



UNIVERSIDADE DOS AÇORES
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA E GESTÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO DE MESTRADO EM CIÊNCIAS ECONÓMICAS E
EMPRESARIAIS

ACOMPANHAMENTO E INTEGRAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES SATA

Carolina Cunha Cabeceiras

Orientador: Maria da Graça Câmara Batista

Ponta Delgada, Setembro 2015



UNIVERSIDADE DOS AÇORES
DEPARTAMENTO DE ECONOMIA E GESTÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO DE MESTRADO EM CIÊNCIAS ECONÓMICAS E
EMPRESARIAIS

ACOMPANHAMENTO E INTEGRAÇÃO DE NOVOS COLABORADORES SATA

Carolina Cunha Cabeceiras

Orientador: Maria da Graça Câmara Batista

Ponta Delgada, Setembro 2015

Resumo

Esta dissertação expõe o processo de acompanhamento e integração de novos colaboradores na SATA, com base no estágio que foi realizado nesta empresa durante 6 meses, mais propriamente, na Direção de Recursos Humanos.

O trabalho que foi realizado durante este período no Grupo SATA teve como base o desenvolvimento de processos e procedimentos no âmbito do acolhimento e integração de novos colaboradores nesta mesma empresa, nomeadamente, a criação de diversos manuais para o apoio dos novos colaboradores e a definição de processos de integração de forma a facilitar o trabalho da empresa e a melhorar o acolhimento do novo colaborador.

Para isso, foram estudados alguns temas ao longo deste relatório como a socialização organizacional, manual de acolhimento, programa de acolhimento, de forma a contextualizar o trabalho realizado durante o estágio.

Palavras-chave: Recursos humanos, acolhimento, integração, acompanhamento, novos colaboradores, socialização organizacional, manual de acolhimento.

Abstract

This paper exposes the monitoring process and integration of new employees in SATA, based on an internship which was held in this company, lasting six months, more specifically, in the Human Resources Department.

The work was carried out during this period on Grupo SATA was based on the development of processes and procedures for the reception and integration of new employees in the same company, the creation of various manuals for the support of new employees and the definition of integration processes in order to facilitate the company's work and to improve the reception of the new employee.

For this, some themes were studied in this report as the organizational socialization, the host manual, the host program, in order to contextualize the work done during this internship.

Keyword: Human resources, reception, integration, accompaniment, new employees, organizational socialization, host manual.

Agradecimentos

A elaboração do presente relatório de estágio não era possível sem o contributo de diversas pessoas a quem não posso deixar de agradecer pelo apoio durante a realização do mesmo.

Por isso, quero agradecer primeiramente, à minha orientadora da Universidade dos Açores, Professora Maria da Graça Batista, pela orientação, apoio e confiança durante a realização do estágio e elaboração do relatório.

Quero agradecer ao Grupo SATA, essencialmente, à Diretora de Recursos Humanos, Dra. Maria Sousa Lima, por me possibilitar a realização do estágio durante 6 meses e, também, à minha tutora, Dra. Rita Decq Mota, pelos novos conhecimentos que me transmitiu, pela disponibilidade que sempre teve e pelas críticas e sugestões que me ajudaram a melhorar o meu trabalho.

Além disso, agradeço aos meus pais, pela ajuda que me deram ao longo dos dois anos de mestrado, pois sem eles eram impossível ter enriquecido a minha formação e por serem, sem dúvida, um apoio essencial e uma força nos dias difíceis.

Quero também agradecer aos meus irmãos, Sara e André, pelo apoio, carinho, incentivo, compreensão e pela confiança que sempre tiveram.

Por fim, quero agradecer aos meus amigos mais próximos e, principalmente, à minha melhor amiga Ana Soares, por me darem força, terem uma paciência inesgotável para me apoiar nos momentos mais complicados ao longo deste período.

