

**ESTRATÉGIA E INTELIGÊNCIA COMPETITIVA: ESTUDO  
BIBLIOGRÁFICO NA EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS  
HOSPITALARES (EBSERH)**

Bárbara Sonylla de Oliveira Silvestre  
Cleidmar Martins Silva Reis  
Eliane Ferreira Silva Alves  
Salvador Alves Netto

Extensão  
Instituto Federal do Triângulo Mineiro – Campus Patrocínio/MG  
Ensino

[cleidmar.reis@estudante.iftm.edu.br](mailto:cleidmar.reis@estudante.iftm.edu.br)

**Resumo:**

Este trabalho está sendo desenvolvido com a finalidade de dar maior visibilidade e conhecimento sobre as formas e sistemas de informação tecnológicos que são utilizados na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh). Como se trata de uma empresa gerida por recursos públicos, é importante sabermos como e qual a transparência do funcionamento da mesma. Através de pesquisas bibliográficas realizadas em livros, artigos científicos, teses, periódicos, entre outros, se busca um conhecimento teórico desses processos. O levantamento de dados, informações, conhecimento e o modo de processamento dos mesmos contribui constantemente para serem tomadas as melhores decisões e conseqüentemente realizar operações acertadas no atendimento tanto do público interno, docentes, discentes e demais, tanto ao público externo, paciente de todas faixas etárias, gêneros e etnias que necessitam utilizar do Sistema Único de Saúde (SUS).

**Palavras-chave:** Tecnologia; Informação; Sistemas.

**Introdução**

Todos sabem hoje em dia que qualquer empresa, seja ela física ou online, em qualquer lugar do mundo, vai enfrentar diversos desafios e obstáculos para que se consolide no mercado. Com isso, os empreendedores vêm buscando conhecimentos e oportunidades para garantir que fará o melhor e mais eficaz investimento para a constituição, consolidação e continuação de suas empresas.

Assim diversas tecnologias vêm sendo desenvolvidas, procuradas e utilizadas para se tornarem um grande diferencial e uma boa oportunidade para que empreendedores e investidores possam mostrar que possuem mecanismos, estratégias e competitividade no mercado.

A utilização de dados para geração de informações confiáveis e precisas, o conhecimento adquirido em volta do processamento dos mesmos e a tomada de decisão, são fatores que as empresas necessitam desenvolver e aprimorar para manter sua estratégia e inteligência competitiva cada vez mais confiável.

Por isso, este trabalho busca conhecer um pouco dos métodos e sistemas utilizados pela Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (EBSERH) e relacioná-los com os conceitos e bibliografias já existentes dos mesmos.

## **Objetivos**

Este trabalho tem como objetivo conhecer um pouco mais os sistemas de informações tecnológicos existentes e utilizados na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh). Poder identificar e relacionar os elementos que compõe as estratégias e inteligência competitiva existente como, busca de dados, processamento dos mesmos como fonte de informações e conseqüentemente de auxílio a tomada de decisão; sistemas de informação utilizados, SIG, SAD e OLAP; visão integrada e geração de valor com informação e modelagem de processos de negócios com BPMN com referências teóricas já analisadas e publicadas.

## **Metodologia**

Os métodos utilizados neste artigo será o estudo bibliográfico, através de pesquisa em referenciais teóricos já existentes e publicados para delimitar e contextualizar o tema escolhido. Será uma pesquisa bibliográfica qualitativa.

## **História**

A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) foi criada por meio da Lei nº 12.550, de 15 de dezembro de 2011, como uma empresa pública vinculada ao Ministério da Educação (MEC), com a finalidade de prestar serviços gratuitos de assistência médico-hospitalar, ambulatorial e de apoio diagnóstico e terapêutico à

comunidade, assim como prestar às instituições públicas federais de ensino ou instituições congêneres serviços de apoio ao ensino, à pesquisa e à extensão, ao ensino-aprendizagem e à formação de pessoas no campo da saúde pública.

A partir da criação da Ebserh, empresa pública vinculada ao Ministério da Educação, a instituição passou a ser a responsável pela gestão de hospitais universitários federais. Entre as atribuições assumidas pela empresa, estão a coordenação e avaliação da execução das atividades dos hospitais; o apoio técnico à elaboração de instrumentos de melhoria da gestão e a elaboração da matriz de distribuição de recursos para os hospitais.

