

Utilização de Sistemas de Informação no processo de elaboração de escalas de trabalho, um caso real.

Sara Castro, Tlantic

O processo de elaboração de escalas de trabalho em empresas de retalho apresenta vários desafios: garantir o cobrimento das necessidades de atendimento, serviço e operação em situações de elevada dinâmica de atividade (variação ao longo do tempo, período do dia, dia semana, semanas); gestão rigorosa de diferentes tipos de contratos de trabalho de diferentes cargas de trabalho e outras obrigações para garantia de todos os preceitos legais e regras da empresa; manter uma consistência de práticas em toda a organização num ambiente naturalmente distribuído (lojas em diferentes locais e por vezes sob alçada de diferentes regras sindicais).

Em resumo o processo é em si complexo, exigente em termos de rigor e incide sobre uma rúbrica de custo significativa nos negócios de retalho (custos com pessoal).

A utilização de sistemas de informação para suportar esta realidade é por isso uma solução que se apresenta como adequada pese que a realidade em muitas empresas do sector é a de realizarem o suporte a este processo de forma manual o que as expõe a riscos de legalidade, desperdício de recursos ou problemas com níveis de serviço ao cliente.

A mera utilização de sistemas de informação não é por si suficiente, o processo de implementação deve ser acompanhado de uma reflexão sobre a organização e atender às habituais preocupações que surgem nas pessoas afetadas quando se aborda este tema.

Este artigo, aborda como os sistemas de informação podem ser usados para responder aos desafios identificados, a abordagem seguida em projetos desta natureza e os benefícios potenciais resultantes para o retalhista.

Instanciado num caso real, retalhista na área de electro/electrónica com uma população de mais de 1.000 colaboradores em loja, será descrita o processo desde o momento da identificação da necessidade até à plena adoção dos instrumentos de suporte e verificação dos benefícios pelo novo processo implementado.