

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

Francesca Adelaide Brinco Cascasi

Setembro | 2013





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

FRANCESCA ADELAIDE BRINCO CASCASI

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Setembro/2013

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Estagiária: Francesca Adelaide Brinco Cascasi

Morada: Beco da Fonte, nº24 Randam

3750-725 Recardães

Telefone: 910754167

Nome da Instituição: Adecco, Recursos Humanos, Lda

Morada: Rua de Viseu nº36

3800-277 Aveiro

Localidade: Aveiro

Telefone: 234004421

E-mail: aveiro@adecco.com

Fax: +351 23 438 38 67

Data de início de estágio: 01/07/2013

Data de fim de estágio: 06/09/2013 (prolongado até: 13/09/2013)

Tutor na instituição e respetivo grau académico: Susana Santos, licenciada em Gestão de Recursos Humanos no Instituto Politécnico da Guarda, Escola Superior de Tecnologia e Gestão.

Nome do orientador na ESTG: Professora Ana Isabel Poças

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Instituto Politécnico da Guarda, que me acolheu durante estes três anos e a todos os professores que fizeram parte desta jornada e todo o saber que me transmitiram.

À instituição que me acolheu, Adecco, que permitiu a realização do estágio curricular.

À professora Ana Isabel Poças pela disponibilidade de ser minha orientadora e por me apoiar na realização deste relatório de estágio.

À Susana Santos, minha orientadora de estágio na instituição, e à Sílvia Bento e Catarina Morais, que me orientaram e ajudaram durante todo o estágio.

Por fim agradeço também aos meus pais e irmão, que apesar de ausentes, sempre me deram uma palavra amiga e apoio moral, e a uma amiga, que me acompanhou durante o estágio, me apoiou, escutou os meus desabafos e ajudou a superar as dificuldades.

CRONOGRAMA DE ESTÁGIO CURRICULAR¹

| Mês | Datas | Tarefas |
|-----|-------------------------------|--|
| 1 | 01/07/2013 A 30/07/2013 | <ul style="list-style-type: none"> – Acompanhamento e observação da dinâmica da Delegação; – Atendimento presencial e telefónico a candidatos; – Receção de inscrições e inserção de dados no sistema informático; – Arquivo de processos de colaboradores; – Atendimento telefónico a clientes e reencaminhamento de chamadas telefónicas; – Contatos telefónicos para marcação de entrevistas com candidatos. |
| | 01/08/2013 A 16/08/2013 | <ul style="list-style-type: none"> – Tarefas externas à agência (Blitz); – Análise de perfis e pesquisa em base de dados de candidatos adequados a cada perfil; – Redação de <i>Curricula Vitae</i>; – Manutenção das funções de atendimento, completadas com entrega de documentação aos colaboradores ativos da Adecco e esclarecimento de determinadas dúvidas simples; – Análise e compreensão de folhas de horas e respetivos recibos de vencimento. |
| | 19/08/2013 A 05/09/2013 | <ul style="list-style-type: none"> – Aprendizagem relativamente à elaboração de pareceres após as entrevistas (classificação dos candidatos em aptos, aptos com reservas ou não aptos), com o apoio da Responsável de Seleção; – Pesquisa e contacto com novas fontes de recrutamento, tais como Juntas de Freguesia; – Acompanhamento com a Responsável de Seleção no atendimento a colaboradores ativos nas instalações do cliente; – Acompanhamento com a Responsável de Delegação numa reunião em cliente ativo; – Contacto com os candidatos que integram cada processo de recrutamento, para lhes transmitir a passagem ou não à (s) fase |

¹ Fonte: Agência Adecco, Recursos Humanos, Lda de Aveiro

| | | |
|------------|-------------------------------|---|
| | | (s) seguinte (s) do processo. |
| | 19/08/2013 A 05/09/2013 | <ul style="list-style-type: none">– Participação, como assistente, em entrevistas de seleção realizadas pela Responsável de Seleção;– Aprendizagem relativamente à elaboração de pareceres após as entrevistas, com o apoio da Responsável de Seleção;– Início da participação em processos de controlo de referências. |
| 06/09/2013 | Avaliação Final | Final do estágio. Balanço das competências desenvolvidas. Manutenção de determinadas tarefas desempenhadas até ao momento e finalização de outras. |

RESUMO DO TRABALHO DESENVOLVIDO

O estágio decorreu na Adecco, Recursos Humanos, Lda na delegação em Aveiro, no período de 01-07-2013 a 13-09-2013.

Além da aprendizagem teórica durante estes três anos, tive a oportunidade de conhecer a realidade de uma organização, de compreender a realidade do mundo do trabalho.

Foi da minha responsabilidade essencialmente dar apoio em tarefas como o acolhimento e inscrição dos candidatos na agência, auxiliar no preenchimento de relatórios de avaliação, participações de acidentes de trabalho, fazer registo de contactos e dar seguimento ao expediente da delegação. Também estive envolvida na área de recrutamento, sendo da minha responsabilidade fazer triagem *curricula*.

Palavras-chave: recursos humanos, recrutamento e seleção, Adecco.

