

A necessidade de um sistema de gestão integrada dentro de um hospital geral

Ana Beatriz De Queiroz Santos^a

Dulcinea Souza Gonzalez^b

Geysa Pinheiro Moreira^c

Resumo

Realizou-se uma pesquisa no Hospital Geral, onde analisou-se que a organização necessita obter informações que auxiliem nos subprocessos nas tomadas de decisões mais rápidas e eficazes. O sistema de Informações Gerenciais (SIG) é composto por ferramentas que fornecem informações necessárias para todos os segmentos da empresa neste processo. Adotou-se a metodologia de cunho descritivo, as informações sobre a pesquisa são provenientes do questionário, utilizado como instrumento de coleta e aplicado à Administração do Hospital Geral. Pelo estudo, observou-se que o Hospital Geral enfrenta dificuldades para gerenciar, controlar e organizar suas atividades nos processos operacionais e administrativos adequadamente. Essa pesquisa objetivou analisar a necessidade de um SIG (Sistema de Informações Gerenciais) para a Gestão de pessoas e sua influência nos demais setores, áreas e departamentos dentro de uma organização. Concluiu-se que a pesquisa aprimorou mais conhecimentos sobre a necessidade de se demonstrar que o Sistema de Informações Gerenciais pode facilitar os gestores na comunicação para tomada de decisões mais confiáveis eficazes para a empresa, assim, alcançar o êxito organizacional.

Palavras-chave: Gestão de Pessoas. Sistema de Informações Gerenciais.

1. Introdução

O Sistema de Informações Gerenciais (SIG) é um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas apoiar a tomadas de decisões, à coordenação e o controle de uma organização. Além disso, esses sistemas também auxiliam os gerentes e trabalhadores a analisar problemas, visualizar assuntos complexos e criar novos produtos.

Esse Sistema de Informações Gerenciais é de grande importância para o Hospital

^a Fundação Cesgranrio, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

^b Fundação Cesgranrio, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

^c Fundação Cesgranrio, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

Geral para facilitar a comunicação dos gestores nos subprocessos com agilidade e eficácia na tomada de decisões. Assim, um sistema bem desenvolvido pode trazer diversos benefícios, como por exemplo, fornecer relatórios seguros e confiáveis e tornar a organização um empreendimento de sucesso.

Para contextualizar esse entendimento, esta pesquisa analisa um Hospital Geral. A referida organização está localizada no bairro de Icaraí, na cidade de Niterói no Estado do Rio de Janeiro, tendo como o modelo inspirador o Hospital de São Gonçalo, uma outra organização do grupo, localizado em São Gonçalo.

Assim, conforme mencionado, o Sistema de Informações Gerenciais é de grande importância para o Hospital Geral como um todo, verifica-se que a organização em estudo possui um sistema Prosoft há 8 anos e encontra-se com dificuldades em expandir por todos os subprocessos dentro da empresa.

É importante que os gestores com conhecimento acerca de estratégias organizacionais aperfeiçoem suas técnicas e reestruturem suas práticas na Atração, Seleção, Treinamento e Desenvolvimento, Plano de Cargos, Carreiras e Salários, Segurança, Qualidade, Saúde, Meio Ambiente, Sustentabilidade e Responsabilidade Social, assim otimizando os mesmos, para o alcance do sucesso organizacional.

O processo da gestão de pessoas vem passando por ampla transformação na medida em que os sistemas tradicionalmente utilizados por equipe de trabalho são substituídos por um novo modelo em que a capacidade dos colaboradores, chamado de capital humano de uma empresa, satisfaça as necessidades dos clientes e seja desenvolvido a partir das habilidades e competências adquiridas ao longo de uma formação que vai desde o processo seletivo da equipe de colaboradores passando pelo processo de treinamento e aperfeiçoamento.

O desenvolvimento das equipes acontece desde a seleção até a fase de avaliação sendo considerado o processo de Treinamento e Desenvolvimento que as equipes vivenciam, sendo contínuo e constante, revisto e atualizado mediante Avaliação de Desempenho periódico.

