

# **O BANCO DE DADOS EM UMA EMPRESA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE E A SUA INFLUÊNCIA NA PRODUTIVIDADE DOS FUNCIONÁRIOS – UM ESTUDO DE CASO**

**Antônio Luna(1), Marcos Gomes(2), Roberta Cabral(3), Wallemberg Ramos(4), Luciane Albuquerque(5)**

(1)IFPB, Av.1º de maio,720 – Jaguaribe- João Pessoa/PB,email: antoniodiluna@gmail.com

(2) IFPB, Av.1º de maio,720 – Jaguaribe- João Pessoa/PB email: marcos.sgomes@hotmail.com

(3) IFPB, Av.1º de maio,720 – Jaguaribe- João Pessoa/PB email: robertac1309br@hotmail.com

(4) IFPB, Av.1º de maio,720 – Jaguaribe- João Pessoa/PB email: Wally.ramos@hotmail.com

(5) IFPB, Av.1º de maio,720 – Jaguaribe- João Pessoa/PB email: lucianealbuquerque@yahoo.com.br

**Resumo:** *A necessidade constante de Sistemas de Informações eficientes para empresas é um ponto crucial para a competitividade mundial. O SIG e o Banco de Dados tornam-se ferramentas de grande importância para o desenvolvimento da produção, com também o desempenho e produtividade dos funcionários. Na cidade de João Pessoa não é diferente. Seus gerentes empresariais já notaram que as organizações devem ter Banco de Dados eficientes, sempre bem controlados retro-alimentados. A CASSI foi a empresa em estudo deste trabalho que abordou a seguinte problemática: qual a importância que o controle e a alimentação do Banco de Dados causa na produtividade dos colaboradores? Para responder a isto, analisamos a influência destes dois aspectos na produtividade dos funcionários da CASSI.*

**Palavras Chave:** *Sistemas de Informações Gerenciais, Banco de Dados, Produtividade.*

## **1. INTRODUÇÃO**

De acordo com alguns historiadores, estamos vivendo na Era Digital. A Era dos super computadores que são capazes de dar apoio e até de resolver diversos problemas. As empresas, em especial, necessitam de sistemas de informação para gerenciar, arquivar, controlar, a até para planejar os processos administrativos gerenciais, bem como a tomada de decisões. Sem estes sistemas não há como a organização evoluir.

Inseridos nos sistemas de informação, temos os Bancos de Dados, que é um conjunto de registros dispostos em estrutura regular que influencia todas as áreas empresariais. Seu controle e sua alimentação são essenciais para que os gerentes tomem decisões com maior grau de assertividade.

Com a implantação de novas ferramentas, como o modelo de banco de dados relacionais, os gerentes perceberam as vantagens e as possíveis dificuldades que essas novas tecnologias causam para os funcionários. Desta forma é questão *sine qua non*, a busca eficiente de utilização destas ferramentas no trabalho de cada colaborador, para que possam almejar níveis de produtividade cada vez maiores.

Como objeto deste estudo, temos a Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil (CASSI), a qual é uma empresa com o mercado voltado à prestação de serviços na área de saúde com exclusividade dos funcionários do Banco do Brasil, seus parentes de até terceiro grau, afins e o quadro FunciCASSI, por se tratar de uma empresa de Autogestão.

Portanto, este trabalho analisa o seguinte aspecto: qual a importância que o controle e a alimentação do Banco de Dados da CASSI têm para a produtividade dos seus colaboradores? O objetivo geral é analisar qual influência o controle e a alimentação do banco de dados da empresa CASSI causa na produtividade dos funcionários do Banco do Brasil.

## **2. SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS - SIG**

No começo do século XXI os administradores se depararam com o crescimento do uso de sistemas de computadores e também com a sua necessidade. Segurança e rapidez são os pontos chaves destes sistemas, que maximizam os processos empresariais, influenciando também na produtividade e comprometimento dos funcionários.

