



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

Daniela do Vale Gomes

novembro | 2013





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

DANIELA DO VALE GOMES
RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DA LICENCIATURA
EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Novembro 2013

Elementos Identificativos

Aluno: Daniela do Vale Gomes

Número: 1010420

Morada: Rua Bartolomeu Dias nº 11 r/ch

6300-755 Guarda

E-mail: Daniela_gomes.9@hotmail.com

Licenciatura: Gestão de Recursos Humanos

Estabelecimento de Ensino: Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

Empresa Acolhedora do Estágio: RH Norte, Lda.

Morada:

Edifício Península

Praça do Bom Sucesso, 123/169 - 201

4150-146 Porto

Contactos:

Telefone: 223 402 800

Fax: 223 402 801

E-mail: egorn@egor.pt

Supervisora de Estágio na Empresa Acolhedora de Estágio: Dra. Isabel Meireles, Diretora da unidade de Negócio de Recrutamento e Seleção do Norte do Grupo Egor (Direção do Norte).

Grau Académico: Licenciatura em Psicologia

Orientador de Estágio na ESTG do IPG: Professor António Joaquim Pires Lourenço

Grau Académico: Mestre em Gestão

Duração do Estágio: 400 horas

Data de Início do Estágio: 1 de julho de 2013

Data de Conclusão do Estágio: 30 de setembro de 2013

Plano de Estágio Proposto pela RH Norte, Lda.

O plano de estágio para a estagiária foi definido pela Diretora Executiva da RH Norte, Lda., Dra. Isabel Meireles, que também foi a sua supervisora na organização. As atividades definidas foram as seguintes:

- Conhecer o negócio e o seu âmbito de atuação no mercado;
- Compreender os princípios de trabalho da organização (Manual de Procedimentos), conhecer o regulamento interno da empresa e adequar/agir em conformidade;
- Familiariza-se com as temáticas e conceitos utilizados;
- Conhecer e compreender o processo de Avaliação Psicológica;
- Acompanhar a aplicação de provas aos candidatos e aprofundar o conhecimento do *dossier* técnico do produto;
- Acompanhar e participar entrevistas individuais e dinâmicas de grupo;
- Acompanhar os processos de Recrutamento e Seleção.

Agradecimentos

Em primeiro lugar quero agradecer à minha família pelo apoio incondicional, sacrifícios e dificuldades a que se sujeitaram para que eu conseguisse terminar o curso.

Em seguida, quero agradecer ao Professor António Lourenço pela sua disponibilidade, paciência, compreensão e orientações, bem como a todos os docentes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do curso de Gestão de Recursos Humanos.

Agradeço também à RH Norte, Lda., pela oportunidade de estágio, nomeadamente à minha supervisora Dra. Isabel Meireles, à Dra. Clárisse de Sousa, à Dra. Inês Pinto e à Eugénia Marques, por todos os conhecimentos que partilharam comigo, pela simpatia e pelos momentos divertidos.

Aos meus amigos e colegas, nomeadamente Diana Soares, Joana Fernandes, Tânia Brites, Cátia Tente e Raquel Tavares, pelos momentos que vivemos e por todos aqueles que ainda vamos viver, por estarem presentes quando mais preciso e por me apoiarem independentemente do resto.

Por fim e não menos importante, agradeço a todos os que não acreditavam que conseguisse chegar até aqui, só me deram mais força e determinação, deram outro sabor a esta conquista!

OBRIGADA A TODOS!

Resumo do Trabalho Desenvolvido

Este relatório tem com objetivo dar a conhecer de forma concisa e clara as atividades desenvolvidas ao longo do período de estágio curricular na organização acolhedora.

O estágio curricular foi desenvolvido no Grupo Egor, mais concretamente na RH Norte, Lda. (Direção do Norte), e teve a duração de 400 horas, com início no dia 1 de julho de 2013 e conclusão a 30 de setembro de 2013. Em circunstância de Exame de Época de Finalistas, em conversação e consonância com a sua supervisora, a estagiária interrompeu o estágio para preparação, de 9 de setembro a 20 de setembro.

O presente relatório encontra-se estruturado em dois capítulos, onde se faz inicialmente, no capítulo I, a apresentação da empresa acolhedora do estágio, nomeadamente a sua estrutura, metodologias e serviços. No capítulo II encontram-se descritas as atividades desenvolvidas pela estagiária ao longo do estágio curricular na unidade de Negócio de Recrutamento e Seleção do Norte do Grupo Egor, onde se destacam o acompanhamento de processos de recrutamento e seleção, aplicação de provas aos candidatos e respetiva correção, apoio administrativo, entre outras.

Palavras-chave:

Recrutamento e Seleção, Gestão de Recursos Humanos, Avaliação Psicológica, Gestão de Pessoal, *Skills*.

JEL Classification: O15 (*Human Resources*), M12 (*Personnel Management*).

Índice Geral

Elementos Identificativos	i
Plano de Estágio Proposto pela RH Norte, Lda.	ii
Agradecimentos	iii
Resumo do Trabalho Desenvolvido	iv
Índice Geral	v
Índice de Figuras	vii
Lista de Siglas, Abreviaturas e Expressões Estrangeiras Utilizadas	viii
Introdução	1
Capítulo I – Apresentação da Empresa Acolhedora do Estágio	2
1. A Empresa Acolhedora do Estágio	2
1.1 Apresentação do Grupo Egor	2
1.2 Apresentação da RH Norte, Lda.....	4
1.3 História do Grupo Egor	5
1.4 Estrutura Organizacional	6
1.5 Visão, Missão e Valores	7
1.5.1 Visão	7
1.5.2 Missão.....	8
1.5.3 Valores.....	8
1.6 Política Empresarial	9
1.7 Responsabilidade Social	9
1.8 Gestão Ambiental	10
1.9 Códigos, Normas, Regulamentos e Políticas	11
2. Serviços	12
2.1 Serviços Prestados pelo Grupo Egor	12
2.2. Serviços Prestados pela RH Norte, Lda.....	13
3. Clientes.....	14
4. Parcerias	15
5. Certificações	15

6. O Departamento de Recursos Humanos	17
6.1 Grupo Egor	17
6.2 RH Norte, Lda.	17
Capítulo II – Atividades Desenvolvidas no Estágio.....	21
1. Objetivos do Estágio	21
2. Atividades Desenvolvidas	21
2.1 Recrutamento e Seleção.....	22
2.1.1 Recrutamento	23
2.1.2. Seleção	26
2.2 Avaliação Psicológica.....	28
2.3 Base de Dados e Arquivos Pessoais	29
2.4 Apoio Administrativo	30
2.5 Outras Atividades Desenvolvidas.....	31
Considerações Finais	33
Referências Bibliográficas.....	34
Outras Referências.....	34
ANEXOS.....	36
Anexo I – SPEC (Ficha de Especificação do Produto)	37
Anexo II – Triagem Curricular na Base de Dados SUGAR.....	41
Anexo III – BC (Boletim de Candidatura)	43
Anexo IV – Exemplo de um Tema de Desenvolvimento	48
Anexo V – Exemplo de Dinâmicas de Grupo	50
Anexo VI – Descodificação do LÜSCHER e 16 PF	52
Anexo VII – Mapa de Provas	54
Anexo VIII – FAC (Ficha de Avaliação do Candidato).....	56
Anexo IX – <i>E-mail</i> Modelo C3 (Candidatos Recomendados ao Cliente).....	59
Anexo X – <i>E-mail</i> Modelo C2 (Candidatos Não Aptos).....	61
Anexo XI – Modelo de Relatório de Avaliação Psicológica.....	63
Anexo XII - Contrato de Trabalho da Estagiária com a Organização Acolhedora do Estágio	71

Índice de Figuras

Figura 1 - Imagem Organizacional do Grupo Egor	3
Figura 2 - Organograma do Grupo Egor	7
Figura 3 – Serviços Prestados pelo Grupo Egor.....	12
Figura 4 - Certificado RH Norte, Lda.....	16
Figura 5 - Base de Dados SUGAR	29
Figura 6 – Base de dados Circuito Digital.....	30

Lista de Siglas, Abreviaturas e Expressões Estrangeiras Utilizadas

- **APCER** – Associação Portuguesa de Certificação;
- **AUTSORCE** - Prestação de Serviços, Organização e Administração de Pessoal;
- **CAE** – Classificação Portuguesa de Atividades Económicas
- **CEO** - *Chief Executive Office* (Diretor Executivo);
- **COACHING** – Processo de Desenvolvimento Profissional e Pessoal;
- **CONSULTING** – Consultoria;
- **CV** – Curriculum Vitae;
- **DR.** – Doutor;
- **DRA.** – Doutora;
- **EGP** – Egor Portugal;
- **FAC** – Ficha de Avaliação do Candidato;
- **INTERNATIONAL**- Internacional;
- **LDA.** – Limitada;
- **MANAGEMENT** – Gestão/Administração;
- **MANAGEMENT BY OUT** – operação que se traduz na tomada de controlo do capital de uma dada sociedade, que pode ser total ou parcial, pela equipa de gestão.
- **ON-LINE** - Em linha, em rede, controlado por; ou ligado a outro computador;
- **OUTSOURCING** – Processo através do qual uma empresa contrata outra;
- **PCA** – Presidente do Conselho de Administração;
- **R&S** – Recrutamento e Seleção;
- **RH** – Recursos Humanos;
- **RHN** – Recursos Humanos Norte (Direção do Norte);
- **SITE** - Sítio ou local da rede internet;
- **SGPS** - Sociedade Gestora de Participações Sociais;
- **SPEC** - *Specification of Product* (Especificação do Produto);
- **SKILLS** – Aptidões/ Competências;

- **THINKSMART** – Desenvolvimento e Gestão de Programas de Incentivos e Motivação;
- **WEB** – Rede na Internet.

Introdução

O período de estágio é uma mais-valia no plano curricular de qualquer curso, é o complemento da vertente teórica, adquirida ao longo do curso, através do qual o aluno tem o seu primeiro contato com o mercado de trabalho. Cabe ao estagiário usar esta oportunidade como uma futura ferramenta estratégica num mercado cada vez mais competitivo, onde quem faz a diferença é o capital humano, mas principalmente quem tem a capacidade de o orientar para o alcançar de objetivos, mantendo uma posição de destaque.

Este relatório surge no âmbito da Unidade Curricular Estágio e descreve o trabalho realizado ao longo do período de estágio curricular, na unidade de Negócio de Recrutamento e Seleção (R&S) da RH Norte, Lda., sob a supervisão da Dra. Isabel Meireles, com duração de 400 horas.

O presente relatório está estruturado em dois capítulos, sendo que o primeiro apresenta a organização acolhedora e as suas metodologias e o segundo capítulo apresenta e descreve as atividades desenvolvidas pela estagiária ao decorrer do estágio curricular.

Por fim são feitas as considerações finais, onde a estagiária faz uma apreciação global do seu período de estágio.

Capítulo I – Apresentação da Empresa Acolhedora do Estágio

1. A Empresa Acolhedora do Estágio

1.1 Apresentação do Grupo Egor¹

O Grupo Egor é constituído por um conjunto de empresas que foram criadas para dar resposta a necessidades manifestadas pelos Clientes, numa postura sistemática de antecipação ao mercado.

É um grupo multidisciplinar de consultores portugueses, com forte cultura multinacional, que reúne um vasto conjunto de profissionais especializados em todas as áreas de atividade, na prestação de serviços de desenvolvimento de pessoas e negócios, tais como:

- **Recrutamento e Seleção;**
- Formação e Desenvolvimento;
- Consultoria;
- Trabalho Temporário;
- *Outsourcing;*
- Incentivos;
- *Coaching.*

¹ <http://www.egor.pt/pt/quem-somos.html>;
Manual de Acolhimento do Grupo Egor

Para o Grupo Egor, conjugar os objetivos e estratégias dos negócios com as necessidades e motivações das pessoas constitui um dos desafios empresariais que requer maiores capacidades de planeamento e decisão dos gestores.

Em todas as áreas de serviços onde atua, o Grupo Egor pretende ser um parceiro de referência em termos de ética, confiança, criatividade, rigor e excelência de execução.

