

RECURSOS HUMANOS E GESTÃO

# human

MAIO/JUNHO 22 | ANO 14 | Nº 137 | 4,00 €

cegid  
meta<sup>®</sup>

Sinta o pulso dos seus empregados



Soluções de RH & Nómima



**EMPRESAS  
DE EXCELÊNCIA  
PARA TRABALHAR  
EM PORTUGAL**

**2022**

WWW.HUMAN.PT



5 607727 091233

00137

## SOFTWARES RH

# O potencial das novas tecnologias associado à gestão RH

Que desafios coloca a gestão de recursos humanos (RH) às empresas que desenvolvem soluções tecnológicas neste âmbito? E até onde poderá chegar o contributo da inteligência artificial (IA)? Seis especialistas ajudam-nos a desmistificar estas e outras interrogações.

Texto: Redação human Fotos: DR



**A** gestão de pessoas tem muito a ganhar com a tecnologia, já que esta proporciona uma escuta ativa, mesmo à distância, através da análise de dados ou questionários digitais.

Desde um 'onboarding' bem-sucedido à possibilidade de aliar gamificação a temas como o 'feedback' contínuo ou a formação, a tecnologia influencia a colaboração e melhora a experiência do colaborador.» A perspetiva é de Lara Nascimento, 'business development representative' da Talentia Portugal, que assinala que «uma solução tecnológica pode permitir também que as direções de RH criem sistemas de incentivos de forma ágil e simples, premiando o empenho, o cumprimento de objetivos e a assimilação da cultura corporativa».

A responsável entende que «a evolução tecnológica é cada vez mais rápida», tanto que partilha: «Para dar resposta a este desafio, a Talentia foca-se na inovação e na agilidade, dois valores organizativos que estão bem presentes e permitem que nos consigamos antecipar, ser ousados e assumir riscos para desta forma conseguir uma inovação

útil e com o máximo impacto junto dos utilizadores. A agilidade é essencial para adaptar continuamente os nossos produtos, os serviços e os processos à evolução das necessidades dos clientes e do mercado.»

Sobre a IA, Lara Nascimento diz que «não substitui o papel ativo da componente humana nos processos de gestão do Departamento de RH, mas permite automatizar muitas dinâmicas fundamentais quando se trata de maximizar o seu funcionamento e a eficiência». Por exemplo, «com o apoio da IA torna-se possível dedicar tempo para superar muitos dos desafios atuais da gestão de RH, bem como delinear estratégias futuras».

Uma nota ainda para a solução Talentia, que segundo a responsável «dispõe agora de componentes de IA, como o assistente virtual, o Théo, que permite responder às FAQ's ['frequently asked questions'] e apresentar documentos ou analíticas, a funcionalidade de 'speech to text' para poder ditar em campos comentário ou o CV Parsing que permite a análise automatizada de dados de currículos». Segundo assinala, «são claramente exemplos de como



**Lara Nascimento, da Talentia assinala que «uma solução tecnológica pode permitir que as direções de RH criem sistemas de incentivos de forma ágil e simples».**

podemos poupar tempo com a IA». Outro módulo que considera «diferenciador» é o Social & Collaboration, uma rede social profissional dentro da Plataforma Talentia, que «fortalece a componente de comunicação». Aí, «é possível criar grupos de trabalho, tópicos de discussão com visibilidade controlada, anexar imagens ou analíticas e interagir com os conteúdos através dos típicos 'likes' ou de comentários».

#### **RH e agilidade**

Tiago Domingues, 'country manager' para a Europa da Siteware, começa por dizer que gosta de «pensar na evolução do compromisso entre a gestão estratégica de RH e a agilidade com a qual as organizações necessitam de a conseguir fazer de forma harmonizada». E vê «potencial de evolução e criação de valor neste campo», que denomina como «RH Ágil», destacando «a importância de assegurar que quem desenvolve ou influencia o desenvolvimento das soluções deve fazê-lo livre de preconceitos, não se deixando condicionar nem pelos modelos concetuais excessivamente teóricos tantas vezes desalinados com as reais necessidades funcionais das organizações, nem pelo modismo».

O responsável da Siteware, referindo-se à empresa, diz que têm «os esforços concentrados de forma proporcional por toda a cadeia de valor», e necessitam de «recrutar e desenvolver internamente os melhores talentos, em qualidade e quantidade, devido ao contínuo crescimento global da Siteware». No entanto, assinala, «atrair e desenvolver só faz transformar custo em investimento se efetivamente retivermos estes talentos, algo que se conquista através de um encontro de identidades e de um alinhamento entre o propósito individual e o corporativo», avisa.

