

PREFÁCIO por Mário Ceitel, Filipe Soares Franco, Fernando Neves de Almeida, Pedro Romão de Figueiredo

1 – MEDIR PARA GERIR

1.1 – E se um dia o seu Director Geral lhe perguntar...

- *Alguns falsos argumentos*

1.2 – A tangibilidade dos intangíveis

- *Os novos paradigmas económicos*
- *A era dos intangíveis*
- *O Balanced Scorecard*

1.3 – Não se pode gerir o que não se mede

- *Caso: “À mesa ou na mesa”*
- *O papel do gestor do Capital Humano*
- *“Não se pode gerir o que não se mede”*
- *Falsas razões para não medir o Capital Humano*
- *5 razões para medir o Capital Humano*

2 – NÚMEROS QUE CONTAM “ESTÓRIAS”

2.1 – O que é um indicador

2.2 – Clarificação de alguns conceitos

- Tornar números em indicadores

2.3 – Tipo de indicadores

- *Indicadores tradicionais vs. Indicadores estratégicos*
- *Indicadores nominais, ordinais, intervalos e rácios*
- *Indicadores hard vs. Indicadores soft*
- *Indicadores quanto ao conteúdo*
- *Indicadores de retorno vs. Indicadores de orientação*

2.4 – Princípios duma boa medição

- *Processo estruturado e continuado*
- *Só podemos reportar aquilo que recolhermos*
- *Relatório mensal*
- *Periodicidade*
- *Valores absolutos ou percentagem?*
- *Benchmarking*
- *Erros (comuns) a evitar*

3 – MEDINDO OS PROCESSOS DE RECURSOS HUMANOS

3.1 – Indicadores demográficos

3.2 – Indicadores de atracção, recrutamento e integração

- *Caso: “Crónica dum despedimento anunciado”*

- 3.3 – Indicadores de formação e desenvolvimento
- 3.4 – Indicadores de produtividade e desempenho
- 3.5 – Indicadores de remuneração e benefícios
 - *Caso: “Os sete pecados mortais”*
 - *Inquéritos e estudos salariais*
- 3.6 – Indicadores de clima e cultura
 - *Caso “Gentes e lentas”*
- 3.7 – Indicadores sobre comunicação interna
- 3.8 – Indicadores de retenção de talento
 - *Caso: “Difícil é retê-los”*
- 3.9 – Indicadores de tempo de trabalho
- 3.10 – Indicadores de Segurança, Higiene & Saúde no Trabalho
- 3.11 – Indicadores de Relações Organizacionais
- 3.12 – Indicadores de Gestão Administrativa de Pessoal
- 3.13 – Indicadores Globais

4 – SCORECARD DE CAPITAL HUMANO

- 4.1 – Caso: *“So what”*
- 4.2 – Dos indicadores tradicionais ao *Scorecard* de Capital Humano
- 4.3 – Noção e conceitos-chave dum *Scorecard* de Capital Humano
- 4.4 – Componentes de um *Scorecard* de Recursos Humanos
- 4.5 – Fases da construção dum *Scorecard* de Recursos Humanos
 - *A mudança organizacional*
- 4.6 – Imagifarm, S.A. – Um exemplo prático de *Scorecard* de Capital Humano
 - *Caso: “Giulia”*
- 4.7 – *Scorecard* de Capital Humano – Mais do que uma ferramenta de gestão de Capital Humano