Atualmente, o Grupo Egor (Figura 1) é composto por oito empresas que remetem à empresa mãe - EGORGEST, SGPS, S.A.:

- A Egor Portugal, S.A., e a **RH Norte, Lda.**, são ambas de Recrutamento e Seleção com a diferença de que estão localizadas em Lisboa e Porto, respetivamente;
- A Egor *Consulting*, Lda., é uma empresa de Consultoria;
- A Egor *Management e Formação*, Lda., especializada na área da Formação;
- A Tutela – Empresa de Trabalho Temporário, Lda., dedicada ao sector do Trabalho Temporário;
- A *Autsorce* – Prestação de Serviços, Organização e Administração de Pessoal, Lda. intervém no sector de *Outsourcing*;
- RH Portugal, Lda., atua no sector da certificação curricular;
- E a Egor *Thinksmart*, responsável pela área de motivação e incentivos.



Figura 1 - Imagem Organizacional do Grupo Egor

Fonte: <http://intranet.egor.pt/>

1.2 Apresentação da RH Norte, Lda.²

A instituição onde foi realizado o estágio curricular é comercialmente denominada Egor – Recrutamento e Seleção (Direção do Norte), contudo, devido à necessidade de se tornar uma empresa diferenciada da empresa mãe - EGORGEST, SGPS, S.A. - a sua designação legal é de RH Norte – Recursos Humanos, Lda., sendo a sua natureza jurídica uma sociedade por quotas de responsabilidade limitada. Ao longo deste trabalho, quando existir referência à entidade acolhedora de estágio, poderá ser designada de uma das formas apresentadas anteriormente.

A RH Norte, Lda., partilha os seus escritórios do Porto com o setor de *Outsourcing*.

A RH Norte, Lda., tem o número de Pessoa Coletiva nº 503 497 053, com o CAE rev.3 nº 78100 – Atividades de Empresas de Seleção e Colocação de Pessoal.

A organização apresenta o NIF: 503497053.

O horário de funcionamento é das 9:00h às 12:30h e das 14:00h às 18:00h, podendo ser adaptado caso haja necessidade de flexibilizar em função das necessidades de trabalho.

A RH Norte, Lda., é participada a 100 % pelo Grupo Egor, sendo que o seu capital social é de 50.000 euros.

A RH Norte, Lda., líder no setor, atua há 25 anos no mercado, partilhando com os clientes uma experiente equipa de especialistas e proporcionando sistemas flexíveis e serviços de elevada qualidade no Recrutamento e Seleção de Pessoal, Identificação de Talentos, Avaliação de Competências e Desenvolvimento dos seus ativos humanos.

² <http://www.egor.pt/recrutamento.html> ;
http://www.einforma.pt/servlet/app/portal/ENTP/id_sess/00776358749001191219620000052647/prod/ACC_ESO_INFORME/carrito/1/producto/907/nombreInforme/EIOFERTA/vat/503497053/nif/503497053/duns/455418335/newreg/1/

Devido ao imenso volume de trabalho da RH Norte, Lda., a estagiária só teve oportunidade de desenvolver atividades na área de Recrutamento e Seleção.

1.3 História do Grupo Egor³

A primeira empresa Egor Portugal foi fundada em Maio de 1986. Em Maio de 2011 comemoraram-se os 25 anos de atividade na área dos Recursos Humanos em Portugal e nos países de língua portuguesa como Angola e Moçambique.

De seguida, encontram-se especificados os marcos mais representativos relativos à história do grupo.

1986 - FUNDAÇÃO

- Portugal integrou a União Europeia. Com este acontecimento Amândio da Fonseca, CEO e fundador do Grupo, procura uma oportunidade de crescimento proporcionada pela associação societária com a Egor *International* (com sede em Paris, França) que detinha a liderança europeia na área do Recrutamento e Seleção;
- Fundação da primeira empresa em Portugal, além da cimentação do Recrutamento e Seleção, apostou-se numa política de diversificação: posições cimeiras nas áreas da Formação, Consultoria, Trabalho Temporário, *Outsourcing* e mais recentemente na área do marketing dos incentivos através de uma associação ibérica com a empresa líder no sector.

1992 - MANAGEMENT BUY OUT

- Amândio da Fonseca aposta num *Management Buy Out* em relação ao capital estrangeiro que permitiu à Egor desenvolver mais as suas atividades e concentrar-se,

³ <http://intranet.egor.pt/>;

Manual de Acolhimento do Grupo Egor

não apenas no crescimento dos negócios mas também no reforço de uma política de Qualidade.

1996 - CERTIFICAÇÃO PELA NORMA ISO 9001:2001

- Início da aposta numa Política da Qualidade. Atualmente, a generalidade das empresas do Grupo mantêm a Certificação pela Associação Portuguesa de Certificação (APCER) das normas ISO 9001:2008 nos serviços prestados nas principais áreas de negócio.

2011 - 25 ANOS

- Aposta numa política de permanente inovação e de novos investimentos não apenas em termos dos sectores onde atua mas também da entrada em novos mercados;
- Tem atualmente cerca de quatro dezenas de milhões de euros de facturação anual.

1.4 Estrutura Organizacional

O estilo de gestão do Grupo Egor é um estilo democrático, já que organização e as diferentes unidades de negócio que a constituem são geridas de modo a promover um espírito de participação e transparência.

Na figura 2 é apresentado o organograma do Grupo Egor, e como se pode verificar este encontra-se dividida em vários departamentos, sendo de destacar:

- Direção Geral;
- Direção Administrativa e Financeira (Grupo);
- Núcleo de Qualidade (EGP e RHN);
- Núcleo de Estudos e Desenvolvimento (EGP e RHN);
- Direção da Qualidade (EGP e RHN);

- Serviços Informáticos (Grupo);
- Direção Área Negócio – Porto;
- Direção Área Negócio - Lisboa

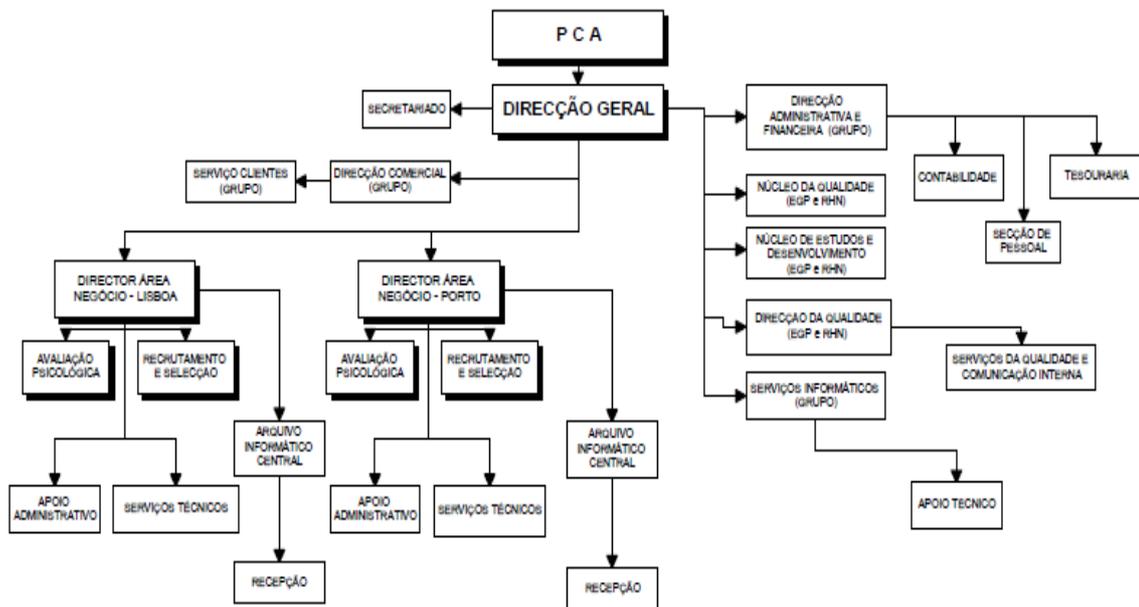


Figura 2 - Organograma do Grupo Egor

Fonte: <http://intranet.egor.pt/>

1.5 Visão, Missão e Valores

1.5.1 Visão

A visão refere-se àquilo que a organização deseja ser no futuro. A visão é fortemente inspiradora e explica por que diariamente as pessoas dedicam a maior parte do seu tempo para o sucesso da organização. Quanto mais a visão de negócios está alinhada aos interesses dos parceiros, tanto mais ela pode atender aos seus propósitos. (CHIAVENATO, 2009: 23).

O Grupo Egor⁴ acredita firmemente que só sendo capaz de ouvir e compreender as preocupações mais profundas de cada pessoa, podem criar e propor as soluções organizacionais mais adequadas e ajudar a concretizá-las sempre com um objetivo: as pessoas e os negócios.

1.5.2 Missão

A missão é a declaração do propósito e do alcance da empresa em termos de produto e de mercado. A missão define o papel da organização dentro da sociedade em que está envolvida e significa a sua razão de ser e de existir. Em geral a missão está alinhada com os seguintes aspetos:

- Qual é a razão de ser da organização.
- Qual é o papel da organização na sociedade.
- Qual é a natureza do negócio da organização.
- Quais os tipos de atividades em que a organização deve concentrar os seus esforços no futuro. (CHIAVENATO, 2009:22)

A missão do Grupo Egor⁵ é aplicável a todas as unidades do grupo e consiste em ganhar a confiança dos Clientes, Candidatos e Colaboradores. Não se limitam apenas em ouvir, mas sobretudo empenham-se em compreender as suas necessidades e objetivos.

1.5.3 Valores

Segundo CHIAVENATO (2005), os valores são os determinantes básicos e o referencial do comportamento organizacional e podem contribuir para indicar qual é o caminho do crescimento planeado, e determinar claramente os objetivos e a visão que a empresa pretende atingir.

⁴ <http://www.egor.pt/pt/quem-somos.html>

http://www.abenge.org.br/CobengeAnteriores/2006/artigos/11_37_694.pdf

⁵ <http://www.egor.pt/pt/quem-somos.html>

A Egor assenta os seus valores⁶ em:

- ÉTICA – “As soluções que propomos são flexíveis. Os princípios éticos rigorosos”;
- CONFIANÇA – “Conquistar a confiança e a fidelidade dos clientes é o nosso principal objetivo”;
- CRIATIVIDADE- “Ajudamos os clientes a antecipar soluções de futuro”;
- RIGOR – “Impomos como meta fazer tão bem como os melhores”;
- EXCELÊNCIA – “Satisfazer não chega. Queremos transcender as expectativas dos Clientes.”

1.6 Política Empresarial ⁷

A Política Empresarial da Egor está virada para as pessoas como ferramenta estratégica de todo o processo, “Pessoas: A Chave do Sucesso”, visando conjugar os objetivos e estratégias dos negócios com as necessidades e motivações das pessoas, o que constitui um dos desafios empresariais que requer maiores capacidades de planeamento e decisão dos gestores.

1.7 Responsabilidade Social⁸

O Grupo Egor tem preocupações no que diz respeito a este tema no âmbito da sociedade em que se insere, nomeadamente nos seguintes aspetos:

- **estreita relação com universidades** - no que respeita à colaboração com alunos que, durante a sua preparação académica, pretendem efetuar uma aproximação a ferramentas, metodologias, conceitos ou informação diversa de acordo com o conteúdo pedagógico dos respetivos cursos;

⁶ www.egor.pt/pt/quem-somos

⁷ www.egor.pt/pt/quem-somos

⁸ Manual de Acolhimento do Grupo Egor

- **promoção de estágios profissionais** - no seguimento da preparação académica, para os quais o Grupo Egor nomeia os respetivos Tutores, de acordo com a natureza técnica do estágio a realizar e da empresa a que venham a estar afetos;
- **ética** - os aspetos éticos, sobre os quais assentam todas as práticas, quer as orientadas para os Clientes, quer para os Candidatos ou Fornecedores;
- **práticas de economia de recursos** – o diagnóstico que é efetuado e as ações que são propostas, têm em vista assegurar medidas que reforçam a consciencialização dos colaboradores para a necessidade de assumir práticas de economia de recursos;
- **condições e equipamentos adequados** - ter presente as condições e equipamentos adequados e necessários ao bom desempenho dos Colaboradores;
- **higiene e segurança** - dispor de uma empresa especialista em Higiene e Segurança no trabalho, de modo a garantir que as condições de trabalho são as ideais e a qual regularmente apresenta sugestões preventivas e/ou recomendações de melhoria;
- **serviços de saúde** - facilitar o acesso à prestação de serviços de saúde, através de acordos celebrados com entidades seguradoras, cujos custos são integralmente suportados pela empresa.

