

NÃO FOTOCOPIAR



**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**  
Instituto Politécnico da Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de  
Recursos Humanos

Ana Luísa Gomes Azevedo  
Outubro | 2010



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA  
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

ANA LUÍSA GOMES AZEVEDO

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Outubro/2010

## **Ficha de Identificação**

**Estagiário:** Ana Luísa Gomes Azevedo

**Número:** 8571

**Curso:** Gestão de Recursos Humanos

**Instituição:** SaniGuarda – Medicina Ocupacional

Rua Comandante Salvador do Nascimento, nº43 R/C

6300 - 678 Guarda

Telefone: 271 212 977 | 271 212 527

Fax: 271 214 549

E-mail: geral@saniguarda.pt

**Tutor:** Dra. Carla Eiriz

**Orientador:** Dra. Maria Elisa Lopes de Figueiredo

**Estágio:** Início - 15 / 03 / 2010

Fim - 04 / 06 / 2010

## Agradecimentos

A realização deste estágio curricular apenas foi possível com a colaboração de muitas outras pessoas, às quais não poderia deixar de prestar o meu agradecimento.

À minha orientadora, Professora Maria Elisa Figueiredo pelo acompanhamento, apoio e disponibilidade.

À Dra. Carla Eiriz pela oportunidade que me concedeu em estagiar na empresa SaniGuarda e pela orientação e apoio nesta distinta realidade que é o contacto com a vida empresarial. A todos os colaboradores da organização que me receberam e apoiaram neste caminho, especialmente à Zélia e à Dolores, que além de colegas de trabalho, foram amigas, que me ajudaram a crescer a nível profissional e pessoal. Agradeço a partilha de conhecimento, a amizade e dedicação.

Aos meus pais, por todo o apoio e todos os conselhos, que me ajudaram a crescer de forma humilde e motivada. À minha irmã, por eu ser uma figura de referência para ela, da qual me orgulho a cada dia. Ao meu namorado, que representa todo um universo para mim. Um homem inteligentíssimo e lindíssimo, que tem sido um dos pilares da minha vida. Um enorme obrigado, por ser um grande amigo, companheiro, confidente, conselheiro, um crítico e avaliador. A vocês o meu eterno agradecimento.

A uma gatinha muito especial, Mía, por ser das melhores companhias que alguém pode ter e que foi sem dúvida a melhor “assistente” neste processo.

Aos meus amigos e restantes familiares, por estarem sempre presentes.

A uma pessoa muito especial, que apesar de já não estar comigo, reconheço a sua importância e influência na minha personalidade. A coragem e a força que nunca me abandonou. A ti Teresinha presto homenagem.

A todos vocês o meu sincero OBRIGADA...

## Plano de Estágio

As actividades a serem desenvolvidas na SaniGuarda durante o período de estágio foram comunicadas e acordadas pela tutora de estágio, Dra. Carla Eiriz.

De forma a contribuir activamente para o desenvolvimento da empresa e a fim de adquirir conhecimentos em ambiente empresarial e de carácter profissional, foram definidas as seguintes actividades que me propus desempenhar:

- Atendimento ao público;
- Acolhimento de clientes;
- Atendimento telefónico;
- Planeamento de mapas de horários;
- Inserção de dados dos clientes em mapas de Excel próprios da empresa;
- Inserção dos dados dos clientes em fichas de aptidão médica;
- Elaboração de correspondência e correspondência electrónica;
- Arquivo de documentação de clientes;
- Entrega de correspondência, depósitos bancários e documentação na ACT;
- Criação do Manual de Acolhimento da Empresa;

## Resumo

Descreverei neste relatório o que por mim foi compreendido e executado ao longo destas quatrocentas horas de estágio. O estágio decorreu entre o dia 15 de Março e o dia 4 de Junho do corrente ano, na SaniGuarda – Medicina Ocupacional.

Foi-me proposto pela empresa colaborar em actividades no âmbito do Departamento Administrativo das quais destaco as seguintes:

- Atendimento ao público e telefónico;
- Acolhimento de clientes;
- Planeamento de mapas de horários;
- Inserção de dados dos clientes em mapas de Excel próprios da empresa;
- Inserção dos dados dos clientes em fichas de aptidão médica;
- Elaboração de correspondência;
- Arquivo de documentação de clientes;
- Tarefas externas.

Além destas actividades, propus a elaboração de um Manual de Acolhimento e Integração para a SaniGuarda.

# Índice

Índice de Ilustrações .....	iv
Lista de Abreviaturas.....	v
Introdução.....	1
1. A Organização.....	2
1.1. Meio Envolvente.....	2
1.2. Caracterização.....	4
1.3. Valores, Visão, Missão e Objectivos .....	6
1.4. Estrutura.....	8
1.5. Recursos Humanos .....	17
2. Estágio Curricular .....	21
2.1. Objectivos Gerais das Actividades .....	21
2.2. Descrição das Actividades Principais .....	22
2.3. Descrição da Actividade Proposta .....	27
Conclusão .....	30
Bibliografia.....	32
Netografia.....	33
Lista de Anexos .....	35

## Índice de Ilustrações

Ilustração 1:ORGANOGRAMA SANIGUARDA.....	9
--	---

## **Lista de Abreviaturas**

RH – Recursos Humanos

HACCP – Análise de Perigo e Pontos Críticos de Controlo

PLIE - Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial

ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho

HST – Higiene e Segurança no Trabalho

OIT – Organização Internacional do Trabalho

RX – Radiografia

BCG - "bacilo de Calmette-Guérin"; vacina que produz imunidade contra o bacilo da tuberculose

HIV – “Human Immunodeficiency Vírus” (Vírus da Imunodeficiência Humana)

CTT - Correios, Telégrafos e Telefone

S. A. – Sociedade Anónima

## Introdução

O presente relatório surge no âmbito da unidade curricular Estágio, do 3º Ano da licenciatura em Gestão de Recursos Humanos, da Escola Superior de Tecnologia e Gestão, do Instituto Politécnico da Guarda, tendo optado pela realização de Estágio Curricular na empresa SaniGuarda – Medicina Ocupacional. Esta oportunidade surgiu através de um amigo, que me deu conhecimento do interesse da empresa em ter um estagiário da área de Gestão de Recursos Humanos para o Departamento Administrativo. Isto porque a empresa não dispõe de um departamento específico de Recursos Humanos (RH), cabendo ao Departamento Administrativo assegurar de forma proactiva o funcionamento dos serviços de apoio directo ao cliente e garantir a gestão dos recursos organizacionais, humanos, técnicos e financeiro/contabilísticos.

A SaniGuarda proporciona o contacto com vários tipos de público e a prestação de diversos tipos de serviços (segurança, higiene e saúde no trabalho, HACCP, medicina ocupacional, especialidades médicas, etc.). Deste modo, o presente relatório tem como objectivo principal dar a conhecer todas as actividades realizadas, estudadas e apreendidas no decurso do estágio. Este é similarmente o resultado de uma experiência que teve a duração de quatrocentas horas, a qual me permitiu pôr em prática algumas das componentes teóricas abordadas ao longo dos três anos da licenciatura ao nível da gestão de RH.

De uma forma concisa, este mesmo relatório estende-se por dois capítulos: no primeiro é exposta a caracterização do meio envolvente onde desenvolvi o estágio, designadamente a cidade da Guarda e a SaniGuarda como agente económico desta cidade; no segundo é feita a caracterização teórica dos Recursos Humanos e também do papel da Gestão de Recursos Humanos dentro da SaniGuarda, com particular destaque para as actividades desenvolvidas ao longo do estágio, bem como algumas reflexões que pude realizar a partir desta experiência.

# 1. A Organização

A organização SaniGuarda, onde decorreu este estágio curricular, merece antes de mais uma análise ao seu meio envolvente. É ainda importante caracterizá-la, perceber a sua estrutura e conhecer os seus propósitos, afim de se poder conhecê-la e compreendê-la.

## 1.1. Meio Envolvente

O conhecimento e análise da região nas várias vertentes estratégicas assumem um papel importante no enquadramento com a oferta de serviços prestados pela entidade onde decorreu o estágio.

A Cidade da Guarda situa-se no último esporão Norte da Serra da Estrela, a uma altitude máxima de 1056 m (na Torre de Menagem do Castelo), correspondendo assim à cidade mais alta do país.

