



Instituto Superior de Economia e Gestão

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

DESDE 1911

# **MESTRADO**

## **GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

### **TRABALHO FINAL DE MESTRADO**

#### **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

**A GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E OS SISTEMAS E  
TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO**

**SARA SOFIA PESTANA BETTENCOURT**

**OUTUBRO-2015**



Instituto Superior de Economia e Gestão

UNIVERSIDADE TÉCNICA DE LISBOA

DESDE 1911

# **MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

## **TRABALHO FINAL DE MESTRADO RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

**A GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS E OS SISTEMAS E  
TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO**

**SARA SOFIA PESTANA BETTENCOURT**

**ORIENTAÇÃO:**

**PROF.º DR.º JORGE FILIPE DA SILVA GOMES**

**OUTUBRO-2015**

**ÍNDICE**

GLOSSÁRIO DE ABREVIATURAS.....	i
AGRADECIMENTOS.....	ii
RESUMO.....	iii
ABSTRACT.....	iv
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I – REVISÃO DA LITERATURA.....	2
1.1 – Práticas de Gestão de Recursos Humanos.....	2
1.2 – Sistemas e Tecnologias de Informação.....	3
1.3 - Sistemas e Tecnologias de Informação nas Organizações.....	6
CAPÍTULO II – ORGANIZAÇÃO.....	13
2-AXA Portugal.....	13
2.1-História.....	14
2.2-Organograma Geral.....	15
2.3-Recursos Humanos na AXA Portugal.....	15
2.4-Políticas de Recursos Humanos.....	16
2.5-Sistemas e Tecnologias de Informação Utilizadas na AXA Portugal.....	18
2.5.1GESVEN GRH.....	19
CAPÍTULO III – DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO.....	21
3-Atividades Desenvolvidas durante o Estágio.....	21

3.1-Medicina do Trabalho.....	21
3.2-Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho.....	23
3.3-Outras atividades desenvolvidas durante o estágio.....	27
CAPÍTULO IV – ANÁLISE DO ESTÁGIO À LUZ DO ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	28
CAPÍTULO V – CONCLUSÕES E LIMITAÇÕES .....	31
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33
REFERÊNCIAS SITOGRAFÍAS.....	34
ANEXOS.....	35
Anexo I- Procedimento de Medicina do Trabalho no programa GESVEN GRH.....	36
Anexo II - Procedimento de Inserção de um Empregado no GESVEN GRH.....	37
Anexo III- Procedimento de férias no GESVEN GRH – Mapa de Férias.....	38
Anexo IV- Relatório Único-Anexo D-Medicina do Trabalho.....	39

## **GLOSSÁRIO DE ABREVIATURAS**

**GRH-** Gestão de Recursos Humanos

**RH-** Recursos Humanos

**SI** – Sistemas de Informação

**TI** – Tecnologias de Informação

**TFM-** Trabalho Final de Mestrado

## **AGRADECIMENTOS**

O presente relatório de estágio não teria sido possível sem a contribuição de algumas pessoas, que diretamente ou mesmo indiretamente me ajudaram e incentivaram na sua realização, e aos quais eu quero desde já agradecer.

Ao Professor Jorge Gomes por todo apoio dado ao longo da elaboração deste trabalho, pelo seu rigor, pelos conselhos, que foram fundamentais para a realização deste TFM.

Um muito obrigado à AXA Portugal pela experiência profissional proporcionada, a toda a equipa de recursos humanos que sempre se disponibilizou para ajudar. Um agradecimento em especial à minha orientadora de estágio Luísa Vieira, pela sua disponibilidade, pela sua partilha de conhecimento que foram bastante gratificantes ao longo do estágio curricular. E aos restantes elementos da equipa de Compensação & Benefícios e *Payroll* que sempre se disponibilizaram para me dar apoio, Melissa Martins, Liliana Runa, Liliana Viegas, Anabela Simões, Carla Sousa, Sandra Pinto e Marina Sobreiro.

Aos meus grandes pilares, Mãe, Avós e Tia Tânia, um enorme agradecimento por todo o apoio, por acreditarem nas minhas capacidades, pela ajuda que me deram ao longo do meu percurso porque sem a vossa força esta etapa não teria sido realizada.

Às minhas grandes amigas, Jéssica, Joana, Inês, Vera, Daniela, Lisete, por todo apoio ao longo de toda esta caminhada e que também contribuíram para a minha motivação na realização deste TFM.

## **RESUMO**

O presente relatório de estágio para a realização do Trabalho Final de Mestrado incide sobre a gestão de recursos humanos e os sistemas e tecnologias de informação, que a empresa AXA, multinacional inserida na atividade seguradora dispõe.

Os sistemas e as tecnologias de informação da empresa AXA que este trabalho vai abordar são: o People IN, a intranet ONE e o GESVEN GRH. Contudo, o sistema de informação que este trabalho dá mais enfoque será o GESVEN GRH, isto porque o papel deste sistema é de bastante relevância no departamento de recursos humanos na AXA Portugal.

Ao longo deste trabalho final de mestrado será revelada a importância que os sistemas e tecnologias de informação têm nas atividades administrativas de recursos humanos, bem como a importância destas ferramentas no dia-a-dia dos profissionais desta área.

**Palavras-chave:** Gestão de Recursos Humanos; Sistemas de Informação; Tecnologias de Informação; GESVEN GRH; Atividades Administrativas.

**ABSTRACT**

The following internship report for the conclusion of the Master's Degree Final Paper focuses on human resources management and on the information systems and technologies, which the company AXA, a multinational inserted into the insurance business, has available.

The technologies and information systems of the company AXA which this paper will address are: People IN, ONE intranet and GESVEN HRM. However, the information system that this paper focuses the most is the GESVEN HRM, due to the fact that the role of this system is extremely relevant in the human resources department at AXA Portugal.

During this final master's degree paper will be uncovered the importance that the information systems and technologies have in the administrative activities of human resources, as well as the importance of these tools in human resources' professionals day-to-day work.

**Keywords:** Human Resources Management; Information systems; Information Technology; GESVEN HRM; Administrative activities.



## **INTRODUÇÃO**

O estágio curricular decorreu na área de Compensação & Benefícios, Payroll e Reporting dos Recursos Humanos da AXA Portugal com o objetivo de abordar o tema de “A Gestão de Recursos Humanos e os Sistemas/Tecnologias de Informação”. O estágio teve como principal objetivo promover uma aproximação do mundo laboral, dando assim oportunidade de aplicar os conhecimentos adquiridos durante a frequência do Mestrado de Gestão de Recursos Humanos. O presente relatório tem como objetivo descrever e refletir sobre as atividades concretamente realizadas durante o estágio curricular na AXA Portugal que teve duração de 3 meses, de Janeiro a Abril de 2015. Um outro objetivo deste estágio é também o contacto privilegiado com a realidade profissional no quadro empresarial segurador (AXA Portugal) para a aquisição de conhecimento no âmbito do Departamento de Recursos Humanos, nomeadamente na área de Compensação & Benefícios, Payroll e Reporting.

Dos três meses passados na equipa de Compensação & Benefícios, Payroll e Reporting da AXA Portugal, uma das ferramentas que a aluna mais utilizou no seu dia-a-dia foi o sistema informático GESVEN GRH, bem como a folha de Excel. Por isto, e porque atualmente os sistemas informáticos são uma ferramenta fulcral no nosso dia-a-dia, neste relatório aborda-se os sistemas informáticos nas empresas, fazendo assim primeiramente um enquadramento teórico e posteriormente são descritas as tarefas realizadas ao longo do estágio curricular.

Tendo em conta que os “recursos humanos são o activo mais importante das organizações, justifica-se o recurso a sistemas e tecnologias que possibilitem a monitorização e o desenvolvimento destes activos tão valiosos.” (Santos, Pedro, & Cordeiro, 2009, p.86). Assim sendo, ao longo deste relatório será exposta a importância

dos sistemas e tecnologias de informação nos GRH, e será dado um exemplo de uma destas tecnologias de informação que facilitam a GRH, o programa GESVEN GRH.

## **CAPÍTULO I – REVISÃO DA LITERATURA**

### **1.1-Práticas de Gestão de Recursos Humanos**

Ao longo dos anos tem-se vindo a verificar que as empresas têm sofrido alterações, isto deve-se a estas pretenderem dar uma resposta mais adequada às tendências do mercado, bem como satisfazer um conjunto de requisitos cada vez mais exigentes. Devido à globalização, o sector organizacional tem vindo a se uniformizar, dando assim oportunidade das várias áreas organizacionais relacionarem-se e tornando o mundo organizacional numa grande rede de contactos (Marinho, 2012).

A maneira como as pessoas são geridas é fulcral para as empresas, isto porque são o valor a longo prazo das mesmas (Pina e Cunha *et al*, 2010). Por isso é importante saber gerir o conhecimento existente numa organização, isto é, saber gerir através de processos de criação, armazenamento, partilha e distribuição de conhecimento, criando assim um contexto favorável para o progresso do capital intelectual dos colaboradores de uma organização (Santos, 2004).

Sendo os colaboradores elementos de mais-valia para as empresas, é necessário que estas consigam reter estes talentos. Para isso é necessário a criação de planos estratégicos de GRH que tenham impacto positivo nos colaboradores, de maneira a que estes possam apresentar através das suas atitudes e comportamentos no seu trabalho (Marinho, 2012). Para que ambas as partes beneficiem (colaboradores e organização) é necessário recorrer às práticas de GRH na medida em que estas são uma forma de ter uma boa aquisição a nível do desempenho dos colaboradores (obtenção de resultados),

fazendo com que seja possível que as organizações tenham benefícios significativos, e com isso mantendo-se competitivos no mundo organizacional.

No entanto, para que os objetivos da organização sejam atingidos é necessário que haja uma ligação entre as práticas de GRH com a estratégia global da organização. Com o progresso destas práticas haverá um maior envolvimento na atração, motivação, desenvolvimento e retenção de talentos nas empresas (Marinho, 2012).

Contudo, quando falamos nas melhores práticas de GRH as opiniões dividem-se. Segundo Kasinath & Pradesh (2011) (cit. in Marinho, 2012) as práticas de recursos humanos devem apoiar-se em práticas como o Planeamento de Recursos Humanos; Recrutamento e Seleção de maneira a obter as pessoas certas dentro da organização; Formação e Desenvolvimento uma forma de evoluir os níveis de conhecimentos, capacidades do colaborador que irá trazer benefícios não só para o colaborador mas também para a organização; Sistemas de Recompensas uma outra forma de cativar os comportamentos desejados por parte dos colaboradores e, por fim, as Relações Humanas que está relacionado com o clima entre colaboradores da organização.

