



## Optimizar a gestão de recursos humanos na hotelaria de luxo

**RITZ**  
**FOUR SEASONS HOTEL**  
LISBOA

Numa óptica de renovação dos seus sistemas, o Hotel Ritz Four Seasons confiou à Quidgest o desenvolvimento de uma solução de Gestão de Recursos Humanos integrada com toda a estratégia da empresa

### Cliente

O Hotel Ritz Four Seasons, com sede em Lisboa, é gerido pela Four Seasons, empresa no topo mundial da hotelaria de luxo.

A sua missão é satisfazer, com elevados padrões de qualidade, as necessidades e gostos dos seus clientes. Para uma organização desta dimensão, com um elevado número de colaboradores, é fundamental que haja soluções de gestão tecnologicamente evoluídas e integradas, capazes de responder rapidamente às solicitações e alterações necessárias.

### Problemas de negócio e necessidades que conduziram ao projecto

Numa óptica de renovação dos seus sistemas, o Hotel Ritz Four Seasons confiou à Quidgest o desenvolvimento de uma solução de Gestão de Recursos Humanos integrada com a sua estratégia de negócio. O sistema anterior mostrava-se desadequado às suas necessidades acrescidas, pondo em causa a competitividade e eficiência da empresa.

Os objectivos primários do projecto passavam por melhorias nos níveis de desempenho do serviço e

redução de custos na gestão de recursos humanos.

### Caracterização da solução desenvolvida

Numa fase inicial, o levantamento de necessidades e desenho do sistema foi realizado em conjunto com o cliente, o que fez com que a solução fosse totalmente adequada às suas necessidades.

Durante a implementação, que durou aproximadamente 2 meses, os técnicos da Quidgest deslocaram-se ao Hotel Ritz para dar formação sobre as funcionalidades do sistema e facilitar a gestão da mudança.

Posteriormente, houve uma fase de transição, com os dois sistemas – o novo e o antigo – a funcionar em paralelo, para efectuar os carregamentos necessários para o novo software e tornar a adaptação gradual e pacífica.

Neste projecto foram implementadas as seguintes funcionalidades: gestão do processo do funcionário, assiduidade, processamento de vencimentos, emissão de mapas de vencimentos, avaliação de desempenho, acompanhamento de acções de formação e estatísticas obrigatórias. Garantiu-se, ainda, a total integração dos diversos processos, salvaguardando o cumprimento das normas e procedimentos em vigor no Hotel Ritz.

### Resultados alcançados

Com esta solução, o Hotel Ritz Four Seasons:

- Aumentou os níveis de produtividade média por funcionário através da maior velocidade na execução das operações, não duplicação de esforços e redução de erros por meio dos mecanismos de validação e preenchimento automático;
- Interligou a gestão de recursos humanos com a gestão do negócio, identificando rapidamente os pontos fortes e fracos da sua estrutura de pessoal;
- Fomentou a integração e a gestão por processos, aumentando a competitividade e a criação de valor para o cliente;
- Optimizou a gestão da informação através da maior partilha da informação, maior controlo e monitorização de dados por vários utilizadores e eliminação da informação paralela;
- Poupou mais de 10 horas semanais nas tarefas que passaram a ser desempenhadas com o apoio do sistema da Quidgest.

**“Com o software de Gestão de Recursos Humanos da Quidgest, conseguimos um aumento significativo da qualidade do trabalho produzido, que resulta na redução das dúvidas apresentadas pelos colaboradores sobre o processamento dos salários. Também houve uma redução significativa do tempo necessário à execução das tarefas.**

**A equipa da Quidgest revela muita simpatia, disponibilidade total para resolver as nossas questões e flexibilidade na adaptação do programa às nossas necessidades.”**

Dra. Rosina Resende, Assist. Human Resources Director em 2006

### Mais referências