LISTA DE SIGLAS

BI – Bilhete de identificação

DRZ – Direção Regional Norte

CT – Contrato de trabalho

CV – Curriculum Vitae

NIF – Número de identificação fiscal

NISS – Número de identificação da segurança social

SS – Segurança Social

TRS – Técnica de recrutamento e seleção

ÍNDICE GERAL

| | |
|---|-----------|
| Ficha de Identificação..... | i |
| Agradecimentos..... | ii |
| Cronograma do estágio curricular..... | iii |
| Resumo do trabalho desenvolvido..... | v |
| Lista de siglas..... | vi |
| Índice geral..... | vii |
| Índice de figuras..... | viii |
| Índice de anexos..... | viii |
| Introdução..... | 1 |
| Capítulo I: Adecco..... | 3 |
| I.1. Caracterização da empresa..... | 4 |
| I.1.1. Áreas de negócio..... | 5 |
| I.1.2. Visão, Missão e Valores..... | 7 |
| I.1.3. Princípios de liderança..... | 9 |
| I.1.4. Código de conduta..... | 11 |
| I.1.5. Responsabilidade Social..... | 12 |
| I.2. Adecco Portugal..... | 14 |
| I.3. Base de dados Adecco..... | 16 |
| Capítulo II: Descrição das atividades desenvolvidas..... | 20 |
| II.1. Perfil de exigências do estagiário..... | 21 |
| II.2. Horário de estágio..... | 21 |
| II.3. Missão do estagiário..... | 21 |
| II.4. Acompanhamento..... | 21 |
| II.5. Perfil de um TRS..... | 22 |
| II.6. Processo de recrutamento e seleção..... | 24 |
| i. Recrutamento..... | 24 |
| ii. Seleção..... | 25 |
| 6.1. Metodologia de Seleção..... | 26 |
| II.7. Integração na Adecco..... | 27 |
| a) Acolhimento e contratação..... | 27 |
| b) Formação..... | 28 |
| c) Seguimento da contratação..... | 28 |
| d) Cessação de contrato..... | 29 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| e) Avaliação final de missão..... | 29 |
| II.8. Outras atividades..... | 30 |
| II.9. Balanço..... | 31 |
| Conclusão..... | 32 |
| Bibliografia/Webgrafia..... | 33 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1 - Certificação de qualidade ISO 9001..... | 4 |
| Figura 2 - Áreas de atividade da Adecco..... | 6 |
| Figura 3 - Valores Adecco..... | 7 |
| Figura 4 – Princípios Adecco..... | 9 |
| Figura 5 – Logótipo Adecco..... | 10 |
| Figura 6 – Logótipo do Pacto Global Compact..... | 12 |
| Figura 7 – Dispersão geográfica em território nacional da Adecco..... | 14 |
| Figura 8 – Organograma da Direção Regional Norte..... | 15 |
| Figura 9 – Base de dados da Adecco OLA..... | 16 |
| Figura 10 – Base de dados E-Preselec..... | 19 |
| Figura 11- Representação do processo de recrutamento e seleção | 25 |
| Figura 12 – Representação da metodologia de seleção | 26 |

ÍNDICE DE ANEXOS

| | |
|--|----|
| Anexo 1 – Panfleto «Bem-Vindo à Adecco»..... | 35 |
| Anexo 2- Panfleto Guia de Emprego..... | 38 |
| Anexo 3- Ficha biográfica em papel..... | 41 |
| Anexo 4- CV- Modelo E-Preselec..... | 44 |
| Anexo 5- Anúncio da montra..... | 46 |
| Anexo 6-Flyer..... | 48 |
| Anexo 7- Mapa de entrevistas..... | 50 |
| Anexo 8- Carta de comunicação de caducidade de CT..... | 52 |
| Anexo 9- Comprovativo de cessação de CT na SS..... | 54 |
| Anexo 10- Avaliação final de missão..... | 56 |
| Anexo 11- Mapa de Avaliação final de missão..... | 59 |

| | |
|--|----|
| Anexo 12-Participação de acidente de trabalho..... | 61 |
| Anexo 13-Relatório de avaliação..... | 65 |
| Anexo 14- Mapa de concorrência..... | 68 |
| Anexo 15- Folha de presença em formação..... | 70 |

INTRODUÇÃO

Todo o caminho percorrido ao longo destes três anos de licenciatura, permitiu um maior entendimento do mundo de trabalho e uma maior compreensão da importância dos recursos humanos.

A Gestão de Recursos Humanos diz respeito a questões contratuais, direitos de trabalho, formação, certificação e requalificação de profissionais, ou seja, envolve um conjunto de processos que passa por atrair candidatos, retê-los na organização, motivá-los, contribuir para a sua satisfação tanto pessoal como profissional e de possibilitar evolução de carreira, sendo necessário para tal detetar possíveis necessidades individuais e/ou coletivas para que seja desenvolvido um plano de formação adequado e eficaz.

Deste modo, um gestor de recursos humanos deve ser capaz de orientar os trabalhadores, de modo a proporcionar condições que contribuam para a sua realização pessoal e profissional, sendo necessário assim não só ter em conta os objetivos da organização, mas também os do trabalhador. Deve haver aqui uma conciliação de interesses, para que todos caminhem lado a lado e na mesma direção.

Além da formação, que deve ser contínua, os gestores de recursos humanos, devem estabelecer e manter um sistema salarial apropriado, de acordo com o cargo exercido, responsabilidades, esforço intelectual e físico exigido e desempenho do colaborador.

Nesta mesma área podem-se incluir benefícios sociais, tais como, subsídio de alimentação ou refeitório no local de trabalho, prémios de desempenho, seguro de vida, assistência médico-hospitalar, entre outros.

Todo este processo é fundamental para o sucesso da organização e atualmente cada vez mais as empresas têm essa consciência, havendo uma crescente importância deste ramo, o que leva a um maior investimento nos recursos humanos e a um aumento de competitividade nos mercados.

Na Adecco, a organização onde decorreu o estágio, tive oportunidade de lidar diariamente com estas questões. Neste relatório é descrita essa experiência, seguindo a seguinte estrutura: no primeiro capítulo apresento a organização Adecco - caracterização, princípios e valores, código de conduta e base de dados utilizadas – e no segundo capítulo descrevo as tarefas desenvolvidas durante este período, expondo o papel de um técnico de recrutamento e seleção e de todos os procedimentos que envolvem a área de recrutamento e seleção, nos quais estive envolvida. Termina este relatório com uma breve conclusão.

