

Sistema de informações gerenciais como auxílio ao setor de Recursos Humanos e melhoria de seus subsistemas empresariais

Henrique Allonzo^a

Julielson Lima^b

Manuela Pinto^c

Resumo

O presente estudo analisou uma empresa do ramo de produção e distribuição de bebidas e alimentos naturais, denominada Empresa “X”, onde abordaram-se os métodos de utilização do Sistema de Informações Gerenciais (SIG) em todos os setores da empresa. A metodologia utilizada foi a pesquisa descritiva. Como instrumento de coleta de dados utilizou-se uma entrevista individual e um questionário. Para a interpretação dos dados foi utilizado o método qualitativo. O objetivo do presente estudo é investigar a importância do SIG para a Gestão de Recursos Humanos dentro da empresa analisada, no que tange todos os setores organizacionais. As empresas, de modo geral, vêm passando por grandes transformações relacionadas a avanços tecnológicos e a adaptação às exigências e particularidades dos consumidores. A comunicação eficaz tornou-se fator primordial para o sucesso de qualquer negócio e através da presente pesquisa os autores ampliaram seu conhecimento com relação à importância do investimento e uso aplicado do Sistema de Informações Gerenciais, contribuindo relativamente com a melhoria dos processos organizacionais da empresa estudada e em sua formação como gestores de Recursos Humanos.

Palavras-chave: Recursos Humanos; Sistema de Informações Gerenciais; Comunicação.

1. Introdução

Atualmente, o Sistema de Informações Gerenciais (SIG), vem ganhando cada vez mais importância com relação ao seu uso aplicado dentro das organizações, com o objetivo de obter maior interligação e melhores resultados no que diz respeito a todos os processos e setores organizacionais como: Atração e Seleção, Treinamento e Desenvolvimento, Plano de Cargos e Salários, Qualidade, Segurança, Meio ambiente e

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

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

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

Saúde (QSMS), Comunicação, dentre outros.

Para a realização do presente estudo, os autores investigaram os processos e métodos organizacionais de uma empresa do ramo alimentício, produtora e distribuidora de bebidas prensadas a frio e alimentos naturais, denominada de empresa "X". A sede da organização em questão situa-se na cidade do Rio de Janeiro e sua fábrica localiza-se na cidade de Três Rios. Atualmente a empresa possui cerca de 200 funcionários e mil pontos de venda espalhados por diversos estados do Sul, Sudeste e Centro-oeste do país.

Conscientes da relevância da utilização do Sistema de Informações Gerenciais dentro das organizações, auxiliando o setor de Recursos Humanos e seus demais subsistemas, os autores do presente estudo constataram que a empresa utilizada como base para a pesquisa não possui um Sistema de Informações Gerenciais, fato que gera desequilíbrio nos sistemas organizacionais como um todo.

Partindo desse propósito, visa-se através da análise deste trabalho, sugerir melhorias e correções nos processos organizacionais da empresa "X", através da aplicação do SIG, fazendo com que desse modo, a empresa analisada possa obter melhorias no seu desenvolvimento e corpo estrutural e assim atingir com mais assertividade seus objetivos. Falar do Sistema de Informações Gerenciais dentro da gestão de Recursos Humanos é fator primordial, visto que o SIG pode auxiliar em todos os processos e etapas delineadas ao setor de Recursos Humanos e desse modo auxiliá-lo em seus subsistemas.

Dentre esses processos está o de Atração e Seleção, onde, com o auxílio do Sistema de Informações, o gestor de RH da organização, pode ter acesso com mais rapidez e veracidade a todos os dados relacionados aos possíveis candidatos a determinada vaga, assim como, as atribuições necessárias para ocupar aquele cargo e quais as competências de cada um, para que desse modo possa ter acesso com mais agilidade na tomada de decisões, gerando assim melhores resultados nessa etapa tão importante que é a Atração e Seleção de Pessoas.

Em relação ao Treinamento e Desenvolvimento, o Gestor de RH pode ter mais facilidade na aplicação desse processo, tendo em seu banco de dados com o auxílio do SIG os métodos de realização dos treinamentos anteriores, assim como os resultados obtidos por eles, para que dessa forma possa ter conhecimento dos pontos positivos e que alcançaram os resultados desejados e quais pontos devem ser melhorados para evitar que erros se repitam.

