

1 – Objetivo

Descrever as atividades do processo de gestão de recursos de modo a:

Disponibilizar os recursos necessários, ao nível de capacidades, competências, tecnologias, pessoas, equipamentos e instalações para o adequado desempenho da organização e dos fornecimentos dos serviços aos seus Clientes conforme as suas expectativas e requisitos estabelecidos por estes

- Assegurar o adequado desenvolvimento das competências e capacidades dos recursos de modo a obter bons desempenhos, e a permitir a adequabilidade e fiabilidade necessária às atividades que asseguram, contribuindo em simultâneo para a melhoria do sistema de gestão
- Promover o autodesenvolvimento e a consciencialização para serem assegurados desempenhos de excelência e contribuam para a qualidade da organização e das pessoas.
- Assegurar de igual modo o ambiente adequado para operacionalização das atividades dos seus processos de modo a garantir a conformidade dos serviços fornecidos
- Disponibilizar os recursos de monitorização e medição conforme o requerido nas atividades dos processos do Sistema de Gestão

2 – Âmbito

Aplica-se às necessidades de aquisição e de adequação das capacidades e competências dos recursos a adquirir pela Organização, quer sejam Pessoas, Equipamentos, internos e ou externos e às respectivas relações desenvolvidas com os fornecedores ou outras partes necessárias para atingir os objectivos do processo. Aplica-se também as atividades subcontratadas quando necessárias

3 - Siglas – Referências

NP 4512-2012 – Sistema de gestão da formação profissional, incluindo aprendizagem enriquecida por tecnologia

PNC – Plano de Desenvolvimento de Novas Competências

NC – Novas competências

RH – Recursos Humanos

Infraestrutura – Sistema de instalações, equipamentos e serviços necessários para a operacionalização de uma organização

Ambiente de trabalho – Conjunto das condições sob as quais o trabalho é executado

Competência - Conjunto de conhecimento (saber- saber), habilidades (saber-fazer) e comportamentos (saber-estar), necessários ao bom desempenho das tarefas e ao assumir das responsabilidades inerentes a uma determinada função

