



Instituto Politécnico
de Castelo Branco
Escola Superior
de Gestão



SANTA CASA
da Misericórdia

VILA VELHA DE RÓDÃO

Relatório de Estágio **Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão**

Nome

Marília Sofia Mendes Dias

Nº. 20200745

Orientador

Hélder Manuel Catarino da Silva

Supervisora

Professora Doutora Marta Sofia Alves Félix

Relatório de Estágio apresentado à Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova do Instituto Politécnico de Castelo Branco para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Licenciatura em Gestão – Ramo de Recursos Humanos, realizada sob a orientação científica da Professora Doutora Marta Sofia Alves Félix, da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Julho de 2024

Composição do júri

Presidente do júri

Grau académico, nome do presidente do júri”

Vogais

Grau académico, nome do presidente do júri”

Categoria profissional e o nome da Instituição

Grau académico, nome do presidente do júri”

Categoria profissional e o nome da Instituição

Grau académico, nome do presidente do júri”

Categoria profissional e o nome da Instituição

Agradecimentos

Este relatório é fruto da contribuição de algumas pessoas, sem as quais, direta ou indiretamente, a realização do mesmo não teria sido possível. Por isso, gostaria de deixar o meu profundo agradecimento:

À Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova por todos os recursos fornecidos durante estes anos de estudo e realização do curso em Gestão de Recursos Humanos.

À minha supervisora, Professora Doutor Marta Sofia Alves Félix, não posso deixar de agradecer o facto de me ter aceitado, de me ter ajudado a refletir sobre a melhor opção de estágio e de me ter auxiliado com a sua sapiência, prontidão, sugestões e recomendações. No fundo, um agradecimento especial por toda a disponibilidade, atenção e o apoio prestado ao longo deste estágio e do respetivo ano letivo.

À Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão, pela aceitação do estágio, permitindo uma aprendizagem profissional em contexto real da área de Recursos Humanos. Agradeço pela receção, pela amabilidade pela disponibilidade sempre demonstrada.

Ao Diretor de Serviços, Hélder Silva, por ter aceitado ser orientador deste estágio curricular, por todo o apoio na minha orientação, pela dedicação ao ensinar-me, pelos conhecimentos que me transmitiu, pela confiança e apoio ao longo de todo o estágio.

À chefe de departamento, Olívia Nunes, agradeço pela ajuda, ensinamentos que me proporcionou, experiências ao decorrer de todo o estágio curricular.

A toda a equipa SCMVVR, pelo companheirismo e lealdade, união e momentos enriquecedores que me possibilitou um crescimento profissional e pessoal.

À minha família, por terem acreditado nas minhas capacidades, e pela motivação, paciência e compreensão. Pelo apoio constante e imensurável e, acima de tudo, pelo esforço de terem reunido sempre todas as condições necessárias para que eu investisse na minha formação. Um agradecimento de coração todo este apoio foi essencial para terminar esta etapa de vida.

Bem-haja a todos! E obrigada por me terem feito chegar onde cheguei.

Resumo

A gestão de recursos humanos (GRH) desempenha um papel crucial no sucesso das organizações, pois aborda desafios essenciais e promove a satisfação e produtividade dos colaboradores. Este relatório descreve as atividades desenvolvidas durante o estágio de três meses na Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão, uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS). O estágio proporcionou a aplicação prática dos conhecimentos teóricos adquiridos, contribuindo para a formação profissional da estagiária na área de GRH.

Durante o estágio, foi realizada uma pesquisa para avaliar a incidência de assédio no trabalho entre os funcionários, utilizando um questionário aplicado a 104 colaboradores. Além desta investigação, foram executadas várias tarefas administrativas e técnicas, tais como a atualização de processos individuais, controlo de assiduidade, processamento salarial, elaboração de mapas de férias e promoção de formações em contexto profissional.

Enfrentaram-se algumas limitações, nomeadamente a restrição de espaço físico, a manutenção de arquivos em papel, dificuldades no registo de assiduidade e a sobrecarga de tarefas. Apesar destas adversidades, o estágio permitiu um desenvolvimento significativo de competências e o aperfeiçoamento dos conhecimentos previamente adquiridos. A interação com a equipa facilitou a troca de conhecimentos e sublinhou a importância do trabalho colaborativo.

Entre as contribuições específicas do estágio, destacam-se a revisão do manual de funções, a implementação de um plano de formação baseado nas necessidades identificadas e a elaboração do Manual da Igualdade de Género. Estas atividades não só melhoraram a eficiência dos processos internos, como também promoveram a inclusão e igualdade na instituição.

Em suma, o estágio na Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão foi fundamental para a formação prática e profissional, oferecendo uma visão abrangente dos desafios e das melhores práticas na gestão de recursos humanos.

Palavras-chave

Gestão Administrativa de Recursos Humanos; Gestão de Pessoas; Análise e Descrição de Funções; Acolhimento e Integração; Formação.

Abstract

Human resource management (HRM) plays a crucial role in the success of organisations, as it addresses essential challenges and promotes employee satisfaction and productivity. This report describes the activities carried out during a three-month internship at Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão, a Private Institution of Social Solidarity (IPSS). The internship provided a practical application of the theoretical knowledge acquired, contributing to the trainee's professional training in the area of HRM.

During the internship, a survey was carried out to assess the incidence of harassment at work among employees, using a questionnaire applied to 104 employees. In addition to this research, various administrative and technical tasks were carried out, such as updating individual files, attendance control, salary processing, drawing up holiday maps and promoting training in a professional context.

Some limitations were faced, such as limited physical space, keeping paper files, difficulties in recording attendance and an overload of tasks. Despite these adversities, the internship allowed for a significant development of skills and the improvement of previously acquired knowledge. The interaction with the team facilitated the exchange of knowledge and emphasised the importance of collaborative work.

Among the specific contributions of the internship were the revision of the functions manual, the implementation of a training plan based on the needs identified and the drafting of the Gender Equality Manual. These activities not only improved the efficiency of internal processes, but also promoted inclusion and equality in the institution.

To summarise, the internship at the Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão was fundamental for practical and professional training, offering a comprehensive view of the challenges and best practices in human resources management.

Keywords

Administrative Human Resources Management; People Management; Job Analysis and Description; Reception and Integration; Training.

Índice geral

INTRODUÇÃO	1
1. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	3
1.1. PRÁTICAS E TÉCNICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	3
1.1.1. <i>Acolhimento e Integração</i>	3
1.1.2. <i>Análise e Descrição de Funções</i>	4
1.1.3. <i>Formação em Contexto Profissional</i>	5
1.2. PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	6
1.2.1. <i>Contrato de Trabalho</i>	7
1.2.2. <i>Gestão Documental</i>	7
1.2.3. <i>Arquivo</i>	8
1.2.4. <i>Gestão de Base de Dados</i>	9
2. CARATERIZAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO	11
2.1. ENQUADRAMENTO	11
2.2. PLANEAMENTO ESTRATÉGICO	12
2.2.1. <i>Missão, Visão e Valores</i>	12
2.3. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL	13
2.4. RESPOSTAS SOCIAIS	13
2.5. SERVIÇOS.....	16
3. DESCRIÇÃO DAS TAREFAS	19
3.1. PRÁTICAS E TÉCNICAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	19
3.1.1. <i>Acolhimento e Integração</i>	19
3.1.2. <i>Análise e Descrição de Funções</i>	19
3.1.3. <i>Formação em Contexto Profissional</i>	20
3.2. PRÁTICAS ADMINISTRATIVAS DE GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	21
3.2.1. <i>Verificação e atualização da informação referente aos processos dos funcionários</i>	21
3.2.2. <i>Controlo de Assiduidade</i>	21
3.2.3. <i>Processamento Salarial</i>	22
3.2.4. <i>Mapa de férias</i>	23
3.2.5. <i>Segurança e Higiene no Trabalho</i>	23
3.2.6. <i>Manual da Igualdade de Género</i>	24
3.2.7. <i>Responsável pela entrega e recolha dos questionários sobre o assédio no trabalho</i> ...	24
4. ANÁLISE E REFLEXÃO SOBRE O ESTÁGIO	27
CONCLUSÃO	29
BIBLIOGRAFIA	31
APÊNDICES	33
ANEXOS	41

Lista de Tabelas

TABELA 1: DISPOSIÇÃO DOS 3 LARES	14
---	-----------

Lista de Anexos

ANEXO A - ORGANOGRAMA.....	41
ANEXO B - MAPA DE FÉRIAS.....	42

Lista de Apêndices

APÊNDICE 1 - MANUAL DA IGUALDADE DE GÊNERO	33
APÊNDICE 2 - QUESTIONÁRIO SOBRE O ASSÉDIO NO TRABALHO.....	36

Lista de abreviaturas, siglas e acrónimos

ACT - Autoridade para as Condições do Trabalho

CC - Cartão de Cidadão

CCT - Convenções Coletivas de Trabalho

CT - Código do Trabalho

DAE - Desfibrilhador Automático Externo

ERPI - Estrutura Residencial Para Idosos

GRH - Gestão de Recursos Humanos

IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social

IRCT - Instrumento de Regulamentação Coletiva de Trabalho

NISS - Número de Identificação da Segurança Social

PI - Processo Individual

RH - Recursos Humanos

RU - Relatório Único

SAD - Serviço de Apoio Domiciliário

SCMVVR - Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão

SNS - Serviço Nacional de Saúde

UC - Unidade Curricular

Introdução

No âmbito da Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos, é necessário realizar um Trabalho Final de Licenciatura, podendo escolher entre um trabalho de projeto ou um relatório de estágio. A estagiária escolheu realizar um estágio e apresentar o presente relatório, pois, antes do estágio, não tinha tido experiência profissional na área de Gestão de Recursos Humanos. A combinação do estágio curricular com a prática adquirida no ensino teórico é essencial para uma formação eficaz. É importante integrar os conteúdos teóricos e práticos na formação académica, criando uma hierarquia de conhecimentos que aumenta os conteúdos práticos (Borges, 2020).

A unidade curricular realizada na instituição da Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão (SCMVVR) de 18 de março de 2024 a 14 de junho de 2024, totalizando cerca de 3 meses e 480 horas. O estágio foi supervisionado pela Professora Doutora Marta Sofia Alves Félix e, na instituição, orientado pelo Diretor de Serviços, Hélder Silva. O objetivo era aplicar os conteúdos aprendidos ao longo do curso em situações reais de trabalho, resolvendo problemas e criando soluções baseadas no conhecimento da área de Gestão de Recursos Humanos (GRH). Essa prática facilita a integração no mercado de trabalho.

A supervisão tanto da instituição acolhedora quanto da instituição de ensino superior é crucial para um estágio bem estruturado. Assim, o estágio torna-se uma ferramenta importante de qualificação para o mercado de trabalho. A área de Recursos Humanos envolve políticas e práticas que alinham expectativas entre organizações e colaboradores a longo prazo. As transformações na GRH requerem novos métodos, os colaboradores deixam de ser vistos como meros recursos para atingir metas financeiras (Maier & Cruz, 2014).

