

ESCOLA DE SERVIÇO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO -
EESP

PÓS-GRADUAÇÃO ESPECIALIZAÇÃO LATO SENSU EM
GESTÃO PÚBLICA E INOVAÇÃO

ROLDYANE CORTELETTI ALVES DE SOUZA

**PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE SOFTWARE DE CÓDIGO ABERTO PARA
ABERTURA DE CHAMADOS NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS**

Vitória
2025



ROLDYANE CORTELETTI ALVES DE SOUZA

**PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE SOFTWARE DE CÓDIGO ABERTO PARA
ABERTURA DE CHAMADOS NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS**

Trabalho de Conclusão de Curso, na forma de um Plano de Ação, apresentado ao Curso de Pós-Graduação Especialização Lato Sensu em Gestão Pública e Inovação, da Escola de Serviço Público do Espírito Santo (ESESP), como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão Pública e Inovação.

Vitória/ES
2025

ROLDYANE CORTELETTI ALVES DE SOUZA

**PROPOSTA DE IMPLANTAÇÃO DE SOFTWARE DE CÓDIGO ABERTO PARA
ABERTURA DE CHAMADOS NO SETOR DE RECURSOS HUMANOS**

Trabalho de Conclusão de Curso, na forma de um Plano de Ação, apresentado ao Curso de Pós-Graduação Especialização Lato Sensu em Gestão Pública e Inovação, da Escola de Serviço Público do Espírito Santo (ESESP), como requisito parcial para obtenção do título de Especialista em Gestão Pública e Inovação.

Conceito Final:
Aprovado em 24 de novembro de 2025

COMISSÃO EXAMINADORA

Prof. Dra. Kátia C. de Araujo Vasconcelos
Orientador Profa.

Dra. Andreza Sampaio de Mello
Membro externo

Profa. Ma. Giovana Gava Camiletti
Membro externo

PLANO DE AÇÃO (TCC)

PRODUTO TÉCNICO

O Curso de Pós-Graduação Lato Sensu em Gestão Pública e Inovação, promovido pela Escola de Serviço Público do Espírito Santo (ESESP), é uma iniciativa aprovada pela Resolução n.º 7.730/2024 e Parecer n.º 8.227/2024 do Conselho Estadual de Educação do Espírito Santo (CEE). Seu principal objetivo é aprimorar e expandir o conhecimento teórico e prático em Gestão Pública e Inovação, capacitando servidores públicos estaduais e municipais que já possuem formação superior. Com uma carga horária total de 430 horas, sendo 396 horas dedicadas a atividades teórico-práticas e 34 horas reservadas para estudos individuais e elaboração do trabalho monográfico final, o curso busca alinhar conceitos e práticas pedagógicas essenciais para enfrentar os desafios e solucionar problemas complexos encontrados no dia a dia das instituições públicas.

A formação visa atender às demandas sociais e do mundo do trabalho, em sintonia com as necessidades da sociedade capixaba contemporânea. Por meio do ensino, da pesquisa e da extensão, busca-se desenvolver ações e políticas públicas eficazes que promovam o progresso e o bem-estar da comunidade, capacitando os participantes para um desempenho excepcional no ambiente administrativo do setor público. Com o intuito de contribuir para a Gestão Pública e a Inovação do Estado do Espírito Santo, o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) dos alunos se dá na forma de um Plano de Ação que tem por objetivo abordar um problema específico do setor de trabalho do aluno e propor soluções práticas.

Proponente: Roldyane Corteletti Alves de Souza.

Cargo: Analista.

Lotação: Hospital Estadual Central - Fundação iNOVA Capixaba.

Atuação: Analista.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	8
2 TIPO DO PRODUTO TÉCNICO/TECNOLÓGICO OBTIDO	10
3 SITUAÇÃO ENCONTRADA ANTES DA PESQUISA	11
4 OBJETIVOS/FINALIDADE DO PRODUTO TÉCNICO/ TECNOLÓGICO	13
5 REFERENCIAL TEORICO	14
6 METODOLOGIA UTILIZADA	23
7 CONTRIBUIÇÕES GERAIS DO PLANO	24
8 POSSIBILIDADES DE APLICAÇÃO DO PLANO - PRODUTO TECNOLÓGICO	26
9 ASPECTOS INOVADORES	28
10 SETOR DA SOCIEDADE INFLUENCIADO	29
11 AÇÕES NECESSÁRIAS PARA IMPLEMENTAÇÃO DO PRODUTO	30
REFERENCIAS	32

RESUMO

Este trabalho propõe a implementação de um software de código aberto (disponibilizado publicamente de forma gratuita e permite modificações e redistribuições) para a abertura de chamados no setor de Recursos Humanos (RH) do Hospital Estadual Central (HEC). O departamento pessoal da instituição enfrenta desafios com seu modelo de atendimento presencial, que opera em horários restritos, gerando interrupções, sobrecarga para a equipe de RH e riscos à segurança de dados. O objetivo principal é demonstrar como a adoção de uma ferramenta de gestão de chamados pode otimizar a comunicação interna, agilizar processos e melhorar a eficiência operacional. A metodologia consiste em uma pesquisa aplicada, que inclui o levantamento de requisitos, o desenho de um novo fluxo de atendimento, a escolha e configuração do software GLPI (*Gestionnaire Libre de Parc Informatique*) e, por fim, o treinamento dos usuários e monitoramento dos resultados. A escolha pelo GLPI se justifica pela sua natureza de código aberto e pela familiaridade prévia dos colaboradores com a ferramenta, já utilizada pelo setor de TI do hospital. A implementação proposta visa estruturar as solicitações dos colaboradores, direcionando-as aos responsáveis de forma organizada, o que resultará na otimização do tempo, dos processos e da comunicação interna da organização.

Palavras-chave: Gestão de Recursos Humanos, Otimização de Processos, Software de Código Aberto, Gestão de Chamados, GLPI.

ABSTRACT

This work proposes the implementation of open-source software for opening service requests in the Human Resources (HR) sector of the Central State Hospital (HEC). The institution's personnel department faces challenges with its in-person service model, which operates on restricted hours, generating interruptions, overloading the HR team, and posing data security risks. The main objective is to demonstrate how adopting a service request management tool can optimize internal communication, streamline processes, and improve operational efficiency. The methodology consists of applied research, which includes requirements gathering, the design of a new service flow, the selection and configuration of the GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique) software, and finally, user training and results monitoring. The choice of GLPI is justified by its open-source nature and the employees' prior familiarity with the tool, already used by the hospital's IT sector. The proposed implementation aims to structure employee requests, directing them to the parties responsible in an organized manner, which will result in the optimization of time, processes, and internal communication within the organization.