O Concelho da Guarda fica localizado na região da Beira Alta e faz fronteira com os concelhos de Celorico da Beira, Pinhel, Sabugal, Manteigas e Belmonte. Trata-se de um concelho composto por cinquenta e duas freguesias rurais e três urbanas, com uma população residente de 173 831 habitantes em todo o distrito, enquanto o núcleo urbano da cidade tem 44 121 habitantes.<sup>1</sup>

Possui acessos rodoviários importantes como a A25 (considerada a segunda via mais importante de Portugal) que liga Aveiro à fronteira, dando ligação directa a Madrid; a A23 que liga a Guarda a Torres Novas, bem como o IP2 que liga Guarda a Bragança. A nível ferroviário, a Cidade da Guarda possui a Linha da Beira Baixa e a linha da Beira alta, encontrando-se esta última completamente electrificada permitindo a circulação de comboios regionais, nacionais e internacionais.<sup>2</sup>

Antes do 25 de Abril de 1974, a grande maioria da população do concelho habitava em aldeias e vivia da agricultura de subsistência. Com a implementação de um estado

---

<sup>1</sup> <http://www.mapadeportugal.net>

<sup>2</sup> <http://www.mapadeportugal.net>

democrático em Portugal, começou a haver uma deslocalização dos meios rurais para as cidades e as pessoas começaram a trabalhar nos sectores dos serviços e da indústria. Assistiu-se à implementação de grandes fábricas na Guarda como a Renault e a Gartêxtil, ambas já desaparecidas, sendo que actualmente, as maiores fábricas empregadoras são agora a Delphi, a Gelgurte e a Coficab.<sup>3</sup>

O Turismo é também uma aposta da Guarda e actualmente o concelho tem vários hotéis que aproveitam a proximidade com a Serra da Estrela. A gastronomia do concelho é muito diversificada, com destaque para o Caldo de Grão, Bacalhau à Lagareiro, o Cabrito Assado e o Arroz Doce.<sup>4</sup>

A boa situação geográfica do concelho e as boas acessibilidades fazem da Guarda um excelente local para o armazenamento e transporte de mercadorias de Portugal para o resto da Europa (e vice-versa), nesse sentido entidades privadas em conjunto com a Câmara Municipal criaram a Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial (PLIE) que é uma plataforma transfronteiriça que procura dinamizar a economia regional e a captação de fluxos e investimentos industriais.<sup>5</sup>

Apesar de o projecto ter sido iniciado no ano 2002, apenas este ano foi inaugurada a primeira empresa. Em Junho deste ano, operavam na PLIE quatro empresas e estavam em desenvolvimento cerca de uma dezena de projectos com vista à construção de novas unidades empresariais no espaço.<sup>6</sup> Esta plataforma merecia outra notoriedade e ao mesmo tempo facilidade de acesso junto das empresas, pois só assim será possível obter retorno do investimento nela feito.

A Guarda tem demonstrado uma evolução na procura de áreas ligadas à prestação de serviços, surgindo assim empresas como a SaniGuarda que com a sua oferta, pretendem colmatar a falta de serviços ligados à Medicina no Trabalho. Verifica-se já a existência de uma empresa a concorrer neste mesmo sector, a Interprev. A SaniGuarda e a Interprev prestam serviços idênticos, exceptuando o facto desta última ser acreditada como entidade formadora pela DGERT - Direcção Geral do Emprego e das Relações de

---

<sup>3</sup> <http://www.mun-guarda.pt>

<sup>4</sup> <http://www.turismo.guarda.pt>

<sup>5</sup> <http://www.turismo.guarda.pt>

<sup>6</sup> <http://www.jornaldirecto.com>

Trabalho (Portaria nº 851/2010 de 6 de Setembro) e também possuir Unidades Móveis de Saúde<sup>7</sup>. A Unidade Móvel de Saúde, tal como o nome indica, é um consultório ambulante, que permite à empresa deslocar-se até ao trabalhador e realizar todos os serviços médicos que podem ser prestados em consultório.

## **1.2. Caracterização**

Na Cidade da Guarda está sediada a SaniGuarda – Medicina Ocupacional. Uma empresa privada que centra a sua actividade principal na Medicina Ocupacional, repartida por três grandes grupos: Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho; Formação e Especialidades Clínicas. A Medicina Ocupacional, ou comumente conhecida por Medicina no Trabalho, é uma especialidade médica que se ocupa da promoção e preservação da saúde do trabalhador. Fundamentalmente, esta organização possui Médicos de Medicina no Trabalho que prestam a sua actividade, avaliando desde logo a capacidade física de um candidato para ocupar uma determinada função, efectuando ainda as reavaliações periódicas ao nível da saúde de trabalhadores já no activo, dando ênfase aos riscos ocupacionais a que os trabalhadores estão expostos no exercício da sua função.

A SaniGuarda nasce em 2003 por iniciativa do Dr. Raul Gil Saraiva, em consequência da transposição da Directiva Comunitária nº. 89/391/CEE para o ordenamento jurídico português, pelo Decreto-Lei nº. 441/91, de 14 de Novembro. A legislação referida pretende: dotar o país de referências estratégicas de um quadro jurídico global, com vista à criação de condições de trabalho que assegurem a efectiva prevenção de riscos e doenças profissionais; dar cumprimento integral às obrigações decorrentes da ratificação da Convenção nº 155 da Organização Internacional do Trabalho, sobre Segurança, Saúde dos Trabalhadores e Ambiente de Trabalho; institucionalizar formas eficazes de participação e diálogo de todos os interessados nesta matéria. Subsequentemente, muitos diplomas foram publicados, destacando-se o Decreto-Lei nº. 109/2000 de 30 de Junho, que veio redefinir o regime de organização e funcionamento das actividades de Segurança, Higiene e Saúde do Trabalho (SHST), anteriormente

---

<sup>7</sup> [www.interprev.pt](http://www.interprev.pt)

estabelecido pelo Decreto-Lei nº. 26/94, de 1 de Fevereiro e ratificada pela Lei nº. 7/95, de 29 de Março.

A Lei 35/2004 de 29 de Julho foi das mais importantes para a empresa, porque autorizou a SaniGuarda para a prestação de Serviços Externos de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, por despacho conjunto do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e Ministério da Saúde.<sup>8</sup>

Esta empresa surge assim da necessidade de oferecer à região da Guarda um serviço de qualidade na área da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, uma vez que não existiam ainda nesta região empresas que prestassem este tipo de serviços. Assim, o objectivo primordial passou inicialmente por satisfazer as necessidades de clientes localizados apenas no concelho da Guarda, o qual foi rapidamente alargado atendendo às várias solicitações feitas por outros clientes de concelhos mais afastados.

No início da sua actividade, em Janeiro de 2003, colaboravam com a empresa cinco funcionários, nomeadamente, o Médico do Trabalho, uma Enfermeira, um Técnico Administrativo, um Comercial e um Técnico de Higiene e Segurança no Trabalho. Nos primeiros meses a empresa conseguiu angariar cerca de cinquenta clientes (empresas). Rapidamente sentiu necessidade de ampliar as suas instalações e aumentar o número dos seus funcionários, sendo que, actualmente tem ao seu serviço vinte e seis colaboradores e cerca de mil e setecentos clientes (empresas).

A SaniGuarda obteve, com alteração à Lei em 2009, a renovação da autorização para a prestação de Serviços Externos de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, por despacho conjunto do Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social e Ministério da Saúde, nos termos do disposto no artigo 93º da Lei nº 102/2009 de 10 de Setembro, que regulamenta o Código do Trabalho (anexo I). Está também autorizada pela Autoridade para as Condições de Trabalho – ACT, a prestar serviços externos, nas actividades conjuntas de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SHST). Esta autorização permitiu à empresa criar quatro departamentos: Departamento Comercial; Departamento

---

<sup>8</sup> Documentos internos da empresa

de Segurança e Higiene; Departamento de HACCP; e Departamento de Saúde no Trabalho.

A SaniGuarda presta por isso os seus serviços a outras empresas que actuam em diferentes sectores de actividades, nomeadamente da restauração, construção civil, comércio, consultórios médicos, câmaras municipais, etc. Com estas entidades são celebrados contratos de prestação de serviços que tem a duração mínima de um ano.