Índice

Resumo.....	3
Abstract	4
Agradecimentos	5
Lista de Figuras.....	7
Introdução.....	8
Capítulo I: Apresentação da Entidade.....	10
1.1 O Grupo SATA	10
1.2 Estratégia do Grupo SATA	11
1.3 Comunicação Interna	13
1.4 Comunicação Externa.....	13
1.5 Apoio à comunidade	14
1.6 Grupo SATA e os seus colaboradores	14
Capítulo II: Revisão de Literatura	16
2.1 Gestão de Recursos Humanos	16
2.2 Socialização.....	17
2.3 Acompanhamento e integração de novos colaboradores.....	18
2.4 Manual de acolhimento e integração de novos colaboradores.....	21
2.5 Programa de acolhimento	23
Capítulo III: Atividades desenvolvidas no estágio	25
3.1 Manual do Colaborador	25
3.2 Manual da Chefia	27
3.3 Parcerias do Grupo SATA	29
3.4 Processo de Acolhimento e Integração.....	32
3.5 <i>Check-list</i> ajudas de custo	33
3.6 <i>Brainstorming</i>	33
3.7 Seleção de Candidaturas Espontâneas	34
3.8 Manual de Funções.....	35
3.9 Comunicação de Eco ponto de Resíduos Elétricos e Eletrónicos	36
3.10 Manual de <i>Dress Code</i> e Postura.....	36
Conclusões: enriquecimento curricular e limitações	38
Referências Bibliográficas	43

Lista de Figuras

Figura 1. Estrutura de Gestão das empresas do Grupo SATA	11
--	----

Introdução

Atualmente, o acompanhamento e integração são práticas de grande relevância na Gestão de Recursos Humanos, pois com o passar do tempo e o desenvolvimento das empresas, estas começam a dar um maior destaque aos Recursos Humanos e este departamento passa a ser visto como um fator de competitividade organizacional. Assim, atualmente estas práticas tornaram-se imprescindíveis ao funcionamento de uma organização.

O acolhimento e integração de novos colaboradores é, assim, um tema de grande importância para as organizações e, principalmente, para o Departamento de Recursos Humanos, pois a chegada de um novo colaborador pode traduzir-se, a longo prazo, em consequências negativas, caso esta integração não seja realizada de forma correta.

As práticas e processos de acolhimento e integração devem ser, cada vez mais, uma estratégia organizacional, pois devido à crise econômica que atravessamos, a admissão de um novo colaborador é um passo/investimento crítico para as empresas e, por isso, deve haver, não só, uma boa seleção do candidato como uma boa integração, com o objetivo de se conseguir reter o indivíduo na empresa e, também, para que este não se torne um investimento sem retorno.

Para que a entrada do novo indivíduo seja positiva tanto para a empresa como para ele, é necessário ter como base algumas ferramentas de apoio, como é o caso do manual de acolhimento que auxilia o novo colaborador e facilita o processo à empresa.

Além de uma boa integração do colaborador na empresa é necessário que haja também um acompanhamento durante o tempo necessário, de forma a orientar o indivíduo com as práticas e políticas da organização.

Existem diversas obrigações que as organizações têm de ter em conta neste processo, pois para o novo colaborador esta pode ser uma etapa muito stressante, levando-o a não desempenhar as suas funções da melhor forma, caso não haja um acompanhamento próximo por alguém responsável.

Assim, o processo de acolhimento e integração de um novo colaborador é essencial para se evitar eventuais obstáculos que possam ocorrer futuramente e, além disso, é importante para que o indivíduo tenha uma contribuição positiva para a empresa.

Todo este processo é de extrema importância numa empresa, pois são os colaboradores que formam uma organização e qualquer informação que lhe seja transmitida na sua entrada, é fulcral para o seu desempenho futuro.

É também cada vez mais comum falar-se em socialização organizacional quando se menciona o tema de acolhimento e integração, pois a socialização tem um papel fundamental para este processo e para toda a organização.