



**IPG** Politécnico  
|da|Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

Alexandra Luísa Alves Vale

Novembro | 2013



## **FICHA DE IDENTIFICAÇÃO**

### **ALUNO**

**Nome:** Alexandra Luísa Alves Vale

**Número:** 1010207

### **EMPRESA**

**Denominação:** Adecco, Recursos Humanos

**Morada:** Rua Frei Joaquim de Santa Rosa de Viterbo LT 94, Fração A – Quinta do Galo

**Cidade:** Viseu

**Contactos:** Telefone – +351 232 001 005

Telemóvel – +351 232 431 440

Fax – +351 96 169 74 04

**Site:** [www.adecco.com](http://www.adecco.com)

### **DURAÇÃO DO ESTÁGIO**

**Início:** 11 de Junho

**Fim:** 02 de Setembro

### **SUPERVISOR**

**Nome:** Maria João Sousa (Diretora da Delegação de Viseu)

**Grau Académico:** Licenciado

### **ORIENTADOR**

**Nome:** Maria José Valente

**Grau Académico:** Doutor

## PLANO DE ESTÁGIO



**PLANO DE ESTÁGIO**  
Cursos de Especialização Tecnológica (CET)  
Licenciaturas  
Mestrados

**MODELO**  
GESP.004.02

**Estudante:** Alexandra Luísa Alves Vale

**Número:** 1010207

**Docente Orientador:** Maria José Valente

**Supervisor:** Maria João Sousa

### **Plano de Estágio:**

- Realização de inscrições de candidatos e fazer a validação de competências, classificar por categoria profissional e elaboração do relatório de avaliação de cada candidato;
- Admissões e cessações de colaboradores na Segurança Social;
- Gestão de processos individuais de colaboradores;
- Aplicação de testes psicotécnicos em processos de recrutamento se preciso;
- Satisfação de pedidos de recrutamento recorrendo à base de dados;
- Comunicações às entidades competentes sempre que seja necessário admissão de colaboradores estrangeiros;
- Esclarecimento de dúvidas dos colaboradores no que diz respeito à sua prestação diária nos clientes ativos;
- Entrega de contratos e recibos de vencimentos;
- Acompanhamento da recolha de toda a informação necessária ao processamento salarial;
- Gestão de EPIS, aos colaboradores, quando se verifica;
- Atendimento geral na agência;
- Acompanhamento em processos de recrutamento de quadros médicos e superiores;
- Entre outras;

## RESUMO

O presente relatório de estágio é elaborado no âmbito da disciplina estágio curricular, com vista à conclusão da Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos do Instituto Politécnico da Guarda.

O estágio desenvolveu-se na Delegação da Adecco, Recursos Humanos em Viseu, com uma duração de aproximadamente 3 meses.

A Adecco centra a sua intervenção no Trabalho Temporário apesar de contar com diversas outras áreas de negócio.

Para o cumprimento das suas finalidades, dispõe de uma fantástica equipa composta por uma Técnica de Recrutamento e uma Gestora.

Este relatório de estágio, enquadrado na Gestão de Recursos Humanos incide sobre todas as atividades desenvolvidas e aprendizagens adquiridas nesta Agência de Recrutamento.

Neste, são apresentadas não só as atividades desenvolvidas, mas também uma reflexão final que irá ponderar os principais objetivos do meu estágio e o atingir dos mesmos.

Assim, neste trabalho proponho-me e convido o leitor a conhecer e analisar a Gestão de Recursos Humanos nas Agências de Recrutamento, tendo em atenção os objetivos propostos para este estágio curricular.

**Palavras-Chave:** *Gestão de Recursos Humanos; Trabalho Temporário; Recrutamento; Seleção; Organização*

**“The way to get started is to quit talking and begin doing”**

**- Walt Disney**

## AGRADECIMENTOS

A Deus.

Em primeiro lugar, quero agradecer aos meus pais. Palavras não chegam para agradecer as muitas vezes que renunciaram os seus sonhos, para que, pudesse realizar os meus, ou descrever o amor que sinto. *“Muito Tanto”*

Ao meu irmão e à minha cunhada com muito amor e carinho, que apesar de fisicamente distantes, sempre me acompanharam com paciência e atenção, bem como ao meu futuro sobrinho/afilhado que me deu ainda mais força para concluir esta etapa da minha Vida.

Em especial, ao meu companheiro, namorado e melhor amigo, que simplesmente me completa.

Aos meus familiares e aos amigos Ana Prada, Mariana Cruz, Daniela Gomes, João Azevedo e Miguel Ferraz, que me acompanham desde o início da minha longa caminhada académica, me fizeram crescer dividindo força para lutar, amizade e solidariedade nas horas de tristeza e alegria.

À Adecco que me permitiu concluir a minha licenciatura com grandes aprendizagens.

A todos os professores e docentes do Instituto Politécnico da Guarda e aos colegas do curso de Gestão de Recursos Humanos.

Por fim, e como não poderia deixar de ser, um agradecimento muito especial às duas fantásticas pessoas que acompanharam de perto estes meus últimos momentos académicos: a Professora Maria José Valente, formidável professora e orientadora de estágio que continuou a instruir-me como pessoa e como futura profissional, dando-me força e motivação para continuar, e à Dr.<sup>a</sup> Maria João, maravilhosa tutora e agora grande amiga, com quem tanto aprendi e sem dúvida marcou para sempre a minha Vida.

## ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO .....	1
Capítulo I – A Gestão de Recursos Humanos e as Agências de Recrutamento .....	3
1.1. A Gestão de Recursos Humanos e as Agências de Recrutamento .....	3
Capítulo II – A entidade de acolhimento – Adecco, Recursos Humanos de Viseu .....	9
2.1. Nota Introdutória .....	9
2.2. Adecco, Recursos Humanos .....	9
2.3. Missão, Visão e Valores .....	10
2.4. Responsabilidade Social e Compromisso de Qualidade .....	11
2.5. Áreas de Negócio.....	12
2.6. Fontes de Recrutamento .....	14
2.7. Organograma .....	15
Capítulo III – Instrumentos de Trabalho da Adecco, Recursos Humanos .....	17
3.1. Sistema de Informação “OLÁ” .....	17
3.2. Fichas de Inscrição .....	18
3.3. Contratos.....	20
Parte III – O Estágio .....	23
Capítulo IV – Atividades realizadas no Estágio Curricular .....	23
4.1. Objetivos do Estágio.....	23
4.2. Introdução ao Estágio .....	24
4.3. Atividades Realizadas.....	26
4.4. Introdução de fichas no “OLÁ” .....	28
4.5. Realização de Entrevistas/Inscrições/Candidaturas.....	29
4.6. Uso das Funcionalidades do “OLÁ” .....	30
4.7. Mapa de FTEs.....	33
4.8. Permanente Levantamento de Necessidades e Esclarecimento de Dúvidas.....	34
4.9. Envio de Cartas.....	35
4.10. Exames Médicos de Admissão .....	35
4.11. Recrutamento.....	36
4.12. Admissões e Cessações de Colaboradores à Segurança-Social .....	38
4.13. Folhas de Hora.....	39
4.14. Gestão de Recrutamento Pendente .....	40
Capítulo V – Conclusão e Considerações Finais.....	42

5.1. Reflexão Crítica.....	42
5.2. Desenvolvimento de Competências .....	44
5.3. Conclusão .....	48
WEBGRAFIA .....	50
Obras Citadas.....	52
ANEXOS .....	53



## LISTA DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> - Relação triangular do trabalho temporário .....	4
<b>Figura 2</b> - Adecco, Recursos Humanos .....	9
<b>Figura 3</b> - Organograma Geral Adecco .....	15
<b>Figura 4</b> - Organograma Direção Regional Norte .....	16

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> - Vantagens dos TTs .....	7
<b>Tabela 2</b> - Vantagens para as EUTT .....	8
<b>Tabela 3</b> - Valores Adecco .....	10
<b>Tabela 4</b> - Áreas de Negócio .....	12
<b>Tabela 5</b> - Fontes de Recrutamento .....	14
<b>Tabela 6</b> - Informações EMA .....	36
<b>Tabela 7</b> - Matriz de Competências Essenciais .....	45
<b>Tabela 8</b> - Matriz de Competências Transversais .....	46

## **INDICE DE ANEXOS**

<b>ANEXO A</b> – Ficha de Inscrição .....	54
<b>ANEXO B</b> – Modelo de Mapa de FTE.....	57
<b>ANEXO C</b> – Modelo de Aviso .....	58

## ACRÓNIMOS

<b>C.T</b>	Código de Trabalho
<b>CTT</b>	Contrato de Trabalho Temporário
<b>CUTT</b>	Contrato de Utilização de Trabalho Temporário
<b>C.V</b>	Currículo Vitae
<b>EPI</b>	Equipamento de Proteção Individual
<b>EMA</b>	Exame Médico de Admissão
<b>ETT</b>	Empresa de Trabalho Temporário
<b>EUTT</b>	Empresa Utilizadora de Trabalho Temporário
<b>FTE</b>	<i>Full Time Equivalent</i>
<b>GRP</b>	Gestão de Recrutamento Pendente
<b>IEFP</b>	Instituto do Emprego e Formação Profissional
<b>NIB</b>	Número de Identificação Bancária
<b>NIF</b>	Número de Identificação Fiscal
<b>NISS</b>	Número de Identificação Segurança Social
<b>SMS</b>	<i>Short Message Service</i>

### 1. INTRODUÇÃO

*“O estágio é concebido como um campo de treinamento, um espaço de aprendizagem do fazer concreto do Serviço Social, onde um leque de situações, de atividades de aprendizagem profissional se manifesta para o estagiário, tendo em vista a sua formação. O estágio é o lócus onde a identidade profissional do aluno é gerada, construída e referida; volta-se para o desenvolvimento de uma ação vivenciada, reflexiva e crítica e, por isso, deve ser planejada gradativa e sistematicamente.”* (Citado in Buriolla)

Devemos assumir enquanto estudantes universitários a necessidade de realizar um estágio, pois não só irá servir como primeiro contacto com o mercado de trabalho, mas também admite a aquisição e desenvolvimento de competências que dificilmente seriam adquiridas somente no Instituto.

Este estágio curricular que representa a primeira interação profissional oferece diversas vantagens para qualquer estudante que consiga tirar o maior proveito do mesmo, como conhecer de forma próxima e consequentemente reduzir o choque com a realidade laboral. O que acaba por ser uma mais-valia pois aumenta a segurança de qualquer um que posteriormente ingresse o mercado de trabalho.

Com isto, podemos afirmar que o próprio estágio irá também interagir connosco a vários níveis, nomeadamente a nível pessoal, permitindo a conquista de confiança em nós próprios no desempenhar das tarefas profissionais.

Após a prática no decorrer do estágio, podemos concluir que o relatório pretende aliar a ação ao conhecimento, dando grande ênfase à reflexão sobre as ações praticadas.

Para o efeito, deve-se harmonizar o trabalho realizado com alguns conhecimentos adquiridos durante a licenciatura, para que se possa esclarecer quem não está a par da atuação neste caso das Agências de Recrutamento, e não apenas as atividades desenvolvidas.

Enquadrando o estágio em questão, este realizou-se na Adecco, Recursos Humanos de Viseu.

Relativamente ao processo de escolha da instituição, este não se mostrou difícil, uma vez

## A Gestão de Recursos Humanos e as Agências de Recrutamento

que, a Adecco, Recursos Humanos ao ser uma das principais empresas em serviços de Recursos Humanos, carregada de conhecimento e metodologias nessa área, facilmente desperta curiosidade e vontade de fazer parte desse processo.

Assim, a principal ideia durante o meu percurso como estagiária, centrou-se na minha integração e participação na dinâmica desta empresa, bem como dos processos de trabalho da equipa que a constitui.

Intitulo este relatório “A Gestão de Recursos Humanos e as Agências de Recrutamento”, encontrando-se dividido em quatro partes:

<b>Parte I - Contextualização Teórica</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Capítulo I</b> - A Gestão de Recursos Humanos e as Agências de Recrutamento</li></ul>
<b>Parte II - Entidade de Acolhimento - Adecco, Recursos Humanos</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Capítulo II</b> - A Entidade de Acolhimento - Adecco, Recursos Humanos</li><li>• <b>Capítulo III</b> - Instrumentos de Trabalho da Adecco, Recursos Humanos</li></ul>
<b>Parte III - O Estágio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Capítulo IV</b> - Atividades Realizadas no Estágio Curricular</li></ul>
<b>Parte IV - Considerações Finais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Capítulo V</b> - Conclusão e Considerações Finais</li></ul>

A primeira parte advém do facto do estágio ter decorrido na Adecco, e ter incidido sobre o Trabalho Temporário. Decidi apresentar um preâmbulo ao relatório onde abordo conceitos de TT e questões que envolvem os seus intervenientes, em contextualização teórica sobre a gestão de Recursos Humanos e as Agências de Recrutamento.

A segunda parte tem como finalidade apresentar e caracterizar a entidade de acolhimento e os principais instrumentos de trabalho utilizados de forma a descrever o cenário onde as tarefas realizadas ao longo do estágio aconteceram.

Tarefas/Atividades que serão descritas na terceira parte do trabalho.

A quarta e última parte contém as conclusões e considerações finais do estágio, terminando o meu relatório com a identificação da Webgrafia, Obras Citadas e Anexos.

## Parte I – Contextualização Teórica

### Capítulo I – A Gestão de Recursos Humanos e as Agências de Recrutamento

#### 1.1. A Gestão de Recursos Humanos e as Agências de Recrutamento

Aludindo uma das unidades curriculares, “Mudança e Desenvolvimento Organizacional”, o conceito tradicional de relações laborais evoluiu a uma velocidade incrível. Certo é, que as empresas para sobreviverem devem ajustar-se às novas realidades que são influenciadas por diversos fatores, sejam as tecnologias, as legislações ou até os próprios mercados. Exemplo disso é a volatilidade dos vínculos de trabalho que tem sido uma realidade procurada pelas empresas. Essa via é muitas vezes uma forma de sobrevivência e de ganhos de competitividade. Responder a esta necessidade das empresas abriu espaço a uma nova área de negócio. As Agências de Recrutamento surgiram trazendo consigo, eficazes sistemas de bases de dados objetivamente mensuráveis para medir e aplicar informações relativas à Gestão de Recursos Humanos. Têm vindo a tornar-se a nova resposta para muitas organizações bem como para todos aqueles que procuram emprego.