### **1.3. Valores, Visão, Missão e Objectivos**

A consistência do propósito de uma organização é essencial ao processo de gestão estratégica. Põe-se então a questão de como criar tal consistência. Para tal, recorre-se à hierarquia de finalidades estratégicas – visão, missão e objectivos. A seguinte frase ajuda a compreender a forma como estes três conceitos se conjugam:

*“A visão provoca o empenho, de todos, na missão da organização, através do trabalho realizado com base nos objectivos estratégicos. A visão, missão e objectivos formam ideias que verificam a energia e as forças distribuídas dentro da organização. São portanto o ponto de partida para o planeamento formal e providenciam a energia e o sentido de orientação necessários para garantir que a gestão incremental culmina no progresso global.”<sup>9</sup>*

#### **1.3.1. Valores**

Numa organização, os valores formam uma moldura abstracta que envolve todas as interacções das pessoas dentro do sistema. Os valores determinam como os acontecimentos e as comunicações são interpretados e recebem significado. Logo, são a chave da motivação e da cultura da empresa. Pode-se afirmar que estes são a fonte que mantém unida a organização.<sup>10</sup>

A SaniGuarda ambiciona continuar a afirmar-se no mercado como uma empresa credível, no integral cumprimento da legislação que regula o sector, seguindo as

<sup>9</sup> MILLER, Alex; DESS, Gregory (1997)

<sup>10</sup> Apontamentos da disciplina Organização e Gestão, 2006

melhores práticas e num aperfeiçoamento constante das competências técnicas e humanas dos seus colaboradores.<sup>11</sup>

### **1.3.2. Visão**

Pode-se dizer que a visão é o sonho da organização. É aquilo que se espera ser num determinado tempo e espaço. A visão é um plano, uma ideia mental que descreve o que a organização quer realizar objectivamente. Jamais confundir Missão e Visão: a Missão é algo contínuo, sustentável enquanto a Visão é mutável por natureza, algo concreto a ser alcançado. A Visão deve ser inspiradora, clara e concisa, de modo a que todos a sintam.<sup>12</sup>

A visão da SaniGuarda é ser reconhecida no mercado regional como uma empresa de referência na prestação de serviços de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho e de Higiene Alimentar.<sup>13</sup>

### **1.3.3. Missão**

É a finalidade da existência de uma organização. É aquilo que dá direcção e significado a essa existência. A missão da organização está ligada directamente aos seus objectivos institucionais, motivos pelos quais foi criada, a medida que representa a sua razão de ser.<sup>14</sup>

A SaniGuarda tem como missão ajudar o tecido empresarial a implementar com sucesso modelos de trabalho seguro através da prevenção dos riscos profissionais e alimentares, e investir no capital humano em ambiente de trabalho.<sup>15</sup>

---

<sup>11</sup> Documentos internos da empresa

<sup>12</sup> Apontamentos da disciplina Organização e Gestão, 2006

<sup>13</sup> Documentos internos da empresa

<sup>14</sup> Apontamentos da disciplina Organização e Gestão, 2006

<sup>15</sup> Documentos internos da empresa

### 1.3.4. Objectivos

Para se definirem os objectivos do negócio é preciso perceber-se que estes devem ser específicos, mensuráveis e atingíveis. Podem ser definidos em termos de rendimentos ou de vendas ou até mesmo de cotação no mercado. A empresa deve estabelecer objectivos concretos para orientar a sua actividade, para que todos os colaboradores estejam sensibilizados para as metas do desenvolvimento a longo prazo e assim procurarem cooperar na sua concretização.<sup>16</sup>

A SaniGuarda define de uma forma simplificada os seus objectivos à volta de um objectivo central: *a sustentabilidade da empresa*. Para isto, foram definidos os seguintes objectivos gerais<sup>17</sup>:

- Escolher cuidadosamente áreas específicas de intervenção;
- Garantir uma acção com critérios de inovação e de impacto no tecido económico e social;
- Estabelecer parcerias estratégicas.

### 1.4. Estrutura

A estrutura organizacional deve ser entendida como sendo o esqueleto da Organização, pois é aquilo que lhe dá corpo e a suporta em termos de funcionamento. É por isso, um conjunto de ligações formais entre os grupos e os indivíduos que integram na Organização. Define assim as funções de cada unidade da Organização, bem como os modos de colaboração entre as várias unidades, sendo normalmente representadas por um organigrama ou organograma. Devem ser os responsáveis da organização, a adoptar o tipo de estrutura que melhor se adequa às características e objectivos da sua organização, pois a estrutura adoptada tem uma forte influência no comportamento e nas atitudes dos colaboradores.<sup>18</sup>

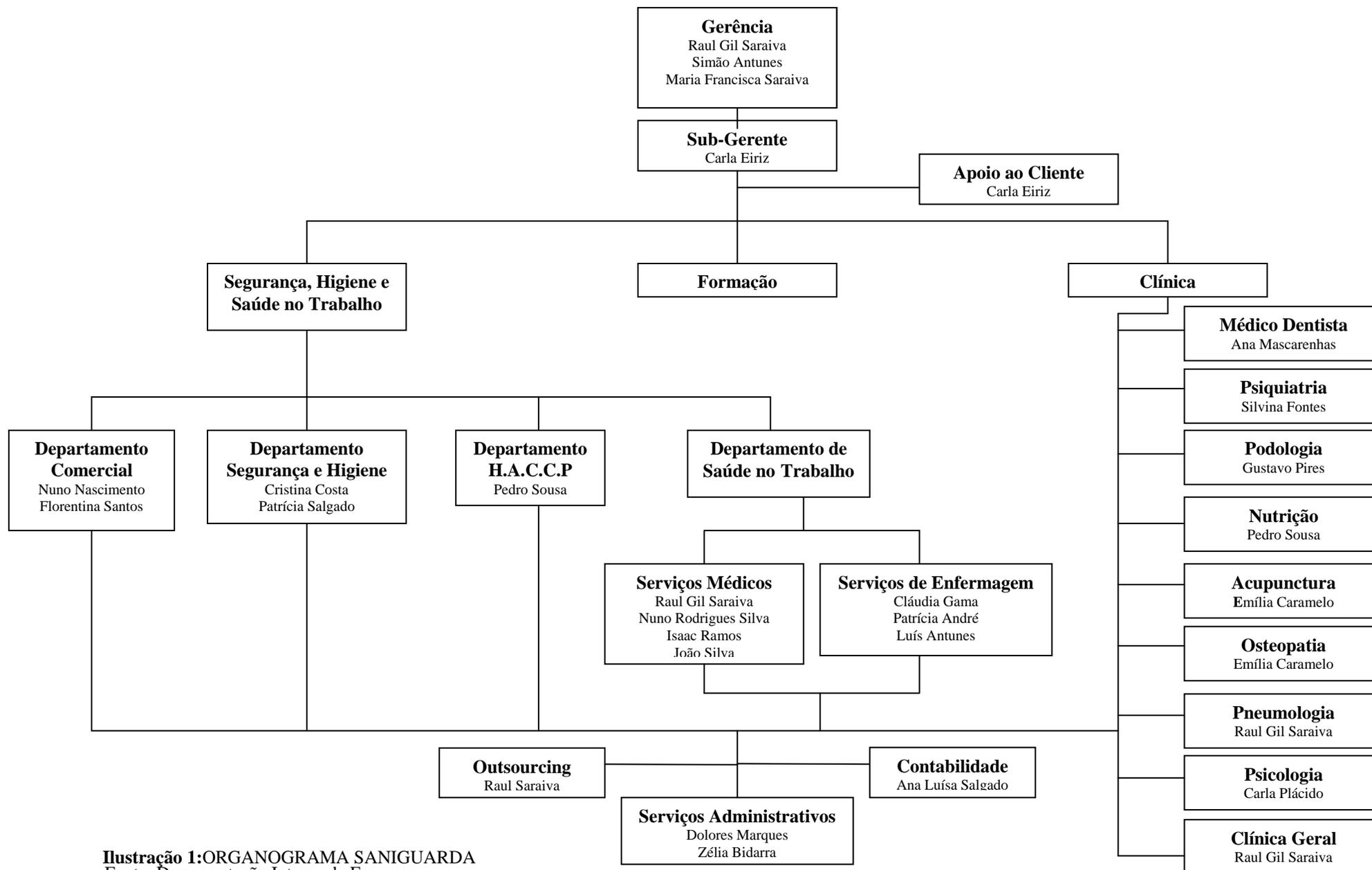
---

<sup>16</sup> SILVA, Ricardo Vidigal; NEVES, Ana, (2003)

<sup>17</sup> Documentos internos da empresa

<sup>18</sup> Apontamentos da disciplina Organização e Gestão, 2006

## ORGANOGRAMA SANIGUARDA



**Ilustração 1:**ORGANOGRAMA SANIGUARDA  
 Fonte: Documentação Interna da Empresa

A SaniGuarda apresenta no topo da sua estrutura a Gerência que é responsável pela gestão de toda a organização, incluindo o apoio ao cliente. Os departamentos subjacentes, orientados pelos Serviços Administrativos, agrupam as várias actividades desenvolvidas pela empresa e estão divididos em três grupos: Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho; Formação e Especialidades Clínicas.