Keywords: Human Resources Management, Process Optimization, Open Source Software, Call Management, GLPI.

LISTA DE FIGURAS

Tabela 1: Os saltos gradativos da área de RH	15
Tabela 2: As pessoas são recursos ou colaboradores e parcerias da organização	15

1. INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea atravessa um período de intensas transformações, impulsionadas pelo avanço de novas tecnologias que visam otimizar processos em diversos âmbitos. No contexto corporativo, a modernização da gestão de Recursos Humanos (RH) tornou-se um fator crítico para a melhoria da comunicação interna e da eficiência operacional. A implementação de sistemas de gestão de serviços, por exemplo, surge como uma solução estratégica para organizar e agilizar o atendimento a colaboradores (Siqueira, 2025).

O presente estudo foca no departamento pessoal do Hospital Estadual Central (HEC). O Hospital foi fundado em 2009 e está situado em Rua São José, 76 - Centro - Vitória – ES. A unidade possui um avançado parque tecnológico diagnóstico e terapêutico e quando o assunto é Acidente Vascular Cerebral (AVC), a unidade é referência no Estado, oferecendo tratamentos comprovadamente eficazes no mundo para AVC, inclusive, a trombectomia mecânica, que é realizada em apenas seis hospitais públicos do Brasil, tornando-se o único da rede pública do Espírito Santo a fazer o procedimento. Atualmente conta com 764 trabalhadores em seu quadro funcional, atuando em horários administrativos e de turno.

Para gerenciar as atividades de gestão de pessoas, o Hospital mantém uma área de RH, que é responsável pela contratação, treinamentos, advertências, integração, demissão, férias, controle de pontos, folha de pagamento, pagamento de benefícios, controle de menores aprendiz. Nesta área atuam 10 profissionais em regime de horário administrativo das 07:00 às 18:00.

Este setor atualmente enfrenta desafios em seu modelo de atendimento presencial para os profissionais. O serviço presencial é restrito a duas janelas de horário (07:00-08:00 e 15:00-16:00), planejadas para abranger diferentes turnos de trabalho. Contudo, nos últimos 6 meses 392 colaboradores relataram dificuldades em comparecer nesses horários, resultando em buscas pelo setor em momentos inoportunos. Essa situação gera interrupções constantes nas atividades da equipe de RH, que lida com informações confidenciais e processos críticos como o fechamento

da folha de pagamento, comprometendo a segurança dos dados e a produtividade do setor.

Diante desse cenário, este trabalho tem como objetivo principal propor a implantação de um software de código aberto para abertura de chamados no setor de Recursos Humanos (RH) do Hospital Estadual Central. A pesquisa busca responder à seguinte questão: Quais as vantagens que a implementação de um software de código aberto pode trazer no departamento pessoal do HEC?

A solução proposta é a adaptação do software GLPI (*Gestionnaire Libre de Parc Informatique*), uma ferramenta de código aberto já utilizada com sucesso pelo setor de Tecnologia da Informação (TI) do hospital. Atualmente, a ferramenta é utilizada para abertura de chamados para qualquer serviço que seja solicitado ao setor de TI.

A familiaridade dos colaboradores com o sistema representa uma vantagem estratégica, facilitando a adesão e reduzindo a curva de aprendizado. A implementação permitirá que os colaboradores abram solicitações e tirem dúvidas de forma estruturada, direcionando cada chamado ao responsável, otimizando assim o tempo, os processos e a comunicação interna da organização.

2. TIPO DO PRODUTO TÉCNICO/TECNOLÓGICO OBTIDO - PRODUTO TÉCNICO: PROPOSTA DE IMPLEMENTAÇÃO E GESTÃO DE CHAMADOS PARA RECURSOS HUMANOS COM SOFTWARE DE CÓDIGO ABERTO

A proposta contempla o desenvolvimento de um procedimento tecnológico para a implantação e a gestão de um software gratuito para abertura de chamados pelos colaboradores do Hospital Estadual Central, para o setor de recursos humanos.

O sistema de GLPI já é utilizado na empresa e com isso não existe custo de instalação e como todos os colaboradores já usam para abertura de chamados no setor de tecnologia da informação a empresa não terá custo financeiro ou custo homem/hora visto que os colaboradores já são conhecedores do sistema. Além disso, com o acesso ao sistema, os colaboradores podem solicitar os contracheques, informe de rendimentos, folha de pontos, férias e retirada de dúvidas e assim reduzir o fluxo de gente para atendimento e reduz custos visto que não será impresso o contracheque, folha de ponto e informe de rendimentos, além de evitar que os colaboradores deixem seu posto de trabalho.

Além disso, os chamados podem ser tratados conforme aparecem no sistema ou em algum tempo vago, não ficando preso no horário pré-estabelecido de atendimento presencial e caso alguma dúvida continue a existir a pessoa pode ir ao horário de atendimento.

3. SITUAÇÃO ENCONTRADA ANTES DA PESQUISA

Hoje o RH do hospital estadual central possui dois horários de atendimento presencial para o público interno: das 07:00 às 8:00 horas e das 15:00 às 16:00 hora. Por sua vez, o Hospital mantém 4 turnos de trabalho: operacional diurno das 07:00 às 19:00; operacional noturno das 19:00 às 07:00 e os administrativos das 07:00 às 17:00 e das 08:00 às 18:00.

Com base no horário de atendimento, os colaboradores operacionais noturno só têm o horário de 07:00, quando se encerra o turno para ter acesso ao RH para tirar dúvidas. Levando em conta que trabalham por escala, existirão semana que vão ter 3 dias com possibilidade de contato com o RH e semanas com apenas 2 dias e geralmente os colaboradores saem direto para outro serviço e não podem esperar pelo atendimento.

Os colaboradores do operacional diurno chegam as 7:00 e precisam render o colaborador que está encerrando seu turno, com isso precisam ir ao RH no horário das 15:00 às 16:00. Por se tratar de um horário de visita ao hospital, colaboradores da recepção não podem sair, os técnicos muita das vezes estão ocupados ou em cirurgia, com isso acabam indo em outros horários no RH.