Quanto à IA na gestão das pessoas, Tiago Domingues diz que não vê propriamente limites, e explica: «Acredito numa evolução dos profissionais de RH, do papel de

gestores táticos e executantes operacionais de métodos e metodologias para pensadores e influenciadores estratégicos de novos conceitos e modelos que queremos ver implementados via ML ['machine learning'] e IA. Criatividade e inovação nos RH, novas funções, novas oportunidades, novas ambições. A interação humana não terá de ser perdida, poderá e deverá aliás ganhar palcos próprios. Humano focado no humano, IA focada no processo.»

O responsável destaca a terminação da tecnologia da Siteware com soluções para a gestão da performance corporativa, o Stratw's One. «Recentemente, e de forma integrada com as suas restantes soluções, a empresa desenvolveu a solução Gestão de Talentos que através de uma tecnologia híbrida otimiza o melhor dos modelos clássicos consolidados com a inovação e as boas práticas inerentes aos modelos ágeis da gestão estratégica de RH. Sem preconceitos e sem modismo.»

#### **Compromisso com a tecnologia 'cloud'**

O 'country sales manager' em Portugal da Cegid Meta4, Hélder Garcês, recorda que «a emergência da pandemia provocou uma mudança em todas as áreas organizacionais, sobretudo em RH». E assinala: «Tivemos de repensar sobre o mais importante face a toda uma transformação digital. Assim, a mudança das soluções internas para a 'cloud' foi e tem sido fundamental, proporcionando maior flexibilidade às empresas na gestão de cargas de trabalho e na adaptação dos seus custos à realidade do mercado.» Na Cegid Meta4 consideram «alguns desafios cruciais para a complexidade atual e melhores estratégias futuras». Ou seja: «O ressurgimento da pandemia e o mundo que não voltará imediatamente à normalidade; a Grande Demissão, que descreve o aumento dramático de despedimentos voluntários no mundo em 2021; os avanços tecnológicos e os benefícios que estes trazem aos RH; as alterações demográficas, em que a mão-de-obra está a ficar enve-

## **I HAVE THE POWER®**

Palestras Motivacionais

Treino de Líderes e Equipas para o Alto Desempenho

Programas de Certificação em Coaching, PNL e CPS

Sistemas Integrados de Motivação e Reconhecimento

Serviços de Life Coaching, Team Coaching e Executive Coaching



[www.ihavethepower.net](http://www.ihavethepower.net)

T: (+351) 224 053 270 | [ihavethepower@solfut.com](mailto:ihavethepower@solfut.com)



«A interação humana não terá de ser perdida, poderá e deverá aliás ganhar palcos próprios», acredita Tiago Domingues, da Siteware.

lhçada e há uma incorporação massiva da Geração Z no conjunto global de qualificações; a falta de competências e o melhoramento de habilidades e requalificações como prioridades estratégicas para as organizações.»

Segundo o responsável, «a incorporação de IA, ML ou aplicações em soluções de 'cloud' HCM ['human capital management'] tem sido um dos maiores avanços ultimamente». E «a otimização e a automatização de processos (RPA) e a análise de dados oferecem às empresas uma maior precisão e mais eficácia. Há uma melhoria substancial em todas as áreas e na gestão de RH, tornando a relação entre empresa e colaborador bem mais fluída e acessível», explica.

Finalmente, Hélder Garcês diz que no centro de I+D [investigação e desenvolvimento], na unidade de negócios HCM, desenvolvem aplicações de RH capazes de satisfazer as necessidades de todo o tipo de organizações. «Temos um claro compromisso com a tecnologia 'cloud', que nos permitirá continuar a evoluir as nossas soluções. Relativamente ao mercado HCM, concentramo-nos em fornecer inovações úteis e que ajudem os profissionais de RH a melhorar a experiência dos seus empregados (EXP) e a sua relação com a empresa (ERM). Além disso, as nossas soluções de HCM ajudam a simplificar os processos, aumentando a sua eficiência e o alcance de desempenho.»

**Mentalidade orientada para os dados**

«A transformação digital tem implicado mudanças significativas na gestão das pessoas, sendo a utilização de tecnologias nos RH uma necessidade cada vez maior para as empresas conseguirem melhorar a produtividade e a eficiência.» É o diretor de sistemas do Grupo SOFT, Jorge Pereira, quem o afirma, acrescentando: «As soluções tecnológicas vão desencadear a automatização de processos administrativos, permitindo que os colaboradores dos RH fiquem mais focalizados na valorização das pessoas e em funções mais estratégicas. Todos os anos surgem novas tendências que desencadeiam novas ferramentas, que irão transformar o sector facilitando os processos de gestão de pessoas. O futuro passará cada vez mais por uma mentalidade orientada para os dados.»