Os dezanove colaboradores da empresa encontram-se em regime de contrato sem termo, (regulado pelo artigo 147º do Código de Trabalho), exceptuando duas profissionais que estão integradas pelo programa de estágio profissional, promovido pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional. Os profissionais da área clínica prestam serviços como profissionais externos. A média de idades é de 35 anos e as habilitações académicas variam de acordo com o departamento, conforme poderemos constatar nos pontos seguintes.

#### **1.4.1. Segurança Higiene e Saúde no Trabalho**

Este grupo subdivide-se nos departamentos Comercial, Segurança e Higiene, HACCP e Saúde no Trabalho.

O Departamento Comercial dedica-se à venda dos produtos ou serviços oferecidos pela empresa. Para isso, analisa a concorrência, faz pesquisas de mercado para conhecer o que realmente pretende o consumidor, verifica a necessidade ou não de publicidade, preocupa-se com a qualidade e aprimoramento dos bens ou serviços. No caso da SaniGuarda este departamento é constituído por duas pessoas, um técnico comercial e uma licenciada em Marketing, que promovem e selam contratos (anexo II) junto de potenciais clientes de serviços de segurança e higiene, serviços de saúde no trabalho e/ou serviços de HACCP.

Sendo uma área especializada, o Departamento de Segurança e Higiene, assegura as seguintes funções:

- ✓ Diagnósticos e Auditorias de Higiene e Segurança no trabalho;
- ✓ Organização dos Serviços de HST das empresas;
- ✓ Planos de Segurança e Saúde;

- ✓ Organização e Planeamento da Emergência (Planos de Emergência e de Evacuação);
- ✓ Avaliação de Riscos;
- ✓ Avaliação da Segurança contra Incêndio – Método de Gretener;
- ✓ Conformidade legal de Máquinas e Equipamentos;
- ✓ Determinações Analíticas;
- ✓ Formação e Sensibilização;
- ✓ Coordenação de Segurança em Obra;
- ✓ Implementação de Sistemas de Gestão de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho.

A SaniGuarda tem ao seu serviço neste departamento uma Técnica de Segurança e Higiene no Trabalho e uma Engenheira Civil garantindo assim o profissionalismo que esta área exige. A necessidade de ter ao dispor um técnico superior e uma Técnica de Segurança e Higiene no Trabalho é imposta pela Lei nº 102/2009 de 10 de Setembro artigo 85º.

Como a Saniguarda presta os seus serviços a um número significativo de empresas do sector da construção civil, e uma vez que é imposto pela lei contratar um técnico superior, tem a colaborar consigo uma Engenheira Civil para o cumprimento de um conjunto de regras de segurança que devem ser respeitadas e implementadas nos estaleiros de construção civil e obras públicas (Decreto-Lei nº 273/ 2003 – Directiva de Estaleiros). Esta imposição surgiu após a constatação de uma elevada taxa de sinistralidade no sector da construção civil, fruto da complexa rede de actividades e de algumas características únicas em que se estrutura, que obrigou a uma nova forma de actuação de todos os agentes nele directa ou indirectamente envolvidos. Nessa medida, torna-se imperativo a presença de um profissional qualificado que promova um conjunto de acções, em todas as fases da realização de um empreendimento, da concepção à execução, que permita identificar, prevenir e eliminar os múltiplos e inerentes riscos profissionais.

O departamento de HACCP tem ao seu serviço um técnico superior licenciado em Nutrição Humana e Qualidade Alimentar. Neste departamento aplicam-se os princípios

do sistema HACCP, tendo este carácter obrigatório para todos os operadores do sector alimentar de acordo com o Regulamento (CE) nº 852/04, de 29 de Abril.

O sistema HACCP é um “sistema baseado na análise de perigos e controlo dos pontos críticos, que permite identificar perigos específicos e medidas preventivas bem como medidas correctivas para o seu controlo. Este sistema visa garantir a segurança dos processos e géneros alimentícios servidos nos estabelecimentos de restauração e bebidas, promove a aplicação de boas práticas de manipulação, identifica os perigos associados ao consumo de refeições e estabelece medidas preventivas que permitam obter níveis de risco tolerável no consumo de alimentos pelos utentes”.<sup>19</sup>

Quando falamos do sector alimentar, em particular de estabelecimentos de restauração, lembramos a apertada legislação que actualmente é aplicada e estes estabelecimentos, condicionando fortemente a sua actividade.

Disso é exemplo o Regulamento (CE) nº 852/04, de 29 de Abril, que obriga à implementação do já referido sistema HACCP. O objectivo deste sistema vai no sentido de contribuir desde logo para a melhoria da qualidade das refeições servidas e também, para o incremento da qualidade dos serviços em geral prestados por este tipo de estabelecimentos, contribuindo por esta via e em última instância para o aumento da rendibilidade das empresas. Acresce a isto, o facto de os consumidores serem cada vez mais exigentes no que respeita à qualidade dos serviços pelos quais pagam. Pelo que os responsáveis pelo sector da restauração têm uma responsabilidade acrescida relativamente à segurança alimentar, uma vez que esta tem uma relação intrínseca com a saúde dos consumidores, não só a nível imediato, evitando infecções alimentares, bem como a médio e longo prazo, devendo proporcionar uma alimentação nutritiva adequada, equilibrada e isenta de tóxicos.

A gestão do sistema de segurança alimentar tem que ser feita por uma equipa multidisciplinar, constituída por técnicos de nutrição e qualidade alimentar, e representantes do sector operacional, como: cozinheiros, empregados de mesa

---

<sup>19</sup> <http://www.segurancaalimentar.com/>

empregados de higiene e limpeza, etc., que terão como função a implementação e validação do plano HACCP.

A SaniGuarda olha então para o sector alimentar como sendo um dos mais importantes para empresa pelo seu potencial e exigências.

O Departamento de Saúde no Trabalho que justificou a criação da própria empresa vem dar resposta às lacunas da região em termos de Medicina no trabalho, consequência da legislação já mencionada, uma vez que a maioria das empresas da região (micro e pequenas empresas) não tem capacidade estrutural nem know-how, para prestarem elas próprias os serviços a que legalmente estão obrigadas nesta área, necessitando por isso de contratar empresas especializadas.

Este departamento tem por finalidade incentivar e manter o mais elevado nível de bem-estar físico, mental e social dos trabalhadores em todas as profissões. Pretende ainda prevenir todo o prejuízo causado à saúde destes, pelas condições de trabalho; protegê-los contra os riscos resultantes da presença de agentes nocivos à sua saúde; colocando e mantendo o trabalhador num emprego que convenha às suas aptidões físicas e psicológicas. Em suma, adaptar o trabalho ao homem e cada homem ao seu trabalho.<sup>20</sup>

Neste departamento que se define como rigoroso estão actualmente ao serviço quatro médicos de Medicina no Trabalho e três enfermeiros.

De acordo com a Lei nº 102/2009 de 10 de Setembro, artigo 103º, cabe ao médico do trabalho a responsabilidade técnica da vigilância da saúde sendo este licenciado em Medicina com especialidade de medicina do trabalho reconhecida pela Ordem dos Médicos. A Lei regulamenta ainda a marcação de Exames de Saúde por parte do médico do trabalho considerando que “para completar a observação e formular uma opinião precisa sobre o estado de saúde do trabalhador, o médico do trabalho pode solicitar exames complementares ou pareceres médicos especializados. O médico do trabalho, face ao estado de saúde do trabalhador e aos resultados da prevenção dos riscos

---

<sup>20</sup> Apontamentos da disciplina Higiene e Segurança no Trabalho, 2008

profissionais na empresa, pode reduzir ou aumentar a periodicidade dos exames, devendo, contudo realizá-los dentro do período em que está estabelecida a obrigatoriedade de novo exame. O médico do trabalho deve ter em consideração o resultado de exames a que o trabalhador tenha sido submetido e que mantenham actualidade, devendo instituir-se a cooperação necessária com o médico assistente.