O Hospital Geral surgiu com uma proposta de hospital de grande porte e referência na cidade de Niterói e também para o Estado do Rio de Janeiro. Com oito anos de fundação, conta com o quadro de um mil e trezentos colaboradores para executar as tarefas, estes foram contratados a partir da seleção de pessoal feita pelo setor de Recursos Humanos da organização para que pudessem oferecer aos usuários dos serviços, uma saúde de excelência, com atendimento humanizado, conduta ética e atuação com sustentabilidade; a instituição atende dois mil duzentos e trinta pacientes na

emergência pediátrica e quatro mil e seiscentos pacientes na emergência adulto; um mil e quatrocentos internados e seiscentos e nove pacientes na emergência obstétrica; possui duzentos e oitenta e um leitos, realiza seis mil exames por imagem e cinquenta e nove mil exames laboratoriais e um mil e vinte quatro cirurgias, dados obtidos de estatística mensal.

Este trabalho está estruturado da seguinte forma: na parte 1, a introdução discorre sobre o estudo proposto. Na parte 2, o Problema de Pesquisa. Na parte 3, os Objetivos geral e específicos. Na parte 4 a Metodologia do trabalho. Na parte 5 aborda-se o Referencial Teórico apresentando os temas Gestão de Pessoas e os processos da GP (Recrutamento, Seleção, Treinamento e Desenvolvimento). A parte 6 trata da Análise e Discussões de dados. A parte 7 trata da Conclusão e a parte 8, as Recomendações.

2. Problema

De que maneira o Sistema de Informação Gerencial pode contribuir com os subprocessos na gestão de Recursos Humanos?

2.1. Problemáticas

- O Hospital Geral adotou um sistema Prosoft há 8 anos, mas encontra-se com dificuldades em expandir por todos os subprocessos dentro da empresa;
- Falta de um profissional técnico da área de TI (Tecnologia da Informação);
- Não há investimento em Sistema de Informação Gerenciais.
- Falta de conhecimento dos chefes de equipe do sistema.

3. Objetivos

Nessa etapa, apresentaremos o objetivo final e objetivos intermediários.

3.1. Objetivo final

O Objetivo final é analisar de que forma o Sistema de Informações Gerenciais pode contribuir para os subprocessos na Gestão de Recursos Humanos para que o Hospital Geral alcance o sucesso organizacional

3.2. Objetivos intermediários

- Identificar as dificuldades no sistema Prosoft RH do Hospital Geral;

- Analisar as funções do SIG para atender o subprocesso Atração e Seleção;
- Verificar a possibilidade da contratação de um Profissional Técnico em SIG para melhorar Treinamento e Desenvolvimento;
- Analisar os benefícios de Plano de Cargos Carreiras e Salários dentro do SIG;
- Auxiliar na identificação dos principais benefícios do SIG para o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional (PCMSO) e o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais no Hospital (PPRA).

4. Metodologia

O procedimento metodológico desta pesquisa, de cunho descritivo, está estruturado em duas etapas: a primeira está relacionada ao procedimento sistemático dos dados da literatura publicada e indexada por bases de dados. Porém, outras fontes foram consultadas para o levantamento bibliográfico. A segunda trata da descrição do processo de coleta de dados da administração do Hospital Geral, localizado no bairro Icaraí, no município de Niterói – RJ.

Segundo Gil (2002), pesquisa descritiva tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno estudado e o estabelecimento de relações entre variáveis.

A primeira etapa trata-se de uma pesquisa bibliográfica que abrange o procedimento de coleta de documentos da literatura publicada a fim de identificar contribuições teóricas para o estudo. De acordo com Gil (2002, p. 44), “A pesquisa bibliográfica é desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”.

A segunda parte está relacionada à pesquisa de campo, o contexto empírico com a Administração do Hospital Geral, adotando uma postura metodológica reflexiva de análise em que os pesquisados são questionados sobre o funcionamento da Gestão de Recursos Humanos dentro do Hospital Geral.

Também utilizou-se como instrumento de pesquisa - o questionário - através do qual foram obtidas as informações necessárias para a composição dos dados que favoreceram o desenvolvimento do projeto. O questionário, segundo Marconi e Lakatos (2005, p. 201):

É constituído por uma série ordenada de perguntas, que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistado. Junto com o questionário deve-se

enviar uma nota ou carta explicando a natureza da pesquisa, sua importância e a necessidade de obter respostas, tentando despertar o interesse do recebedor, no sentido de que ele preencha e devolva o questionário dentro de um prazo razoável.