Envolvimento – Participar numa atividade, evento ou situação

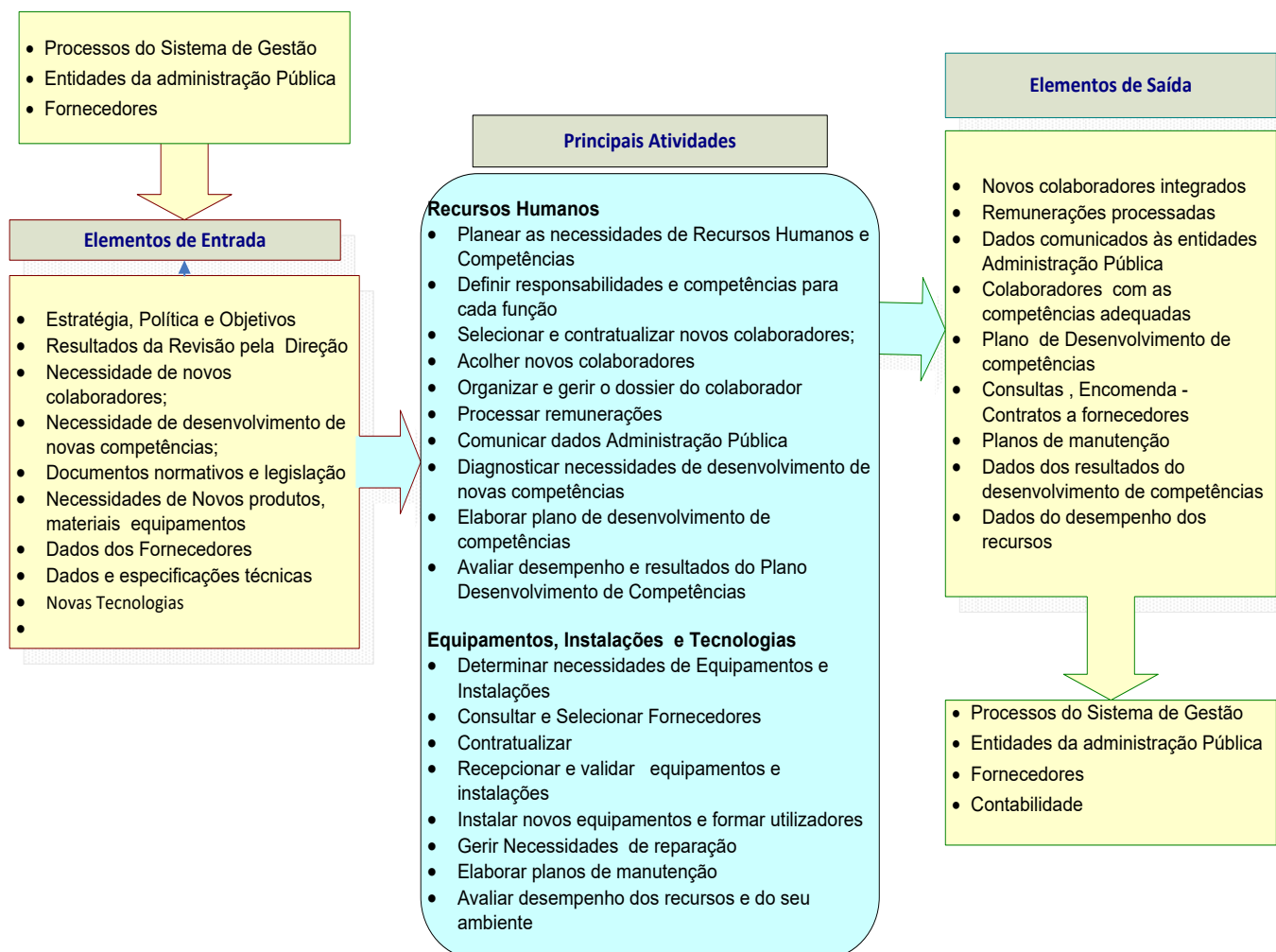
Comprometimento – Contribuição para atividades a fim de atingir objetivos

Factor Humano – Característica de uma pessoa que tem um impacto sobre um objecto em questão