*“Com talento ganhamos partidas, com trabalho em equipa e inteligência ganhamos
campeonatos.”*

Michael Jordan

CAPÍTULO I: ADECCO

I.1. CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO¹

A Adecco apresenta uma estrutura mundial orientada para a prestação de um serviço integrado na área dos Recursos Humanos. Fundada há mais de quarenta anos, com a fusão entre uma empresa suíça ADIA e uma empresa francesa ECCO, tem como compromisso o desenvolvimento contínuo de soluções eficazes e competitivas para os seus clientes.

A sua rede de agências está distribuída por mais de 60 países, incluindo Portugal.

A Adecco Portugal assinou o Pacto Global da ONU, demonstrando a sua preocupação face aos direitos humanos, de trabalho, ambiente e combate à corrupção².

Em Maio de 2008 Adecco recebeu o Prémio Mind Leaders Awards na categoria de Outsourcing e Trabalho temporário.

Em 2012 foi considerada umas das melhores empresas para trabalhar (iniciativa Revista Exame e Accenture) e recebeu o prémio de melhor empresa de Serviços (Revista Exame).

Foi ainda a primeira empresa no setor do Trabalho Temporário a obter a Certificação de Qualidade ISO.

Para que os candidatos fiquem a conhecer melhor a Adecco, esta dispõe de um panfleto informativo (ver Anexo 1).



Figura 1 - Certificação de qualidade ISO 9001

Fonte: www.adecco.pt

¹ Fonte: www.adecco.pt

² Tema desenvolvido na página 12

I.1.1. ÁREAS DE NEGÓCIO³

Adecco desenvolve os seus serviços de Recursos Humanos em cinco **ÁREAS DE NEGÓCIO**:

Professional

Traduz-se por ser uma área especializada no desenvolvimento de serviços de consultoria em recrutamento e seleção em quadro médios e superiores, o que exige um conhecimento profundo de cada sector e de cada mercado, de modo a satisfazer o pedido do cliente de forma rápida e eficaz e proporcionar ao candidato a possibilidade de desenvolvimento não só a nível profissional, mas também pessoal. O que garante o sucesso neste processo de recrutamento é: a rapidez de resposta, a eficácia na adequação, a cobertura nacional, a relação custo- benefício, consultores especializados e o facto de possuir processos auditados interna e externamente.

Trabalho Temporário

Os tipos de contratos nesta vertente podem ter a duração máxima de dois anos. As razões mais frequentes que conduzem à celebração deste tipo de contrato são, substituição direta ou indireta de um trabalhador ausente, acréscimo da atividade da empresa ou execução de uma atividade sazonal.

Outsourcing

Traduz-se por haver uma externalização, procurando oferecer soluções inovadoras e adaptadas às várias necessidades de cada cliente, com o objetivo de melhorar a sua produtividade e competitividade.

Training

É toda a implementação de ações de formação e todo o apoio que é dado às empresas na seleção e implementação da solução adequada e acima de tudo exequível.

Nesta vertente Adecco assenta em três grandes áreas de atividade:

³ Fonte: www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/ContentList.aspx.



Figura 2 - Áreas de atividade da Adecco
Fonte: Elaboração própria



Além de atuar a nível nacional está também presente em vários países, ou seja, dá a possibilidade aos seus colaboradores de explorar outras oportunidades de carreira. Há aqui uma preocupação com o desenvolvimento dos recursos humanos, com o seu presente e futuro, procura abrir novos horizontes. Resumindo, procura criar uma maior diversidade no mercado de trabalho. A Adecco Portugal em 2012 colocou mais de 100 pessoas em projetos internacionais, a grande maioria na área de construção civil em países como a França e Noruega.

I.1.2. VISÃO, MISSÃO E VALORES⁴

Nos dias de hoje, a conjuntura mundial conduz as organizações a constantes mudanças desde o seu funcionamento até aos seus objetivos.

Deste modo, é essencial a organização definir a que se destina, isto é, a razão da sua existência – MISSÃO, os valores que a caracterizam a mesma e o que pretende alcançar, objetivos próximos – VISÃO.

A Adecco tem como visão manter a sua posição no mercado, conquistar e fidelizar mais clientes e contribuir para a formação e desenvolvimento dos seus colaboradores.

Trabalhando diariamente com várias pessoas em diferentes situações, a equipa Adecco tem como missão inspirar pessoas e organizações na criação de melhorias em eficiência, eficácia e escolhas relacionadas com o trabalho, ou seja, procura responder às diferentes necessidades, contribuir para um melhor futuro e ajudar a combater a elevada taxa de desemprego que se vive. Para tal além da formação também oferece programas, tais como «Adecco Way to Work».

Esta iniciativa oferece workshops de formação e orientação profissional, isto é, orientações na procura de emprego, como por exemplo: como responder a um anúncio, como redigir o *Curriculum Vitae*, como se preparar para uma entrevista, entre outras ferramentas essenciais para enfrentar as diversidades que nos dias de hoje se vivem. Tem como objetivo fornecer importantes mais-valias para as exigências do mercado de trabalho. Mesmo quem não participe nestes workshops, a Adecco dispõe de um Guia de Emprego (ver anexo 2).



Figura 3 - Valores Adecco

Fonte: Código de conduta Adecco

Todo o trabalho da equipa da Adecco é baseado na confiança e no respeito mútuo, a comunicação e a cooperação é essencial para o seu sucesso.

Deste modo, procuram encontrar soluções de uma forma mais rápida e manter o compromisso de desenvolver parcerias a longo prazo e responder às necessidades das mesmas, focando-se para tal no desenvolvimento dos recursos humanos.