Observa-se um aumento de 60% procura pelos serviços de RH nos dias de pagamento, principalmente por parte de colaboradores que necessitam de auxílio para acessar o portal online e obter seus contracheques. A alta demanda simultânea resulta em longas esperas e insatisfação. A situação é agravada quando surgem dúvidas comparativas entre contracheques e solicitações de folhas de ponto para conferência de horas extras, prolongando ainda mais o tempo de cada atendimento. A impressão massiva de contracheques e folhas de ponto gera um custo financeiro e ambiental considerável para a instituição.

Considerando que o RH administra documentos de caráter sigiloso, tais como rescisões, não prorrogações de contrato, advertências e folhas de pagamento, o acesso à sala a qualquer momento expõe a organização ao risco de consulta indevida a essas informações, com potenciais vazamentos, comportamentos inadequados e situações constrangedoras. Ademais, interrupções em atividades de conferência de

pagamentos podem comprometer a concentração, ocasionando equívocos, pagamentos indevidos e necessidade de retrabalho.

A integração de um novo membro à equipe de RH pode gerar insegurança durante o atendimento presencial. A implementação de um sistema de chamados, por outro lado, permitiria fornecer instruções claras e documentadas, minimizando a ansiedade do novo colaborador e prevenindo constrangimentos diante da impaciência de outros funcionários.

4. OBJETIVOS/FINALIDADE DO PLANO - PRODUTO TECNOLÓGICO

4.1 Objetivo geral:

Propor a implantação de um software de código aberto para abertura de chamados no setor de Recursos Humanos (RH) do Hospital Estadual Central (HEC)

4.2 Objetivos específicos:

Mapear os principais desafios enfrentados pelos colaboradores no modelo atual de atendimento.

Identificar as vantagens na mudança de modelos.

Elaborar plano de ação que contemple o mapeamento de novo fluxo de trabalho e capacitação de pessoas.

5. REFERENCIAL TEÓRICO –

5.1 FUNDAMENTOS TEÓRICOS DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Segundo Gil (2001) após a segunda guerra (1945) a administração de pessoas iniciou a abordagem as condições de trabalho e os benefícios disponibilizados aos empregados. A administração de recursos humanos se tornou mais conhecida e importante a partir da década de 1960, tornando-se comum no meio corporativo.

No Brasil, o setor de recursos humanos se estabeleceu a partir da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) na década de 1940, e passou por diversas transformações. À medida que o movimento sindical avançava, conquistava-se novos direitos aos trabalhadores e entre 1960 e 1980, como por exemplo a Segurança do Trabalho e a Saúde Ocupacional dos colaboradores. Na década de 1990, a tecnologia mudou todo o mundo com a chegada dos computadores pessoais e da internet, afetando também as relações de trabalho.

Segundo Chiavenato (2014), as organizações estão sempre em constantes mudanças e uma das áreas que mais sofrem mudanças é a área de recursos humanos (RH). As mudanças são tantas e tamanhas que até o nome da área está mudando, elas podem ser encontradas com diversas nomenclaturas, como, administração de recursos humanos (ARH), gestão de pessoas (GP), gestão do talento humano, gestão de parceiros ou de colaboradores, gestão de competências, gestão do capital humano ou administração do capital intelectual.

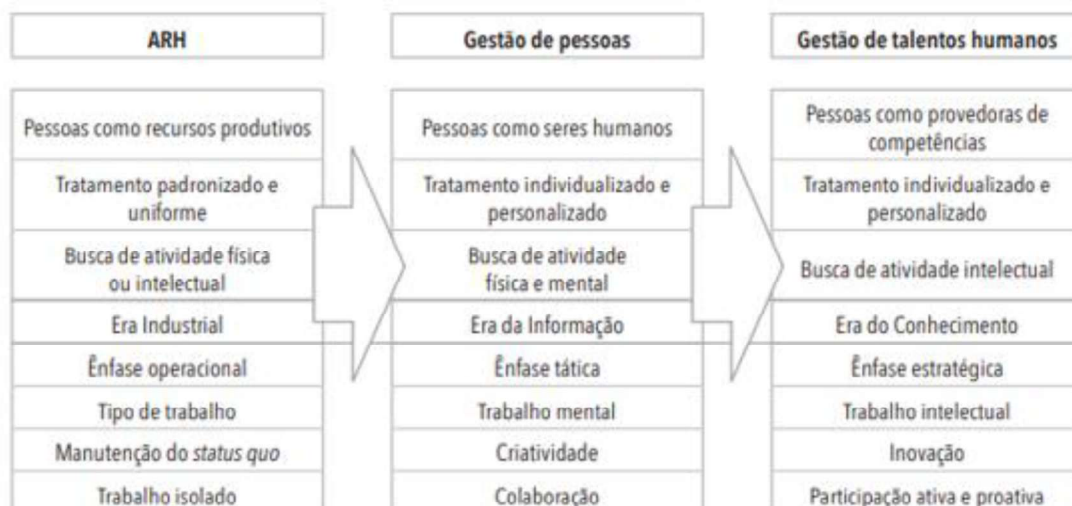


Figura 1: Saltos gradativos da área de RH

Ainda segundo Chiavenato (2014), com toda a mudança quem vem ocorrendo, a forma de ver o colaborador também sofreu modificações, antigamente o colaborador era visto como um recurso produtivo no qual tem horários rigorosos a serem seguidos, precisava ser constantemente monitorado e com suas tarefas fiscalizadas no qual o chefe precisava extrair o máximo rendimento possível. Hoje essa visão de colaborador mudou e ele já é visto como um parceiro da empresa no qual ele possui habilidades, competências, talentos e inteligência que faz com que ele tome decisões racionais rumo aos objetivos da organização. Os colaboradores do setor de RH precisam ser incentivadores da parceria empreendedora das pessoas com a organização para a realização da missão e alcance dos objetivos organizacionais