É ainda regulamentado pela referida lei artigo 105º que o médico do trabalho “deve prestar actividade durante o número de horas necessário à realização dos actos médicos, de rotina ou de emergência, e outros trabalhos que deva coordenar”. Especifica ainda que o médico do trabalho “deve conhecer os componentes materiais do trabalho com influência sobre a saúde dos trabalhadores desenvolvendo para este efeito a actividade no estabelecimento, nos seguintes termos: a) Em estabelecimento industrial, pelo menos uma hora por mês por cada grupo de 10 trabalhadores ou fracção; b) Nos restantes estabelecimentos, pelo menos uma hora por mês por cada grupo de 20 trabalhadores ou fracção”.

Prevê ainda a mesma legislação que nenhum médico do trabalho possa “assegurar a vigilância da saúde de um número de trabalhadores a que correspondam mais de cento e cinquenta horas de actividade por mês”.<sup>21</sup>

Todos estes conceitos não se restringem ao domínio da vigilância médica, sendo por isso efectuados exames médicos individuais de avaliação da saúde, que abrangem não só os aspectos físicos, mas também os aspectos mentais que possam afectar a saúde do trabalhador (Convenção nº 155/81 da OIT).

Sendo esta uma área particularmente exigente, o departamento de saúde no trabalho assegura a realização de todos os exames e análises que a seguir são descritos (Obrigatório nos termos: Lei nº 102/2009 de 10 de Setembro, artigo 108.º):

#### Exames de Medicina do Trabalho

- Exames Médicos de Admissão
- Exames Médicos Periódicos

---

<sup>21</sup> Lei nº 102/2009 de 10 de Setembro

- Exames Médicos Ocasionais

#### Exames Complementares de Diagnóstico

- Electrocardiograma
- Espirometria
- Rastreio Oftalmológico
- Rastreio Audiométrico
- Doppler
- Análise Funcional
- RX e Micro

#### Análises Clínicas

- Análises Clínicas ao Sangue
- Análises Clínicas à Urina

#### Enfermagem

- Questionário Clínico Confidencial
- Medição de Tensão Arterial, Altura e Peso
- Vacinação anti-gripe e outras
- Rastreio de BCG, HIV, Álcool, etc.
- Exames psicológicos

### **1.4.2. Formação**

Outro sector importante, além do grupo anterior que agrega quatro departamentos, é a Formação. A SaniGuarda com o seu objectivo contínuo de potenciar a eficácia da organização e dos seus Recursos Humanos, criou uma área dedicada à formação.

A formação permite introduzir a dinâmica necessária para que o desempenho da Empresa esteja reactivamente ajustado e proactivamente actuante na envolvente de negócio.<sup>22</sup>

O processo de desenvolvimento dos Recursos Humanos está directamente ligado à optimização do potencial individual e de grupo, disponível nas organizações e na sucessiva reconstrução de modelos de acção inovadores e continuamente adaptados às

---

<sup>22</sup> Apontamentos da disciplina Gestão da Formação e Desenvolvimento do Potencial Humano, 2008

exigências do negócio. Neste contexto, a formação quando bem gerida, é a fonte de energia necessária para criar a tensão criativa que se manifesta na auto-organização dos novos quadros de desempenho.<sup>23</sup>

Actualmente promovem-se na SaniGuarda acções de sensibilização a pedido de empresas clientes, sendo estas assim adequadas aos seus colaboradores e com objectivos específicos.

Até ao ano de 2007 a SaniGuarda disponibilizava pequenos cursos dirigidos para públicos-alvo específicos, nomeadamente cursos de puericultura, massagem infantil, coordenação de segurança na construção civil, etc. Estes cursos eram organizados e promovidos em conjunto com entidades externas acreditadas.

Com as alterações na área da formação e pela diminuição da procura nas formações que a SaniGuarda disponibilizava, a gerência da empresa achou prudente suspender a área de formação.

### **1.4.3. Especialidades Clínicas**

O grupo de Especialidades Clínicas, dentro de um programa de expansão da empresa, foi criado para aumentar a oferta de serviços da SaniGuarda.

Ao dispor dos utentes existem oito Especialidades Clínicas: Medicina Dentária, Acupunctura, Osteopatia, Psiquiatria, Pneumologia, Pedologia, Nutrição e Clínica Geral. Algumas destas especialidades estão abrangidas por protocolos com Sub-Sistemas de Saúde e Seguradoras como a PT-ACS, Medis, ADSE, Banco Montepio, AdvanceCare. Estes Sub-Sistemas de Saúde e Seguradoras podem assim disponibilizar aos seus trabalhadores, familiares e clientes o acesso aos serviços da SaniGuarda de uma forma simplificada.

---

<sup>23</sup> Apontamentos da disciplina Gestão da Formação e Desenvolvimento do Potencial Humano, 2008

#### **1.4.4. Serviços Administrativos**

Como o meu estágio decorreu neste departamento não poderia deixar de referir as funções que assegura na organização e também de salientar a sua importância para a empresa SaniGuarda. Este departamento tem ao seu serviço duas funcionárias com experiência relevante em secretariado e administração.

Os serviços administrativos incidem numa organização permanente de actividades ordenadas para o desempenho regular de tarefas. Na SaniGuarda este departamento é o “cérebro” da empresa porque é aqui que se organiza toda a sua actividade.

As principais funções realizadas neste departamento são as seguintes:

- Arquivo de documentos e processos de clientes;
- Tratamento da base de dados da empresa;
- Contabilidade, Tesouraria e Facturação;
- Atendimento ao público e telefónico;
- Agendamento de consultas dos médicos do trabalho e das especialidades clínicas;
- Agendamento de exames e análises clínicas;
- Envio e recepção de correspondência.

Irei caracterizar mais à frente todas estas actividades no qual tive oportunidade no estágio de aprender e realizar com autonomia.

#### **1.5. Recursos Humanos**

Para ser possível efectuar uma análise aos Recursos Humanos da organização, será importante ter em mente alguns conceitos.

Desde logo perceber que o impacto da envolvente com que a empresa interage, traduz-se no tipo de estratégia que esta adopta para abordar o mercado e nele se afirmar com sucesso. A definição estratégica engloba as diferentes componentes necessárias ao

sucesso empresarial, e determina a forma de articulação dos diversos recursos fundamentais: tecnológicos, financeiros, humanos, etc.<sup>24</sup>

Os Recursos Humanos são, por conseguinte, parte integrante do plano de negócios da Empresa, e a forma como se procede à sua gestão deverá corresponder à forma mais eficaz de concretizar a opção estratégica tomada. Sendo uma actividade em crescente desenvolvimento as empresas devem apostar nela, tendo em vista o sucesso empresarial.<sup>25</sup>

A maioria das pequenas e médias empresas à semelhança da SaniGuarda, não possuem um departamento de recursos humanos ou sequer um profissional específico. A importância do planeamento, controlo e condução do processo de gestão de pessoas é de extrema importância também em pequenas organizações, pois também estas são compostas por pessoas. Estas pessoas têm necessidades, anseios e expectativas de crescimento e desenvolvimento profissional. Alguns empresários resumem a gestão de pessoas apenas a questões burocráticas do departamento pessoal tais como: recrutamento e selecção, admissão, demissão e controlo de faltas e folha de pagamento. Fazer gestão de pessoas é muito mais do que isto, daí surge a importância do desenvolvimento de subsistemas de RH. Ainda que sejam implantados de forma mais simples, aplicam-se perfeitamente a pequenas organizações.<sup>26</sup>

Pelo que entendo a criação de um departamento de RH na SaniGuarda iria constituir uma mais-valia para a empresa já que esta poderia desenvolver um conjunto de actividades que certamente iriam contribuir para uma maior eficácia da mesma.

Para que a implantação de um departamento de RH na SaniGuarda se tornasse uma realidade, seria desde logo essencial contratar pelo menos um profissional especializado nesta área de forma a conduzir um conjunto de processos especializados. Os responsáveis pela empresa devem estar conscientes e confiantes que isso será um importante passo para o sucesso da organização. Realizada esta primeira fase, seria

---

<sup>24</sup> CAMARA, Pedro B; Guerra, PAULO, Balreira; RODRIGUES, Joaquim Vicente (2007)

<sup>25</sup> CAMARA, Pedro B; Guerra, PAULO, Balreira; RODRIGUES, Joaquim Vicente (2007)

<sup>26</sup> Stock, Fabiani Seibel (2009)

necessário seguir um roteiro simples de acções, devidamente estruturadas e planeadas, para que aos poucos pudessem ser implementadas na empresa.