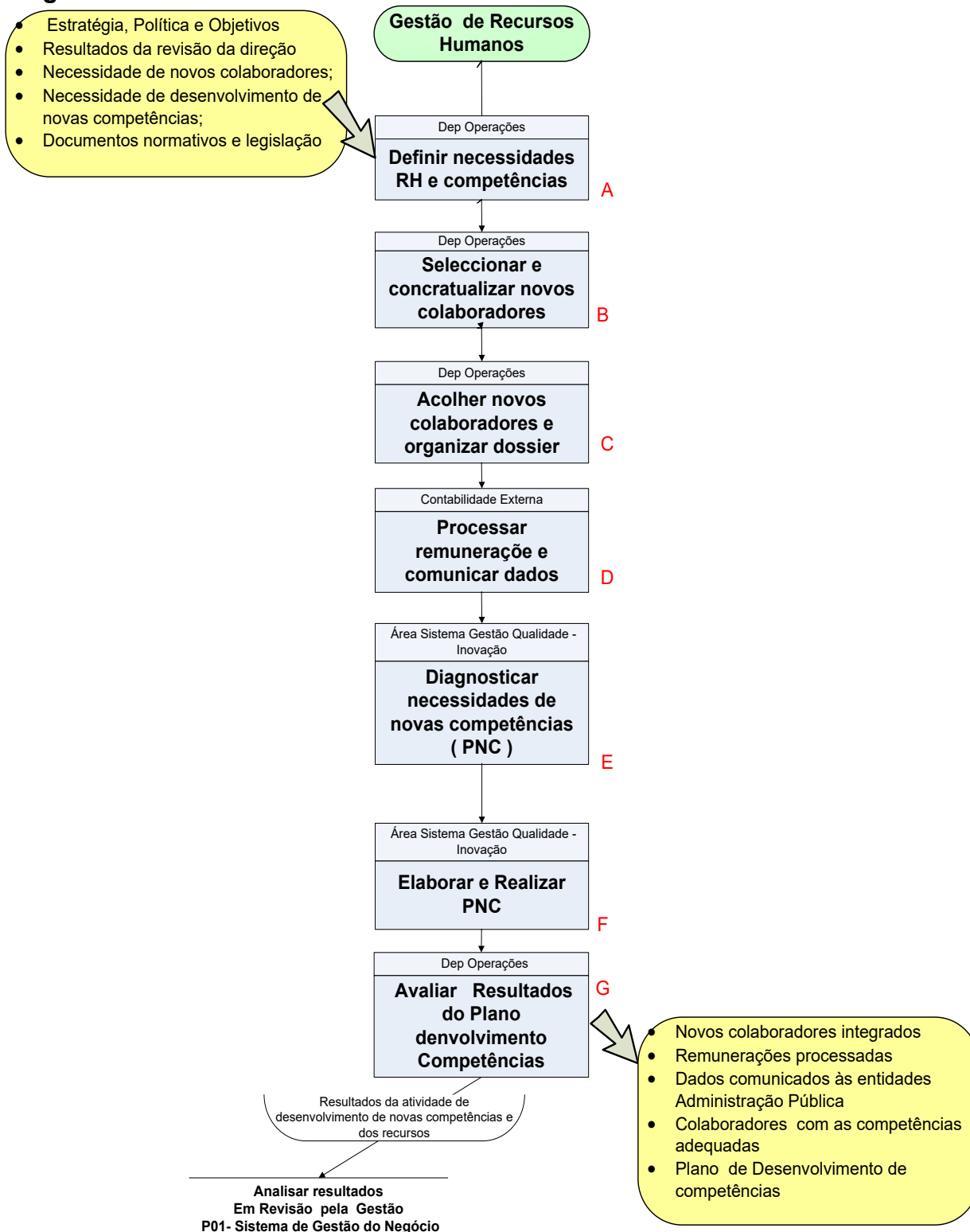
Cultura Organizacional – Conjunto de crenças e valores, profundamente enraizados – por vezes de forma inconsciente – nos recursos humano de uma organização e que caracterizam a sua personalidade institucional, transparecendo na sua postura de mercado. Constitui um instrumento de liderança que permite modelar e balizar o comportamento da organização ao longo do percurso em conquista da sua visão.

4 – Descrição do Processo – Gestão de Recursos Humanos

4.1 – Macrocartografia do Processo



4.2- Fluxograma



4.3 – Descrição das actividade

A - Definir necessidades RH e competências

A Direção da Organização identifica as necessidades de recrutamento de novos Colaboradores e sempre que necessário estabelece o perfil de competências documentando a “Caraterização da Função” I21.01-E, onde são estabelecidas as responsabilidades e requisitos mínimos para ao desempenho da função.

A partir da definição do perfil de competências e dos requisitos mínimos serão iniciadas as actividades divulgação e de consulta ao mercado de trabalho para recrutamento do novo Colaborador

Na divulgação da oportunidade de emprego devem ser referidos os requisitos estabelecido para a função, assim como a necessidade de os candidatos apresentarem um curriculum vitae

B - Selecionar e contratualizar novos colaboradores

Após recebimento das candidaturas é efectuada uma pré-selecção pela análise dos respectivos curricula. Os candidatos pré-seleccionados serão sujeitos a entrevistas. Os dados recolhidos das entrevistas são registados em documento de modo a apoiarem à posterior tomada de decisão

Para o candidato seleccionado serão apresentadas as condições de contratualização e será estabelecido o respetivo contrato de trabalho com base na legislação laboral vigente e as condições acordadas.