Os projetos de voluntariado nos quais empresas do Grupo Egor participam estão associados à inserção social, a novas oportunidades profissionais e de vida, bem como a tutela e *coaching* das pessoas envolvidas.

1.8 Gestão Ambiental⁹

O Grupo Egor pratica medidas de Gestão Ambiental, de acordo com a natureza da sua atividade, de modo a minimizar os efeitos negativos, decorrentes do uso de consumíveis informáticos e de impressão, bem como os suportes em papel, nomeadamente no momento da sua destruição.

⁹ Manual de Acolhimento do Grupo Egor

Cada vez menos a empresa utiliza o papel como suporte de registo, optando, sempre que possível pelo suporte informático, como por exemplo, a emissão de recibos salariais e grande parte da correspondência interna e externa. Para tal, procedeu na última década, a investimentos muito significativos em tecnologias de informação, tendo em vista para além da eficácia dos processos, a celeridade produtiva e o acesso à informação através das unidades informáticas em rede, a economia de recursos e dos custos inerentes ao seu adequado tratamento.

Assim, todos os consumíveis informáticos, pilhas e o papel que ainda é utilizado como suporte de informação, finalizada a utilização, são separados e colocados em recipientes próprios para o efeito e recolhidos por empresas de reciclagem.

O Grupo utiliza, na maioria das impressões ou reproduções de documentos, papel reciclado. Todos os Colaboradores estão sensibilizados para a necessidade de poupar energia e para tal, estão criadas regras, desde há muito instituídas, tendo em vista e utilização dos recursos energéticos na estrita medida das necessidades. Assim, cada Colaborador é responsável por desligar luzes, aquecimento ou refrigeração, computador ou outros equipamentos que se encontrem no seu espaço de trabalho ou sejam de sua exclusiva utilização, imediatamente antes de sair ou de se ausentar, caso o tempo de ausência o justifique.

1.9 Códigos, Normas, Regulamentos e Políticas ¹⁰

O Grupo Egor é uma organização consciente da importância da regulamentação de determinados aspetos de modo a não pôr em causa a imagem da empresa. Assim sendo, encontram-se formalizados determinados documentos com o intuito de reger e de promover determinados comportamentos e atitudes dos colaboradores.

¹⁰ Manual de Acolhimento do Grupo Egor

Para tais efeitos existem os seguintes documentos:

- Manual de Acolhimento do Grupo;
- Código de Ética;
- Regulamentos Internos (dirigidos a cada unidade de negócio do Grupo Egor);
- Manuais de Procedimentos;
- Documentos em formato PDF alusivos a várias temáticas, nomeadamente: Higiene, Segurança e Saúde no Trabalho e Comunicação Interna e Externa.

2. Serviços¹¹

2.1 Serviços Prestados pelo Grupo Egor

O Grupo Egor tem à disposição os seguintes serviços (Figura 3):

- **Recrutamento e Seleção;**
- Formação;
- Consultoria;
- Trabalho Temporário;
- *Outsourcing;*
- *Coaching;*
- Incentivos.



Figura 3 – Serviços Prestados pelo Grupo Egor

Fonte: www.intranet.egor.pt

¹¹ Manual de Acolhimento do Grupo Egor

2.2. Serviços Prestados pela RH Norte, Lda.

Quanto aos serviços prestados pelo sector onde o estágio foi realizado, Recrutamento e Seleção, a RH Norte contempla a gestão de uma forma flexível e de acordo com as necessidades e interesses dos clientes, os seguintes parâmetros:

1. **Diagnóstico/Estratégia de Identificação de Candidatos** – Diagnóstico das necessidades, apoio à caracterização da função e perfil e definição de estratégias de identificação de candidatos, através de: pesquisa na base de dados, de publicações na página *web* da EGOR, de publicações de anúncios na imprensa especializada e em *sites* de emprego e de pesquisa direta;
2. **Triagem Curricular** – Triagem curricular das candidaturas identificadas, entrevista telefónica focada nos dados curriculares e motivação, pré-seleção das candidaturas enquadradas nos requisitos previamente definidos;
3. **Entrevista curricular/Referências Profissionais** – Entrevista curricular de análise dos conhecimentos e validação do percurso profissional do candidato, exploração das expectativas salariais e recolha de referências profissionais;
4. **Avaliação de Competências Intelectuais** – Realização de provas psicométricas para avaliação de competências intelectuais preditivas de sucesso na função. Utilização de baterias de provas, aferidos para a população portuguesa, para avaliar competências como: inteligência geral, raciocínio lógico, raciocínio numérico/cálculo mental, atenção concentrada/dispersa, etc.;

5. **Avaliação de Competências Pessoais** – Avaliação de competências pessoais relevantes para o sucesso da função, como recurso a entrevistas estruturadas, dinâmicas de grupo, simulações, questionários de personalidade e provas projetivas. Exemplos: liderança, relação interpessoal, trabalho em equipa, orientação para os resultados, negociação, análise e decisão, planeamento e organização;

6. **Apresentação de Resultados** – Síntese de avaliação curricular, referências profissionais e remuneração, perfil de competências intelectuais, síntese explicativa e parecer do consultor, perfil de competências pessoais, síntese explicativa e parecer, relatório de avaliação de candidatura com parecer final.

3. Clientes¹²

A RH Norte conta com uma vasta lista de clientes, na medida em que é uma empresa de renome nacional e que se distingue pelas suas áreas de serviços. Como tal, na seguinte lista consta uma pequena parcela dos clientes desta organização:

- Autoglass;
- Ausónia;
- Caixa Geral de Depósitos;
- Gustavo Cudell;
- Grupo Europack Embalagens;
- Grupo Soja Portugal;
- Grupo Sonae;
- Huf;
- Porto Editora;
- Portucel Soporcel.

¹² Manual de Acolhimento do Grupo Egor

4. Parcerias¹³

A RH Norte, Lda. possui parcerias com o jornal Expresso e com o programa Primus Inter Pares¹⁴. Este programa é uma iniciativa conjunta do Banco Santander Totta e do Jornal Expresso, que tem como objetivo valorizar o talento em Portugal e contribuir para o desenvolvimento de uma cultura de profissionalismo e de excelência na gestão de empresas.

Para além destes, a organização dispõe ainda de parcerias com ginásios, óticas, clínicas e outro tipo de serviços, dos quais os seus colaboradores podem usufruir através de descontos e outro tipo de situações vantajosas.

5. Certificações¹⁵

A RH Norte, Lda., é uma organização que compreende as mais-valias associadas às certificações, encarando esta componente como um objetivo estratégico. Estas mais-valias são: a estruturação, organização e monitorização dos procedimentos e processos de trabalho.

Como refere a responsável pela RH Norte, Lda., Dra. Isabel Meireles: “Em qualidade o que dizemos é o que fazemos essa é a mais – valia do Grupo Egor.”

Este facto, para realçar que a empresa do Grupo Egor se encontra certificada pela Norma EN ISSO 9001 (Figura 4).

¹³ Manual de Acolhimento do Grupo Egor

¹⁴ <http://primusinterpares.universia.pt/>

¹⁵ Manual de Acolhimento do Grupo Egor



Recrutamento e Seleção
Avaliação Psicológica

Certificado desde 1996

Figura 4 - Certificado RH Norte, Lda.

Fonte: Manual de Acolhimento do Grupo Egor

A norma ISO 9001¹⁶ constitui uma referência internacional para a Certificação de Sistemas de Gestão da Qualidade.

A Certificação de acordo com a ISO 9001 reconhece o esforço da organização em assegurar a conformidade dos seus produtos e/ou serviços, a satisfação dos seus clientes e a melhoria contínua.

Um Sistema de Gestão da Qualidade Certificado pela APCER permite, entre outros parâmetros:

- Satisfazer as expectativas dos clientes, assegurando não só a sua fidelização mas também a competitividade e o desenvolvimento sustentável;
- Assegurar, de um modo inequívoco e transparente, às diversas partes interessadas, um Sistema de Gestão da Qualidade adequado e que potencie a dinâmica da melhoria contínua;
- Proporcionar uma maior notoriedade e melhoria da imagem perante o mercado;
- Evidenciar a adoção das mais atuais ferramentas de gestão;
- O acesso a mercados e clientes cada vez mais exigentes;
- Uma confiança acrescida nos processos de conceção, planeamento, produção do produto e/ou fornecimento do serviço.

¹⁶http://www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=96%253Aiso-9001&catid=3&Itemid=10;

6. O Departamento de Recursos Humanos ¹⁷

6.1 Grupo Egor

Atualmente o Grupo Egor tem ao seu dispor cerca de 1000 colaboradores nas diversas áreas de negócio, muitos são trabalhadores independentes com outro tipo de vínculo contratual e estagiários, estando apenas 95 colaboradores referenciados como colaboradores na intranet da organização.

Segundo dados relativos ao ano 2011, podemos verificar que dos 95 colaboradores do Grupo, 59% possuem uma licenciatura (nomeadamente na área da Psicologia), 32% possuem o 12º ano de escolaridade, 3% possuem um curso técnico, 2% possuem o 11º ano de escolaridade, 3% possuem o 9º ano de escolaridade, e apenas 1% possui o 4º ano de escolaridade.

6.2 RH Norte, Lda.

Relativamente à RH Norte, Lda., atualmente tem quatro colaboradoras, sendo que estas se encontram distribuídas pelas seguintes funções:

- **Diretora Executiva** – Dra. Isabel Meireles;
- **Consultora Sénior** – Dra. Clarisse de Sousa;
- **Consultora Comercial** – Dra. Inês Pinto;
- **Secretária de Direção** – Eugénia Marques.

Quanto às habilitações literárias das colaboradoras da RH Norte, Lda. foi possível apurar que três das quatro colaboradoras apresentam o grau de licenciatura (em Psicologia e áreas similares) e uma possui o 12º ano.

¹⁷ Manual de Acolhimento do Grupo Egor

A faixa etária destas colaboradoras encontra-se entre os 31 e os 51 anos, sendo a média das idades de 45 anos e meio.

- **HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO:** Os escritórios têm um horário de funcionamento das 9:00h às 12:30h e das 14:00h às 18:00 horas. Pela natureza da atividade de algumas empresas, existem colaboradores com horários desfasados do referido, tendo em vista o alargamento temporal do seu funcionamento.

- **DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES E PERFIL DE COMPETÊNCIAS:** A todos os Colaboradores, após o período normal de integração, é efetuada uma descrição de funções que tem como objetivo situar o Colaborador no âmbito da interação interna, dos domínios de responsabilidade que lhe estão conferidos, dos critérios sobre os quais assenta a avaliação da qualidade da prestação do seu serviço.

O Dicionário de Competências em vigor, define as que se aplicam à atividade do Grupo, e estabelece as respetivas ponderações. Para cada função, são definidas as competências necessárias e estabelecidas as ponderações aplicáveis, formando assim o perfil de competências.

- **OBJETIVOS:** Anualmente, são definidos objetivos quantificados, para cada Colaborador, em função das responsabilidades que lhe estão atribuídas.

- **AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO:** Anualmente ou quando a Direção considerar conveniente, é efetuada a avaliação de Desempenho, pela chefia direta e pelo próprio colaborador em regime customizável de Avaliação 360º desenvolvido pela Egor. A partir dos resultados obtidos, são acordadas com o colaborador as ações de melhoria a implementar.

A Avaliação de Desempenho 360^{o18} é uma ferramenta de gestão de pessoas, que consiste no envolvimento de visões e feedbacks diferentes por parte de todos os que interagem com este, desde os superiores hierárquicos aos clientes, passando pelos fornecedores, prevendo a sua autoavaliação.

