

# **ESTUDOS DE CASO SOBRE PROCESSOS CHAVE DA DRH**

## **Informação geral**

<b>Objectivos:</b>	Os participantes são capaz de: <ul style="list-style-type: none"><li>- entender melhor os processos chave ligado ao trabalho diário da DRH (processos individuais, progressões, providencia social)</li><li>- elaborar soluções sobre como se pode melhorar a execução destes processos</li></ul>
<b>Duração:</b>	1 hora por caso
<b>Técnicas:</b>	Estudo de caso, trabalho em grupo, discussão
<b>Nível de dificuldade:</b>	Médio
<b>Requisitos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Copias do material de fundo “ Estudo de Caso”</li><li>- Canetas</li><li>- Quadro de instruções</li><li>- Cartões de metaplan</li></ul>
<b>Preparação da sala:</b>	Nenhuma.

## **Introdução**

No trabalho diário de DRH os funcionários se ocupam com vários processos chave da gestão de pessoal, como o Sistema de Informação Pessoal/Processos individuais, progressões, providencia social etc.

O presente Estudo de Caso tem o objectivo de explicar aspectos chave destes processos. O exercício estabelece uma ligação ao dia-a-dia dos funcionários e fornece-los com soluções para realizar os processos numa forma mais efectivo.

## Procedimento

Passos	Tempo	Conteúdos mais importantes	Material requerido	Dicas
Introdução	2'	O facilitador anuncia que haverá um “Estudo de Caso” ligado aos processos chave do DRH.  Ele forma 4 grupos e passa para cada grupo o mesmo estudo de caso. Ele explica as instruções do exercício (veja dicas)		1. Num primeiro momento os elementos do grupo individualmente devem elaborar uma solução para o seu estudo de caso.  2. Posteriormente harmonizam as ideias, por forma a obter um posicionamento único do grupo.
Facilitação do exercício pelos formandos.	40'	Cada grupo facilitação o estudo de caso recebido (veja orientação a dar aos grupos nas dicas).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Copias do material de fundo “Estudo de Caso”</li> <li>- Quadro de instruções</li> <li>- Canetas</li> <li>- Papel flip chart</li> </ul>	<p><b>Na fase de facilitação</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cada grupo facilita o seu estudo de caso</li> <li>2. Cada integrante do grupo tem que tomar um papel no processo de facilitação:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vitalizador</li> <li>- Formação dos grupos</li> <li>- Instruções</li> <li>- Fornecer material</li> <li>- Facilitar a apresentação e discussão (processamento e generalização)</li> </ul> </li> <li>3. Preparar o flip chart com a tarefa.</li> <li>4. Acompanhar os grupos durante a realização das tarefa.</li> <li>5. Na facilitação cada grupo tem 45min para facilitar o exercício.</li> </ol>

<b>Passos</b>	<b>Tempo</b>	<b>Conteúdos mais importantes</b>	<b>Material requerido</b>	<b>Dicas</b>
Publicação	45'	Os grupos apresentam, um por um, os estudos de caso e as soluções. Depois de cada apresentação, discutem-se na plenária as soluções apresentadas.	- quadros	
Processamento	5'	Que dinâmica houve no grupo? Quais foram as problemas na hora de realizar a tarefa? Quais documentos precisaram para poder resolver os casos?		
Generalização/ Aplicação	10'	Vocês deparam-se com casos similares no dia a dia laboral/ trabalham com casos parecidos? Quais são os problemas que enfrentam ao trabalhar nestes temas? Como poderia ajudar este exercício no seu dia-a-dia? Como poderia ajudar na formação de pessoal da DRH?		

## **Dicas para a preparação, situações e problemas típicos**

Os formadores devem conhecer bem os estudos de caso e a sua solução. Na fase de preparação, cada formador deve resolver os casos para conhecer os detalhes e possíveis dificuldades de resolver.

