

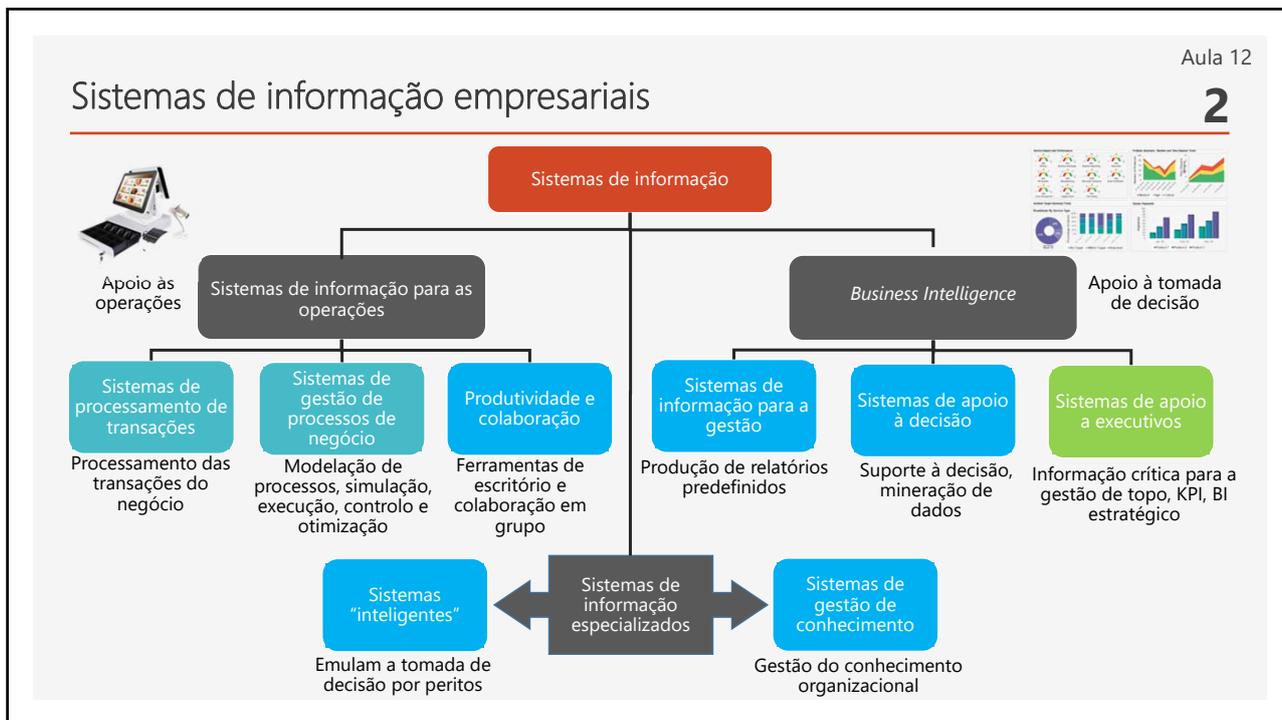
Sistemas "inteligentes"

Gestão de Informação e dos Processos de Negócio



FACULDADE
CIÊNCIAS SOCIAIS
E HUMANAS
Departamento de
Gestão e Economia

1



2

Sistemas "inteligentes"

3

São sistemas que utilizam **conhecimento humano, capturado num computador**, para resolver problemas num campo de conhecimento **específico**, que normalmente requerem um perito humano.

3

Sistemas "inteligentes"

4

Um programa de computador que utiliza conhecimento e métodos de inferência para resolver problemas que são suficientemente **complexos**, de tal modo que em situações normais seria necessário recorrer a um perito para o solucionar.

4

Sistemas "inteligentes"

5

Aplicações computacionais que assistem utilizadores proporcionando informação acerca de um dado domínio. Isto é feito através de manipulação de informação no âmbito do conhecimento de peritos, em determinada área do conhecimento.

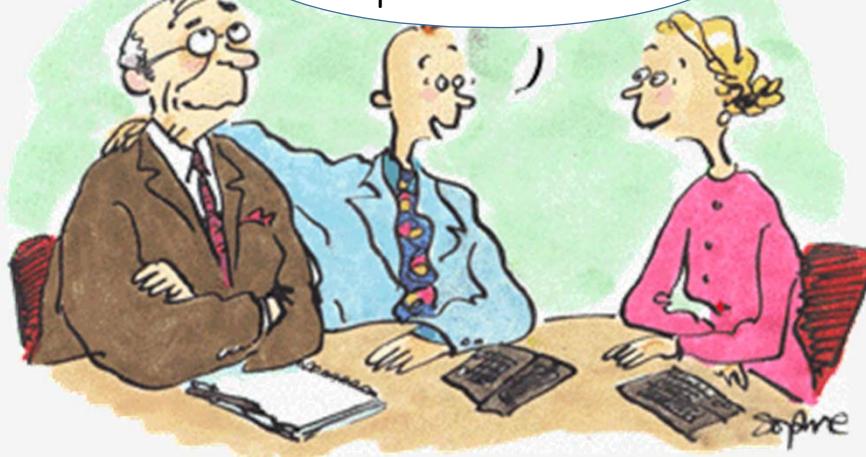
Têm capacidade para **explicar/justificar** os métodos utilizados para obter a informação.