A interpretação dos dados obtidos é de natureza qualitativa. A análise qualitativa se caracteriza como uma abordagem por meio de reflexão e análise, para a compreensão detalhada do objeto de estudo (OLIVEIRA, 2010, p. 37). A abordagem qualitativa prioriza as análises interpretativas em detrimento das análises estatísticas.

5. Fundamentação teórica

Organização é a forma que assume toda associação humana para atingir um objetivo comum, para as organizações algumas áreas funcionais são essenciais para que se possa dinamizar e fazer acontecer suas intencionalidades.

A Gestão de Pessoas compreende a função gerencial que destaca a importância da relação entre as pessoas que atuam nas organizações, e que buscam o desenvolvimento dos colaboradores do ambiente em que estão inseridos.

O grande objetivo da Gestão de Pessoas é formar e consolidar equipes que sejam cada vez mais produtivas e comprometidas com os objetivos e estratégias estabelecidas pela organização. É importante ressaltar que para conseguir alinhar uma equipe deve utilizar adequadamente algumas estratégias, tais como: processos seletivos, atividades de treinamentos, cursos de aperfeiçoamento e desenvolvimento de habilidades individuais. (CHIAVENATO, 2008, p. 11).

Nesse sentido, é importante que o Gestor de Pessoas domine a área, seja comunicativo, resiliente, busque sempre o autoconhecimento e a capacitação constante e esteja sempre aberto a ouvir seus funcionários, suas expectativas e necessidades e interagindo com todos os setores da organização estrategicamente.

5.1. Sistemas de informação

São apresentadas as definições de sistema de informações e dados sua importância para a organização e pessoas apresenta-se a definição de sistema como conjunto de partes interagentes e interdependentes, formando um todo unitário com objetivo comum em decorrência de determinada função.

Para O'Brien (2001, p. 17)

um sistema pode ser definido simplesmente como um grupo de elementos inter-relacionados ou em interação que formam um todo unificado. Um sistema dessa ordem (às vezes chamado sistema dinâmico) possui três componentes ou funções básicas em interação:

- a) Entrada envolve a captação e reunião de elementos que entram no sistema para serem processados.
- b) Processamento envolve processos de transformação que convertem insumo (entrada) em produto.
- c) Saída envolve a transferência de elementos produzidos por um processo de transformação até seu destino final.

Já Laudon e Laudon (2010), definem os sistemas de informação como sistema que contém informações sobre pessoas, locais e coisas significativas para a organização ou para o ambiente que a cerca. No caso, informação querendo dizer dados apresentados em uma forma significativa e útil para os seres humanos. Já os dados, ao contrário, são correntes de fatos brutos representando eventos que estão ocorrendo nas organizações ou no ambiente físico, antes de terem sido organizados de uma forma que as pessoas possam entendê-los e usá-los.

5.2. Importância de um sistema de informações

Stair (1998, p. 282), classifica a importância de um sistema de informações da seguinte forma:

Muitas organizações compreendem qual a importância de ter um Sistema de Informações Gerenciais, o mesmo agrega benefícios para a organização como a melhoria nos processos decisórios. Um Sistema de Informações Gerenciais provê suporte aos gerentes para alcançar suas metas corporativas, suprindo-os com feedback e informações para entender melhor as operações regulares da organização. Possibilita a comparação de resultados para se estabelecer as metas da companhia e a identificação de áreas com problemas e oportunidades de aprimoramento.

5.3. Atração e seleção

A Atração é a primeira fase do processo seletivo. Começa com o planejamento. Deve estar ligado aos objetivos organizacionais da empresa, onde o gestor pode utilizar-

se de indicação dos funcionários, deixando claro o perfil da vaga a ser preenchida.

O recrutamento não é uma atividade isolada da estratégia da empresa. O desafio do recrutamento é agregar valor à organização e às pessoas. O recrutamento deve proporcionar resultados para ambas as partes. Por isso, a avaliação dos resultados é importante para aferir se o recrutamento está realmente cumprindo a função e a que custo (CHIAVENATO, 2014, p. 124).