Porém, estas práticas por si só não chegam, pois têm de estar ligadas à inovação para que possam motivar os colaboradores, uma vez que as práticas de GRH têm vindo a sofrer alterações ao longo dos anos. Um dos fatores que estão relacionados com as alterações das práticas de GRH é o aparecimento das novas tecnologias, assunto que irá ser abordado no presente relatório de estágio.

## **1.2 -Sistemas e Tecnologias de Informação**

As Tecnologias de Informação têm vindo a representar, atualmente, um grande peso e um papel determinante nas organizações. Devido a isto, fomentou-se o crescimento de novas formas de organização do trabalho, como o teletrabalho, consequentemente

surgiu uma procura crescente de trabalhadores com qualificações que fossem ao encontro desta especialidade, e também a emergência de uma multiplicidade de aplicações dirigidas para as organizações, algumas destas aplicações entram no ramo de GRH. Também a emergência de empresas virtuais requerem um novo desafio tanto a nível dos SI e TI, como também à GRH, necessitando assim de redefinições de processos e de procedimentos (Santos, Pedro, & Cordeiro, 2009). Tendo em conta que os SI têm um papel fulcral hoje em dia nas organizações, uma vez que estes possibilitam dar respostas ao recente mercado global, também estes SI são importantes quando se trata dos RH de uma organização.

Os SI dos RH eram já utilizados durante alguns anos nos departamentos de RH, mas apenas recentemente, a sua utilização tem sido modificada, uma vez que agora passa a desempenhar um papel mais estratégico na organização, apoiando os profissionais de RH, e essencialmente os gestores de RH (Prowse, 2004). No entanto, com a difusão e a progressão dos sistemas e tecnologias de informação com o intuito de gerir os RH, fez com que algumas atividades sejam realizadas de forma automática, e também algumas destas atividades que antes eram destinadas apenas aos profissionais de RH, agora também os colaboradores bem como os gestores de cada departamento podem inserir, alterar ou eliminar informações que correspondem a si próprios, e no caso dos gestores tanto a si como aos seus subordinados. Um exemplo disto, é a possibilidade que os trabalhadores têm em muitas empresas de puderem justificar as suas faltas, bem como a consulta das mesmas; podem também definir ou alterar o seu período de férias; consultar as componentes de remuneração; consultar os seus dados pessoais e fiscais, entre outros dados que com estas novas tecnologias os trabalhadores podem aceder mais facilmente.

Alguns estudos mencionam que o aumento da utilização dos SI nos RH levou a um melhor desempenho profissional, e com isto facilitando a ligação em algumas atividades de consultoria interna das empresas (Boateng, 2007). Para além disso, os SI dos RH facilitam o acesso a informações de qualidade, onde estas informações são usadas a maioria das vezes para tomadas de decisão nas empresas. Segundo Grallagher (1986) e Broderick & Boudreau (1992) (cit. in Boateng, 2007), os SI dos RH são um meio para auxiliar os profissionais desta profissão a trabalhar de uma maneira mais eficaz.

Portanto, a utilização dos SI numa organização faz com que haja um aumento de eficiência, eficácia e integração. Exemplos da utilização dos SI nas empresas são: nas operações de negócios, que está ligada à produção dos produtos ou serviços da organização; a gestão da organização, aqui refere-se a atividades que controlam e supervisionam as atividades da organização, tendo em conta os objetivos da organização; e os objetivos estratégicos, que se referem aos objetivos gerais da organização, as metas que a organização pretende alcançar.

Segundo Snell, Stueber, & Lepak (2002) (cit. in Torres-Coronas & Virgili, 2008), mencionam que as TI têm a capacidade de reduzir os custos administrativos, aumentam a produtividade, os tempos de resposta são mais rápidos, melhora a tomada de decisão bem como o atendimento ao cliente. Pelo facto de que as empresas têm a necessidade de reduzir os custos, obterem serviços de maior qualidade e a mudança cultural, estas constituem as três principais forças pelas quais as empresas procuram as TI como soluções de RH.

Segundo Prowse (2004), existem distintos sistemas, o *Transaction Processing Systems* é utilizado normalmente no dia-a-dia nas atividades em geral da organização, mas mais a nível operacional, por isso, este tipo de sistemas auxiliam a tomar decisões

operacionais. Por outro lado, os Sistemas de Gestão da Informação são utilizados para fazer previsões financeiras da organização, um exemplo disto são os gráficos ilustrativos. Este tipo de sistema auxiliam na tomada de decisão ligado à gestão, como os dados do orçamento da organização.

Os avanços sentidos das TI têm fornecido respostas a muitos desafios na área dos RH, dos tais como: atrair, reter e motivar os colaboradores, e assim resolvendo as questões para uma função mais estratégica de RH e de gestão dos ditos “elementos humanos” da mudança tecnológica (Ashbaugh & Miranda, 2002, cit. in Torres-Coronas & Virgili, 2008).

Nos últimos anos, a utilização da tecnologia em RH aumentou significativamente e atualmente é um aspeto crucial de muitas decisões pessoais ligadas à recolha de informação sobre o trabalho, recrutamento e seleção de colaboradores, formação, avaliação de desempenho, entre outras.

### **1.3- Sistemas de Informação de Recursos Humanos em Organizações**

Os SI de RH nas organizações consistem na integração entre a GRH e a TI. Apesar destes sistemas serem assegurados por um *hardware* operacional, são os profissionais de RH que gerem estes sistemas. Estes sistemas dão suporte ao departamento dos RH, têm aplicações que permitem: a seleção e colocação dos colaboradores da organização, folha de pagamentos, benefícios sociais, admissões, formações, avaliações de desempenho, entre outras aplicações. Com isto, estes SI são capazes de fazer com que haja um aumento na eficiência administrativa das organizações, e também realizam relatórios que ajudam a melhorar as decisões dentro da empresa.

Antes da difusão da tecnologia no local de trabalho, um possível candidato a um determinado posto de trabalho era feito em papel. Este papel continha várias informações do candidato como a morada, escolaridade, experiência profissional, entre outros aspetos que seriam armazenados em papel numa pasta no departamento de RH (Kovach et. al. 2002). Contudo, com a proliferação das tecnologias os profissionais de RH que antes tinham que armazenar todos aqueles documentos em papel em pastas, agora inserem dados num sistema e vão atualizando se necessário (Kovach et. al. 2002).

Segundo Kovach et al. (1999) (cit. in Boateng, 2007), os SI de RH são um procedimento que realiza a recolha, o armazenamento, a manutenção, a recuperação e valida os dados precisos para a organização acerca dos seus recursos humanos, bem como suas atividades e características da organização. Não obstante, é de salientar que um SI de RH não é apenas um *hardware* e *software* de um computador com aplicações, ou seja não é só a parte técnica de uma organização, também este sistema contempla as pessoas da organização, políticas, procedimentos e dados necessários para fazer a gestão de RH de uma empresa. Com isto, o profissional de RH tem uma crescente dependência destes sistemas, uma vez que necessita deste até mesmo para tarefas mais rudimentares.

Com a evolução da tecnologia as funções de RH ditas “tradicionalis” têm sido consideravelmente afetadas, nomeadamente, nas remunerações e na formação por exemplo, sofrendo assim uma transformação nos seus processos, isto é, transformando os processos tradicionais em processos *online*.

Quando as empresas pensam na implementação destas tecnologias para o seu departamento de RH é feito uma análise das necessidades e é completado com a implantação e manutenção do sistema (Haines & Petit, 1997). Ao longo deste processo existem muitas decisões e condições que influenciam a configuração final do sistema,

um exemplo disto é o facto de que o sistema pode ser desenvolvido internamente ou adquirido de um fornecedor (Haines & Petit, 1997).

Foi também com a evolução da tecnologia que a eficiência por exemplo, no processamento salarial era fornecida apenas às grandes empresas, porém, e mais uma vez devido à progressão da tecnologia estes sistemas passaram a estar acessíveis também a empresas de outras dimensões. Por conseguinte, atividades realizadas pelos profissionais de RH como por exemplo administração de benefícios sociais, processamento salarial, têm hoje, devido à progressão destes SI de RH, mais eficácia e eficiência nestas atividades relacionadas com os RH.

A formação *online* é uma área em crescimento das práticas de RH que antes não era possível, mas com os SI de RH tornou-se exequível. Assim, as empresas foram criando ferramentas capazes de avaliar e melhorar as aptidões dos seus colaboradores. Para além disto, outras funções tradicionais de RH evoluíram com as TI, exemplo disso são: centros de recrutamento *online*, testes psicológicos que dão suporte ao processo de recrutamento e seleção, e assim fazendo com haja o esbatimento de distância entre as empresa e potenciais candidatos à empresa (Boateng, 2007).

Com estes novos sistemas tecnológicos e através de uma gestão adequada dos dados de RH, as empresas conseguem executar cálculos que têm efeitos sobre o negócio como um todo (Kovach et. al. 2002). Um exemplo destes cálculos que é possível executar hoje em dia nas empresas, são cálculos de custos de medicina do trabalho, cálculos sobre o retorno da formação, taxas de rotatividade e respetivos custos, tempo necessário para preencher determinado posto de trabalho, entre outros.

Por ser um grande investimento para as organizações, para quem compra estes sistemas tem em conta os benefícios que este lhe trará, nomeadamente, maior precisão,



fornecimento rápido à informação e a poupança de custos. Segundo Beckers & Bsat (2002) (cit. in Boateng, 2007) existe pelo menos cinco razões para as empresas aderirem aos SI de RH, que são: aumenta a competitividade através da melhoria das práticas de RH; produz um número elevado e diversas operações de RH; muda o foco de RH através do processamento de transações para GRH estratégico; torna os colaboradores parte integrante deste sistema de informação e há uma transformação de toda a função de RH.

Segundo Razali & Vrontis (2010), os SI de GRH são necessários uma vez que fornecem dados atuais e concretos que vão auxiliar o controle e a tomada de decisão. Estas tecnologias são elementos cruciais na medida em que podem reduzir os custos administrativos, os tempos de resposta são mais rápidos, aumentam a produtividade, e melhoram os serviços e as tomadas de decisões. Exemplo de que estes sistemas de informação podem trazer algumas mais-valias para as empresas, foi o estudo que Razali & Vrontis (2010) fizeram sobre a empresa Malaysian Airlines onde esta necessitava de uma solução automatizada com o intuito de melhorar o processo de formação geral e a contratação. Desde a implementação deste SI de RH nesta empresa, a gestão de topo verificou melhorias tanto a nível de quantidade como qualidade. No entanto, neste estudo os autores referem que é importante para que a implementação do SI de RH obtenha sucesso, que os funcionários se envolvam em todo o processo de modo a haver um aumento da performance individual.