Uma organização pratica a Avaliação de Desempenho 360^o quando os seguintes critérios são respeitados:

- Participação de todas as pessoas que interagem com o avaliado na avaliação;
- Feedbacks simultâneos e estruturados dos avaliadores e avaliados;
- Aplicação de questionários específicos, nos quais são avaliados aspetos relevantes quanto a comportamentos considerados importantes para as organizações;
- Avaliação qualitativa;
- Confidencialidade dos resultados.

A Avaliação de Desempenho 360^o procura identificar possíveis falhas nas funções e necessidades de melhorias. Procura também apoiar o desenvolvimento profissional individual e de equipas através de feedbacks que permitam ao colaborador conhecer seus pontos fracos de forma a corrigi-los, e seus pontos fortes de forma a potencializá-los.

Tem como vantagens:

- ✓ orientação para resultados;
- ✓ maior objetividade;
- ✓ maior flexibilidade.

É uma técnica com imparcialidade elevada e na qual se prevê continuidade do processo e participação dos colaboradores. Contudo este modelo apresenta limitações, tais como: forte resistência dos indivíduos envolvidos na mudança de um método tradicionalmente

¹⁸ <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4032223.pdf>

quantitativo para qualitativo e da complexidade envolvida nesta avaliação pelo seu enfoque sistêmico.

- **MARCAÇÃO DE FÉRIAS:** Anualmente, durante o mês de Fevereiro, são marcadas as férias a que o Colaborador tem direito, de acordo com a legislação em vigor.

A Empresa reserva-se o direito de determinar datas ou períodos considerados como dias de férias obrigatórios, de acordo com o calendário de feriados, ou qualquer outro motivo que o justifique.

Em anexo ao mapa de marcação de férias, o Colaborador receberá uma comunicação escrita onde são determinadas as regras aplicáveis e as específicas para o ano em curso.

- **ABSENTISMO:** As ausências carecem sempre de justificção no prazo máximo de 15 dias, possam ou não ser antecipadamente previstas. Cabe a cada Direção analisar a justificção apresentada e dar-lhe o seguimento que considerar adequado, como por exemplo, a compensação do tempo de ausência com a prestação de serviço para além do horário normal de trabalho.
- **PROCEDIMENTO DISCIPLINAR:** Para além de outros, constatados, analisados e decididos caso a caso pela Direção, são motivo para procedimento disciplinar, a apropriação indevida de bens e valores, os comportamentos agressivos e conflituosos, as ausências sistemáticas e injustificadas, a utilização indevida da informação técnica ou outra – propriedade intelectual (direitos de autor e propriedade industrial) – à qual tem acesso por força das responsabilidades que lhe estão conferidas e a consequente quebra de confidencialidade.

Capítulo II – Atividades Desenvolvidas no Estágio

1. Objetivos do Estágio

O estágio curricular é uma ferramenta fundamental para o estagiário, visto ser o meio de transição da vida de estudante para a vida profissional, entre o saber – fazer, saber – ser e o saber - estar.

Neste sentido, a estagiária desenvolveu competências técnicas e interpessoais na gestão de recursos humanos, a nível empresarial.

O estágio curricular proporcionou à estagiária:

- ✓ Conhecimento da realidade através da inserção no mercado de trabalho;
- ✓ Confronto entre a teoria e a prática adotada;
- ✓ Solução de problemas técnicos reais, sob a orientação da supervisora, Dra. Isabel Meireles;
- ✓ Execução de atividades relacionadas com a área de interesse e domínio adquirido.

2. Atividades Desenvolvidas

Depois de ser traçado e delineado o Plano de Estágio, conjuntamente com a sua supervisora, a Dra. Isabel Meireles, foram aplicadas à estagiária provas psicotécnicas que ficaram registadas no seu processo.

Por fim, a estagiária iniciou o seu estágio, tendo à sua disposição o Manual de Acolhimento e o Manual de Procedimentos, para desde modo se familiarizar com as práticas da organização.

Devido ao extenso volume de trabalho na área de Recrutamento e Seleção, a estagiária ficou restrita a esta, não tendo oportunidade para contactar com as outras áreas do Grupo

Egor localizadas no Norte, e tendo desenvolvido atividades como: Recrutamento e Seleção, aplicação de provas psicotécnicas e respetiva correção, inserção de informação nas bases de dados e arquivo, entre outras.

2.1 Recrutamento e Seleção

“ O Recrutamento e a Seleção são dois processos sequenciais que culminam na decisão final da escolha do candidato que irá desempenhar a função disponível.

Antes de qualquer processo de Recrutamento e Seleção há que desenvolver um conjunto de ações tendentes à identificação e caracterização do posto de trabalho a desenvolver.

Independente do Recrutamento e Seleção serem desenvolvidos diretamente pela empresa ou através de empresas externas, deve sempre ser seguido de perto ao mais alto nível da empresa, uma vez que envolve uma decisão estratégica para a empresa.” (MORAIS, m 2012/2013).

O processo de Recrutamento e Seleção da RH Norte, Lda., é desenvolvido através dos seguintes métodos¹⁹:

- **Recrutamento e Seleção por publicação de anúncio** - através dos anúncios de Imprensa, há a possibilidade da oferta chegar a todos os candidatos que procuram ativamente uma oportunidade, o que garante fatores essenciais como motivação pela mudança e novo desafio.

Os anúncios publicados têm um impacto elevado não só pela divulgação nos meios e posicionamentos mais adequados, como pelo respeito por uma imagem corporativa única, garantindo credibilidade.

¹⁹ <http://www.egor.pt/pt/recrutamento/produtos-e-servicos.html>

- **Recrutamento e Seleção por Base de Dados** – A organização possui uma base de dados informatizada de dimensão nacional (SUGAR) que permite não só pesquisar candidaturas, com base em critérios de perfil, como rastrear e obter informação sobre profissionais anteriormente avaliados, facilitando e acelerando a resposta às necessidades dos clientes;

- **Recrutamento e Seleção por pesquisa direta** – a pesquisa direta de profissionais altamente qualificados ou especializados é uma ferramenta que tem vindo a ganhar uma maior importância no mercado. A experiência dos consultores, aliada a um forte e vasto conhecimento das organizações e do mercado, faz com que se tornem um parceiro de excelência.

2.1.1 Recrutamento

Para se iniciar um processo de Recrutamento e Seleção (R&S) é necessário um pedido por parte do cliente, existindo este pedido, o consultor analisa os requisitos e necessidades do cliente, elaborando a Ficha de Especificação do Produto (SPEC). A SPEC (Anexo I) consiste na especificação do produto, descrevendo a necessidade do produto, constando também o registo de reuniões entre o consultor e o cliente. Com base na SPEC é elaborada a proposta ao cliente, onde consta o preço correspondente ao processo de recrutamento, adequado ao tipo de função.

Numa fase inicial, a estagiária teve oportunidade de efetuar uma pesquisa qualificada na base de dados SUGAR de R&S, os candidatos correspondentes às necessidades e exigências do cliente. Nesta fase os candidatos eram classificados com a seguinte terminologia (Anexo II):

- ✓ A (candidato totalmente enquadrado no perfil);
- ✓ B+ (candidato com requisitos em falta);
- ✓ B/C (candidato sem interesse para a função em questão).

Caso não exista um número considerável de candidatos na base de dados é elaborado um anúncio que será divulgado no *site* da Egor, Net – Empregos e Jornal Expresso.

Feita a triagem curricular dos currículos com interesse, de seguida é feita a convocatória via telefone, onde a estagiária procurava saber a disponibilidade dos candidatos para uma entrevista com o consultor encarregue do processo. Segue-se a formalização da entrevista dos candidatos convocados, através de correio eletrónico, informando não só o dia e hora da entrevista, bem como o nome do consultor que irá realizar a entrevista e o mapa com a localização dos escritórios da RH Norte, Lda.. A este correio eletrónico anexam-se dois documentos que os candidatos têm que devolver preenchidos, o Boletim de Candidatura (Anexo III), e um Tema de Desenvolvimento (Anexo IV).

Numa segunda fase a estagiária teve oportunidade de aplicar provas psicotécnicas aos candidatos. Estas eram realizadas posteriormente à entrevista e caso o consultor responsável pelo processo considerasse os candidatos adequados à função. Ou então sucedia-se o inverso, primeiro aplicavam-se as provas aos candidatos, e dependendo dos resultados é que estes seguiam para entrevista. Esta diferença resulta do conteúdo da função em causa, por exemplo, as funções que exigem conhecimentos mais técnicos como é o caso da Banca e do Ensino (Professor), primeiro realizam-se as provas, pelo contrário, funções como Delegado de Informação Médica e Comercial ocorre o inverso.

As provas eram previamente esclarecidas aos candidatos pelo técnico responsável, Eugénia Marques ou pela própria estagiária. É dada a oportunidade aos candidatos de realizarem um exemplo com acompanhamento do técnico, verificando a resposta, e caso este se aperceba que o candidato errou pois não compreendeu a lógica, deve proceder ao seu esclarecimento. Só quando os candidatos se encontrarem totalmente esclarecidos é que o técnico abandona a sala e deixa os candidatos prosseguirem com a realização das provas.

Todas as provas, à exceção das provas que testam a personalidade ou requerem a tradução de textos, são cronometradas, ou seja, têm tempo limite.

Também dependente da função em causa são as provas aplicadas, existindo sempre a aplicação de três provas em todas as funções, e outras que variam conforme a necessidade de *skills* a nível linguístico, matemático, etc. As provas constantes são: AC, testa a atenção concentrada, o ELS- 4, testa a inteligência geral, e o LÜSCHER (teste de cores) testa a personalidade. A funções como assistente de marketing a estagiária chegou a aplicar, além das provas anteriormente referidas, o CNAC, que testa o cálculo mental, e o SLAC, que testa o raciocínio lógico.

A estagiária deparou-se com uma situação em que o candidato era daltónico, o que dificultava a aplicação do teste de cores (LÜSCHER). Contudo, a prova foi aplicada normalmente, sendo anexada uma nota sobre o daltonismo do candidato.

Além das provas psicotécnicas, quando o consultor considera adequado e a função o exige, são realizadas dinâmicas de grupo (Anexo V). Estas dinâmicas de grupo consistem no seguinte: é distribuído a um grupo de candidatos uma folha com um problema, concedem-se 20 a 30 minutos para a análise individual, e em seguida o consultor observa o comportamento e argumentos dos candidatos ao tentarem chegar a uma única solução.

Nestas dinâmicas valoriza-se a iniciativa, o “saber vender”, a postura, entre outros parâmetros. A estagiária considera estas dinâmicas de grupo essenciais para o conhecimento psicoprofissional dos candidatos, já que quem avalia a discussão fica com noção de como o candidato irá lidar com problemas espontâneos que surjam no emprego. Houve casos em que a estagiária pôde observar, em que o candidato nas provas psicotécnicas foi excelente, contudo na dinâmica de grupo manteve uma postura ausente, não interagindo na discussão, o que levou à sua eliminação imediata no processo sem seguir para entrevista. Ao que a estagiária pode confirmar a sua opinião de que ser inteligente não basta, é necessário saber lidar com problemas reais, o chamado “desenrascar”, neste caso a experiência que a vida nos proporciona e um pouco de criatividade podem ser grandes ferramentas.

A estagiária teve a oportunidade de corrigir as provas aplicadas, fazer a sua normalização e por fim o mapa de provas. Salvo as provas de personalidade, que eram corrigidas através da descodificação das respostas e inseridas num programa apropriado - LUSCHER e 16PF (Anexo VI) - as outras provas eram corrigidas com uma grelha e normalizadas consoante o grau de escolaridade e o género, salvo o ELS-4 que não diferenciava nem o género nem a escolaridade. No mapa de provas era obrigatório constatar no cabeçalho: a referência da obra, o consultor, o técnico que aplicava as provas, a data e hora. Do lado esquerdo incluía as informações do candidato (nome, grau de escolaridade e data de nascimento), e do lado direito incluía o nome das provas, o nº de respostas corretas e a respetiva pontuação normalizada (Anexo VII).

