 - Dar a Visão Geral
 - Mostrar o Detalhe, Quando Necessário
- Análise, Análise, Análise, ...
- Ação, Ação, Ação, ...