- **Atuação das Agências de Recrutamento**

A atuação destas agências de recurso ao trabalho temporário apresenta uma nova gestão que possibilita às empresas tornarem-se flexíveis e competitivas.

É aqui que se torna interessante o recurso ao **trabalho temporário em regime de outsourcing<sup>1</sup>**. O trabalhador exerce funções para uma determinada empresa mas o seu vínculo laboral e os seus direitos remuneratórios são com a empresa de recrutamento e seleção.

Este tipo de relações de trabalho tem vindo a crescer por todo o mundo. No trabalho temporário, as Empresas de Trabalho Temporário (ETT) contratam e selecionam trabalhadores, reencaminhando-os para as instalações dos seus clientes, que neste caso são as Empresas Utilizadoras do Trabalho Temporário (EUTT), onde os mesmos irão trabalhar sobre a sua direção.

---

<sup>1</sup> *Outsourcing* (em inglês, "out" significa "fora" e "source" ou "sourcing" significa fonte) designa a ação que existe por parte de uma organização em obter mão-de-obra de fora da empresa, ou seja, mão-de-obra terceirizada. Está fortemente ligada a ideia de subcontratação de serviços. Fonte: [www.wikipedia.pt](http://www.wikipedia.pt)

Este trabalho, atualmente regulamentado pela Lei 7/2009, de 12 de Fevereiro, estabelece-se através de uma relação “triangular” ou “tripartida”. A relação contratual é desdobrada entre a Empresa de Trabalho Temporário (ETT) que contrata, remunera e exerce o poder disciplinar sobre o trabalhador, o cliente utilizador desse trabalho (EUTT) e o trabalhador.<sup>2</sup> Refira-se, ainda, que as obrigações fiscais e com a segurança social relativas ao trabalhador são responsabilidade da ETT. Esta relação triangular é passível de vir ilustrada conforme a seguinte figura.

**Figura 1** - Relação triangular do trabalho temporário



Fonte - *Elaboração própria*

As Agências de Recrutamento, além do recrutamento em si, podem encarregar-se, por vezes da formação aos trabalhadores, tornando-se assim responsáveis pelos mesmos. Também, ao serem elas a tratar do pagamento dos impostos sobre o trabalho e das contribuições para a Segurança Social, faz com que o controlo administrativo e responsabilidade sobre o trabalhador estejam a seu encargo.

As ofertas disponibilizadas pelas Agências de Recrutamento podem ser a nível nacional ou internacional, em regime de *part-time* ou *full-time*.

Para consultar as ofertas disponíveis nas agências, pode-se recorrer à pesquisa *online* nos *sites* das empresas de recrutamento e seleção, onde também se encontram visíveis os contactos para onde será possível enviar o Curriculum Vitae, de forma a constar da base

<sup>2</sup> In: <http://www.slot.pt/userfiles/file/TrabalhoTempor%C3%A1rio.pdf>



de dados, ou dirigir-se à própria delegação a fim de se inscreverem e passarem a pertencer a uma bolsa de candidatos disponíveis para diversos tipos de emprego que surjam naquela determinada Empresa de Trabalho Temporário, ETT.

- **A verdadeira essência de uma Agência de Recrutamento**

As Agências de Recrutamento tencionam ajudar os empregadores e os trabalhadores de uma forma rentável para todas as partes, a fim de serem consideradas um recurso valioso para a comunidade e para as indústrias em que trabalham.

É claro que cada Agência de Recrutamento tem o seu método de funcionamento e fórmulas para angariação de candidatos e talento, de forma a dar resposta às empresas clientes, mas todas elas compartilham os mesmos objetivos básicos tais como:

### **1. Relacionamento com clientes:**

Este é o chamado foco principal de uma Agência de Recrutamento de sucesso.

O desenvolvimento de clientes é um esforço que deve ser visto como contínuo pois sem eles, a agência não funciona.

Para uma boa prática de *outsourcing* a nível dos Recursos Humanos, é importante recolher toda a informação não só sobre a empresa que solicitou o serviço, mas também sobre a função – Descrição da Função<sup>3</sup>, e perfil desejado pela parte contratante acerca da pessoa que pretende para desempenhar o cargo.

Se houver falha de informação relevante, pode iniciar-se um trabalho de recrutamento que não irá corresponder ao que a empresa verdadeiramente necessita, potenciando situações de desconforto por parte da empresa contratante do serviço. No limite pode significar a perda de um cliente.

No caso particular da Adecco, a manutenção de boas relações com as suas empresas clientes é um ponto crítico. A prova disso é que a maior parte delas acabam até por se tornar clientes habituais, após primeiro contacto.

---

<sup>3</sup> A descrição de funções constitui um sumário e um retrato fiel das tarefas, objetivos e responsabilidades de uma determinada função. Fonte: <http://www.knoow.net>

### 2. Fontes de Candidatos Excepcionais:

Satisfazer ao máximo a empresa cliente enviando candidatos válidos, enquadrados no perfil pedido e no tempo requerido, é o dia-a-dia de qualquer boa empresa de recrutamento.

Assim, outro fator principal para o sucesso deste tipo de agências, é sem dúvida a fonte de candidatos. A qualidade dos candidatos apresentados pela Agência de Recrutamento ao cliente afeta proporcionalmente a sua reputação.

Como é óbvio, para que as organizações sejam bem-sucedidas, além de uma boa carteira de clientes, necessitam também das pessoas certas, na quantidade certa e na hora certa. Por isso, atrair as pessoas certas, pelo custo certo, na hora certa é o resultado de um sistema de recrutamento eficaz.

Aqui, conseguimos perceber que para dar resposta às empresas clientes, uma boa Agência de Recrutamento deve ter uma boa base de dados.

Para Halsey, recrutamento é o *“termo comumente aplicado à descoberta e desenvolvimento de boas fontes de fornecimento dos candidatos necessários à Organização, de modo a sempre haver um adequado número de propostas de trabalho para todas as vagas.”* (Moura, Trabalho de Recrutamento , 2013). Aplicando esta definição às Agências de Recrutamento, o recrutamento pode então ser visto como uma forma de existirem sempre candidatos interessados numa vaga, sendo então uma reserva constante de candidatos.

Digamos que a todos os níveis, esta Agência de Recrutamento, Adecco, que serviu para consolidar conhecimento e adquirir novas competências, aplica este pensamento, e é algo que se pode verificar facilmente ao trabalhar neste grupo.

#### 1. Implementar a Ética nas Práticas de Recrutamento

*“Todo processo seletivo cria expectativas, envolve a vida e o futuro dos indivíduos. Profissionais não podem ser tratados como meros produtos. Devem receber, sobretudo, tratamento respeitoso durante e após o preenchimento da vaga.”* (de Oliveira Melo , Costa Reis, Teixeira, Ferreira, & de Araújo Lima, 2012)

A manutenção frequente de práticas de recrutamento que são consistentes com as leis do trabalho, e que promovem a contratação ética é um objetivo que as Agências de Recrutamento devem garantir.

- **As vantagens de recorrer a uma Agência de Recrutamento**

É claro que o recurso a Agências de Recrutamento deve revelar vantagens a todas as partes envolvidas. Independentemente do nível de seleção, o recrutamento apresenta-se como uma das áreas onde o *outsourcing* apresenta diversos benefícios.

Aqui, as Agências de Recrutamento consideram-se úteis na triagem inicial de candidatos devendo, no entanto, a decisão final pertencer à EUTT.

Apesar das áreas de Avaliação de Desempenho e Gestão de Carreiras e da Gestão da Formação e Desenvolvimento de Capital Humano serem de importante presença nas organizações, o recurso ao *outsourcing* também se torna valoroso ao nível, por exemplo, da política global de remunerações; da definição de planos de carreira e de formação e da política de bónus e incentivos.

Especificando a nível de trabalho temporário, existem vantagens não só empresariais, mas também o trabalhador poderá usufruir delas.

- **Vantagens para o trabalhador**

De entre as principais vantagens do recurso a uma Agência de Recrutamento pelo trabalhador, podemos referir a garantia de que todos os direitos, tais como a segurança social, segurança em acidentes de trabalho, pagamento integral da retribuição laboral, entre outros, é feito com base num contrato de trabalho.

Não nos podemos esquecer também da possibilidade de qualquer potencial trabalhador desenvolver competências e fazer currículo em pequenas, médias e grandes empresas, dada a facilidade e flexibilidade de estar em contacto com vários *core business*.

**Tabela 1** - Vantagens dos TTs

Rápida inserção no mercado de trabalho	Flexibilidade contractual	Beneficiar de assessoria jurídica
--	---------------------------	-----------------------------------

**Fonte** - *Elaboração própria*

- **Vantagens Empresariais**

As empresas que se questionam do porquê do recurso aos trabalhadores temporários vêm a sua pergunta respondida pela redução de custos, flexibilidade contratual, fornecedor especializado, legalidade, valor acrescentado, eficiência e bases de dados vastas em trabalhadores indiferenciados.

Estas vantagens vêm indexadas à resposta da Agência de Recrutamento aos pedidos das empresas clientes, por via da gestão dos trabalhadores e da gestão do cliente.

**Tabela 2 - Vantagens para as EUTT**



<b>RESPOSTA AOS PEDIDOS</b>	<b>GESTÃO DE TT'S</b>	<b>GESTÃO DE CLIENTES</b>
Conhecimento das necessidades do cliente	Seleção personalizada	Folhas de horas com o envio personalizado ao trabalhador e aprovação pelo cliente
Pedidos satisfeitos no espaço de tempo em que a empresa cliente necessita	Controlo de referências	Fatura no final do mês com controlo fácil
	Controlo do absentismo e turnover	Visitas semanais ao cliente
	Ações de fidelização e motivação ao posto de trabalho	Permanente levantamento de necessidades
		Total legalidade

**Fonte - Elaboração própria**

## Parte II – Entidade de Acolhimento – Adecco, Recursos Humanos de Viseu

### Capítulo II – A entidade de acolhimento – Adecco, Recursos Humanos de Viseu

#### 2.1. Nota Introdutória

A Adecco, Recursos Humanos localiza-se na Rua Frei Joaquim de Santa Rosa de Viterbo LT 94, Fração A – Quinta do Galo – Viseu.

Geograficamente estar situada em Viseu, é estar localizada na “*melhor cidade do País para se viver*”, de acordo com um estudo de opinião realizado pela Associação de Defesa do Consumidor (Deco). Viseu, com o seu ótimo sistema viário, os seus passeios, considerados os mais limpos, os seus espaços verdes e ciclovias, ganhou esse título. Viseu é capital de distrito e assegura algumas das funções/serviços mais importantes da região. Daí a atratividade junto das delegações das agências de recrutamento.

A Adecco, Recursos Humanos possui diversas atividades que vão ao encontro da satisfação das necessidades dos seus clientes implementando e gerindo uma relação inteligente entre os trabalhadores e as empresas, com orientação para uma aproximação cada vez maior da população ao trabalho temporário.

#### 2.2. Adecco<sup>4</sup>, Recursos Humanos<sup>5</sup>

**Figura 2** - Adecco, Recursos Humanos



**Fonte** - *Elaboração própria*

<sup>4</sup> Adecco deriva da fusão entre a empresa suíça *Adia Interim* e a Francesa *Ecco*

<sup>5</sup> Baseado em: [www.adecco.pt](http://www.adecco.pt)

A Adecco S.A. - Agência de Recrutamento é considerada não só uma das principais empresas em serviços de Recursos Humanos mas também uma das 5 primeiras na criação de emprego, sendo ainda a pioneira no setor do trabalho temporário a obter a certificação de qualidade ISO.

É uma proeminente empresa de recrutamento e seleção, que oferece uma vasta gama de soluções, auxiliando as suas empresas clientes na procura de Recursos Humanos.

Presente em Portugal desde 1989, a Adecco é líder Mundial em Recursos Humanos, operando em 60 países através de uma rede compreendida por 5 500 delegações, que proporcionam diariamente emprego a 700 000 pessoas e presta serviço a mais de 100 000 empresas.

No nosso país, a Adecco conta com 29 agências e uma estrutura interna com mais de 150 colaboradores, que por sua vez proporciona, diariamente, trabalho a mais de 8 000 pessoas, colocadas em cerca de 1 500 empresas clientes de vários sectores de atividade.

### 2.3. Missão, Visão e Valores

Como missão, visão e valores, a Adecco Recursos Humanos pretende inspirar pessoas e organizações na criação de melhorias em eficiência, eficácia e escolhas relacionadas com trabalho, sempre ciente do seu papel enquanto maior empresa em soluções de Recursos Humanos.

Os principais valores desta importante agência de Recrutamento suportam-se em 4 grandes princípios:

**Tabela 3 - Valores Adecco**

<b>Responsabilidade</b>	<b>Foco no Cliente</b>	<b>Empreendedorismo</b>	<b>Espírito de Equipa</b>
Integridade, Justiça, Gestão pelo exemplo, Honestidade	Compromisso, Agilidade, Habilidade, Parceria	Paixão, Iniciativa, Criatividade, Foco em resultados	Respeito, Cooperação, Confiança

**Fonte - Elaboração Própria**

*“BETTER WORK, BETTER LIFE”*, é o lema e expressão que a Adecco utiliza para afirmar claramente aquilo que a distingue. Esta frase representa o compromisso que a Adecco se encarrega de garantir aos seus associados e clientes e suporta a sua estratégia empresarial – *“trabalhar com os associados para que rentabilizem o trabalho e apreciem a vida, desenvolvendo as suas capacidades de forma a evoluírem e a crescerem profissionalmente para que assim seja possível proporcionar melhores serviços aos clientes.”* (Almeida, 2012)

### **2.4. Responsabilidade Social e Compromisso de Qualidade**

A Adecco Portugal, no seguimento da sua política de responsabilidade social, em Novembro de 2003 aderiu ao Pacto Global das Nações Unidas.