2.1.2. Seleção

A seleção era feita consoante os resultados das provas psicotécnicas, mas principalmente através da entrevista. É através da entrevista que o consultor confirma e conhece aspetos não evidentes no currículo do candidato, tal como as suas motivações e ambições.

As entrevistas são sempre acompanhadas pela FAC (Ficha de Avaliação do Candidato), e visam a avaliação de todas as informações necessárias acerca do candidato, e acima de tudo determinar o perfil do candidato, identificando as suas competências profissionais e as suas características pessoais.

A estagiária teve oportunidade de assistir a entrevistas, onde teve a possibilidade de verificar como se procede a uma entrevista e quais os aspetos a considerar. Estes consistem em:

1º Numa entrevista, a fase inicial é a apresentação da empresa encarregue do processo de Recrutamento e Seleção, bem como da empresa cliente, da função em questão e das regalias que o candidato poderá usufruir caso seja selecionado.

Nesta fase, o consultor/entrevistador esclarece o candidato, com clareza e de acordo com o que está definido pela legislação laboral, dos seus direitos e deveres, salvaguardando assim a imagem e a credibilidade da organização.

2º Confirmação de informações pouco claras no currículo do candidato;

3º Diagnosticar o comportamento profissional e social do candidato, através do seu discurso e atitudes.

No fim das entrevistas, quando os candidatos se ausentavam da sala, o consultor e a estagiária trocavam impressões, sendo pedido a estagiária para dar o seu parecer em relação ao candidato.

Com a entrevista de avaliação e as provas psicotécnicas realizadas, o próximo passo do consultor é avaliar o candidato, na sua FAC (Anexo VIII) emitindo parecer em termos de: não apto, apto, apto com reservas.

Somente na última semana de estágio é que a estagiária teve oportunidade de assistir a entrevistas, não tendo oportunidade de as realizar autonomamente. A estagiária apenas assistiu a entrevistas com uma consultora, a consultora comercial Dra. Inês Pinto. No entender da estagiária, assistir a entrevistas com todas as consultoras poderia ser mais vantajoso, pois proporcionariam uma visão geral dos métodos das diferentes consultoras. Deste modo a estagiária podia criar a sua própria metodologia.

Os candidatos considerados aptos serão recomendados ao cliente através de um relatório curricular, onde constam informações relativamente ao percurso profissional, dados pessoais, conhecimentos informáticos, motivações e expectativa, entre outros.

Os candidatos aptos com reservas só serão recomendados em caso de insuficiência de candidatos aptos.

Quer o candidato seja recomendado ao cliente, quer não seja considerado apto para a função, é política do Grupo Egor informar todos os candidatos desse facto. Deste modo, a

estagiária esteve encarregue de enviar correio eletrónico para os candidatos recomendados ao cliente – modelo C3 (Anexo IX) – informando da recomendação ao cliente e pedindo informações caso houvesse desenvolvimento de contatos com o cliente, e para os candidatos considerados não aptos – modelo C2 (Anexo X) – informando que a recomendação ao cliente não fora oportuna, todavia a candidatura estaria disponível na base de dados, encorajando na participação de novos recrutamentos.

2.2 Avaliação Psicológica

A Avaliação Psicológica²⁰ é uma ferramenta que auxilia no conhecimento mais profundo do candidato, tanto a nível das suas aptidões intelectuais, bem como a nível das características da personalidade.

A RN Norte, Lda., no seu serviço de R&S tem à disposição o serviço complementar de Avaliação Psicológica, que em casos específicos é realizado independentemente doutras provas. Por vezes, os clientes em vez de solicitarem o processo de recrutamento, solicitam apenas uma avaliação psicológica dos candidatos que eles próprios apresentam, ou, dos seus colaboradores para, por exemplo, uma promoção.

Nesta fase a estagiária teve oportunidade para além da aplicação de provas e respetiva correção e normalização, de iniciar a elaboração de relatórios dos candidatos considerados aptos ao cliente. Estes relatórios serão desenvolvidos e finalizados pelo consultor responsável pelo processo e enviados ao cliente para que este possa, de acordo com o parecer final dos candidatos, tomar a decisão que considere adequada (Anexo XI).

²⁰ (MORAIS, 2012/2013)

2.3 Base de Dados e Arquivos Pessoais

A estagiária esteve encarregue da base de dados SUGAR (figura 5), onde executava as seguintes ações:

- criação de fichas para as candidaturas espontâneas;
- atualização de informação e documentos dos candidatos;
- triagem curricular;

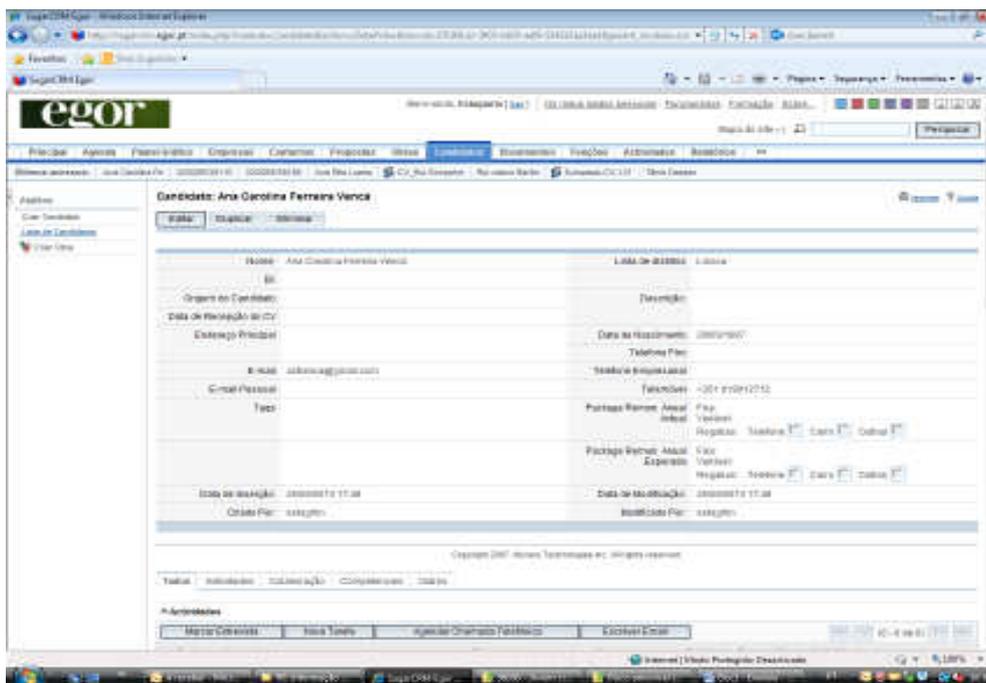


Figura 5 - Base de Dados SUGAR

Fonte: Informação disponibilizada pela empresa

Para além da base de dados SUGAR, a RH Norte Lda., possui outra base de dados, o Circuito Digital. Esta última plataforma é considerada de mais fácil utilização pelos colaboradores, já que a informação se encontra melhor organizada. Esta plataforma contém pastas com os documentos correspondentes aos processos, organizados por anos, tais como: pedido de processo de Recrutamento e Seleção/ Avaliação Psicológica, anúncio, relatórios e síntese curricular dos candidatos recomendados aos clientes, e mapa de provas (figura 6).

Nome	Data emissão/validade	Tipo	Valor
Plano de cargos e salários	15-07-2011 22:32	Folha de Pagamento	128 950
Mapa de Horas	15-07-2011 22:34	Folha de Pagamento	124 950
Políticas	29-08-2011 22:03	Folha de Pagamento	288 950
Administração Geral	17-07-2011 20:38	Folha de Pagamento	124 950
Administração Geral	25-06-2011 04:26	Folha de Pagamento	124 950
Administração - Zona Norte	20-08-2011 20:44	Folha de Pagamento	288 950
Administração - Zona Norte	10-04-2011 20:47	Folha de Pagamento	288 950
Administração - Zona Norte	19-04-2011 22:11	Folha de Pagamento	288 950
Administração - Zona Norte	19-07-2011 22:04	Folha de Pagamento	12 950
Administração - Zona Norte	04-05-2011 23:03	Folha de Pagamento	83 950
Administração - Zona Norte	15-05-2011 23:03	Folha de Pagamento	128 950
Administração - Zona Norte	06-05-2011 20:08	Folha de Pagamento	128 950
Administração - Zona Norte	30-05-2011 20:39	Folha de Pagamento	12 950
Administração - Zona Norte	30-05-2011 20:46	Folha de Pagamento	12 950
Administração - Zona Norte	02-02-2011 14:29	Folha de Pagamento	1 950
Administração - Zona Norte	25-05-2011 23:43	Folha de Pagamento	78 950
Administração - Zona Norte	18-01-2011 23:38	Folha de Pagamento	24 950
Administração - Zona Norte	29-07-2011 20:04	Folha de Pagamento	28 950
Administração - Zona Norte	04-07-2011 23:11	Folha de Pagamento	559 950
Administração - Zona Norte	15-07-2011 22:34	Folha de Pagamento	559 950
Administração - Zona Norte	09-06-2011 23:29	Folha de Pagamento	25 950
Administração - Zona Norte	24-05-2011 23:08	Folha de Pagamento	28 950
Administração - Zona Norte	03-05-2011 08:12	Folha de Pagamento	5.823 950
Administração - Zona Norte	28-05-2011 23:28	Folha de Pagamento	88 950
Administração - Zona Norte	25-05-2011 23:11	Folha de Pagamento	88 950
Administração - Zona Norte	02-05-2011 08:28	Folha de Pagamento	47 950
Administração - Zona Norte	29-08-2011 23:42	Folha de Pagamento	78 950
Administração - Zona Norte	30-05-2011 23:07	Folha de Pagamento	128 950
Administração - Zona Norte	29-04-2011 20:12	Folha de Pagamento	28 950
Administração - Zona Norte	29-08-2011 20:08	Folha de Pagamento	83 950
Administração - Zona Norte	25-05-2011 23:47	Folha de Pagamento	128 950
Administração - Zona Norte	16-05-2011 20:08	Folha de Pagamento	48 950
Administração - Zona Norte	18-08-2011 20:44	Folha de Pagamento	23 950
Administração - Zona Norte	25-05-2011 20:36	Folha de Pagamento	122 950
Administração - Zona Norte	19-04-2011 20:11	Folha de Pagamento	79 950
Administração - Zona Norte	28-02-2011 20:08	Folha de Pagamento	12 950
Administração - Zona Norte	03-05-2011 23:48	Folha de Pagamento	39 950
Administração - Zona Norte	04-07-2011 20:04	Folha de Pagamento	59 950
Administração - Zona Norte	24-07-2011 23:11	Folha de Pagamento	2.082 950
Administração - Zona Norte	07-08-2011 20:08	Folha de Pagamento	248 950

Figura 6 – Base de dados Circuito Digital

Fonte: Informação disponibilizada pela empresa

2.4 Apoio Administrativo

A estagiária teve a possibilidade de dar apoio administrativo, que consistia no seguinte:

- Atendimento da central telefónica – todos os telefonemas feitos para a RN Norte, Lda., caíam na central telefónica. Competia à estagiária passar as chamadas, caso não soubesse dar resposta às informações pretendidas, ou caso se tratasse de assuntos diretos a tratar com os consultores de Recrutamento e Seleção/*Outsourcing* e Secretária;
- Receção das candidaturas presenciais e espontâneas dos candidatos;
- Receção dos candidatos/colaboradores/clientes nas instalações;
- Arquivo dos registos das convocatórias em dossiês organizados por ano e mês, do mais antigo para o mais recente.

2.5 Outras Atividades Desenvolvidas

A partir do mês de agosto, a estagiária passou a desempenhar funções na receção na RH Norte, Lda. Como já foi referido anteriormente no ponto 1.2 do Capítulo I, a RH Norte, Lda., divide os escritórios com o sector de *Outsourcing*, portanto, cabia à estagiária receber quer os candidatos e colaboradores da RH Norte, Lda., quer do *Outsourcing*.