Jorge Pereira acredita que «com as mudanças que a transformação digital tem provocado, os RH terão que garantir que os colaboradores se adaptam às contínuas transformações, mantendo os níveis de competitividade e motivação». Mais: «Para se conseguir superar os períodos de instabilidade, os RH deverão reforçar a comunicação interna e a criatividade, desencadear o aumento continuado de sentido de pertença e envolvimento dos colaboradores. É importante que as organizações antecipem as mudanças, criem novas formas de gerir e de se relacionarem com os colaboradores, tendo em atenção o aumento de colaboradores externos.»

Também este responsável do Grupo SOFT entende que «os RH poderão alcançar mais rapidamente as suas metas utilizando a IA, porque esta vai ajudar na automatiza-

ção de processos, permitindo o aumento da eficiência e diminuindo a incidência de problemas, fazendo com que as tomadas de decisões sejam mais rápidas e assertivas e focando-se mais na gestão das pessoas». E «para os colaboradores vai permitir o desenvolvimento de novas competências e um crescimento profissional mais rápido e efetivo».

No Grupo SOFT, Jorge Pereira destaca a solução para recrutamento e seleção, «que tem como finalidades tornar os processos mais rápidos e eficazes, auxiliando o recrutador em etapas mais administrativas, e fornecer elementos para tomada de decisões mais ágeis e seguras». Esta solução engloba «o processo de identificação de vagas e a sua ligação a novos processos de recrutamento, a geração de anúncios, a triagem de candidatos a partir de um conjunto de indicadores, o 'feedback' aos candidatos e toda a gestão das fases do processo até à sua conclusão», explica o responsável.

**Enorme desafio para os RH**

Sónia Nunes, administradora e diretora de RH do Grupo Nucase, lembra que «as novas tecnologias vieram transformar os métodos de trabalho e a recolha de informação, praticamente em todas as áreas», acrescentando: «Na de RH lidamos diariamente com uma grande quantidade de informação, que caso não esteja devidamente organizada e estruturada pode tornar os processos lentos e ineficazes. A automação de processos em recursos humanos possibilita a otimização do tempo de trabalho e uma rápida organização de informação relevante para a evolução da visão estratégica da empresa. As novas tecnologias vêm ajudar na disponibilização e na análise de todas as informações importantes para os RH, contribuindo para maior fluidez do trabalho, precisão e rapidez na tomada da decisão. Desta forma, também a produtividade aumenta, uma vez que os colaboradores sentem que o seu trabalho está mais simplificado e é gratificante.»

Os desafios para a Nucase «são muitos», enfatiza a responsável, e explica: «Em termos operacionais, e tendo por base a evolução tecnológica, trabalhamos todos os dias para encontrar as soluções mais adequadas aos nossos métodos de trabalho e às necessidades dos clientes. Outra questão crítica e sempre presente é a formação dos nossos colaboradores para lidarem com as constantes alterações. Por outro lado, a nossa gestão interna é também um desafio constante, na gestão de expectativas e na adequação das diferentes gerações na cultura da Nucase. As novas gerações, tendo uma perspetiva diferente do relacionamento trabalho/ vida social, exigem cada vez mais do mercado de trabalho. É fundamental a atenção, a planificação constante com projeção de formas diversificadas de prestação de trabalho, aliadas às novas tendências e práticas de RH e à evolução das profissões. Os RH vão ter um enorme desafio nos tempos mais próximos.»

Sónia Nunes fala da IA como «uma realidade ainda um pouco abstrata na maior parte do tecido empresarial», mas sabe que é algo que «começa a ganhar relevância».



«Há uma melhoria substancial em todas as áreas e na gestão de RH, tornando a relação entre empresa e colaborador bem mais fluída e acessível», explica Hélder Garcês, da Cegid Meta4.

Ou seja: «A IA tem uma grande margem de evolução e pode ser um aliado das empresas em diversas situações ligadas a RH. Nos processos de recrutamento pode ajudar a filtrar perfis de candidatos, com uma pré-seleção de currículos que se encaixem no pretendido, também aplicado ao dia-a-dia, na automatização e no controlo de tarefas de gestão administrativa dos recursos e benefícios, e pode igualmente ter um papel fundamental em outros pontos interessantes, como avaliação de desempenho e estudos como clima organizacional, gerando informação relevante para a tomada de decisão.»

A responsável faz notar que na Nucase desenvolveram há relativamente pouco tempo um portal para a gestão das pessoas, denominado Portal RH. E apresenta-o: «Sendo a informação e a comunicação fatores muito importantes no núcleo das organizações, as funcionalidades do nosso portal estão direcionadas para contribuir e colmatar deficiências latentes, principalmente nas micro e pequenas empresas. Queremos facilitar a comunicação entre os



Jorge Pereira, do Grupo SOFT, perspetiva que «as soluções tecnológicas vão desencadear a automatização de processos administrativos, permitindo que os colaboradores dos RH fiquem mais focalizados na valorização das pessoas e em funções mais estratégicas».