Relacionado ao Plano de Cargos e Salários, utilizando-se do Sistema de Informações Gerenciais, o Gestor pode obter todos os dados primordiais relacionados a

folha de pagamento, comissões, tempo de serviço, faixas salariais, dentre outros. Para que assim se possa ter um conhecimento maior sobre a condição de trabalho de cada funcionário da empresa em seus respectivos cargos e assim obter imparcialidade salarial, evitando principalmente diferenças salariais por funcionários que realizam as mesmas funções, insatisfação do colaborador com suas tarefas e falta de motivação organizacional com relação a carreira.

Na parte de Qualidade, Segurança, Meio ambiente e Saúde (QSMS), o Sistema de Informações pode trazer diversos dados importantes relacionados à saúde e segurança dos trabalhadores, como quais os graus de risco da empresa, registros de acidentes de trabalho para que assim se possa evitá-los, equipamentos de proteção individual a serem utilizados e controle maior dos atestados de saúde ocupacional. Também seria importante com o auxílio do SIG, coletar dados importantes relacionados aos impactos ambientais gerados pela organização, quantidade de resíduos depositados na natureza e impacto ambiental causado, para que desse modo se possa acompanhar com mais atenção tais números e assim evitar maior degradação da circunvizinhança da organização e a saúde do ambiente e da população em torno.

Dentro de todo esse universo organizacional analisando como o SIG pode ser um grande aliado ao setor de Recursos Humanos e seus subsistemas, vale a pena discorrer sobre outro tema de extrema importância em qualquer empresa, seja ela de qualquer amplitude: Comunicação.

A comunicação empresarial eficiente é aquela que tem a capacidade de interligar todos os subsistemas organizacionais, com o intuito de promover resultados e melhorias de forma assertiva e prática. Uma empresa onde seus subsetores não estão conectados e não possuem os dados necessários armazenados para o seu devido uso, tem grandes chances de obter resultados negativos e falhas sistemáticas graves.

No caso da empresa "X", objeto alvo deste estudo, os autores puderam perceber através da análise dos dados coletados, que a falta de um Sistema de Informações Gerenciais aliado a área de recursos humanos, dentre outras coisas, promove grande déficit organizacional e falhas comunicativas entre seus subsistemas.

Em outras palavras, o setor de RH da empresa "X" não se comunica efetivamente com os demais setores e subsistemas devido à falta de informações precisas, armazenadas de forma correta. A ausência de profissionais capacitados para exercer funções estratégicas e alavancarem os resultados da empresa utilizando a comunicação a favor da organização, também é fator primordial para tal desordem.

Como se pode observar, o Sistema de Informações Gerenciais tem o potencial de

auxiliar todos os subsistemas interlagos ao Setor de Recursos Humanos e melhorar a comunicação entre eles, contribuindo para que o gestor possa executar suas funções com mais assertividade e deliberação. Através dele, visa-se que a empresa atinja seus níveis e metas desejados gerando satisfação tanto para seus clientes como para seus colaboradores e líderes.

2. Problema

O Sistema de Informações Gerenciais auxilia o setor de Recursos Humanos e os demais subsistemas de uma empresa, para que se possa ter um maior controle e organização de dados e informações considerados essenciais para se tomar as decisões corretas com maior eficiência e eficácia. Partindo desse conceito, formula-se a seguinte questão:

Como o Sistema de Informações Gerenciais pode auxiliar o setor de Recursos Humanos de uma organização e otimizar a comunicação entre os seus subsistemas?

2.1. Problemáticas

- Ausência de um Sistema de Informações Gerenciais e de uma profissional responsável por ele;
- Falta de controle na entrada e saída de dados relacionados a atração e seleção;
- Falta de informações relacionadas a resultados obtidos por treinamentos anteriores;
- Desequilíbrio organizacional relacionado a falta de controle e efetividade do Plano de Cargos e Salários;
- Falhas comunicativas que geram desequilíbrio organizacional em todos os subsistemas.

3. Objetivos

3.1. Objetivo geral

Este artigo tem como objetivo geral investigar como o Sistema de Informações Gerenciais pode auxiliar o setor de Recursos humanos de uma organização e otimizar a comunicação entre os seus subsistemas.