5

Sistemas "inteligentes"

6

É mesmo fixe!
É como ter um sistema
pericial ao vivo!



6

Necessidade por sistemas "inteligentes"

7



- Transferir a experiência e conhecimento de um perito para um sistema computacional, bem como para outras pessoas (não peritas);



- Capturar e disseminar conhecimento escasso;

7

Necessidade por sistemas "inteligentes"

8



- Libertar os peritos para tarefas complexas;



- Formar os trabalhadores e auxiliar o treino de novos trabalhadores.

8

Aparecimento e evolução

9

Os sistemas ditos “inteligentes” apareceram no panorama da gestão de empresas na década de 1970 e proliferaram até à década de 1990, sob a designação de sistemas periciais (*Expert Systems*), enquanto **sistemas autónomos** ou **programas especializados** (*shells*).



9

Aparecimento e evolução

10

Hoje em dia existem poucos sistemas periciais em uso. No entanto, existem muitos sistemas que usam as ferramentas e premissas básicas dos sistemas periciais, usando construções de programação “se - então”, agora disponíveis em todas as linguagens de programação modernas.



10

Aparecimento e evolução

11

A **automação de processos de negócio** usa estes conceitos em áreas da gestão como:

- A análise de risco em crédito hipotecário;
- Análise de risco de fraude fiscal e falência;
- Auditoria financeira;
- Recuperação de empresas;
- Reorganização de *websites*;
- ...

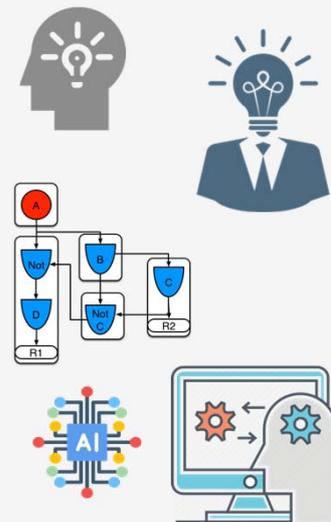


11

Conceitos básicos sobre sistemas "inteligentes"

12

- Perícia (conhecimento do perito)
- Peritos
- Motor de inferência
- Capacidade de explicação



12

Perícia

13

Conhecimento **extensivo** sobre uma área específica de conhecimento, adquirido através de experiência, treino, investigação, etc.

Pressupõe **domínio** de um volume elevado de factos sobre uma determinada área (incluindo os considerados raros).



13

Perícia

14

A perícia permite a elaboração de **teorias** acerca do problema; a criação de **regras e procedimentos rápidos** e eficazes e a definição de **heurísticas** para elaborar **estratégias globais** para atacar o problema.

Permite deter **meta-conhecimento** (conhecimento acerca do conhecimento) e dota os peritos de uma capacidade acrescida para a **simplificação** de situações **complexas** do que os não peritos.

14

Perícia

15

Está normalmente associada a um grau elevado de **inteligência** e a uma grande quantidade de conhecimento, bem como a sucessos e fracassos passados.

Este tipo de conhecimento está **bem armazenado** e é obtido fácil e rapidamente pelos peritos, que não têm, normalmente, grandes dificuldades em recordar ou aceder a informação específica.

15

Peritos

16

- Identificam as questões **relevantes** para o problema;
- Resolvem problemas **complexos** de forma bastante rápida;
- São capazes de **explicar** os resultados;
- Têm uma aprendizagem **contínua**;
- Sabem quando aplicar regras de **exceção**;



16

Peritos

17

- São humanos, tendo consciência das suas **limitações**;
- Resolvem problemas **rápida e eficazmente**;
- **Explicam** o que fazem (e como o fazem);
- São **auto-avaliativos**;
- Conhecem as suas **limitações**;
- **Comunicam** com outros peritos;



17

Peritos

18

- **Aprendem**;
- **Transferem** conhecimento;
- Utilizam **ferramentas** de apoio à decisão;
- O **conhecimento** é o seu **maior recurso**;
- São normalmente mais **úteis** do que livros ou manuais.