Neste contexto entendo que seria importante considerar uma intervenção/análise ao clima organizacional da SaniGuarda através da aplicação de um questionário, que permitisse a partir de um levantamento entre os colaboradores identificar e avaliar níveis de motivação e satisfação, tipos de relacionamento, perspectivas em termos de carreiras, entre outros. Através dos resultados seria possível recolher ideias sobre quais projectos poderiam ser desenvolvidos no futuro da organização, por exemplo estabelecer políticas e condutas, traçar objectivos, metas e estratégias para os vários departamentos.

Também a comunicação interna poderia ser melhorada através do desenvolvimento de actividades como um “mural”, e-mails ou jornais informativos. Realizar encontros para comemorar aniversários também são um óptimo momento para desenvolver e estreitar relações. Estas pequenas acções podem melhorar bastante a troca de informações entre os vários departamentos da empresa e as relações entre funcionários.

A oferta de pequenos cursos aos colaboradores, nomeadamente cursos de informática, de português, de atendimento ao cliente ou mesmo em áreas comportamentais, iriam contribuir positivamente para o aumento das competências dos funcionários da empresa e melhorar por esta via o desempenho dos mesmos.

Para criar uma visão de futuro dentro da empresa e motivar os seus colaboradores, o departamento de RH poderia implementar um sistema de Avaliação de Desempenho, que se iria reflectir ao nível do planeamento de carreiras.

Por fim, e com importância extrema, seria necessário estruturar e padronizar processos e rotinas, organizando os processos para que fosse possível atingir níveis de produtividade e motivação elevados.

Pequenas acções, como as citadas acima, podem trazer mudanças significativas para melhorar a gestão, o clima e a cultura organizacionais. A gestão de capital humano vai muito além das funções de admitir e demitir, envolve criatividade, preocupação e

inovação, pois só assim será possível manter os talentos que proporcionam o sucesso das empresas.<sup>27</sup>

---

<sup>27</sup> <http://www.artigonal.com>

## **2. Estágio Curricular**

A entrada para o mundo do trabalho é por si só uma mudança, e como tal gera ansiedade. Este “mundo” implica o conhecimento de diferentes pessoas com diferentes responsabilidades e relações, de novos métodos, de novos comportamentos, de condições de trabalho, de cultura organizacional, etc. Durante os primeiros dias foi difícil reter toda a informação. Desde do conhecimento dos colegas até à leitura dos processos a decorrer, foi necessário escutar activamente com concentração, paciência, simpatia e vontade. O meu período de adaptação à empresa correu muito bem e foi bastante rápido.

O período durante o qual pude estagiar no departamento Administrativo da Sani Guarda, foi muito enriquecedor. Pois através do contacto directo com as diferentes pessoas e situações com que lidei no quotidiano, pude apreender/desenvolver novos conceitos, melhorar a minha forma de estar e de agir em diferentes situações, contribuindo não só para o meu crescimento como futura profissional na Área de Recursos Humanos, mas também para a minha evolução como ser humano.

Durante a permanência no departamento percebi e interiorizei, o quanto é importante o sigilo profissional relativamente a toda a informação a que se tem acesso, pois trabalha-se com documentos e dados pessoais dos colaboradores e dos clientes, que é preciso preservar e respeitar. É necessário ser-se profissional e respeitar esse acesso privilegiado à informação, não divulgando nem a utilizando de forma incorrecta.

A minha formação académica ajudou-me de forma significativa na realização de algumas tarefas realizadas, desde logo por me permitir compreender muitos dos termos técnicos utilizados diariamente na empresa.

### **2.1. Objectivos Gerais das Actividades**

As Empresas passam pelas mesmas etapas dos seres humanos, ou seja, nascem, crescem, desenvolvem uma actividade e morrem. A vida útil de uma organização é semelhante à do ser humano e depende, fundamentalmente, da forma como evoluem os

seus componentes. E neste aspecto, as pessoas são fundamentais, nomeadamente ao nível da realização correcta do seu trabalho, da sua qualificação, criatividade e capacidade de inovação. A minha passagem pela SaniGuarda teve como principal objectivo assimilar novos conhecimentos e “aprender com os outros”. Foi sempre meu objectivo dar o meu melhor para solucionar os problemas e as diferentes situações com que me confrontei.

Pelo que sublinho que as actividades que realizei tiveram como objectivo principal enriquecer os meus conhecimentos e testar a minha aptidão para a parte prática da minha formação, uma vez que as tarefas práticas que cumpri apelaram à minha capacidade de interacção com o público, de gerir o tempo, a minha capacidade ao nível da expressão escrita, o meu raciocínio verbal e lógico, a minha destreza para trabalhar com programas informáticos e o cumprimento de prazos.

## **2.2. Descrição das Actividades Principais**

Foi-me sugerido pela empresa colaborar em actividades no âmbito do Departamento Administrativo. Pelo que farei neste ponto a descrição pormenorizada das actividades realizadas.

### **2.2.1. Atendimento ao Público**

O atendimento ao público pode ser sob a forma de atendimento directo (pessoal) ou atendimento telefónico. Qualquer destas formas de atendimento implica determinados conhecimentos e determinadas atitudes e comportamentos. Estes três elementos têm que estar perfeitamente integrados para que transmitam, de forma natural e genuína, um atendimento de qualidade. Não basta ser-se simpático e amável no atendimento ao público, é essencial uma atitude que revele disponibilidade, confiança, tentando sempre revelar profissionalismo e eficácia. De referir que inerentes às atitudes e comportamentos, estão implícitos aspectos como a aparência, a expressão corporal e a voz.<sup>28</sup>

---

<sup>28</sup> <http://www.scribd.com>

No atendimento directo, a aparência é o primeiro impacto visual e a primeira impressão do cliente sobre a empresa. Sendo por isso fundamental ter uma atitude e um comportamento positivo, contando para isso também uma aparência cuidada, que abrange o vestuário, o calçado, o cabelo, os adereços e a higiene que se apresenta (unhas, pele, dentes, roupa). A expressão corporal tem também um papel fundamental no momento de contacto com o público, esta é a forma como o cliente reconhece, em quem o atende, disponibilidade, paciência, segurança, energia e agilidade. O tom de voz e a forma como se dizem as coisas são muito mais importantes do que as palavras que se empregam, sendo um instrumento fundamental na transmissão de atitudes e comportamentos positivos em qualquer das formas de atendimento (directo ou telefónico).<sup>29</sup>

Desde que comecei a estagiar na SaniGuarda, tive que lidar com o atendimento ao público, diariamente e rápido aprendi a colocar em prática tudo o que acima descrevi. Devo sublinhar que foi das tarefas que mais gosto me deu realizar, talvez pelo desafio diário de solucionar problemas ou então por poder atender e resolver situações de clientes mais exigentes.

### **2.2.2. Planeamento de Mapas de Horários**

O planeamento de mapas de horários (anexo III) para os três serviços de saúde, de medicina no trabalho (exames, análises e consultas médicas), exige uma planificação de pelo menos uma semana de antecedência e o contacto com o cliente é efectuado através de telefone ou via e-mail.

Em consideração deverão estar aspectos como quais os médicos e consultórios disponíveis (tendo em conta que nas instalações da SaniGuarda só existem dois consultórios para a medicina no trabalho), verificar a disponibilidade da empresa cliente ou do funcionário da empresa cliente em questão e perceber se o equipamento necessário para os exames a realizar está disponível.

---

<sup>29</sup><http://www.scribd.com>

Dependendo da solicitação do cliente, os exames e/ou as análises e consultas médicas podem ser realizadas nas instalações das empresas clientes sempre que estas apresentem condições para tal e os seus funcionários não possam deslocar-se à SaniGuarda. Para os médicos e enfermeiros fazerem estas deslocações, a SaniGuarda possui veículos próprios e material de enfermagem próprio para poder ser transportado.

### **2.2.3. Inserção de Dados e Arquivo**

A inserção de dados dos clientes na base de dados da empresa ou em mapas de Excel próprios da empresa, é uma tarefa diária já que as bases de dados têm que estar permanentemente actualizadas.

Quando se realiza um contrato de prestação de serviços (anexo II) com um novo cliente (empresa), este tem que fornecer à SaniGuarda várias informações, nomeadamente: nome ou designação social, endereço, localidade, contacto telefónico, actividade principal, número de pessoas ao serviço da empresa, quais os serviços que pretende usufruir da Saniguarda, entre outros. Estas informações têm que ser inseridas na base de dados da empresa, para posteriormente se entrar em contacto com o cliente.