## **Variação**

- 1) **Usos e objectivos alternativos**
- 2) **Minimizar/Maximizar**

## Material de fundo

### Estudo de Caso 1:

O Sr. Mauro é funcionário do MINAG desde 1997 e trabalha no Departamento de economia. Desde a sua integração no sector efectuou várias formações técnicas e terminou em 2003 o curso de licenciatura em Historia na Universidade Eduardo Mondlane. As formações efectuadas não são do conhecimento da instituição.

Em 2010 o Sr. Mauro resolve submeter o seu pedido de progressão ao seu superior hierárquico. E o mesmo foi indeferido.

1. Das opções abaixo, indique em que situação se enquadra o Estudo de caso:
  - Progressões
  - Mudança de Carreira
- a) Justifique a opção escolhida.
2. Que razões podem estar por detrás do indeferimento do pedido efectuado pelo Sr. Mauro?
3. Que procedimentos devia ter seguido?
4. Que documentos (legislação e decretos) devem ser consultados para se conhecer melhor os procedimentos?

**Possível solução ao estudo de caso 1**

1. O caso enquadra-se na mudança de carreira.
- b) A situação descrita no caso de estudo, refere-se a mudança de carreira pelo facto de:
  - A progressão ser um acto oficioso e efectuado automaticamente pelo DRH após 3 ano de serviço do funcionário.
  - Possivelmente tenha ocorrido a progressão e o funcionário não se tenha apercebido, contudo a DRH devia ter dado a conhecer ao funcionário a sua nova situação.
2. O indeferimento do pedido solicitado pelo Sr. Mauro deveu-se ao facto de não ter comunicado aos serviços que estava em formação. Deste modo, não foi planificado na orçamentação a sua situação.

Uma vez que o mesmo encontra-se afecto no Departamento de Economia (DE), o curso que frequentou não se enquadra com as actividades do seu sector. Senão vejamos o preceituado no n.º 1 e 2 do artigo 29 do REGFAE:

“Podem ser promovidos, em determinado carreira ou categoria, com dispensa de concurso, os funcionários que, no respectivo sector da Administração Pública, tenham obtido nível académico ou técnico profissional, mediante apreciação favorável da sua informação de serviço”

“O impedimento de beneficiar o dispositivo no número anterior ocorre nos casos em que o curso não tenha interesse para o plano de desenvolvimento de recursos humanos do sector onde o funcionário se encontra afecto”.

3. O Sr. Mauro devia ter informado a instituição do seu interesse em formar-se e do curso que pretendia frequentar.

Terminado o curso devia apresentar o comprovativo da formação efectuada e solicitar a mudança de carreira se assim o pretendesse.

4. Em termos de legislação deve-se consultar:

- REGFAE
- EGFAE
- Regulamento de Formação do MINAG
- Decreto 54

#### **Observações e comentários**

- A situação vivida pelo Sr. Mauro pode ocorrer devia a deficiência no fluxo de informação entre o DRH e o pessoal afecto nos diferentes departamentos do MINAG.
- Demonstra a necessidade de divulgação da legislação conforme estipulado na legislação.
- O caso em referência também pode ocorrer devido ao não entendimento dos termos da legislação.
- É importante a divulgação dos procedimentos aos funcionários, para evitar casos de submissão de pedidos que não encontram enquadramento ou fundamentação na legislação.
- É importante que o executor (funcionário do DRH) esteja formado e domine a legislação inerente ao seu sector por forma a prestar serviço de qualidade ao pessoal afecto no MINAG.

**Estudo de caso 2 – Previdência social:**

O Senhor Filipe foi admitido como funcionário do MINAG em 1975. Durante este período ocupou diferentes cargos de chefia e direcção na instituição. Em 2010 subitamente perdeu a vida sem ter tratado em vida os procedimentos ligados a previdência social.

1. Que “benefícios” terá a sua família com a sua morte?
2. O que era necessário para a família do Sr. Filipe beneficiar-se dos 35 anos de trabalho?
3. Porque será que em vida o Sr. Filipe não tratou do referido processo?
4. Que legislação deve consultar o Sr. Filipe?