Realizada todas as etapas do processo de seleção, analisa-se os resultados para saber se há relação entre o cargo e o candidato. Parece extenso, mas geralmente apresenta vários indicadores que facilitam na hora da decisão e que apresentam um grau de precisão alto escolha.

Não se deve simplesmente descartar os candidatos na decisão da escolha do candidato como peças descartáveis ou desnecessárias. Sendo assim, o correto é que os candidatos não selecionados recebam um retorno, razões e critérios utilizados para a efetivação, além de esclarecimentos sobre sua performance e participação do processo seletivo (SILVA et al, 2019, p. 41).

5.4. Treinamento e desenvolvimento

O treinamento e desenvolvimento são etapas do processo que estão voltados para o aprendizado, conhecimento e para gerar novas habilidades no coletivo organizacional, sendo uma maneira eficaz de agregar valor às pessoas e a organização (CHIAVENATO, 2014).

Treinamento e desenvolvimento são “toda e qualquer atividade que envolva novas visões, reflexões e mudanças do componente humano das organizações.” (BOOG; BOOG, 2006, p. 232). Por conseguinte, não há processo de mudança sem que seja implícita a contribuição de novas aprendizagens e essa é a grande contribuição do treinamento e desenvolvimento para as mudanças organizacionais, deve ser inicialmente trabalhado com os gestores e líderes e após essa primeira conscientização, desenvolvida com todos os colaboradores responsáveis pelos resultados gerais e pelo êxito do trabalho em equipe.

5.5. Plano de cargos, carreiras e salários

A gestão de pessoas utiliza um importante instrumento que delibera e resguarda os principais direitos e deveres dos colaboradores e dos empregadores, por meio de uma estrutura conhecida como Plano de Cargos e Salários (PCS).

O PCS tem por objetivo alcançar o equilíbrio interno e externo da organização

definindo as atribuições, deveres e responsabilidades de cada cargo e seus direitos salariais. Trata-se de um documento formal, que descreve a realidade existente da empresa, por meio de avaliações para chegar até os salários:

Para que possa existir ambiente motivador no seio da organização, pessoas integradas e produtivas, são necessários planos adequados de RH. O plano básico, o carro-chefe, é, sem dúvida, o de cargos e salários, porque sem ele dificilmente os demais planos de desenvolvimento funcionam. (PONTES, 1987, p. 17).

5.6. Consultoria em RH

Os colaboradores são essenciais para controlar fatores da competitividade, como satisfação dos clientes e avanço no mercado. Por isso, a consultoria em gestão de pessoas é um recurso que contribui na adaptação às mudanças que acontecem na atualidade, auxiliando assim, no desenvolvimento organizacional e no desenvolvimento dos colaboradores.

Nesse contexto, o consultor tem como função identificar os tipos de mudanças que diminuem os riscos e que maximizam os possíveis resultados para o sucesso organizacional.

Como destacam Marujo e outros (2019, p. 46):

Consultoria em recursos humanos não se converte apenas numa técnica, numa atividade, num cargo e função; mas na contribuição da melhoria contínua da qualidade de vida e do trabalho em equipe, indispensável para a desenvoltura dos processos na organização.

5.7. Avaliação de desempenho

A avaliação de desempenho é uma ferramenta importante que vai ajudar a Gestão de Pessoas dentro de uma organização sobre o que deve ser feito. Este tipo de desempenho pode aumentar o engajamento de uma empresa, pois os colaboradores conseguem perceber como sua performance é avaliada e seu esforço é reconhecido.

O objetivo da Avaliação de Desempenho é a verificação da performance dos funcionários na contribuição para os objetivos da empresa, como acompanhamento individual, descoberta de potencialidades, resultados, fornecendo auxílio na adaptação do empregado às exigências do cargo, construção de programas de treinamento e desenvolvimento e indicadores para escolha de funcionários em relação ao recebimento

de gratificações e promoções.

Avaliação é a verificação formal e permanente dos resultados alcançados comparados com os padrões de desempenho estabelecidos e o termo desempenho é definido como: Compreende a atuação do empregado em seu posto de trabalho, traduzida em projetos, atividades ou tarefas que lhe foram atribuídas, assim como os resultados que dele se espera, definidos por padrões de desempenho. (LUCENA, 1992, p. 77).