⁴Fonte: <http://www.adecco.pt/Adecco.BackOffice/Data/Documents/PORTUGUESE-Codigo.pdf>.

Além disso, a Adecco procura fazer o seu trabalho de forma responsável, tendo como visão um futuro sustentável. A honestidade, a igualdade e o seu carácter justo são vinculativos para o seu êxito, para o dos clientes e dos próprios colaboradores.

Para a concretização dos seus objetivos, a equipa lidera com empreendedorismo e inovação, encorajando a iniciativa na tomada de decisões e a procura de soluções diferentes.

I.1.3. PRINCÍPIOS DE LIDERANÇA⁵

Para se manterem líderes no mercado, a Adecco guia-se por três grandes princípios:

🧠 Cabeça fria- as pessoas que fazem parte da equipa Adecco são pessoas com valores e com prioridades definidas, para que sejam capazes de analisar problemas e procurar soluções concretas;



❤️ Coração quente- significa que são capazes de chegar ao coração das pessoas, conseguem potenciar o que há de melhor nos candidatos, respeitando-os e apreciando-os. Além disso entre a própria equipa focam as suas energias nos mesmos e nos objetivos para que assim seja possível atingir o objetivo comum;



✍️ Mãos trabalhadoras- pessoas dinâmicas, em constante procura por novas soluções, capazes de ir mais além, sendo apaixonadas pelo seu trabalho.



Figura 4 - Princípios Adecco
Fonte. www.adecco.pt

⁵ Fonte: <http://www.adecco.pt/Adecco.BackOffice/Data/Documents/PORTUGUESE-Codigo.pdf>.

Estes princípios fundamentam aquele que é o logótipo da Adecco, ilustrado pela seguinte figura:



Figura 5 - Logótipo Adecco

Fonte: www.adecco.pt

O *slogan* acima constitui uma afirmação clara daquilo que marca a diferença na Adecco.

Pretende demonstrar o compromisso que tem não só de oferecer a possibilidade de os colaboradores evoluírem nas suas carreiras, mas também de satisfazer as necessidades e pedidos dos seus clientes.

Para que possa fazer um trabalho eficaz e continuar nos quadros de excelência neste ramo, a Adecco contribui para o desenvolvimento das capacidades dos seus colaboradores a partir de formações, dando-lhes a devida certificação para que possam assim conquistar papéis de maior responsabilidade. Desta forma tem um vasto *know-how* do mercado onde atua para que seja possível continuar a acompanhar as constantes mudanças e exigências organizacionais.

Por outro lado, o *slogan* também traduz aquilo que os clientes e colaboradores podem esperar da mesma.

I.1.4. CÓDIGO DE CONDUTA⁶

A Adecco procura trabalhar de forma sustentada e consistente e reforçar o seu posicionamento no mercado pela constante inovação e diferenciação, mas sempre respeitando e cumprindo a legislação laboral, os regulamentos e procedimentos aplicáveis ao exercício da atividade.

Além da parte jurídico-legal, o grupo Adecco também têm a preocupação de orientar a sua conduta consoante os princípios e valores Adecco, nomeadamente aqueles que constituem o código de ética e conduta.

Ou seja, os princípios e os valores são a base do código de conduta, sendo este essencial para todo o trabalho desenvolvido, para a forma como a Adecco se posiciona no mercado e para a decisões que são tomadas diariamente.

Assim a Adecco tem de respeitar um conjunto de pressupostos na forma como trabalha:

- Promover e manter uma cultura de respeito e não discriminatória;
- Criar um ambiente de trabalho positivo;
- Oferecer incentivos juntos e competitivos;
- Evitar conflitos de interesse;
- Comunicar sempre de forma rápida, eficaz e coerente;
- Garantir a confidencialidade;
- Empenhar nas ações de responsabilidade ambiental e social.

⁶ Fonte: Código de Conduta Adecco.

1.1.5. RESPONSABILIDADE SOCIAL⁷



Figura 6 - Logótipo do Pacto Global Compact

Fonte: http://www.unglobalcompact.org/Languages/portuguese/dez_princ%C3%ADpios.html

A Adecco Portugal, no seguimento da sua política de responsabilidade social, aderiu ao Pacto Global das Nações Unidas, o que significa apoiar e respeitar dez princípios universais:

- | | | |
|---|---|-----------------------------|
| <ol style="list-style-type: none"> 1. Respeitar e proteger os direitos humanos; 2. Impedir violações de direitos humanos; | } | DIREITOS HUMANOS |
| <ol style="list-style-type: none"> 3. Apoiar a liberdade de associação no trabalho; 4. Abolir o trabalho forçado; 5. Abolir o trabalho infantil; 6. Eliminar a discriminação no ambiente de trabalho; | } | DIREITOS DO TRABALHO |
| <ol style="list-style-type: none"> 7. Apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais; 8. Promover a responsabilidade ambiental; 9. Encorajar tecnologias que não agridem o meio ambiente. | } | AMBIENTE |
| <ol style="list-style-type: none"> 10. Combater a corrupção. | | |

⁷ Fonte: www.adecco.pt e http://www.unglobalcompact.org/Languages/portuguese/dez_princ%C3%ADpios.html.



Como foi dito anteriormente, a Adecco também desenvolve formações gratuitas para os desempregados «**WAY TO WORK**», para aumentar as possibilidades de êxito na procura de emprego.

Além disso tem desenvolvido e participado numa iniciativa desportiva intitulada de «**WIN4YOU**».

Esta iniciativa é organizada pelo Grupo Adecco para angariar dinheiro para quatro fundações de crianças e jovens e conseguir um melhor percurso de carreira. Isto é, todos os quilómetros são convertidos em dinheiro.

Em 2010, no que diz respeito à corrida contou-se 228.002 Km, de bicicleta angariaram-se 1,565,528 Km.