Tendo em conta o retorno deste investimento, isto é, o tempo que pode levar até que a organização consiga recuperar o investimento que fez, corresponde a um período de tempo curto de um a três anos. Estes sistemas informatizados permitem a tomada de decisão mais rápida, bem como o desenvolvimento, planeamento e administração de

RH, na medida em que os dados são mais fáceis de armazenar, atualizar, classificar e analisar.

Gardner et al. (2003) (cit. in Boateng, 2007) no seu artigo investigaram a utilização extensiva das TI e sua influência acerca dos postos de trabalho nos RH. Também procuraram analisar a maneira como os profissionais de RH tratavam as informações de RH, bem como analisaram as expectativas que eram colocadas nestes como consequência do aumento da sua dependência nas TI. Os resultados deste estudo apontaram que o uso extensivo das TI estava direcionado para os profissionais de RH como forma de estes obterem mais autonomia no acesso às informações. Uma outra conclusão deste estudo foi que a utilização extensiva das TI nos RH pode levar a mudanças profundas no que toca aos profissionais de RH, uma vez que reduz o trabalho de rotina e em simultâneo permite uma maior capacidade de dar resposta aos clientes.

Não obstante, segundo Boateng “a dimensão da organização determina a utilização de sistemas de informação de recursos humanos, o tipo de módulo que adota, e como a informação é analisada” (2007: 44). Porém, a implementação destes SI de RH tem custos elevados, por isso, deve ser planeado de forma cuidadosa tendo em conta também a dimensão da empresa. No entanto, a utilização destes sistemas teve um aumento acentuado nas organizações devido ao papel estratégico que estes sistemas têm na GRH.

Para muitas empresas a necessidade de obter estas TI relacionadas com os RH parte do princípio da melhoria da eficiência operacional (Reddick, 2009). Para além de melhorar a eficiência operacional, minimiza a carga administrativa dos RH, eliminando o rol de papel acumulado e podendo assim ajudar a reduzir custos e melhorando a produtividade (Reddick, 2009).

Um aspeto fulcral que estas TI vieram trazer ao departamento dos RH foi o esbatimento de fronteiras geográficas, permitindo assim comunicação entre os trabalhadores, clientes, e também a partilha de informações entre estes (Reddick, 2009).

As desvantagens que estes SI de RH podem trazer para as organizações são que para além dos custos elevados que requerem, podem não ir ao encontro das necessidades de negócio e demoram algum tempo a ser implementado. Uma outra limitação é que por vezes alguns sistemas são instalados sem conhecimento suficiente de que possa haver a possibilidade ou não de o novo SI de RH ser compatível com os sistemas existentes da empresa. Para além disto, se não houver uma formação adequada pode comprometer a utilização destes sistemas e consequentemente aumentar a resistência ao sistema por parte dos profissionais de RH. Todavia, se for feito um planeamento minucioso da implementação destes sistemas o resultado poderá ser favorável.

Contudo, Boateng (2007) afirma que muitos autores concordam nas capacidades dos SI de RH na integração entre a GRH e da TI. A verdade é que este sistema sustenta várias aplicações importantes para a gestão de recursos humanos, na qual são estratégicas a nível competitivo para as organizações, das tais como: situação de colaboradores, folha de pagamento, gestão de benefícios. É de salientar que as tarefas estratégicas de GRH são as que englobam comunicações, desenvolvimento dos RH, formação *on-the-job*, gestão de carreiras.

Nos departamentos de RH as empresas podem utilizar as tecnologias de informação como uma função de RH *self-service* (Reddick, 2009). Segundo Reddick (2009), esta função de RH *self-service* traz benefícios no que toca à pontualidade e melhora a precisão relativamente aos dados de RH. Com esta funcionalidade os trabalhadores podem obter informações, serviços de RH podendo assim atualizar e

verificar informações respeitantes ao próprio trabalhador, para além disto, também podem consultar listas *online* de ofertas de emprego interno e receber notificações de futuras formações (Reddick, 2009). Ainda respeitante às funcionalidades que este sistema de *self-service* dos RH trouxe aos funcionários é que estes podem agora comunicar uns com os outros (via email), ler as notícias e políticas da empresa, fazer cálculos de cenários possíveis da reforma e até mesmo uma análise custo-benefício para opções de seguros (Kovach et al. 2002). Outros benefícios que esta funcionalidade do *self-service* trouxe aos gerentes, neste caso, é que estes podem analisar os perfis de candidatos a um determinado posto de trabalho *online*, contruir modelos salariais, de benefícios sociais, entre outros (Reddick, 2009). No entanto, esta funcionalidade das TI relacionadas com os RH baseada no *self-service* pode levar a situações de desconfiança tecnológica, uma vez que estes têm informações pessoais dos trabalhadores armazenados (Reddick, 2009).

Atualmente, no mercado competitivo onde as TI são um ponto fulcral nas organizações, sendo que as que não obtêm esta tecnologia vão encontrar dificuldades em atrair profissionais de RH, bem como podem perder profissionais de RH que têm capacidades para trabalhar nestas tecnologias e que querem desenvolvê-las. Com a implementação destes sistemas de informação as empresas tornam-se mais competitivas, melhorando a sua produtividade, qualidade e rentabilidade na área da gestão de RH. Para além disto, os sistemas de informação direcionados para os RH são um excelente exemplo que as empresas podem capitalizar não só na redução dos custos administrativos, como também podem promover uma vantagem estratégica através da recolha de informação, processamento e partilha (Kovach et. al. 2002).

## CAPÍTULO II - ORGANIZAÇÃO

### 2-AXA Portugal

A AXA Portugal é uma empresa que se engloba num grupo líder a nível mundial e conta com a sua presença em 56 países e com cerca de 102 milhões de clientes. O negócio da empresa é a proteção financeira de pessoas e de bens, atuando no ramo vida e não vida<sup>1</sup>.

O compromisso desta empresa é essencialmente responder às necessidades de proteção dos seus clientes (particulares, pequenas, médias e grandes empresas), em todas as etapas das suas vidas, isto através dos serviços e soluções de seguro que a AXA dispõe, que são seguros: de vida, saúde, família, poupança, património e de negócio. Tendo em conta a natureza da atividade desta seguradora, asseguram relações de longo prazo baseadas na transparência e na confiança.

A missão da AXA Portugal transpõe, portanto a sua finalidade de ajudar os seus clientes a viverem com mais confiança promovendo assim uma forma responsável e sustentada o desenvolvimento económico e social.

A ambição desta empresa seguradora é ser a líder no mercado nacional de clientes, colaboradores e acionistas através da sua performance e qualidade dos seus produtos e serviços.

Os valores da AXA assentam no: Profissionalismo, Inovação, Realismo, Espírito de Equipa e Respeito pela Palavra, que são transpostos nas suas três atitudes-chave:

**Disponibilidade** (está disponível para os seus clientes quando estes precisam);

---

<sup>1</sup> Fonte: *Website* AXA Portugal - [www.axa.pt](http://www.axa.pt)

**Fiabilidade** (assume o que faz e, faz o que diz, cumprindo com as suas promessas, mantendo os seus clientes informados e estabelecendo uma relação de confiança mútua e **Dedicação** (trata os seus clientes com compreensão e consideração, oferecendo-lhes aconselhamento personalizado em cada etapa das suas vidas e recompensando-os com a sua lealdade<sup>2</sup>).

Para a AXA Portugal o capital são as pessoas, por isso, quanto maior for o seu desenvolvimento e motivação maior será o sucesso da Empresa. Segundo o Guia de Recursos Humanos da empresa, “ O nosso sucesso resulta da conquista do “coração e razão” das pessoas que trabalham connosco.”.

Em Portugal a AXA Portugal, Companhia de Seguros S.A. tem a sua sede no Porto. Porém o estágio curricular foi realizado em Lisboa, na Av. do Mediterrâneo nº1, no edifício do Parque das Nações.

## 2.1- História

A história da AXA Portugal começou em 1835, tendo sido nesta data feita a criação da antecessora Segurança, uma Companhia do Grupo Douro. Em 1979 dá-se a fusão entre as 5 seguradoras que dão o nome à Companhia de Seguros Aliança Seguradora, EP. Posteriormente, em 1989 transforma-se em Aliança Seguradora, S.A, sendo que em 1995 dá-se a Constituição oficial da Aliança UAP, Companhia de Seguros, S.A.

Contudo, em 1997, após a fusão entre a AXA e a UAP começou a denominar-se de **AXA Portugal**, fazendo assim, parte do Grupo AXA. Em 2006 foi criado o Centro de Serviço a Clientes que integra várias empresas do Grupo em Portugal.

---

<sup>2</sup> Fonte: *Website* AXA Portugal: <https://www.axa.pt/descubra-a-axa/bem-vindo-a-axa/axa-portugal>

Nos últimos anos houve uma alteração significativa no grupo AXA ligada á adoção de uma imagem corporativa e moderna onde se acompanha pelo novo *slogan* da marca “**Redefinimos Standards**”. Com isto, a empresa quer demonstrar que pretende harmonizar os objetivos de lucro com as expectativas dos seus colaboradores e clientes, com os quais tem a intenção de manter uma relação duradoura e de proximidade.

## **2.2-Organograma Geral**

Tendo em conta que muito recentemente a empresa sofreu algumas reestruturações, conseqüentemente, o organograma geral da empresa também foi alvo de alterações.

A estrutura organizacional da empresa está constituída por várias direções, nomeadamente, Transformação, Estratégia e Coordenação de Programas, Distribuição e Marketing, Tecnológica, Operações, Financeira, Sistemas de Informação, Recursos Humanos, Gestão de Risco e Auditoria Interna<sup>3</sup>.

Esta nova organização da empresa visa auxiliar a clarificar responsabilidades, promovendo assim um melhor alinhamento e eficiência com foco na concretização.

## **2.3-Recursos Humanos na AXA**

A Direção Geral de Recursos Humanos da AXA tem como objetivo “Transformar a AXA Portugal num excelente local para o desenvolvimento<sup>4</sup>”. Para que tal se realize, a DGRH da empresa tem como missão: “gerir proactivamente as necessidades dos nossos Colaboradores e assegurar que temos as Pessoas certas, com as

---

<sup>3</sup> Fonte: Norma Interna DGRH

<sup>4</sup> Fonte: Norma Interna DGRH

competências certas nas funções certas, para que, num ambiente económico e social de mudança, consiga atingir a sua ambição de negócio de 2020<sup>5</sup>.”

Contudo, o Departamento de Recursos Humanos da empresa é dividido em três grandes áreas: Compensação e Benefícios; Human Resources Business Partners (Consultoria RH) e Academia RH<sup>6</sup>.

A área de Compensação e Benefícios tem como objetivo assegurar uma gestão eficiente e execução de políticas remunerações e benefícios e, ainda garantir uma boa análise e equidade interna e externa das políticas em vigor.