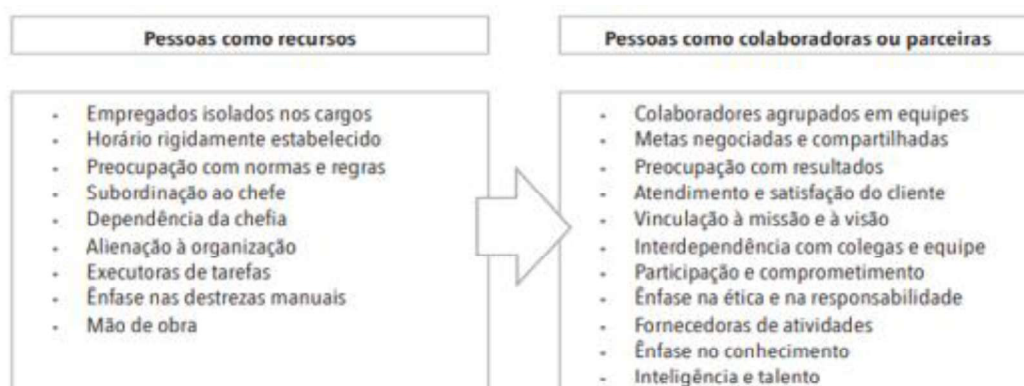


Figura 2: As pessoas são recursos ou colaboradores e parceiros da organização

Para Mendes (2013), são os departamentos de recursos humanos que, atentos as necessidades pessoais e ao ambiente social dentro da organização, procuram inserir qualidade de vida no trabalho, organizam atividades de formação de pessoas, e políticas de incentivos financeiros e de bem-estar. Com o passar do tempo, notou-se que o Recursos Humanos se tornou muito importante para o desenvolvimento de uma empresa eficiente e saudável, sendo essencial aos administradores e gestores conhecerem seus principais conceitos e aplicações.

Os profissionais que atuam na área de Recursos Humanos tem sido cada vez mais valorizado dentro das empresas. Com isso, os desafios para esses colaboradores também aumentam. Daí a importância de identificar os desafios e solucioná-los para obter uma equipe preparada para receber, acolher e cuidar de cada pessoa, desde a contratação até o seu desligamento. Isso porque os colaboradores são ativos estratégicos de uma organização, pois tem total influência no crescimento e desenvolvimento de uma empresa. (Chiavenato 2014).

Compete ao setor de Recursos Humanos a gestão de planos de cargos, salários e carreira, a condução da comunicação interna, a realização de treinamentos, o processamento de salários e benefícios, o controle de ponto e frequência, a gestão de crises e o alinhamento de metas e objetivos. Considerando que a qualidade de vida organizacional é fortemente influenciada por essas atribuições, muitas empresas adotam soluções tecnológicas para automatizar atividades operacionais e concentrar esforços na gestão de pessoas, em consonância com as demandas de um mercado que requer um RH mais estratégico, inovador e flexível. (Limp e Gramigna, 2015).

5.2 A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL E A TECNOLOGIA APLICADA AO RH

Segundo Pontes (2010, p20)

Quanto maior for a velocidade dos avanços tecnológicos, maior a necessidade de mudanças nas próprias empresas que criaram tais avanços tecnológicos, e o processo de inovação continua, de forma cada vez mais acelerada. A empresa que não dispõe de flexibilidade para atualização fica fora do mercado. Nesse processo pessoas que pensem nas estratégias, que desenvolvam novos produtos são essenciais.

Vivemos em uma era digital onde fazemos quase tudo pelos smartphones, passamos quase que 100% do nosso dia conectados e já não conseguimos nos ver sem o celular ou computador. A tecnologia trouxe uma facilidade do dia a dia para todas as pessoas, onde as compras do mês, um almoço ou até mesmo pagar uma conta, atividades simples que realizamos diariamente podem ser feitas de forma online sem precisar sair de casa, isso mostra como a tecnologia evoluiu e está cada vez mais presente em nossa vida. Toda essa tecnologia também se faz presente no meio corporativo, visando facilitar processos burocráticos e garantir mais competitividade para as empresas. (BASTOS, 2022)

Segundo Dias (2024), a incorporação de tecnologias ao setor de Recursos Humanos evoluiu em consonância com as mudanças do ambiente corporativo, gerando otimização de tempo e de processos. O recrutamento, outrora centrado na triagem de currículos, passou a utilizar redes específicas, como o LinkedIn, além de iniciativas internas. Paralelamente, softwares especializados ampliaram a acurácia operacional e a qualidade das decisões, conferindo ao RH um papel mais estratégico nas organizações.

Pontes (2010) indica que o uso da internet colabora fortemente com o recrutamento, pois as informações poderem ser acessadas em tempo real, existe ganho de tempo e eficiência nos processos e reduz as tarefas desnecessárias. Para um setor de recursos humanos qualificado é importante acompanhar as novidades tecnológicas que estão disponíveis para esse segmento.

Para Mascarenhas (2011), a área de RH compartilha os conhecimentos na Gestão de Pessoas com toda a empresa, gerando uma reorganização de suas funções e se beneficiando com o uso da TI em seus processos. E para Chiavenato (2010) A tecnologia da informação está influenciando os métodos de treinamento e reduzindo custos operacionais” e o autor ainda completa com: novas técnicas de treinamentos estão substituindo as tradicionais.

Segundo Pellaes e Martins (2019), hoje existem inúmeras plataformas, softwares e ferramentas de armazenamento de dados na nuvem que facilitam o trabalho dos

gestores de recursos humanos, por tornar os processos mais eficientes, otimizar tempo e ajudar nas tomadas de decisões, como por exemplo:

- *Cloud Computing*, mais conhecida como computador na nuvem, é uma tecnologia que permite acesso remoto a softwares, armazenamento de arquivos e processamento de dados por meio da internet, os dados passam a ser guardados em um servidor fora da empresa, podendo ser acessados de qualquer aparelho que tenha conexão, que trouxe a descentralização do trabalho dentro de uma estrutura física organizacional, que também se tornou virtual. Outra vantagem é a possibilidade de arquivar os documentos em pastas virtuais evitando o consumo de papéis e economizando espaço e dinheiro
- *Big Data*, a tradução literal de big data é "grandes dados", é um termo da área de Tecnologia da Informação, para um conjunto expressivo de dados com alta complexidade que precisam ser armazenados e processados. Cria, armazena e analisa uma grande quantidade de dados coletados por meio da Internet. É um sistema que permite fazer análise de dados, otimiza as tarefas, com redução de custos, visto que é possível identificar os problemas praticamente em tempo real e agir para corrigi-los de forma instantânea.
- *Software* diversos, como por exemplo, software de mapeamento do perfil comportamental, a empresa consegue analisar quem são os candidatos que se adequam a sua cultura organizacional. Desta forma o colaborador pode ser direcionado para a função que melhor se alinha ao seu perfil, aumento da produtividade e redução do custo dos processos seletivos e de tempo para efetivar uma contratação. Software de código aberto para abertura de chamados em diversas áreas, otimizando tempo, aceleração dos processos e evitando o deslocamento de colaboradores e software de controle de ponto que permite uma gestão de jornadas simplificada, mais rápida e segura.
- Assinatura digital, que une a praticidade e a segurança de assinar os documentos de forma digital, que diminui o tempo de realizar as atividades operacionais, afinal a pessoa assina de onde estiver com apenas alguns cliques.

