

Índice Geral

Índice de Anexos	vii
Índice de Figuras	viii
Índice de Gráficos	ix
Introdução.....	1
Parte I - Enquadramento Teórico.....	3
1. Recursos Humanos: Evolução do conceito	4
1.1 Gestão de Recursos Humanos	6
1.2 Atividades da Gestão de Recursos Humanos	8
1.2.1 Recrutamento e seleção	9
1.2.2 Socialização, acolhimento e integração.....	11
1.2.3 Formação e desenvolvimento	12
1.2.4 Avaliação de desempenho.....	14
2. <i>Design Thinking</i>	18
2.1 Conceito	19
2.2 Fases	19
2.3 Modelos	22
2.3.1 <i>Design value scorecard</i>	22
2.3.2 <i>Three gears of business design</i>	24
2.3.3 <i>The four roles of design</i>	26
2.3.4 <i>Employee's experience design</i>	27
Parte II - Estudo de Caso	31
1. Metodologia	32
2. Recolha de Dados	36
2.1 WK 1 - <i>Workshop</i> de Definição de Desafio	37
2.1.1 WK 1.1	37
2.1.2 WK 1.2	38
2.2 WK 2 - <i>Workshop</i> de Extração de <i>Insights</i>	39
2.3 WK 3 - <i>Workshop</i> de Ideação	39
2.4 WK 4 - <i>Workshop</i> <i>Employee Experience Blueprint</i>	39
3. Análise de Resultados.....	41
3.1 WK 1 - <i>Workshop</i> de Definição de Desafio.....	41

3.1.1 WK 1.1	42
3.1.2 WK 1.2	47
3.2 WK 2 - <i>Workshop de Extração de Insights</i>	50
3.3 WK 3 - <i>Workshop de Ideação</i>	59
3.4 WK 4 - <i>Workshop Employee Experience Blueprint</i>	60
4. Conclusões, Limitações e Futuras Linhas de Investigação	65