Estes Sistemas de Informações Gerenciais (SIG) são um complexo que envolve variados sistemas que planejam, organizam e controlam a empresa e seus dados.

## **2.1 - O SISTEMA DE INFORMAÇÕES GERENCIAIS**

Para uma melhor compreensão deste conceito, faz-se necessário definir dados, sistema, e informação, pois estes são os elementos que formam o SIG.

De acordo com Melo (2002), esses conceitos surgiram dos estudos da Teoria da Informação (parte da cibernética), que é um ramo da teoria da probabilidade e da matemática estatística que lida com sistemas de comunicação, transmissão de dados, criptografia, codificação, teoria do ruído, correção de erros, compressão de dados, etc.

Para Oliveira (2008), Sistema é um conjunto de partes interdependentes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo e efetuam determinada função. Já para Bio (2008), Considera-se sistema um conjunto de elementos interdependentes, ou um todo organizado, ou partes que interagem formando um todo unitário e complexo. Entende-se então que sistema é um conjunto de elementos independentes entre si, que interagindo, formam um complexo, que possui objetivo e função específicos.

Já a informação, pode ser entendida como os dados organizados de maneira lógica a terem significado e valor para o interessado (chamado de receptor). Ainda para o autor supracitado, a informação é o dado trabalhado que permite ao executivo tomar decisões.

Assim, um sistema de informação pode ser entendido como um conjunto de dados organizados, de maneira a transmitirem uma informação lógica a um receptor específico.

A partir dessa definição podemos compreender o conceito de Sistemas de Informações Gerenciais (SIG). De acordo com Oliveira (idem), SIG é o processo de transformação de dados em informações que são utilizadas na estrutura decisória da empresa, proporcionando, ainda, a sustentação administrativa para otimizar os resultados esperados.

“A finalidade do sistema de informação é obter as informações certas para as pessoas certas, no momento certo, na quantidade certa e no formato certo”, (Turban, 2007, p.3). A partir dessa afirmação, percebe-se a importância da segurança, qualidade e quantidade das informações em um sistema de informações gerenciais. Em uma organização, uma informação incorreta, dada a uma pessoa errada ou num momento errado, pode causar imensos prejuízos, e por essa razão, os sistemas devem ser seguros, bem organizados, planejados e fiscalizados.

Para Magalhães (2008), o sistema de informação gerencial dá suporte às funções de planejamento, controle e organização de uma empresa, fornecendo informações seguras e em tempo hábil para tomada de decisão. Sendo assim, observamos a importância desse tipo de sistema em uma organização, pois sua correta aplicação proporciona que informações corretas sejam destinadas às pessoas corretas no momento certo, evitando assim que decisões erradas sejam tomadas por excesso ou falta de informações.

Em seu site, o Professor Cezar A. Oliveira (2010) cita os seguintes benefícios que os SIG podem trazer para as empresas:

- Estímulo de maior interação entre os tomadores de decisão;
- Fornecimento de melhores projeções dos efeitos das decisões;
- Redução de custos nas operações; E do grau de centralização de decisões na empresa;
- Melhoria no acesso às informações, propiciando relatórios mais precisos e rápidos, com menor esforço; Na produtividade; Nos serviços realizados e oferecidos; Na tomada de decisões, por meio do fornecimento de informações mais rápidas e precisas; Na estrutura organizacional, para facilitar o fluxo de informações; Na estrutura de poder, proporcionando maior poder para aqueles que entendem e controlam o sistema; Na adaptação da empresa para enfrentar os acontecimentos não previstos.

## **2.2 – O BANCO DE DADOS**

Toda empresa que pretende levantar informações acerca das áreas administrativas deve, primeiro, coletar arquivos primários, comumente chamados de Banco de Dados. Segundo Laudon e Laudon (2007), um banco de dados é um conjunto de arquivos relacionados entre si que contém registros sobre pessoas, lugares ou coisas. Um dos bancos de dados mais bem sucedidos da história moderna é a lista telefônica. Já para Heuser (1998), Banco de Dados é o conjunto de dados integrados que tem por objetivo atender a uma comunidade de usuários. Desta forma podemos sintetizar que Banco de Dados é um sistema de armazenamento de Dados baseado em computador, cujo objetivo é registrar e manter informações consideradas significativas à Organização.