*“O Pacto Global é uma iniciativa do Secretário-Geral das Nações Unidas, de compromisso ético lançada em Julho de 2000. Este Pacto Global convida as empresas, organismos das Nações Unidas, trabalhadores e representantes da sociedade civil a apoiar dez princípios universais em matéria de recursos humanos, trabalho, meio ambiente e luta contra a corrupção.”* (Adecco, 2013)

A sua política de responsabilidade social e corporativa que se apresenta fortemente no grupo, faz considerar que com o Pacto Global, o seu papel social seja cada vez mais visível, cumprindo-o ao ajudar a desenvolver esta política.

No que diz respeito ao seu compromisso de qualidade, é importante referir que a Adecco Recursos Humanos foi a primeira empresa do sector a obter, em 1998, o certificado de qualidade segundo a norma ISO 9002. Já no decorrer do ano de 2003, efetuou com sucesso a transição para a norma ISSO 9001:2000, cujo, âmbito é a atividade do Recrutamento e Seleção de Pessoal Temporário e Permanente.

Para o grupo, o compromisso de qualidade vai para além da prestação de um bom serviço, pois tem como principal objetivo convertê-lo no melhor serviço recebido pelos seus clientes e no mais seguido pelos seus concorrentes.

Com este objetivo o grupo trabalha todos os dias para o seu cumprimento. Reconhecem a importância deste compromisso e a necessidade da solidificação da certificação. Ao assumirem este compromisso e ao reconhecerem a necessidade de solidificação da

certificação de qualidade, a Adecco enumera pontos fundamentais onde decide assentar o seu Sistema de Gestão da Qualidade. A saber:

*“A melhoria da Qualidade é assumida como uma tarefa de todos os colaboradores Adecco, disponibilizando-se os meios e recursos necessários para a promoção desse envolvimento;*

*A Gestão da Qualidade significa fornecer serviços que satisfaçam, e se possível ultrapassem, as exigências e expectativas dos nossos clientes e colaboradores;*

*A Gestão da Qualidade é o princípio básico de funcionamento da Adecco, sendo indispensável a definição de uma Política de Qualidade que permita alcançar os objetivos da organização a que se propõe.”* (Adecco, Compromisso de Qualidade, 2013)

### 2.5. Áreas de Negócio

A Adecco Portugal desenvolve a sua atividade em 3 diferentes áreas de negócio relacionadas com os Recursos Humanos:

**Tabela 4 - Áreas de Negócio**

<i>Área de Negócios</i>	<b>Adecco Recursos Humanos</b>	<b>Adecco Marketing Services</b>	<b>Adecco Formação</b>
<i>Atividades</i>	<b>Trabalho Temporário</b> <i>Permanent Placement</i>	<i>Outsourcing</i>	<i>Training</i>

**Fonte - Elaboração própria**

**Legenda:** A área selecionada no quadro acima identifica a área de negócios e correspondente atividade onde decorreu o meu estágio desenvolvido ao longo de quase 3 meses.

**Trabalho Temporário** - No que diz respeito à atividade de Trabalho Temporário, a Adecco, pretende colocar à disposição das empresas utilizadoras deste serviço, trabalhadores devidamente qualificados para o preenchimento de vagas de trabalho de carácter temporário, procuradas por elas.

Importa reter que, de acordo com o Código do Trabalho, art.º 140.º, as empresas apenas podem recorrer ao trabalho temporário nos casos:



- Substituição direta ou indireta de trabalhador ausente ou que, por qualquer razão se encontre temporariamente impedido de trabalhar;
- Substituição direta ou indireta de trabalhador em relação ao qual esteja pendente em juízo de ação de apreciação da licitude do desempenho;
- Substituição direta ou indireta de trabalhador em situação de licença sem retribuição;
- Substituição de trabalhador a tempo completo que passe a prestar trabalho a tempo parcial por período determinado;
- Necessidade decorrente da vacatura de postos de trabalho quando já decorra processo de recrutamento para o seu preenchimento;
- Atividades sazonais ou outras atividades cujo ciclo anual de produção apresente irregularidades decorrentes da natureza estrutural do respetivo mercado, incluindo o abastecimento de matérias-primas;
- Acréscimo excecional da atividade da empresa;
- Execução de tarefa ocasional ou serviço determinado precisamente definido e não duradouro;
- Necessidades intermitentes de mão-de-obra, determinadas por flutuações da atividade durante dias ou partes do dia, desde que a utilização não ultrapasse, semanalmente metade do período normal de trabalho maioritariamente praticado no utilizador;
- Necessidades intermitentes de trabalhadores para prestação de apoio familiar direto, de natureza social, durante dias ou partes do dia;
- Necessidades decorrentes da realização de projetos temporários, designadamente instalação e reestruturação.

***Permanent Placement*** – aqui, a Adecco adapta as suas soluções à realidade de cada empresa, fornecendo respostas concretas e pensadas para as necessidades do momento.

***Outsourcing*** - no *outsourcing*, a Adecco apresenta ao cliente um conjunto de serviços especializados, vistos em atividades de suporte ao seu negócio principal (do cliente). A Adecco opera como um parceiro externo, gerindo recursos próprios na empresa, acrescentando valor.

***Adecco Training*** - é uma consultora de formação com o espírito de um grupo Líder Mundial em Recursos Humanos.

### 2.6. Fontes de Recrutamento

Uma das principais dificuldades que se pode encontrar num processo de recrutamento, é diagnosticar e localizar as fontes de Recursos Humanos mais apropriadas.

Para que a Adecco possa atender aos pedidos dos seus clientes de uma forma rápida e eficaz recorre a várias fontes de recrutamento.

**Tabela 5 - Fontes de Recrutamento**

#### FONTES DE RECRUTAMENTO

<b>BASE DE DADOS OLÁ,</b>	Todos os candidatos inscritos na Adecco integram a base de dados da mesma. Assim, quando uma empresa cliente apresenta um pedido, a Adecco inicia logo uma pesquisa no sistema OLÁ <sup>6</sup> .
<b>ANÚNCIOS, BLITZ, CANDIDATURAS ESPONTÂNEAS, SITE ADECCO, REDES SOCIAIS,</b>	A Adecco também dá a conhecer as suas ofertas de emprego utilizando várias formas de comunicação. Independentemente da forma utilizada, qualquer pessoa interessada na proposta, assim que envia o seu currículo, caso seja selecionada terá de se dirigir à delegação para proceder à sua inscrição na base de dados do OLÁ.
<b>JUNTAS DE FREGUESIA, IEFP,</b>	Como na Adecco é prática frequente a ida a algumas Juntas de Freguesia ou IEFP's onde não é possível aceder ao sistema informático de base de dados, fichas de inscrição impressas em branco são levadas a estas entrevistas e preenchidas manualmente. No entanto, assim que possível devem ser inseridas no sistema informático utilizado.

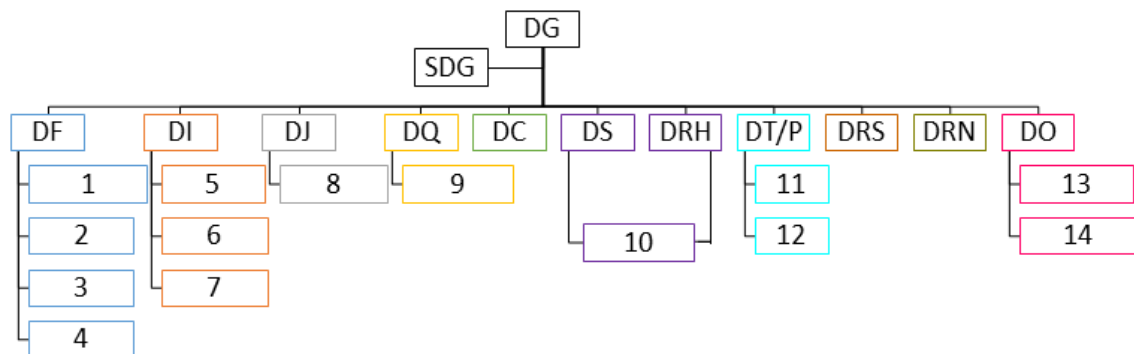
**Fonte - Elaboração própria**

<sup>6</sup> O sistema OLÁ, é a base de dados utilizada pela Adecco, que será explicada no capítulo seguinte.

## 2.7. Organograma

A estrutura formal da Adecco apresenta-se com um organograma do tipo clássico. Apesar de ter tido acesso ao organograma real, por questões deontológicas o mesmo não será utilizado, na medida em que revelava a identidade dos seus trabalhadores. Assim, elaborei um modelo onde representei as várias unidades funcionais, a hierarquia e as relações de comunicação existentes entre elas.

**Figura 3 - Organograma Geral Adecco**



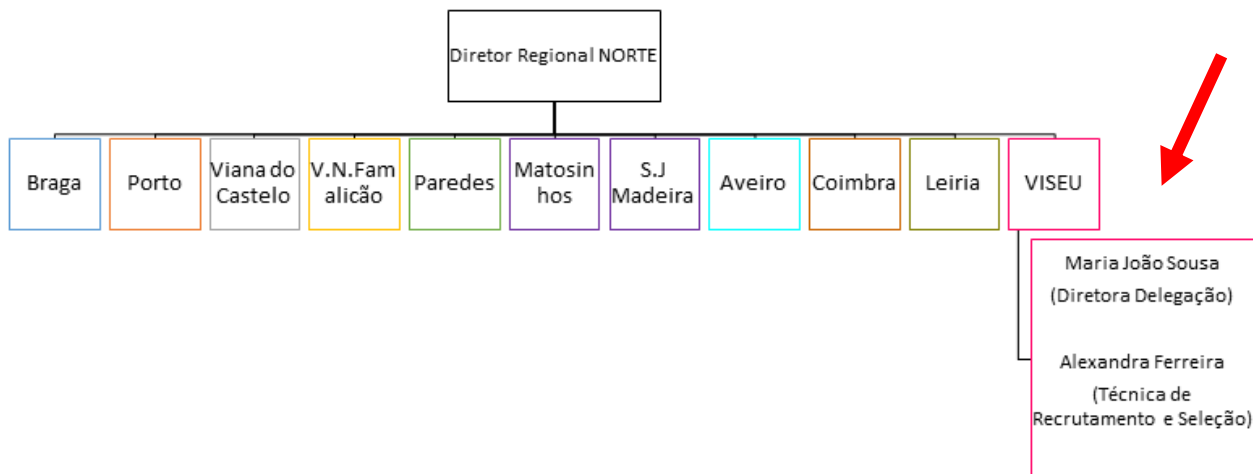
**Fonte - Elaboração Própria**

### Legenda:

DG – Direção Geral	1 – Departamento <i>Controlling</i>
SDG – Secretária Direção Geral	2 – Departamento Contabilidade
DF – Direção Financeira	3 – Tesouraria
DI – Departamento Informática	4 – Centro de Serviços Administrativos
DJ – Departamento Jurídico	5 – Técnico de Informática - Programador
DQ – Departamento Qualidade	6 – Técnico de Informática – Gestor Técnico
DC – Direção Comercial	7 – Técnico de Informática – <i>HelpDesk</i>
DS – Direção de Serviço	8 – Consultora Jurídica
DRH – Direção de Recursos Humanos	9 – <i>Controller</i> Qualidade
DT/P – Direção Training/Professional	10 – Assistente Departamento
DRS – Direção Regional Sul	11 – Responsável Nacional Profissional
DRN – Direção Regional Norte	12 – Responsável Nacional Training
DO – Direção Outsourcing/CCS	13 – Diretor Outsourcing
	14 – Diretor CCS

A Adecco em termos de organização espacial estrutura-se por direções regionais com correspondência territorial. Essas direções, por sua vez, superintendem um conjunto de delegações, conforme ilustra a figura 4. A relação entre direção e respetivas delegações é determinada pela geografia. A delegação de Viseu, onde desenvolvi o meu estágio curricular, faz parte da Direção Regional Norte.

**Figura 4** - Organograma Direção Regional Norte



**Fonte** - *Elaboração Própria*

### Capítulo III – Instrumentos de Trabalho da Adecco, Recursos Humanos

#### 3.1. Sistema de Informação “OLÁ”

Existem várias formas para explicar o conceito de Base de Dados. Pode-se dizer que, no geral, qualquer conjunto de dados é considerado uma base, seja uma agenda com moradas de pessoas, seja uma lista de discos musicais, sejam apontamentos, etc. O objetivo de qualquer base de dados é facilitar a pesquisa de informação.

Esta é uma definição genérica, atualmente, o termo base de dados é aplicado às bases de dados informáticas, o que em quase nada muda o conceito descrito acima, exceto no que respeita à sua manipulação: passa a ser feita usando um Sistema de Gestão de Base de Dados ou *Database Management System*.

Uma base de dados é, hoje em dia, vista como um simples repositório de informação, relacionada com um determinado assunto ou finalidade e armazenado em computador e em forma de ficheiros.

As bases de dados servem para gerir vastos conjuntos de informação de modo a facilitar a organização, manutenção e pesquisa de dados. Apresentando vantagens básicas tais como<sup>7</sup>:

- **Rentabilidade** - a manutenção da informação em papel é um trabalho bastante mais penoso;
- **Velocidade** - o computador consegue manusear grandes quantidades de informação num espaço de tempo bastante curto;
- **Correção** - a informação tende a ser mais atual, correta e precisa pois podemos alterá-la a qualquer instante;
- **Compacidade** - evita os tradicionais volumosos conjuntos de papéis.

Com a chegada desta nova forma de armazenamento e com a proliferação do seu uso, foram criados interfaces de utilização gráfica, ou seja, programas de prática exclusiva a Base de Dados.