As instituições estão a modernizar-se, focando-se na sustentabilidade e na gestão diversificada de pessoas. Já os gestores de RH devem desenvolver e reter talentos, liderar colaboradores e equipas, e resolver desafios diários (Silva, 2013). As Instituições Públicas e as Instituições Particulares de Solidariedade Social, sem fins lucrativos, visam corrigir carências e desigualdades socioeconômicas, promovendo solidariedade e justiça entre indivíduos. Embora de caráter privado, essas instituições atuam na esfera pública para atender necessidades globais (Coutinho, 2017).

A satisfação no trabalho e o compromisso organizacional dos trabalhadores reduzem a intenção de rescisões, rotatividade e melhoram o desempenho organizacional (Brunetto Shacklock & Wharton, 2012).

A estrutura do relatório está organizada de forma a proporcionar uma visão abrangente do estágio curricular. Inicialmente, são apresentados a introdução, a contextualização e os objetivos do estágio, incluindo a duração, a apresentação da instituição acolhedora e a estrutura do relatório. De seguida, a revisão da literatura aborda conceitos relevantes ao estágio, com perspetivas de autores sobre práticas técnicas e administrativas na gestão de recursos humanos, como acolhimento e integração, análise e descrição de funções e formação em contexto profissional. A caracterização da instituição acolhedora é detalhada, abrangendo a descrição da entidade, setor de atividade, história, organograma, planeamento estratégico e serviços. Depois, são descritas as atividades desempenhadas durante o estágio, divididas em tarefas técnicas e administrativas.

A reflexão crítica sobre as atividades realizadas compara as considerações sobre as tarefas, destaca limitações, sugere melhorias e avalia o impacto das atividades, bem como a aplicação prática dos conteúdos do curso. Por fim, a conclusão global reflete sobre os objetivos propostos e os contributos efetivos para o desenvolvimento de competências.

1. Fundamentação Teórica

1.1. Práticas e Técnicas de Gestão de Recursos Humanos

1.1.1. Acolhimento e Integração

A chegada de um novo membro à organização pode causar ansiedade, já que o indivíduo enfrentará uma nova realidade e novas pessoas. Espera-se que o novo funcionário desenvolva boas relações de trabalho, e para isso, a empresa deve investir num sólido processo de acolhimento e integração. Esta fase de adaptação visa transmitir a história, valores, missão, visão, objetivos, cultura e normas da empresa, além de métodos e rotinas de trabalho, e informações que facilitam a integração do colaborador no grupo (Delvas, 2017).

Para que o processo de recrutamento e seleção seja bem-sucedido, é crucial investir na socialização, integração e acolhimento do novo membro da equipa. Para o indivíduo, este processo reduz a incerteza sobre as suas funções e promove um sentimento de segurança enquanto para a equipa, estabelece laços que facilitam a aceitação e integração do novo membro (Almeida, 2014).

O acolhimento e integração têm como objetivo fornecer informações relevantes sobre a organização e a cultura da organização, esclarecer regras e procedimentos internos, direitos e deveres, promover relações interpessoais e estimular o entusiasmo dos novos funcionários pela organização (Polainas, 2012). O acolhimento e integração é um trabalho conjunto entre chefias, colegas, GRH, administradores e os novos integrantes.

É importante destacar que a integração é distinta da socialização, sendo que a primeira faz parte da segunda.

Segundo Teodoro (2015), a integração ocorre em três etapas, sendo elas o acolhimento, a aprendizagem e os resultados. O acolhimento é o momento de receção do novo funcionário, que inclui a apresentação aos colegas e à empresa como um todo, bem como a familiarização com a cultura, regras e políticas da organização. Já a aprendizagem é a fase em que o novo funcionário adquire os conhecimentos necessários para desempenhar as suas funções. E, por último, os resultados são a fase em que o colaborador é informado sobre o seu desempenho.

De acordo com alguns autores, o processo de acolhimento e integração é bastante anterior à fase de recrutamento e seleção, pois a socialização começa quando o candidato procura informações sobre a organização como parte da preparação para a entrevista (Câmara, Guerra & Rodrigues, 2010; Cunha et al., 2010; Polainas, 2012; Sousa et al., 2006; citados por Carvalho & Rua, 2017).

Embora algumas empresas vejam o acolhimento e integração como um gasto desnecessário, outras investem nesse processo estratégico, reconhecendo que ajuda a desenvolver colaboradores bem capacitados que trazem novas ideias e conhecimentos, contribuindo assim para o sucesso da equipa e da organização.

Embora as chefias e os recursos humanos sejam responsáveis por esse processo, é o grupo de trabalho que tem o papel mais significativo no acolhimento e integração dos novos colegas, pois são eles que compartilharão a maior parte do tempo com os recém-chegados (Carvalho & Rua, 2017).

Os gestores de recursos humanos desempenham um papel crucial na admissão de novos funcionários, sendo responsáveis por: formalizar o contrato de trabalho e outros documentos; garantir as condições de trabalho; desenvolver um plano de acolhimento e reservar um tempo específico para receber o novo funcionário e tratar das formalidades; realizar uma visita guiada pelas instalações; coordenar os detalhes do acolhimento com a chefia e informar os colegas; preparar uma cópia do manual de acolhimento e conduta; elaborar um plano de formação e acompanhar o processo de integração (Carvalho & Rua, 2017).

É essencial designar um tutor para orientar o novo funcionário desde o início, tarefa que geralmente cabe às chefias, garantindo assim a plena integração do indivíduo.

A eficácia do acolhimento e integração será determinante para o desempenho e para a trajetória do novo colaborador na empresa. Este é o primeiro passo para desenvolver pessoas empenhadas, comprometidas e satisfeitas com a organização (Carvalho & Rua, 2017).

1.1.2. Análise e Descrição de Funções

A análise detalhada dos postos de trabalho foi inicialmente desenvolvida por Taylor, que começou por descrever tarefas simples. Este processo teve um impacto significativo noutros setores da GRH, sendo frequentemente considerado a espinha dorsal dessa área (Cunha et al., 2012).

É um processo estruturado e sistemático de recolha de informações para realizar uma descrição abrangente de todas as tarefas inerentes a cada função. A descrição de funções é vista como "uma fotografia do conteúdo real da função num momento específico, e a sua validade depende da atualização constante de acordo com mudanças no titular do posto de trabalho, nas funções, técnicas e materiais" (Almeida, 2014, p. 210). Vale destacar que não se trata apenas de uma definição simples da função, mas sim de todas as tarefas e recursos associados a uma profissão num determinado momento e contexto.

Segundo Moreno (2012), a análise e qualificação de funções envolvem o levantamento dos deveres, atividades e responsabilidades específicos da profissão, além de descrever os requisitos esperados do trabalhador em termos de conhecimentos, habilidades e competências (Carvalho & Rua, 2017).

A análise e descrição de funções desempenha um papel fundamental nas práticas de gestão de recursos humanos (GRH), pois contribui para diversas áreas (Serra, 2017). Os responsáveis pelo recrutamento e seleção orientam todo o processo e fornecem informações detalhadas sobre a função em aberto. Já a formação fornece informações sobre as tarefas desempenhadas e as competências necessárias que precisam ser desenvolvidas. Na avaliação de desempenho a análise de funções é essencial, pois permite conhecer as tarefas executadas pelo avaliado, servindo de base para definir os critérios individuais de desempenho. As remunerações fornecem informações essenciais para determinar o valor da função. E as condições de trabalho avaliam se há recursos adequados para realizar todas as tarefas e se é necessário ajustar essas condições (Serras, 2017)

A análise de funções também permite desenhar o organograma da empresa, definindo níveis hierárquicos, subordinações e a divisão de cada função. Além disso, pode contribuir para

melhorar métodos de trabalho, reduzir erros e fadiga, e aumentar o envolvimento e a responsabilidade dos colaboradores.

De acordo com Almeida (2014), a análise e descrição de funções concentra-se em quatro aspectos principais: requisitos psicológicos, requisitos físicos, responsabilidades envolvidas e condições de trabalho. Carvalho e Ruas (2017) destacam algumas técnicas que auxiliam na análise de funções, tais como observação, entrevista, questionário, diários, experimentação pessoal, método misto e método dos incidentes críticos. É crucial que o observador se mantenha imparcial, abstraindo-se do estatuto, vencimento e outros fatores subjetivos que possam influenciar a caracterização da função, ou seja, concentrando-se na função em si e não na pessoa que a está a desempenhar Carvalho e Ruas (2017).

1.1.3. Formação em Contexto Profissional

No campo da gestão de recursos humanos (GRH), é amplamente discutido o papel das empresas em alinhar os objetivos individuais dos colaboradores com os objetivos organizacionais. Uma das maneiras de alcançar esses objetivos compartilhados é através da formação profissional.

A formação pode ser definida como “o conjunto de experiências de aprendizagem planeadas por uma organização, com o objetivo de induzir uma mudança nas capacidades, conhecimentos, atitudes e comportamentos dos empregados no trabalho” (Cunha et al., 2012, p. 381). Proporciona aprendizagens nos âmbitos do saber, do fazer, do ser e, principalmente, do aprender, sendo este último fundamental por influenciar os restantes.

Com a aquisição de novos conhecimentos, técnicas e atitudes, espera-se que os colaboradores apliquem essas aprendizagens no trabalho, visando melhorar o desempenho da organização (Cunha et al., 2012).

A vida, tanto pessoal quanto profissional, está em constante mudança. A formação serve como um instrumento que ajuda na adaptação a essas mudanças diárias, proporcionando aos indivíduos conhecimentos e atitudes que promovem pensamentos mais críticos e abstratos, capazes de desenvolver outras áreas. Funciona como uma atualização dos conhecimentos adquiridos durante a educação formal. Além disso, a formação também tem o objetivo de autorrealização, permitindo que os indivíduos adquiram conhecimentos em áreas de interesse nas quais, por falta de iniciativa, dinheiro, tempo ou distância dos centros de formação, não investiram anteriormente (Cunha et al., 2012).

Do ponto de vista dos trabalhadores, a aprendizagem evoluiu de uma escolha opcional para uma condição essencial para a sobrevivência e desenvolvimento profissional. Com essa aprendizagem, os indivíduos conseguem desempenhar as suas funções com maior satisfação e eficiência (Ferreira et al., 2015).

Esta é considerada "o pilar essencial para a interligação entre as políticas de recursos humanos, as estratégias e os objetivos do negócio de qualquer empresa, contribuindo para a satisfação das necessidades dos indivíduos e da organização, promovendo o desenvolvimento de ambos" (Ferreira et al., 2015).

Emprega um conjunto variado de técnicas, instrumentos e meios para transmitir os conteúdos planeados. Hoje em dia, a formação vai além da abordagem tradicional em sala de aula, incluindo métodos como workshops, simulações, teleconferências, *coaching*,

aprendizagem em ação, aprendizagem à distância, revisão por pares, rotação de funções, palestras, entre outros.

O ciclo formativo inclui as seguintes etapas: diagnóstico, preparação, execução e avaliação. O diagnóstico identifica os problemas e realiza uma análise geral da organização (pessoas, funções, tecnologia, etc.). Nesta fase, também são definidos os objetivos da formação. De acordo com Ferreira et al. (2015), esta etapa envolve a recolha de dados organizacionais, operacionais e individuais para determinar as necessidades de formação a médio e longo prazo e as expectativas dos trabalhadores.