No âmbito dos HR Business Partners (Consultoria RH) por sua vez tem como objetivo responder de forma eficaz e com valor acrescentado as necessidades dos seus clientes internos a partir de uma maior proximidade e conhecimento das equipas e das pessoas.

A Academia RH tem como objetivo o desenvolvimento das competências, bem como as capacidades dos Colaboradores, de acordo com as necessidades atuais e futuras da organização.

#### **2.4-Políticas de Recursos Humanos**

Uma das políticas de Recursos Humanos da AXA Portugal é investir na formação profissional dos seus colaboradores, não como um custo mas sim como um investimento para a organização e para o próprio colaborador. Assim, foi construída uma academia no âmbito da Formação e Desenvolvimento, que tem como objetivo a formação dos colaboradores da AXA Portugal, bem como um Programa de Talentos. A empresa também tem como uma das suas políticas, o programa de avaliação e

---

<sup>5</sup> Fonte: Norma Interna DGRH

<sup>6</sup> Fonte: Norma Interna DGRH



desempenho, onde é realizado anualmente pelo gestor de cada departamento e posteriormente é fornecido ao avaliado o *feedback* dessa avaliação.

Também foi desenvolvido o Programa Qualidade de Vida no Trabalho, onde as principais preocupações são: a sua integração social na organização tendo por base o equilíbrio vida pessoal/profissional.

Relativamente a compensação e benefícios da empresa, todas as funções têm um descritivo, que consiste num documento que contém a missão, a posição hierárquica, as atitudes-chave, bem como as competências precisas. Posto isto, é realizado o nível de contribuição da função para a empresa, através da metodologia dos Eixos de Contribuição onde o resultado desta qualificação refere-nos a banda salarial respondente à função a integrar. A estratégia de retribuição desta empresa assenta no *Mediterranean Compensation Management* e tem como principais objectivos, ser justa de maneira a que de um desempenho superior deva receber também uma compensação superior; deve ser favorável ao desenvolvimento profissional bem como à flexibilidade organizacional; deve ser acessível para que o custo global com a compensação esteja alinhado com o desempenho económico e financeiro da empresa, e ainda, deve ser *compliant*, isto é, as práticas de compensação devem estar de acordo com as recomendações das entidades reguladoras<sup>7</sup>.

A compensação é estruturada da seguinte maneira: salário fixo, prémios de desempenho (provenientes dos bons resultados), benefícios sociais e desenvolvimento e reconhecimento (fortalecimento de comportamentos e atitudes). A remuneração variável é constituída por: prémio de desempenho (relacionados com o sistema de gestão de desempenho); *stock options* relacionado com o direito de comprar ações da empresa a um preço pré-estabelecido a partir de datas já estabelecidas e durante um período de

---

<sup>7</sup> Fonte: Norma Interna DGRH

tempo definido; *performance units* a empresa atribui unidades, dependendo do cumprimento das condições de performance; *performance shares*, é a aquisição de ações tendo em conta a performance e prémio de antiguidade.

Relativamente aos benefícios sociais a empresa dispõe de: seguro de saúde; seguro de acidentes de trabalho; seguro de viagem e de bagagem para colaboradores que se desloquem em serviço; subsídio para infantário; subsídio de livros; subsídio de funeral; *check-up* que para além do que já está estabelecido pelo contrato de trabalho, a empresa permite que os colaboradores possam realizar outros exames médicos; entre outros benefícios sociais que a empresa dispõe para os seus colaboradores.

### **2.5-Sistemas e Tecnologias de Informação Utilizadas na AXA Portugal**

Como forma de comunicar internamente, a AXA Portugal tem a sua intranet denominada de ONE que funciona como uma rede social profissional referente à organização. Nesta intranet cada colaborador tem um perfil, que lhe permite estabelecer conexões com outros colaboradores e fazer parte de comunidades. Normalmente, existem comunidades por cada departamento, isto é, por cada área de atividade. Nestas comunidades são expostos assuntos direcionados a temas que estejam ligados à mesma comunidade e cada colaborador pode dar o seu parecer ou expor as suas questões. Para além disso, é também aqui que os colaboradores podem obter informações, tais como, benefícios, vantagens, normas internas, entre outras.

Uma outra ferramenta informática utilizada pelo Grupo AXA é a ferramenta People IN que é utilizada essencialmente para realizar análises estatísticas, motivo pelo qual a referida plataforma esteja sempre em atualização. Esta ferramenta está dividida em alguns módulos, tais como: *Performance* (aqui os colaboradores registam e fazem a própria gestão dos seus objectivos, bem como do seu plano de desenvolvimento

individual e da sua avaliação); *Organization & Talent Review* - OTR (aqui é registada a gestão dos “talentos” mas também os planos de sucessão para as funções chave); *Work Force Administration* (é onde são introduzidos os dados pessoais e profissionais dos colaboradores); *Mobility* (consiste num módulo onde os colaboradores podem inserir o seu curriculum vitae e candidatar-se a mobilidades internas e/ou externas); *Equitys* (é onde é realizado a gestão das ações disponibilizadas aos colaboradores). Estes módulos que acima referi são os principais módulos utilizados na empresa em Portugal.

Uma outra tecnologia utilizada na organização, mas apenas direcionada para a área de Compensação & Benefícios, *Payroll* e Reporting (RH) é o *software* GESVEN GRH. Um exemplo do que este programa permite realizar é o armazenamento, tratamento e a consulta de dados dos colaboradores. Toda a informação necessária sobre os colaboradores desta organização está neste programa, como p. ex.: Dados Pessoais (nº de identificação fiscal, nº do bilhete de identidade, habilitações literárias), prémios de desempenho, rúbricas de vencimento, exames médicos, entre outras informações. Na próxima secção este sistema informático será descrito mais detalhadamente.

### **2.5.1-GESVEN GRH**

O GESVEN é uma aplicação que foi desenvolvida pelo grupo SOFT e também comercializada pelo mesmo grupo em Portugal. Tem como funcionalidades a criação e a consulta de uma base de dados que normalmente abrange todos os colaboradores afetos ao serviço de uma empresa. Nesta aplicação é possível, por exemplo, inserir um colaborador novo, estabelecer códigos a uma estrutura relativamente a todas as informações, consultar, alterar, excluir e atualizar informações acerca de cada colaborador, o cálculo do processamento salarial, promoções, demissões, entre outras

áreas da Gestão de Recursos Humanos, como seleção e recrutamento, formação, entre outros.

A base de dados desta aplicação foi organizada de forma a facilitar a introdução dos dados respetivos aos funcionários, também é possível inserir pessoas que não estão empregadas nessa mesma empresa, isto é, pessoa que alguma vez já prestaram serviços à empresa em questão, isto para que se for necessário efetuar o processamento salarial. É nesta base de dados que contém toda a informação que caracteriza os diferentes colaboradores da empresa, e assim esta informação é arquivada mantendo a história integral dos conhecimentos.

O GESVEN GRH dá ao utilizador várias maneiras de ter acesso à informação que este deseja, das tais como a consulta da situação atual do colaborador, sua ficha de dados, horários do colaborador, entre outros. Para consultar a informação atual do colaborador esta aplicação permite através de um conjunto alargado de tabelas, de tais como o vínculo contratual, o horário, a categoria ou até mesmo o IRS, entre outras. Na ficha de dados de um determinado colaborador através desta aplicação é possível visualizar um conjunto de dados como a remuneração auferida, informações de cadastro, morada, habilitações literárias, entre outros.

Com esta aplicação pretende-se que os processos, por exemplo, relacionados com os colaboradores sejam tratados de forma mais simples e rápida possível, para que tal ocorra individualizaram-se os processos mais comuns em opções de menu autónomas. Um exemplo destas opções que estão individualizadas é a inserção de um colaborador no sistema. Esta opção no menu do GESVEN tem como funcionalidade introduzir os dados mais importantes sobre um determinado colaborador dos tais como: data de admissão (ver Anexo II), data de situação, nome, estado civil, nº de contribuinte, entre outros dados necessário para a inserção de um colaborador nesta aplicação.

Um outro exemplo das funcionalidades existentes nesta aplicação é a marcação de férias, que nesta aplicação pode ser efetuada por duas vias, nomeadamente, na marcação de férias ou pelo mapa de férias. No campo da marcação de férias é possível inserir períodos de férias, modificar determinados períodos que já tenha sido marcados anteriormente e até mesmo eliminar os períodos de férias. Ainda neste campo é possível também aqui verificar se a marcação das férias pode ser feita para um determinado intervalo de datas, para uma determinada semana ou até mesmo para um determinado dia. O mapa de férias, por sua vez, tem a visualização dos períodos marcados que é feito por trimestre e que são legendados por cores diferentes, consoante anos anteriores, férias frias, entre outros (ver Anexo III).

## **CAPÍTULO III – DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES DE ESTÁGIO**

### **3- Atividades de Estágio Desenvolvidas**

Nesta secção são descritas as atividades desenvolvidas ao longo dos três meses no estágio curricular na AXA Portugal. Neste estágio curricular a estagiária pôde por em prática o que adquiriu teoricamente no mestrado de Gestão de Recursos Humanos.

É de salientar que as atividades realizadas ao longo do estágio foram essencialmente de cariz administrativo. Inicialmente, a estagiária começou por dar apoio à pasta de Medicina do Trabalho e à Comissão de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho.

#### **3.1- Medicina do Trabalho**

No âmbito da Medicina do Trabalho a estagiária ficou responsável por receber e enviar as fichas de aptidão dos *check-ups* periódicos dos colaboradores. Todos os colaboradores quando são admitidos na empresa passam pelo processo de *check-up* que

a empresa dispõe. Posteriormente, todos os colaboradores (tanto homens como mulheres) continuam a usufruir deste benefício de acordo com a sua idade, isto é, os colaboradores com mais de 46 anos têm de fazer estes exames anualmente, enquanto que para os colaboradores com menos de 46 anos estes exames realizam-se apenas de 2 em 2 anos. Os membros do Conselho Executivo da AXA realizam anualmente o Check-Up dado o cargo de responsabilidade que ocupam.

Quando é recepcionada uma ficha de aptidão de um colaborador é necessário verificar se o seu local de trabalho está correto, bem como se este está inserido na empresa do Grupo a que pertence o colaborador (o Grupo AXA em Portugal tem diversas empresas). Se algum destes aspectos estiver incorrecto é necessário enviar uma carta para a empresa de Medicina do Trabalho para que esta possa corrigir este erro. Caso esteja tudo correto é feito o registo da recepção da ficha de aptidão do colaborador e posteriormente é enviada para o mesmo para que a possa assinar e devolver aos RH. Após a ficha de aptidão estar devidamente assinada pelo responsável do payroll dos recursos humanos da empresa e pelo colaborador é feito o registo no programa GESVEN GRH. Aqui indicamos que o colaborador compareceu aos exames realizados e marcamos uma nova data para os próximos exames, que como já foi referido vai depender da idade do colaborador (ver Anexo I).