---

<sup>7</sup> Baseado em: <http://www.dcc.fc.up.pt/~ricroc/aulas/0102/sap/access.pdf>

Quem não poderia ficar indiferente a esta tão útil prática, seriam então as Agências de Recrutamento.

A facilidade dos programas destinados à criação e manutenção de informação, não só sobre possíveis trabalhadores, mas também sobre as suas empresas clientes viria revolucionar a forma de atuação das mesmas. Assim, cada uma começou a utilizar um programa específico ou até mesmo a criar o seu próprio sistema de gestão, como é o caso da Adecco.

O programa utilizado pela Adecco designado OLÁ foi concebido na sua sede em Espanha. Este programa tem diversas funcionalidades, através dele é possibilitada toda a gestão dos Recursos Humanos.

O sistema de base de dados OLÁ, facilita bastante as tarefas na agência. OLÁ, é uma solução de *software* especialmente concebida para permitir à Adecco a gestão dos seus colaboradores (TT's), a partir de uma base de dados, a qual contém todos os dados pessoais e histórico das suas experiências profissionais.

### 3.2. Fichas de Inscrição

As inscrições na Adecco, abertas de Segunda a Quinta-feira, das 09.00h-12.00h e das 14.00h-18.00h, implicam presença obrigatória, para que seja possível identificar o perfil inicial do candidato e aportá-lo às fichas de inscrição. Essas fichas de inscrição contemplam dois campos: (1) biográfico e de (2) avaliação (**Anexo A**)

#### 1. Ficha Biográfica

Para completar a ficha de inscrição neste domínio, o contacto com o candidato deve permitir informação, suscetível de preencher os seguintes itens.

- Nome Completo;
- Data de Nascimento;
- Número de Telefone/Telemóvel;
- Estado Civil;
- Número de Dependentes;
- Documento de Identificação e respetivo número;
- NISS;

- NIF;
- Morada Completa;
- Naturalidade e Nacionalidade;
- Conhecimentos Idiomas,
- Carta de Condução.

Tal como o nome indica, neste campo, fazemos a identificação da pessoa que se está a inscrever.

Informações como Documento de Identificação/Número, Número de Identificação Segurança Social (NISS) e Número de Identificação Fiscal (NIF) (os quais são fotocopiados e anexados à ficha) permitem à Adecco proceder de forma rápida e eficiente aquando da contratação de um possível colaborador. Existem práticas obrigatórias como por exemplo “dar entrada” do colaborador na Segurança Social que estão assim documentadas.

Mesmo, aquando do preenchimento destes dados pessoais de identificação, o entrevistador deve estar atento. Há espaço para ir delineando o perfil inicial do candidato.

Ainda, no domínio da ficha biográfica, informações sobre percursos, académico e profissional, são solicitadas. A ideia do percurso profissional é identificar as experiências que considera mais relevantes para a sua candidatura.

Estas informações, registadas na ficha biográfica são posteriormente assinadas pelo colaborador no fim da sua entrevista. Caso o candidato apresente o seu CV também este é anexado na ficha, de forma a completá-la.

### 2. Ficha de Avaliação

A avaliação do candidato deve ser feita sem que o mesmo se aperceba dela. Este campo apresenta 4 itens para preenchimento, relativos a:

- **Atitude**- destina-se a descrever aspetos como a sua atitude, postura, capacidade de comunicação, apresentação exterior;
- **Aptidão**- em conversa com o candidato, o próprio entrevistador pode aqui enumerar categorias profissionais que pensa serem mais adequadas ao perfil do mesmo;
- **Motivação**- identificação das áreas de interesse do candidato para trabalhar;

- **Observações**- algumas informações que possam parecer irrelevantes, tais como a zona geográfica e o horário para o qual o candidato está disponível, se é portador de alguma doença que possa condicionar o seu desempenho ou se conta com algum tipo de subsídio, devem aqui ser identificadas. No fundo, estas informações permitem que futuramente, caso o recrutador esteja interessado em entrar em contacto com este candidato, perceba se valerá ou não a pena de acordo com as especificações do cargo que está em aberto.

Esta ficha de avaliação, não é disponibilizada ao candidato, apenas o entrevistador a pode e deve assinar no final da inscrição, para ser anexada posteriormente à ficha biográfica e arquivada.

Usualmente, as inscrições de candidatos são realizadas na própria delegação da Adecco, e aí a inserção ocorre diretamente no programa de base de dados OLÁ. Desta forma os dados ficam logo informatizados. Após preenchimento de todos os campos obrigatórios, a inscrição fica ultimada com a operação “*guardar*” a ficha de inscrição. Esta operação é, também, uma forma de verificar a correção do preenchimento, já que o sistema informático impede a *ordem* caso se verifique alguma incorreção. O *output* (ficha de inscrição) é impresso e assinado.

Sempre que as inscrições ocorrem fora da delegação, recorre-se a exemplares das fichas, em suporte de papel. Proceda-se ao preenchimento manual dessas fichas para posterior inserção no “OLÁ”. Esta foi uma das minhas primeiras atividades, que será descrita no capítulo IV deste relatório.

### 3.3. Contratos

A Adecco, como todas as empresas, dispõe, de acordo com o Código do Trabalho, de várias de formas de recrutamento e contratação.

O **Contrato de Trabalho Temporário** (CTT), desfecho final após seleção do trabalhador, pressupõe sempre a existência de um **Contrato de Utilização de Trabalho Temporário** – CUTT. Ou seja, um Contrato de Trabalho Temporário (CTT) só pode existir ao abrigo de um Contrato de Utilização de Trabalho Temporário (CUTT).



O CUTT é o contrato de prestação de serviços celebrado entre a Empresa de Trabalho Temporário e a empresa cliente, mediante o qual a primeira se obriga a ceder um ou mais trabalhadores, à segunda, contra o pagamento de uma retribuição.

Após a celebração desse Contrato de Utilização de Trabalho Temporário (CUTT), a empresa recrutará e selecionará o Trabalhador Temporário, de acordo com as necessidades e requisitos exigidos pela função, e com ele celebrará um Contrato de Trabalho Temporário – CTT.

O CTT reveste a forma de contrato de trabalho a termo (certo ou incerto), onde o trabalhador se obriga, mediante retribuição, a prestar temporariamente a sua atividade a utilizadores, mantendo o vínculo jurídico-laboral à Empresa de Trabalho Temporário.

- **Forma do contrato**

O CUTT e o CTT, implicam informações idênticas, em conformidade com a letra dos artigos 177.º e 181.º do C.T, como sejam:

- Motivo e justificação;
- Início e duração, certa ou incerta, do contrato;
- Características particulares do posto de trabalho;
- Natureza dos equipamentos de proteção;
- Data da celebração do contrato; (Conforme Artigo 11º do Decreto-Lei N° 358/1989)
- Remuneração de referência com os diferentes subsídios;
- Etc...

Ambos, terão de ser obrigatoriamente reduzidos a escrito, e em duplicado.

No caso do CUTT, podemos também encontrar as seguintes informações:

- Nome/denominação e residência/sede da Empresa de Trabalho Temporário e do utilizador, bem como indicação dos respetivos números de contribuinte do regime geral da segurança social;
- Características genéricas do posto de trabalho a preencher, local e horário de trabalho;
- Montante da retribuição devida pelo utilizador à EUTT.

Relativamente ao Contrato de Trabalho Temporário, nome e residência do trabalhador são obrigatórios.

## Parte III – O Estágio

### Capítulo IV – Atividades realizadas no Estágio Curricular

#### 4.1. Objetivos do Estágio

Para se atingir um determinado fim, é indispensável que, antecipadamente, se tracem objetivos. Esta tarefa deve ser considerada de bastante responsabilidade, pois permitirá avaliar com mais precisão a minha atuação como aluna estagiária.

*“O estágio curricular é compreendido como processo de vivência prático-pedagógica, que aproxima o acadêmico da realidade da sua área de formação e o auxilia a compreender diferentes teorias que regem o exercício profissional.”* (Objetivos de Estágio, 2013)

Penso que em qualquer fase da nossa vida, devem ser traçados objetivos que nos garantam e demonstrem as aprendizagens adquiridas. No caso do meu estágio curricular, não só quis traçar objetivos bem definidos, como conseguir atingi-los.

Podemos identificar como objetivos gerais, os comuns a todos os estágios tais como a afirmação da aprendizagem como processo pedagógico, e o desenvolvimento de competências e habilidades sob processo de supervisão.

No entanto, para além dos objetivos gerais definidos, deve-se também traçar um objetivo pessoal. Objetivo esse que no meu caso se centra no meu crescimento e evolução durante o decorrer da experiência, tendo em vista o desenvolvimento de potencialidades críticas e reflexivas, numa perspetiva construtiva, orientada para o elemento principal: **A autonomia do estagiário** como preparação para o futuro profissional que se avizinha.

É claro que a nível profissional, pretendia ganhar experiência num Mundo de trabalho, cada vez mais competitivo e exigente; familiarizar-me com a gestão de Recursos Humanos e com os procedimentos da mesma; bem como perceber um pouco da realidade a nível de emprego no distrito de Viseu.

Mas um ensino adequado e uma aprendizagem eficiente conjeturam não só uma seleção criteriosa de objetivos da formação que se ambiciona, como a sua clara definição.

Apresento então os principais objetivos por mim definidos:

1. Conhecer a estrutura orgânica e funcional de uma unidade prestadora de serviços;
2. Conhecer as características do Serviço de Recursos Humanos e a sua abrangência (população, área de influência, situações e práticas mais comuns, eficiências/eficácia, equipa: papéis e funções...);
3. Desenvolver atividades de gestão de Recursos Humanos no âmbito geral, sempre que necessário;
4. Planear a assistência aos colaboradores da Adecco de forma individual e em conjunto com a equipa;
5. Participar com conhecimento, responsabilidade e interesse nas diversas atividades e modalidades da instituição;
6. Integrar conhecimentos científicos e técnicos;
7. Aplicar conhecimentos teórico-práticos adquiridos;
8. Desenvolver competências técnicas e relacionais;
9. Adquirir de forma progressiva autonomia nas atividades desenvolvidas;
10. Adquirir uma postura profissional mediante a adoção de atitudes e práticas corretas;
11. Atuar reconhecendo a legislação, a ética e o profissionalismo;
12. Desenvolver comunicação efetiva com as pessoas e a equipa de trabalho;
13. Desenvolver uma atitude reflexiva face às atividades realizadas.

### 4.2. Introdução ao Estágio

Tal como já foi dito na introdução deste relatório, este estágio foi uma oportunidade para entrar em contacto com o mercado de trabalho, de forma a aperfeiçoar as competências socioprofissionais a partir da ligação entre o plano educativo e a realidade do mundo laboral.

Na qualidade de estagiária foram-me atribuídas diversas tarefas/atividades que me permitem afirmar que o meu estágio contou com alguma diferenciação relativamente ao comum. Sinto-me privilegiada uma vez que foi um estágio que me exigiu dedicação, responsabilidade, atenção e uma boa parte de intuição.

Esta diferenciação do meu estágio deve-se ao facto da delegação da Adecco em Viseu, contar, apenas, com a participação e trabalho de duas colaboradoras:

a diretora da filial, Dr.<sup>a</sup> Maria João, licenciada em gestão e a psicóloga responsável pelo recrutamento e seleção, encarregada da supervisão e orientação dos estagiários, a Dr.<sup>a</sup> Alexandra Ferreira; e à coincidência com o período de licença de maternidade desta última.

Há data, o trabalho na Adecco estava dependente da fantástica prestação da Dr.<sup>a</sup> Maria João com quem tive o prazer de aprender e evoluir não só como pessoa mas também como futura profissional.

Nas instalações de Viseu, a Técnica de Recursos Humanos não está presente, as tarefas que lhe estão afetas são asseguradas por uma colega de trabalho da agência de Aveiro – a Dr.<sup>a</sup> Susana Santos, que acumula atualmente as funções de ambas as delegações. Funciona na forma de *backup*.

No dia antes de iniciar a minha participação nesta organização, tive o meu primeiro contacto com a Dr.<sup>a</sup> Maria João. Desde logo bastante simpática e disponível, conversámos sobre as especificidades do meu estágio: dadas as circunstâncias haveria pouca disponibilidade para uma atenção direta e permanente. A Maria João, encontrava-se com demasiadas tarefas sobre si, entre as quais, reuniões com empresas clientes, e idas frequentes às mesmas, uma prática obrigatória na Adecco a fim de as acompanhar e fazer a manutenção de funcionários. Desta forma, iria encontrar-me várias vezes sozinha, e teria de ser capaz de responder a diversos desafios, para os quais apenas dispunha dos conhecimentos apreendidos nas unidades curriculares da licenciatura.

Sabia que tinha de ser proactiva e autodidata e que isso iria quase que forçar-me a aprender até aquilo que por vezes nos escapa no estágio, por sabermos que apenas iremos observar alguém a executar tarefas que um dia seremos nós a realizar.

Esta experiência não significou pouca orientação, muito pelo contrário. A Dr.<sup>a</sup> Maria João encontrava-se sempre disponível via telefone, e sempre que se encontrava na delegação, apesar de sobrecarregada, mostrou-se sempre pronta a esclarecer todo o tipo de dúvidas que iam surgindo. Conteí ainda com o *backup* online da Dr.<sup>a</sup> Susana Santos, que não só me ia atribuindo tarefas consoante o meu desempenho, como também me elucidava relativamente a dúvidas pontuais ao longo de um dia de trabalho.

Esta comunicação era possível, em tempo real. A Adecco dispõe de um *software* de comunicação – Communicator, que facilita o processo.

### 4.3. Atividades Realizadas

Neste ponto do trabalho, apresentam-se, algumas atividades que foram realizadas ao longo do meu percurso de estágio. Não se pretende aqui descrever todas as atividades realizadas nesse período, até porque a maioria ocorriam de forma repetitiva. O objetivo é abordar as que considero terem sido mais significativas no meu processo formativo, e consequentemente, pessoal.