Após definir as necessidades e os objetivos, segue-se a preparação, que envolve o planeamento da formação. Este planeamento procura responder às seguintes questões: porquê formar, quem deve ser formado, quem vai formar, em que formar, onde formar, como formar, que recursos serão necessários, onde, quando e qual será o custo (Ferreira et al., 2015).

A execução é o período em que a formação é realizada, utilizando métodos que garantam o sucesso da aprendizagem. A última fase do ciclo formativo é a avaliação, que analisa a qualidade da formação de forma geral, o processo, os resultados obtidos pelos colaboradores, o impacto na organização e no trabalho em si, verificando se os objetivos iniciais foram atingidos (Ferreira et al., 2015).

Através da formação profissional visa a socialização organizacional, facilitando as relações interpessoais por meio da troca de conhecimentos e ideias, bem como do estabelecimento de metas e objetivos estratégicos para a empresa (Ferreira et al., 2015).

Por meio da formação, as empresas conseguem alcançar os seus objetivos e promover um clima organizacional elevado e competitivo, capaz de superar problemas e desafios.

1.2. Práticas Administrativas de Gestão de Recursos Humanos

A gestão administrativa dos recursos humanos é considerada uma área vasta e crucial na administração do capital humano das organizações. Envolve diversas atividades, incluindo: o registo, acompanhamento e controlo de dados individuais e coletivos dos colaboradores; arquivo de dossies; manutenção de arquivos e atualização de movimentos e estatísticas de efetivos; cumprimento das disposições legais e regulamentares; interações com serviços administrativos de emprego, Segurança Social e Inspeção do Trabalho (ACT); gestão e processamento de salários; cálculo de encargos sociais (Segurança Social e seguros particulares para certas categorias de pessoal); e administração de benefícios sociais e atividades de assistência ao pessoal (Peretti, 2007).

A Gestão Administrativa de Recursos Humanos é o suporte que permite à empresa uma operacionalização ao nível administrativo eficiente, eficaz e lucrativa, de acordo com Rasoto et al. (2012). Conforme Rego et al. (2015), "esta área dedica-se principalmente às tarefas de *back-office*, garantindo o cumprimento de todas as obrigações burocráticas e documentais dos RH," que incluem, por exemplo, documentos oficiais, gestão de arquivos e procedimentos relacionados à administração documental dos funcionários, como férias, ausências, licenças, entre outros.

Neste contexto, gerir exige a habilidade de trabalhar em equipa, assegurando sempre o bom funcionamento da empresa onde nos inserimos. Além disso, é necessário ter a competência para apresentar os resultados de todo o trabalho previamente realizado pelo profissional da área de Gestão Administrativa. Para assegurar, assim, uma gestão eficaz, foi desenvolvido o ciclo PDCA, que tem como objetivo ajudar no diagnóstico, análise e previsão de problemas organizacionais que surgem no cotidiano da empresa, sendo muito útil na sua resolução. Este ciclo visa conduzir "ações sistemáticas que aceleram a obtenção de melhores resultados, garantindo a sobrevivência e o crescimento das organizações" (Pacheco, Salles, Garcia, & Possamai). Resumidamente, a sigla PDCA em inglês significa *Plan, Do, Check e Action*. Em português, traduz-se para planejar os objetivos, estratégias e métodos a serem utilizados; executar o que foi planeado para alcançar os objetivos; verificar se tudo ocorreu conforme o planeado; e, por fim, agir para fazer as correções necessárias, evitando a repetição do problema. De seguida, é realizada uma revisão da literatura com base nas atividades desenvolvidas durante o estágio.

1.2.1. Contrato de Trabalho

De acordo com o Artigo 11º do Código do Trabalho, um "Contrato de trabalho" é um acordo no qual uma pessoa física se compromete, mediante remuneração, a realizar as suas atividades para outra pessoa ou entidade, dentro de uma estrutura organizacional e sob a autoridade desta (Código do Trabalho, 2022).

Este documento formaliza a relação entre o empregador e o trabalhador, estabelecendo as condições sob as quais o trabalhador desempenhará as suas funções na organização. O contrato de trabalho detalha todos os aspetos relacionados com o cargo ocupado, como o local de trabalho, horário, direito a férias, remuneração, subsídios, além dos direitos e deveres do trabalhador e as condições para a execução da sua atividade profissional.

1.2.2. Gestão Documental

Na atualidade, a gestão documental tem-se tornado cada vez mais importante nas organizações que percebem a necessidade de padronizar a documentação para assegurar a sua qualidade, confiabilidade e fácil acesso.

De acordo com Pires (2016), a gestão documental é "o processo administrativo que possibilita a análise e o controlo ... da informação registada" dentro de uma organização, alinhada à missão e aos objetivos da empresa. Além disso, a gestão documental envolve a classificação de todos os documentos de maneira específica para que possam ser arquivados posteriormente.

A gestão de documentos é definida como "um conjunto de tarefas e procedimentos dirigidos para alcançar maior eficácia e economia na utilização dos documentos pelas organizações" (Leitão, 2010). Concluindo, a gestão é um procedimento administrativo cuja função principal é permitir que todos os colaboradores da empresa analisem e controlem as informações contidas nos documentos aos quais têm acesso.

Na generalidade, a gestão documental é uma exigência legal para qualquer empresa, exigindo que a documentação esteja sempre organizada e pronta, tanto para consulta rápida pelos colaboradores quanto para possíveis fiscalizações (Pessoa, 2015).

Deve seguir normas e procedimentos relacionados à criação, uso e arquivamento dos documentos ao longo do seu ciclo de vida, incluindo os prazos obrigatórios de retenção. A gestão de documentos não se preocupa apenas com os interesses dos colaboradores, mas também garante que os documentos essenciais para a empresa sejam devidamente preservados (Bernardes & Delatorre, 2008).

1.2.3. Arquivo

A palavra "arquivo" origina-se da antiga civilização grega com o termo *arché*, que, conforme Paes (2004), evoluiu posteriormente para *archion*, referindo-se ao "local de guarda e depósito dos documentos".

O arquivo era visto como um depósito ou armazém, onde se viam apenas estantes com dossiês organizados por data, assunto, entre outros. O respetivo conceito evoluiu ao longo da história, e atualmente, as empresas utilizam ferramentas de trabalho que funcionam como arquivos digitais.

Os arquivos são criados com o propósito exclusivo de preservar documentos relacionados com a empresa, sem a necessidade de armazenar outros tipos de documentos ou informações. Não basta apenas organizá-los, é essencial também saber utilizá-los e, sobretudo, preservá-los.

A principal função do arquivo é facilitar o acesso às informações contidas nos documentos para os funcionários da organização. A construção e organização de um arquivo envolvem tanto recursos materiais, como por exemplo, dossiês e estantes, quanto recursos humanos, que organizem e armazenem os documentos de maneira lógica e acessível. Para isso, é fundamental que a documentação esteja armazenada de forma organizada, visando a sua preservação e eficiência no atendimento aos interessados (Paes, 2004)

Arquivo físico

De acordo com Santiago, Silva e Paes (2020), o arquivo físico é "o local específico para guardar documentos elaborados ou recebidos pelas organizações," quer sejam públicas ou privadas.

Este tipo de arquivo pode ser classificado de acordo com a sua forma de organização, a frequência de consulta, a disposição dos documentos e o nível de informatização. Quanto à frequência de consulta, os documentos podem ser categorizados como ativos, semi-ativos e inativos/mortos.

Um arquivo ativo contém documentos frequentemente consultados, uma vez que tratam de informações recentes ou assuntos em andamento, geralmente localizados próximos aos trabalhadores que os utilizam. Documentos semi-ativos são menos consultados, pois tratam de assuntos que já foram concluídos, mas permanecem acessíveis para eventuais necessidades que possam surgir. Por último, arquivos inativos são documentos que, por razões fiscais, jurídicas ou históricas da empresa, devem ser preservados e só são consultados em situações especiais (Lourenço & Cantarotti, 2010).

Arquivo digital

Hoje em dia, as tecnologias digitais são fundamentais para aumentar a competitividade das organizações, exigindo a criação de novas estratégias e soluções inovadoras para maximizar a produtividade, reduzir custos e aumentar a lucratividade.

Um arquivo digital é “uma estrutura que envolve tecnologia, recursos humanos e políticas para incorporar, gerenciar e acessar objetos digitais de natureza arquivística” (Barbedo, p. 13). Este tipo de arquivo supera as limitações dos arquivos tradicionais baseados em papel, facilitando a transmissão rápida e fácil dos documentos.

Embora o uso de papel continue presente no dia-a-dia das empresas, para preservar informações relevantes, muitas organizações estão a migrar para o armazenamento digital. Que é facilitado por redes de compartilhamento internas que permitem que todos os colaboradores consigam aceder a documentos compartilhados dentro da organização.

Este tipo de arquivo oferece várias vantagens, como a transmissão rápida de documentos, atualizações ágeis de informações e economia de espaço físico de armazenamento na empresa. Segundo Gandini, Salomão e Jacob (2016), citando Bill Gates, "as empresas de sucesso, no futuro, serão aquelas que utilizarem ferramentas digitais para reinventar a sua forma de trabalhar". E converter cada documento de papel em arquivo digital acaba por tornar a empresa mais competitiva.

Bill Gates também observa que, embora o papel continue presente, a sua importância está a diminuir em relação à procura, preservação e distribuição de informações.

1.2.4. Gestão de Base de Dados

Uma base de dados é um local onde se pode armazenar informações que são passíveis de serem consultadas, alteradas ou apagadas, total ou parcialmente (Coelho, 2011). De forma geral, uma base de dados é uma coleção de dados partilhados, que estão logicamente relacionados e organizados de acordo com os requisitos de informação de uma organização (Belo).

Ao contrário de diversos tipos de documentos em que a informação pode ser organizada de forma arbitrária, numa base de dados essas informações são estruturadas e organizadas de forma lógica. Isso facilita a utilidade da informação e torna mais fácil o seu uso por futuros utilizadores.

2. Caracterização da Organização

2.1. Enquadramento

A Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão foi fundada em 1930 por um grupo de fiéis que expandiu a sua ação social por todo o concelho, atendendo todos os que necessitavam de ajuda.

Mediante a necessidade da prestação de cuidados de saúde, a instituição iniciou essa prestação de serviços no "Hospital Velho". Na época, o único apoio médico disponível no concelho era o oferecido pela Santa Casa. O então Provedor, Dr. António Gonçalves, e sua esposa, D. Joaquina de Matos de Oliveira Gonçalves, doaram um terreno onde, em 1950, foi construído um novo hospital.

Após o 25 de Abril de 1974, com a nacionalização dos serviços de saúde, o hospital passou a funcionar como Centro de Saúde local, através de um protocolo celebrado com o ministério da tutela, situação que se manteve até 2000.

Em 1982, a Mesa Administrativa decidiu focalizar a sua atividade, no apoio social à terceira idade e infância. Em 1989, inaugurou o Lar "Ernestina Ferreira Pinto", e um ano depois, as instalações para a Creche e Jardim de Infância "Francisco Miguéis de Oliveira". Entre os anos 1994 e 2007, a Santa Casa dispôs de um Centro de Atividades de Tempos Livres (ATL), para acolhimento de crianças e jovens a partir dos 6 anos, que dinamizava atividades específicas ao desenvolvimento da personalidade das crianças.