Ainda no âmbito da Medicina do Trabalho, a estagiária fazia o controlo da facturação mensal respeitante a exames complementares realizados pelos colaboradores e às avenças pagas pelas diversas Empresas do Grupo AXA para posteriormente ser efectuado o pagamento à empresa que presta serviços de Medicina do Trabalho. A facturação é enviada via correio e *e-mail* (ficheiro em Excel) de modo a ser feita a respectiva verificação e validação.

Após verificar se tudo está correto é dado para assinatura ao responsável do *payroll* e enviado para se proceder ao respectivo pagamento. Caso haja alguma incorreção nos documentos é enviado uma carta e *e-mail* para a empresa de prestação de serviços, para que estes possam corrigir e voltar a enviar a/s nova/s factura/s. Por fim, é de referir que também é feito um registo desta informação num ficheiro Excel interno, de controlo da facturação anual para que não seja perdida esta informação.

Todos os meses é feito um ficheiro em Excel com o quadro de pessoal, bem como as baixas que ainda se encontram em curso e enviado para a empresa de Medicina do Trabalho para que esta esteja ocorrente desta informação.

### **3.2- Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho**

No que respeita à Comissão de Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho a estagiária foi responsável por preencher o Relatório Único, Anexo D, referente às atividades dos Serviços de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho de todas as empresas do Grupo AXA.

O Relatório Único é constituído por 6 anexos: o **anexo A** refere-se ao quadro de pessoal, o **anexo B** ao fluxo de entradas e saídas dos trabalhadores, o **anexo C** ao relatório anual de formação contínua, o **anexo D** tal como já foi referido refere-se às atividades do serviço de segurança e saúde, o **anexo E** às greves e o **anexo F** às informações acerca dos prestadores de serviços. A entrega deste relatório único está abrangido pelo Código de Trabalho, apenas a administração pública não está abrangida. A entrega deste relatório é obrigatória e decorre entre 16 de Março e 15 de Abril do ano seguinte àquele a que respeita, isto é, em 2015 deve-se entregar o relatório com os dados referentes a 2014.

No que toca ao Anexo D deste relatório que tem como principal objetivo descrever a atividade desenvolvido no âmbito da Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho nas empresas salientamos que tem como estrutura os seguintes campos: identificação da entidade empregadora; identificação da unidade local (em cada unidade local é necessário indicar o quadro de pessoal; natureza da modalidade adotada na organização dos serviços de SHST; pessoal dos serviços de SHST; atividade do(s) serviço(s) de SHST e acidentes de trabalho e doenças profissionais (ver Anexo IV).

Para a realização desta tarefa a estagiária teve acesso a ficheiros que foram cruciais para a elaboração deste relatório. Inicialmente, começou por analisar o ficheiro do quadro de pessoal consolidado de 2014, onde constavam algumas informações para o preenchimento do RU. A primeira parte do RU dirige-se às unidades locais. Registamos por isso num ficheiro Excel com o anexo D do RU, todos os locais de trabalho de cada empresa do Grupo AXA (ex. para a Empresa AXA Companhia de Seguros foram criados 3 separadores para os 3 locais de trabalho onde existem colaboradores: Lisboa-Parque das Nações, Lisboa-Entrepasto e Porto-Campo Alegre).

Ainda na primeira parte (Unidade Local) do RU, é necessário preencher informações como: o número de colaboradores na respetiva unidade local por género, o número de colaboradores cedidos por género, o número de horas efetivamente trabalhadas, entre outras. Nesta primeira parte a estagiária preencheu com base no quadro de pessoal que lhe foi facultado, no entanto, na pergunta das horas efetivamente trabalhadas pelos colaboradores, esta informação foi lhe dada por uma colega do departamento.

Na segunda parte do RU, anexo D, que se refere à Segurança e Saúde no Trabalho temos perguntas como: se foram organizados serviços de segurança no trabalho; se foram organizados os serviços de saúde no trabalho; quantos trabalhadores



estão afetos à organização da estrutura interna de primeiros socorros, combate a incêndios e evacuação das instalações e se os serviços de segurança e saúde são internos ou externos. Nesta secção a estagiária fez uma recolha de informação com ajuda de algumas colegas da empresa, onde relativamente à pergunta de quantos trabalhadores estão afetos à organização da estrutura interna dos primeiros socorros a estagiária compilou a informação que lhe foi dada para preencher de acordo com o local de trabalho de cada colaborador (que detêm esta especificidade).

A terceira secção do RU, anexo D, refere-se ao pessoal dos serviços de segurança e saúde no trabalho, onde as perguntas incidem essencialmente em: o número de técnicos de cada grupo profissional (segurança e saúde no trabalho) que exerceram atividade efetiva na unidade local, o nome do(s) médico(s) de trabalho bem como o seu número de cédula profissional, o nome do técnico de segurança e higiene no trabalho e o seu número de certificado de aptidão profissional; responsáveis pelos serviços de segurança e saúde no trabalho. Nesta secção apenas a pergunta do nome médico de trabalho e seu número de cédula profissional é preenchido pela empresa prestadora de serviços de saúde. As restantes perguntas foram preenchidas pela estagiária com a ajuda da orientadora, Luísa Vieira.

A quarta secção diz respeito às atividade(s) do(s) serviço(s) de segurança e saúde no trabalho, onde as perguntas que aqui são feitas passam por: se foram organizadas programas de prevenção no âmbito dos riscos profissionais, promoção de saúde e vigilância na saúde, se houve ações de informação, consulta e/ou formação aos trabalhadores e, caso tenham existido, se se especifica em que âmbito houve essas ações. Isto porque, existem as ações de informação sobre os riscos relacionadas com a atividade profissional, ações de consulta ligados à segurança e saúde no trabalho e as ações de formação também relacionadas com a segurança e saúde no trabalho.

Nesta secção a estagiária teve auxílio das instruções de preenchimento do RU que está disponível *online* (este documento foi utilizado pela estagiária ao longo do preenchimento do RU), e também das tabelas auxiliares de preenchimento e respetivos códigos do RU que também estão disponíveis *online*. Para além destas ajudas também foi fornecido à estagiária ficheiros com a compilação das ações de informação, de consulta e as ações de formação. Estas atividades que foram realizadas na empresa estavam todas elas ligadas à saúde, segurança e higiene no trabalho. Com esta informação recolhida, a estagiária fez um PROCV, para poder preencher corretamente esta secção, uma vez que para além dos códigos das tabelas que tem de se escolher corretamente conforme o contexto em que se enquadra, também tinha de indicar o nº de ações que foram realizadas e o nº de participantes nas mesmas. Ainda nesta secção, apenas a pergunta número 6 não foi preenchida pela estagiária uma vez que está ligada à promoção e vigilância da saúde e quem detém esta informação tão específica (como o total de exames periódicos) é a empresa prestadora de serviços de saúde.

A quinta parte e última deste anexo do RU é sobre os acidentes de trabalho e doenças profissionais. Aqui a estagiária obteve informação sobre os acidentes de trabalho existentes na empresa. Com o ficheiro que a estagiária recebeu, foi feita a validação do local de trabalho dos colaboradores versus os acidentes de trabalho, através de PROCV. Para além desta informação, o ficheiro tinha informações como a empresa a que o colaborador pertencia, o nº de dias de trabalho perdidos, nº de dias de baixa, entre outras informações. Com estas informações a estagiária preencheu as duas primeiras perguntas desta secção tendo em conta a localidade de trabalho de cada colaborador e a empresa que pertencia.

As perguntas 1.2.1, 1.2.2, 2.2 e 3 a estagiária de acordo com a informação já recolhida teve de fazer operações matemáticas simples (formulas definidas no próprio

RU). Após várias revisões ao anexo D do RU feitas pela estagiária e pela sua orientadora, o mesmo foi enviado para a pessoa que fica responsável de submeter esta informação *online* (a empresa prestadora dos serviços de medicina de trabalho).

### **3.3- Outras atividades desenvolvidas durante o estágio**

Uma atividade administrativa que a estagiária realizou com o apoio da sua orientadora foi o *check-out* de um colaborador que faleceu. No caso de um colaborador reformado que falece após ter conhecimento deste óbito faz-se acertos no mês em que este faleceu. Para se poder fazer este processo é necessário o programa GESVEN GRH onde se encontra toda a informação dos colaboradores da empresa e onde se pode fazer vários processos administrativos ligados a gestão de recursos humanos. Assim, o/s herdeiro/s do/s colaborador falecido têm direito a receber o subsídio de férias e de natal, a remuneração total correspondente ao mês do falecimento e a um subsídio de funeral, caso este tivesse seguro de saúde à data do falecimento. No GESVEN GRH a estagiária deve alterar a situação do colaborador, bem como verificar se este tem seguro de saúde, para se proceder ao pagamento do referido subsídio de funeral. Após atualizar a situação do colaborador no sistema, (de “Reformado” para “Falecimento”) é necessário fazer o cálculo do recibo, no qual já se encontram os diversos valores a receber. Para além disto, é necessário saber a quem a empresa vai pagar, ou seja, é necessário pedir aos Herdeiros/Cabeça de Casal da herança, o envio da habilitação de herdeiros e a cópia da certidão de óbito, para saber quem é o representante, a fim de se fazer o respetivo pagamento ao herdeiro do colaborador.

Uma outra atividade administrativa que a estagiária realizou foi a admissão de um colaborador com vínculo contratual de contrato a termo certo e outro com um contrato de estágio profissional.

No 1º caso, mais uma vez, é necessária a utilização do programa GESVEN GRH. A estagiária criou a pessoa no sistema onde vai colocar várias informações sobre o colaborador, tais como: a empresa a que este vai pertencer e de acordo com a empresa vai obter um número de empregado; o seu nome completo; morada; contactos; e-mail; estado civil; habilitações literárias; número do B.I ou C. Cidadão; número de identificação fiscal; local de trabalho; horário; descontos; local de pagamento; rubricas de vencimento; profissão; entre outros. O preenchimento destes campos respeita o definido no seu contrato de trabalho e as informações fornecidas pelo próprio colaborador (dados pessoais). Também é necessário neste procedimento que sejam criadas estruturas de acesso para o Click RH (plataforma através da qual o colaborador tem acesso à sua informação profissional, e onde também pode registar o ponto). Após o preenchimento de vários campos aos quais já foram referidos, o processo de admissão a termo certo fica concluído.

Concluindo, as tarefas de carácter administrativo têm uma grande dimensão e são relevantes para o funcionamento de uma empresa. No entanto, é de ressaltar que sem a ajuda preciosa dos sistemas informáticos, nomeadamente do GESVEN GRH, o processo seria bastante mais demorado. Com o auxílio deste sistema operativo é possível a realização de processos administrativos tão relevantes na empresa.

