

POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

CONTRIBUTOS PARA A MELHORIA DO SISTEMA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS: VISEOON PORTUGAL

PROJETO APLICADO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO (AMBIENTE, QUALIDADE,
SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIAL)

Carla Dórys Costa

Junho / 2023

POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

CONTRIBUTOS PARA A MELHORIA DO SISTEMA DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS: VISEOON PORTUGAL

PROJETO APLICADO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO (AMBIENTE, QUALIDADE,
SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIAL)

Orientador: Prof. Doutora Maria José Valente

Carla Dórys Costa

Junho / 2023

AGRADECIMENTOS

Este projeto significa para mim, uma segunda vitória. Representa o concluir de mais uma etapa, a conclusão do Mestrado em Sistemas Integrados (Ambiente, Qualidade, Segurança e Responsabilidade Social).

São-tomense e habituada ao clima tropical do país, embarquei nesta aventura com o objetivo de dar continuidade à minha vida académica para, assim, alcançar o futuro desejado. O choque com a realidade, as lágrimas, os sacrifícios e as noites de sono perdidas foram absorvidos pela vontade de vencer e foram estas situações que contribuíram para que hoje eu valorizasse cada conquista e a MULHER em que hoje me tornei.

Agradeço primeiramente a Deus por me dar a graça da vida e permitir que eu conquistasse esta vitória.

Agradeço aos meus pais por me apoiarem nesta jornada e me conferirem toda a confiança e o suporte necessário.

Agradeço também à professora Doutora Rute Maria Gomes Abreu, que como coordenadora do mestrado contribuiu para que este trabalho fosse desenvolvido nos termos do conteúdo abordado no decorrer do mestrado.

Aos meus familiares e novos amigos por me acolherem e fornecerem todo o tipo de apoio.

Agradeço ao meu namorado, por me prestar assistência nos momentos mais complicados e fazer-me lembrar dos meus objetivos quando fluía a vontade de desistir.

Agradeço à minha orientadora, professora Dra. Maria Valente, por estar sempre disponível para auxiliar, corrigir e, principalmente, por contribuir para o meu desenvolvimento como pessoa e como profissional. Agradeço por mostrar-se preocupada e pronta a colaborar em cada situação exposta por mim.

Por fim, e não menos importante, agradeço à minha supervisora, Cláudia Rodrigues e Diana Leite Responsável pelo departamento de Qualidade e Risco, pela disponibilidade em prestar informações necessárias para a concretização e conclusão deste trabalho .

RESUMO

O Sistema de Gestão de Qualidade permite a adoção estratégica de melhorias contínuas numa organização, proporcionando uma base sólida para otimizar processos e o tempo de trabalho. A norma portuguesa NP ISO 4427:2018 – Sistemas de Gestão das Pessoas. Requisitos – reforça a importância primordial do papel das pessoas para o sucesso organizacional e que devem ser definidas metodologias claras para aplicar na gestão de pessoas em ambiente organizacional (estrategor - Consultores de Gestão, 2022).

A aplicação teórica e prática do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) e a sua consequente certificação é um processo opcional. Por norma as empresas ao optarem pela implementação do SGQ são movidas pelas suas motivações, objetivos e políticas de organização. Porém, para que o Sistema funcione como um todo é fundamental que os colaboradores sejam encarados como peças essenciais para o sucesso na implementação de toda e qualquer norma, principalmente a que diz respeito ao Recurso Humano (NP ISO 4427:2018 – Sistemas de Gestão das Pessoas. Requisitos).

A certificação do Sistema de Gestão de Pessoas consiste na implementação de processos que promovam a atração, a manutenção e o desenvolvimento de pessoas que desempenham atividades na organização em prol da eficiência e da receita da empresa.

O principal resultado foi analisar o sistema de Recursos Humanos (RH) e a relação entre os diferentes processos interrelacionados e propor um Sistema de Gestão de Pessoas tendo em consideração os requisitos normativos (NP ISO 4427:2018 – Sistemas de Gestão das Pessoas. Requisitos). Este trabalho, desenvolvido no âmbito do mestrado em Sistemas Integrados de Gestão, Ambiente, Qualidade, Segurança, Responsabilidade Social (MSIG), decorre de um estágio realizado na empresa Viseon Potugal, com cerca de 530 horas, onde se procurou aplicar os conceitos teóricos da área da gestão na Análise e Melhoria do Sistemas de Gestão de Recursos Humanos na empresa em estudo. Como resultado deste trabalho foi construído uma proposta de Sistema de Gestão de Pessoas considerando alguns dos procedimentos existentes na empresa.