Não podemos esquecer que qualquer profissional deve apresentar alguns requisitos para o seu bom desempenho. Assim, antes de começar a descrição de atividades realizadas, gostaria de abordar um requisito essencial, que a própria Adecco procura intuir nos colaboradores: a organização.

- **Organização**

A organização, não só é vista como um requisito, mas é um exercício diário na Adecco.

Se pensarmos, é algo que deve ser permanente, a ser considerado como um aspeto básico e não negligenciável. Afeta significativamente o rendimento de trabalho pelo que não deve ser esquecida.

A fim de melhorar o nosso desempenho a organização é importante. É com ela que se diminuem tempos de atuação e se aumenta a velocidade de ação. Menos problemas e mais soluções. A organização é fulcral em qualquer trabalho, na Adecco é contingencial, dado a quantidade de candidaturas e de pessoas que chegam. Não nos podemos esquecer que estamos a trabalhar com uma rede muito vasta que engloba milhares de possíveis colaboradores, que detém muita informação. Qualquer pesquisa que seja necessária tem maior probabilidade de sucesso.

Como se referiu as fichas de inscrição constituem o suporte da base de dados informática. A necessidade de serem assinadas pelo candidato, e o facto de não se utilizar, ainda, a assinatura digital para o efeito, obriga à impressão das fichas para que esse formalismo seja concretizado. Ora, as fichas de inscrição, em suporte papel, assinadas, passam a ter que ser arquivadas. Ou seja impõem a organização de um arquivo.

A integração das fichas no arquivo tem em conta a condição dos colaboradores. O **arquivo** não é mais do que um *dossier* onde as fichas de inscrição se colocam. As fichas que resultaram dos dados inseridos na base de dados, assumem um número OLÁ.

Esse número facilita o arquivo por ordem numérica, onde a ficha mais recente deve sempre ficar por cima, e possibilita a localização das mesmas sempre que necessário. Organiza-se em duas secções:

**Colaboradores ativos** – recebem as fichas dos candidatos contratados. Recebe informação respeitante ao trabalhador, CTT e documentos pessoais, que por sua vez é arquivada por empresa cliente e por ordem cronológica decrescente. (do mais recente para o mais antigo).

**Colaboradores Inativos** – acolhe as fichas dos colaboradores que terminam a função para que foram contratados. A metodologia de arquivo é a mesma, por ordem numérica também decrescente.

Esta organização permitirá, ainda, que a Adecco não tenha problemas a nível de auditorias que venham a ser feitas à delegação.

Esta atividade, simples e rotineira, se observada com atenção é uma boa aprendizagem acerca da documentação necessária para os procedimentos subjacentes à atividade principal da Adecco.

Este tipo de organização não ocorria apenas com os candidatos, a documentação relativa às empresas clientes sofria o mesmo tipo de tratamento. Arquivava-se, tendo em conta dois grupos:

**Clientes Ativos** – onde se colocavam as fichas comerciais das empresas clientes a utilizarem os serviços Adecco. A essas fichas o programa OLÁ também atribui um número mecanográfico. Número que suporta a metodologia de arquivo. Outra documentação, como sejam os CUTT, também, aqui se depositam.

**Clientes Inativos** – acolhem as fichas comerciais das empresas clientes que deixam de utilizar os serviços disponibilizados pela Adecco

A organização não decorre apenas por existir este tipo de necessidades, mas pelo imperativo de um melhor desempenho, com menos recursos e custos. Delinear metas e tarefas para que não se perca o objetivo traçado é fundamental.

Para conseguirmos lidar com a grande quantidade de informação, que cada vez mais existe devido à internet e à globalização, precisamos lidar bem com o tempo, melhor ainda

com as pessoas e a tecnologia, e de maneira eficiente e inteligente para que possamos produzir resultados efetivos.

Assim, algo que sem qualquer tipo de dúvida acabamos por apreender nesta primeira experiência com o mundo do trabalho, é que ser organizado leva-nos a colher bons frutos no final.

Com o passar dos dias, apercebi-me que apesar da atenção e cuidado que demonstrava, se havia forma de melhorar o meu desempenho era por exemplo andar sempre com um caderno e uma caneta. Apontar as atividades e tarefas que tinha de realizar, as situações que iam surgindo e que deveria comunicar posteriormente à Dr.<sup>a</sup> Maria João, entre outras informações, foi uma prática essencial neste meu estágio curricular.

#### **4.4. Introdução de fichas no “OLÁ”**

Esta surgiu como a minha primeira atividade, aquando a iniciação do estágio curricular.

O início do meu estágio na Adecco coincidiu com uma imensa sobrecarga de trabalho. Havia um volume de fichas de candidatura, originárias de fontes de recrutamento como as Juntas de Freguesia e o IEFP, ainda não introduzidas na base de dados da empresa.

Sempre que as fichas de inscrição têm origem nessas fontes de recrutamento, dado que o procedimento utilizado é manual, terá que haver uma tarefa posterior: inserção das fichas na base de dados – OLÁ, em sede da Adecco.

A necessidade de pôr o processo em dia, fez da inserção de dados a minha primeira tarefa. O que proporcionou, desde logo, a familiarização e aprendizagem do programa. Revelando-se útil, mais tarde, aquando do registo de candidaturas e realização de entrevistas, ao possibilitar-me tirar proveito em tempo real do mesmo.

O manuseamento da base de dados e conseqüente acesso aos campos das fichas de candidatura a preencher alertava-me e sensibilizava-me para o tipo de informação que deveria recolher a fim de completar de forma correta todos os parâmetros que o programa OLÁ requeria. É muito importante saber manusear bem o programa, qualquer falha pode enviesar a recolha de informação.

Foi possível ambientar-me com a aplicação informática logo no primeiro dia. As competências transversais a nível informático permitiram que a minha



adaptação ao programa não tenha sido difícil. Com alguma atenção e com alguma curiosidade, inteirei-me de todas as funcionalidades que o programa nos oferecia. O objetivo era perceber as potencialidades do mesmo, para que em utilizações futuras não perdesse tempo a procurar entender o “como fazer”.

Em suma, esta atividade revelou um grande cariz formativo. Além de um contacto inicial, de familiarização a um aplicativo informático, alertou-me para todas as fases do processo de candidatura e entrevista. Observando os diferentes campos de preenchimento e os separadores operacionais da base de dados, comecei a visualizar a verdadeira imagem deste processo.

### 4.5. Realização de Entrevistas/Inscrições/Candidaturas

As entrevistas para trabalhos temporários, ao contrário do que se pensa, são tão importantes como as entrevistas para posições permanentes.

O mercado das agências de trabalho temporário é extremamente competitivo e é muito importante que elas consigam destacar os perfis talentosos e corretos da multidão de ofertas de trabalho temporário.

O ato de inscrição, de um qualquer candidato que se dirija à agência, constitui, desde logo, uma primeira entrevista de emprego. Tal como foi explicado no capítulo III, ponto 3.3, o perfil inicial do candidato é realizado no momento da inscrição, à medida que se vai solicitando a informação necessária ao preenchimento da ficha de inscrição e para o respetivo encerramento na base de dados.

As inscrições das pessoas que se dirigiam à delegação foram as minhas tarefas iniciais neste ponto. Após ter observado a atuação da Dr.<sup>a</sup> Maria João no desempenho dessa tarefa, ter tido contacto com o programa de base de dados OLÁ e, também, com o processo de organização da Adecco, estava em condições de as realizar.

Foi a primeira atividade de interação com o público, ainda que com o nervosismo presente, realizei as minhas primeiras entrevistas. Inicialmente, seguia os pontos que constavam na inserção de dados no OLÁ, e ia questionando os candidatos de acordo com o que achava ser necessário para o preenchimento dos campos.

Após alguns dias, sentia-me perfeitamente à vontade com o atendimento ao público a todos os níveis. Com alguma atenção fui descobrindo as perguntas fulcrais.

Exemplo, no caso de uma das habituais empresas clientes da Adecco, onde é frequente o pedido para costureiras, apercebi-me, que aquando da receção de candidaturas e efetivação da ficha de inscrição, deveria questionar a disponibilidade das interessadas para qualquer tipo de trabalho. Nesse momento questionava-me acerca dessa disponibilidade a 360°. Em que medida a podia atribuir à situação atual de desemprego ou às potenciais aptidões a nível de costura. Verifiquei, também, a oportunidade para observar alguns aspetos físicos da pessoa, como a altura, requisito solicitado por esta EUTT.

Tal como já expliquei anteriormente, no decorrer do meu estágio, muitas tarefas tiveram de ser realizadas por mim, sem acompanhamento presencial e aquelas que foram possíveis de observar tiveram de ser apreendidas depressa.

### 4.6. Uso das Funcionalidades do “OLÁ”

Após o primeiro contacto com o programa, sentia-me muito mais à vontade com o mesmo.

Tal como já tinha dito anteriormente, a curiosidade também ajudou a uma melhor adaptação e consequentemente melhor uso das funcionalidades que o sistema de gestão proporcionava.

Sempre que me encontrava com algum tempo, inicialmente, comecei a pesquisar todas as funções que o OLÁ mostrava.

Assim, sempre que recebia um telefonema da Dr.<sup>a</sup> Maria João, para a ajudar em tarefas que requeriam o uso do *software*, já sabia como o utilizar.

Essa situação aconteceu mais do que uma vez, e tive oportunidade de explorar várias funcionalidades do OLÁ. Entre elas:

- **Confirmação de Assinaturas**

De acordo com o Art.º 141.º do CT, considera-se sem termo o contrato que não seja reduzido a escrito, **ou a que falte a assinatura das partes**, o nome ou denominação, ou, simultaneamente, as datas, da celebração do contrato e do início do trabalho, bem como aquele em que se omitam ou sejam insuficientes as referências exigidas.

De forma a prevenir esta situação, verificá-la constitui uma prioridade para uma agência que tem a sua atividade principal centrada em contratos a termo.

Uma das funcionalidades que o OLÁ oferece é a **confirmação de assinaturas**, que permite estar sempre atento aos contratos que não estão assinados.

O programa permite que após celebração de um contrato com a Adecco, onde há lugar a um Contrato de Trabalho Temporário (CTT) e a um Contrato de Utilização de Trabalho Temporário (CUTT), ambas as assinaturas sejam confirmadas na base de dados assim como a respetiva data de confirmação.

Relativamente às confirmações, ao longo do meu estágio fui confirmando os CUTT, sempre que a Dr.<sup>a</sup> Maria João os recebia das empresas, bem como os CTT, fossem assinados na delegação, ou rececionados em mão pela Dr.<sup>a</sup> Maria João nas deslocações às empresas clientes.

Além deste exercício de confirmação, procedia, semanalmente, a uma pesquisa e verificava possíveis assinaturas em falta. O meu trabalho, tal como numa gestão administrativa de contratos, era manter a Maria João informada dos contratos que não estavam assinados, localizando-os através da pesquisa. Após detetada a situação, havia que posteriormente confirmar que estava ultrapassada.

**Nota 1: Acrescento também que devido às especificações do meu estágio, tive também oportunidade de me dirigir a uma das EUTT, para entregar em mão os contratos que necessitavam de assinatura.**

- **Pesquisas**

Seria um pouco complicado se tivéssemos de reler cada ficha biográfica/avaliação de todos os inscritos na agência a fim de procurar os que preenchiam os requisitos pedidos. Assim, este programa conta com uma ferramenta fantástica com a qual podemos pesquisar por candidatos seja através de nome, idade, telefone, profissão, aptidões, cidade, entre outros. Podemos até pesquisar por exemplo, colaboradores da Adecco ou até mesmo aqueles que nunca exerceram funções através da mesma.

É sem dúvida uma função preciosa que permite gerar listas de possíveis candidatos de interesse. Mediante o candidato e o perfil que se pretende, escolhe-se o filtro.

Este tipo de pesquisa foi uma tarefa que me foi atribuída diversas vezes e até mesmo eu, por conta própria tive de a realizar para que pudesse satisfazer um pedido de uma EUTT quando me encontrava sozinha na delegação.

- **Registo de Contactos**

Nos processos de recrutamento, inicialmente a minha tarefa seria contactar cada um dos pré-selecionados, a fim de verificar disponibilidade, interesse, e marcar entrevista se necessário.

Mas, sempre que um candidato é contactado, é necessário introduzir o registo desse contacto na base de dados. Este registo é outras das funcionalidades deste fantástico programa de gestão.

Mesmo que o candidato não atendesse ou o telemóvel estivesse desligado o registo era feito. Este tem como principal finalidade saber quantas vezes o candidato foi contactado e permite também deixar algumas observações, como: se o candidato aceitou, se rejeitou, se já trabalha ou o porquê de ter rejeitado a proposta.

No caso de o candidato aceitar a proposta de emprego e consequentemente a EUTT querer entrevistá-lo, é também no registo de contactos que a data dessa mesma entrevista irá ser inserida.

Após a entrevista, fique ou não aquele colaborador na EUTT, essa informação também irá ser registada nesta aplicação.

Verifica-se mais uma vez que este programa permite uma ótima gestão de candidatos.

- **Envio de SMS**

O programa apresenta esta ferramenta de fácil e rápido contacto com os trabalhadores. É possível enviar um SMS para apenas uma pessoa ou para várias em simultâneo. Utilizei esta ferramenta por diversas vezes. Avisar todos os colaboradores ativos de uma EUTT de que a Dr.<sup>a</sup> Maria João iria estar disponível para atendimento na empresa em questão, ou informar dos locais onde os Exames de Aptidão Médica iriam ser realizados bem como possíveis pedidos para deslocamento da pessoa à delegação da Adecco eram situações comuns. O envio do SMS através do OLÁ tem também um custo bem mais acessível do que a utilização do telemóvel além de ser muito mais prático quando se pretende dar a

mesma informação a mais do que uma pessoa, permitindo também que o contacto fique registado.