3.2. Objetivos intermediários

- Compreender como o SIG pode auxiliar o setor de Recursos Humanos e os seus subsistemas;
- Investigar quais os pontos que podem melhorar a comunicação e interligar os sistemas;
- Analisar os prejuízos causados pela falta de um Sistema de Informações Gerenciais;
- Sugerir novas práticas organizacionais, aliando os pontos fortes já existentes a novos objetivos.

4. Metodologia

Visando a realização do objetivo proposto neste estudo a presente investigação apresenta uma pesquisa descritiva, tendo como objetivo primordial a descrição das características de um determinado fenômeno e o estabelecimento de relações entre suas variáveis (GIL, 2010). Desenvolve, além disso, um estudo de caso e de campo. O estudo de caso focaliza uma comunidade de trabalho, sendo desenvolvido por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar suas explicações e interpretações do que ocorre nesta comunidade de trabalho (GIL, 2010). No estudo de campo, os pesquisadores realizaram a maior parte do trabalho pessoalmente, tendo uma experiência direta com a situação do estudo. Por meio desta imersão na realidade o pesquisador pode apreender as regras, os costumes e as convenções que regem o grupo estudado. O estudo de campo proporciona ainda a vantagem de ser desenvolvido no próprio local em que ocorrem os fenômenos e os pesquisadores apresentam nível maior de participação e seus resultados costumam ser mais fidedignos (GIL, 2010).

Concomitantemente, com o objetivo de fundamentar o estudo desenvolvido realizou-se também uma pesquisa bibliográfica elaborada com base em material de consulta constituído de livros e artigos científicos. A pesquisa bibliográfica permite elaborar as informações científicas já existentes, sistematizando o conhecimento já produzido (BARROS; LEHFELD, 2000, p. 70).

Os instrumentos de coleta de dados constaram de uma entrevista e um questionário. De acordo com Gil (2010), entrevista constitui uma técnica de coleta de informações em que o investigador se apresenta frente ao entrevistado e lhe formulam

perguntas, com objetivo de obter os dados que interessam à investigação. 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 receptor, no sentido de que ele preencha e devolva o questionário dentro de um prazo razoável.

A interpretação dos dados obtidos foi 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. Categorias teóricas

O Sistema de Informação Gerencial, também conhecido como SIG, contém informações de pessoas e locais, onde a informação diz respeito a dados modelados pela organização e úteis para seus usuários. Os dados são fatos sequenciados e não analisados de eventos da empresa. A entrada é a coleta ou captura dos dados brutos tanto da empresa quanto do ambiente externo.

O processamento é o passo onde a conversão dos dados brutos tornam-se mais significativos, resultando na saída, que transfere essas informações processadas para aqueles que as utilizarão.

O feedback é a resposta à ação adotada pelo corpo funcional com o intuito de ajudar na avaliação ou corrigir a entrada. Em suma, conforme Laudon e Laudon (2014, p. 13),

pode ser definido tecnicamente como um conjunto de componentes inter-relacionados que coletam (ou recuperam), processam, armazenam e distribuem informações destinadas a apoiar a tomada de decisões, a coordenação e o controle em uma organização.

É necessário conhecer as dimensões do SIG, seu poder de fornecer soluções na empresa tanto para os desafios quanto para os problemas, abarcar o entendimento organizacional, humano e técnicos, com abordagem comportamental, técnica do estudo dos sistemas, proporcionando capacitação ampla, cercando o desenvolvimento, o uso e o impacto na empresa e em seus funcionários.

O SIG pode ser classificado como aberto ou fechado, onde o sistema aberto é a interação da empresa com a sociedade e o meio onde está inserida e o sistema fechado

não depende do meio externo para desenvolver-se.

Dessa forma, beneficia, sob determinadas condições, a empresa ao reduzir custos, melhorar o acesso às informações com relatórios mais precisos, redução de centralização, facilitar o acesso de informações, dentre outros benefícios. Mas isso só será vantajoso se forem observados o envolvimento da alta gestão, conhecimento das pessoas com o SIG e o cuidado e atenção ao capital humano.

O SIG engloba o Nível Estratégico, Tático e o nível Operacional, apoiando a otimização dos resultados, o conhecimento de quem utilizará o sistema, um plano norteador, no qual a informação é imprescindível, pois é através dela que o gestor conseguirá organizar a empresa e tomar decisões corretas no tempo certo, sendo eficaz e efetivo.