O uso dos bancos de dados nas empresas tem reduzido consideravelmente a quantidade de papéis por ela utilizados, bem como o tempo gasto na procura de determinada informação. “Os bancos de dados são organizados de modo que um conjunto de programas de software – o sistema de gerenciamento de banco de dados – oferece a todos os usuários acesso a todos os dados”. (TURBAN, 2007, p. 90).

Portanto, a empresa deve dar atenção à alimentação e ao controle dos bancos de dados, uma vez que, a ausência deles pode causar deficiência e erro no processo de verificação e utilização dos mesmos para atingir objetivos posteriores. Em uma empresa que tem como objetivos manter a integridade de clientes e sua saúde deve-se dar maior importância na gerência destes dados.

### **2.3 - DATA WAREHOUSES**

A fim de utilizar todas as informações armazenadas nos bancos de dados da empresa, e devido ao fato destes dados não estarem integrados, surge o Data Warehouse. Com o objetivo de obter um banco de dados onde fosse possível extrair informações úteis agilizando o processo de tomada de decisão.

O termo rico em dado e pobre em informações tem sido utilizado para descrever muitas organizações onde existe fartura de dados, porém, falta de informações expressivas. Isso ocorre devido ao fato de existir um grande uso de Sistemas de Informação específicos, e localizados, em um departamento ou atividade da empresa.

Cada um destes Sistemas de Informação coleta e geram dados que servem de suporte as operações rotineiras ou transações do negócio. O gerenciamento das organizações é baseado em informações significativas, que são geradas a partir dos dados. Um dos fatores que contribuem com a falta de informações é a falta de integração de dados de diferentes Sistemas de Informação e a não existência de um ambiente ou ferramenta própria para o tratamento analítico dos dados (INMON, 2001).

O Data Warehouse atende esta necessidade, promovendo a integração dos dados dos Sistemas de Informação espalhados pela organização, e gerando um ambiente de consultas a informações significativas, de qualidade, que permite diversas análises sobre um assunto.

A primeira etapa do processo de Data Warehouse é o projeto do DW. Segundo a abordagem proposta por Kimball (1998), isso é feito através de um modelo dimensional, onde são representados:

- O fato, que é o assunto a ser analisado;
- As medidas (indicadores), que permitirão a análise do fato;
- As dimensões da análise;
- Os atributos das dimensões.

Após a realização do projeto, é necessário realizar uma etapa para mapear onde estão os dados que são necessários para gerar as medidas. Neste momento, aparecem as atividades de identificação e localização dos dados, relacionadas à qualidade de dados. É importante indicar onde estão os dados necessários e como ter acesso a eles. Esta etapa é mais complexa, e exige a realização de atividades de identificação e localização detalhadas dos dados.

Além disso, conforme já exposto, os dados não estão completamente prontos para serem utilizados, sendo ainda necessária uma atividade de tratamento dos mesmos, que consiste nas atividades de ILT (identificação, localização e tratamento).

A próxima etapa é a extração dos dados a partir dos sistemas legados. Isso é feito por uma camada de extração dos dados, que pode utilizar diversas tecnologias, como a extração de arquivos texto ou a utilização de camadas de conectividade aberta de bancos de dados (ODBC – Open Database Connectivity). Esta etapa faz uma cópia dos dados que estão nos bancos de dados dos sistemas legados. Geralmente é necessária uma etapa de limpeza, visto que dados corrompidos, incompletos, redundantes ou não significativos precisam ser eliminados, para que não interfiram no resultado final (INMON, 2001).