- *Chatbots*, com eles não há mais a necessidade de ter um profissional operando manualmente o chat da empresa, basta apenas criar um conjunto de perguntas e respostas frequentes dos colaboradores a respeito de informações das mais simples às mais burocráticas como marcação de férias, calendário da empresa, emenda de feriados, descontos, folha de pagamento, benefícios, com o intuito de melhorar o endomarketing da empresa e diminuir o volume de ligações ou e-mails sobre dúvidas que podem ser sanadas de maneira simples e rápida.

Para Aguiar (2021) o setor de recursos humanos é conhecido pelas diversas atividades burocráticas que exigem de seus colaboradores muito tempo para a execução e a tecnologia veio para ajudar reduzir essa carga, otimizar tempo, reduzir os erros, transparência dos processos e mais integração entre todos os funcionários da empresa. No século XXI, a tecnologia em RH não é mais um item opcional, ela se tornou essencial para o sucesso de uma organização.

Os benefícios da tecnologia para o setor de recursos humanos não ficam apenas para os colaboradores que trabalham no setor, eles englobam toda a empresa a implementação de sistemas que oferecem interfaces intuitivas, os colaboradores podem gerenciar com facilidade suas informações pessoais, benefícios e diversos aspectos de sua vida profissional diretamente de suas próprias estações de trabalho ou dispositivos móveis, o que dá a eles mais controle, independência e transparência nas informações, um impacto significativo na melhoria da experiência do funcionário no local de trabalho.(MORGAN,2019)

Avaliação de desempenho, Feedback 360, Feedback Canvas, são exemplos de ferramentas modernas de feedback e engajamento, pesquisas de satisfação, plataformas de reconhecimento e aplicativos que permitem comentários e sugestões em tempo real são ferramentas facilitam uma comunicação mais aberta e efetiva entre funcionários e gestores. Essas tecnologias não apenas simplificam os processos, mas também são responsáveis por promover uma cultura de transparência e colaboração, aumentando a satisfação e o envolvimento dos funcionários com a organização. (LEME, 2018)

Conforme Kalamota e Whinston apud Luciano et al. (2003, p.35), “os processos de negócios onde são a aplicação de tecnologia na direção de automação de transações de negócios e fluxos de trabalho, os serviços onde é a ferramenta que permite cortar custos, ao mesmo tempo em que se aumenta a qualidade”.

5.3 SOFTWARE DE CÓDIGO ABERTO

Existem os aplicativos de software proprietário ou também chamado de código fechado, no qual, o detentor de seus direitos autorais vende o software ou código fechado para usuários finais e esses não possuem permissão para efetuar qualquer edição, aprimoração ou redistribuição do produto, a não ser que ele possua autorização para determinadas atividades. Além disso, existem o software de código aberto que é um software que distribui o código-fonte publicamente, sem que a pessoa precise comprar e permite que qualquer um possa usar, examinar, alterar e redistribuir como quiser, geralmente sem custo para o usuário final.(SOMMERVILLE, 2019)

Na década de 1970 as organizações precisavam programar seus próprios softwares e a troca de códigos se tornou uma prática comum no meio. Em 1974 foi estabelecida a Comissão de novos usos tecnológicos de obras protegidas por direitos autorais, onde ficou determinado que o código de software era uma categoria de trabalho criativo adequado para proteção por direitos autorais. Mediante essa criação cresceu a publicação de software independente, com o código-fonte proprietário como a principal fonte de receita, ou seja, códigos fechados que necessitam de pagamento, movimentando o mercado de software que se tornou competitivo e mais atentos às violações de seus direitos de propriedade. (MOODY, 2001).

Segundo Stallman (1985) em 1983 se iniciou a movimentação contra as restrições e limitações do software proprietário, pois as pessoas queriam ter direito a personalizar o software proprietário da maneira que fosse mais útil para a realização do seu trabalho, com isso veio a luta para que os softwares fossem livres e disponíveis para personalização.

O programador Richard Stallman foi o fundador da *Free Software Foundation* e conduziu o desenvolvimento de uma alternativa de código aberto e inovou com a primeira licença de software copyleft, a *GNU General Public License* (GPL) que apenas tinha uma exigência, que qualquer pessoa que personalizasse o software / código-fonte precisava publicar sua versão atualizada livremente para todos. Programas de software devem ser compartilhados livremente entre os usuários, dando-lhes a possibilidade de introduzir implementações e modificações. Outro ponto importante para a evolução dos softwares ocorreu em 1997 com o ensaio do Eric S. Raymond também conhecido como "*The Cathedral and the Bazaar*" onde ele compara a abordagem fechada e *top-down* do desenvolvimento de software proprietário que o desenvolvimento era conduzido por um grupo central com o desenvolvimento aberto e livremente compartilhado pela internet. Em seguida a *Netscape Corporation* criou o código do navegador Mozilla como código aberto, e o movimento ganhou legitimidade. (HUMES, 2007)

Em 1999, foi adotado o termo "código aberto" e foi criada a *Open Source Initiative* com o intuito de defendê-lo, a empresa estabeleceu regras básicas por meio da definição de código aberto e hospeda licenças de código aberto compatíveis. Projetos de código aberto incluem a redistribuição gratuita, a inclusão do código fonte e a possibilidade de modificações, que devem ser distribuídos nos mesmos termos do software original (PERENS et al., 1999).

