



Foto: Eurest

Eurest investiu em solução da Meta4 para melhorar globalmente a gestão de recursos humanos

Por Elisabete Lucas

A Eurest Portugal, integrada no Grupo Compass desde 1995, está focada na restauração numa perspectiva abrangente, incluindo restauração colectiva, pública, catering e vending. Sendo uma das maiores empresas do seu sector no nosso país, com um volume de negócios da ordem dos 140 milhões de euros em 2007, é responsável por mais de 150 mil refeições por dia

possuindo clientes em distintos segmentos, da saúde à educação, passando pelas áreas de serviço. "A Eurest tem cerca de 5000 trabalhadores distribuídos por cerca de 1000 sites, sendo que em cada site poderemos ter equipas entre uma a 120 pessoas. Como facilmente se compreende, o universo de pessoas e a diversidade de situações exigem uma ferramenta de gestão de recursos

humanos muito flexível", afirma Carla Conde, Directora de Recursos Humanos da Eurest.

De facto, uma adequada gestão de recursos humanos constitui um elemento essencial ao sucesso da organização. Num contexto em que a Eurest Portugal possuía um sistema de processamento de salários

com alguns anos, relativamente limitado em termos de funcionalidades para dar resposta às actuais necessidades, a empresa decidiu investir numa nova aplicação, com alguns objectivos em mente, como a flexibilidade, para conseguir alargar a capacidade administrativa da gestão de recursos humanos a toda a empresa, a possibilidade de criar uma base de dados com o histórico da relação do colaborador com a Eurest, a disponibilidade permanente (com capacidade de alteração e consulta de dados local) bem como a robustez. Era igualmente relevante maximizar a utilização do sistema de informação na gestão de recursos humanos reduzindo a utilização do suporte papel, com tudo o que isso implica em termos de agilidade e eficiência. Outro grande desafio a que pretendia dar resposta, era a uniformização dos processos de gestão de recursos humanos, com impacto na qualidade e consistência da informação. Somava-se ainda a preocupação de investir numa aplicação passível de integração com outros sistemas em utilização, de que é exemplo o de gestão de tempos e assiduidade.

Para responder aos objectivos, a escolha recaiu em software da Meta4. "Analisámos outras propostas em detalhe, mas a Meta4 foi aquela que nos pareceu oferecer uma solução mais adequada à nossa dimensão e às nossas necessidades", justifica Carla Conde. Esta gestora de RH aponta três grandes razões na origem da decisão, a começar pela flexibilidade da aplicação. Na sua perspectiva, foi igualmente importante a possibilidade de enveredar por uma implementação faseada, que na prática significava poder gradualmente acrescentar outros módulos, incluindo as áreas de formação, avaliação de desempenho, recrutamento, gestão de carreiras e portal. "Um factor que também pesou na nossa decisão foi o facto de existirem diversas opções no mercado português, no que respeita à escolha do parceiro de desenvolvimento do projecto", diz.

Globalmente o projecto envolve duas grandes fases. Da primeira faz parte um trabalho de organização e uniformização processual e, entre outras vertentes, de processamento de salários, com importação de dados do software anterior. "Ainda estamos numa primeira fase, a que chamo

fase administrativa/payroll. Mais do que o trabalho de reorganização dos processos, que já vinha sendo feito e continua em curso, a aplicação veio contribuir de forma decisiva para a mudança de atitude que é, como se compreende, muito mais profundo que uma simples mudança de processos", refere. E acrescenta: "o software da Meta4 passou primeiro por uma resistência à mudança por parte da equipa de recursos humanos e da organização em geral, depois por uma fase de resignação e, por último, por um reconhecimento das vantagens". Entre as vantagens atribuídas ao sistema estão a standardização e sistematização de todo o processamento salarial o que, segundo refere Carla Conde, contribui para uma maior transparência de todo o processo.

A potenciar uma maior transparência encontram-se igualmente outros elementos endereçados na primeira fase do projecto. Uma das áreas a ilustrar essa ideia passa pela criação da ficha de colaborador, que abre novas possibilidades na gestão, com um maior conhecimento da relação colaborador-empresa. Outra incide na "interligação" com o sistema de gestão de tempos e assiduidade. Carla Conde especifica que não estão envolvidas aqui todas as unidades do grupo, por opção estratégica. "Num universo de mais de mil sites em todo o continente e ilhas foi necessário definir prioridades, tendo em conta a racionalização e adequação dos recursos ao número de pessoas em cada unidade", resume. E adianta que "a solução de gestão de tempos destina-se a sites com mais de dez pessoas", sendo que os interfaces da aplicação da Meta4 com o Cronos, da ISTC, "têm funcionado bem".

Com início em Novembro de 2006, entrada em produção em Julho de 2007 e conclusão do projecto de payroll prevista para Outubro de 2008, na realidade a Eurest pretende ir mais longe não só na exploração do que está implementado, bem como alargar a outras áreas. O objectivo é claro: ultrapassar a visão administrativa e potenciar uma clara capacidade de gestão de recursos humanos. "Estamos na fase de conclusão da implementação do módulo de salários que é bastante complexo, nomeadamente pelos interfaces com a Contabilidade e pela exigência dos reports. Devido à complexidade deste processo

fomos forçados a adiar a implementação do PeopleNet", refere Carla Conde. Especifica que a Eurest está a trabalhar no desenho da estrutura para passar à fase seguinte, que passa precisamente pela introdução do PeopleNet (da Meta4), com o qual a empresa pretende "abrir o Portal do empregado e posteriormente integrar uma série de funcionalidades do Portal do Manager, desmaterializando o mais possível, o processo de registos e autorizações".

Assim, na segunda grande etapa definida, um dos elementos centrais passa pelo portal, que assume uma perspectiva abrangente, com uma filosofia simultaneamente descentralizadora da gestão de recursos humanos ao nível das unidades e centralizadora no que respeita à monitorização e controlo por parte da sede. Do ponto de vista da Eurest o portal abre diversas possibilidades ao nível da informação a disponibilizar e do acesso aos dados. Se, por um lado, pode ser utilizado para disponibilizar informação aos colaboradores, de que é exemplo a publicação de anúncios de vagas de emprego (facilitando a mobilidade dentro da organização), por outro pode ser usado para gestão em diversas frentes, incluindo horários ou formação.

Sendo certo que na Eurest Portugal ainda há muito trabalho a desenvolver para conseguir obter a visão de gestão de recursos humanos pretendida, quando o investimento estiver consolidado, a função administrativa do Departamento de Recursos Humanos será apenas um dos papéis desempenhados. A capacidade de assumir um papel mais pro-activo, nas várias vertentes da gestão de RH, está no horizonte, onde se inclui a possibilidade de encarar a gestão de talento de uma forma mais consistente. Considerando ser prematuro fazer um balanço de um processo que ainda não se iniciou e, por isso, antecipar as possibilidades que ainda estão em aberto, Carla Conde especifica que as expectativas são elevadas, "uma vez que, com a implementação do modelo, será possível garantir a rastreabilidade e desenvolvimento dos talentos existentes na empresa". E adianta: "permitirá de forma consistente identificar as pessoas com potencial, que de outra forma não seriam valorizadas". ■