**Possível solução ao estudo de caso 2**

1. Os “benefícios” serão:
  - Subsídio de funeral e por morte
2. Efectuar a contagem de tempo para se garantir a pensão de sobrevivência.
3. Três podem ser as razões, a saber:
  - Falta de conhecimento dos procedimentos a tomar por parte do Sr. Filipe.
  - Negligência por parte do Sr. Filipe.
  - Negligência da DRH.



**Estudo de caso 3 – Processo Individual:**

A senhora Rosa foi admitida como funcionária do MINAG em 2002. Por motivos burocráticos somente em 2004 foi informada pelo DRH do MINAG que devia iniciar as suas actividades.

- a) Que procedimentos devem ser seguidos pela dona Rosa?
- b) Que informação o DRH deve fornecer para permitir que a Sra. Rosa tenha o seu processo individual completo?
- c) Quais são as obrigações da Sra. Rosa como funcionária?
- d) Com que periodicidade deve actualizar o seu processo Individual e SIP?

**Possível solução ao estudo de caso 3**

a) Os procedimentos são:

- A dona Rosa deve apresentar-se ao DRH do MINAG;
- O DRH deve preparar o termo de início de Funções e o auto de Posse que a dona Rosa deve assinar num acto solene, isto é, tomada de posse,
- A dona Rosa deve recensear-se no e-caf
- O DRH deve indicar a dona Rosa o local onde deverá trabalhar, isto é, a afectação
- O DRH deve introduzir a dona Rosa nos assuntos referentes a cultura da instituição, mostrar os instrumentos de trabalho, indicar de forma resumida os seus deveres e obrigações que gostam do REGFE e EGFAE

b) O DRH deve remeter ao RIC

- Obter o dossier completo que justificou sua entrada no MINAG;
- Solicitar documentação para Assistência Médica Medicamentosa (AMM);
- Solicitar documentação para emissão do cartão do funcionário;
- Cadastrar-se no SIP;

c) A Sra. Rosa tem por obrigação conhecer e cumprir com os deveres e direitos

d) A Sra. Rosa deve actualizar o seu processo individual sempre que ocorrer alguma mudança na sua vida familiar ou laboral.

**Estudo de caso 4: Contagem de tempo**

Na certidão de efectividade do Sr. Mário Zimba, técnico do MINAG consta que foi admitido aos 31 de Março de 1967 como carpinteiro até 1 de Outubro de 1970. Continua efectivo como assistente de 2 de Outubro de 1970 até 16 de Junho de 2002. Consta também que o Sr. Mário nasceu no dia 15 de Maio de 1933.

1. Calcula o tempo de serviço prestado ao estado tendo em conta que sempre descontou para formação?
2. Demonstra quanto receberá na pensão de aposentação sabendo que o seu salário é de 3200.

**Possível solução ao estudo de caso 4**

1 PASSO				
31-03-67				
24-06-75				
2 PASSO				
	<b>Ano</b>	<b>Mês</b>	<b>Dia</b>	
	07	09	01	
	00	05	24	
<b>Resultado passo 2</b>	08	02	25	
3 PASSO				
<b>1/5 =</b>	01	07	23	
	<b>Ano</b>	<b>Mês</b>	<b>Dia</b>	
25-06-75	22	06	06	
15-05-98		04	15	
<b>Resultado passo 3</b>	22	10	21	
4 PASSO				
<b>Idade = 15/05/33</b>				
<b>Total</b>	<b>Ano</b>	<b>Mês</b>	<b>Dia</b>	
	22	10	21	
	08	02	25	
	01	07	23	
		21	69	
		12	60	
<b>Resultado passo 4</b>	32	9	9	
5 PASSO				
$P = R \cdot A / 35$ $P = 3200 \cdot 32 / 35$ $P = 102.400,00 / 35$ $P = 2.925,7$				