Atualmente, os termos softwares livres, software de código aberto, software livre e de código aberto e software open source, todos são software com código-fonte disponível para uso público e personalização. Esses softwares desempenham um papel vital na computação pois fornecem a base da internet, da computação empresarial e da computação pessoal, quase todos os dispositivos de computação possuem um código aberto de vários tipos que são adotados por desenvolvedores para executar operações fundamentais e as mais diversas funções avançadas. A comunidade de código aberto é formada por desenvolvedores e usuários, que compartilham um interesse comum e interagem entre si para compartilhar conhecimento para o desenvolvimento de um projeto (KAUR et al., 2022).

Segundo O'grady, (2013), além de softwares de código aberto também existem os programas de código aberto utilizados em redes, computação empresarial e computação em nuvem que são usados como por exemplo para Linguagens de programação e frameworks, bancos de dados e tecnologias de dados, sistemas operacionais, repositórios públicos baseados em Git, frameworks para inteligência artificial, aprendizado de máquina ou deep learning.

O *Gestionnaire Libre de Parc Informatique*, mais conhecido como GLPI é um software de código aberto e gratuito, que foi criado com o objetivo de simplificar o gerenciamento das rotinas diárias das empresas, automatizando tarefas e facilitando a comunicação entre os setores. Permitindo que os usuários selecionem entre Incidente ou requisição ao criar os seus chamados, que são separados por categorias e cada categoria pode ser atribuída a um grupo específico de usuários, perfis ou responsáveis. O GLPI pode ser usada como uma central de serviços compartilhada, que permite ao RH melhor controle e automatização das rotinas, com isso melhora a comunicação entre os setores e organiza as demandas em um local único, fazendo com que a produtividade da empresa aumente. (GLPI PROJECT, 2025)

6. METODOLOGIA UTILIZADA

Este plano de ação tem como foco a iniciativa de promover um RH mais acessível e sem necessidade de presença física para solicitações e retirada de dúvidas. Quanto à metodologia utilizada, a pesquisa, de natureza bibliográfica e quantitativo, fundamentou-se na evolução da Gestão de Recursos Humanos, na importância da Transformação Digital e na aplicação de tecnologias como Software de Código Aberto no ambiente corporativo. Para isso foi proposto um plano de implementação do GLPI no HEC.

7. CONTRIBUIÇÕES GERAIS DO PLANO

A implementação do GLPI como sistema de gerenciamento de chamados no setor de Recursos Humanos (RH) não apenas otimiza a rotina operacional, mas também gera benefícios estratégicos mensuráveis. A justificativa para estas contribuições é solidificada pela adoção de Indicadores-Chave de Desempenho (KPIs), que permitem monitorar e quantificar o impacto da nova ferramenta e irá trazer vantagens, tais como:

- Redução no tempo de espera no atendimento presencial – terá menos pessoas para atendimento presencial com a possibilidade de abertura de chamados.
- Evitar saídas dos setores – A pessoa não precisa sair do posto de trabalho, abre o chamado e aguarda a resposta.
- Facilidade para trabalhadores noturnos – Não vão precisar chegar antes de começar o turno ou ficar até depois do turno por causa do horário de atendimento presencial.
- Redução do acesso ao RH fora do horário de atendimento – Se a pessoa perdeu o horário de atendimento presencial, só abrir o chamado que terá a sua dúvida sanada,
- Aumento da produtividade – Com a redução de tempo de espera e evitar que o colaborador saia do seu posto de trabalho, ele tem mais tempo para se dedicar as suas tarefas e o setor de RH precisam parar menos as atividades.
- Redução no risco de erro pela quebra do raciocínio – o colaborador não irá cortar sua linha de raciocínio porque chegou uma pessoa para atendimento, ele irá responder os chamados assim que finalizar a tarefa.
- Redução de custos com resma de papel e toner – O contracheque ou folha de ponto será enviada pelo GLPI, sem a necessidade de imprimir.
- Facilidade para ensinar serviço aos novos colaboradores no RH – Alguns colaboradores chegam alterados no setor e um colaborador novo fica receoso no atendimento, se o atendimento for via aplicativo, o colaborador terá chance de resolver sem a pressão do solicitante em sua frente.
- Melhorar a eficiência dos processos internos – com a redução de interrupções os processos vão fluir e evitar vazamento de dados

- Melhorar o tempo de resposta das solicitações da área de RH – O colaborador troca de número de celular e quando tentamos entrar em contato não conseguimos e temos que aguardar ele retornar ao RH para darmos as respostas.

A mensuração contínua destes indicadores permitirá ao RH não apenas validar as contribuições do projeto, mas também identificar pontos de melhoria e garantir que a adoção do GLPI esteja alinhada com os objetivos estratégicos da organização.

Esse plano facilitará a retirada de dúvidas e solicitações dos colaboradores do hospital estadual central sem a necessidade da presença física ao RH público estadual, aumentando a satisfação, reduzindo filas de espera e tempo ocioso e gerando economias financeiras e ambientais.

Considerando que o sistema a ser utilizado já existe e já se encontra em uso pelo setor de TI do hospital, sua implantação como ferramenta de abertura de chamado não terá custos e todos os colaboradores já sabem utilizar o software, faz com que o treinamento seja apenas para mostrar as funcionalidades inclusas, com isso iremos contar com suporte da área de tecnologia da informação para inclusão do RH na base de dados do software.

8. POSSIBILIDADES DE APLICAÇÃO DO PLANO - PRODUTO TECNOLÓGICO

A proposta de implantação do uso do software de código aberto, GLPI, como ferramenta de abertura de chamados no setor de recursos humanos do Hospital Estadual Central contempla os impactos gerais e específicos.

8.1 IMPACTOS GERAIS

Impactos gerais sociais - melhoria do atendimento aos colaboradores do hospital, ganho de satisfação dos colaboradores.

econômico - redução de custos com papel e impressão, ganho de produtividade;

culturais - modernização do serviço público; ambientais - menos uso de recursos naturais.

8.2 IMPACTOS ESPECIFICOS

Qualitativos: A restrição de horário, tempo de espera e principalmente ter que estar presente no hospital para tirar dúvidas gera muita insatisfação nos colaboradores.

Quantitativos: Os custos mensais com insumos (papel, toner e impressões) e o custo hora/homem pelo tempo que fica fora do setor para atendimento e na fila de espera e para ter a dúvida sanada, esse tempo será reduzido e o ganho ambiental associado a redução consumo de recursos naturais e à geração de resíduos sólidos.