18

Peritos

19

Os peritos são também...

- Caros;
- Escassos;
- Ocupados;
- Emocionais;
- Mortais.

**Todas boas razões
para considerar a
captura do seu
conhecimento!**



19

Capacidade de explicação

20

Contrariamente a outras aplicações relacionadas com a inteligência artificial, estes sistemas **devem ser capazes de explicar e justificar as suas soluções ou resultados.**

Como a resolução de problemas é feita através da utilização de heurísticas ou métodos de aproximação, **os sistemas não garantem o sucesso da solução.**



20

Capacidade de explicação

21

O componente para a explicação pode interativamente responder a questões como:

- Porque foi formulada uma dada questão?
- Como foi alcançada uma dada resposta?
- Porque foi rejeitada uma alternativa?



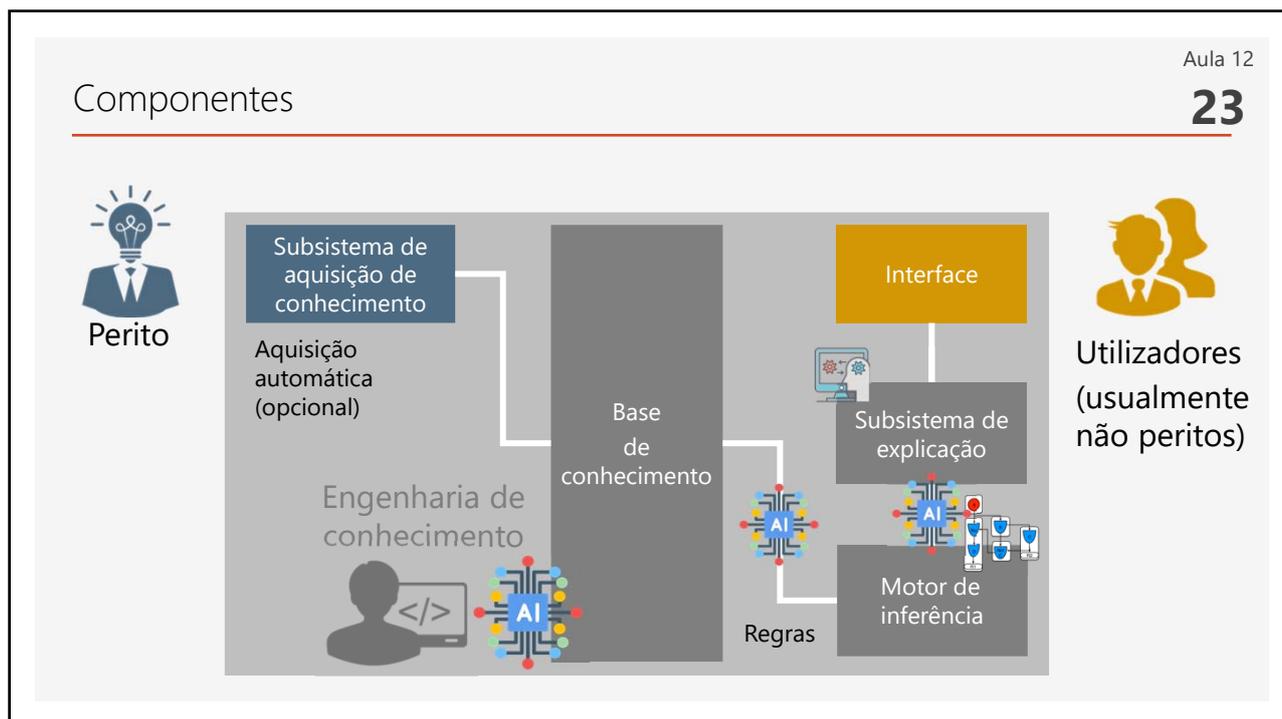
21

Capacidade de explicação

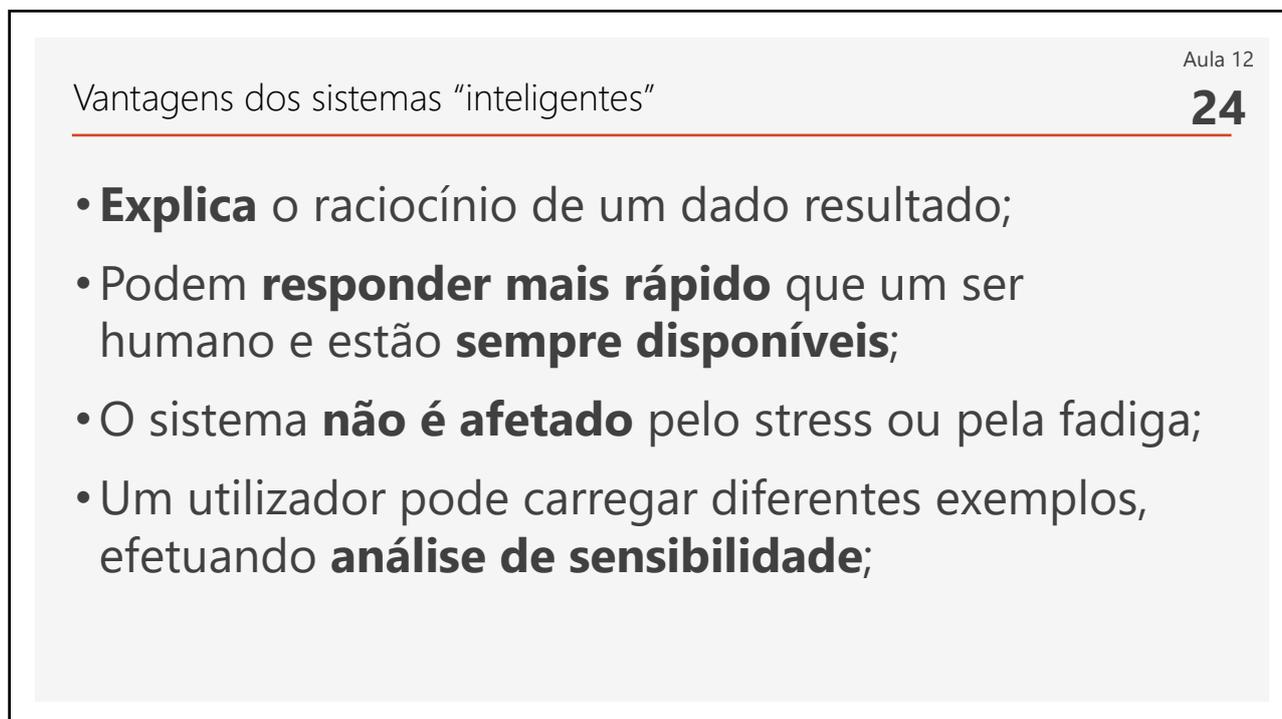
22

- **Aumento da disponibilidade** do conhecimento pericial;
- O conhecimento **não desaparece** com o pessoal;
- O conhecimento de **múltiplos peritos** pode ser combinado;
- **Aumenta a confiança** de uma decisão correta;

22



23



24

Vantagens dos sistemas "inteligentes"

25

- Construção de uma **base de conhecimento escasso** e permitem a sua **transferência**;
- Ao proporcionar **avisos consistentes**, pode reduzir a dimensão dos erros;
- Quando utilizados para detetar mau funcionamento, reparação e previsão, pode-se **reduzir o tempo** de falha;

25

Vantagens dos sistemas "inteligentes"

26

- Consegue **trabalhar com informação incompleta** ou incerta, efetuando inferências;
- Permitem maiores capacidades para o **treino** de pessoal novo na empresa;