#### **CAPÍTULO IV – ANÁLISE DO ESTÁGIO À LUZ DO ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

A AXA rege-se pelos seus cinco valores: Profissionalismo, Inovação, Realismo, Respeito pela palavra, Espírito de Equipa e que são traduzidos em três atitudes-chave:

disponíveis, dedicados e fiáveis<sup>8</sup>. Para que estes valores sejam seguidos fielmente é necessário a empresa tomar medidas ligadas, por exemplo, às práticas de GRH, uma vez que estas práticas auxiliam a obter melhor adaptação possível dos trabalhadores ao seu respetivo trabalho, bem como à organização à qual trabalham, e assim levando a melhores resultados da sua atividade profissional (Castanheira et al., 2011) (cit. in Monteiro, 2015).

Com a emergência da internacionalização do mercado de trabalho, conseqüentemente, existiram mudanças nas práticas de GRH. Sendo a AXA uma seguradora a nível internacional também acompanhou estas mudanças. Para além das alterações relacionadas com a estrutura e processo de funcionamento da empresa, com o surgimento das novas tecnologias houve também algumas mudanças que sugeriram novas formas de organização do trabalho, das tais como o teletrabalho (Martins, 2005) (cit. in Monteiro, 2015).

Não podemos negar que os computadores e a internet vieram revolucionar o mundo do trabalho. Assim, também os sistemas de informação ligados aos RH das empresas vieram revolucionar este departamento, onde a sua utilização tem mudado o papel dos profissionais de RH para um papel de desempenho mais estratégico (Prowse, 2004).

Muitas empresas, como a AXA, utilizam estas tecnologias como uma ferramenta para melhorar a eficiência, a eficácia e a integração da empresa (Prowse, 2004). Segundo Prowse (2004), estes sistemas informáticos têm três utilizações gerais nas organizações:

- 1- Operações de negócios (e.g. produção de produtos);

---

<sup>8</sup> Fonte: *Website AXA Portugal*

- 2- Gestão da organização (atividades de controlo e monitoramento do dia-a-dia da empresa tendo em conta seus objetivos);
- 3- Objetivos estratégicos (objetivos a longo prazo da organização).

Como anteriormente foi referido, a AXA acompanhou esta revolução tecnológica tendo como sistemas informáticos relacionados com os RH a sua intranet denominada de ONE, o People IN, o GESVEN GRH.

Com a adesão destes sistemas informáticos a AXA conseguiu suavizar os encargos administrativos, reduzindo custos e melhorando a sua produtividade interna relativamente à função dos RH (Reddick, 2009), mas também promoveu uma vantagem estratégica através da recolha de informação, processamento e partilha de informação (Kovach et al., 2002).

Concluindo este capítulo, os pontos de melhoria que durante o estágio a aluna destaca é o facto de não haver reuniões de *feedback* com a sua orientadora da AXA. Estas reuniões seriam importantes uma vez que ajudariam a aluna nas atividades que realizava no seu dia-a-dia, mas também porque este tipo de reuniões iriam fazer com que a mesma se sentisse de certo modo acompanhada. No entanto, antes do término do estágio houve a reunião de *feedback* onde a orientadora da aluna apontou os seus pontos fortes e fracos ao longo dos três meses de estágio.

Relativamente ao sistema informático que os RH da AXA Portugal utilizam, o GESVEN GRH, é uma ferramenta que dá alguns problemas, nomeadamente, demora algum tempo a fazer algumas tarefas dificultando o trabalho dos profissionais de RH. Para um melhor funcionamento destas tarefas que é necessário realizar no dia-a-dia para a GRH na empresa, a solução seria fazer uma pesquisa de uma ferramenta mais célere de forma a facilitar o trabalho dos RH desta empresa.

## **CAPÍTULO V – CONCLUSÕES E LIMITAÇÕES**

A escolha do relatório de estágio como TFM foi baseada essencialmente na possibilidade de entrar no mercado de trabalho e dar utilidade ao que a aluna aprendeu ao longo do Mestrado de GRH.

A AXA, empresa multinacional na atividade seguradora foi onde a aluna realizou o estágio com duração de três meses na área de Compensação & Benefícios, Payroll e Reporting dos RH, onde desde início contou com o apoio de toda esta equipa.

Esta multinacional vê os seus colaboradores não como um custo mas sim como um investimento para a empresa. Assim sendo, a AXA tem várias práticas de GRH para incentivar os seus colaboradores de modo a estes se sentirem motivados a exercer as suas respetivas funções. As práticas de GRH com as quais a aluna teve a oportunidade de obter contacto foram os benefícios sociais da empresa e outras actividades administrativas inerentes à atividade dos RH.

Relativamente aos benefícios sociais dos quais a AXA presenteia aos seus colaboradores, a aluna ficou responsável com algumas atividades relacionadas com a Medicina do Trabalho. Para o bem-estar dos seus colaboradores a AXA oferece a estes um exame periódico, onde é feito um conjunto de exames para verificar se o colaborador está bem de saúde. Estes exames são realizados de um em um ano para colaboradores com mais de quarenta e seis anos de idade, e de dois em dois anos para aqueles colaboradores que têm idade menor a quarenta e seis anos. A estagiária estava encarregue de fazer o registo dos exames médicos realizados para o sistema informático, para que esta informação ficasse guardada devidamente. Para além disto, também ficou responsável pela verificação da faturação da Medicina do Trabalho.

As outras tarefas administrativas que a estagiária teve a oportunidade de ter contacto foram: a elaboração do Relatório Único- Anexo D, apoio em contratos de admissões, apoio no processo de morte de um colaborador e atualização de dados dos colaboradores, entre outros. Estas tarefas foram a nível profissional gratificantes, uma vez que a equipa de RH com quem a estagiária trabalhou lhe transmitiram conhecimento que nunca foi aprofundado em contexto curricular, mas que na AXA esta pôde vivenciar.

Não obstante, a maioria destas atividades foram realizadas com o auxílio das novas tecnologias que a AXA possuía no departamento de RH. Por ter conhecimento do quanto é importante os sistemas informáticos na profissão de RH, a aluna com a ajuda do seu orientador institucional, Jorge Gomes, elaborou o presente relatório como TFM.

No entanto, uma limitação que foi realçada ao longo do estágio que a aluna realizou foi que o sistema informático referente à recolha, consulta e armazenamento de dados, o GESVEN GRH abarcava com alguns erros, nomeadamente, em algumas tarefas rotineiras este sistema demorava algum tempo levando a um desperdício de tempo que os profissionais de RH gastavam naquele processo, e que poderiam a estar a gastar esse tempo numa outra atividade igualmente importante. Contudo, e tendo em conta este problema a empresa já estava a realizar a sua pesquisa de um novo *software* de maneira a que fosse possível substituir o anterior para que a equipa de RH consiga realizar o seu trabalho sem problemas.



## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amaral, L. (1994). PRAXIS: Um referencial para o Planeamento de Sistemas de Informação.

Boateng, A. A. (2007). The role of human resource information systems (HRIS) in strategic human resource management (SHRM). *Master of Science Theses, Accounting Swedish School of Economics and Business Administration, Palovartijantie.*

Haines, V.Y., & Petit, A. (1997). Conditions for successful human resource information systems. *Human Resource Management, 36(2)*, 261-275.

Kovach, K. A., Hughes, A. A., Fagan, P., & Maggitti, P. G. (2002). Administrative advantages of HRIS. *Employment Relations Today, 29(2)*, 43-48.

Marinho, B. M. M. (2012). Práticas de gestão de recursos humanos e satisfação profissional: estudo de caso numa organização do sector das novas tecnologias.

Monteiro, E. C. S. M. (2015). Práticas de gestão de recursos humanos em grandes empresas da Cidade da Praia–Cabo Verde.

Pina e Cunha, M., Rego, A., Gomes, J. F. S., Cabral-Cardoso, C., Marques, C.A. & Campos e Cunha, R. (2010). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano, 2.<sup>a</sup> Ed.* Lisboa: Edições Sílabo.

Prowse, P., Hussain, Z. (2007). Human Resource Information Systems (HRIS) as Means of Fulfilling Job Roles More Professionally for Human Resource (HR) Managers Zahid Hussain. *Working paper series n°04/07.*

Quivy, R. & Campenhoudt, L. V. (1992). *Manual de Investigação em Ciências Sociais.* Lisboa: Gradiva.

Razali, M. Z., & Vrontis, D. (2010). The reactions of employees toward the implementation of human resources information systems (HRIS) as a planned change program: A case study in Malaysia. *Journal of Transnational Management*, 15(3), 229-245.

Reddick, C.G. (2009). Human resource information systems in Texas city governments: scope and perception of its effectiveness. *Public Personnel Management*, 38(4), 19-34.

Santos, M. J. N. (2004). Gestão de recursos humanos: teorias e práticas. *Sociologias*, 6 (12), 142-158, Porto Alegre.

Santos, J. M. G. R. D., Pedro, M. D. L. C., & Cordeiro, J. P. P. (2009). *Recursos humanos: das teorias às boas práticas os artigos de investigação e intervenção. Os sistemas de informação e as práticas de recursos humanos nas organizações da região de Setúbal*. Org. Ester Vaz e Viviana Meirinhos. Editorial Novembro.

Torres-Coronas, T. (Ed.). (2008). *Encyclopedia of Human Resources Information Systems: Challenges in e-HRM: Challenges in e-HRM*. Volume I. Information Science Reference. IGI Global. New York.

## **REFERÊNCIAS SITOGRÁFICAS**

Website da AXA Portugal - Página consultada em Abril e Maio de 2015

<<http://www.axa.pt/>>

## **ANEXOS**

**Anexo I – Procedimento de Medicina do Trabalho no programa GESVEN GRH**

AXA PORTUGAL - COMPANHIA SEGUROS, S.A.