8.3 CRONOGRAMAS FÍSICO E FINANCEIRO DE IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

O cronograma prevê etapas sequenciais durante 6 meses, com atualização do banco de dados para que o GLPI tenha acesso, atualização do software e divulgação da nova plataforma em R\$ 5.000 a R\$ 10.000 em recursos humanos, treinamentos e infraestrutura de TI.

ATIVIDADE	PRIORIDADE ALTA	PRIORIDADE MÉDIA	PRAZO
Pesquisar principais solicitações e dúvidas dos colaboradores	X		30 DIAS
Atualizar banco de dados	X		40 DIAS
Ajustar GLPI com novo banco de dados	X		30 DIAS
Divulgação e treinamento da nova modalidade de atendimento do RH	X		20 DIAS
Medir quantidade de chamados, eficiência e satisfação dos colaboradores		X	60 DIAS

Fonte: autora (2025)

9. ASPECTOS INOVADORES

A proposta de implementação de um sistema de gestão de chamados de código aberto (GLPI) no setor de Recursos Humanos (RH) do Hospital Estadual Central (HEC) representa uma inovação incremental com potencial de transformação significativa na eficiência e cultura organizacional.

A inovação é classificada como incremental por não alterar fundamentalmente a natureza do serviço de RH, mas sim por aprimorar drasticamente a forma como esse serviço é entregue. A solução foca na melhoria contínua de um processo existente (atendimento ao colaborador) através da aplicação de uma tecnologia já madura e consolidada (sistema de *help desk*).

Foco - Melhoria de produtos, serviços ou processos existentes, o objetivo é otimizar o atendimento de RH, que já existe, eliminando gargalos e ineficiências do modelo presencial.

Tecnologia - Utiliza tecnologias já estabelecidas e conhecidas, o software GLPI é uma ferramenta de código aberto já utilizada pelo setor de TI do HEC, o que facilita a adoção e reduz a curva de aprendizado.

Impacto - Aumento de eficiência, redução de custos e melhoria da qualidade, o projeto visa reduzir interrupções, aumentar a produtividade da equipe de RH, diminuir custos com papel e melhorar a satisfação do colaborador.

O aspecto inovador reside na adaptação e aplicação de uma ferramenta de gestão de serviços de TI (o GLPI) para um contexto de Gestão de Pessoas, promovendo uma mudança de paradigma no atendimento de RH dentro do serviço público.

10. SETORES DA SOCIEDADE INFLUENCIADOS

A implementação da gestão de chamados via software de código aberto (GLPI) no setor de Recursos Humanos do Hospital Estadual Central (HEC) impacta diretamente dois grandes setores da sociedade: o Público Interno (Colaboradores e Gestão Hospitalar) e, indiretamente, o Público Externo (Cidadãos/Usuários do Serviço Público de Saúde).

Público Interno: Colaboradores do HEC (Usuários Finais): O principal público-alvo são os colaboradores do Hospital Estadual Central, que atualmente enfrentam dificuldades de acesso aos serviços de RH devido à restrição de horários. Redução de 100% na necessidade de deslocamento físico para o atendimento de rotina. Economia de tempo estimada em 05 a 20 minutos por solicitação, que seria gasto em deslocamento e espera. Redução de interrupções nas áreas operacionais do hospital, pois o colaborado não precisa se ausentar do posto de trabalho ou interromper suas atividades para buscar atendimento presencial. Melhoria na satisfação do colaborador (métrica a ser aferida por pesquisa de satisfação pós-implementação). O software já é utilizado na empresa pelo setor de TI, será acrescentado a opção de chamados para o setor de RH e com isso será feito o treinamento dessa nova modalidade do sistema para os colaboradores.

Público Externo: Ganhos para a Sociedade. A otimização dos processos internos de RH contribui para a melhoria do clima organizacional e para a redução do estresse dos colaboradores do hospital. Um corpo funcional mais satisfeito e menos interrompido é capaz de dedicar mais atenção e qualidade ao seu trabalho principal: o atendimento à saúde da população.

11. AÇÕES NECESSÁRIAS PARA IMPLEMENTAÇÃO DO PRODUTO/SERVIÇO OU PROCEDIMENTO SUGERIDOS PELO PLANO DE AÇÃO.

A implementação da gestão de chamados para Recursos Humanos utilizando o software de código aberto GLPI requer uma abordagem estruturada, dividida em fases que abrangem desde o planejamento inicial até o monitoramento contínuo.

1. Fase de Planejamento e Análise (Pré-Implementação) - Esta fase visa estabelecer a base para a implementação, garantindo que a solução tecnológica esteja alinhada com as necessidades reais do setor de RH e dos colaboradores.
 - 1.1 Levantamento de Requisitos e Mapeamento de Processos - Identificar as principais necessidades dos colaboradores e da equipe de RH. Mapear o fluxo de trabalho atual (atendimento presencial) e desenhar o novo fluxo de atendimento digital, definindo as categorias de chamados (ex: Férias, Folha de Pagamento, Documentos, Dúvidas).
 - 1.2 Definição de Políticas e Níveis de Serviço (SLA) - Estabelecer os prazos de resposta (Service Level Agreement - SLA) para cada tipo de chamado. Definir as regras de priorização (urgência e impacto) e os responsáveis por cada categoria de solicitação.
 - 1.3 Preparação da Infraestrutura - Formalizar a parceria com o setor de Tecnologia da Informação (TI) para alocação de um servidor e instalação do software GLPI, garantindo a segurança e a capacidade de armazenamento necessárias.
2. Fase de Configuração e Desenvolvimento (Implementação Técnica) - Esta fase foca na adaptação técnica do software GLPI para o contexto específico do RH.
 - 2.1 Configuração do GLPI para RH - Instalar e configurar o software GLPI no servidor. Adaptar os campos, formulários e categorias de chamados de acordo com o mapeamento de processos do RH. Criar perfis de acesso para a equipe de RH e para os colaboradores (usuários finais).
 - 2.2 Criação da Base de Conhecimento - Desenvolver uma seção de Perguntas Frequentes (FAQ) e tutoriais dentro do sistema para que os colaboradores possam

sanar dúvidas simples de forma autônoma, reduzindo o volume de chamados repetitivos.

2.3 Testes Piloto e Ajustes - Realizar testes com um grupo reduzido de colaboradores (piloto) para validar o novo fluxo de atendimento, a usabilidade do sistema e a eficácia das configurações. Coletar feedback e realizar os ajustes finos necessários antes do lançamento geral.

