

# Avaliação da utilização dos Sistemas de Suporte à Decisão nas Pequenas e Médias Empresas do concelho de Paredes.

Autor: António Carlos Pacheco Silva

Mestrado em Gestão de Empresas

**Ano letivo:** 2016/2017

**Nome:** António Carlos Pacheco Silva

Nº de aluno:26957

### **Delimitação do domínio de investigação**

349 – Ciências Empresariais – Temas não classificados noutra área

### **Título da dissertação**

Avaliação da utilização dos Sistemas de Suporte à Decisão nas Pequenas e Médias Empresas do concelho de Paredes.

### **Resumo:**

As empresas vivem num ambiente competitivo e têm necessidade de ser eficientes e eficazes nos seus objectivos, sendo o tratamento da informação vital para melhorar a gestão empresarial. As tomadas de decisões fazem parte do dia-a-dia das organizações, sendo essas decisões suportadas pela informação que tem de ser tratada de uma forma adequada. Com os Sistemas de Informação e com as Tecnologias de Informação e Comunicação, as organizações podem tratar mais dados, que permitem mais informação que pode ser usada pelos gestores. Com o aumento do volume de dados houve a necessidade de se criarem as *Data Warehouse's* que são capazes de armazenar grandes quantidades de dados de uma forma organizada. Ter apenas acesso aos dados não é suficiente e por isso são usadas técnicas de extração de dados, *Data Mining*, que permitem através de modelos matemática de inferência e de estatística, obter resultados que melhoram as tomadas de decisão. Nas organizações é sempre preciso saber e perceber mais, e de uma forma mais rápida, daí a necessidade de se utilizarem sistemas que ajudam os gestores das empresas no seu dia-a-dia. Neste estudo foi

efectuado um levantamento dos aspectos mais relevantes relacionados com os sistemas de suporte à decisão, nomeadamente sobre os processos de decisão, tipo de decisões, tecnologias de suporte e benefícios tangíveis e intangíveis. Neste trabalho de investigação foi efectuado um inquérito às PME de Paredes com o objetivo de perceber a percentagem média dos investimentos das empresas em sistemas de suporte à decisão. Dos resultados do inquérito conclui-se que as empresas com maior número de funcionários utilizam mais sistemas de informação, quer de *CRM* e Comércio Eletrónico, quer de sistemas de suporte à decisão. Os resultados obtidos permitiram concluir que as empresas mais pequenas têm tendência a utilizarem apenas os *ERP's*, muitas vezes somente para as questões relacionadas com as obrigações legais.

**Palavras-chave:** PME, Sistemas de Suporte à Decisão, *Data Warehouse*, *Data Mining*, *Business Intelligence*