A empresa cliente também deverá fornecer à SaniGuarda os dados dos seus funcionários, para isto existe uma tabela (anexo IV). Esta tabela tem como função indicar o número de trabalhadores a ser submetido aos exames, análises e consultas médicas (processo clínico) e também indicar os dados pessoais dos colaboradores da empresa cliente. A saber: nome, data de nascimento, categoria profissional e data de admissão. Esta informação pessoal deve posteriormente ser inserida na ficha de aptidão médica (anexo V). A mesma tabela tem também outra função, que é a de colocar a data da realização dos exames, das análises e das consultas médicas de cada trabalhador. Isto para posteriormente o processo ser dado como concluído (quando todos os funcionários da empresa concluírem as três etapas do processo clínico) e ser registado em quadros de Excel. Mais tarde as fichas de aptidão médica são remetidas ao responsável dos recursos humanos da empresa cliente e procede-se ao arquivamento definitivo do processo.

Os documentos arquivados<sup>30</sup>, são relativos a cada trabalhador individualmente e por empresa. Cada trabalhador tem a ficha médica (anexo VI), as análises e exames realizados e uma fotocópia da ficha de aptidão médica (anexo V), (sendo que a original é enviada para a empresa cliente).

São utilizadas também outras tabelas, chamadas de tabelas semanais (anexo VII), que têm como objectivo indicar o número de exames, análises e consultas médicas realizados durante a semana, para se determinar qual o desempenho da empresa. Estas tabelas têm que ser actualizadas semanalmente, sendo esta uma tarefa que por norma se realiza à sexta-feira.

Por fim, as tabelas de carácter mensal (anexo VIII), tal como indica o nome, são preenchidas no último dia laboral do mês com o objectivo de saber se ainda existem empresas que ainda não tenham realizado exames, análises e ou consultas médicas.

#### **2.2.4. Elaboração de Correspondência**

Nas empresas muitas são as situações em que surge a necessidade de escrever uma carta ou outro tipo de documento. Escreve-se a clientes, a instituições, a outras empresas, a órgãos públicos e cada uma dessas cartas tem contextos diferentes e diversos destinos, com função variada, como a de informar, solicitar ou persuadir. Podem ser cartas de solicitação de emprego, oferta de algum produto da empresa, reclamação, cobrança, etc.

Existem três tipos de correspondência: particular, empresarial e oficial. Particular quando estabelecida entre indivíduos com uma relação próxima (amigos, familiares, pessoas de convívio social), e pode apresentar diversos graus de formalidade, desde o carácter íntimo até um grau mais distante. Correspondência empresarial, se trocada entre empresas ou entre estas e pessoas físicas ou jurídicas. Correspondência oficial, se entre órgãos do serviço público civil ou militar.<sup>31</sup>

---

<sup>30</sup> Artigo 46º da Lei nº 102/2009, de 10 de Setembro

<sup>31</sup> <http://www.faatesp.edu.br>

Independentemente do tipo de correspondência, esta deve-se manter clara, concisa, coerente, com linguagem adequada e gramaticalmente correcta. Deve em suma transmitir a mensagem e pensamento que se pretende.

Na SaniGuarda participei na elaboração de cartas (anexo IX), para remeter a empresas clientes, com o propósito de enviar as fichas de aptidão médica dos trabalhadores e um inquérito de satisfação (anexo X). Estas cartas estão pré-definidas sendo apenas necessário colocar o remetente, o número de cliente, a data correcta e o nome dos funcionários das fichas de aptidão enviadas.

### **2.2.5. Correspondência electrónica**

O correio electrónico tornou-se uma ferramenta indispensável não só para tornar a comunicação dentro das organizações mais rápida, como também os processos, fazendo com que o acesso às informações seja democrático e ajude a divulgar as rotinas e procedimentos. Cada vez mais, as empresas utilizam o sistema de correio electrónico para comunicar com os seus clientes, e também para aumentar a comunicação entre os seus diversos sectores.<sup>32</sup>

Este tipo de correspondência traz muitas vantagens às empresas, tais como: ser um meio rápido e barato; ideal para contactar pessoas com horários complexos (por exemplo os médicos); possibilidade de enviar a mesma mensagem a um grupo pré-definido de pessoas; possibilidade de incluir arquivos, documentos, imagens e dados; as mensagens são facilmente arquivadas e armazenadas e como é escrita tem a vantagem de se poder compor e rever antes de enviar.

Uma das tarefas em que participei na SaniGuarda foi na comunicação com empresas clientes através de correio electrónico. Este tipo de comunicação permitia responder a pedidos de esclarecimento de dúvidas por parte de empresas clientes, marcar exames e consultas médicas, assim como solicitar documentação de pacientes.

---

<sup>32</sup> <http://www.scribd.com>

### **2.2.6. Tarefas externas**

Como resultado da minha plena integração na instituição foram-me atribuídas tarefas de confiança e elevada responsabilidade. Diariamente cumpro com a tarefa de efectuar depósitos bancários, entrega da correspondência nos CTT - Correios de Portugal S. A. e entrega de contratos de prestação de serviços na ACT.

### **2.3. Descrição da Actividade Proposta**

No primeiro contacto que tive com a empresa, na entrevista para me comunicarem que era um novo membro da SaniGuarda, notei a falta de um manual de acolhimento e alguma desorganização no acolhimento. Sendo que, por mais claras e abundantes que tenham sido as informações que a Dr.<sup>a</sup> Carla Eiriz forneceu sobre a empresa e as funções que iria desempenhar, aquando da entrevista, nem tudo foi, obviamente, dito. Houve também, elementos que não retive e que eram importantes na adaptação à empresa. Assim e em consequência da forma como eu própria fui acolhida e integrada na empresa, decidi fazer a proposta de elaborar o manual de acolhimento da SaniGuarda.

A recepção de um novo colaborador na empresa é um processo de adaptação recíproca, e aquilo que a SaniGuarda quer ou pode proporcionar, é fundamental, nesta fase inicial, devendo por isso partilhar todas as informações que clarifiquem a relação entre as partes. Com isto, descreverei a minha proposta para acolher um novo membro para a equipa de trabalho.

No dia agendado para o acolhimento do novo colaborador, este será feito no local de trabalho pela Gerência, visto não existir um Departamento específico de RH. Devendo-se adoptar alguns procedimentos para este dia:

- ✓ O espaço deverá ser devidamente preparado para receber o novo colaborador, de modo a que este não se sinta um estranho e que está a mais no contexto físico da empresa;

- ✓ Este dia deverá ser reservado único e exclusivamente para receber o novo colaborador, para que outros compromissos não interfiram no acolhimento;
- ✓ Deverá ser facultado um manual de acolhimento, onde conterà a história, a cultura, os principais objectivos da empresa, regras de funcionamento interno, principais direitos e deveres, o actual organograma, principais responsáveis;
- ✓ Deverá ser indicado alguém que o acompanhe no preenchimento das formalidades administrativas;
- ✓ Deverá ser organizada uma reunião descontraída com os elementos da equipa com que o colaborador irá trabalhar de forma a conhecer cada um deles. E eventualmente realizar um almoço a fim de estabelecer relações informais;
- ✓ Proporcionar uma visita guiada às instalações e às áreas da empresa.

Só se deverá dar como finalizado todo o processo de acolhimento depois de o novo colaborador estar completa e totalmente integrado na nova comunidade, na nova Empresa.

Antes de mais, a elaboração do manual permitiu-me conhecer a SaniGuarda detalhadamente, pois foi necessário reunir e trabalhar toda a informação básica e fundamental, organizando-a de forma a facilitar a compreensão da estrutura e caracterização da empresa.

O Manual de Acolhimento e Integração é um elemento facilitador do processo de acolhimento e integração de novos colaboradores na organização. Para a organização é uma forma de fornecer informações que facilitem a inclusão do colaborador na empresa e na equipa, projecto, departamento, unidade, serviço ou área de negócio em que vai exercer a sua actividade. Para os colaboradores é uma forma de conhecer a organização do ponto de vista institucional, as suas políticas, a sua estrutura e funcionamento,

devidamente enquadrados nos objectivos gerais da instituição e nas suas áreas estratégicas de actuação.<sup>33</sup>

Para iniciar a elaboração do manual recorri a várias pesquisas na internet, a vários manuais de acolhimento de outras empresas, ao código do trabalho e a documentação interna da SaniGuarda. Visto que o objectivo primordial do manual é o de ser entregue aos novos colaboradores no dia de admissão e esclarecer acerca do funcionamento da empresa, dos métodos/procedimentos existentes, dos direitos e deveres para todos os colaboradores, achei por bem introduzir os seguintes pontos:

- Nota de boas vindas;
- Apresentação da Organização: origens, evolução histórica, missão, actividades, áreas de negócio e estrutura interna;
- Formalidades Burocráticas relacionadas com a admissão do colaborador;
- Normas internas de funcionamento: horário; remuneração; férias, feriados e faltas;
- Deveres e Direitos dos trabalhadores previstos no Código do Trabalho.