Já em 2011 calculou-se 1,109,122 Km em provas de Triathlo, isto é ciclismo, corrida e natação.

Atualmente Adecco concentra-se em alcançar 500,000 Km através de corrida ou caminhada.

Todos os associados e clientes da Adecco são convidados a organizar os seus próprios eventos de corrida e a participar em eventos locais ou virtuais.

Este ano esta iniciativa irá culminar na Maratona Clássica de Atenas na Grécia, sendo que irá um representante de cada país onde a Adecco está presente, ou seja 60 colaboradores vão correr 42.195 Km em Atenas.

I.2. ADECCO PORTUGAL⁸

Em Portugal, a Adecco está presente desde 1989, tendo 29 delegações por todo o país. É uma das principais empresas em serviços de Recursos Humanos e a primeira empresa no sector do Trabalho Temporário a obter a Certificação de Qualidade ISO, no ano 1998.

A Sede em Portugal da Adecco é:
Edifício Mar Vermelho Avenida D. João II
Lote 1.06.2.5 – 9º andar
1990-095 Lisboa

Onde estamos

Zona Centro - Sul

- » Alverca
- » Cacém
- » Carregado
- » Castelo Branco
- » Évora
- » Faro
- » Lisboa
- » Palmela
- » Santarém
- » Setúbal
- » Seixal
- » Venda do Pinheiro
- » Vila Franca de Xira

Zona Norte

- » Aveiro
- » Braga
- » Coimbra
- » Guimarães
- » Leiria
- » Matosinhos
- » Porto
- » São João da Madeira
- » Valença
- » Viana do Castelo
- » Vila Nova de Famalicão
- » Viseu

Ilhas

- » Madeira (Funchal)



Figura 7 - Dispersão geográfica da Adecco em território nacional

Fonte: Manual de acolhimento do estagiário

⁸ Fonte: AdeccoNet

Na figura 7 encontra-se representada a estrutura da Direção Regional Norte, da qual faz parte a delegação de Aveiro.

Nesta delegação trabalham três colaboradores, nas áreas de recrutamento e seleção, consultoria e comercial.

Uma vez que o estágio decorreu na área de Gestão de Recursos Humanos, trabalhei mais diretamente com as técnicas de recrutamento e seleção.

Prestei mais apoio na área de recrutamento, ou seja, na procura de candidatos tanto a nível interno como externo e em tarefas administrativas.



Figura 8- Organograma da DRN Adecco

Fonte: AdeccoNet

I.3. INSCRIÇÃO DE CANDIDATOS E BASE DE DADOS UTILIZADA PELA ADECCO

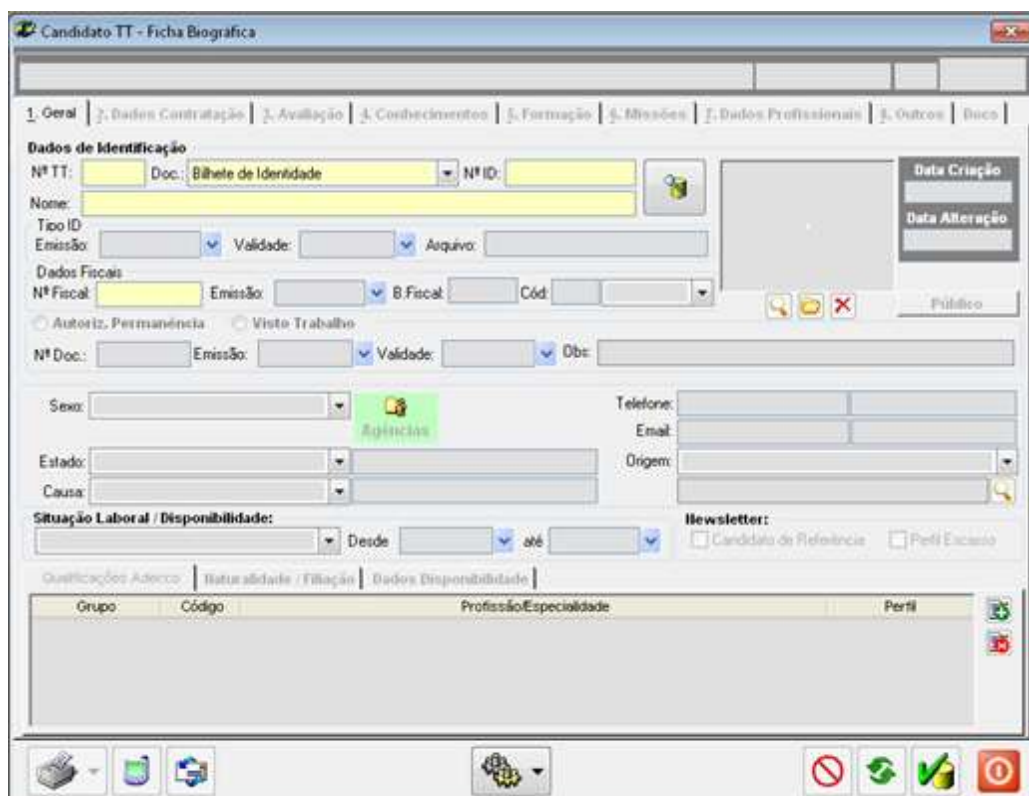
Geralmente a interação entre o candidato e a Adecco ocorre de forma espontânea, isto é, ou o candidato contacta telefonicamente a Adecco (sendo este convidado a visitar a delegação mais próxima para que concretize a sua inscrição e uma entrevista de avaliação) ou então poderá concretizar a sua inscrição pela internet (Ficha Web), a partir do site www.adecco.pt. Pode também enviar o seu *Curriculum Vitae*, havendo uma candidatura espontânea, ou pode ainda ir diretamente à Adecco, sem qualquer contacto telefónico.

