

Avaliação do uso de uma ferramenta de inteligência empresarial na gestão hospitalar

AUTORA: MARIA APARECIDA PENA DE ALMEIDA

ORIENTADOR: PROF. DR. ARTUR MARECOS PARREIRA E MOREIRA GONÇALVES

https://inscricao.cesgranrio.com.br/storage.ashx?file=mestrado/dissertacoes2015/28%20de%20Abril%20de%202015%20Dissertacao%20Maria%20Aparecida_Turma%202013.pdf

Resumo

O presente estudo buscou avaliar o grau de satisfação dos usuários de uma ferramenta de inteligência empresarial, implantada em um hospital, e verificar como esta agrega valor no alinhamento estratégico e no processo decisório. O estudo foi conduzido com base na abordagem centrada em consumidores. Para atingir este objetivo, foi elaborado, a partir das características da usabilidade da Norma NBR ISO/IEC 9126-1, um quadro com as dimensões: segurança/confiança, facilidade de uso, operacionalidade e atratividade, que orientou a construção dos instrumentos avaliativos. Foi aplicado um questionário para os usuários de nível tático, e foram realizadas entrevistas com roteiro de entrevista para os diretores e gerente de tecnologia de informação. Os dados foram organizados e interpretados de acordo com as dimensões pré-determinadas e ao final, sugeridas recomendações. O estudo mostrou que os usuários, tanto do nível estratégico, quanto do nível tático, reconhecem que a ferramenta conduz efetivamente a ganhos de operacionalidade em áreas de desempenho importantes para a instituição, garantindo retorno financeiro, qualidade dos serviços prestados e vantagens competitivas, o que leva a concluir que o investimento feito pelo hospital foi positivo em função da tecnologia escolhida estar em consonância com as necessidades estratégicas da instituição.

Palavras-chave: Informação. Inteligência empresarial. Tomada de decisão.

Data da defesa: 28/04/2015