

Mestrado em Gestão

Administração Pública

Eurídice José da Conceição Correia

As práticas de Gestão de Recursos Humanos: Estudo de Caso
numa Instituição Pública de São Tomé - Direção dos Impostos

dez | 2023

GUARDA
POLI
TÉCNICO



POLI TÉCNICO GUARDA

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

Instituto Politécnico da Guarda

**As práticas de Gestão de Recursos Humanos: Estudo de Caso numa
Instituição Pública de São Tomé- Direção dos Impostos**

Projeto de Investigação para a Obtenção do Grau de Mestre em Gestão,

Ramo Administração Pública

Eurídice José da Conceição Correia

Dezembro 2023

POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

**As práticas de Gestão de Recursos Humanos: Estudo de Caso numa
Instituição Pública de São Tomé- Direção dos Impostos**

Eurídice José da Conceição Correia

Dezembro 2023

POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

**As Práticas de Gestão de Recursos Humanos: Estudo de Caso numa
Instituição Pública de São Tomé- Direção dos Impostos**

Projeto de investigação apresentado no Instituto Politécnico de Guarda para
obtenção do grau de Mestre em Gestão-Administração Pública

Orientador: Professora Doutora Elisa Figueiredo

Eurídice José da Conceição Correia

Dezembro 2023

Agradecimentos

Primeiramente agradeço a Deus, que me concedeu a oportunidade de viver este momento. Agradeço também a motivação e incentivo por parte da minha família que nunca por único segundo que fosse, deixou quebrar a dedicação.

Aos meus Pais, Geraldo Correia e Isaura Medeiros obrigada pelo amor, alegria e atenção. E em especial ao meu marido Joel Leitão, agradeço-te, o companheirismo, a compreensão desmedida.

Aos professores que se dedicam ao seu trabalho e aos seus alunos. Dedicam-nos o seu tempo e sabedoria. Em particular à minha professora e orientadora Maria Elisa Figueiredo pelo acompanhamento e por ser uma excelente profissional. Obrigada a todos os excelentes profissionais com quem tive a oportunidade de aprender.

A organização que me permitiu realizar o estudo, a os profissionais da organização pela colaboração no preenchimento do inquérito por questionário, o responsável de Recursos humanos que abdicou a sua hora e o seu tempo para realizar a entrevista.

Muito obrigada a todos!

Resumo

O presente trabalho tem por objetivo analisar qual a perceção dos trabalhadores relativamente às práticas de Gestão de Recursos Humanos (GRH).

Pretende-se para o efeito realizar um estudo de caso na Direção de Impostos de São Tomé, recorrendo a recolha de dados através de inquérito por questionário dirigido aos colaboradores da instituição, como também a realização de uma entrevista ao responsável de recursos humanos.

De uma forma sucinta, neste trabalho é feito um enquadramento teórico do conceito de Administração Pública, bem como o conceito de GRH e as suas práticas, seguido da caracterização da instituição, Direção de Impostos de S. Tomé. Posteriormente pretende-se caracterizar essas mesmas práticas na instituição em estudo, com base na perceção dos colaboradores. Para efeito aplicou-se um questionário já testado e validado. Por último as conclusões após análise e discussão de resultados.

Através dos resultados obtidos e as pesquisas efetuadas, conclui-se que a instituição cumpre a implementação das cinco práticas analisadas e os colaboradores percecionam favoravelmente as mesmas.

Palavra-chave: Práticas de GRH; Satisfação; Perceção dos colaboradores, Direção de Impostos.

ABSTRACT

The present work aims to analyse the perception of workers regarding human resource management (HRM) practices.

To this end, it is intended to carry out a case study in the Tax Directorate of São Tomé, using data collection through a questionnaire survey addressed to the institution's employees, as well as an interview with the head of human resources.

Succinctly, this work provides a theoretical framework of the concept of Public Administration, as well as the concept of HRM and its practices, followed by the characterization of the institution, the Tax Department of S.Tomé. Subsequently, it is intended to characterize these same practices in the institution under study, based on the perception of the collaborators. For this purpose, a questionnaire that has already been tested was applied. Finally, the conclusions after analysis and results discussion.

Through the results obtained and the research carried out, it is concluded that the institution complies with the implementation of the five practices analyzed and the employees perceive them favorably.

Keyword: HRM practices; Satisfaction; Employee perception, Tax Department.