Para além das tarefas que já desenvolvia anteriormente, a estagiária iniciou as atividades desenvolvidas até ao momento pela Secretária Eugénia Marques, como por exemplo a receção aos candidatos e atendimento das chamadas da central telefónica, tal como foi referido no ponto 2.4. deste capítulo.

No dia 24 de setembro, os diretores dos serviços do Grupo Egor da delegação de Lisboa, deslocaram-se aos escritórios da RH Norte para a reunião mensal e para conhecerem as novas instalações dos escritórios, já que no dia 13 de Setembro, a RH Norte mudou de instalações da Rua Júlio Dinis para os Edifícios Península. Além da estagiária ter ajudado na arrumação de provas em caixotes para efeitos de mudança, nesta data a estagiária ofereceu a sua ajuda a Eugénia Marques, Secretária da RH Norte, Lda., para elaborar a mesa para o almoço, o que incluiu o corte de fruta, e o arranjo da mesa.

Devido ao empenho, dedicação e apoio nas atividades desenvolvidas durante o estágio curricular, a Diretora Executiva da RH Norte Lda., e Supervisora da estagiária, a Dra. Isabel Meireles, conferenciou por iniciativa própria, com o CEO do Grupo Egor, o Dr. Amândio da Fonseca, e ambos chegaram à conclusão que a estagiária deveria ser remunerada. Esta remuneração corresponde ao subsídio de alimentação de um estágio profissional. Como não é usual a remuneração de um estágio curricular e para justificarem a saída de capital, foi elaborado um contrato entre a estagiária e a sua organização acolhedora (Anexo XII). Para além deste pormenor, todos os colaboradores da RH Norte, Lda., disponibilizaram-se para serem referências da estagiária, inclusive, manifestaram interesse em recomendar a estagiária para os seus clientes.

Considerações Finais

A estagiária procurou manter-se sempre ocupada, quando terminava de executar uma tarefa pedia imediatamente outras tarefas às suas colegas de trabalho, acabando por ser elogiada pelo seu empenho e dedicação.

A estagiária procurou sempre participar nas várias fases do Recrutamento e Seleção, tendo pena de não ter tido contacto com outras áreas devido ao volume elevado de trabalho na área em questão, e com outro tipo de funções, como por exemplo, o processamento salarial dos colaboradores, já que este só é realizado na Direção de Lisboa.

Este estágio deu a oportunidade à estagiária de crescer, tanto a nível profissional como a nível pessoal. O contacto com os candidatos tornou-se uma experiência enriquecedora e única, que de certo modo e em algumas situações, testou a capacidade da estagiária manter a calma e responder de forma profissional a candidatos com atitudes menos profissionais.

O processo de Recrutamento e Seleção não é um processo fácil e nem todos têm capacidade para tal, é necessário evitar o jogo da cumplicidade e das primeiras impressões. Um facto aprendido nas aulas de Recrutamento e Contratação e confirmado no período de estágio.

A estagiária considera-se com sorte, já que integrou uma equipa com um espírito de interajuda fantástico, e admite que lhe custou imenso deixar os colegas que tão bem a receberam e que partilharam consigo os seus conhecimentos.

Afinal quando se tem a oportunidade de trabalhar com uma equipa fantástica, tudo se faz com prazer e máxima produtividade.

Referências Bibliográficas

- CHIAVENATO, Idalberto (2005), Comportamento Organizacional - A Dinâmica do Sucesso das Organizações, 2ª Edição, Rio de Janeiro: Elsevier.
- CHIAVENATO, Idalberto (2009), Recursos Humanos – O Capital Humano das Organizações, 9ª Edição Revista e Atualizada, Rio de Janeiro: Editora Campus.
- MORAIS, Isabel (2012/2013), Material Pedagógico da Unidade Curricular de Recrutamento e Contratação.

Outras Referências

- **Bibliografia Interna da Egor**
 - i. Manual de Acolhimento do Grupo Egor;
 - ii. Código de Ética do Grupo Egor;
 - iii. Regulamentos Internos (dirigidos a cada unidade de negócio do Grupo Egor);
 - iv. Manuais de Procedimentos do Grupo Egor;
 - v. Base de dados Circuito Digital;
 - vi. Base de dados SUGAR.

Webgrafia

- <http://www.egor.pt/pt/quem-somos.html> consulta efetuada de 28/07/13 a 01/11/2013;
- <http://www.egor.pt/recrutamento.html> consulta efetuada de 28/07/13 a 01/11/2013;
- <http://www.egor.pt/pt/contactos.html> consulta efetuada de 28/07/13 a 01/11/2013;
- http://www.abenge.org.br/CobengeAnteriores/2006/artigos/11_37_694.pdf consulta efetuada de 28/07/13 a 01/11/2013;

- <http://www.aeaweb.org/jel/guide/jel.php> consulta efetuada de 28/07/13 a 01/11/2013;
- <http://www.iapmei.pt/iapmei-art-03.php?id=319> consulta efetuada de 28/07/13 a 01/11/2013;
- http://www.einforma.pt/servlet/app/portal/ENTP/id_sess/00776358749001191219620000052647/prod/ACCESO_INFORME/carrito/1/producto/907/nombreInforme/EIOFERTA/vat/503497053/nif/503497053/duns/455418335/newreg/1// consulta efetuada de 28/07/13 a 01/11/2013;
- <http://primusinter pares.universia.pt/> consulta efetuada de 28/07/13 a 01/11/2013;
- http://www.apcer.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=96%253Aiso-9001&catid=3&Itemid=10 consulta efetuada de 28/07/13 a 01/11/2013;
- <http://www.priberam.pt/dlpo/ONLINE> consulta efetuada de 28/07/13 a 01/11/2013;
- <http://www.iapmei.pt/iapmei-art-03.php?id=2345> consulta efetuada de 28/07/13 a 01/11/2013;
- <http://www.eafcol.gov.br/Documentos/20102/LICA/Est%C3%A1gio%20Supervisionado.pdf> consulta efetuada de 28/07/13 a 01/11/2013.

ANEXOS

Anexo I – SPEC (Ficha de Especificação do Produto)



SPEC

REQUISITOS DO PRODUTO

Elaborado por: _____	Verificado por: _____
(_ / _ / _)	(_ / _ / _)
PRODUTO PRETENDIDO: <input type="checkbox"/> Recrutamento e Selecção	
METODOLOGIA DE TRABALHO: <input type="checkbox"/> Anúncio <input type="checkbox"/> Base de Dados <input type="checkbox"/> Pesquisa Directa	

1 - ORGANIZAÇÃO

Empresa:	
Interlocutor:	Contacto mais rápido:
Caracterização (data de origem, actividade/mercados, missão principal, estrutura de RH, volume de negócios, nº de colaboradores, situação actual, objectivos futuros, cultura...):	

Organograma (facultativo):

2 - PRODUTO

Função:

Reporte a:

Principais responsabilidades:

Remuneração e Regalias:

3 - PERFIL DE EXIGÊNCIAS

Profissionais:

<input type="checkbox"/> idade _____	
<input type="checkbox"/> habilitações _____	
<input type="checkbox"/> experiência _____	
<input type="checkbox"/> outras _____	
Intelectuais:	
<input type="checkbox"/> Inteligência geral	<input type="checkbox"/> Raciocínios _____
<input type="checkbox"/> Atenção Concentrada	<input type="checkbox"/> Outras _____
Pessoais:	
<input type="checkbox"/> Liderança	<input type="checkbox"/> Perseverança
<input type="checkbox"/> Autonomia/independência	<input type="checkbox"/> Iniciativa
<input type="checkbox"/> Comunicação	<input type="checkbox"/> Influência/persuasão
<input type="checkbox"/> Espírito de equipa	<input type="checkbox"/> Autoconfiança
<input type="checkbox"/> Equilíbrio emocional	<input type="checkbox"/> Maturidade
<input type="checkbox"/> Sociabilidade	<input type="checkbox"/> Sentido de responsabilidade
<input type="checkbox"/> Dinamismo/Concretização	<input type="checkbox"/> Outras _____

Anexo II – Triagem Curricular na Base de Dados SUGAR

The screenshot displays the SugarCRM Egor web application interface. The browser window title is "SugarCRM Egor - Windows Internet Explorer" and the address bar shows "http://sugarcrm.egor.pt/index.php". The application header includes the "egor" logo, a welcome message "Bem-vindo, Estágio(a) [usuário]", and navigation links for "Empresas", "Contactos", "Propostas", "Outras", "Candidatos", "Documentos", "Funções", "Actividades", and "Relatórios". A search bar is located on the right side of the header.

The main content area is titled "Classificação de Candidatos da Obra - 26/1427/38050". Below this, there is a "Filtragem de Candidatos" section with dropdown menus for "Grau de Informação" (set to "-Indiferente-"), "Superior ou igual a", and "Convocado" (set to "-Indiferente-"). A "Pesquisar" button is present.

The "Lista de Candidatos" section features a table with columns for "Nome", "Documentos", and seven classification criteria: "1. CV", "2. ENT", "3. PRV", "4. EP", "5. SRH", "6. REL", and "7. ADM". Each row represents a candidate, with a "Download" link for their documents and dropdown menus for each classification criterion. The candidates listed include:

- gandra.0904@hotmail.com
- agpostres1@gmail.com
- Adriana Fernandes Aguiado
- ajaneiro66@live.com.pt
- Alda Cristiana Figueiredo de Almeida
- Alexandra Daniela Castro Pereira
- Alexandra Lima
- Alexandra Maria Moreira Rodrigues
- Alexandra Teles Resende
- alexandramarques.mal@sapo.pt

The interface also shows a sidebar on the left with "Atalhos" and "Outras" sections, and a taskbar at the bottom with various system icons and the date "10/47".

Anexo III – BC (Boletim de Candidatura)

Coloque aqui a sua foto	BOLETIM CURRICULAR NOME COMPLETO (EM MAIÚSCULAS)
-------------------------	---

DADOS PESSOAIS

Morada: xxxx
 0000-000 LOCALIDADE

Telef.: xxx xxx xxx (📞) / ---- (📞)

E-mail: xxxxxxx@xxxxx.xxx

Data de Nascimento: 00 de Mês de 19xx

Idade: 00 Anos

BI ou CC n°:

Nacionalidade:

Estado Civil:

Agregado Familiar: ----

Carta de Condução:

FORMAÇÃO ACADÊMICA

Designação do Curso - INSTITUIÇÃO - média/classificação obtida - (ano de início) / (ano de término).

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Designação do Curso - INSTITUIÇÃO - (ano de início) / (ano de término).

INFORMÁTICA / AUTOAVALIAÇÃO

	WORD	EXCEL	POWERPOINT	ACCESS	INTERNET	OUTLOOK
SIM						
NÃO						

Outros conhecimentos (Linguagem de Programação, Sistemas Operativos e Softwares):

IDIOMAS / AUTOAVALIAÇÃO

IDIOMA	LIDO	FALADO	ESCRITO	ESCOLA (*)
INGLÊS				
FRANCÊS				
ESPAÑHOL				

Escala Autoavaliação: Fluente; Regular; Pouco Fluente.

Acrescente ou retire os idiomas de acordo com os seus conhecimentos.

(*) Refira a proveniência do nível de conhecimentos, ex. nº de anos de escolaridade ou frequência de Instituto de Línguas, etc...

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Data de início / data de término	(NOME DA FUNÇÃO)
(NOME DA EMPRESA) (Ramo de Negócio)	- Descritivo de funções
	Motivos de saída:

Data de início / Data de término	(NOME DA FUNÇÃO)
(NOME DA EMPRESA) (Ramo de Negócio)	- Descritivo de funções
	Motivos de saída:

(se necessário, duplique as caixas de texto de modo a contemplar todas as experiências profissionais)

REMUNERAÇÃO

Atual ou última: xxx€ (ilíquidos/líquidos) acrescidos de subsídio (alimentação, transporte, etc) + (outros benefícios, por ex. carro / despesas / prêmio))

Expetativa: refira o valor que é expetável por si para a função a exercer.