5.8. Sustentabilidade organizacional

São questões normalmente relacionadas ao meio ambiente utilizadas no meio corporativo, na qual referem-se a ações focadas no crescimento econômico a longo prazo da empresa sem comprometer as gerações futuras, preservando o meio ambiente, o bem-estar das pessoas e da sociedade em que está inserida, colaborando com o desenvolvimento de todos.

Para isso, as empresas adotam uma série de ações garantido o seu desenvolvimento sustentável, como: Ambiental, no cumprimento de normas externas (Lei Ambiental), criação de práticas internas (exemplos: economia de energia, redução de uso de papéis e na utilização de materiais plásticos e produtos descartáveis e água); Social, cumprimento de normas trabalhistas, políticas de bom atendimento e projetos sociais internos e externos e Econômico, na busca da lucratividade e crescimento, controle e gerenciamento de riscos e retorno às partes interessadas, devendo estar nas relações e em toda a cadeia do negócio.

Para a gestão, a sustentabilidade passa a ser uma variável aliada, mediante a sua emergência e imprescindibilidade, capaz de colaborar bastante para a ampliação das organizações. Carece de ser promovida em todas as suas dimensões - política, social, econômica, ambiental e cultural - dinâmica e simultaneamente, com o intuito de propiciar um exercício continuado face à sua magnitude para se (re)pensar as gerações, tanto presentes quanto futuras (MARUJO, 2019, p.117).

5.9. Qualidade, Segurança, Meio Ambiente e Saúde (QSMS)

A ISO 9001 é a norma que certifica os sistemas, define os requisitos e possui ferramentas padronizadas para implantação de Gestão de Qualidade.

O que importa para a direção da empresa é prestar um serviço de qualidade ao seu cliente, é fundamental que ofereça produtos e serviços com a máxima eficácia para

maior satisfação do cliente e garantir que seus produtos e serviços estejam enquadrados entre os melhores do mercado e que seja a chave para o crescimento, mas melhorar essa qualidade é um desafio contínuo.

Norma Regulamentadora fornece orientações, procedimentos obrigatórios relacionados à Segurança e Saúde dos trabalhadores tanto nas empresas Privadas, Públicas e Órgãos do governo que possuam empregados regidos pela CLT. Cumprir as Normas é imprescindível para garantir um sistema de Gestão eficaz evitando as penalidades previstas nas legislações pertencentes.

As Normas Regulamentadoras (NR's) foram desenvolvidas pelo Ministério Público (MP) conforme a CLT, portaria N. 1127 de 2003, com representantes do governo, trabalhadores e empregados, tendo as três partes os mesmos com poder de decisão. Conforme a mesma portaria a criação de uma NR deve atender aos seguintes requisitos:

- Necessidade da Sociedade;
- Inspeção do trabalho que aponte alguma urgência;
- Compromissos internacionais, com respeito a alguma norma entre países;
- Estatísticas de Acidentes no trabalho e doenças ocupacionais.

As Normas Regulamentadoras - NR, relativas à segurança e medicina do trabalho, são de observância obrigatória pelas empresas privadas e públicas e pelos órgãos públicos da administração direta e indireta, bem como pelos órgãos dos Poderes Legislativo e Judiciário, que possuam empregados regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho - CLT. (NORMAS..., [19--]).

O meio ambiente é o fator essencial para a subsistência humana, ele é responsável pelo equilíbrio mineral, vegetal e animal, o meio ambiente é tudo que faz parte do planeta terra. A morte do planeta causa a morte da humanidade. Cuidar do meio ambiente com atitudes, comportamentos e costumes preserva a vida presente e as futuras gerações.

O meio ambiente é um sistema formado por elementos naturais e artificiais relacionados entre si e que são modificados pela ação humana. Trata-se do meio que condiciona a forma de vida da sociedade e que inclui valores naturais, sociais e culturais que existem num determinado local e momento. No meio ambiente estão tanto coisas que possuem vida, como também aquelas que não possuem vida. E esses podem existir no planeta Terra ou em algum local específico dentro dele. (CONCEITO..., 2019).