**Reduza custos, e ofereça mais rendimento e bem-estar aos seus colaboradores.**





nossos serviços e os gestores dos RH das empresas, mas também possibilitar aos seus colaboradores o acesso à informação pessoal, bem como geri-la em qualquer momento ou lugar, numa plataforma 'web' de fácil acesso. O nosso Portal RH permite ainda consulta e edição de dados dos colaboradores, anexação de documentos relevantes, gestão de contratos, consulta e impressão de recibos ou declarações de rendimentos, gestão de ausências e férias, assim como diversos pedidos de alteração aos processamentos, gestão de despesas do colaborador, elaboração de mapas de quilómetros e ajudas de custo, entre muitas outras funcionalidades integradas num 'workflow' com níveis de aprovação. Temos a expectativa de alargar cada vez mais as funcionalidades e chegar às necessidades dos clientes para uma gestão mais efetiva das suas pessoas.»

#### A velocidade da digitalização

«Nos últimos dois anos o mundo transformou-se e, consequentemente, as entidades sentiram o impacto dessa mudança, e a digitalização teve a oportunidade de adquirir uma velocidade que até então nada poderia fazer imaginar», começa por assinalar Isilda Gonçalves, 'manager' da Thomas Portugal, para logo acrescentar: «Com esta metamorfose, as novas tecnologias, as plataformas digitais apareceram, adaptaram-se e mostraram que a mudança será incontornável e que quanto mais cedo as entidades se adaptarem, mais rapidamente serão capazes de fazer face a uma nova realidade, ajustar as atuais necessidades e, consequentemente, dar uma resposta mais eficaz e eficiente aos requisitos, com poupança de tempo. Complementarmente, as pessoas irão sentir esta repercussão na sua vida, não só com menor tempo despendido em tarefas burocráticas/ administrativas mas também tendo mais tempo para a gestão e a motivação das equipas, contribuindo para uma entidade mais competitiva (ao nível de concorrentes e ao nível da retenção dos colaboradores).»

Em relação à consultoria de gestão de RH, Isilda Gonçalves nota que «em 2022 a maioria dos clientes da Thomas pedem ajuda para dar suporte ao nível de auditoria, revisão,



«Tendo por base a evolução tecnológica, trabalhamos todos os dias para encontrar as soluções mais adequadas aos nossos métodos de trabalho e às necessidades dos clientes», partilha Sónia Nunes, do Grupo Nucase.



«Nos últimos dois anos a digitalização teve a oportunidade de adquirir uma velocidade que até então nada poderia fazer imaginar», constata Isilda Gonçalves, da Thomas.

adaptação dos descritivos funcionais com proficiências e objetivos obsoletos, competências desatualizadas/ desadequadas ao momento atual». Mais: «Esta revisão e adaptação impacta em recrutamento de novos perfis, apoio no regresso ao escritório (atrito/ desconfiança nas equipas), instabilidade na força de trabalho ('turnover'), entre outros. Como somos detentores de plataformas de RH, torna-se mais fácil ajudar o cliente a adaptar-se à nova realidade e, depois, assegurar que seja autónomo na sua gestão.»

A responsável considera a IA «uma peça fundamental, pois ajuda a automatizar muitos dos processos, sem descartar o elemento principal – o técnico de RH». E exemplifica: «Quando temos plataformas – ATS [Applicant Tracking System], Assessments e Gestão de Talento – que nos ajudam a atrair talento, entrevistas 'on-line', preencher 'assessments', isso será uma mais-valia na automatização e na rapidez em termos de interação com os candidatos, e irá impactar no recrutamento e no 'onboarding'. De forma complementar, as plataformas permitem-nos fazer uma gestão das nossas pessoas, permitindo o foco no capital humano e na formação e no 'upskilling', considerando quer a mobilidade interna, quer ao nível de definição de planos de sucessão, planos de desenvolvimento, entre outros.»

A finalizar, Isilda Gonçalves partilha que desde o início do ano têm recebido desafios por parte dos parceiros para apoiar na auditoria dos subprocessos de RH, matriz de competências e descrição de funções, como referido. «Outro grande desafio por parte dos clientes» – diz – «tem sido ao nível do desenvolvimento de programas de retenção, considerando o cliente e o respetivo sector de negócio (uma vez que através do recrutamento é muito complicado encontrar talento, faz sentido que as empresas apostem na retenção). Como exemplo destes programas, refere: mapeamento das 'key functions'; ajustamento do modelo de carreiras à área de negócio (passagem de carreira linear para carreira em Y); mapeamento de talentos internos para fazerem programas de retenção de um a três anos, com acompanhamento interno e externo, com 'executive coaching' e mentoria interna; trabalhar a liderança ao nível da gestão das emoções (dos mesmos) para maior sensibilização e ajuda à retenção dos colaboradores; entre outros. ©