Caso a pessoa se dirija à Adecco, tem de efetuar a sua inscrição por papel (ver anexo 3) ou a partir de um computador para os candidatos ou com uma das técnicas de recrutamento e seleção, a partir da bases de dados presente na delegação de Aveiro, como nas restantes delegações da Adecco.

A Adecco dispõe de duas bases de dados:

a) Base de dados OLA

Na agência a inscrição é realizada a partir de uma base de dados desenvolvida pela própria empresa, denominada de OLA. Através deste programa é atribuído a cada trabalhador um número mecanográfico para melhor identificação, controlo e registo informático de dados.



The screenshot shows a web application window titled "Candidato TT - Ficha Biografica". It features a navigation menu with tabs: 1. Geral, 2. Dados Contratação, 3. Avaliação, 4. Conhecimentos, 5. Formação, 6. Missões, 7. Dados Profissionais, 8. Outros, and Busca. The main form is divided into several sections:

- Dados de Identificação:** Includes fields for Nº TT, Doc. (dropdown menu with "Bilhete de Identidade" selected), Nº ID, Nome, Tipo ID, Emissão, Validade, and Arquivo.
- Dados Fiscais:** Includes Nº Fiscal, Emissão, B. Fiscal, and Cód.
- Autiz. Permanência / Visto Trabalho:** Radio buttons for "Autiz. Permanência" and "Visto Trabalho".
- Nº Doc.:** Includes Nº Doc., Emissão, Validade, and Db.
- Sexo:** Dropdown menu.
- Estado:** Dropdown menu.
- Causa:** Dropdown menu.
- Situação Laboral / Disponibilidade:** Includes a dropdown menu, "Desde" and "até" date pickers, and a "Newsletter" section with checkboxes for "Candidato de Referência" and "Perfil Especial".
- Qualificações Adecco:** A table with columns: Grupo, Código, Profissão/Especialidade, and Perfil.

At the bottom of the window, there are several icons for navigation and actions, including a printer, a refresh, a search, and a power button.

Figura 9- Base de dados Adecco
Fonte: Adecco

O programa na sua abertura tem vários campos: Geral; Recrutamento; Comercial; Propostas; Pedidos; Credenciais; Contratos; Análise de risco; Ajuda; Ferramentas.

Para realizar uma inscrição, deve-se selecionar a área recrutamento e clicar em ficha biográfica, isso se o candidato realizar a inscrição com uma técnica de recrutamento e seleção. Se o candidato tiver conhecimentos informáticos e se sentir apto para tal, pode fazer a sua inscrição no computador da agência para candidatos. Seguidamente é encaminhado para uma das técnicas de recrutamento e seleção, a ficha web é convertida em ficha biográfica e é realizada/marcada a entrevista de avaliação.

Essa ficha é composta por oito campos:

1. Geral

Refere-se aos dados pessoais;

2. Dados de contratação

Deve ser inserida a morada, o estado civil do candidato e número de filhos a seu cargo (dependentes);

3. Avaliação – assenta em 4 dimensões:

- Atitude - observação do comportamento do candidato, da sua postura, da sua apresentação exterior e das suas capacidades de comunicação;
- Aptidão - análise das competências profissionais;
- Motivação - identificação dos elementos que levam o candidato a escolher um projeto profissional ou áreas de interesse;
- Observações - averiguação dos elementos exteriores ou fatores que se revelarão obstáculos ou facilitadores da adaptação do candidato ao posto de trabalho e/ou empresa cliente (ex.: situação profissional atual e respetiva disponibilidade, ambiente familiar, disponibilidade horária, meios de transporte, expectativas salariais).

4. Conhecimentos

Refere-se a conhecimentos que o candidato detenha a nível de línguas estrangeiras e área informática;

5. Formação

Nível de estudos (qualificações);

6. Missões

Histórico do candidato a nível de experiência profissional com a Adecco;

7. Dados profissionais

Diz respeito ao percurso profissional do candidato, onde são colocadas as datas de início e fim da atividade, denominação da empresa onde trabalhou ou trabalha, categoria profissional, funções específicas e motivo de saída;

8. Outros

Parâmetro onde se coloca se o candidato tem carta de condução, categoria da mesma e se tem viatura própria. Além disso, em caso do candidato fizer contrato com a Adecco e sendo que tem que fazer exame médico, neste parâmetro também se coloca se está apto ou não, conforme os resultados do exame.

Esta base de dados também tem outras funcionalidades: permite fazer pesquisa por histórico de contratos ativos e/ou inativos, por contactos, por delegação. Permite ainda fazer registo de contactos como, por exemplo, se um candidato aceitou ou não determinada proposta de trabalho e quando inicia a sua atividade, entre outras.

b) Base de Dados E-Preselec⁹

Sendo a Adecco uma empresa inovadora e querendo prestar os melhores serviços, foi desenvolvida uma nova base de dados, complementar à já existente (OLA) –

E-PRESELEC.

Essa permite um maior envolvimento por parte dos candidatos, pois se o candidato tiver conhecimentos informáticos e tiver conta e-mail, na agência apenas tem de fazer a inserção dos dados pessoais (Fica de Avaliação Flash) e a avaliação é feita no campo de “Pesquisa e Avaliação do Candidato”, devendo depois o candidato completar os campos que dizem respeito à sua experiência profissional e formação. Ou seja, cada candidato tem o seu «Espaço Adecco» e pode sempre que desejar atualizar os seus dados pessoais e/ou profissionais. Esta ferramenta permite ainda que o candidato esteja sempre a par das ofertas da mesma.

O candidato também poderá fazer a sua inscrição online, para tal basta ir ao site www.adecco.pt, sector área dos candidatos e fazer registo de CV.