5.10. Responsabilidade social

É a forma de gestão que se define pela relação ética e transparente da empresa com todos os públicos nos quais ela se relaciona e também pelo estabelecimento de metas empresariais compatíveis com o desenvolvimento sustentável da sociedade. Praticar a Responsabilidade Social Empresarial (RSE) é oferecer produtos e serviços com qualidade à sociedade.

Pode-se organizar a avaliação dos critérios da RSE da seguinte maneira: funcionários e fornecedores, transparência e governança, comunidade e sociedade e meio ambiente. Isso permitirá uma direção quanto aos processos exercidos, os impactos na sociedade, o serviço oferecido, dentre outros aspectos, trazendo vantagens, como a valorização da instituição e a lealdade do cliente.

5.11. O hospital geral

O Hospital Geral está localizado em Niterói, no Estado do Rio de Janeiro. Conta com o quadro de hum mil e trezentos colaboradores para executar as tarefas, que foram contratados a partir da seleção de pessoal feita pelo setor de Recursos Humanos da organização.

A partir da consultoria realizada no hospital geral foram constatados dois pontos fracos que influenciam no desenvolvimento da organização: Turnover e Absenteísmo.

5.11.1. Turnover

O Turnover (rotatividade) nas empresas é sempre uma preocupação porque gera custos indiretos, além dos custos rescisórios. Por exemplo, são gerados custos com processo seletivo para substituição do colaborador, custos com treinamento do novo colaborador, fatores que causam desequilíbrio na equipe, devido o alinhamento e relacionamento, além de afetar o clima organizacional da organização.

Foram identificadas como causa da rotatividade de pessoal, baixos salários, falta de motivação e dupla jornada de trabalho. Com isso, a qualidade da assistência prestada aos pacientes se torna um sério problema com a diminuição da produtividade dos profissionais, e para o hospital custos com os encargos trabalhistas.

5.11.2. Absenteísmo

Consiste no ato de se abster de alguma atividade ou função. De fato, o

absenteísmo preocupa as empresas de todos os segmentos que veem as horas de trabalho perdidas se acumulando a cada mês. Os motivos para as faltas são variados, é uma questão organizacional que exige uma mudança na cultura e política da empresa.

A atividade de pelo menos 70% dos colaboradores exige equilíbrio emocional e causam desgaste físico o que muitas vezes prejudica a saúde e bem-estar do colaborador levando-o ao absenteísmo (faltas, atrasos, atestados constantes). E até podem levar ao afastamento do trabalho devido as doenças ocupacionais (LER e DORT) causadas pelo esforço e a tão comentada atualmente, Síndrome de Burnourt, que atinge principalmente profissionais da saúde.

6. Análises e resultados

A organização pesquisada, Hospital Geral, localizado no bairro de Icaraí, cidade de Niterói, estado do Rio de Janeiro, é uma instituição reconhecida na área de saúde pelos anos que vem prestando assistência médica.

Tem como Missão, Visão e Valores os seguintes propósitos:

➤ Missão do Hospital Geral:

Cuida de vidas de forma ética, humana, e personalizada, com qualidade e segurança operacional e tecnológico.

➤ Visão do Hospital Geral:

Ser percebido na região de Niterói, e no estado do Rio de Janeiro até 2021, como uma instituição inovadora na assistência hospitalar e comprometida com a saúde e o bem-estar de nossos clientes em todas as fases da vida.

➤ Valores:

Ética, Respeito, Segurança, Transparência, Valorização das Pessoas e Empreendedorismo.

Com o estudo realizado conseguiu-se descobrir os problemas que a organização vem sofrendo ao longo dos anos, com um sistema que não atende as expectativas da mesma e encontra-se com dificuldades em expandir por todos os subprocessos dentro da organização, a falta de um profissional técnico da área de TI (Tecnologia da Informação) e não há investimento em Sistema de Informação Gerenciais, além da falta de conhecimento dos chefes de equipe dos sistemas.

Neste momento, um sistema de Informação Gerenciais (SIG) pode facilitar a comunicação dos gestores nos subprocessos, com agilidade e eficácia na tomada de decisões nos Recursos Humanos a fim de solucionar possíveis problemas do Hospital

Geral.