6. Resultados e análises

Os autores do presente estudo, através da análise dos dados coletados, puderam constatar que dentre os principais problemas encontrados na empresa “X”, devido à ausência de um Sistema de Informações Gerenciais (SIG), está a falta de interligação e comunicação entre os seus subsistemas, dificultando a execução das ações organizacionais de maior ou menor grau de importância, causando desordem e transtornos na realização das atividades.

Um questionário foi enviado ao Gestor de Recursos humanos e uma entrevista individual foi realizada e, através da análise das respostas, constatou-se a falha comunicativa entre diversos setores devido à ausência do SIG, causando desequilíbrio em diversas áreas e, por conseguinte, prejuízos operacionais.

Um dos fatores que mais chamou a atenção inicialmente é o fato de que a empresa “X” que tem hoje cerca de 200 funcionários, sendo 110 situados na fábrica e os demais divididos entre os outros departamentos, possui apenas uma única pessoa responsável por lidar com o setor de Recursos Humanos da empresa e grande parte de seus subsistemas.

Somado a isso, o Gestor de Recursos Humanos da “X” não possui o auxílio do SIG, o que dificulta a realização de todas as atividades destinadas a ele, visto que é o profissional responsável por lidar com toda a demanda relativa a importância de sua área, tais como processos de Atração e Seleção, Treinamento e Desenvolvimento, Planos de Cargos e Salários, Saúde, Segurança, Qualidade e Meio ambiente, dentre outras coisas. Nota-se então, a falta de uma ferramenta de extrema importância como o SIG, para que o gestor de RH da empresa possa realizar suas atividades

Numa empresa pertencente ao mercado do veganismo e de produtos naturais, que tem a intenção de causar o menor impacto ambiental possível desde a concepção do

produto até o consumo, o gestor de Recursos humanos precisa ter uma equipe com visão ampla de diversas vértices gestoriais envolvendo aspectos relacionados às suas funções, onde fatores como atração e seleção, treinamento e desenvolvimento, segurança, qualidade, saúde e meio ambiente, plano de cargos e salários, sustentabilidade, ética empresarial e comunicação devem ser rigorosamente bem desenvolvidos para assim se obter resultados efetivos e uma maior interligação entre todos os setores.

Na análise dos dados, os autores também puderam constatar que nos últimos meses, a X passou por grandes mudanças internas e externas, tais como: fechamento dos principais pontos de venda, demissões em massa gerando altos custos com processos rescisórios, realocações de cargos e mudanças de líderes e equipes, inclusive à troca do CEO da organização. Todas essas grandes mudanças ocorreram de forma repentina, com curtíssimo prazo para as devidas comunicações e preparo dos empregados para as novas funções e pontos de trabalho.

Os autores puderam constatar neste estudo que devido a todas essas rápidas mudanças que atingiram o corpo organizacional da empresa “X” e somado a isso, as falhas comunicativas devido à ausência de um sistema de informação e comunicação eficazes, os empregados foram pegos de “surpresa” com o próprio crescimento e expansão da empresa em que trabalham, gerando assim insegurança, instabilidade organizacional e dificuldade na adaptação às novas funções. Essas rápidas mudanças poderiam ser melhor trabalhadas e obtendo assim resultados e adaptações mais concretas, se o setor de Recursos Humanos com o auxílio do SIG promove-se uma melhor comunicação e por sua vez uma maior integração entre a colaboração dos funcionários entre seus subsistemas e os próximos passos a serem dados pela a empresa.

Esse conjunto de fatores, mostram que o déficit comunicativo da empresa X está instaurado em seus processos e que para isso o SIG aliado ao setor de Recursos Humanos tem o potencial de auxiliar o preparo da comunicação dos líderes e gestores para os seus subalternos, promovendo assim uma melhor compreensão e relacionamento entre todos.

Um Sistema de informações gerenciais aliado a boa gestão e uma comunicação eficaz, pode se tornar o maior aliado de toda e qualquer organização. Não adianta ter gestores preparados, funcionários capacitados ou líderes bem desenvolvidos se o primordial, que é um sistema de dados e informações eficiente somado a uma comunicação eficaz não prevalecer.