Índice

Agradecimentos	i
Resumo	ii
ABSTRACT	iii
Índice de Figuras	vii
Índice de Tabelas	vii
Índice de Quadros	vii
Lista de Abreviatura e Siglas	vii
Introdução	1
Estrutura do Projeto	1
Metodologia adotada.....	2
CAPÍTULO 1- ENQUADRAMENTO TEÓRICO	3
1. Administração Pública.....	4
1.1 Evolução da Administração Pública	4
1.1.1. Administração Científica (-1945).....	5
1.1.2. Estado de “ <i>Welfare</i> ” e Administração profissional (1945-1975).....	7
1.1.2.1. Caraterísticas da administração Profissional.....	8
1.1.2.2. Crise da Administração Profissional	8
1.1.3. A Reforma Administrativa.....	8
1.1.4. Teoria da Escolha Pública.....	9
1.1.5. Managerialismo	10
1.2. Nova Gestão Pública.....	10
1.3. Primazia do mercado	11
1.4. Governação, <i>Networks</i> e Estado integrador	12
Capítulo 2- Gestão de Recursos Humanos	14
2.1. Breve Apontamento sobre a Gestão de Recursos Humanos.....	14
2.2. Práticas de Gestão de Recursos Humanos	16
2.2.1. Recrutamento e Seleção	17
2.2.2. Acolhimento e Integração	20
2.2.3. Avaliação de Desempenho.....	21
2.2.4. Sistema de Recompensas	25
2.2.5. Formação e Desenvolvimento	26
2.3. Gestão de Recursos Humanos na Administração Pública	28

Capítulo 3- A Administração Pública de São Tomé e Príncipe.....	31
3.1. Divisão da Administração Pública de São Tomé e Príncipe	32
3.2. Princípios Gerais da Administração Pública Santomense	34
3.3. Característica da Administração Pública de São Tomé e Príncipe	37
Capítulo 4-Direção dos Impostos de São Tomé e Príncipe	40
4.1. Caracterização da Direção das Finanças de São Tomé e Príncipe.....	40
4.1.1. Ministério Do Planeamento, Finanças e Economia Azul.....	40
4.1.1.1. Estrutura Orgânica.....	40
4.2. Direção dos Impostos.....	41
4.2.1. Objetivos e Missão	42
4.2.1.1. Objetivos da Direção dos Impostos.....	42
4.2.1.2. Missão da Direção dos Imposto	42
4.3. Competência da Direção dos Impostos (decreto-lei nº27/2005).....	43
4.4. Caracterização dos níveis hierárquico da DI	45
4.5. Organograma	47
Capítulo 5- Metodologia de investigação.....	48
5.1. Objetivos de investigação e formulação de hipóteses.....	48
5.1.1. Objetivo geral	48
5.1.2. Objetivos específicos.....	48
5.1.3. Formulação de hipóteses	48
5.1.4. Amostra	49
5.2. Técnicas de recolha de dados.....	49
5.2.1. Questionário	49
5.2.2. Entrevista.....	51
Capítulo 6- Análise dos resultados.....	51
6.1. Questionário.....	53
6.1.1. Estatísticas descritivas.....	53
6.1.2. Qualidade métrica das escalas	54
6.1.2.1. Práticas de Gestão de Recursos Humanos.....	54
6.1.2.2. Satisfação com as Práticas de GRH	55
6.1.3. Correlação	56
6.1.4. Regressão Linear	57
6.2. Entrevista	59
6.2.1. Resultados da Entrevista.....	59
7- Discussão de resultados e confirmação de hipóteses	64

Conclusão	66
Limitações /Recomendações	67
Referências Bibliográficas	68
Anexos.....	73
Anexo 1- Questionário das Praticas de Gestão de Recursos Humanos.....	74
Anexo 2- Guião de Entrevista ao Responsável de Recursos Humanos	79
Anexo 3- Lei da Comissões Eleitorais	81
Anexo 4- Lei do Conselho Superior de Imprensa	82
Anexo 5- Decreto-lei da Aprovação do código do Procedimento Administrativo .	83
Anexo 6- Lei da Aprovação do Código do Trabalho	84
Anexo 7- Lei sobre o Sistema de Administração Financeira do Estado	85
Anexo 8- Carta do Pedido de Autorização a Direção de Imposto	86
Anexo 9-Exemplo de Concurso Público	87