Segundo Kimball (1998), a qualidade de dados está relacionada aos questionamentos feitos pelos usuários, ou mesmo por um auditor que examine o DW, sobre a origem, modo de obtenção, confiabilidade e completeza dos dados. Para tanto apresenta uma lista de indicadores da qualidade que poderiam ajudar a responder a tais questionamentos. Eles estão divididos em três grupos: medidas quantitativas da qualidade de dados, indicadores da qualidade de dados no processamento e descritores do ambiente.

Segundo Inmon (2001), o processo de garantia da qualidade de dados do DW, pode ter três classificações, em função do local onde ocorrem. São elas:

- Na origem dos dados: sistemas legados, aplicações OLTP (On-line Transactional Processing), ERP (Enterprise Resource Planning), etc;
- Durante a passagem dos dados para o DW, no processo de extração, tratamento e carga (ETL);
- No próprio DW.

Feitas estas etapas, o DW já pode ser carregado. Isso significa que novos dados serão adicionados fisicamente a ele. Este carregamento possui uma frequência definida com os dados sendo indexados, ou seja, as informações são guardadas para que sua recuperação seja facilitada quando solicitadas (INMON, 2001).

## **2.4 - OS SISTEMAS DE GERENCIAMENTO DO BANCO DE DADOS - SGBD**

Após a coleta dos dados necessários para administrar a empresa, o gerente precisa saber como gerenciá-los. A boa gerencia dos dados influencia profundamente nas futuras tomadas de decisões. O SGBD disponibiliza uma interface para que os seus clientes possam incluir, alterar ou consultar dados. Para Laudon (2007), Um sistema de gerenciamento de banco de dados é um tipo de software específico usado para criar, armazenar, organizar e acessar dados a partir de um banco de dados. O Microsoft Access é um SGBD para computadores pessoais.

De acordo com Takai, Italiano e Ferreira o SGBD é:

Uma coleção de programas que permitem aos usuários criarem e manipularem uma base de dados. Um SGBD é, assim, um sistema de software de propósito geral que facilita o processo de definir, construir e manipular bases de dados de diversas aplicações (TAKAI, ITALIANO, *et al*, 2005).

Na definição de Heuser (1998), o SGBD é um software que incorpora as funções de definição, recuperação e alteração de dados em um banco de dados. Portanto, vemos que os SGBDs são softwares ou programas que tem funções específicas para tratar os dados coletados da melhor maneira possível para o gerente. Utilizando essas ferramentas, o administrador poderá desenvolver informações mais precisas e consistentes.

Em um SGBD, os dados precisam ser organizados de maneira que os usuários possam acessá-los, analisá-los, recuperá-los e compreendê-los. Porém, quem, como e onde os dados podem ser acessados e modificados, também deve ser levado em consideração.

## **2.5 – O SGBD DA CASSI E SUA IMPORTÂNCIA EM UM SISTEMA DE INFORMAÇÕES**

Um SGBD, muitas vezes é utilizado como subsistema de um sistema maior: o sistema de informações gerenciais. Isso ocorre com o SIG do Banco do Brasil, que utiliza o SGBD da Cassi como base de dados de seu sistema.

Para o sucesso de um SGBD, bem como de um SIG, o primordial é a segurança e confiabilidade dos dados fornecidos pelo sistema de gerenciamento de banco de dados. Quando os dados por ele armazenados e fornecidos são seguros e confiáveis, outros sistemas podem utilizá-lo como base para seu funcionamento. Em empresas que possuem vários sistemas, isso é de extrema importância, pois diminui a duplicidade de

informações. Além disso, evita que, por exemplo, em sistemas diferentes, o endereço de um cliente esteja atualizado em apenas um desses sistemas.

Ao utilizar um SGBD como base de um SIG, as informações que precisam ser modificadas, são diretamente na base de dados, evitando incoerência de dados futuramente. De acordo com Costa (2010), têm-se como vantagens na utilização de um SGBD: consistência (minimiza incoerências), integração (evita redundância), independência dos dados (facilita modificações), compartilhamento e segurança (restrições específicas de acesso).