Caso o candidato não tenha conta e-mail ou não tenha conhecimentos informáticos suficientes, faz connosco toda a sua inscrição (Inscrição de Candidatos).

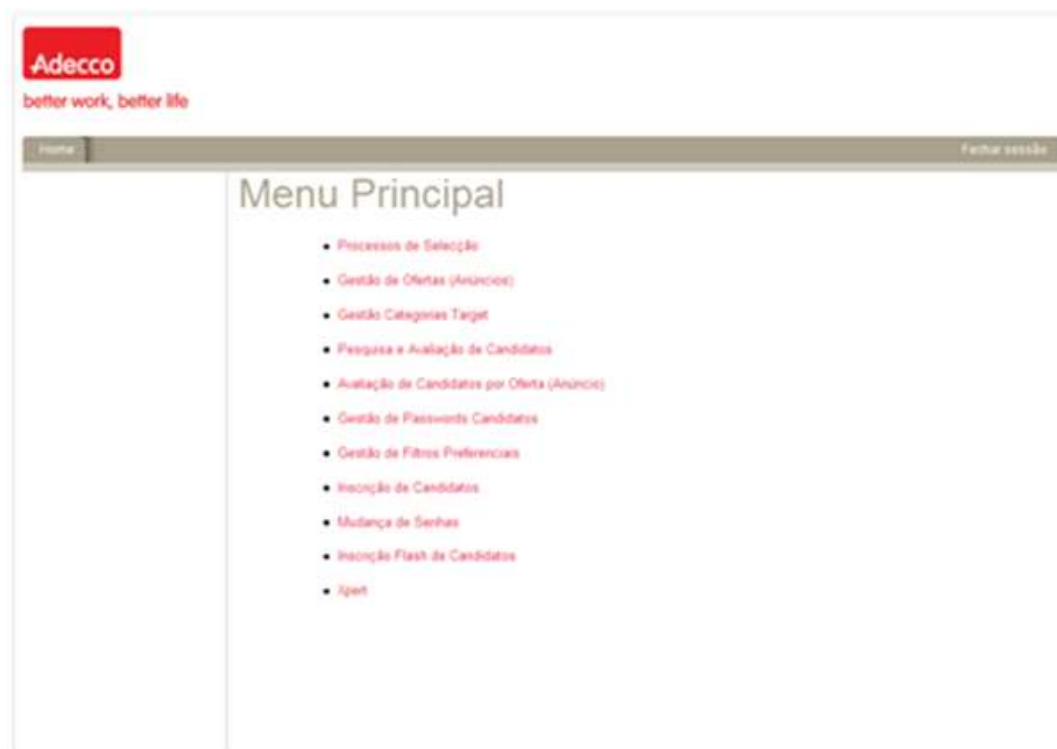


Figura 10 - Base de dados - E-Preselec

Fonte: Adecco

⁹ Anexo 4 – CV modelo E-Preselec

CAPÍTULO II:

Descrição das atividades desenvolvidas

TRABALHO DESENVOLVIDO DURANTE O ESTÁGIO

II.1. Perfil exigido ao estagiário

- Habilitações literárias: estudante universitário ou recém-licenciado em Gestão de Recursos Humanos, Sociologia, Psicologia ou áreas similares;
- Experiência profissional: não é exigida experiência profissional;
- Competências Técnicas: bons conhecimentos de informática na ótica do utilizador (Office);
- Competências comportamentais: excelente capacidade de aprendizagem; forte capacidade de comunicação e facilidade de relacionamento interpessoal; elevada capacidade de dinamismo e organização.

II.2. Horário de estágio

09:00h – 13:00h

14:30h – 18:00h

II.3. Missão

Durante todo o percurso do estágio, a minha principal responsabilidade foi assegurar a receção e acolhimento de candidatos e colaboradores, apoiando a Técnica de Recrutamento e Seleção na execução de um conjunto de tarefas de âmbito administrativo e na área de recrutamento.

II.4. Acompanhamento

Técnicas de Recrutamento e Seleção: Susana Santos e Sílvia Bento.

De seguida são apresentadas as atividades desenvolvidas ao longo do período de estágio. A pedido da Adecco, o estágio foi prolongado por mais uma semana, em que foi possível desenvolver atividades que implicavam maior responsabilidade e autonomia.

II.5. Perfil de um Técnico de Recrutamento e Seleção¹⁰

Tendo em conta que o estágio decorreu nesta área, neste ponto descreve-se o perfil desejado para o colaborador que desempenhe estas funções.

O Técnico de Recrutamento e Seleção de candidatos da Adecco deve assegurar um recrutamento e seleção adequada às exigências e necessidades do cliente.

Tem assim como principais funções e responsabilidades:

- Assegurar a receção e satisfação de pedidos de recrutamento de clientes, garantindo o acompanhamento sobre a evolução do mesmo;
- Gerir os pedidos de recrutamento na aplicação informática (OLA), através do seu registo, atualização, seguimento e conclusão;
- Promover o acolhimento de candidatos e a disponibilização de informações;
- Realizar entrevistas a candidatos, avaliando e identificando competências pessoais e profissionais;
- Promover o acompanhamento de candidatos, assegurando aos selecionados adequada integração inicial na empresa cliente;
- Realizar relatórios individuais de avaliação dos candidatos integrados em processos de R&S, ou noutros serviços;
- Garantir o cumprimento de todos os requisitos éticos/legais inerentes à atividade;
- Assegurar o cumprimento dos procedimentos internos da qualidade e contribuir ativamente para a melhoria contínua da organização;
- Promove a colaboração com entidades diversas, capazes de promover soluções no recrutamento de candidatos;
- Reunir, sempre que necessário, com clientes para levantamento do *job description*;
- Participar ativamente nas reuniões internas, para melhorias ao nível do serviço e do recrutamento no seu geral;
- Apoiar e gerir se necessário, o cliente em estreita colaboração com o consultor profissional.