REFERÊNCIAS PROFISSIONAIS

NOME	FUNÇÃO	EMPRESA	TELEFONE

MOTIVAÇÃO / RAZÕES DE CANDIDATURA

(Indique qual as motivações/razões que o/a levaram a candidatar-se a este projeto)

OUTRAS INFORMAÇÕES

- ◆ **Disponibilidade:** (tempo necessário para iniciar funções).
- ◆ Outras informações que considere pertinentes para a função em causa:
- ◆ **Interesses** (hobbies, atividades associativas, desportivas, ...):

Eu, abaixo assinado, certifico que as informações contidas neste documento são verídicas e

Autorizo

Não Autorizo

O **Grupo Egor** a conservar essas informações para futuras oportunidades de carreira. Fica entendido que estas informações são estritamente confidenciais e não poderão ser comunicadas sem o meu prévio consentimento.

Tomo conhecimento que os dados constantes do presente documento, bem como do Curriculum Vitae são tratados informaticamente e que, nos termos da Lei de Proteção de Dados Pessoais, me é garantido o direito de acesso, correção e atualização.

Tomei conhecimento de que o **Grupo Egor** se reserva o direito de confirmar junto das entidades competentes, a veracidade dos dados académicos e curriculares.

Data: / /

Assinatura:

Anexo IV – Exemplo de um Tema de Desenvolvimento



TEMA de DESENVOLVIMENTO

Nome: _____

1. A partir do anúncio a que se candidata, refira quais os conhecimentos e experiência profissional que possui, que lhe facilitarão a integração na função.
2. Apresente as suas principais razões de candidatura.
3. Descreva o seu projeto de carreira enquadrando a oportunidade a que se candidata no mesmo.

Anexo V – Exemplo de Dinâmicas de Grupo



DINÂMICA DE GRUPO

A GALINHA DE OURO

A Galinha de Ouro é um desafio intelectual que exige trabalho de equipa para ser resolvido.

Problema:

Você é alguém extremamente generoso e ofereceu recentemente uma galinha a um amigo. Comprou-a por 15€ há cerca de 4 anos e agora vale 35€ porque canta deliciosamente e põe imensos ovos.

Qual é, das cinco opções seguintes, aquela que representa melhor o custo que tem para si dar a galinha como presente.

- A. Nada. Já paguei a galinha.
- B. 15€. Foi a quantia que me custou.
- C. 15€ mais o juro desse dinheiro durante 4 anos.
- D. 35€. A quantia que terei que desembolsar para a substituir.
- E. Nada. Poupei 20€ porque ofereci um presente de 35€ que realmente me custou apenas 15€.

Encontre uma solução de equipa.

Tempo: 20 – 30 minutos.

Anexo VI – Descodificação do LÜSCHER e 16 PF

Candidato: _____

Cliente: _____ **Obra:** _____

<p>Sexo</p> <p><input checked="" type="radio"/> Masculino</p> <p><input type="radio"/> Feminino</p>	<p>Forma</p> <p><input type="radio"/> A</p> <p><input checked="" type="radio"/> B</p>	<table border="0"> <tr><td>A</td><td>6</td></tr> <tr><td>B:</td><td>3</td></tr> <tr><td>C:</td><td>22</td></tr> <tr><td>E:</td><td>15</td></tr> <tr><td>F:</td><td>20</td></tr> <tr><td>G:</td><td>11</td></tr> <tr><td>H:</td><td>22</td></tr> <tr><td>I:</td><td>11</td></tr> <tr><td>L:</td><td>6</td></tr> <tr><td>M:</td><td>17</td></tr> <tr><td>N:</td><td>11</td></tr> <tr><td>O:</td><td>7</td></tr> <tr><td>Q1:</td><td>10</td></tr> <tr><td>Q2:</td><td>6</td></tr> <tr><td>Q3:</td><td>13</td></tr> <tr><td>Q4:</td><td>6</td></tr> </table>	A	6	B:	3	C:	22	E:	15	F:	20	G:	11	H:	22	I:	11	L:	6	M:	17	N:	11	O:	7	Q1:	10	Q2:	6	Q3:	13	Q4:	6
A	6																																	
B:	3																																	
C:	22																																	
E:	15																																	
F:	20																																	
G:	11																																	
H:	22																																	
I:	11																																	
L:	6																																	
M:	17																																	
N:	11																																	
O:	7																																	
Q1:	10																																	
Q2:	6																																	
Q3:	13																																	
Q4:	6																																	



Relatório

Anexo VII – Mapa de Provas

BATERIA DE TESTES

	OBRA: 32/0263/38112 CLIENTE: PORTO EDITORA FUNÇÃO: SECRETÁRIA DE DIREÇÃO
	DATA: 26/09/2013 HORA: 15H00 CONSULTOR: CM TÉCNICO: DG/EM

RESULTADOS

Candidatos		AC	Classe AC	ELS-4	BG9	DAT-VEB	MA		
NOME: ALEXANDRA RAQUEL DOS SANTOS COUTINHO GUIMARÃES	RB	$\frac{1+9}{89}$	79	10	23	71	22		
HAB: LIC. TRADUÇÃO E INTERPRETAÇÃO ESPECIALIZADA	RN	11,2%	3	2	3	5-	3+		
NOME: PAULA SUSANA PINTO RAMOS DOS SANTOS	RB	$\frac{0+23}{115}$	92	4	19	64	11		
HAB: LIC. BIETÁPICA DE TRADUÇÃO E INTERPRETAÇÃO	RN	20,0%	4-	1	2	3+	1		
NOME: D.N	RB								
HAB:	RN								
NOME: D.N	RB								
HAB:	RN								
NOME: D.N	RB								
HAB:	RN								
NOME: D.N	RB								
HAB:	RN								
NOME: D.N	RB								
HAB:	RN								
NOME: D.N	RB								
HAB:	RN								
NOME: D.N	RB								
HAB:	RN								

INSPEÇÃO 26/09/2013 OCORRÊNCIAS: SIM ___ NÃO _X_ RUBRICAS: DG/EM
--

Anexo VIII – FAC (Ficha de Avaliação do Candidato)

NOME:

FUNÇÃO/CLIENTE: JOVEM LICENCIADO / RHN (CGD) – ZONA NORTE

OBRA N.º 36/1427/38050

AVALIAÇÃO PROFISSIONAL

MEIOS DE AVALIAÇÃO: Entrevista

IDADE:

HABILITAÇÕES:

LÍNGUAS:

EXPERIÊNCIA:

REMUNERAÇÃO ACTUAL:

EXPECTATIVAS DE REMUNERAÇÃO:

MOTIVAÇÃO:

APRECIÇÃO DA CANDIDATURA

PARECER:

Conclusão

- ADEQUADO
 NÃO ADEQUADO

Data: / /2013

Consultor:

AVALIAÇÃO COMPETÊNCIAS PESSOAIS

MEIOS DE AVALIAÇÃO:

- ENTREVISTA ESTRUTURADA
 PROVAS INTELECTUAIS – **AC; ELS-4; NUM; CN; MV; MA; VAC**
 QUESTIONÁRIO DE PERSONALIDADE
 PROVA PROJECTIVA – **Luscher**

- PROVAS CONHECIMENTOS
 OUTROS – **Dinâmicas de grupo**

APRECIÇÃO GLOBAL DA CANDIDATURA	
PARECER:	
Conclusão <input type="checkbox"/> Candidatura válida <input type="checkbox"/> Candidatura não válida	Data: / /2013 Consultor:

DQ/19/05

Anexo IX – *E-mail* Modelo C3 (Candidatos Recomendados ao Cliente)

Processo R&S de ENGENHEIRO DE PROCESSOS - Refª 36/2309/38090

Boa tarde,

Temos o prazer de o informar que a **EGOR** recomendou a sua candidatura à função em referência.

Para efeitos de acompanhamento do processo de admissão, agradecemos que nos informe sobre o desenvolvimento dos seus contactos com o nosso Cliente.

Gratos pela sua atenção, os nossos melhores cumprimentos,

Daniela Gomes

Estagiária

Grupo Egor | Recrutamento e Seleção Porto
Rua Júlio Dinis, 803, 1º Dtº.
4050-327 PORTO
Tel. : (+351) 22 340 28 00 | Fax : (+351) 22 340 28 01
egorn@egor.pt | www.egor.pt

Anexo X – *E-mail* Modelo C2 (Candidatos Não Aptos)

Coordenador Editorial - 32/0045/28113

Agradecemos a sua participação neste processo de recrutamento e seleção.

Após ponderação face ao universo de candidaturas em análise e perfil de exigências definido, muito embora a informação que nos disponibilizou se afigure de bastante interesse, não foi oportuna a apresentação da sua candidatura ao nosso Cliente.

Aproveitamos para lhe comunicar a nossa disponibilidade em reter a sua candidatura na Base de Dados **EGOR** e reforçar que, no caso de se encontrar interessado(a) em participar nalgum recrutamento por nós anunciado, não deve deixar de nos comunicar o seu interesse.

Na expectativa de um futuro contacto, subscrevemo-nos, com os nossos cumprimentos,

Daniela Gomes

Estagiária

Grupo Egor | Recrutamento e Seleção Porto

Rua Júlio Dinis, 803, 1º Dº.

4050-327 PORTO

Tel. : (+351) 22 340 28 00 | Fax : (+351) 22 340 28 01

egorn@egor.pt | www.egor.pt

 *Este e-mail é amigo do ambiente, pondere antes de o imprimir!*

Anexo XI – Modelo de Relatório de Avaliação Psicológica

RELATÓRIO CONFIDENCIAL

ELABORADO PARA UTILIZAÇÃO EXCLUSIVA DE



YVES ROCHER

O PRESENTE RELATÓRIO INSERE-SE NO
TRABALHO DE CONSULTORIA DESENVOLVIDO COM
O OBJETIVO DE AVALIAR CANDIDATOS PARA A
FUNÇÃO DE:

DESIGNER GRÁFICO

Nossa Referência:

35/0695/98147



RITA ISABEL FONSECA

DADOS PESSOAIS

Morada: Rua Padre António Vieira, 88 - 2º Dt.
3700 - 049 S. João da Madeira

Telef.: 938673643 (☎) / ----- (☎)

E-mail: davidssantos@gmail.com

Nº B.I.: 12626609

Data de Nascimento: 05 de Março de 1984

Idade: 27 Anos

Nacionalidade: Portuguesa

Estado Civil: Solteiro

Agregado Familiar: -----

Carta de Condução: Ligeiros

FORMAÇÃO ACADÉMICA

Licenciatura em Línguas Estrangeiras Aplicadas ao Contexto Económico /
Universidade do Minho - média final de 14 valores - Setembro 2002 / Julho
2006.

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

INFORMÁTICA / AUTOAVALIAÇÃO

Na ótica do utilizador, nomeadamente em Word, Excel, PowerPoint, Access,
Internet, Outlook, Primavera (programa de faturação), SDLX Trados,
Workbench e FrontPage.

IDIOMAS / AUTOAVALIAÇÃO

Inglês: Fluente (lido, falado e escrito);

Francês: Regular (lido); Pouco fluente (falado e escrito);

Espanhol: Fluente (lido, falado e escrito);

Alemão: Regular (lido, falado e escrito).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

<p>De Fevereiro 2009 Julho 2011</p> <p>GRUPO PORTO EDITORA</p>	<p>CONSULTOR PEDAGÓGICO</p>
<p>De Maio 2008 Janeiro 2009</p> <p>FFERNANDES, LDA</p>	<p>GESTOR DE INVESTIMENTOS</p> <p>Criação de planos de negócios; análise de investimentos; captação de negócios.</p>
<p>De Março 2007 Abril 2008</p> <p>BIZBROKERS, LDA (VR Business Brokers Portugal)</p>	<p>ADMINISTRATIVO</p> <p>Colaboração na área de serviços administrativos e tradução técnica especializada (inglês, português e espanhol)</p>

MOTIVAÇÃO / RAZÕES DE CANDIDATURA

A oportunidade de vir a exercer a função Coordenador de Zona resulta, no entender do candidato, dos bons resultados que tem obtido na atual função de Consultor Pedagógico e vai ao encontro das suas expectativas de crescimento e desenvolvimento profissional. Acredita ser capaz de realizar a função e sente-se muito motivado para o lugar porque, para além da oportunidade de enriquecimento curricular e pessoal, também responde às suas necessidades de segurança e estabilidade financeira e de carreira.