### **3. PRODUTIVIDADE**

O termo produtividade é rotineiramente utilizado pelos teóricos de Administração, definindo aspectos que são inerentes à área de gestão de pessoas. Desta forma, será analisada a melhor utilização deste termo para a área objeto deste estudo.

#### **3.1 – CONCEITO**

O conceito de produtividade é muitas vezes relacionado ao processo produtivo da empresa, ou seja, a capacidade dos recursos da empresa para gerar determinados produtos. Mas esse conceito abrange também os meios que a empresa utiliza para conseguir produzir tais produtos e alcançar os seus objetivos eficientemente.

De acordo com Macedo (2002), a produtividade é tradicionalmente conceituada como a eficiência do processo de produção, mas deve abranger também o processo produtivo. O conceito de produtividade vai além dos aspectos restritos ao processo de produção, pois a geração de valor também depende fundamentalmente das demais etapas do processo produtivo.

O processo produtivo de uma empresa se refere à sua capacidade de gerar 'produto' ou de agregar valor. A agregação de valor nesse processo vai além da produção, pois depende também de como e em que condições a empresa compra bens e serviços intermediários e efetivamente vende os bens e serviços que produz (MACEDO, 2002).

Segundo o autor, se referindo apenas ao conceito de produção, e não de agregar valor, as relações entre produtividade e lucratividade dificilmente serão estabelecidas.

Macedo (idem) diz que este conceito:

Tende a realçar a importância, para o processo produtivo da empresa, não só dos recursos produtivos tangíveis (máquinas, instalações, quantidade de matérias primas e de trabalho), mas também daqueles que são intangíveis (gestão, cultura organizacional, conhecimento ou produção intelectual, etc.) (MACEDO, 2002).

Portanto, a produtividade também se relaciona com o desempenho pessoal dos funcionários de uma empresa, na medida em que da valor à produção intelectual e à cultura organizacional.

### **4. METODOLOGIA**

A presente pesquisa teve como estratégia, o estudo de caso. Foi escolhida uma empresa do ramo de saúde, ligada a outra de serviços bancários, cujo sistema da primeira, é base para o sistema da última. Trata-se de uma pesquisa qualitativa que envolveu pesquisas bibliográficas, observações participativas, visitas à empresa, pesquisas de documentos e entrevistas a funcionários da organização.

De acordo com Pereira (2007, pág. 05), a pesquisa científica pode ser aceita como a realização efetiva de uma investigação planejada e desenvolvida de acordo com as normas consagradas pela metodologia científica.

#### **4.1 – O MÉTODO E O ENFOQUE DESCRITIVO - EXPLORATÓRIO**

Para GARCIA FERRANDO et al, (2000) apud PEREIRA (2007, pág. 24), “O termo método é utilizado quando se pretende converter a simples especulação ideológica, filosófica ou literária sobre a sociedade em

intentos de compreensão ou explicação científica”. Ou seja, trata-se do critério para obtenção do conhecimento científico que é a própria lógica da investigação científica.

Para Marconi & Lakatos (1996, pág. 77 apud OLIVEIRA, 2000.) este estudo tem caráter descritivo e exploratório, pois:

São estudos exploratórios que têm por objetivo descrever completamente determinado fenômeno, como por exemplo, o estudo de um caso para o qual são realizadas análises empíricas e teóricas. Podem ser encontradas tanto descrições quantitativas e/ou qualitativas quanto acumulação de informações detalhadas como as obtidas por intermédio da observação participante (MARCONI & LAKATOS, 1996, pág. 77 apud OLIVEIRA, 2000)

## **4.2 – ESTUDO DE CASO**

Segundo Antonio Chizotti, citado em Barros, 2007:

O estudo de caso se caracteriza como uma modalidade de estudo nas ciências sociais, que se volte à coleta e ao registro de informações sobre um ou vários casos particularizados, elaborando relatórios críticos organizados e avaliados, dando margem a decisões e intervenções sobre o objeto escolhido para a investigação – uma comunidade, organização, empresa etc. (BARROS, 2007, pág. 112 apud CHIZOTTI)

Dessa forma, este trabalho desenvolveu-se através de um estudo de caso, de modo que houve trabalho de campo na empresa analisada, identificando todos os fatores que envolvem a produtividade dos funcionários ligada aos sistemas de informação existentes.