Os autores acreditam que tanto para os consumidores, como funcionários ou gestores, o que se espera de uma empresa é que ela não seja apenas um meio de consumo ou prestação de serviços específicos, mas sim, um portal comunicativo e eficaz,

com informações importantes e precisas bem armazenadas, para que assim se gere satisfação de forma geral e uma boa realização das atividades.

7. Conclusão

O presente estudo apresentou o seguinte problema: como o Sistema de Informações Gerenciais pode auxiliar o setor de Recursos humanos de uma organização e otimizar a comunicação entre os seus subsistemas?

Ressaltando tudo que foi analisado, os autores concluem que o Sistema de Informações Gerenciais alinhado a comunicação eficaz e boas práticas gerenciais, pode otimizar a comunicação e interligação dos subsistemas da empresa e desse modo melhorar os seus rendimentos. O SIG colocado em primeiro plano, visando a capacidade comunicativa do Setor de Recursos Humanos, utilizando-se de recursos tangíveis, pode promover mudanças e melhorias na organização e por meio disso incentivar a motivação e desenvolvimento interpessoal de cada indivíduo.

Na empresa analisada no presente estudo, percebeu-se a grande insatisfação dos funcionários devido a erros operacionais causados pela comunicação falha devido à falta de informações, somado a isso, prejuízos e problemas na execução das atividades. Notou-se também, que tais erros poderiam ser evitados caso houvesse melhores ferramentas comunicativas e profissionais mais preparados a lidar com repasse de informações logísticas utilizando como recurso Sistema de Informações Gerenciais.

Todos esses fatores poderiam ser melhor trabalhados se a empresa em questão através do SIG voltado a interligação da comunicação entre os setores pudesse analisar melhor os fatos e propor ponderações e ajustes capazes de promover a melhoria da situação e por consequência a otimização e rendimentos de forma

Conclui-se que o presente estudo ampliou o conhecimento dos autores com relação ao Sistema de Informação Gerenciais (SIG) e a importância da sua aplicação nos processos e subsistemas da empresa analisada. Compreende-se também que esta ferramenta, aliada ao Gestor de Recursos humanos, pode auxiliá-lo nas práticas gerenciais e assim auxiliá-lo a melhorar a comunicação e interligação entre os demais subsistemas e gestores. Esse estudo foi de suma importância e de grande relevância para a formação dos pesquisadores desse estudo como futuros Gestores de Recursos Humanos e através dele foi possível compreender melhor o uso dessa ferramenta tão essencial que é o SIG e seus benefícios para as empresas e gestores como um todo.

8. Recomendações

Considerando os dados obtidos através do presente estudo, assim como

fundamentado no estudo bibliográfico, sugerem-se as seguintes recomendações:

- A criação de um Sistema de Informações Gerenciais, assim como a contratação de um profissional responsável por toda a concepção e armazenamento desses dados.
- A criação de um departamento específico dentro do setor de RH visando realizar eficazmente as comunicações internas da empresa.
- A criação de uma ouvidoria, com o objetivo de facilitar o processo de comunicação organizacional e ouvir melhor as sugestões ou reclamações, sejam elas de clientes ou funcionários.
- A contratação de uma consultoria visando aprimorar as práticas empresariais e o repasse de informações através da utilização do SIG.

Referências

BARROS, A. J. da S.; LEHFELD, N. A. de S. Fundamentos de metodologia científica: um guia para a iniciação científica. 2. ed. ampl. São Paulo: Pearson Makron Books, 2000.

GIL, A. C. Como elaborar projetos de pesquisa. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

LAUDON, K. C.; LAUDON, J. P. Gerenciamento de sistemas de informação. 11. ed. LTC: Rio de Janeiro, 2014.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. Fundamentos de metodologia científica. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

OLIVEIRA, M. M. de. Como fazer pesquisa qualitativa. 3. ed. rev. e ampl. Petrópolis, RJ: Vozes, 2010.



Informações das autoras

Henrique Allonzo: Graduado em Gestão de Recursos Humanos, Faculdade Cesgranrio, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
Contato: halonzo2_@outlook.com.br

Julielson Lima: Graduado em Gestão de Recursos Humanos, Faculdade Cesgranrio, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
Contato: julielson_rio@hotmail.com

Manuela Pinto: Graduada em Gestão de Recursos Humanos, Faculdade Cesgranrio, Rio de Janeiro, RJ, Brasil.
Contato: manuelauriel@yahoo.com.br