- **Melhoria nos processos de decisão** e resolução de problemas;
- Capacidade para **solucionar** de forma mais simples e rápida problemas complexos.

26

Limitações dos sistemas "inteligentes"

27

- O conhecimento necessário pode ainda **não estar disponível** na base de conhecimento;
- Múltiplos peritos podem ter **diferentes abordagens**;
- A sua utilidade restringe-se a **domínios muito específicos**;
- **Dificuldade** em representar o conhecimento;

27

Limitações dos sistemas "inteligentes"

28

- Os engenheiros de conhecimento são **escassos e dispendiosos**;
- **Falta de confiança** por parte dos utilizadores;
- Os peritos tendem a utilizar um vocabulário muito específico do seu domínio de conhecimento, que **nem sempre pode ser o mais simples** de perceber por todos os utilizadores.

28

Limitações dos sistemas "inteligentes"

29

- Dificuldade em determinar conhecimento dos peritos quando estes estão sobre **pressão de tempo**;
- Podem **não conseguir** alcançar conclusões;
- Podem produzir recomendações **erróneas**.

29

30

Resumo

- ➔ Os sistemas ditos inteligentes procuram capturar o conhecimento de peritos para o disponibilizar a outras pessoas (usualmente não peritas).
- ➔ A utilização destes sistemas permite reforçar a confiança nas decisões e permite estudar a tomada de decisão baseada em múltiplos peritos.
- ➔ Estes sistemas deixaram de ser sistemas autónomos (os chamados sistemas periciais) e passaram a ser funcionalidades integradas dentro de sistemas maiores.
- ➔ Atendendo às limitações relacionadas com o custo e complexidade, estes sistemas permanecem escassos e de utilização específica.

30