Deu-me muito prazer criar este manual. Para além de ficar totalmente inteirada sobre o historial e a criação da empresa SaniGuarda, actualizei conhecimentos relativos a aspectos como os deveres, direitos ou faltas dos colaboradores, ou seja a regulamentação do Código do Trabalho. De referir que este foi revisto em 2009, pelo que a disciplina de Direito do Trabalho que frequentei não contemplou ainda esta revisão pelo que envolveu uma actualização pessoal. Também pude aprofundar conhecimentos sobre Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, leccionados na disciplina de Higiene e Segurança no Trabalho.

A única dificuldade com que me deparei foi a falta de tempo. Isto porque tinha muitas outras tarefas para realizar e que por isso não me permitiram em horário normal dedicar-me ao Manual de Acolhimento. Pelo que a elaboração do mesmo se concretizou após o horário normal de trabalho.

---

<sup>33</sup> CAMARA, Pedro B; Guerra, PAULO, Balreira; RODRIGUES, Joaquim Vicente (2007)

## Conclusão

Por vezes surge a questão: “Porque razão realizar um estágio com duração de quatrocentas horas numa organização sem qualquer contrapartida monetária?”. A resposta é simples. Faz parte da preparação para finalmente entrar no mercado de trabalho com as competências exigidas: forte capacidade de trabalho, motivação, conhecimento, facilidade de adaptação e acima de tudo, para se ter noção de capacidade, evitando qualquer sentimento de receio ou dúvida.

Durante o período de estágio desempenhei funções com algum nível de liberdade e autonomia, o que me ajudou a crescer a nível profissional e pessoal. A empresa demonstrou confiança nas minhas qualidades e competências, o que apesar do peso da responsabilidade me permitiu reconhecer que a minha formação ao longo destes três anos de curso, me deram a preparação necessária para enfrentar esta nova realidade.

Esta preparação não se limitou aos conhecimentos teóricos, foi mais além. O elevado nível de exigência que marca esta etapa, permite desenvolver uma capacidade de raciocínio, adaptação a diferentes ambientes, capacidade de autonomia e independência que são essenciais nesta nova realidade empresarial marcada pela globalização e competitividade.

Ao longo do período de estágio tive a oportunidade de pôr em prática vários conhecimentos teóricos, adquiridos na minha formação: organização e gestão de pessoas, noções gerais de direito, higiene e segurança no trabalho, diagnóstico e intervenção nas organizações, entre outras. Para além disso, as disciplinas de matemática, economia e estatística, permitiram-me desenvolver a capacidade de raciocínio que é indispensável nesta nova realidade que está em constante mudança.

Apesar de todos estes aspectos positivos que marcaram esta experiência, também existiu um aspecto negativo. O receio de não corresponder às elevadas expectativas. Porém no decorrer do estágio, fui ganhando confiança no desempenho das minhas funções, sentindo-me agora mais preparada para enfrentar o mercado de trabalho.

Finalizei esta fase com a certeza de que cada vez mais é preciso um elevado esforço para se ser bom profissional, ajustar-se sempre às exigências do mercado e renovando constantemente os conhecimentos. Apesar de existirem circunstâncias que contrariam os nossos ideais, devemos essencialmente limitar-nos ao desempenho das nossas funções e tentar aprender o máximo possível com os acontecimentos que ocorrem à nossa volta.

*“Se são os indivíduos que alimentam o processo organizativo da empresa é através deles que se geram os resultados, então a eficácia organizacional depende da eficácia das pessoas que a compõem.”*

ESTEVÃO, Carlos, Universidade do Minho: Formação Avaliação e Gestão de Recursos Humanos (2007)

## Bibliografia

### LIVROS

CAMARA, Pedro B; Guerra, PAULO, Balreira; (2007), RODRIGUES, Joaquim Vicente, *Novo Humanator*, 1ª Edição, Dom Quixote

MILLER, Alex; DESS, Gregory, (1997), *Strategic Management*, 2ª Edição, McGraw-Hill Education

REBELO, Glória, (2009), *Código do Trabalho – 2009 Lei n.º 7/2009, de 12 de Fevereiro*, Edições Sílabo

SILVA, Ricardo Vidigal; NEVES, Ana, (2003), *Gestão de Empresas na Era do Conhecimento*, 1ª Edição, Edições Sílabo

### OUTROS DOCUMENTOS

FIGUEIREDO, Maria Elisa, Documentação da disciplina Organização e Gestão, Curso de Gestão de Recursos Humanos - 1º Ano, Setembro 2006

FIGUEIREDO, Maria Elisa, Documentação da disciplina Gestão da Formação e Desenvolvimento do Potencial Humano, Curso de Gestão de Recursos Humanos - 3º Ano, Setembro 2009

GREGORIO, Jorge, Documentação da disciplina Higiene e Segurança no Trabalho, Curso de Gestão de Recursos Humanos - 3º Ano, Setembro 2009

Regulamentação complementar ao Código do Trabalho Lei nº 102/2009, de 10 de Setembro

## Netografia

[http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc\\_cad=ehg0jzkr](http://www.rhportal.com.br/artigos/wmview.php?idc_cad=ehg0jzkr) (15.05.2010)

<http://www.umtoquedemotivacao.com/administracao/visao-missao-e-objectivos/>  
(23.05.2010)

<http://site.suamente.com.br/alinhando-visao-valores-e-aco-es-numa-organizacao-saudavel/> (23.05.2010)

<http://www.inovesempre.com.br/artigos.php?id=55> (30.06.2010)

<http://www.portal-gestao.com/planear-a-sua-empresa/2503-definir-objectivos-para-a-sua-empresa.html> (30.06.2010)

<http://www.portaldocidadao.pt/NR/rdonlyres/C017D4EB-37BC-4A20-8B41-FAC2BC21B997/0/Lein3520041.pdf> (30.06.2010)

<http://www.guiarh.com.br/rhnapratica.htm> (08.09.2010)

<http://www.sabiasque.pt/seccao-trabalho/categoria-recrutamento/153-manual-de-acolhimento-e-integracao.html> (13.09.2010)

<http://student.dei.uc.pt/~jpdias/gestao/Strategic/> (13.09.2010)

<http://www.jornaldirecto.com/noticias/regional/20100629/bi01.htm> (14.09.2010)

<http://www.pmeportugal.com.pt/Geral/Temáticas/Seg.-e-Hig.-no-Trabalho.aspx#Importância> (14.09.2010)

<http://www.srrh-recursoshumanos.pt/medicina.htm> (19.09.2010)

[http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/Paginas/default.aspx](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/Paginas/default.aspx) (19.09.2010)

<http://osha.europa.eu/fop/portugal/pt/> (19.09.2010)

<http://www.artigonal.com/recursos-humanos-artigos/implantando-o-rh-em-pequenas-empresas-1034724.html> (20.09.2010)

<http://educar.no.sapo.pt/necformac.htm> (20.09.2010)

[http://www.esac.pt/noronha/MEAL\\_Seg\\_Alimem/08\\_09/trabalhos/BrunoCarramate.pdf](http://www.esac.pt/noronha/MEAL_Seg_Alimem/08_09/trabalhos/BrunoCarramate.pdf)  
(23.09.2010)

[http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0034-89101984000600009&script=sci\\_arttext](http://www.scielosp.org/scielo.php?pid=S0034-89101984000600009&script=sci_arttext)  
(25.09.2010)

## Lista de Anexos

Anexo I – Lei nº 102/2009, de 10 de Setembro.....	a
Anexo II – Contrato de Prestação de Serviços.....	b
Anexo III – Mapa do Horário dos Médicos.....	c
Anexo IV – Quadro de Dados dos Funcionários.....	d
Anexo V – Ficha de Aptidão Médica.....	e
Anexo VI – Modelo de Exames Médicos.....	f
Anexo VII – Tabelas Semanais.....	g
Anexo VIII – Tabela Mensal.....	h
Anexo IX – Carta de Envio de Fichas de Aptidão.....	i
Anexo X – Inquérito de Satisfação .....	j
Anexo XI – Manual de Acolhimento.....	k