Palavras-chave: Recursos Humanos, Processos, Implementação, Melhoria

JEL Classification: M540 – Gestão do Trabalho; O210 – Modelo de Planeamento e Política de Planeamento

ABSTRACT

The Quality Management System allows the strategic adoption of continuous improvements in an organization, providing a solid basis for optimizing processes and working time. The Portuguese standard NP ISO 4427:2018 – People Management Systems. Requirements - People management systems - reinforces the primary importance of the role of people for organizational success and that clear methodologies should be defined to apply in the management of people in organizational environment (estrategor - Management Consultants, 2022).

The theoretical and practical application of the Quality Management System (QMS) and its consequent certification is an optional process. Usually, companies when choosing to implement the QMS are driven by their motivations, objectives and organizational policies. However, for the System to work as a whole it is essential that employees are seen as essential parts for the success in the implementation of any and all standards, especially those related to HR (NP ISO 4427:2018 – People Management Systems. Requirements).

The certification of the People Management System consists of the implementation of processes that promote the attraction, maintenance and development of people who perform activities in the organization for the efficiency and revenue of the company.

The main objective was to analyze the Human Resources (HR) system and the relationship between the different interrelated processes and propose a People Management System taking into account the normative requirements (NP ISO 4427:2018 – People Management Systems. Requirements). This work was developed under the master's degree in integrated systems of management, Environment, Quality, Safety, Social Responsibility (MSIG), stems from an internship held at the company Viseon Potugal, with about 530 hours, where we tried to apply the theoretical concepts of the management area in the Analysis and Improvement of Human Resources Management Systems in the company under study. As a result of this work was built a proposal of People Management System considering some of the existing procedures in the company.

Keywords: Human Resources, Processes, Implementation, Improvement

JEL Classification: M540 – Labor Management; O210 – Planning Model

Índice

AGRADECIMENTOS.....	i
RESUMO	ii
ABSTRACT	iii
ÍNDICE DE ESQUEMAS.....	vi
ÍNDICE DE FIGURAS.....	vii
ÍNDICE DE TABELA	viii
PARTE I - ANÁLISE TEÓRICA.....	7
Capítulo 1 - Qualidade.....	7
1.1. Enquadramento.....	7
1.2. Evolução da qualidade	8
1.3. Princípios da Gestão da Qualidade.....	11
1.4. Abordagem por processo.....	14
1.5. Considerações Finais.....	18
Capítulo 2 – Recursos Humanos.....	19
2.1. Enquadramento.....	19
2.2. A Evolução da Gestão de Recursos Humanos	19
2.3. Estrutura Moderna de Gestão de Recursos Humanos : NP 4427:2018.....	26
2.4. Enquadramento legal do Trabalho em Portugal.....	29
2.4.1. Intervenientes na execução da legislação do trabalho em Portugal	34
2.5. Considerações Finais.....	36
PARTE II - ANÁLISE EMPÍRICA	37
Capítulo 3 – Caracterização da empresa Viseon Portugal	38
3.1. Enquadramento.....	38
3.2. Caracterização da entidade	38
3.3. Missão e Visão.....	39
3.4. Estrutura Organizacional.....	41
3.5. Serviços prestados pela Viseon.....	44
3.6. Caracterização da Viseon Enquanto Entidade Empregadora	47
3.7. Considerações Finais.....	50
Capítulo 4 – Planeamento e Revisão do Sistema para Gestão de Pessoas.....	51
4.1. Enquadramento.....	51
4.2. Caracterização do Sistema de Gestão de Pessoas de acordo com o normativo 4427: 2018.....	51
4.3. As Partes Interessadas	53
4.4. Análise SWOR	56

4.5. Estrutura Documental para Gestão de Recursos Humanos.....	63
4.6. Proposta do Manual de Gestão de Recursos Humanos para a Viseon Portugal	70
4.6.1. Âmbito do Sistema de Gestão de Pessoas.....	70
4.6.2. Missão, Visão, Valores e Política para Gestão de Pessoas	71
4.6.3. Liderança.....	73
4.6.4. Comunicação	74
4.7. Ações para tratar riscos e oportunidades	75
4.8. Objetivo do sistema de gestão e planeamento para os atingir	81
4.9. Planeamento do Sistema de Gestão de Pessoas	82
4.10. Produtos e Serviços de Fornecedores Externos.....	84
4.11. Sistema de Informação de Pessoas.....	84
4.12. Informação Documentada.....	84
4.14. Gestão Intergeracional.....	93
4.15. Avaliação de Desempenho do Sistema.....	93
4.16. Análise e avaliação do Sistema de Gestão de Pessoas.....	95
4.17. Melhoria	96
CONCLUSÕES.....	100
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103
ANEXOS	108
Anexo 1 – Lista de Verificação: Assédio nos Locais de Trabalho.....	107
Anexo 2 – Lista de Verificação: Condições de Trabalho / Riscos Psicossociais	110
Anexo 3 – Lista de Verificação: Condições de Trabalho: STRESSE	112