## **5. ESTUDO DE CASO**

### **5.1 – CAIXA DE ASSISTENCIA DOS FUNCIONÁRIOS DO BANCO DO BRASIL - CASSI**

A CASSI é a maior instituição do País, no mercado de saúde suplementar, constituído pelas empresas privadas que oferecem planos e seguros de assistência à saúde, como administradora de planos de saúde de autogestão. A sua fundação ocorreu em 27 de janeiro de 1944 por um grupo de funcionários do BB. O objetivo era ressarcir as despesas de saúde dessa população. No primeiro ano de existência, a CASSI possuía três mil e quinhentos associados, de um total de sete mil e duzentos funcionários do Banco do Brasil. Com 66 anos de existência, a CASSI é hoje uma das maiores instituições sem fins lucrativos administradoras de planos de saúde do País. Atualmente tem mais de 817 mil participantes e atua em todo o território brasileiro, contando com uma rede conveniada de médicos, enfermeiros e clínicas especializadas em exames laboratoriais.

A CASSI tem como missão: “Assegurar ações efetivas de atenção à saúde por meio de promoção, prevenção, recuperação e reabilitação, para uma vida melhor dos participantes”. E tem como visão, ser a referência em soluções e sistema de saúde. Os valores e princípios éticos da CASSI são comuns a todos os seus funcionários, cabendo a eles zelar por sua manutenção dentro e fora da Instituição. Os funcionários do quadro próprio e os cedidos pelo patrocinador Banco do Brasil, independentemente dos cargos que ocupam, devem agir e se relacionar baseados no código de ética da empresa.

### **5.2 – REFORMULAÇÕES NO SISTEMA DE INFORMAÇÕES - SISTEMA OPERACIONAL CASSI (SOC) E BUSINESS INTELLIGENCE (BI) (INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS)**

O conjunto de reformulações estruturais implantados na CASSI nos últimos anos, especialmente desde 2003, permitiu que a mesma completasse um ciclo da sua trajetória e iniciasse uma nova etapa, com mais ferramentas e modernidade para enfrentar e vencer desafios, em sintonia com as demandas assistenciais do associado e dos seus familiares.

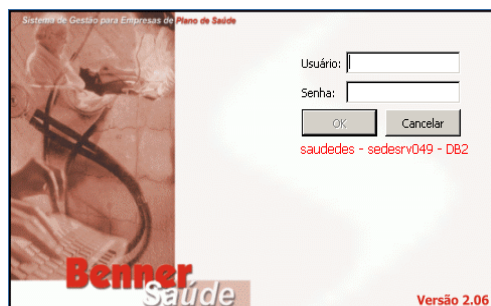
Todas as áreas existentes na Caixa de Assistência foram atingidas e contempladas por estas ações, que buscam agilidade, qualidade e um comprometimento com a excelência no atendimento.

A CASSI, por ser caracteristicamente uma empresa de Autogestão na área de saúde suplementar, possui uma gama de sistemas de informações administrativas e gerenciais e de banco de dados como, por exemplo, o

SISBB. Este é o único sistema que a Cassi utiliza e que está interligado ao Banco do Brasil, porém, na área de tecnologia de informação, ocorreram duas grandes mudanças de sistemas. O BI (Business Intelligence), responsável pelo processamento das contas, é uma tecnologia pioneira desenvolvida pelo Sema Sistemas. Ele é constituído por algoritmos para processamento de grandes volumes de dados em alta velocidade e precisão, (qualidades do sistema), além de ser modular e integrado, ou seja, é vital para a tomada de decisão e execução. Tais características oferecem uma visão coerente e significativa das informações e dados necessários estrategicamente e efetivamente para gerenciar uma empresa, captando dados provenientes de hábitos de compra, assim como de contatos com as empresas. Esses dados são armazenados, meticulosamente, em bases de dados de forma classificada e ordenada, para que, quando necessário, seja possível lançar mão de indicadores precisos no apoio à tomada de decisões.