Para estender o apoio aos idosos que pretendiam manter-se em casa, iniciou em 1988 o serviço de apoio domiciliário.

Face ao rápido envelhecimento da população, foi necessário encontrar soluções que fossem ao encontro das necessidades dos seniores, construindo os Centros de Dia de Perais e Sarnadas de Ródão. Na aldeia de Alvaiade, celebrou um protocolo com uma associação sociocultural e recreativa, para cedência de instalações para Centro de Dia. Acochado às instalações do Lar "Ernestina Ferreira Pinto", iniciou-se o funcionamento do Centro de Dia de Vila Velha de Ródão.

Considerando a elevada taxa de população sénior do concelho, os pedidos de internamento em Lar formavam uma extensa lista, o que levou os Órgãos Sociais a iniciar um novo Lar em 1999.

Em 2005, foram realizadas importantes obras de ampliação da cozinha e armazéns, com investimentos relevantes na aquisição novos equipamentos fundamentais face ao aumento do número de refeições confeccionadas diariamente.

Nesse mesmo ano, os Serviços Administrativos passaram a funcionar num imóvel centenário, de grande valor histórico, integralmente requalificado, que permitiu modernizar as condições de atendimento aos utentes e irmãos, para além de outros espaços funcionais, de onde se destaca o Salão Nobre, espaço multifuncional, que permite a realização de ações de formação, exposições e de outros eventos culturais.

No logradouro do edifício, foi criada uma área de lazer para utilização dos utentes e da população, constituído por um espaço verde de grande qualidade no coração da vila, cuja obra foi realizada após a celebração de um Protocolo entre a Santa Casa e o Município de Vila Velha de Ródão.

Em 2011, após cessação do contrato de arrendamento do antigo hospital com uma empresa que nesse edifício desenvolvia a atividade privada de Lar de Idosos e cujo acordo estabeleceu a transferência do alvará de funcionamento emitido pela Segurança Social para a Santa Casa, passando esse estabelecimento de apoio social a designar-se por “Casa de Repouso – Dr. Francisco Pinto Cardoso”.

Tendo em conta a crescente procura de vagas nas Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ou lar de idosos), foram realizadas obras de ampliação do Lar “Ernestina Ferreira Pinto”, concluídas em 2013, que resultaram no aumento da capacidade com 14 novos quartos, novas e maiores salas de estar/ convívio e uma moderna lavandaria.

Em setembro de 2014, foi inaugurado um espaço de fisioterapia gerido pela empresa Fisiosertã, facilitando o acesso a tratamentos terapêuticos, evitando assim frequentes deslocações de utentes e de pessoas da comunidade a serviços da mesma tipologia em Castelo Branco. Nesse mesmo ano, foi criado um serviço de Enfermagem para a comunidade, operando durante os períodos de encerramento do Centro de Saúde local.

A redução de utentes a frequentar os Centros de Dia levou ao encerramento de Alvaiade, em 2001 de Sarnadas de Ródão, em 2020 e Perais, em 2023.

O atual apoio social à infância, é prestado através da valência de Creche, com protocolo estabelecido com a Segurança Social, integrando a rede de creches gratuitas - Creche Feliz e da Componente de Apoio à Família, cuja atividades se destina ao apoio nas deslocações de crianças, de todo o concelho, que frequentem o Jardim de Infância ou o Ensino Básico.

A par das empresas ligadas à fileira do papel, a Santa Casa assume-se como uma das maiores empregadoras do concelho, contando atualmente com 102 colaboradores.

De referir que a Instituição é apoiada em regime de voluntariado, pelos respetivos Órgãos Sociais nas diversas valências e por um grupo de voluntariado, que apoiam na organização de atividades e no acompanhamento dos utentes seniores.

Atualmente, estão em desenvolvimento alguns projetos relevantes para o futuro da Santa Casa, ao nível da sustentabilidade financeira e ambiental, de que são exemplo, os projetos “Sol D’Oiro, Mobilidade Solidária, ambos apoiados pela Fundação EDP, numa aposta clara na transição energética e na sustentabilidade das respostas sociais. Os projetos “ESCAPE - Estimulação Sensorial e Cognitiva Aplicada à População”, apoiado pelo banco BPI e Fundação “La Caixa” e “Mente D’Agente”, distinguido pelo Prémio Fidelidade Comunidade, promovem o fortalecimento do setor social e apoia respostas às necessidades de inclusão social, apoio no envelhecimento e a prevenção em saúde.

2.2. Planeamento Estratégico

2.2.1. Missão, Visão e Valores

A Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão é uma instituição religiosa comprometida com o bem-estar da comunidade local. O seu objetivo principal é fornecer serviços e programas que atendam às necessidades identificadas na área, promovendo o desenvolvimento da região e protegendo os grupos mais vulneráveis, desde crianças até

idosos. Além disso, a instituição também realiza atividades de culto católico como parte da sua missão.

A visão da Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão é ir além das necessidades da comunidade local, oferecendo serviços de alta qualidade e inovadores para garantir a sua sustentabilidade financeira. Tem como objetivo ser reconhecida como uma instituição de solidariedade social de destaque, destacando-se pela excelência de seus serviços.

A IPSS em questão fundamenta-se em seis valores essenciais: solidariedade, qualidade, inovação, igualdade, espiritualidade e inclusão social.

Solidariedade: Ajuda indivíduos dependentes, isolados, com falta de condições na residência ou ausência de apoio familiar, oferecendo-lhes assistência.

Qualidade: Compromete-se a melhorar continuamente os seus serviços, garantindo o cumprimento dos mais altos padrões de qualidade.

Inovação: Procura constantemente introduzir novas ferramentas e métodos de trabalho para oferecer um serviço excelente.

Igualdade: Tratar todos com igualdade, fraternidade e respeitando a sua individualidade e privacidade.

Espiritualidade: Oferece assistência religiosa dentro dos princípios do culto católico, enquanto respeita outras crenças religiosas.

Inclusão social: Promove a integração na comunidade, facilitando o relacionamento entre familiares, amigos, colaboradores e os interesses individuais dos assistidos.

2.3. Estrutura Organizacional

Cada departamento na instituição opera de forma independente, mas há uma coordenação para alcançar os objetivos globais da organização, visando fortalecer os resultados e garantir a satisfação de todos os funcionários. São implementadas medidas e promovida a colaboração entre os diversos departamentos para o funcionamento integrado da instituição como um todo. Nota-se que há um maior número de auxiliares e ajudantes na área dos idosos em comparação com todas as outras categorias profissionais.

Conforme demonstrado no organograma, é possível observar que os funcionários estão divididos em quatro departamentos distintos: os Serviços Administrativos, os Serviços Gerais, a Infância e os Idosos.

Este organograma encontra-se no Anexo A do presente relatório, e foi aprovado em reunião de mesa 1/2023, de 19 de janeiro, onde permite distinguir os vários departamentos existentes e atuais da instituição.

2.4. Respostas Sociais

Terceira Idade

A residência para idosos, comumente chamada de Lar I, recebe o nome de "Ernestina Ferreira Pinto" em homenagem ao Sr. Jaime Miguéns de Oliveira, que a designou assim em seu testamento. Este local abriga as instalações de apoio para outras áreas da instituição, como aprovisionamentos, compras, cozinha, lavanderia, transporte e uma clínica de fisioterapia. Inaugurado em 1989, esse espaço social oferece alojamento coletivo, temporário ou permanente, para idosos, onde são realizadas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem. Atualmente, pode acolher até 69 residentes, independentemente do sexo.

O Lar II é uma estrutura residencial para idosos, aberto desde 2001, que oferece alojamento coletivo, temporário ou permanente, onde são realizadas atividades de apoio social e cuidados de enfermagem para pessoas idosas. Atualmente, pode abrigar até 30 residentes, sendo estes de ambos os sexos.

A Casa de Repouso - Dr. Francisco Pinto Cardoso é uma estrutura residencial para idosos que teve a sua origem em um edifício construído em 1950, anteriormente utilizado como hospital da Santa Casa até 1974. Após a criação do SNS, o prédio foi arrendado ao Ministério da Saúde, que o converteu em um centro de saúde para a região de Vila Velha de Ródão. Desde 2011, passou a operar como uma residência para idosos, após o término do contrato de arrendamento e da transferência do alvará de exploração, anteriormente detido por uma empresa privada com fins lucrativos. Esta estrutura visa oferecer alojamento coletivo, temporário ou permanente, para idosos, onde são realizadas atividades de apoio social e prestados cuidados de enfermagem. Atualmente, pode acolher até 20 residentes, independentemente do sexo.

Os principais objetivos são comuns aos três lares e dentro desses destacam-se a oferta de serviços contínuos e apropriados às necessidades biopsicossociais dos idosos, a promoção de um envelhecimento ativo e saudável, estimulando-os, a criação de condições que permitam preservar e incentivar a relação intrafamiliar e, facilitar a integração social dos idosos na comunidade.

Tabela 1: Disposição dos 3 lares

Lar I	Lar II	ERPI
Receção com sala de espera 29 quartos 3 Salas de estar/convívio Instalações sanitárias e de banho assistido 1 Salão polivalente, para eventos Gabinete médico e de enfermagem Oratório Refeitório Salão de cabeleireiro Sala de atividades para animação Gabinete Técnico Sala de Formação Pátio exterior para atividades dos idosos	Receção com sala de espera 16 quartos Salas de estar/convívio Instalações sanitárias e de banho assistido Gabinete médico e de enfermagem Refeitório Salão de cabeleireiro Gabinete Técnico Armazém Pátio exterior	10 quartos Salas de estar/convívio Instalações sanitárias e de banho assistido Gabinete médico e de enfermagem Refeitório Gabinete Técnico Armazém Ampla área exterior

Serviço de Apoio Domiciliário/Centro de Dia de Vila Velha de Ródão

O Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) começou a operar em 1988, com sua base operacional localizada nas instalações da Estrutura Residencial para Idosos, comumente conhecida como Lar I. É composto por uma equipa que oferece cuidados e serviços a famílias ou indivíduos que estão em casa em situação de dependência física ou psíquica. E que não tenham a capacidade temporária ou permanentemente para atender às suas necessidades básicas ou realizar atividades diárias, e que não têm apoio familiar disponível para ajudá-las nesse aspeto. A sua atual capacidade é de 40 utentes, de ambos os sexos.

E os principais objetivos são aprimorar a qualidade de vida das pessoas e famílias atendidas, auxiliar na conciliação entre vida profissional e familiar dentro do agregado familiar, fornecer cuidados e serviços adaptados às necessidades dos usuários, fortalecer as habilidades e capacidades das famílias e outros cuidadores, facilitar o acesso aos serviços comunitários necessários, minimizar ou evitar ao máximo o uso de estruturas residenciais para idosos, incentivando a permanência dos utentes no seu ambiente natural e, prevenir situações de dependência, promovendo a autonomia dos indivíduos.