Nessa dimensão, ratifica a importância de promover a alocação adequada dos colaboradores em suas devidas funções, com condições que favoreçam uma melhoria no atendimento de modo geral.

Desenvolver processos de recrutamento e seleção de maneira a tornar mais objetiva a contratação, porque quando se tem os referidos procedimentos mais estruturados, a admissão torna-se mais assertiva.

Outro fator importante é a necessária previsão e conseqüente provisionamento de treinamento e desenvolvimento dos funcionários, pois quando são qualificados, mais habilidades desenvolvem; assim, contribuindo com sua performance profissional.

Ademais, a proposição da estruturação de cargos é outro fator positivo porquanto favorecer o desenvolvimento de funções específicas sobre os referidos cargos e, assim, ampliando o seu nível de especialização no que concerne às suas atividades.

Dessa forma, acredita-se poder contribuir para que os funcionários e pacientes possam ficar satisfeitos com os resultados, conseqüentemente, alcançar o desenvolvimento sustentável tão esperado pela organização hospitalar.

Em relação as NR's, as mais utilizadas no dia-a-dia da unidade em busca de manter a segurança e saúde dos colaboradores são:

- NR 04 - Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho;
- NR 05 - Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA);
- NR 06 - Equipamento de Proteção Individual;
- NR 07 - Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – (PCMSO);
- NR 09 - Programa de Prevenção de Riscos Ambientais;
- NR 17 - Ergonomia;
- NR 18 - Condições e Meio Ambiente de Trabalho na Indústria da Construção;
- NR 23 - Proteção contra Incêndios;
- NR 24 - Condições Sanitárias e de Conforto nos locais de trabalho;
- NR 32 - Segurança e Saúde no trabalho em serviço de saúde.

7. Conclusão

Este trabalho teve como problema de pesquisa analisar de que forma o Sistema de

Informações Gerenciais pode contribuir para os subprocessos da Gestão de Recursos Humanos para que o Hospital Geral alcance o sucesso organizacional e teve como objetivos identificar as dificuldades no sistema Prosoft RH do Hospital Geral; Analisar as funções do SIG para atender o subprocesso Atração e Seleção; Verificar a possibilidade da contratação de um Profissional Técnico em SIG para melhorar Treinamento e Desenvolvimento; Analisar os benefícios de Plano de Cargos Carreiras e Salários dentro do SIG; Auxiliar na identificação dos principais benefícios do SIG para o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais e o Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional no Hospital.

Neste contexto, em relação aos resultados obtidos, verificou-se a necessidade de um sistema de Informações Gerenciais para atender os subprocessos na área de Recursos Humanos, para que seja possível tomar decisões de forma adequada e conduzir a equipe na direção da realização de tarefas mais otimizadas, de acordo com os objetivos traçados. Para tanto, pode-se afirmar que o desenvolvimento de toda a organização depende de seres humanos, fator que permite assegurar o alcance de resultados desejados. Logo, esses profissionais estão atentos às necessárias alterações das estruturas de gerenciamento e conseqüente desenvolvimento de novos mecanismos para gestão.

Com a pesquisa, verifica-se que os objetivos foram alcançados, visto que considerando o ambiente de trabalho, pode-se destacar a necessidade da presença de um Gestor de RH, que contribui com sua visão de um profissional que precisa ser atualizado no novo sistema, que tenha conhecimento da importância das técnicas gerenciais, habilidades e competências de gerenciamento, função principal enquanto gestor de pessoas nas práticas profissionais e que garante a geração da vantagem competitiva.

Concluiu-se que a pesquisa aprimorou mais conhecimentos para as autoras desse trabalho sobre a necessidade de se demonstrar que este Sistema de Informações Gerenciais pode facilitar os gestores na comunicação para tomada de decisões mais confiáveis e eficazes para a empresa, assim, alcançar o êxito organizacional.

8. Recomendações

A presente pesquisa ressalta a importância de um Sistema de Informações Gerenciais para os subprocessos no RH, para que possa facilitar a comunicação dos gestores, assim o Hospital Geral pode reavaliar os problemas causados, otimizando custos, processos, estabelecendo prioridades para atingir resultados com mais eficiência

e obter melhor rendimento.