Dessa forma, o BI abstrai dados de outro sistema operacional da CASSI, o SOC (Sistema Operacional Cassi), e essa nova tecnologia permite que o gerenciamento dos serviços em saúde seja automatizado, além de proporcionar agilidade e aumentar o controle dos pagamentos. Também possibilita a integração dos dados de participantes e prestadores de serviços, contribuindo ainda para a redução das despesas administrativas. Ela garantiu mais segurança e confiabilidade nas informações e nos resultados ao longo dos anos, possibilitando, efetivamente, uma integração de todos os processos gerenciais da CASSI.

O SOC foi desenvolvido pela empresa BENNER Solution. A Benner é uma empresa que atua com foco nas relações humanas e na construção de negócios éticos e progressistas, é voltado para a produtividade e bem-estar das pessoas que utilizam ou se beneficiam com as informações geradas.



Através do SOC, os usuários têm acesso, em tempo real, a tudo o que se pode saber de informações na área de saúde na CASSI, também sendo possível gerar relatórios, pagamentos de prestadores, beneficiários, processamento de contas, rotinas de pagamentos, consulta simples de prontuários eletrônicos, entre outros. Para se ter acesso a tais ferramentas, é necessário ser do quadro funcional da CASSI, por se tratar de um sistema de exclusivo uso dos funcionários e, por se tratar de um sistema amplo, cada área de trabalho tem seu acesso direcionado às suas atividades, sendo necessário por parte do usuário o preenchimento de uma planilha com informações do tipo RG, CPF, nome completo setor de trabalho etc. Além desses dados, deverá ser informado o objetivo e quais recursos serão utilizados por cada operador, em seguida será liberado o acesso as informações adequadas por meio de um login e senha, pois se trata de um sistema onde possui informações confidenciais de beneficiários e prestadores de serviços que não podem ser acessados indiscriminadamente.

### 5.3 – O SOC X A PRODUTIVIDADE DOS FUNCIONÁRIOS

Através de entrevistas realizadas com funcionários da CASSI, foi percebida a importância do SOC Cassi para a empresa como um todo, visto que após a instalação do sistema, o atendimento aos associados ficou muito mais ágil. Além disso, reduziram-se consideravelmente a inconsistência dos dados, pois os prontuários que antes eram acessados fisicamente passaram a serem acessados eletronicamente, otimizando, portanto, o trabalho de todos pois se um usuário necessita ser atendido em outro estado de seu domicílio, não se faz necessário a transferência de seu prontuário físico, pois todas as informações necessárias constam em seus documentos eletronicamente. Antes da implantação deste sistema eram constantes as reclamações por perda de informações, lentidão no processo, onde a perda dos dados desse prontuário poderia trazer inúmeros prejuízos à Cassi. Era possível perder a relação dos médicos conveniados, dos clientes associados, endereços, valores dos planos, histórico do uso do plano pelos associados, pagamentos etc.

Com a implantação do SOC, a produtividade da CASSI melhorou em termos incalculáveis, pois o trabalho flui sem a necessidade de grandes arquivos de prontuários, maximizando o atendimento e a transmissão de dados por todas as unidades de atendimento. Isso gera uma satisfação generalizada por parte dos funcionários do Banco do Brasil e seus dependentes que fazem uso dos serviços prestados pelos profissionais da CASSI.