O SAD oferece os seguintes serviços preparação e entrega de refeições, como almoço e jantar, de acordo com as prescrições médicas dietéticas, assistência com higiene pessoal e conforto, cuidados de enfermagem, dependendo da disponibilidade do serviço e mediante pagamento adicional, lavagem e tratamento da roupa pessoal do utente, limpeza e manutenção dos espaços do idoso, incluindo cozinha, sala, quarto, casa de banho e áreas comuns, promoção de atividades de animação sociocultural, recreativa e ocupacional, transporte para instituições comunitárias e, organização de atividades de animação, socialização, lazer, cultura, compras de produtos alimentícios e pagamento de serviços.

Cantina Social

A Cantina Social começou a funcionar em 2012, com a sua base operacional localizada nas instalações da ERPI, habitualmente conhecida como Lar I. Faz parte da Rede Solidária de Cantinas Sociais, sendo uma resposta no âmbito do Programa de Emergência Alimentar. Assegura refeições diárias (almoço e/ou jantar), principalmente para consumo fora do local, mas também pode fornecer refeições para entrega em domicílio, e em alguns casos, oferece condições para os utentes cuidarem da sua higiene pessoal e das suas roupas. Atualmente, suporta 60 refeições diárias.

Considera como objetivos principais providenciar alimentação para pessoas necessitadas, estimular a autoestima através da promoção de hábitos de higiene e encaminhar para outros serviços quando necessário.

Creche

A Creche, chamada de "Francisco Miguéis de Oliveira" em homenagem ao Sr. Jaime Miguéns de Oliveira, começou a operar em 1990 conforme o seu testamento.

Este local destina-se a acolher crianças até aos três anos de idade durante o período do dia em que os seus pais ou responsáveis não podem estar com elas. Atualmente, tem uma capacidade de 46 crianças.

Tem como principais objetivos garantir um ambiente seguro, tanto fisicamente como emocionalmente, para as crianças, promovendo seu bem-estar e desenvolvimento, compartilhar com as famílias os cuidados e a responsabilidade do crescimento das crianças, identificar precocemente quaisquer dificuldades ou deficiências no desenvolvimento, assegurando um encaminhamento adequado para cada situação e, prevenir e compensar lacunas sociais e culturais existentes no ambiente familiar das crianças.

E a mesma dispõe de: sala de estar/convívio, fraldário, instalações sanitárias com banheira, gabinete da educadora/atendimento, refeitório, dormitório, sala parque/berçário, sala dos 18 meses aos 2 anos e sala dos 3 anos.

2.5. Serviços

Distribuição de Alimentos

A pobreza e a exclusão social são problemas complicados e generalizados em Portugal, tendo como principais causas enraizadas em fatores estruturais, agravados por circunstâncias temporais. Resolver essas questões requer intervenções abrangentes e de longo prazo em diversos níveis.

O município de Vila Velha de Ródão não está imune a essas realidades, e a Santa Casa tornou-se parceira do Programa Operacional para o Fundo Europeu de Auxílio a Carenciados (POFEAC), comprometendo-se a fornecer alimentos e itens essenciais a pessoas e famílias carentes que vivem nas freguesias de Vila Velha de Ródão, Perais e Sarnadas de Ródão.

Casa de Velaturas

A Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão construiu uma Casa de Velaturas, inaugurada em 1991, para suprir uma necessidade na sede do concelho, cumprindo assim o Compromisso sobre o culto e a assistência espiritual.

A população teve um papel crucial no sucesso da obra, participando com grande entusiasmo na campanha de angariação de fundos, o que possibilitou a conclusão do projeto.

Fisioterapia

Em outubro de 2014, a empresa Fisiosertã, em colaboração com a SCMVVR, desenvolveu e inaugurou uma clínica de fisioterapia no edifício do Lar I. Aberta à população em geral, esta clínica fortalece a estratégia de proximidade com a comunidade local.

O projeto tem como objetivo principal oferecer um atendimento de qualidade, precisão no diagnóstico e eficácia no tratamento, suprimindo as necessidades de nesta área em Vila Velha de Ródão. Os utentes têm acesso a um espaço moderno e renovado, equipado com todas as condições técnicas e humanas necessárias para um excelente serviço de fisioterapia.

Com um ano de existência, a Fisiosertã inaugurou esta filial na vila, comprometida em manter os elevados padrões de excelência que a caracterizam desde a sua fundação.

Inicialmente, o protocolo foi direcionado ao atendimento dos utentes da Santa Casa, sendo posteriormente ampliado para toda a população.

Além de infraestruturas modernas, o espaço está equipado com aparelhos de vanguarda tecnológica e conta com uma equipa de terapeutas licenciados e experientes. A clínica oferece, além da fisioterapia, serviços de osteopatia e venda de material ortopédico. Para maior conforto, a fisioterapia também pode ser realizada no domicílio do utente.

Uma novidade da Fisiosertã é a Terapia por Ondas de Choque, especializada no tratamento de patologias músculo-esqueléticas como tendinites, calcificações, esporão do calcâneo e dores crônicas. Esta tecnologia recente apresenta resultados médicos comprovados e eficazes.

Enfermagem

O serviço de Enfermagem ao exterior foi criado em 2014 com o propósito de atender às necessidades da comunidade em termos de cuidados de enfermagem durante os períodos em que o Centro de Saúde local está fechado, incluindo fins de semana e feriados. Este serviço é oferecido mediante pagamento, conforme valores definidos numa tabela de preços e de acordo com a disponibilidade do enfermeiro.

Programa Nacional de Desfibrilhação Automática Externa

Salvar uma vida envolve uma série de passos em que cada um impacta a sobrevivência, uma vez que a desfibrilhação é um componente essencial da "cadeia de sobrevivência". A SCMVVR entende que uma resposta imediata a uma paragem cardiorrespiratória é vital para a vida dos seus utentes.

Para maximizar as possibilidades de salvar vidas, a Santa Casa aderiu ao Programa Nacional de Desfibrilhação Automática Externa. Possui licenciamento para três equipamentos de desfibrilhação automática externa (DAE), que foram instalados nas Estruturas Residenciais para Idosos (Lar I, Lar II e Casa de Repouso – Dr. Francisco Pinto Cardoso).

Estatísticas recentes mostram que a assistência nos primeiros minutos após uma paragem cardiorrespiratória aumentou significativamente. Nos locais onde o programa DAE proporciona suporte básico de vida e o primeiro choque nos primeiros três minutos após o colapso cardíaco, a taxa de sobrevivência para fibrilhação ventricular por morte súbita supera os 74%.

3. Descrição das Tarefas

O presente estágio curricular teve início no passado dia 18 de março e fim a 14 de junho do decorrente ano, o que fez um total de 13 semanas. E ao longo deste foram elaboradas inúmeras tarefas principalmente no departamento de Recursos Humanos, auxiliando também o departamento de Tesouraria e Contabilidade. Para realizar as tarefas propostas, foram-me facultados vários instrumentos de trabalho, como por exemplo minutas de contratos, planos de férias, informação para processamento salarial, entre outras informações.

Assim, este capítulo está dividido com base na fundamentação teórica enquadrando cada tarefa no respetivo subtítulo. O primeiro grupo contém tarefas enquadradas nas práticas técnicas de gestão de RH e o segundo nas práticas administrativas de gestão de RH.

E, para iniciar esta unidade curricular, foi feita uma parte introdutória onde me foram apresentados os serviços administrativos e as suas funções e trabalhos a desempenhar. Após essa apresentação, o Dr Hélder Silva (Diretor de Serviços) fez a apresentação das 3 instalações que compõem a SCMVVR - Lar I, Lar II e Casa de Repouso Dr. Francisco Pinto Cardoso (Lar III).

3.1. Práticas e Técnicas de Gestão de Recursos Humanos

3.1.1. Acolhimento e Integração

No que diz respeito ao acolhimento e integração de novos colaboradores, a Santa Casa demonstra compreensão sobre a importância deste processo para que ambas as partes possam tirar o máximo proveito da nova relação. Por isso, o mesmo é muito bem estruturado, apresentando as características consideradas essenciais pela literatura: como a distribuição de um manual de acolhimento, o acolhimento na empresa e no departamento/posto de trabalho, um *turn around* pela Instituição e a formação inicial de acolhimento e integração.

Assim sendo, numa fase inicial, é essencial preparar a admissão do colaborador antes que ele ingresse na Instituição. A admissão passa pelo preenchimento de uma ficha de funcionário e de uma ficha sobre a composição do agregado familiar, onde identifica o número de dependentes. Para além do preenchimento destes documentos, é solicitado fotocópia do cartão de cidadão, o registo criminal e o certificado de habilitações ou o diploma. Após isto, esta documentação é usada para registar o funcionário na base de dados e no programa de Recursos Humanos. Em seguida, são realizados o contrato de trabalho, a inscrição na Segurança Social, e o registo no software cronos (gestão do ponto).

Em seguida é realizada uma visita guiada pela instalação onde será o seu posto de trabalho e no final desloca-se ao departamento de serviços gerais para que lhe possa ser entregue o uniforme correspondente às categorias profissionais e o cacifo que lhe ficará atribuído. Após esses procedimentos, o funcionário dirige-se novamente aos serviços administrativos para que lhe possa ser entregue o cartão de *staff*, para que possa entrar nas instalações da Santa Casa.

3.1.2. Análise e Descrição de Funções

De acordo com a literatura, a análise e descrição de funções é crucial nas práticas de recursos humanos. A sua importância decorre do fato de estar vinculada à realização de outras atividades, como a definição de salários, a determinação da posição hierárquica do cargo, a

elaboração de anúncios de emprego, o recrutamento e seleção, a avaliação das condições de trabalho, a definição da avaliação de desempenho, a atribuição de recompensas e a formação de equipas, entre outras aplicações.

O manual de funções já tinha sido elaborado na Instituição, porém encontrava-se desatualizado e incompleto devido às alterações do IRCT da União das Misericórdias. Dada a relevância da análise de funções na gestão de recursos humanos, uma das tarefas desenvolvidas pela estagiária foi a o manual de funções da Instituição, seguindo o modelo previamente definido pela SCMVVR. É importante destacar que as responsabilidades e tarefas atribuídas aos funcionários variam significativamente de uma organização para outra, tornando crucial a análise das funções.

O manual divide-se em 5 capítulos, começando pelo âmbito e objetivos, passando para o organograma quer hierárquico quer funcional, de seguida consta a listagem de funções, após surge a descrição das mesmas e por último consta a política de substituição.

A listagem de funções divide-se pela Mesa Administrativa, Conselho Fiscal, Assembleia, Terceira Idade, Enfermagem, Lavandaria, Serviços e Compras, Creche, Serviços Administrativos e Pessoal Avençado.

Antes de iniciar a elaboração do mesmo, a estagiária realizou uma comparação entre o Boletim do Trabalho e Emprego mais atualizado com o manual que já existia na Instituição. Depois fez o levantamento das alterações que deviam ser feitas e da informação que deveria ser inserida e procedeu-se à elaboração do mesmo.

Em seguida, foi desenvolvido o Manual de Funções que compila todas as funções da Santa Casa, um documento que simplifica o acesso a esta informação. É essencial notar que este processo deve ser atualizado regularmente, dado que os cargos de trabalho são dinâmicos e evoluem com o avanço da tecnologia.

3.1.3. Formação em Contexto Profissional

A formação profissional, deve ser assegurada pelo empregador e tem como objetivo principal melhorar as competências dos trabalhadores para aumentar a sua empregabilidade e contribuir para a maior produtividade e competitividade da empresa (Art. 131º, nº 1 alínea a) do CT).