C - Acolher novos colaboradores e organizar dossier

Na integração de novos Colaboradores deve ser considerado:

- Visita às instalações e apresentação a todos os Colaboradores da Organização, respetivas funções e responsabilidades. Apresentação detalhada das funções que o Colaborador vai desempenhar e do seu posto de trabalho
- Apresentação da política, objetivos e dos procedimentos e instruções do sistema de Gestão da Organização. Consciencialização da importância do trabalho desenvolvido para a qualidade dos serviços fornecidos e satisfação dos clientes.
- Os novos Colaboradores serão acompanhados pelo responsável do processo em que vai atuar pelo menos durante 15 dias. Neste período o responsável pelo processo indicará todas as tarefas a desempenhar, bem como a forma correta de as executar.

Será organizado em formato digital no Dep. Administrativo Financeiro um dossier (pasta) por Colaborador onde deverão ser arquivados entre outros os seguintes documentos:

- Contrato de Trabalho
- Documentos de identidade, fiscal, segurança social
- Certificados de habilitações escolares e de formações profissionais realizadas
- Ficha de aptidão

D - Processar remunerações e comunicar dados

Os documentos de contratualização e os dados de alterações contratuais ocorridas são enviados para o Setor da Contabilidade Dep. Operações para documentar sistema de processamento de remunerações assim como os dados referentes às ausências.

O sector de Contabilidade Externa comunica regularmente, conforme o estipulado na legislação aplicável, os dados para o sistema da Segurança Social, da Autoridade das Condições de trabalho e Autoridade Tributária

E - Diagnosticar necessidades de Desenvolvimento de Novas Competências (PNC)

Anualmente são identificadas as necessidades de desenvolvimento de novas competências e de consciencialização, em função da identificação de novos conhecimentos que a organização deve incorporar, resultantes da evolução do negócio, dos requisitos de novos serviços, de exigências legais, normativas ou de melhorias no âmbito do sistema de gestão.

O diagnóstico de necessidades é feito pelos responsáveis pelos processos e pela Direção, sendo formalizado no impresso I21.02-E “Diagnóstico de Desenvolvimento de Competências”.

O levantamento e planeamento do desenvolvimento competências deve ser realizado nos meses de janeiro e fevereiro de cada ano. Este planeamento será aprovado pela Gerência

No planeamento da realização das acções devem ser estabelecidos os objectivos pretendidos para cada acção, de modo a facilitar a posterior avaliação da eficácia das mesmas. O planeamento é formalizado no I21.04-E – Plano Anual de Desenvolvimento de Competências

F - Elaborar e Realizar PNC

As actividades de desenvolvimento de competências poderão ser feitas recorrendo a recursos internos e ou externos:

- *Ação promovida com recursos internos.* A preparação e registos destas ações é feita no documento I21.03 –E – Registo de Desenvolvimento de Competências – Posto de Trabalho, identificando-se o local onde se realizou a ação, o formador, os objectivos da ação, os temas desenvolvidos, registo de presenças e respectiva calendarização. O formador deve ter competências evidenciadas através da apresentação de curriculum nos domínios abordados e competências pedagógicas
- *Acções promovidas com recurso a entidades externas:*
 - Na seleção de entidades formadoras externas, deve ser considerada a sua qualidade de entidade certificada e competências demonstradas nos domínios temáticos a desenvolver.
 - Os formadores devem ser previamente validados após análise curricular
 - A entidade formadora externa deve organizar e disponibilizar à organização o dossier pedagógico contendo os registos da realização da ação e respectivos suportes pedagógicos.
 - Das acções realizadas deve ser disponibilizado à Organização os respectivos certificados de aproveitamento e presença.