### 4.7. Mapa de FTEs

Este mapa é feito duas vezes:

- No início da semana: é feita a previsão de FTE.
- No fim da semana: é atualizado o mapa de previsão com as situações que possam ter surgido no decorrer da semana, como entradas e saídas de colaboradores.

Cada delegação da Adecco tem de realizar estes mapas e enviá-los para a sede em Lisboa, através da intranet da organização

Estes mapas pretendem apurar o total de FTE, número que interessa à Adecco para efeitos de gestão, para apurar a faturação que corresponde a cada trabalhador, servindo também como um *planning* onde se pode verificar o número de trabalhadores ativos de cada delegação.

Neste domínio, importa identificar que “**FTE *Full Time Equivalent***, ou equivalente a tempo completo é um método de mensuração do grau de envolvimento de um colaborador nas atividades de uma organização ou unicamente em um determinado projeto.”<sup>8</sup>

É uma sigla internacional, comumente usada em todo o Mundo. Um FTE corresponde a um empregado com horário a tempo inteiro.

Por exemplo, se existirem 100 empregados a tempo inteiro (40h/s) e 12 a meio tempo (20h/s) na empresa, isso será traduzido como 106 FTE. Apesar de termos 112 trabalhadores no ativo, em termos de gestão, é como se tivéssemos apenas 106.

Quando me foi atribuída a tarefa dos Mapas de FTE, baseei-me na apresentação dos preparados anteriormente pela Dr.<sup>a</sup> Alexandra. Decidi, entretanto, refazer /criar o meu próprio “Modelo de Mapa de FTEs”, constante do **Anexo B**. Penso ter agradado bastante à minha tutora de estágio.

---

<sup>8</sup> Fonte: [http://pt.wikipedia.org/wiki/Full-time\\_equivalent](http://pt.wikipedia.org/wiki/Full-time_equivalent)

### 4.8. Permanente Levantamento de Necessidades e Esclarecimento de Dúvidas

*“A qualidade de vida no trabalho proporciona uma maior participação por parte dos funcionários, criando um ambiente de integração com superiores, com colegas de trabalho, com o próprio ambiente de trabalho, visando sempre a compreensão das necessidades dos funcionários.” (Moretti, 2013)*

Por essa razão, cuidar das pessoas deve ser uma preocupação constante. Desta forma, a Adecco pretende estar o mais contactável possível com os seus colaboradores.

O telefone da delegação é uma via de comunicação sempre ativa dentro do horário do estabelecimento. Com o passar do tempo e com a situação do meu estágio, foi-me pedido para enquanto a Dr.<sup>a</sup> Maria João estivesse de férias, ficar sozinha na delegação.

Fiquei radiante com a proposta pois senti que era um voto de confiança que estavam a depositar em mim e consequentemente sentia-me cada vez mais motivada.

Posto isto foi-me atribuído um telemóvel que iria estar comigo 24 horas.

Como sempre quis dar o melhor de mim, sempre que o telemóvel tocava, até mesmo fora do horário de trabalho, eu atendia e tentava ajudar ao máximo quem tivesse do outro lado.

O telemóvel garantia a proximidade, permitindo o atendimento das chamadas recebidas, mas permitia, sempre que necessário e em diversas situações, o contacto.

Um exemplo desse tipo de utilização decorreu de uma das tarefas que me foi pedida: fazer um levantamento de informações sobre EPI dos colaboradores a prestar trabalho numa EUTT. Para a concretizar tive de entrar em contacto com todos os colaboradores ativos. O propósito era o levantamento do equipamento que já lhes tinha sido fornecido, a verificação de equipamento em falta. Caso afirmativo, questionar os tamanhos desse equipamento. Após a recolha de informação, organizei-a em documento Excel e enviei-a à Dr.<sup>a</sup> Susana Santos.

Este exemplo ilustra, também, um levantamento de necessidades que pude efetuar no decorrer do meu estágio.

Outro tipo de contacto era o que acontecia sempre que um candidato se dirigia a entrevistas nas EUTT, na sequência dos processos de recrutamento e seleção. Tentava entrar em contacto com o trabalhador a fim de perceber se tudo tinha corrido pelo melhor.

Após feita a avaliação da empresa cliente é dado o *feedback* relativo ao (s) candidato (s) seja este positivo ou negativo. Sendo que uma das tarefas da Adecco é entrar em contacto com o (s) candidato (s), comunicando – lhe a sua admissão ou não na empresa, foi também uma das funções que desempenhei.

Por fim, outra das funções que me foi atribuída e que gostaria de partilhar neste relatório foi o estudo dos níveis de satisfação de duas empresas. Esse estudo é feito para que a Adecco consiga perceber o nível da satisfação, não só dos colaboradores, mas também das suas empresas clientes. Consiste no preenchimento de questionários. Após resposta aos mesmos, estes são devolvidos à Adecco onde são tratados estatisticamente.

Tive oportunidade de realizar uma apresentação *powerpoint* com o modelo obrigatório utilizado na Adecco. Cada pergunta do questionário, é tratada estatisticamente e apresentada graficamente, para que o nível de satisfação apurado a partir das respostas seja imediatamente observado.

### 4.9. Envio de Cartas

Sempre que era necessário o envio de alguma carta através dos Correios ou efetuar depósitos bancários, essas tarefas eram feitas por mim.

Todos os contratos sejam CTT ou CUTT, têm de ser impressos em duplicado e assinados, tal como já expliquei anteriormente. Era esta necessidade de assinatura que exigia o recurso aos correios. Nos casos em que os colaboradores estão a trabalhar fora de Viseu, os CTT teriam de ser enviados pelo correio para serem assinados.

No entanto, uma das cópias teria de ser reencaminhada para a delegação de Viseu para ser arquivada. Para o efeito a Adecco introduzia na carta, juntamente com os CTT, um papel escrito à mão pedindo o reenvio de um dos contratos.

Trata-se de uma prática repetitiva, de forma a ajudar o funcionamento destes envios, e decidi então construir um modelo de aviso (**Anexo C**) que apenas necessitasse de sofrer alterações a nível do nome da empresa, e pronto a ser impresso assim que houvesse necessidade.

### 4.10. Exames Médicos de Admissão

Com a entrada em vigor da atual Lei nº 102 de 2009 que regula o trabalho temporário, os exames médicos de admissão e os periódicos passaram a ser da responsabilidade da Empresa de Trabalho Temporário.

Assim, sempre que um colaborador novo dá entrada aos serviços da Adecco, é necessário que ele realize o seu exame médico de admissão (EMA).

Estes exames, para pessoas com idade inferior a 50 anos, têm duração de 2 anos. A partir dos 50 anos de idade, passam apenas a ter validade de 1 ano.

Uma das minhas tarefas seria estar atenta não só a todos os EMA relativos aos colaboradores ativos, cujo prazo de validade pudesse já ter expirado, mas também atenta aos novos colaboradores que ainda não tinham realizado o exame. Posteriormente, a tarefa seguinte seria a de marcar a realização dos mesmos.

Consistia em contatar as clínicas, com as quais a Adecco habitualmente trabalhava, a fim de marcar dias e horas do exame, de acordo com o horário de trabalho do trabalhador (estes exames eram marcados fora do horário de trabalho do TT), e enviar as informações relativas aos colaboradores para as clínicas. Esta tarefa estava a meu encargo.

As informações que as clínicas precisavam acerca dos colaboradores eram:

**Tabela 6** - Informações EMA

<b>Informações para EMA</b>					
Hora	Nome Trabalhador	Nacionalidade	Data de Nascimento	Data de Admissão	Categoria Profissional

**Fonte** - *Elaboração Própria*

### 4.11. Recrutamento

É claro que nesta fase de estágio, já tinha assistido a vários pedidos de recrutamento de algumas EUTT e conseqüentemente ajudado no desenvolvimento deste processo.

Mas seria agora a minha vez de sozinha, abordar este tipo de atividade.

De início, o pedido parecia relativamente simples. Era preciso recrutar 7 pessoas do sexo masculino, jovens. Não precisavam de ter experiência para o cargo, mas que fossem capazes de criar um bom ambiente, para uma missão com duração de 2 dias.



A EUTT neste caso, orientada para a indústria de estantes, iria necessitar destes sete rapazes para ajudar a montagem de equipamento de um espaço comercial em Viseu.

Era Quinta-Feira, e já estávamos na parte da tarde. Tínhamos até Segunda-Feira para encontrar as sete pessoas. O trabalho em si seria para dar início na Quarta-Feira e quanto mais rápido conseguíssemos satisfazer o pedido, mais espaço de manobra se teria para poder tratar das “entradas” na Segurança Social.

Como me encontrava sozinha na delegação, existiam também outras tarefas que era necessário realizar, e o atendimento ao público também não podia ser descurado.

Senti claro a pressão profissional e não queria de todo ter uma má prestação. Apesar de parecer que, dado não ser muito específico o perfil sobre os candidatos, a pesquisa pelos mesmos se tornaria mais fácil, isso não se verificou. Confirmei que, quando o cliente não apresenta muitas preferências, o recrutamento pode-se tornar bastante difícil.

Isto porque, pesquisando por candidatos indiferenciados, a lista apresentada pelo OLÁ era bastante extensa. Reduzi a mesma, aplicando três filtros: idade – entre os 20 e 25 anos; sexo – masculino e residência – Viseu.

Ainda assim, a quantidade de possíveis futuros colaboradores era grande. Comecei a ler a avaliação dada a cada candidato que me ia aparecendo, e comecei a pré-selecionar aqueles que através da mesma pareciam apresentar boa capacidade de comunicação, e boa descrição relativamente ao saber-estar.

Nunca pensei que, numa base de dados tão grande, não fosse capaz de encontrar sete jovens com todas as características pedidas. O que no fundo, não seria nada de incomum em rapazes novos.

Após ter encontrado algumas pessoas, estabeleci contacto e deparei-me com uma nova situação: os que apresentavam disponibilidade e interesse não eram suficientes para satisfazer o pedido. Não havia tempo para recorrer a outras fontes de recrutamento como anúncios ou Blitz e não se justificava apelar ao IEFP.

Decidi, então, angariar mais candidatas começando a perguntar aos que tinha pré-selecionado, através da base de dados, se tinham amigos interessados em trabalhar nas mesmas condições que lhes tinha proposto. Sempre que me respondiam positivamente, pedia para que se dirigissem à delegação para uma entrevista.

Desta forma, e após bastantes entrevistas, pela manhã de Sexta-Feira, consegui fazer a seleção de sete jovens rapazes e dar o pedido como satisfeito no espaço de um dia.

Além de ter experienciado esta atividade, dei por mim a sentir-me realizada pela forma como a consegui realizar e senti-me congratulada pelo meu desempenho.

Na véspera da missão que estes sete novos trabalhadores iriam desenvolver, contatei cada um deles com a finalidade de os relembrar do local onde teriam de se deslocar e respetivo horário. Este telefonema permitiu-me também verificar se cada um deles ainda se encontrava disposto a realizar a tarefa.

No dia D, recebi um *email* da Dr.<sup>a</sup> Susana, confirmando a presença de todos os colaboradores, assinalando de novo a minha boa performance.

### 4.12. Admissões e Cessações de Colaboradores à Segurança-Social

Tal como explicado no guia prático da Segurança Social *online*<sup>9</sup>, quando um colaborador começa a trabalhar, como qualquer entidade empregadora, a Adecco é obrigada a comunicar à instituição de Segurança Social.

A comunicação de admissão do novo trabalhador tem de ser realizada nas vinte e quatro horas anteriores ao início da atividade (Exemplo: o trabalhador inicia no dia 18 de Outubro de 2013 às 9:00, neste caso tem-se até às 8:59 para efetuar a comunicação). No entanto, em casos de contratos de muito curta duração ou caso se trate de prestação de trabalho por turnos, pode-se fazer a admissão nas vinte e quatro horas seguintes ao início da atividade.

No caso da Adecco, como a mesma já se encontra registada no serviço *on-line*, tem acesso à Segurança Social Direta e pode comunicar as admissões ou cessações de colaboradores, através da internet.

Esta comunicação foi também uma das atividades desenvolvidas por mim ao longo do Estágio.

Acedia à Segurança Social Direta, em <https://www.seg-social.pt/consultas/ssdirecta/> e seguia os seguintes passos:

---

<sup>9</sup> Disponível em:

[http://www4.seg-social.pt/documents/10152/14964/porteiros\\_predios\\_urbanos\\_similares](http://www4.seg-social.pt/documents/10152/14964/porteiros_predios_urbanos_similares)

1. Premir Separador “Admissão de Trabalhadores”;
2. Premir “Novo vínculo”;
3. Preencher os dados solicitados, “NISS do trabalhador / Data de nascimento / Código do estabelecimento / Data de início da prestação de trabalho/ Modalidade de contrato de trabalho”.

No caso de cessação de contrato de trabalho a Adecco tem de comunicar à instituição de Segurança Social que o trabalhador cessou, ou suspendeu o contrato de trabalho e qual o motivo, até ao dia 10 do mês seguinte em que ocorreu a cessação ou a suspensão.

Como a comunicação da admissão do trabalhador é feita através da Segurança Social Direta, então a cessação é efetuada da mesma forma.

### **4.13. Folhas de Hora**

A remuneração de cada trabalhador será calculada com base neste documento, que deverá ser enviado mensalmente. Aqui serão registados os dias e as horas trabalhadas. As folhas de hora serão entregues mensalmente e atempadamente.

Isto é, a remuneração só pode ser calculada e efetuada pela Adecco após o recebimento da folha de horas, e se o prazo de entrega das mesmas não for cumprido, a Adecco não poderá realizar o pagamento do vencimento do Trabalhador Temporário no tempo adequado, o que não é de toda prática da empresa.

Na maioria dos casos, o processamento salarial na Adecco inicia-se a dia 21 de cada mês, até ao final do mesmo. No entanto, algumas empresas demonstram preferência por outras datas.

O que significa que, por norma, os colaboradores terão de preencher cada dia na respetiva folha de horas, do dia 21 do mês A até ao dia 20 do mês A+1. Essa folha deverá ser verificada pelo responsável do colaborador na EUTT e entregue no primeiro dia de processamento, para que este possa ser feito sem qualquer atraso.