Cada ano, os trabalhadores têm direito a um mínimo de trinta e cinco horas de formação contínua. Para contratos a termo de duração igual ou superior a três meses, o número de horas de formação é proporcional à duração do contrato nesse ano (Art. 131º, nº 2 do CT).

As políticas de formação são cuidadosamente alinhadas com a estratégia da Instituição. As formações são projetadas para atender aos objetivos estratégicos, começando com uma análise organizacional para identificar as necessidades de formação. Após essa identificação, são programadas formalmente as formações adequadas. As competências necessárias para atender às necessidades do negócio são identificadas e, em seguida, são desenvolvidas ações de formação para aprimorar essas competências. Todo este processo é organizado e definido para cada função ou grupo funcional, alinhando-se com o percurso de formação correspondente.

Conforme os princípios mencionados na Fundamentação Teórica, a SCMVVR investe na formação dos seus colaboradores, não apenas por obrigação legal, mas também como um investimento no capital humano. Este investimento visa promover o conhecimento e as competências dos trabalhadores, utilizando-os como uma fonte de vantagem competitiva.

Uma das tarefas desenvolvida no estágio foi um levantamento de necessidades de formação que consistiu em abordar as diretoras técnicas e os chefes de departamento para partilharem a visão global das suas equipas e apurar as lacunas detetadas que necessitavam de formação.

Posteriormente, foi apresentado um relatório em reunião de mesa destacando as áreas que necessitavam de investimento em formação. Foram promovidas formações relacionadas com o suporte básico de vida, demências, ética, primeiros socorros, da utilização do DAE, cuidados a ter em caso de úlceras, ao nível do atendimento a familiares dos utentes e sobre as novas alterações ao CT. De seguida, foi elaborado um plano de formação que incluiu os objetivos, as formações a serem realizadas, o local, as datas e os participantes.

3.2. Práticas Administrativas de Gestão de Recursos Humanos

Além das atividades mencionadas anteriormente, há uma ampla gama de tarefas administrativas associadas à gestão de recursos humanos.

Devido à duração do estágio, a estagiária teve a oportunidade de vivenciar diversos momentos na Instituição, o que permitiu colocar em prática não apenas conteúdos específicos de GRH, mas também adquirir conhecimentos de outras áreas. Isso enriqueceu a sua formação, uma vez que os RH trabalham em *open space* com outros departamentos.

3.2.1. Verificação e atualização da informação referente aos processos dos funcionários

Esta tarefa é crucial para garantir que os documentos dos processos individuais dos funcionários estejam sempre atualizados.

Assim, foi possível atualizar toda a documentação de forma adequada. Foi essencial verificar e manter atualizados diversos dados, como morada, número de identificação bancária (NIB), validade do cartão de cidadão e da carta de condução. A atualização e arquivo de documentos pessoais, certificados, declarações e registos criminais em cada processo individual foram cuidadosamente organizados e catalogados conforme o índice geral.

Primeiro foi feito um levantamento da informação em falta ou desatualizada para o ano 2023 e depois para o presente ano. A tarefa consistiu em confirmar se a informação que constava no processo individual físico coincidia com o que estava no software. Foram detetados cerca de 25 cartões de cidadão caducados, o que levou à entrada em contacto com esses funcionários para se deslocarem aos serviços administrativos para inserirmos a nova validade e tirarmos fotocópia do cartão de cidadão para inserir no processo individual físico.

3.2.2. Controlo de Assiduidade

O controlo de assiduidade e pontualidade é realizado por meio do programa Cronos, que monitoriza todos os movimentos dos colaboradores durante o expediente. Esse sistema de

registro de ponto permite identificar ausências, atrasos, horas extras, cumprimento de horários e se as pausas para o almoço foram respeitadas ou se houve jornada contínua.

A picagem de ponto é feita através do relógio de ponto que registra a leitura do cartão do colaborador. Mensalmente, é necessário reunir com as diretoras técnicas para verificar se há justificativa para a ausência de picagem de ponto dos colaboradores. Conforme o Art. 256.º do Código do Trabalho, a ausência de picagem de ponto é considerada falta injustificada, permitindo à empresa descontar esses períodos de ausência na remuneração. Na esmagadora maioria dos casos, a falta de picagem acontece por esquecimento.

O cumprimento da picagem de ponto é crucial tanto para a empresa, que monitoriza as entradas e saídas dos funcionários, quanto para os colaboradores. Este registro confirma que estiveram em serviço, possibilita a verificação de horas extras e, em caso de acidente de trabalho, serve como prova para a seguradora de que estavam a trabalhar, evitando que tenham de arcar com as despesas.

Resumidamente, esta tarefa consistiu em receber as folhas de ausência preenchidas pelos colaboradores e assinadas pelos superiores hierárquicos que posteriormente iam entregar aos serviços administrativos e justificar no software consoante o que constava na informação que tinha chegado até ao RH.

3.2.3. Processamento Salarial

O processamento salarial é uma das tarefas administrativas mais importantes, pois determina o salário mensal de cada trabalhador. Para evitar erros, é crucial registar imediatamente todas as alterações nos processos dos colaboradores, como feriados, horas extras, dias trabalhados a mais, faltas, aumentos salariais, pagamento de subsídios e fechos de contas, garantindo assim que os acréscimos ou descontos sejam corretamente aplicados na retribuição mensal.

Relativamente ao processamento salarial, foi realizada a parametrização para a atualização dos aumentos salariais. Na fase seguinte, verificou-se a conformidade com o Boletim do Trabalho e Emprego nº 40/2023, de 29 de outubro do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, considerando a categoria profissional e o número de anos de contrato de trabalho, para aplicar o aumento salarial adequado.

Foi realizada uma verificação detalhada para cada funcionário, considerando a sua categoria profissional, para determinar o aumento salarial aplicável.

De acordo com Silva (2018), é importante considerar a antiguidade do trabalhador ao determinar a sua remuneração, pois isso pode indicar um potencial de desempenho. Este fator, assumindo um desempenho minimamente satisfatório, será recompensado através da progressão na carreira. Associar a remuneração à antiguidade implica reconhecer que a permanência do funcionário na organização melhora o seu desempenho, especialmente em: conhecimento de eventos passados que é essencial para solucionar problemas atuais de maneira adequada e as competências interpessoais, aprimoradas ao longo dos anos, ajudam a resolver questões contemporâneas.

O processamento salarial é uma tarefa realizada mensalmente, com um prazo máximo até o último dia útil do mês. Segundo o artigo 127.º da Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro da

Assembleia da República, o pagamento da remuneração deve ser justo e adequado, sendo este um dever fulcral do empregador.

Após o processamento salarial estar concluído e conferido, é enviado os documentos à tesouraria para proceder à autorização para o banco realizar o pagamento, depois disso é feita a descarga no sistema, enviados os recibos de vencimento por correio eletrónico e cumpre-se com as obrigações legais.

3.2.4. Mapa de férias

Todos os funcionários têm direito a 22 dias úteis de férias, dos quais é obrigatório tirar 10 dias úteis consecutivos. Este direito está de acordo com o Código do Trabalho (Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro da Assembleia da República, artigo 241), garantindo um equilíbrio entre as necessidades da instituição e as datas escolhidas pelos funcionários. A distribuição das férias deve considerar a função e a quantidade de funcionários em cada área para não prejudicar o desenvolvimento e a realização das tarefas na instituição.

O mapa de férias (Anexo B) deve indicar o início e o fim dos períodos de férias de cada trabalhador e ser elaborado até 15 de abril de cada ano. Este mapa deve ficar afixado nos locais de trabalho apenas entre a data mencionada e 31 de outubro, para proteger os dados pessoais dos trabalhadores, a menos que o próprio tenha dado consentimento específico para um período de afixação mais longo ou diferente (Almeida, 2019).

Os períodos de férias mais desejados devem ser distribuídos de forma alternada para que todos os funcionários tenham a oportunidade de usufruir deles em anos diferentes. Especificamente, funcionários da mesma categoria profissional não podem ter férias ao mesmo tempo, garantindo assim o bom funcionamento da instituição.

Para tal, as chefias encaminham à divisão de recursos humanos o requerimento de férias contendo os dias desejados, assinado pelo funcionário e assinado em reunião de mesa.

A proposta de férias foi elaborada no início do estágio devido à necessidade de as chefias organizarem o trabalho e as equipas ao longo do ano, permitindo que os colaboradores agendem antecipadamente os seus períodos de férias.

Uma vez aprovada, procede-se ao registo num documento específico destinado a este fim, onde são resumidos os períodos de férias solicitados pelos funcionários. Estes são então encaminhados às chefias responsáveis para a organização do trabalho e das equipas.

3.2.5. Segurança e Higiene no Trabalho

Segundo o artigo nº 108 da Lei n.º 102/2009 de 10 de setembro da Assembleia da República, é obrigatório que os empregadores promovam a realização de exames de saúde para avaliar a aptidão física e psicológica dos trabalhadores. Estes exames visam garantir que estão aptos para desempenhar as suas funções e verificar as condições de saúde necessárias. Os tipos de exames incluem:

- Exame de admissão: realizados antes do início do trabalho ou nos 15 dias seguintes à admissão, se urgente.

- Exame periódico: a cada dois anos para trabalhadores entre os 18 e os 50 anos, e anualmente para aqueles com mais de 50 anos ou menores de 18 anos, se não considerados de risco.

- Exame ocasional: após retorno ao trabalho após baixa médica ou ausência de 30 dias por acidente ou doença. Os trabalhadores também podem solicitar esses exames.

A marcação era feita via correio eletrônico com uma empresa externa, não sendo necessário o fornecimento das informações necessárias de cada funcionário uma vez que a empresa tem o registo do quadro de pessoal onde consta toda a informação. Após o agendamento das consultas, os colaboradores recebiam a informação do dia e hora marcados, telefonicamente.

Este procedimento assegura que todos os colaboradores são avaliados regularmente quanto à sua capacidade de desempenhar as funções atribuídas, garantindo condições de saúde adequadas.

Realizou-se um acompanhamento das respetivas etapas para o registo dos acidentes de trabalho para cada situação do funcionário. O formulário do acidente de trabalho dos funcionários é preenchido de forma online no portal da seguradora.

3.2.6. Manual da Igualdade de Género

A SCMVVR candidatou-se a um projeto e um dos documentos solicitados era o Manual da Igualdade de Género da Instituição, mas a mesma não o possuía. Assim sendo, o Doutor Hélder propôs à estagiária a elaboração deste documento para poderem participar no projeto.

Como tal, foi feita uma pesquisa para fazer um apanhado do que seria este documento e de seguida procedeu-se à elaboração do mesmo. O documento inicia-se com uma parte introdutória e de seguida, o corpo do trabalho, divide-se em três pontos, sendo esses o Objetivo, os Princípios Básicos de Intervenção e a Conclusão. Este manual da política de igualdade de género consta no Apêndice 1.

Depois de elaborado, este documento foi aprovado em reunião de mesa e publicado no site da Instituição.

