



UNIVERSIDADE DOS AÇORES
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA E GESTÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO DE MESTRADO EM CIÊNCIAS
ECONÓMICAS E EMPRESARIAIS

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

“GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NA INSTITUIÇÃO
RESIDÊNCIA SEGURA, SA”

Kartini Piques Hidayat

Orientadora: Professora Doutora Sandra Dias Faria

Ponta Delgada, setembro de 2014

Resumo

O estágio decorreu na instituição Residência Segura – Promoção de Habilitação Assistida, SA. É uma instituição de carácter privado e tem como objetivo oferecer condições às pessoas idosas e não idosas para que possam continuar o seu ciclo de desenvolvimento normal e permitir que prossigam com as suas práticas quotidianas.

O estágio teve uma duração de nove meses, iniciando-se em 15 de Outubro de 2013 e terminando a 25 de Julho de 2014.

Os objetivos do estágio tiveram como finalidade adquirir um maior conhecimento sobre a Gestão de Recursos Humanos, averiguar quais as políticas de GRH que foram implementadas nesta organização e contribuir para a promoção da eficiência e da eficácia dos trabalhadores para que esta consiga atingir os seus objetivos da melhor forma possível, conciliando os interesses da instituição com os interesses de quem nela trabalha, através da implementação de várias medidas. Este estágio teve, também, como finalidade a aplicação dos conhecimentos adquiridos no decorrer da licenciatura e do mestrado, complementando a minha formação académica.

Na última parte deste relatório são apresentadas algumas lacunas encontradas na instituição, bem como uma proposta de melhoria, de forma a visar um melhor funcionamento da instituição.

Palavras-chaves – Gestão de Recursos Humanos, Práticas de Recursos Humanos, Análise e Descrição de Funções.

Abstract

The internship took place in the institution Residência Segura – Promoção de Habilitação Assistida, SA. It is an institution of private nature and aims to provide conditions for elderly and non-elderly so they can continue their normal development cycle and allow them to continue with their daily practices.

The internship lasted nine months, starting on 15 October 2013 until 25 July 2014.

The objectives of the internship were intended to gain greater knowledge about Human Resource Management, ascertain their HRM policies that were implemented in this company and contribute to the promotion of the employees' efficiency and effectiveness, so that it can achieve its objectives in the best possible way reconciling the interests of the institution with the interests of those who work there through the implementation of various measures. This report also aims to apply the knowledge acquired during the bachelor and the master, providing a better academic training.

In the last part of this report are presented some gaps identified in the institution, as well as a proposed improvement in order to achieve a better functioning of the institution.

Keywords - Human Resource Management, Human Resource practices, Job analysis and functions descriptions

Agradecimentos

Os meus agradecimentos vão, em primeiro lugar, para a Universidade dos Açores, pois foi a instituição que me formou e aos docentes que, ao longo dos anos, lecionaram, quer na Licenciatura em Relações Públicas e Comunicação, quer no Mestrado de Ciências Económicas e Empresarias na área de Recursos Humanos.

Ao apoio incondicional da Professora Doutora Sandra Dias Faria, orientadora do estágio, pela disponibilidade, pela orientação, pelo apoio e conselhos.

Em segundo lugar, quero agradecer à Residência Segura pela oportunidade de estágio, e um agradecimento especial ao Dr. Rui Santos pela amabilidade em aceitar ser meu orientador durante o estágio na Residência Segura, assim como pela permanente prontidão no esclarecimento de dúvidas e pela forma como fui acolhida na instituição. Um agradecimento especial à Dra. Carla Melo, diretora técnica da instituição Lar Residência Segura, pela disponibilidade e por todo o apoio, estímulo e motivação prestados. Ao Sr. Mário Santos, Presidente do conselho de Administração pela disponibilização das instalações.

E a todos os funcionários da Residência que, de uma maneira ou de outra, ajudaram-me na realização deste estágio.