O pagamento do vencimento do Trabalhador Temporário será efetuado mensalmente no último dia útil de cada mês. As folhas de horas têm que estar devidamente preenchidas e assinadas pelo responsável do Trabalhador Temporário, no espaço reservado para o efeito.

Na delegação de Viseu, a minha função era lembrar aos colaboradores de que deveriam entregar as suas folhas de hora e recebe-las para posteriormente entregar à Dr.<sup>a</sup> Maria João. Após o recebimento, a Dr.<sup>a</sup> Maria João teria de calcular todas as rubricas salariais de cada colaborador.

- Dias Trabalhados;
- Faltas;
- Subsídio de alimentação (isento e não isento);
- Subsídio de Turno (quando aplicável);
- Horas Extras.

Quando o cálculo para cada colaborador estava feito, eu deveria digitalizar as folhas e enviá-las diretamente, via *e-mail*, para a seção de contabilidade, centralizada em Lisboa. O pagamento é feito tanto por cheque como por transferência bancária. O cheque é utilizado nas situações em que não foi entregue um comprovativo de NIB.

#### 4.14. Gestão de Recrutamento Pendente

GRP é um sistema de informação da Adecco. Tal como o próprio nome indica, é onde se pode gerir todo o recrutamento, até o mesmo se encontrar satisfeito. Este, é uma página *web* criada especialmente para a Agência de Recrutamento, onde após inserir um *username*<sup>10</sup> e respetiva *password*<sup>11</sup>, se tem acesso a toda a informação de um processo de seleção em aberto.

Neste sistema, é possível administrar toda a informação, desde a abertura, acompanhamento e encerramento de um processo de seleção.

É claro que o GRP tem diversas outras finalidades, mas para o propósito do meu relatório apenas irei referir-me à ferramenta por mim utilizada.

---

<sup>10</sup> *Username* é uma palavra inglesa com o significado de “nome de usuário”. É a identificação do usuário para aceder a uma rede de computadores ou um determinado serviço na internet.

<sup>11</sup> Conjunto de caracteres alfanuméricos que identificam o utilizador de um computador e que permitem o acesso a dados, programas ou sistemas; palavra-passe, senha de acesso.

No GRP existe um formulário para cada pedido de vaga apresentado pelas EUTT, onde é possível criar novo pedido. Aí ficam registados todos os pedidos que a Adecco recebe para que, em processo de recrutamento e seleção, todas as ações sejam também registadas.

A minha função seria, sempre que preciso, criar o pedido e ir colocando os respetivos números atribuídos pelo OLÁ a cada ficha de candidato, dos que estariam a participar no processo de recrutamento.

Assim que era feita a seleção, no GRP era também registado o (os) candidato (os) selecionados, e o pedido era dado como satisfeito.

## Parte IV – Considerações Finais

### Capítulo V – Conclusão e Considerações Finais

#### 5.1. Reflexão Crítica

Este foi um estágio muito diversificado, em que foram desenvolvidas diversas tarefas que tudo tinham a ver com o bom funcionamento da Adecco, Recursos Humanos.

Para uma fácil leitura, opto por dividir a reflexão crítica por Aprendizagens, Dificuldades e Sugestões.

#### **Aprendizagens:**

Ao longo destes três meses de estágio, as aprendizagens foram inúmeras.

Para mim, lidar diariamente com pessoas e processos de Recursos Humanos que muitas vezes tinha abordado em unidades curriculares ao longo da licenciatura, foi uma experiência de trabalho muito gratificante, que me permitiu consolidar conhecimentos e apreender novas competências bem como desenvolver outras já adquiridas.

Tal como referi de início, não esperava vir a desenvolver tarefas com grande carácter de responsabilidade o que me deixou bastante nervosa. Desconhecia por completo as atitudes a ter em determinadas situações que exigem grande capacidade de comunicação e de adaptação às necessidades e comportamentos das pessoas a serem atendidas. Tive que as desenvolver e colocá-las em prática.

Afirmo, no entanto, que foi uma agradável surpresa constatar que iria de facto entrar em ação ao longo do meu estágio curricular ao invés de apenas observar alguns procedimentos.

A integração num grupo de trabalho, o trabalho em equipa e o relacionamento interpessoal foram sem dúvida alguma reforçados no decorrer do estágio.

Para o público que a Adecco abrange, desde clientes a TT's, que exigem e merecem de nós eficiência e qualidade, tanto faz sermos estagiários como trabalharmos lá há vários anos. Somos todos a cara da instituição e por isso acarretamos uma grande responsabilidade.

A polivalência era a palavra-chave na Adecco. Principalmente com as especificações do meu estágio que me permitiram desenvolver e adquirir diversas competências.

Aprendi também que, o contacto com o público e o saber ir ao encontro das suas expectativas são assuntos delicados e fundamentais para o bom funcionamento desta empresa. Aprendi, ainda, que um Técnico de Recursos Humanos para além de estar preparado para estas funções, deve ainda saber como projetar a imagem de uma empresa e implementá-la num mercado de trabalho cada vez mais competitivo.

### **Dificuldades:**

As dificuldades refletiram-se especialmente na realização do relatório de estágio pois gostaria de ter apresentado mais anexos a fim de fundamentar, comprovar ou ilustrar algumas das descrições feitas ao longo do mesmo.

No entanto, não iria contra a política da Adecco que, apesar de se ter mostrado sempre disponível, a mesma não permitia a divulgação de alguns documentos.

Contudo, tentei criar modelos exemplificativos das situações.

É claro que ao lidar com pessoas, são diversos os desafios que fui enfrentando. Tentei prestar o melhor auxílio a todas as pessoas que se iam dirigindo a esta delegação, ainda que com algumas dificuldades devido à falta de acompanhamento na agência. Importa referir que as possíveis dificuldades que pudesse ter sentido, serviram para aprender e desenvolver uma competência crucial: capacidade de resolução de problemas.

Outra dificuldade consistia no facto de saber lidar com o *stress*: ter de realizar com bastante autonomia todas as tarefas que me iam sendo propostas.

### **Sugestões:**

É claro que numa empresa como a Adecco, com o *know-how* e experiência que adquiriu ao longo de tantos anos bem como os prémios que já arrecadou, não é fácil encontrar falhas no seu (s) modelo (s) de negócio.

No entanto, por vezes algumas práticas podem sempre ser melhoradas mesmo que a alteração pareça ser algo simples.

Uma das sugestões de melhoria que aqui apresento, chegou mesmo a ser algo que consegui implementar nas práticas da delegação:

O modelo de aviso apresentado e explicado no ponto 4.9.

Apesar de ser algo relativamente simples, penso que facilita o processo e claro, melhora a imagem da organização sendo o aviso apresentado de uma forma mais formal.

Uma última sugestão consiste na implementação de outras duas funcionalidades para a fantástica base de dados da Adecco.

Uma aplicação que permitisse, aquando da realização de inscrições, tirar uma foto atual da pessoa, que ficasse automaticamente registada a sua ficha biográfica do OLÁ.

Penso que esta proposta iria simplificar processos de recrutamento e seleção pois podia suportar a avaliação no que diz respeito a traços físicos da pessoa bem como facilitar a associação do entrevistador à pessoa que está a ser analisada, sem que o mesmo tivesse de recorrer aos arquivos para ver a cópia do documento de identificação onde por vezes a foto não se encontra muito visível.

Este tipo de procedimento já se encontra a ser utilizado em outro tipo de estabelecimentos como é o caso dos clubes de vídeo e de unidades de saúde, o que demonstra a facilidade da sua implementação.

Relativamente à segunda funcionalidade que propunha implementar, seria a assinatura digital. Este tipo de assinatura atende ao regime legal aplicável e consta do mesmo grau de importância e significado que as assinaturas ditas tradicionais (em papel).

Na minha opinião, iria contribuir para um melhor funcionamento, na medida em que não seria necessário a impressão de cada candidatura, diminuindo os custos que lhe estão associados. Reduziria, ainda, o excesso de arquivos relacionados com as candidaturas, libertando mais espaço na delegação para outro tipo de organização.

Ressalvo que para tal, deve primeiro ser feito um estudo mais aprofundado acerca desta possibilidade, verificar os respetivos custos de implementação que possam comprovar a mais-valia da sua utilização e pesar os prós e contras desta tecnologia.

No entanto, penso que não é de todo uma ideia a ser descartada, sem antes ser analisada.

### **5.2. Desenvolvimento de Competências**

Quando entrei na Adecco é claro que conhecia pouco da estrutura de uma unidade prestadora de serviços e conhecia apenas as características gerais do serviço de



Recursos Humanos da Adecco, o que levou a que o conhecimento sobre os mesmos fosse considerado nos meus principais objetivos, descritos no ponto 4.1.

E tal como se pode verificar na apresentação desses objetivos, está presente a aquisição e desenvolvimento de competências que me vem permitir de certa forma avaliar a minha formação profissional após esta experiência.

Assim, identificando de acordo com os objetivos traçados por mim, as principais competências essenciais ao exercício das minhas funções como estagiária, estas são apresentadas no seguinte quadro:

**Tabela 7 - Matriz de Competências Essenciais**

<b>Competências Essenciais</b>	<b>Orientação para Resultados</b>	<b>Capacidade de Resolução de Problemas</b>	<b>Eficácia Comunicacional</b>	<b>Compreensão Estratégica</b>	<b>Adaptação à Mudança</b>	<b>Capacidade de Trabalhar em Equipa</b>	<b>Utilização Adequada de Ferramentas Informáticas</b>	<b>Capacidade de Criar e Manter uma Rede de Conhecimentos</b>
Desenvolvimento	X		X		X	X	X	
Aquisição		X		X				X

**Fonte - Elaboração Própria**

**Orientação para Resultados:** Alcançar objetivos fixados. Vontade de atingir um padrão de excelência por iniciativa própria. Visar o ajustamento dos objetivos métodos e processos de trabalho individuais às necessidades da organização;

**Capacidade de Resolução de Problemas:** Reação pronta às situações-problema, apresentando hipóteses de solução e formulação de alternativas;

**Eficácia Comunicacional:** Transmissão clara, precisa e objetiva de ideias, mensagens e informações;

**Adaptação à Mudança:** Gerir e lidar com diferentes situações de mudança, superar obstáculos e as resistências, pessoais ou não;

**Capacidade de Trabalhar em Equipa:** Contacto apresentado com os colegas, chefia e demais elementos relacionados com o trabalho;

**Utilização Adequada de Ferramentas Informáticas:** Saber utilizar o básico relativamente a ferramentas informáticas tais como Word, Excel, PowerPoint...

**Capacidade de Criar e Manter uma Rede de Conhecimentos:** Impulsionar e incentivar o compartilhamento da informação e a construção do conhecimento, exercer o papel de estimular a partilha na rede;

No entanto, nos dias de hoje, com a competitividade do Mundo do trabalho globalizado e a crise financeira que se tem vivido, o desenvolvimento de competências transversais<sup>12</sup> deve ser considerado, em paralelo com as específicas de uma determinada função. Estas *soft skills*, são fulcrais para que a pessoa se possa destacar no meio da multidão, conferindo ao mesmo polivalência e versatilidade que servirão de apoio e ponte entre o conhecimento técnico e o mercado na prática.

Desta forma, apresento as seguintes competências transversais que foram possíveis desenvolver ou adquirir ao longo do meu estágio curricular:

**Tabela 8** - Matriz de Competências Transversais

Competências Transversais	Autonomia	Responsabilidade	Domínio de Novas Tecnologias	Autodesenvolvimento	Resiliência	Compreensão Interpessoal	Flexibilidade	Planeamento e Organização	Iniciativa	Autoconfiança	Ética	Pró - Atividade
												X
Desenvolvimento	X	X	X	X		X	X	X	X	X		X
Aquisição					X						X	

**Fonte** - *Elaboração Própria*

<sup>12</sup> Competências Transversais - conhecimentos, habilidades e atitudes que, ao serem somadas ao conhecimento técnico essencial da área, poderão fazer com que o profissional se torne competitivo no mercado de hoje.

**Autonomia:** Capacidade de organizar sozinho, sem total dependência de alguém. Administrar eficazmente o seu tempo de dedicação, tomar decisões de forma eficiente;

**Responsabilidade:** Competência para se comportar de maneira sensata ou responsável. Dever de arcar com o próprio comportamento ou com as ações de outrem;

**Domínio de Novas Tecnologias:** Manifestação de interesse pelas novas tecnologias sendo possível uma rápida adaptação a novas implementações nesse campo;

**Autodesenvolvimento:** Condução da ação para a procura contínua de novos saberes ou técnicas relevantes para a sua atividade profissional;

**Resiliência:** Manifestação de comportamentos que evidenciam capacidade de recuperação rápida em situações negativas;

**Compreensão Interpessoal:** Manifestação de compreensão pelos sentimentos, preocupações e perspectivas de outros valorizando-as;

**Flexibilidade:** Adaptação e funcionamento eficaz em situações distintas e variadas. Mudar o estilo de comportamento ou métodos quando necessário para atingir um objetivo e ajustá-lo de acordo com as necessidades das situações;

**Planeamento e Organização:** Manifestação de comportamentos que evidenciem o estabelecimento de uma sequência de ações, determinar prioridades, gerir o tempo e os recursos de uma forma eficaz;

**Iniciativa:** Manifestação de ações pró-ativas e autónomas em vez de esperar passivamente por ordens ou instruções;

**Autoconfiança:** Manifestação de comportamentos que evidenciam que uma pessoa apresenta uma relação positiva consigo própria sendo realista aos seus pontos fortes e fracos;

**Ética:** Reconhecer e adotar princípios normativos para a ação, interiorizar normas de conduta e dos valores associados à imagem da organização;

**Pró-atividade:** Procurar uma resposta imediata em tempo útil às diversas solicitações ou problemas sem depender sempre de alguém a “comandar”.