3.2.7. Responsável pela entrega e recolha dos questionários sobre o assédio no trabalho

Os questionários (Apêndice 2) importantes para os funcionários eram distribuídos individualmente em papel e acompanhados pelo manual Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho e foi elaborado um documento de *check-list* que comprova a entrega dos mesmos. Na entrega dos questionários, foi fornecida uma breve explicação sobre como preenchê-los e a disponibilização para esclarecer dúvidas sempre que necessário.

Conforme as alíneas a) e b) do número 3 da Cláusula 5 do Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio no Trabalho foi aplicado o referido questionário para ser possível identificar o potencial para a ocorrência de assédio dentro da Instituição

O quadro de pessoal é composto por 102 trabalhadores e como tal foi o número de questionários entregues, embora recebidos para análise fossem 68. O questionário encontra-se dividido em 12 grupos dentro dos quais existem várias questões relacionadas com os respetivos temas.

Após a análise dos 68 questionários recebidos, concluímos que das 45 questões, apenas duas em que a frequência de resposta não se situou no “nunca”. E essas são no ponto que aborda a Distribuição no Trabalho e no ponto da Desconsideração.

Relativamente à Distribuição no Trabalho a questão 4 - Foi exposto/a a uma carga de trabalho excessiva - teve maior frequência de resposta no “por vezes” com 46%. Na Desconsideração o mesmo aconteceu na questão 2 - As suas opiniões e pontos de vista são ignorados - onde a frequência de resposta se voltou a situar na resposta “por vezes”, atingindo os 50%.

No que toca às restantes 43 questões a frequência de resposta situou-se no “nunca” e oscilou entre os 45,59% e os 100%.

Relativamente às respostas à questão aberta, recolhemos as seguintes respostas:

- Fui questionada por fazer meu trabalho, ao falarem que eu não deveria exercer meu cargo e não era lugar de eu ficar por conta da minha doença;

- Havia algumas coisas para dizer, mas é melhor estar calado;

- Assédio de uma funcionária, para dar boleia. Tendo dito uma vez que não podia e a mesma forçou;

- Já me fizeram alguns elogios que me deixaram incomodada, mas isso não partiu de nenhuma colega de trabalho e sim de um idoso que à alguns dias me pediu até um beijo. Não gostei da situação e me senti assediada. Eu como sempre disse que isso nunca iria acontecer e o mesmo perguntou porquê, ignorei e saí do local.

Terminada a análise foi elaborado um documento em PowerPoint onde continha as frequências de resposta das 45 questões e no final as conclusões, que foi apresentado em reunião de mesa.

4. Análise e Reflexão sobre o Estágio

O estágio ampliou tanto o conhecimento profissional quanto pessoal na área de RH. O departamento onde o estágio ocorreu possibilitou, além da execução das tarefas de RH, o envolvimento em diversas atividades com a equipa do departamento administrativo. Isso proporcionou interação e compartilhamento de tarefas entre os colegas, resultando numa maior produtividade e eficácia. Os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso facilitaram a execução das funções de maneira mais familiar e permitiram o aperfeiçoamento de conhecimentos básicos em RH.

No início, as atividades realizadas durante o estágio eram mais simples, mas à medida que o estágio progrediu, a complexidade das tarefas também aumentou. As expectativas em relação ao trabalho a ser executado antes do início do estágio eram diferentes do trabalho efetivamente realizado. Esta experiência foi extremamente enriquecedora, permitindo aplicar todos os conhecimentos da área e conhecer a dinâmica e a história da SCMVVR.

No percurso do estágio, após realizadas todas as atividades houve uma em especial que despertou maior interesse, nomeadamente a atividade do processamento salarial. Esta atividade proporcionou a oportunidade de consolidar e aplicar os conceitos teóricos aprendidos ao longo do curso, permitindo assim absorver conhecimentos práticos em situações reais de trabalho.

Os conhecimentos adquiridos nesta área foram essenciais ao nível do cumprimento das obrigações legais. E para aquisição de novos conhecimentos ao nível de penhoras tanto aplicadas pela Segurança Social como pelo Tribunal.

Numa visão global o estágio curricular decorreu de forma bastante positiva e permitiu fomentar os conhecimentos relevantes na área de GRH. A experiência foi positiva, permitindo a consolidação de conhecimentos relevantes na área de Gestão de Recursos Humanos. A estagiária demonstrou uma rápida capacidade de aplicar os conteúdos aprendidos em diversas unidades curriculares ao contexto prático do estágio.

Em relação ao processamento salarial, a estagiária utilizou os conhecimentos adquiridos na unidade curricular de Gestão de Remunerações e Incentivos para assegurar o cumprimento das obrigações legais. A unidade curricular de Direito da Segurança Social também contribuiu significativamente para esta tarefa. Além disso, no âmbito da progressão na carreira e dos consequentes aumentos salariais, a aplicação dos conhecimentos da unidade de Gestão de Carreiras e Avaliação de Desempenho foi essencial.

Para as tarefas de acolhimento e integração de novos colaboradores, a estagiária colocou em prática a teoria aprendida nas unidades curriculares de Gestão de Recursos Humanos e de Técnicas de Recrutamento e Seleção. Além disso, ao longo das diversas tarefas realizadas durante o estágio, foram continuamente aplicados os conhecimentos adquiridos na unidade de Direito do Trabalho.

Em qualquer local de estágio, surgem algumas limitações ou obstáculos ao longo do percurso. O presente estágio não foi exceção; no entanto, as limitações observadas contribuíram para a evolução e desenvolvimento pessoal. Foram percebidas as seguintes limitações:

O espaço físico restrito do secretariado, dedicado parcialmente à GRH, torna a execução das tarefas mais desafiadora, mas não impossível. A responsabilidade dessas tarefas recai sobre a chefe de departamento, que acaba por ter pouco tempo disponível.

Devido à quantidade de arquivos físicos relacionados aos funcionários da instituição, muitos documentos precisam ser organizados, separados, atualizados e arquivados. Isso torna a organização mais complexa.

Devido à elevada carga de trabalho e à grande quantidade de tarefas atribuídas à equipa do departamento administrativo, frequentemente as tarefas diárias não eram concluídas no tempo previsto.

No entanto, o principal desafio enfrentado na elaboração deste relatório foi garantir a confidencialidade dos documentos internos. Devido a esta restrição, muitos dados e informações interessantes não puderam ser incluídos na análise. Este fator limitou a profundidade das discussões e a abrangência das conclusões apresentadas, uma vez que a proteção das informações sensíveis da empresa foi prioritária.

Conclusão

Considerando que nos capítulos e subcapítulos anteriores foram descritas e analisadas tanto a literatura quanto a prática, este capítulo apresentará apenas uma conclusão geral sobre todo o estágio, além de uma avaliação pessoal da experiência.

Em geral, as tarefas atribuídas foram concluídas com sucesso e os objetivos do estágio foram amplamente alcançados. Houve a oportunidade da estagiária interagir com toda a equipa, permitindo a troca e o compartilhamento de conhecimentos. Assim, toda a experiência profissional adquirida contribuirá para superar possíveis desafios futuros.

Na Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão, nota-se uma preocupação genuína com os colaboradores, procurando maximizar os benefícios para ambos os lados. A instituição promove um ambiente informal que facilita o bom desempenho profissional. Há um significativo investimento na formação, comunicação interna e na boa integração de novos colaboradores, visando o desenvolvimento e aprendizagem tanto individual quanto organizacional.

Embora as tarefas administrativas dominem o dia a dia do Departamento de RH, elas sustentam as atividades de caráter mais técnico. Uma conclusão importante é o papel crucial do Departamento de RH no suporte a todos os departamentos da instituição e a relação com a Direção de Serviços, sendo que o Departamento de RH participa nas decisões importantes da instituição.

Em relação à avaliação do estágio, este permitiu à estagiária desenvolver, aprofundar e consolidar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do percurso académico, tanto na Licenciatura quanto no Curso Técnico Superior Profissional. Além da integração num contexto organizacional que proporcionou um contato real com os conteúdos abordados na Licenciatura em GRH, também houve uma experiência pessoal enriquecedora. O contato com pessoas de diferentes idades, experiências e formações académicas contribuiu para o desenvolvimento de competências pessoais essenciais para o mundo do trabalho.

Aquando do início do estágio, o principal objetivo era adquirir conhecimentos práticos nas atividades de GRH e, ao mesmo tempo, ajudar a instituição com o meu trabalho. Agora após o término do estágio, a estagiária sente que cumpriu o objetivo. Destacar que sempre recebeu auxílio, tanto do orientador quanto da chefe de departamento. Mesmo com as suas inúmeras tarefas, nunca me negaram ajuda.

Resumidamente, a maior vantagem do estágio foi a oportunidade de aplicar os conhecimentos adquiridos durante a Licenciatura. Embora seja crucial adquirir novos conhecimentos, é ainda mais interessante colocá-los em prática. Mesmo quando os conhecimentos parecem dispersos e de pouca aplicabilidade, na prática, percebe-se que a teoria se interliga e sustenta as atividades diárias.

Bibliografia

- Abel Carvalho e Orlando Lima Rua. (2017). *Gestão de Recursos Humanos - Abordagem das Boas Práticas*. Porto: VidaEconómica.
- Almeida, H. d. (s.d.). *Manual de Gestão de Pessoas nas Organizações – da estratégia à prática*. Loulé: Sílabas & Desafios.
- Ana Paula Reusing Pacheco, Bertholdo Werner Salles, Marcos Antônio Garcia, Osmar Possamai. (s.d.). *O CICLO PDCA NA GESTÃO DO CONHECIMENTO: UMA ABORDAGEM SISTÊMICA*. Santa Catarina.
- António Caetano e Jorge Vala. (2007). *Gestão de Recursos Humanos - Contextos, Processos e Técnicas*. Lisboa: Editora RH.
- Aristides Isidoro Ferreira, Francisco Guilherme Nunes, Henrique Duarte e Luís Frutuoso Martinez. (2015). *GRH - Gestão de Recursos Humanos para Gestores*. Lisboa: Editora RH.
- Barbedo, F. (2005). cadernos BAD 2. Em *Arquivos Digitais: da origem à maturidade* (pp. 7-17).
- Belo, O. (2004). *Introdução aos Sistemas de Bases de Dados*. Minho: Departamento de Informática / Escola de Engenharia / Universidade do Minho.
- Bilhim, J. A. (2009). *Gestão Estratégica de Recursos Humanos (4ª Edição Revista)*. Lisboa: Instituto Superior Ciências Sociais E Políticas.
- Chiavenato, I. (1995). *Recursos Humanos*. Editora Atlas.
- Jeque, R. (2022). *Acolhimento e Integração*. Beira: Universidade Alberto Chipande.
- Leda Pimenta Bernardes, Hilda Delatorre. (2008). *Gestão documental aplicada*. Arquivo Público do Estado de São Paulo.
- Maria José Sousa, Teresa Duarte, Pedro Gomes Sanches, Jorge Gomes. (2006). *Gestão de Recursos Humanos*. Lisboa: Editora Lidel.
- Miguel Pina e Cunha, Arménio Rego, Rita Campos e Cunha, Carlos Cabral-Cardoso, Carlos Alves Marques, Jorge F. S. Gomes. (2015). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Público, M. (2023). *Código do Trabalho (Lei n.º 7/2009, de 12 de Fevereiro)*. Procuradoria-Geral Distrital de Lisboa .
- Peretti, J. M. (2007). *Recursos Humanos - Função pessoal e Gestão de Recursos Humanos*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Silva, V. P. (2022). *Dicionário de Gestão de Recursos Humanos*. Lisboa: Edições Sílabo.