O original dos certificados será entregue aos Colaboradores e cópia será arquivada no Sistema de Informática pasta “Dossier de Colaboradores – assim como outros documentos referentes à escolaridade, formação, saber fazer e experiência

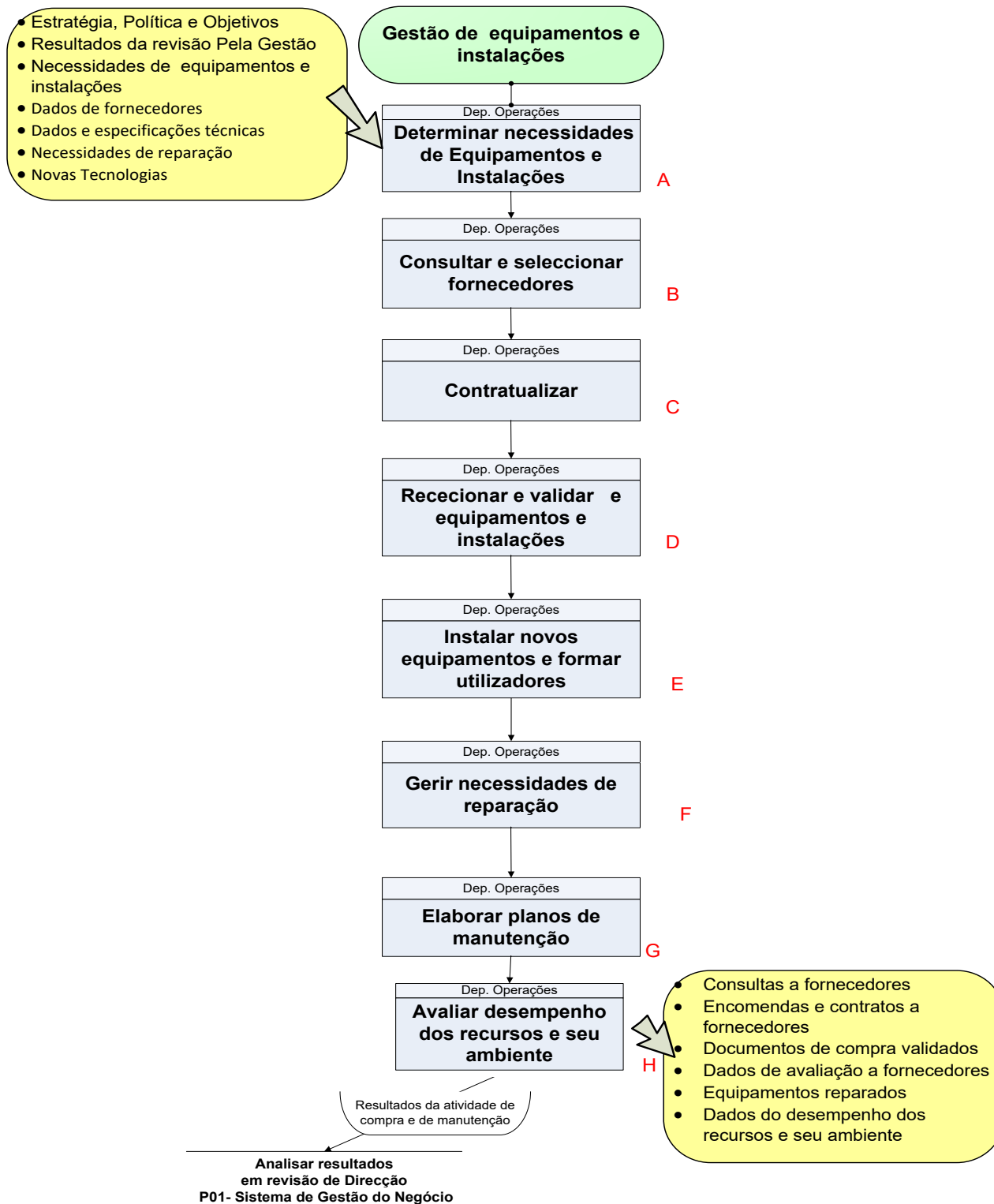
Das acções realizadas estas serão registadas no I21.05-E – Registo de ações por Colaborador