### 5.3. Conclusão

Reforço uma vez mais a importância não só para a minha formação como para o meu desenvolvimento pessoal, que este estágio apresentou. No decorrer do mesmo, a ideia de que a Gestão de Recursos Humanos, é uma área interdisciplinar e que grande parte dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo dos três anos do curso são de grande utilidade foi fortalecida.

Integrar uma equipa de trabalho relembra-nos que o diálogo, a coordenação e a capacidade de gerir conflitos sejam internos ou externos, potenciam o bom desempenho não só da empresa como um todo, como também o individual, maximizando a produtividade da empresa. Principalmente quando nos referimos à Gestão de Recursos Humanos.

Mais uma vez afirmo que pude testar as minhas capacidades principalmente ao ter contacto direto com o público que todos os dias era diferente. Não é fácil e existe muita pressão mas foi um trabalho que fiz com gosto e com o qual me identifico bastante.

Na minha opinião, a Adecco beneficiou bastante com a minha presença uma vez que a técnica de recrutamento e seleção não se encontrava a exercer funções e algumas das tarefas desenvolvidas por mim vieram a amenizar a carga laboral exercida na Dr.<sup>a</sup> Maria João, o que me fez sempre querer dar o melhor de mim, que por si só é já uma fantástica recompensa do meu trabalho: sentir que fui útil.

Como resultado do meu desempenho, a Dr.<sup>a</sup> Maria João apresentou uma proposta para que fosse possível integrar nesta fantástica equipa de trabalho. No entanto, dadas as condições que hoje em dia se vive, fui informada, com muita pena minha de que as contratações na Adecco se encontravam encerradas.

Como o relatório deve estar acessível a qualquer pessoa, tentou-se ter esse facto em conta, tentando introduzir explicações de funcionamento desta área de estudos bem como exprimir ao máximo as aprendizagens efetuadas

Após esta última fase de licenciatura que o meu percurso académico me apresentou, conheci e aproximei-me da realidade laboral, pude assistir de perto, tendo em conta a área de atuação, aos problemas reais do país e até mesmo do Mundo em que vivemos e que o mercado de trabalho tem vindo a enfrentar e espero ter aberto novos caminhos.

A nível pessoal considero que me tornei mais confiante, segura e realizada por ter atingido todos os objetivos autopropostos para este estágio.

**“Success is not final, failure is not fatal, it is the courage to continue that counts.”**

- **Winston Churchill**

**WEBGRAFIA**

<http://www.adecco.pt/> (acedido em 14/09/2013)

<http://www.pmlink.pt/manuais/planeamento-e-estrategia/os-pros-e-os-contras-do-outsourcing> (acedido em 14/09/2013)

<http://www.flexitemp.pt/regulam.php> (acedido em 14/09/2013)

[http://www.abrhrj.org.br/typo/fileadmin/user\\_upload/REFTEMA/Recrut.pdf](http://www.abrhrj.org.br/typo/fileadmin/user_upload/REFTEMA/Recrut.pdf) (acedido em 14/09/2013)

[http://tbs-tobesa.com/index.php?option=com\\_content&view=article&id=9&Itemid=22&lang=pt](http://tbs-tobesa.com/index.php?option=com_content&view=article&id=9&Itemid=22&lang=pt) (acedido em 20/09/2013)

<http://www.online24.pt/empresas-de-recrutamento-e-selecao/> (acedido em 20/09/2013)

<http://www.egor.pt/pt/trabtemporario.html> (acedido em 21/09/2013)

<http://www.assignmentpoint.com/business/human-resource-management/internship-report-on-human-resource-management-practices-in-partex-group-of-bangladesh.html> (acedido em 21/09/2013)

<http://www.vertentehumana.pt/clientes/trabalho-temporario.aspx> (acedido em 25/09/2013)

<http://www.slot.pt/userfiles/file/TrabalhoTempor%C3%A1rio.pdf> (acedido em 25/09/2013)

<http://www.logicapf.com.br/index.php?link=3> (acedido em 25/09/2013)

<http://w3.ualg.pt/~jmartins/gestao/gerir.o.dia-a-dia/outsourcing.pdf> (acedido em 25/09/2013)

[http://www.sitiodosdireitos.net/index.php?option=com\\_moofaq&view=category&id=5&Itemid=40](http://www.sitiodosdireitos.net/index.php?option=com_moofaq&view=category&id=5&Itemid=40) (acedido em 25/09/2013)

[http://www.portais.ws/index.php?page=art\\_det&ida=2636](http://www.portais.ws/index.php?page=art_det&ida=2636) (acedido em 25/09/2013)

<http://www.dcc.fc.up.pt/~ricroc/aulas/0102/sap/access.pdf> (acedido em 27/09/2013)

[http://web.spi.pt/immi-train/e-Learning/REC\\_Cap2\\_PT.swf](http://web.spi.pt/immi-train/e-Learning/REC_Cap2_PT.swf) (acedido em 30/09/2013)

<http://www.perfilestagiosempregos.com.br/?sessao=recrutamento> (acedido em 30/09/2013)

<http://acinet.pt/Produtos/RecursosHumanos.aspx> (acedido em 30/09/2013)

[http://www.previwork.pt/index.php?option=com\\_content&view=article&id=20&Itemid=28](http://www.previwork.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=20&Itemid=28) (acedido em 30/09/2013)

[http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/Geral/faqs/Recursos\\_Humanos/Contratos\\_a\\_Termo/#{355F41E9-773B-47BD-9F93-CBE847502C3A}](http://www.portaldaempresa.pt/CVE/pt/Geral/faqs/Recursos_Humanos/Contratos_a_Termo/#{355F41E9-773B-47BD-9F93-CBE847502C3A}) (acedido em 30/09/2013)

<http://www.kellyservices.pt/> (acedido em 30/09/2013)

<http://www.unochapeco.edu.br/estagios/info/objetivos-do-estagio> (acedido em 30/09/2013)

### OBRAS CITADAS

Adecco, P. (20 de Setembro de 2013). *Compromisso de Qualidade*. Obtido de Adecco:  
[http://www.adecco.pt/pt-](http://www.adecco.pt/pt-PT/aboutAdecco/CompromissoQualidade/ContentList.aspx)

[PT/aboutAdecco/CompromissoQualidade/ContentList.aspx](http://www.adecco.pt/pt-PT/aboutAdecco/CompromissoQualidade/ContentList.aspx)

Adecco, P. (20 de Setembro de 2013). *Compromisso de Responsabilidade Social* .

Obtido de Adecco: [http://www.adecco.pt/pt-](http://www.adecco.pt/pt-PT/aboutAdecco/CompromissoRespSocial/ContentList.aspx)

[PT/aboutAdecco/CompromissoRespSocial/ContentList.aspx](http://www.adecco.pt/pt-PT/aboutAdecco/CompromissoRespSocial/ContentList.aspx)

Almeida, A. S. (2012). *Relatório de Estágio*. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda.

de Oliveira Melo , F. A., Costa Reis, P. N., Teixeira, L. P., Ferreira, S. C., & de Araújo

Lima, H. M. (2012). *O Recrutamento Ético como Ferramenta de Gestão nas*

*Organizações Contemporâneas*. Obtido de Associação Educacional Dom Bosco:

<http://www.aedb.br/seget/artigos12/47016549.pdf>

Marta A, F. B. (s.d.). *O Estágio Supervisionado*.

Moretti, S. (10 de Outubro de 2013). *Qualidade de Vida no Trabalho X Auto-*

*Realização Humana* . Obtido de Ergonomia :

<http://www.ergonomia.ufpr.br/PB%20qvt%20realiz%20humana.pdf>

Moura, L. (25 de Setembro de 2013). *Trabalho de Recrutamento*. Obtido de EBAH:

<http://www.ebah.com.br/content/ABAAABa58AI/trabalho-recrutamento>

Moura, L. (25 de 09 de 2013). *Trabalho de Recrutamento* . Obtido de EBAH:

<http://www.ebah.com.br/content/ABAAABa58AI/trabalho-recrutamento>

*Objetivos de Estágio*. (08 de Outubro de 2013). Obtido de Unochapeco:

<http://www.unochapeco.edu.br/estagios/info/objetivos-do-estagio>

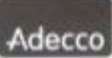
*Objetivos de Estágio*. (08 de 10 de 2013). Obtido de Unochapeco:

<http://www.unochapeco.edu.br/estagios/info/objetivos-do-estagio>



# ANEXOS

ANEXO A – FICHA DE INSCRIÇÃO



better work, better life

Nº Registo OLA: \_\_\_\_\_

### FICHA BIOGRÁFICA

Nome Completo: \_\_\_\_\_

Sexo: M  F  Estado Civil: \_\_\_\_\_ Nº Titulares: \_\_\_\_\_ Nº Dependentes: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ Naturalidade: \_\_\_\_\_ Nacionalidade: \_\_\_\_\_

---

Morada: \_\_\_\_\_

Código Postal: \_\_\_\_\_ - Localidade: \_\_\_\_\_

Tel. (1): \_\_\_\_\_ Tel. (2): \_\_\_\_\_ Tel. (3): \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

---

Nível de Estudos: \_\_\_\_\_

Identificação do Curso: \_\_\_\_\_

Línguas Estrangeiras:

	Escrita	Conversação	Compreensão
INGLÊS:			
FRANCÊS:			
ESPAÑHOL:			
OUTROS:			

Obs: Identifique se os conhecimentos são: Fracos, Regulares, Bons ou Muito Bons.

Conhecimentos de Informática:

Na óptica do utilizador: Sim  Não  Especifique: \_\_\_\_\_

Ao nível de programação: Sim  Não  Especifique: \_\_\_\_\_

Carta de Condução: Sim  Não  Categorias:  A  B  C  D  E Transporte Próprio: Sim  Não

---

Identifique as áreas ou funções a que se candidata:

\_\_\_\_\_

---

Como conheceu a Adecco?

Montra  Site Adecco  Internet  Amigos  Anúncio  Outro  \_\_\_\_\_  
Jornal


---

Apresentação obrigatória dos seguintes documentos, os quais são parte integrante deste processo:

Documento de Identificação \_\_\_\_\_ N.º \_\_\_\_\_

Cartão de Contribuinte N.º \_\_\_\_\_ Cartão de Segurança Social N.º \_\_\_\_\_

Ref.: DG/Ficha Biográfica T1/09-08



A recolha e registo dos elementos fornecidos são da responsabilidade da Adecco e visam apenas a avaliar possíveis candidaturas e propostas de emprego. A informação incluída é considerada confidencial e será do exclusivo conhecimento da Adecco e não de alguma outra entidade. A informação recolhida não será divulgada a terceiros nem utilizada para fins não relacionados com o processo de recrutamento. O titular dos dados pode sempre exercer os seus direitos de acesso, retificação, cancelamento ou eliminação dos dados recolhidos, contactando a Adecco, bem como, a sua comissão de proteção de dados. Os dados recolhidos destinam-se a ser objeto de tratamento informático.

Empresa	Função	Desde (mês/ano)	Até (mês/ano)	Remuneração Líquida
		/	/	
Principais Tarefas:			Motivo de Saída:	
		/	/	
Principais Tarefas:			Motivo de Saída:	
		/	/	
Principais Tarefas:			Motivo de Saída:	

Disponibilidade Imediata:                      Sim                       Não

Em caso negativo, refira o período de tempo que necessita para ficar disponível:

\_\_\_\_\_

Referências Profissionais:

Após a realização da inscrição, autoriza-nos a pedir referências ?    Sim                       Não

Em caso afirmativo, indique potenciais contactos para obtenção das suas referências (preferencial superiores hierárquicos) identificando o nome da empresa, nome do interlocutor, cargo e telefone.

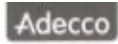
\_\_\_\_\_

Declaro verdadeiras as informações disponibilizadas

Assinatura: \_\_\_\_\_                      Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Espaço reservado à Adecco para efeitos de registo de proposta de trabalho:

Data Proposta de Missão	Empresa	Cargo ou função	Observação / seguimento



better work, better life

### RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Nome: \_\_\_\_\_

Atitude:

[Empty rounded rectangular box for Atitude]

Aptidão:

[Empty rounded rectangular box for Aptidão]

Motivação:

[Empty rounded rectangular box for Motivação]

Observações:

[Empty rounded rectangular box for Observações]

Qualificação Adecco

[Empty rounded rectangular box for Qualificação Adecco]

Data \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Assinatura do entrevistador



File: DOUTHR\_Avaliação/05-08

ANEXO B – MODELO DE MAPA DE FTE

**PREVISÃO MAPA DA SEMANA X**

Delegação	Cliente	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	Carga Sem.	Horas Prev. Sem.	FTE
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	40	40	1
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	40	40	1
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	40	40	1
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	40	40	1
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	40	35	0.875
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	40	40	1
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	40	16	0.4
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	40	16	0.4
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	40	35	0.875
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	40	40	1
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	40	40	1
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	40	40	1
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	40	40	1
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	40	40	1
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	35	35	0.875
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	35	35	0.875
Viseu	EUTT	Nº Trab.	Nº Contrato	Nome do Trabalhador	Cat. Prof.	35	35	0.875

TOTAL  
Total de Trab.  
SOMA FTE

LEGENDA  
NOVOS TRAB.  
x

59  
14,175

SAIDA DE COLABORADORES NA SEMANA X		
Viseu	EUTT	Nº Trab.
Viseu	EUTT	Nº Trab.
Viseu	EUTT	Nº Trab.
		Nome Trab.
		Nome Trab.
		Nome Trab.

ANEXO C – MODELO DE AVISO



Nesta carta, seguem dois exemplares do contrato de trabalho relativo às funções desempenhadas por si para a empresa \_\_\_\_\_.

Pedíamos que assinasse onde diz “2º Outorgante”, e nos devolve-se um dos exemplares assinado, por carta, para a seguinte morada:

**Rua Frei Joaquim de Sta. Rosa de Viterbo LOTE 94, Fração – A  
Quinta do Galo  
3500-223 - Viseu**