Apêndices

Apêndice 1 - Manual da Igualdade de Género



Edição 01
Revisão 00

Política de Igualdade de Género

A **Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão**, adiante designada por **SCMVVR** atendendo à diversidade cultural e às disparidades socioeconómicas no local onde está inserida tem apostado no cumprimento e promoção dos direitos humanos estabelecidos pelas leis nacionais e internacionais, com base na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

O princípio da igualdade entre mulheres e homens é um direito consagrado na Declaração Universal dos Direitos Humanos e é crucial para o progresso das sociedades e para a plena participação de todas as pessoas, independentemente do género, na vida social, profissional e política. Este direito está também refletido na Constituição da República Portuguesa, especificamente na alínea h) do artigo 9.º, representando não apenas uma norma legal, mas sim uma obrigação legal e um valor fundamental na nossa sociedade.

Em 2013, a Resolução do Conselho de Ministros nº 13/2013, de 8 de março, reforçou este compromisso, estabelecendo a exigência de implementação de um plano para a igualdade. Este plano visa alcançar a igualdade de tratamento e oportunidades entre mulheres e homens, eliminando a discriminação e promovendo um equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal.

1. Objetivo

Na **Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão**, a igualdade de género é considerada uma questão de direitos fundamentais. Por isso, a instituição garante explicitamente a não discriminação com base no género através do seu Código de Ética e Conduta. Tanto a **SCMVVR** quanto os seus funcionários estão comprometidos com altos padrões de integridade e respeito individual, o que inclui a responsabilidade de denunciar qualquer forma de discriminação.

Tem como objetivo alcançar a paridade entre homens e mulheres, embora isso possa não ser fácil de se concretizar. E, como meta estratégica promover relações de trabalho que se fundamentem na igualdade de oportunidade, na ausência de discriminação e no respeito pela diversidade. Especificamente, destaca a igualdade de género como um princípio fundamental dentro da instituição.

2. Princípios Básicos de Intervenção

Para atingir a sua meta estabelecida, a **Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão** adota os seguintes fundamentos de ação:

2.1. Estratégia, Missão e Valores

- Promover a equidade entre os géneros como um valor a ser integrado no planeamento estratégico, relatórios e iniciativas;

- Ter um código de conduta que aborda questões de igualdade de género e não discriminação entre homens e mulheres;
- Fortalecer o compromisso da **SCMVVR** com a igualdade de género, tanto internamente na instituição quanto na sociedade em geral, através da sensibilização para esta causa.

2.2. Recrutamento e Seleção

- Estabelecer critérios e procedimentos de recrutamento e seleção de pessoal que garantam a igualdade e não discriminação em função do género;
- Ao divulgar vagas de emprego, utilizar linguagem não discriminatória em relação ao sexo ou ao género;
- Eliminar o uso de linguagem discriminatória em todas as formas de comunicação, internas e externas, adotando formas gramaticais inclusivas e neutras;
- Utilizar uma linguagem inclusiva e uma identidade corporativa em todos os documentos e comunicações institucionais;
- Colocar caixas de sugestões em diversos departamentos da instituição;
- Promover o uso de imagens não discriminatórias na comunicação institucional.

2.3. Formação Contínua

- Implementação e desenvolvimento de iniciativas/planos de formação e de desenvolvimento profissional que respeite os princípios de igualdade e não discriminação entre os sexos - feminino e masculino;
- Estimular a participação em programas de formação sobre igualdade entre os sexos.

2.4. Gestão de Carreiras e Retribuições

- Assegurar que a progressão profissional na **SCMVVR** respeite o princípio da igualdade de oportunidades, eliminando quaisquer barreiras que possam impedir ou limitar o avanço na carreira com base no género;
- Explorar medidas de avanço afirmativa para corrigir desigualdades e promover o acesso a cargos de liderança e responsabilidade respeitando os princípios de igualdade e não discriminação entre os sexos - feminino e masculino;
- Procurar uma representação equitativa nos vários órgãos e níveis de tomada de decisão, garantindo igualdade de oportunidades para ambos os géneros em todos os setores consultivos e decisórios da **SCMVVR**;
- Promover a organização do trabalho com uma perspetiva de género, facilitando a conciliação entre a vida pessoal, profissional e familiar para todos/as os/as colaboradores da **SCMVVR** e eliminação qualquer forma de discriminação de género;
- Reconhecer de forma não discriminatória as competências formais e informais dos/das colaboradores nos processos de promoção e desenvolvimento de carreira.



Edição 01
Revisão 00

2.4. Diálogo Social e Participação dos Trabalhadores

- Encorajamento ativo dos/das funcionários/as para contribuírem com sugestões que promovam a igualdade de ambos os sexos, a harmonia entre vida profissional, familiar e pessoal, e o apoio à parentalidade;
- Organização de reuniões de trabalho entre os/as colaboradores e as estruturas representativas para discutir questões relacionadas com a igualdade de género e a conciliação entre trabalho, família e vida pessoal;
- Assegurar que todos os/as trabalhadores/as tenham acesso igual aos direitos parentais;
- Disseminação de informações sobre direitos e responsabilidades dos/das trabalhadores/as em locais apropriados.

3. Conclusão

A política de igualdade de género e cidadania da **Santa Casa da Misericórdia de Vila Velha de Ródão** procura garantir que homens e mulheres tenham uma presença equitativa, se sintam capacitados e participem igualmente nas atividades institucionais. Além disso, visa eliminar qualquer forma de discriminação baseada em raça, religião e etnia. Os principais objetivos desta política incluem o respeito e reconhecimento dos direitos humanos de ambos os géneros, bem como a promoção da participação democrática de homens e mulheres em todos os aspetos da vida institucional, garantindo uma distribuição equitativa de responsabilidades em todos os níveis.

Essas políticas têm como meta tornar a **SCMVVR** num local mais atrativo para trabalhar, conviver e partilhar, proporcionando condições de dignidade, respeito e igualdade a todos os trabalhadores, independentemente do género, idade, situação social ou económica. Como uma entidade local influente, cabe à instituição facilitar condições para uma cidadania ativa e para uma verdadeira igualdade de género e oportunidades. Isso implica destacar o valor da participação de todas as pessoas na tomada de decisões, influenciando e promovendo mudanças sociais e comportamentais em direção à construção de uma comunidade inclusiva.

Vila Velha de Ródão, 18 de abril de 2024

A Mesa Administrativa

Apêndice 2 - Questionário sobre o Assédio no Trabalho



QUESTIONÁRIO SOBRE ASSÉDIO NO TRABALHO (QAT)

Este questionário tem como principal objetivo conhecer os seus pontos de vista relativamente a alguns aspetos relacionados com a violência e Assédio no Trabalho. Não existem respostas certas ou erradas. Para responder assinale com uma cruz (X) no ponto que melhor traduz a sua opinião sobre cada uma das afirmações.

Distribuição do Trabalho

	Nunca	Por Vezes	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
Deram-lhe instruções confusas					
Recebeu tarefas muito inferiores à sua capacidade ou competência profissional					
Foi obrigado/a a fazer tarefas humilhantes					
Foi exposto/a a uma carga de trabalho excessiva					
Pediram-lhe trabalhos urgentes sem nenhuma necessidade					
Recebeu tarefas que exigem experiência superior às suas competências profissionais					
Não lhe dão qualquer ocupação ou tarefas, foi excluído/a ou "colocado/a na prateleira"					

Condições de Trabalho

	Nunca	Por Vezes	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
Foi obrigado/a a realizar trabalhos perigosos ou especialmente nocivos à saúde					
Retiraram-lhe equipamentos/instrumentos necessários para a realização do seu trabalho					
Retiveram informações que eram essenciais para o seu trabalho					



Direitos Legais

	Nunca	Por Vezes	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
Forçaram-no/a a pedir demissão					
Recebeu sinais ou indicações para pedir demissão ou largar o trabalho					
Recebeu cartas de aviso/advertência					
Discriminaram-no/a relativamente aos seus direitos (ex: salário, turnos, distribuição de tarefas, bónus, despesas de viagem, outro).					

Críticas

	Nunca	Por Vezes	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
Houve supervisão excessiva do seu trabalho					
Foi humilhado/a ou ridicularizado/a em relação ao seu trabalho					
Recebeu críticas exageradas ou injustas sobre o seu trabalho ou esforço					

Isolamento

	Nunca	Por Vezes	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
Impediram outras pessoas de falar ou estar consigo					
Limitaram as suas possibilidades de falar com outras pessoas					
Não o/a cumprimentam nem falam consigo					
Mudaram-no/a de sector para o/a isolar					



Desconsideração

	Nunca	Por Vezes	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
Impediram-no/a de se expressar					
As suas opiniões e pontos de vista são ignorados					
Ignoram a sua presença na frente dos outros					

Vida Privada

	Nunca	Por Vezes	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
Gozam com a sua vida privada					
Fazem críticas sobre a sua vida privada					

Ataques Físicos

	Nunca	Por Vezes	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
Impediram a sua presença física					
Causaram estragos no seu posto de trabalho ou em algo que lhe pertence					
Foi alvo de agressões físicas					
Foi alvo de comportamentos intimidatórios tais como: empurrões, bloqueio da sua passagem, invasão do seu espaço pessoal ou outro					



Ataques Verbais/Explicitos (claro)

	Nunca	Por Vezes	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
Falam mal de si em público					
Ridicularizam-no/a em público					
Gritam consigo ou insultam-no/a					
Utilizam o telefone ou telemóvel para o/a aterrorizar					
Ameaçam-no/a verbalmente					

Ataques Verbais/Implícitos (oculto)

	Nunca	Por Vezes	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
Imitam os seus gestos, a sua postura, a sua voz, ou outro para o/a poder ridicularizar					
Foi agredido/a moralmente quando estavam a sós					
Fizeram circular maldades e calúnias sobre si					
Foi alvo de ridicularizações					

Ataques raciais, religiosos ou políticos

	Nunca	Por Vezes	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
Fizeram piadas com base nas suas origens ou nacionalidade					
Foi alvo de ataques com base nas suas crenças religiosas					
Foi alvo de ataques com base nas suas convicções políticas					



Ataques Sexuais

	Nunca	Por Vezes	Mensalmente	Semanalmente	Diariamente
Elogiam constantemente os seus atributos físicos de forma constrangedora					
Foi alvo de agressões obscenas ou degradantes					
Foi alvo de agressões sexuais					
Caso tenha respondido afirmativamente, a alguma destas questões, quanto tempo durou esta situação?					
Alguns dias <input type="checkbox"/> Algumas semanas <input type="checkbox"/> Alguns meses <input type="checkbox"/> Um ano ou mais <input type="checkbox"/>					

Caso tenha sofrido e/ou presenciado alguma situação de assédio recentemente descreva-a sucintamente (breves palavras).

Nome (opcional) _____

Data: ___/___/_____

Anexos

Anexo A - Organograma

O.S. 1 / 2023
de 19 de janeiro