## **Referencial Teórico**

Para Angeloni (2003) no processo de tomada de decisão:

“É importante ter disponíveis dados, informações e conhecimentos, mas esses normalmente estão dispersos, fragmentados e armazenados na cabeça dos indivíduos e sofrem interferência de seus modelos mentais. Nesse momento, o processo de comunicação e o trabalho em equipe desempenham papéis relevantes para resolver algumas das dificuldades essenciais no processo de tomada de decisão.”

Os sistemas de informação são o conjunto de partes (quaisquer) que geram informações, ou também, o conjunto de software, hardware, recursos humanos e respectivos procedimentos que antecedem e sucedem o software. (RESENDE, 2003).

Oliveira (2008) descreve os sistemas de informações gerenciais (SIG) como um recurso que transforma dados em informações, de maneira prática e dinâmica, que auxilia no processo decisório da empresa. Assim como o SAD (Sistema de Apoio a Decisão) e o OLAP (processamento analítico de informações), que também são processos de suporte para tomada de decisões.

Um sistema integrado possibilita a automação na empresa, informatizando processos e aumentando a segurança das operações. A agilidade de um sistema reduz o tempo ocupado por digitações de relatórios, impressões e retrabalhos por perda de informações. (Blog, EOS Organização e Sistemas).

Para Leitão (2015 *apud* DPO - UNB), a especificação da notação de modelagem de processos de negócio (BPMN) é fornecer uma notação gráfica para expressar os processos de negócio em forma de diagrama de processo de negócio (BPD). Leitão (2015, *apud* DPO - UNB) diz ainda:

Sua função é dar suporte ao gerenciamento de processos do negócio, tanto para os usuários da governança e TI, quanto para os demais setores da equipe, fornecendo uma notação intuitiva, tornando-os capazes de explicarem de processos complexos.

## **Desenvolvimento e Resultados**

O trabalho será desenvolvido através de pesquisas bibliográficas em livros, artigos científicos, teses, entre outros, com objetivo de reunir informações e dados que servirá como base para entendimento do funcionamento existente e utilizado na Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh). Como resultado, pretende-se com este trabalho encontrar e correlacionar os elementos informatizados e automatizados que geram e auxiliam as estratégias e inteligência competitiva utilizados pela empresa às publicações teóricas já existentes, mostrando que a busca pelas inovações informatizadas são um grande diferencial para as empresas em geral.

## **Conclusão e Considerações Finais**

A Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares (Ebserh) é uma empresa totalmente pública e por isso sua transparência deve ser de livre acesso a todos. Buscando o conhecimento dos elementos que compõem as estratégias e inteligência competitiva, através das diversas publicações, bibliografias existentes, podemos fazer uma confirmação de que o governo tem buscado melhorias dos processos da empresa para a prestação de um serviço de qualidade e seguro. Deixamos aqui também o tema aberto para futuras pesquisas relacionadas ao mesmo e as informações acessíveis a todos no site da Ebserh.

## **Referências**

ANGELONI, Maria Terezinha. **Elementos Intervenientes na Tomada de Decisão**. 2003. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ci/a/3RVhpdpmmsgkwCxtCC6sXkt/?lang=pt#>. Acesso em: 29 set. 2022.

<https://www.eosconsultores.com.br/sistema-de-gestao-integrada/>

<https://www.dpo.unb.br/images/phocadownload/dpr/biblioteca/BPMN.pdf>

Oliveira, D.de P.R.de.(2008).Sistemas de informações gerenciais: estratégicas táticas operacionais. 12. ed. São Paulo: Atlas.

RESENDE, Denis Alcides. **ALINHAMENTO DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO AO PLANEJAMENTO EMPRESARIAL: proposta de um modelo e verificação da prática em grandes empresas brasileiras.** 2002. 278 f. Tese (Doutorado) - Curso de Engenharia de Produção, Gestão de Tecnologia da Informação, Universidade de Santa Catarina, Florianópolis, 2002. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/83083/PEPS2214-T.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 29 set. 2022.