OUTRAS INFORMAÇÕES

- **Disponibilidade:**
- **Mobilidade Geográfica:**
- **Apoio Familiar:**
- **Interesses:**

ANÁLISE DE COMPETÊNCIAS INTELLECTUAIS

COMPETÊNCIAS COGNITIVAS	PERFORMANCE / NÍVEL				
	1 INFERIOR	2 MÉDIA INFERIOR	3 MÉDIA	4 MÉDIA SUPERIOR	5 SUPERIOR
INTELIGÊNCIA GERAL Capacidade de análise e integração de conteúdos para tomar iniciativas objetivas e ponderadas num quadro de regras definidas.					
RACIOCÍNIO LÓGICO Capacidade e aptidão para a resolução de problemas através da sua análise lógica de modo a obter relações entre pormenores cuja ligação não é óbvia.					
ATENÇÃO CONCENTRADA Habilidade para detetar pequenos detalhes dentro de um conjunto. Facilidade para realizar tarefas rotineiras com grande rapidez e precisão.					
EXPRESSÃO ESCRITA Apresenta e transmite a informação por escrito de um modo claro e estruturado. Usa vocabulário e expressões de acordo com o contexto. Preocupa-se com a apresentação e legibilidade dos documentos.					
EXPRESSÃO ORAL Apresenta e transmite a informação oral de maneira clara, fluente e eficaz. Adequa a forma, vocabulário e expressões ao contexto. Coloca questões e escuta, de forma a compreender as necessidades e interesses do seu interlocutor.					

Perfil de competências intelectuais que se apresenta positivo quando comparado com os resultados esperados para uma população com semelhantes características socioculturais. Deste modo, infere-se uma regular aprendizagem de novos assuntos e progressiva adaptação a diferentes exigências funcionais.

Expressa-se com segurança e convicção, num discurso fluente e diversificado em termos do vocabulário empregue. De igual modo, cria empatia com o seu interlocutor, conseguindo mesmo exercer influência sobre o mesmo e até persuadi-lo nas suas opiniões iniciais.

ANÁLISE DE COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS

COMPETÊNCIAS COMPORTAMENTAIS	PERFORMANCE / NÍVEL				
	1 INFERIOR	2 MÉDIA INFERIOR	3 MÉDIA	4 MÉDIA SUPERIOR	5 SUPERIOR
MATURIDADE E RESPONSABILIDADE Denota bom senso e responsabilidade na atuação. Tem consciência das suas limitações. Não se empenha apenas nas atividades da sua preferência.					
CAPACIDADE DE ANÁLISE E DE TRATAMENTO DE INFORMAÇÃO Demonstra capacidade de análise crítica e quantitativa, em relação às situações e aos problemas. Apreende dados, equaciona fatores condicionantes, estrutura hipóteses alternativas e avalia os impactos.					
ORIENTAÇÃO PARA O CLIENTE Demonstra uma atitude consistente de atenção às necessidades e exigências do Cliente, na procura de o satisfazer e de antecipar as suas expectativas e necessidades. Valoriza a imagem da empresa perante o exterior.					
CONSTROI RELAÇÕES/ CRIA AMBIENTE POSITIVO Evidencia capacidade para desenvolver, estabelecer e manter relações positivas com os outros, procurando compreender as suas necessidades e interesses. Trabalha eficazmente em situações variadas e com pessoas e grupos diversos.					
ENCORAJA O ESPÍRITO DE GRUPO E É COOPERANTE Interage com uma boa dose de energia. Gera compromisso entusiástico com os outros. Desenvolve o trabalho em equipa cooperando com os outros, assumindo e defendendo os objetivos coletivos, partilhando responsabilidades nos sucessos e insucessos e facilitando a resolução de conflitos.					
OPERACIONALIDADE É capaz de pensar e agir de forma pragmática sobre as questões e demonstra capacidade para implementar no terreno ações operacionais que garantam a concretização da estratégia de negócio e o alcançar dos objetivos definidos (resultados e níveis de serviço)					

O Eng. Alexandre Vale possui uma apresentação distinta e com atenção aos pequenos pormenores, evidenciando saber estar em contexto social. O contacto é estabelecido de uma forma muito cordial e correta, mas com frontalidade e à-vontade, evidenciando fluência, encadeamento do pensamento e um bom ritmo na comunicação.

No plano da personalidade indicia ser indivíduo ativo, empreendedor e dotado de capacidade de discernimento. Na análise dos problemas é pragmático, mantendo a atenção nos aspetos concretos e de detalhe do dia-a-dia, mas a revelar igualmente capacidade de visão global dos assuntos, sintetizando com alguma frequência informações dispersas que integra num todo com sentido. Independente na definição e consecução dos objetivos, evita a conformidade e denota ser elemento interveniente e capaz de inserção dinâmica em novos meios. Ambicioso e competitivo, tem necessidade de vencer em tudo aquilo em que se envolve, pelo que empreende, motiva e envolve os outros, no alcance do sucesso.

Na vertente relacional, mostra-se confiante, seguro de si e diplomata no modo de estar e de comunicar. Com ascendente face ao meio, revela-se combativo na defesa das suas posições mas, atento a perspectivas diferentes das suas e suficientemente flexível, denotando integração grupal cooperante e mobilizadora.

Com uma postura responsável e orientada pela preocupação de ser bem sucedido nas suas realizações, procura estar informado e retirar ensinamentos das exigências vividas. Aprecia as atividades estimulantes, denotando menor apetência por questões de pormenor e não gostando de se sentir limitado, mas envolve-se com empenho e dedicação no trabalho. Gosta de estar ocupado, direcionando muita da sua energia interior para a carreira profissional e formação pessoal, numa perspectiva de melhoria contínua.

CONCLUSÃO / PARECER

Relevamos nesta candidatura a forte motivação, o conhecimento da Instituição, a experiência na gestão de objetivos comerciais e na gestão de equipas de trabalho e as competências pessoais de orientação para o trabalho e para os objetivos do negócio, a interiorização da cultura da Organização em que se insere e o rigor e disciplina que incute à sua atuação. Como aspetos menos favoráveis, a menor flexibilidade e alguma intransigência inatas no seu caráter, nem sempre apreciadas por aqueles com quem interage, sobretudo se tiver ascendente sobre os mesmos.

Ponderados os dados resultantes da avaliação, a presente candidatura sugere um prognóstico positivo de adaptação à função em recrutamento, pelo que se emite o parecer de **Apto**.

Porto, 15 de dezembro de 2012

Consultora

Xxxx

Diretor

xxxx

Anexo XII - Contrato de Trabalho da Estagiária com a Organização Acolhedora do Estágio

CONTRATO DE ESTÁGIO PROFISSIONAL

Entre:

RH NORTE-RECURSOS HUMANOS, LDA., com sede social na Rua Júlio Dinis, n.º 803-1.º/Dto., 4050-327 Porto, Sociedade por quotas registada na Conservatória do Registo Comercial de Lisboa sob o n.º único de matrícula e de pessoa coletiva n.º 503 497 053 aqui representado pelo seu Administrador o Sr. Dr. Amândio Mendonça da Fonseca, adiante designada por **Entidade Promotora** ou **RH NORTE**,

e

Daniela do Vale Gomes, portadora do n.º. de contribuinte 237 513 838, e residente na Rua Bartolomeu Dias, n.º 11-R/c, 6300-755 Guarda, adiante designado por **Estagiária**.

é livremente celebrado e por ambas as partes aceita o presente contrato de estágio, que se irá reger pelas seguintes cláusulas:

1.º

A **RH NORTE**, com o objetivo de facultar um período de aprendizagem para a integração na vida profissional activa, aceita proporcionar um estágio de muito curta duração ao estagiário, na área do recrutamento, que o aceita nas condições melhor exaradas no presente contrato.

2.º

1. O presente contrato de estágio é celebrado pelo período máximo de 03 (três) meses, com início a **01/07/2013** e termo a **30/09/2013**.
2. O presente contrato de estágio insere-se na classificação dos estágios de muito curta duração, por ser esse o período que se prevê ser necessário para dotar o estagiário dos conhecimentos e valências suficientes na área indicada na cláusula anterior, não se justificando a sua celebração por período superior.

3.º

O estágio realizar-se-á nas instalações da **RH NORTE**, sitas em Rua Júlio Dinis, n.º. 803-1.º-Dto., 4050-327 Porto, no seguinte horário:

a) de segunda a sexta-feira das 9h00 às 18h00 com intervalo para almoço das 12h30 às 14h00.

4.º

1. Pela celebração do presente contrato de estágio, o estagiário não auferirá qualquer tipo de remuneração a título de compensação ou subsídio pela realização efetiva do estágio, fato este que é do conhecimento do estagiário que o reconhece e aceita.

2. O estagiário auferirá apenas um subsídio de alimentação, no valor de euros 3,00€, por cada dia de estágio.

5.º

O estágio terá como finalidade:

- a) Proporcionar ao licenciado o contacto com métodos e técnicas de trabalho, na área indicada na cl. 1.ª
- b) Aplicar em actividades concretas os conhecimentos adquiridos ao longo da formação universitária;
- c) Desenvolver o espírito criativo, dinâmico e empreendedor de novas realizações;
- d) Consolidar hábitos de trabalho e o sentido de responsabilidade;
- e) Proporcionar o contacto com vivências inerentes às relações humanas no mundo do trabalho, bem como apreender a sua importância para a formação pessoal e profissional.

6.º

Constituem deveres do estagiário:

- a) Desempenhar as tarefas que lhe sejam destinadas pela **RH NORTE** com zelo e dedicação, respeitando sempre os deveres de obediência, sigilo profissional, assiduidade e pontualidade;
- b) Manter em todas as circunstâncias um comportamento cortês e leal para com a **RH NORTE** e seus clientes, colaboradores ou funcionários;
- c) Avisar a **RH NORTE** e qualquer acontecimento anómalo que impossibilite o prosseguimento do estágio, com a antecedência mínima de 8 (oito) dias.

7.º

Constituem deveres da **RH NORTE**:

- a) Proporcionar ao estagiário o contacto com os métodos e as técnicas de trabalho utilizadas na atividade profissional desenvolvida pela **RH NORTE** ;
- b) Elaborar um plano de estágio, por cujo cumprimento deverá zelar e fazer cumprir;
- d) Não atribuir ao estagiário tarefas estranhas às previstas no respectivo plano de estágio.

8.º

Ambas as partes acordam e aceitam que a presente relação jurídica é titulada por um contrato de estágio, não existindo qualquer vínculo laboral, passível de originar qualquer relação de trabalho subordinado, entre a **RH NORTE** e o estagiário, não se verificando, em consequência, qualquer obrigação por parte daquela em assegurar trabalho ao estagiário, após o termo do presente período de estágio.

9.º

1 – O contrato de estágio poderá cessar nos termos gerais, a todo o tempo e por vontade de qualquer uma das partes, sem direito a qualquer compensação ou indemnização. Para o efeito, a parte que



comunicar a cessação do estágio, deverá avisar a outra parte, por escrito, com pelo menos 15 (quinze) dias de antecedência.

2 – A cessação do contrato de estágio no termo do prazo fixado na Cl. 2ª não está sujeita a qualquer comunicação ou notificação nesse sentido, operando automaticamente com o decurso do prazo acordado.

3 – A cessação do contrato de estágio não confere ao estagiário o direito ao pagamento de qualquer quantia, indemnização ou compensação a que título seja.

10.º

Ao presente contrato de estágio não são extensíveis quaisquer regras aplicáveis aos estágios profissionais celebrados sob a égide do Instituto de Emprego e Formação Profissional, aplicando-se o disposto no Decreto-lei 66/2011 de 1 de Junho.

11.º

O estagiário ficará abrangido pelo seguro de acidentes pessoais, apólice nº 0313301 celebrado pela RH NORTE.

Celebrado em Lisboa, em duplicado, aos 01 de Julho de 2013.

A RH NORTE



A ESTAGIÁRIA

Daniela do Vale Gomes