Por fim, o meu sincero agradecimento à minha mãe, pois sem ela não poderia concluir a minha formação académica e a todos os meus amigos e colegas, pelo auxílio prestado nesta fase e que sempre me motivaram nos momentos certos dando-me força para continuar.

A todos os meus sinceros agradecimentos.

Índice

Resumo	2
Agradecimentos	4
Índice	5
Lista de Tabelas	6
Lista de Figuras	7
Lista de Abreviaturas.....	8
Introdução.....	9
Capítulo I.....	10
1. Integração na Identidade de Estágio.....	10
1.1. Apresentação da Instituição	11
1.2. Breve historial da instituição	12
1.3. Missão	14
1.4. Visão	14
1.5. Valores	14
1.6. Objetivos da Residência Segura.....	14
Capítulo II – Enquadramento teórico	17
2.1. Evolução do conceito de Gestão dos Recursos Humanos	17
2.2. Gestão de Recursos Humanos.....	20
Capítulo III – A Gestão de Recursos Humanos na instituição	27
3.1.1 Papel do Gestor	28
3.1.2 Estrutura da organização	31
Capítulo IV – Atividades desenvolvidas ao longo do estágio.....	34
4.1.1 Auditoria	34
4.1.2. Base de dados dos Colaboradores	36
4.1.3. Mapa de Férias 2014	37
4.1.4. Manual de Acolhimento.....	37
4.1.5. Análise de Funções	38
4.1.6. Descritivo de Funções	43
4.1.7. Formação.....	47
Capítulo V – Considerações finais e oportunidades de melhoria.....	49
Conclusão	53
Referências Bibliográficas.....	54

Lista de Tabelas

Tabela 1 – Requisitos mínimos exigidos para os Recursos Humanos da Residência Segura

Lista de Figuras

Figura 1 - Logotipo da Instituição

Figura 2 - Os papéis de RH na construção de uma organização competitiva

Figura 3 - Organigrama da Residência Segura

Figura 4 - Participação dos envolvidos na colheita de dados

Figura 5 - Seis passos no processo de análise de cargos

Lista de Abreviaturas

AAI – Auxiliar de apoio ao Idoso
AC – Auxiliar de Cozinha
AD – Administrativa
AF – Análise de Funções
AS – Assistente Social
BI – Bilhete de Identidade
COZ – Cozinheira
DT – Diretora Técnica
EG – Encarregada Geral
ENF – Enfermeira
GRH – Gestão dos Recursos Humanos
HCCP – Hazard Analsys and Critical Control
HL – Higiene e limpeza
LAV – Lavandaria
NIF – Número de Identificação Fiscal
RAI – Rede de apoio ao Idoso
RH – Recursos Humanos
RS – Residência Segura
SIDEP – Subsistema de Prémios
SIDER – Sistema de Incentivos para o Desenvolvimento Regional dos Açores

Introdução

Este relatório surge como suporte teórico do estágio integrado no Mestrado de Ciências Económicas e Empresariais, especialização em Recursos Humanos, do Departamento de Economia e Gestão da Universidade dos Açores, com a finalidade de obter o grau de Mestre.

O estágio decorreu na Residência Segura – Promoção de Habilitação Assistida, SA iniciando-se a 15 de Outubro de 2013 e prolongando-se até meados de Julho de 2014. O relatório tem como tema “Gestão de Recursos Humanos na Instituição Residência Segura, SA.”.

Logo, o presente relatório é constituído por quatro partes. Inicialmente é apresentada a instituição responsável pelo estágio, Residência Segura, sendo feita uma breve apresentação da mesma, bem como os seus objetivos.

O segundo capítulo compreende o enquadramento teórico, onde são apresentadas várias pesquisas efetuadas de temas relacionados com a Gestão dos Recursos Humanos, análise de funções e descritivo de funções e formação.

No terceiro capítulo estão descritas todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, tais como uma auditoria realizada, base de dados dos colaboradores, manual de acolhimento, análise e descritivo de funções.

Numa última parte do relatório encontram-se as considerações finais e as oportunidades de melhoria da instituição.