Assim, o SIG pode facilitar as diversas ações que podem ser usados como: construção de um plano de carreira, melhoria da comunicação interna e um equilíbrio de trabalho, assim será possível atingir maiores resultados.

Os autores recomendam uma comunicação eficiente e o entendimento do perfil dos trabalhadores para descobrir quais meios são adequados para a equipe; a melhora do clima organizacional através de pesquisas regulares de avaliação; o mapeamento das expectativas dos empregados para o estabelecimento de metas e a criação de planos de carreiras compatíveis tanto com a organização quanto com os profissionais; feedback das avaliações, reforçando assim a importância do comprometimento das equipes para o sucesso da organização e de suas realizações; o desenvolvimento de políticas de reconhecimento das necessidades e valores dos funcionários, podendo ser, como exemplos, day off, viagens, promoções; investir na qualidade de vida, por meio de incentivos na prática de esporte, alimentação saudável e criação de gincanas internas - sem prejuízo do trabalho - através do alinhamento da promoção da qualidade de vida e da política de incentivo; treinamentos constantes e estudo ergonômico na empresa e por fim, a criação de metas individuais de modo a fazer com que o funcionário perceba a sua importância na empresa e que sua ausência interfere diretamente nos resultados de sua equipe e da empresa como um todo.

Por fim, recomenda-se que o processo da atração e seleção seja revisto, com o intuito de reduzir futuramente rescisões contratuais, evitando custos indiretos e avaliações periódicas sobre a ergonomia, a contratação de profissionais de TI (Tecnologia da informação) para auxiliar no treinamento e desenvolvimento e em outros subprocessos utilizando o SIG.

Referências

BOOG, M.; BOOG, G. Manual de treinamento e desenvolvimento: gestão e estratégias. São Paulo: Pearson, 2006.

CHIAVENATO, I. Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. 4. ed. Barueri, SP: Manole, 2014.

CHIAVENATO, I. Recursos humanos: o capital humano das organizações. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

CONCEITO de meio ambiente. Conceito.DE, 2019. Disponível em: <https://conceito.de/meio-ambiente>. Acesso em: 27 nov. 2019.

- GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- LAUDON, K.; LAUDON, J. Sistemas de informações gerenciais. 9. ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.
- LUCENA, M. D. da S. Avaliação de desempenho. São Paulo: Atlas, 1992.
- MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Fundamentos de metodologia científica. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- MARUJO, M. P. (org.). Recursos humanos: consultoria. 2. ed. Rio de Janeiro: Programa Editorial Faculdade Cesgranrio, 2019.
- NORMAS regulamentadoras: segurança e saúde do trabalho. Guia Trabalhista, [19--]. Disponível em: <http://www.guiatrabalhista.com.br/legislacao/nrs.htm>. Acesso em: 13 nov. 2019.
- O'BRIEN, J. A. Sistemas de informação e as decisões gerenciais na era da internet. São Paulo: Saraiva, 2001.
- OLIVEIRA, M. M. de. Como fazer pesquisa qualitativa. 3. ed. rev. e ampl. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.
- PONTES, B. R. Administração de cargos e salários. São Paulo: LTr, 1987.
- SILVA, C. R. F. de S. G. et al. Recrutamento e seleção. In: MARUJO, M. P. (org.). Recursos humanos: atração e desenvolvimento. Rio de Janeiro: Programa Editorial Faculdade Cesgranrio, 2019. p. 17-58.
- STAIR, R. M. Princípios de sistemas de informação. Rio de Janeiro: LTC, 1998.



Informações das autoras

Ana Beatriz De Queiroz Santos: Graduada em Gestão de Recursos Humanos, Faculdade Cesgranrio, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
Contato: anabibi70@gmail.com

Dulcinea Souza Gonzalez: Graduada em Gestão de Recursos Humanos, Faculdade Cesgranrio, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
Contato: dulcigonzaez0@gmail.com

Geysa Pinheiro Moreira: Graduada em Gestão de Recursos Humanos, Faculdade Cesgranrio, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
Contato: geysapinheiro8@gmail.com