## 6. CONCLUSÃO

Diante da análise feita da importância dos sistemas de informações para as empresas, percebe-se que a implantação de sistemas de informações pode otimizar o trabalho, trazer maior consistência nos dados, possuindo então pontos fortes e também pontos fracos a serem melhorados em relação ao SOC, como é o caso da CASSI, do Banco do Brasil. Enquanto pontos fortes destaca-se que esses sistemas fornecem todos os tipos de informações relacionados a área médica/saúde, sejam com prestadores, beneficiários, tabelas, processamento de contas, rotinas de pagamento, relatórios e outros. Porém, se for necessário emitir relatório de alta complexidade, ele pode ficar sobrecarregado dificultando o funcionamento de outras unidades que estejam utilizando o sistema. Além disso, por ser trabalhado em rede, ocasiona eventuais lentidões no processo. Estes relatórios são extraídos a partir do BI com mais rapidez e precisão.

O antigo sistema SISBB, que era muito usado, continha dados inconsistentes era lento e apresentava restrição de dados. Com a implantação destes novos sistemas, pode-se perceber a parametrização e uniformidade dos dados, pois quando um usuário fizer alguma modificação nos dados do sistema, essa alteração poderá ser vista e acompanhada por todos os usuários conectados aos programas, dando mais velocidade e qualidade no atendimento.

Ao haver uma falha, incoerência dos dados ou algum outro erro nas informações, além de decisões erradas que podem ser tomadas, há uma grande diminuição da produtividade dos funcionários envolvidos. Isso ocorre, porque o erro provocará retrabalho, desmotivação, entre outros, fatores esses que por estudos realizados ao longo de anos, sabe-se que são fatores relacionados à produtividade dos funcionários.

Por meio deste, pode-se identificar as melhorias que os sistemas de informações ao serem implantados na CASSI trouxeram para a boa fluidez do trabalho, pois a implantação do BI, um Sistema de Informação Gerencial (SIG), integrado ao SOC pode gerar indicadores financeiros de alta complexidade, fazendo isso com extrema rapidez. Já o SOC, além de também ser um Sistema de Informação Gerencial, ainda é do tipo Administrativo, pois pode captar todos os dados necessários ao trabalho em si das unidades, aperfeiçoando, de forma quanti-qualitativa, o atendimento em geral, tanto aos usuários como aos prestadores de serviços CASSI.

## REFERÊNCIAS

- BIO, Sérgio Rodrigues. Sistemas de informação: um enfoque gerencial, 2.ed. São Paulo: Atlas, 2008.
- CASSI – Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil. <http://www.cassi.com.br> Acesso em: 19/04/10.
- COSTA, Thiago Martini. Banco de Dados MySQL/PHP. [dfm.ffclrp.usp.br/infobio/arquivos/apostilaMysqlPHP.doc](http://dfm.ffclrp.usp.br/infobio/arquivos/apostilaMysqlPHP.doc) Acesso em: 05/05/10.
- INMON, W. Como Construir o Data Warehouse. Rio de Janeiro: Editora Campus. 1997.
- KIMBALL, R. Data Warehouse Toolkit: Técnicas para Construção de Data Warehouses Dimensionais. São Paulo: Makron Books.1998.
- LAUDON, Kenneth C. LAUDON, Jane P. Sistemas de Informações Gerenciais. 7ª Ed. São Paulo. Prentice Hall. 2007.
- MACEDO, Mariano de Matos. Gestão da produtividade nas empresas: a aplicação do conceito de produtividade sistêmica permite determinar o valor adicionado ao processo produtivo. Revista FAE Business, n 3, setembro, 2002. Acesso em: 19/05/2010.
- MELO, Ivo Soares. Administração de Sistemas de Informação, São Paulo. Ed. Pioneira Thomson Learning, 2002.
- OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. Sistemas de Informações Gerenciais: estratégias, táticas, operacionais. 12.ed. São Paulo. Atlas, 2008.
- PEREIRA, José Matias. Manual de Metodologia da Pesquisa Científica. São Paulo. Atlas. 2007.