### Cadastro - Medicina Trabalho

Empregado:  ANGELINA SOARES DOMINGOS FERREIRA RAMOS

Data:

Código Exame:   CHECK-UP MULHERES >45 ANOS

Posto Médico:

Resultado Exame:  APTO

Data Próximo. Exame:

Posto Médico Próx. Exame:

Documento:

Observações:

Fonte: Manual de Procedimentos AXA Portugal

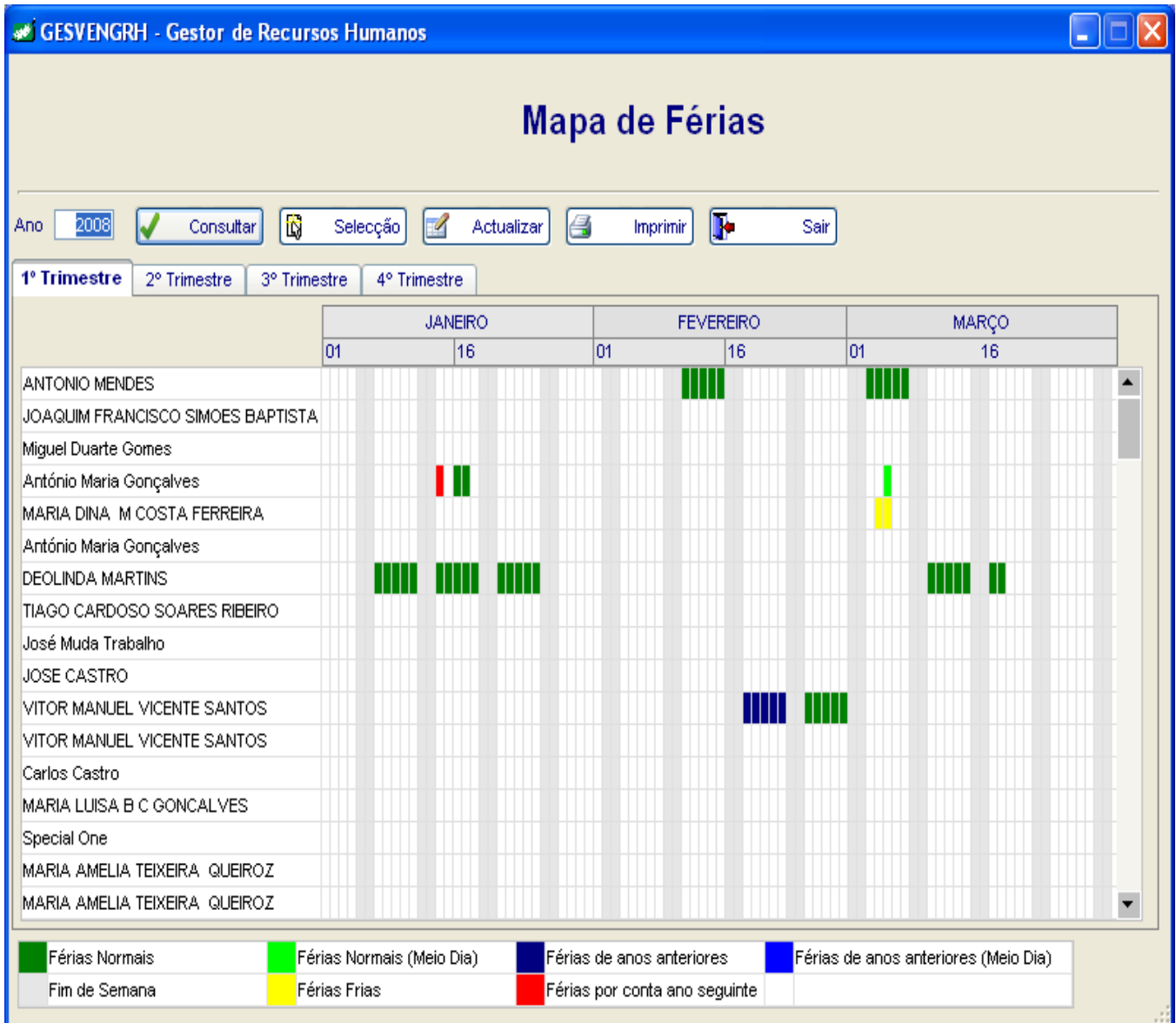
**Anexo II – Procedimento de Inserção de um Empregado no GESVEN GRH**

The screenshot displays the 'Inserção Empregado' (Employee Insertion) form within the 'GESVENGRH - Gestor de Recursos Humanos' application. The form is organized into several sections:

- Header:** 'Inserção Empregado' title.
- Employee Information:** 'Num. Empregado: 1234593' and 'PAULO MARIA SILVA FERNANDES'. Below this, 'Data Início: 2008/08/01' and an empty 'Data Fim:' field.
- Navigation Tabs:** 'Vínculo' (selected), 'Categoria', 'Função', 'Local/Horário', 'Centro Custo', 'Descostos', 'IRS', and 'Ponto'.
- Datas Section:** 'Data Admissão: 2008/08/01', 'Data Antiguidade: 2008/08/01', and 'Dt. Antig. Função Pública: 2008/08/01'. Each date field includes a calendar icon.
- Situação Section:** 'Data Situação: 2008/08/01', 'Código Situação:' (dropdown with '?'), and 'Código Motivo:' (dropdown with '?').
- Vínculo Section:** 'Data Início: 2008/08/01' and 'Código Vínculo:' (dropdown with '?').
- Buttons:** 'OK' (with a green checkmark icon) and 'Sair' (with a red X icon) are located on the right side of the form.

Fonte: Manual do GESVEN GRH

**Anexo III – Procedimento de férias no GESVEN GRH – Mapa de Férias**



Fonte: Manual do GESVEN GRH

## Anexo IV – Relatório Único – Anexo D – Medicina do Trabalho

### Relatório Único - Anexo D

#### A. PREENCHER PARA A SEDE E POR CADA ESTABELECIMENTO

#### I. SEDE+ ESTABELECIMENTOS - OS PONTOS 3.1. 3.1.1. 3.1.2. DEVEM SER PREENCHIDOS TANTAS VEZES QUANTO LOCAIS DE TRABALHO A EMPRESA TIVER

1. Existiram trabalhadores ao serviço em algum período do ano de referência do Relatório?	Sim <input type="text"/>	Não <input type="text"/>		
2. Actividade económica principal (CAE) da unidade local em 31 de Dezembro: _____				
3. Nº médio de trabalhadores afectos à unidade local (Estabelecimento), no ano:				
3.1. Vinculados por contrato de trabalho ou equiparado	<input type="text"/>			
	Total			
3.1.1. Nº de trabalhadores a trabalhar na unidade local	<input type="text"/>	H <input type="text"/>	M <input type="text"/>	
3.1.2. Nº de trabalhadores a trabalhar fora da unidade local (estabelecimento)		<input type="text"/>		
		H <input type="text"/>	M <input type="text"/>	
3.1.2. 1. Nº de trabalhadores temporários cedidos por contrato de utilização		<input type="text"/>	<input type="text"/>	
3.1.2. 2. Nº de trabalhadores em regime de cedência ocasional		<input type="text"/>	<input type="text"/>	
3.1.2. 3. Outros trabalhadores (em regime de teletrabalho ou trabalhadores no domicílio)		<input type="text"/>	<input type="text"/>	
	Total	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
3.2. Outros trabalhadores a trabalhar na unidade local (estabelecimento)		<input type="text"/>	<input type="text"/>	
3.2. 1. Nº de trabalhadores temporários cedidos por contrato de utilização		<input type="text"/>	<input type="text"/>	
3.2. 2. Nº de trabalhadores independentes e trabalhadores ao serviço de empresas prestadores de serviços				H <input type="text"/>
3.2. 3. Nº de trabalhadores em regime de cedência ocasional		H <input type="text"/>	M <input type="text"/>	
3.3. Total (3.1+3.2)	<input type="text"/>			
4. Número total de horas efectivamente trabalhadas (incluindo as suplementares) durante o ano, pelos trabalhadores declarados em 3.1.1.				<input type="text"/>

#### II. NATUREZA DA MODALIDADE ADOPTADA NA ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

1. Foram organizados os serviços de segurança no trabalho?	Sim <input type="text"/>
	Não <input type="text"/>
2. Foram organizados os serviços de saúde no trabalho?	Sim <input type="text"/>
	Não <input type="text"/>

3. Quantos trabalhadores estão afectos à organização da estrutura interna de 1º Socorros, combate a incêndios e evacuação das instalações?

4. As actividades de segurança e saúde no trabalho foram organizadas:

Em   
Conjunto

Em   
Separado

5. Especifique a modalidade

5.1 No âmbito da segurança

- 5.1.1. Serviço interno
- 5.1.2. Serviços comuns/partilhados
- 5.1.3. Serviço Externo
- 5.1.4. Actividades exercidas pelo Empregador
- 5.1.5. Actividades exercidas pelo trabalhador designado

5.2 No âmbito da saúde

- 5.2.1. Serviço interno
- 5.2.2. Serviços comuns/partilhados
- 5.2.3. Serviço Externo
- 5.2.4. Serviço Nacional/Regional de Saúde

6. Foram complementados os serviços especificados em 5.? Sim

Não

**III. PESSOAL DOS SERVIÇOS DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO**

1. Serviços internos, comuns/partilhados e/ou externos

1.1. Indique o numero de técnicos em cada grupo profissional que exerceram actividade efectiva na unidade local (estabelecimento)

- 1.1.1 Medicos do trabalho
- 1.1.2 Enfermeiros
- 1.1.3 Técnico Superiores de SHT
- 1.1.4 Técnicos de SHT
- 1.1.5 Outro pessoal

1.2. Médico(s) no trabalho



<b>1.3. Técnico(s) de Segurança e Higiene do Trabalho</b>		
<b>1.3. 1.Nome do (s) Técnicos de Segurança e Higiene no Trabalho</b> _____		<b>1.3.2.Nº de Certificado de Aptidão Profissional (CAP)</b> _____ ou _____ (para candidaturas apresentadas a partir de 2/1/2009 inclusivé)
<b>1.4. Director Responsável dos Serviços</b>		
<b>1.4.1 De Segurança</b>	<b>1.4.1.1. NIF</b> _____	<b>1.4.1.2. Nome</b> _____
<b>1.4.1 De Saúde</b>	<b>1.4.2.1. NIF</b> _____	<b>1.4.2.2. Nome</b> _____
<b>1.5. Empregador</b>		
<b>1.5.1. Nome</b> _____		<b>1.5.2. Nº de autorização</b> _____
<b>1.6.Trabalhador designado</b>		
<b>1.6.1. Nome do trabalhador designado</b> _____		<b>1.6.2. Nº de autorização</b> _____
<b>1.7.Nome do representante do empregador para o acompanhamento dos serviços comuns/partilhados ou externos</b>		
<b>2. No caso de Serviços externos indicar denominação e numero de identificação fiscal da(s) entidade (s) prestadora(s)</b>		
<b>2.1. Serviços de Segurança</b>		
<b>2.1.1. NIF</b> _____	<b>2.1.2. Denominação</b> _____	<b>2.1.3 Tipo</b> ____

**2.2. Serviços de Saude**

2.2.1. NIF \_\_\_\_\_ 2.2.2. Denominação \_\_\_\_\_ 2.2.3 Tipo \_\_\_\_

**IV ACTIVIDADE (S) DO (S) SERVIÇO (S) DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO**

**1. Foram organizados programas de prevenção:**

1.1. Programa de prevenção de riscos profissionais	Sim	<input type="text"/>	Não	<input type="text"/>
1.2. Programa de promoção de Saúde	Sim	<input type="text"/>	Não	<input type="text"/>
1.3. Programa de Vigilância de Saúde	Sim	<input type="text"/>	Não	<input type="text"/>