3. Fase de Lançamento e Capacitação (Adoção)

3.1 Treinamento da Equipe de RH - Capacitar a equipe de RH no uso do GLPI, focando na abertura, acompanhamento, resolução e fechamento de chamados, além da utilização dos recursos de relatórios e gestão de SLA.

3.2 Comunicação e Treinamento dos Colaboradores - Lançar uma campanha de comunicação interna para informar sobre o novo canal de atendimento.

3.3 Realizar treinamentos ou disponibilizar tutoriais para todos os colaboradores sobre como abrir e acompanhar um chamado no GLPI.

4. Fase de Monitoramento e Melhoria Contínua (Pós-Implementação) - Após o lançamento, é crucial monitorar o desempenho do sistema para garantir que os objetivos de eficiência e satisfação sejam alcançados.

4.1 Monitoramento de Métricas (KPIs) - Acompanhar os indicadores-chave de desempenho (Key Performance Indicators - KPIs), como o volume de chamados, o tempo médio de resposta (SLA) e a taxa de satisfação dos usuários.

4.2 Aplicar pesquisas de satisfação periódicas com os colaboradores para medir a percepção de melhoria no atendimento e identificar pontos de aprimoramento no sistema ou nos processos.

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, A. de S. et al. **As contribuições da inteligência artificial para a área de recursos humanos**. Revista de Administração de Empresas, v. 61, n. 4, e2020-0200, 2021.
- BASTOS, Athenas; **Guia de tecnologia no RH: da evolução às ferramentas**, Alura para empresas, disponível em: https://www.alura.com.br/empresas/artigos/tecnologia-no-rh?srsId=AfmBOorAL9cSgEZCvJZS6DGJ1jpRe_oPpYTqYn0keJX5BT2G5mdSxfD A. Acesso em: 19 de agosto de 2025
- CALDAS, Miguel Pinto; TONELLI, Maria José; LACOMBE, Beatriz. **Desenvolvimento histórico do RH no Brasil e no mundo**. São Paulo: Gente, p. 59-84, 2002.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Administração de recursos humanos**. 4. Ed. São Paulo: Atlas, 1999. 194p.
- CHIAVENATO, I. **Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 3. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.
- DIAS, Guilherme. **Tecnologia no RH: veja a sua evolução, importância e impactos**. Gupy, 2024. Disponível em: <https://www.deel.com/pt/recursos/relatorio-o-futuro-do-rh>. Acesso em: 24, agosto de 2025.
- GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. 1. ed. São Paulo: Ed. Atlas S.A, 2001. 307 p.
- GLPI PROJECT. **GLPI - Open Source ITSM**. [S.l.]: Teclib', [20--]. Disponível em: <https://glpi-project.org/>. Acesso em: 6 nov. 2025
- HUMES, L. L. **Communities of practice for open source software**. In: Handbook of Research on Open Source Software: Technological, Economic, and Social Perspectives. [S.l.]: IGI Global, 2007. p. 610–623.
- KAUR, R.; CHAHAL, K. K.; SAINI, M. **Understanding community participation and engagement in open source software projects: A systematic mapping study**. *Journal of King Saud University-Computer and Information Sciences*, Elsevier, v. 34, n. 7, p. 4607–4625, 2022.
- LEME, Rogério. **Gestão do desempenho: avaliação, feedback e desenvolvimento com foco em competências**. Rio de Janeiro: LTC, 2018
- LIMP, André; GRAMIGNA, Maria Rita. **Gestão de pessoas: modelos, processos, tendências e perspectivas**. 2. ed. Rio de Janeiro: FGV Editora, 2015
- LUCIANO, E. M.; TESTA, M. G.; FREITAS, H. **As tendências em comércio eletrônico com base em recentes congressos**. XXXVIII CLADEA, Lima/Peru,

2003. Disponível em
<http://www.ufrgs.br/gianti/files/artigos/2003/2003_127_CLADEA.pdf>. Acesso em 25/10/2025.

MASCARENHAS, A. O. **Gestão estratégica de pessoas: evolução, teoria e crítica**. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

MENDES, Solange Sousa. **A importância dos Recursos Humanos de uma empresa**. Disponível em: <https://www.deel.com/pt/recursos/relatorio-o-futuro-do-rh>. Acesso em: 17 de setembro de 2025

MOODY, Glyn. **Rebel code: Linux and the open source revolution**. New York: Perseus Publishing, 2001.

MORGAN, Jacob. **A experiência do colaborador: como atrair talentos, aumentar o engajamento e impulsionar o desempenho**. Rio de Janeiro: Alta Books, 2019.

O'GRADY, Stephen. **The new kingmakers: how developers conquered the world**. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, 2013.

PELLAE, Alexandre; MARTINS, Danyelle. **RH 4.0: como o People Analytics está transformando a gestão de pessoas**. São Paulo: Editora Gente, 2019.

PEOPLE, U. **Evolução do RH: o que mudou e o que podemos aprender?** - Unico. [S. l.: s. n.], 2022. Disponível em: <https://unico.io/unicopeople/evolucao-do-rh/>. Acesso em: 29 de agosto de 2025

PERENS, B. et al. **The open source definition. Open sources: voices from the open source revolution**, Sebastopol, CA: O'Reilly, v. 1, p. 171–188, 1999.

PINHEIRO, Carolina de S. ET al. **GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E DISRUPÇÃO DIGITAL: O futuro do trabalho**. Revista Eletrônica Anima Terra, Faculdade de Tecnologia de Mogi das Cruzes – FATEC-MC. Mogi das Cruzes-SP., nº14, ano VII, p.57-71, 1º semestre, 2022

PONTES, B. R. **Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal**. 6. ed. São Paulo: LTr, 2010.

SIQUEIRA, Luiz Felipe Vieira de. **A sociedade na era digital: impactos e transformações contemporâneas**, ABES Associação brasileira das empresas de software. Disponível em: <https://abes.org.br/a-sociedade-na-era-digital-impactos-e-transformacoes-contemporaneas/>. Acesso em: 29 de agosto de 2025

SOMMERVILLE, Ian. **Engenharia de software**. 10. ed. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2019.

STALLMAN, Richard. **Software livre, sociedade livre: ensaios escolhidos de Richard M. Stallman**. 3. ed. Boston: Free Software Foundation, 2015.