

Avaliação do *software* usado pelo Consórcio Brasileiro de Acreditação nas avaliações externas educativas

AUTORA: ANA MARIA FEYDIT BRITO

ORIENTADORA: PROF^a. DR^a. ANGELA CARRANCHO DA SILVA

https://inscricao.cesgranrio.com.br/storage.ashx?file=mestrado/dissertacoes2012/30%20de%20Julho%20de%202013%20Dissertacao%20Ana%20Feydit_Turma%202012.pdf

Resumo

O objetivo do estudo foi avaliar o grau de satisfação dos colaboradores do Consórcio Brasileiro de Acreditação (CBA), com a versão atual do sistema SAVe. O SAVe é o sistema usado como ferramenta de suporte às avaliações educativas realizadas em instituições de saúde. O modelo de avaliação adotado foi fundamentado na abordagem centrada nos consumidores. Para avaliar o nível de satisfação dos usuários foram utilizadas as categorias Qualidade em Uso e Contexto de Uso, baseadas nas normas das séries ISO/IEC 9126 e ISO/IEC 14598, que visam avaliar a qualidade do produto de *software*. A visão do usuário responsável pelas atividades administrativas de cadastramento, agendamento das avaliações e compilação do relatório final, bem como dos dois usuários responsáveis pela coordenação técnica das avaliações foi obtida através de uma entrevista. A visão de 28 dos profissionais, que realizam as avaliações educativas nas instituições de saúde e utilizam o SAVe para os registros das evidências encontradas, foi coletada através de um questionário *on-line*. A análise dos dados coletados nas entrevistas e nas questões abertas do questionário foi feita através registro das principais falas, as informações obtidas nas questões fechadas do questionário foram tabuladas e os dados relativos às características da categoria Qualidade em Uso foram analisados usando uma Matriz de Importância e Desempenho. Os participantes do estudo avaliaram positivamente o SAVe como ferramenta para coleta, compilação e preparação dos relatórios das avaliações de educação, mas indicaram diversos aspectos que poderiam ser melhorados. Como todas as etapas dessa avaliação foram acompanhadas pelo Departamento de Tecnologia da Informação do CBA que é responsável pelo sistema SAVe, diversos pontos fracos que foram elencados nesse estudo, como aspectos que deveriam receber ações de melhoria, já serão atendidos na nova versão do SAVe em fase de preparação.

Palavras-chave: Avaliação. Consumidores. Qualidade do produto de *software*. Matriz de importância e desempenho.