**2. Foram realizadas auditorias**

Sim	<input type="text"/>	Não	<input type="text"/>
-----	----------------------	-----	----------------------

**3. Foram realizadas inspecções**

Sim	<input type="text"/>	Não	<input type="text"/>
-----	----------------------	-----	----------------------

**4. Acções de Informação consulta e formação aos trabalhadores**

Sim	<input type="text"/>	Não	<input type="text"/>
-----	----------------------	-----	----------------------

**4.1. Informação aos trabalhadores sobre os riscos inerentes à sua actividade profissional**

**4.1.1. Foram realizadas acções de informação**

Sim

Não

4.1.1.1. Situação  
contemplada


4.1.1.2. Nº  
de Acções  
realizadas


4.1.1.3. Nº  
de  
destinatários


**4.2. Consulta aos trabalhadores nos domínios de Segurança e Saúde no trabalho**

**4.2.1. Foram realizadas acções de consulta**

Sim

Não

4.2.1.1. Razão da  
Consulta


4.2.1.2. Nº  
de Acções  
realizadas


4.2.1.3. Nº  
de  
participantes


4.3. Formação dos trabalhadores nos domínios de Segurança e Saúde no trabalho

---

4.2.1. Foram realizadas acções de Formação

Sim

Não

4.3.1.1. Tema da Formação	4.3.1.2. Nº Acções realizadas	4.3.1.3. Nº participantes	
		H	M
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**5. Identificação, avaliação e controlo dos factores de risco**

5.1. Foram Identificados factores de risco fisico      Sim            Não     

5.1.1. Agente	5.1.2. Nº de Trabalhadores expostos		5.1.3. Nº de Avaliações efectuadas	5.1.4. Medidas de prevenção adoptadas	
	H	M			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

5.2. Foram Identificados factores de risco quimico      Sim            Não     

5.2.1. EINECS(Nº CE)		5.2.2. Identificação do Agente	5.2.3. Menção ou base de Risco	5.2.4. Nº de Trabalhadores expostos		5.2.5. Nº de Avaliações efectuadas	5.2.6. Medidas de prevenção adoptadas
Nº de Ordem	Código			H	M		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

5.3. Foram Identificados factores de risco biológico? Sim  Não

5.3.1. Agente	5.3.2. Identificação do Agente	5.3.3. Classificação do Agente	5.3.4. Nº de Trabalhadores expostos		5.3.5. Nº de Avaliações efectuadas	5.3.6. Medidas de prevenção adoptadas
			H	M		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

5.4. Foram Identificados factores de risco relacionados com a actividade, capazes de originar alterações do sistema musculo-esquelético Sim  Não

5.4.1. Agente	5.4.2. Nº de Trabalhadores expostos		5.4.3. Nº de Avaliações efectuadas	5.4.4. Medidas de prevenção adoptadas	
	H	M		<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

5.5. Foram Identificados factores de risco psicosociais e organizacionais Sim  Não

5.5.1. Agente	5.5.2. Nº de Trabalhadores expostos_		5.5.3. Nº de Avaliações efectuadas	5.5.4. Medidas de prevenção adoptadas	
	H	M			

5.6. Foram Identificados outros factores de risco para a segurança e saúde dos trabalhadores no trabalho Sim  Não

5.5.1. Agente	5.5.2. Nº de Trabalhadores expostos		5.5.3. Nº de Avaliações efectuadas	5.5.4. Medidas de prevenção adoptadas	
	H	M			

**6. Promoção e Vigilância da Saúde**

		6.1. Foram realizados exames de admissão periódicos e/ou ocasionais					Sim	<input type="text"/>	Não	<input type="text"/>
		Total	< 18 ANOS	18 A 19 ANOS	20 A 49 ANOS	50 E MAIS ANOS				
Total de Exames	H	<input type="text" value="0"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>				
	M	<input type="text" value="0"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>				
6.1.1. Total de Exames de Admissão	H	<input type="text" value="0"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>				
	M	<input type="text" value="0"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>				
6.1.2. Total de Exames Periódicos	H	<input type="text" value="0"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>				
	M	<input type="text" value="0"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>				
6.1.3. Total de Exames Ocasionais	H	<input type="text" value="0"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>				
	M	<input type="text" value="0"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>				
6.1.3.1. Mudança de posto de trabalho	H	<input type="text" value="0"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>				
	M	<input type="text" value="0"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>				
6.1.3.2. Alterações de posto de trabalho	H	<input type="text" value="0"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>				
	M	<input type="text" value="0"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>				
6.1.3.3. Regresso ao trabalho por ausência superior a 30 dias	H	<input type="text" value="0"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>				
	M	<input type="text" value="0"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>				
6.1.3.3. 1. Pós Baixa por Acidente de Trabalho	H	<input type="text" value="0"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>				
	M	<input type="text" value="0"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>				
6.1.3.3. 2. Pós Baixa Doença	H	<input type="text" value="0"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>	H <input type="text"/>				
	M	<input type="text" value="0"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>	M <input type="text"/>				



6.1.3.4. Iniciativa do Médico	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>
	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>
6.1.3.5. Pedido do Trabalhador	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>
	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>
6.1.3.6. Por cessação do contrato de trabalho	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>
	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>
6.1.3.7. Outras razões	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>	H	<input type="text"/>
	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>	M	<input type="text"/>

---

6.2. Foram realizados exames complementares		Sim	<input type="text"/>	Não	<input type="text"/>
6.2.1. Exame	<input type="text"/>	6.2.2. Nº Total de Exames	<input type="text"/>	6.2.3. Factor de risco	<input type="text"/>
6.3. Foram realizadas acções de imunização		Sim	<input type="text"/>	Não	<input type="text"/>
6.3.1. Vacinas	<input type="text"/>	6.3.2. Nº de Inoculações	<input type="text"/>	6.3.3. Nº de trabalhadores	<input type="text"/>
6.4. Foram realizadas acções de promoção de saúde no trab:		Sim	<input type="text"/>	Não	<input type="text"/>
6.4.1. Actividade desenvolvida	<input type="text"/>	6.4.2. Nº de Acções de promoção de saúde realizadas	<input type="text"/>	6.4.3. Nº de trabalhadores abrangidos	<input type="text"/>

**V. ACIDENTES DE TRABALHO E DOENÇAS PROFISSIONAIS**

1. Ocorreram acidentes de Trabalho, no tempo de trabalho, com trabalhadores indicadosm no Quador I, questão 3.1.1.? Sim  Não

1.1 - Nº de Acidentes de Trabalho e de dias de trabalho perdidos com baixa , segundo o escalão de duração da baixa ( não incluir neste item a informação aos acidentes de trajecto)

		Total	< a 1 dia	1 a 3 dias	4 a 30 dias	> 30 dias	Mortal
1.1.1 - Nº de AT ocorridos no ano de referencia do relatório	H	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	M	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
1.1.2 - Nº de dias e Trabalho perdidos na sequência de AT ocorridos no ano de referencia do relatório	H	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	M	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Trabalho perdidos no ano de referencia do relatório , na sequência dos AT Ocorridos em anos anteriores	H	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	M	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**1.2 - Cálculo das taxas de frequência e gravidade dos acidentes de trabalho não mortais. Segundo as fórmulas:**

1.2.1. Taxa de frequência:  $Tf = (n^{\circ} \text{ de acidentes de trabalho com baixa} / n^{\circ} \text{ de horas efectivamente trabalhadas}) \times 1\,000\,000 =$

1.2.2. Taxa de gravidade:  $Tg = (n^{\circ} \text{ de dias perdidos} / n^{\circ} \text{ de horas efectivamente trabalhadas}) \times 1\,000\,000 =$

2. Ocorreram acidentes de Trabalho, no tempo de trabalho, com trabalhadores indicados no Quadro I, questão 3.2? Sim  Não

**2.1 Numero de Acidentes de Trabalho ( não incluir neste item a informação referente aos acidentes de trajecto )**

		Total	Não Mortal	Mortal
Nº de Acidentes de Trabalho	H	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
	M	<input type="text" value="0"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

**2.2 - Cálculo das taxas dincidência dos acidentes de trabalho totais e mortais. Segundo as fórmulas:**

2.2.1. Taxa de incidência (Total AT):  $TIT = (n^{\circ} \text{ de AT Totais} / n^{\circ} \text{ total de trabalhadores em I-3.2}) \times 1\,000 =$

2.2.2. Taxa de incidência (AT Mortais):  $TIM = (n^{\circ} \text{ de AT Mortais} / n^{\circ} \text{ total de trabalhadores I-3.2}) \times 1\,000 =$

**3. Taxa de incidência dos acidentes do trabalho totais e mortais ocorridos com os trabalhadores indicados no quadro I questões 3.1.1 e 3.2**

3.1. Taxa de incidência (Total AT):  $TIT = (n^{\circ} \text{ de AT Totais} / n^{\circ} \text{ total de trabalhadores em I-3.1.1 e I-3.2}) \times 1\,000 =$

3.2. Taxa de incidência (AT Mortais):  $TIM = (n^{\circ} \text{ de AT Mortais} / n^{\circ} \text{ total de trabalhadores I-3.1.1 e I-3.2}) \times 1\,000 =$

**3. Taxa de incidência dos acidentes do trabalho totais e mortais ocorridos com os trabalhadores indicados no quadro I questões 3.1.1 e 3.2**

3.1. Taxa de incidência (Total AT): TIT =  $(n^\circ \text{ de AT Totais} / n^\circ \text{ total de trabalhadores em I-3.1.1 e I-3.2}) \times 1\,000 =$

3.2. Taxa de incidência (AT Mortais): TIM =  $(n^\circ \text{ de AT Mortais} / n^\circ \text{ total de trabalhadores I-3.1.1 e I-3.2}) \times 1\,000 =$

**4 - Doenças profissionais de notificação obrigatória**

4.1 Foram participadas doenças no ano?

Sim

Não

4.1.1. Factor de Risco

\_\_\_\_\_

Designação: \_\_\_\_\_

4.1.2. Doença Profissional

\_\_\_\_\_

Designação: \_\_\_\_\_

4.1.3. N<sup>o</sup> de Casos Participados

\_\_\_\_\_

4.2 Foram confirmadas doenças no ano?

Sim

Não

4.2.1. Factor de Risco

\_\_\_\_\_

Designação: \_\_\_\_\_

4.2.2. Doença Profissional

\_\_\_\_\_

Designação: \_\_\_\_\_

4.2.3. N<sup>o</sup> de Casos Confirmados

\_\_\_\_\_