H - Avaliar Resultados do Plano Desenvolvimento Competências

Os resultados da avaliação das acções internas e ou externas de formação, serão apresentados na reunião de Revisão pela Gestão de Topo de forma a ser avaliada a eficácia do “Diagnóstico e Planeamento de Desenvolvimento de Competências”. Será também avaliado os desvios face ao planeado e serão decididas iniciativas adequadas às razões que determinaram os desvios Poderão também ser realizadas avaliações individuais de desempenho – I21.06 -E Relatório de Avaliação de Desempenho

5 – Descrição do Procedimento - Equipamentos e Instalações

5.1 – Fluxograma



5.2 – Descrição das atividades

A - Determinar necessidades de Equipamentos e Instalações

As necessidades de materiais, produtos, serviços e outros recursos são identificados pelos vários Colaboradores da Organização que comunicam ao responsável do P21, verbalmente ou através de mail, explicitando a designação do produto – material, quantidade e prazo.

Após avaliação e validação do pedido processa-se consultas ao mercado caso não haja fornecedor já seleccionado

B - Consultar e seleccionar fornecedores

Sempre que não haja fornecedor seleccionado fazem-se várias consultas ao mercado, pedindo propostas técnicas e comerciais para o fornecimento do requerido. Analisadas as propostas é tomada a decisão de compra.

Sempre que adequado estabelecem-se condições comerciais de fornecimento por determinados períodos.

C - Contratualizar

O pedido de compra é formalizado por email ou por contrato, sendo aceite para compras de pequeno valor que estas sejam formalizadas verbalmente.

D - Recepcionar e validar equipamentos e instalações

Os produtos são recepcionados pelo vários Colaboradores que confirmam e validam quantitativamente e qualitativamente o recebido, rubricando os documentos de compra ou outro registo estabelecido.

Os documentos de receção são posteriormente validados pela Gerência e enviados para sector da contabilidade.

E - Instalar novos equipamentos e formar utilizadores

Na recepção de equipamentos estes serão instalados, ensaiados e colocados em funcionamento por um determinado período fim, do qual é feita a recepção definitiva.

Sempre que necessário é feita formação sobre o modo como operar os equipamentos e sobre as atividades de manutenção preventiva a serem observadas

D- Gerir necessidades de reparação

Sempre que ocorram avarias estas são comunicadas ao responsável do P21 – Gestão de Recursos, que solicita se necessário, a intervenção de técnicos externos, que após a intervenção devem preferencialmente deixar um relatório do serviço prestado. Os documentos de fornecimento do serviço serão validados pela Gerência

G - Elaborar planos de manutenção

Sempre que adequado serão elaborados planos de verificação e ou manutenção preventiva

H - Avaliar desempenho dos recursos e seu ambiente

Sempre que adequado são feitas avaliações do desempenho dos recursos internos e ou externos utilizados pela organização no desenvolvimento da sua atividade, do seu estado de utilização e da necessidade de substituição ou de modernização tecnológica-

Os fornecedores serão avaliados de acordo com o descrito do ponto 3.3 da INS 12.01. Aprovisionamento de Recursos

Os resultados desta avaliação são reportados à Direção da Organização

5. Anexos

I21.01.E – Caracterização da Função

I21.02.E – Diagnóstico Desenvolvimento de Competências

I21.03.E – Registo de Desenvolvimento de Competências - Posto de Trabalho

I21.04 E – Plano Anual Desenvolvimento de Competências

I21.05-E – Registo de acções por Colaborador

I21.06-E - Relatório de Avaliação de desempenho

6. Lista de Edições

Edição	Descrição da Alteração	Data
1	Descrição Completa do Procedimento	15-12-2015
2	Revisão Geral do Procedimento do P21	10-01-2025