¹⁰ Fonte: AdeccoNet

Para o bom desempenho destas funções, o Técnico de Recrutamento e Seleção deverá apresentar as seguintes competências comportamentais:

- 🌀 Planeamento e organização: planear eficazmente o trabalho, realizando-o de uma forma sistemática, metódica e organizada e controlando o seu progresso com vista ao cumprimento dos objetivos dentro dos prazos estipulados;
- 🌀 Orientação para o cliente: colocar o cliente no centro da sua atividade, assegurando a compreensão das suas reais necessidades e a execução do serviço com eficiência;
- 🌀 Cumprimento de instruções e procedimentos: respeitar o planeamento do trabalho, seguindo diretivas e procedimentos exigidos pela função, focando-se sempre na satisfação do candidato e do cliente;
- 🌀 Habilidade social: estabelecer relações alargadas e eficazes dentro e fora da organização, interagindo com os diferentes interlocutores de forma persuasiva, credível e diplomata;
- 🌀 Capacidade de adaptação e resistência à pressão: lidar eficazmente com elevados níveis de pressão, mantendo uma postura positiva perante as dificuldades. Adaptar-se às alterações ocorridas, reagindo construtivamente e encontrando nos erros oportunidades de aprendizagem.

II.6. Processo de recrutamento e seleção¹¹

Ao longo do período de estágio tive oportunidade de participar no processo de recrutamento e seleção. A abertura de um processo de recrutamento deriva da necessidade de criar um novo posto de trabalho ou de substituir algum colaborador numa organização cliente da Adecco. Após a identificação da necessidade, deve ser elaborado o perfil do candidato e os requisitos exigidos para o cargo. A partir de então, desencadeia-se o processo de recrutamento, o qual é assegurado pela Delegação Regional.

O processo de recrutamento e seleção é um conjunto de ações e decisões que envolvem as seguintes etapas:

i) Recrutamento

A fase de recrutamento assenta primeiramente em conhecer o posto de trabalho para o qual haverá o recrutamento, para que haja um conhecimento da realidade.

Posteriormente é necessário traçar o perfil ideal do candidato para vaga existente na empresa cliente, ou seja, quais as competências e qualificações que o candidato deverá possuir.

Para concretizar este processo, existem várias fontes de recrutamento, sendo que este assenta em dois tipos, interno e/ou externo, isto é, tanto há contacto com os candidatos já inscritos na Adecco, como se pode recorrer a pessoas que ainda não façam parte da Adecco.

Algumas das fontes com as quais trabalhei foram:

🔍 Base de dados OLA (já explicada no capítulo anterior): procura de candidatos conforme determinados parâmetros, como por exemplo, experiência profissional, idade, sexo, nível de estudos, entre outros;

🔍 Anúncios no facebook da Adecco: divulgação de determinada vaga no facebook;

🔍 Site Adecco: colocação de anúncios no site da Adecco;

🔍 Anúncios na montra: elaboração de anúncios coloridos para colocar na montra da delegação (ver anexo 5);

🔍 Gabinetes de inserção profissional (GIPS): quando não se encontra nenhum candidato na base de dados que responda às exigências da empresa utilizadora de trabalho temporário, a Adecco recorre, por exemplo, a gabinetes de inserção

¹¹ Fonte: AdeccoNet

profissional, que envia vários candidatos desempregados que se adequem à vaga existente, para que a Adecco analise e entre em contacto com os mesmos para uma entrevista presencial;

📍 **Blitz:** caracteriza-se por haver uma distribuição de folhetos - Flyers em zonas geográficas próximas para a qual será feito o recrutamento (ver anexo 6).

ii) Seleção

Inicialmente é feita uma triagem de candidaturas, em que há uma primeira divisão das candidaturas que na generalidade correspondem aos requisitos exigidos, das candidaturas que se afastam desses requisitos. O grupo de candidaturas que não preenche os requisitos necessários é desde logo eliminado e as restantes, isto é, os pré-seleccionados são contactados pelo responsável pelo recrutamento.

Estes são convocados para participar nas provas de seleção decisivas para o processo de recrutamento em causa. Habitualmente, o processo de seleção culmina com a realização da entrevista e avaliações complementares, mas o responsável pode optar por outras metodologias que considere que melhore se adequam, como, por exemplo, dinâmicas de grupo. Estas são realizadas, por exemplo, quando se pretende recrutar promotores, pois estas permitem saber como os candidatos interagem em público, capacidade de argumentação, entre outros aspetos. Uma vez avaliadas as características potenciais dos candidatos e identificado o mais capaz para o exercício das funções, é-lhe comunicada a decisão tomada, assim como formalizada a respetiva proposta de trabalho. Os restantes candidatos são contactados, telefonicamente ou via correio eletrónico, sendo-lhes dito que não foram selecionados.

Em todo este processo tive bastante responsabilidade, uma vez que prestei bastante apoio na triagem curricular e também tinha a tarefa de contactar os candidatos para marcação de entrevistas (para tal teria de preencher um mapa de entrevistas - ver anexo 7) e transmitir o resultado da mesma.

Todo este processo de seleção pode ser resumido esquematicamente na seguinte figura:



Figura 11 - Representação do processo de recrutamento e seleção
Fonte: Elaboração própria

6.1. Metodologia de seleção¹²



Figura 12 - Representação de metodologia de seleção

Fonte: Elaboração própria (adaptação do original)

Primeiramente é feita uma análise do posto de trabalho, dos requisitos e responsabilidades da mesma, havendo uma visita à empresa cliente.

De seguida é feita uma triagem *Curricula*, para haver a dita pré-seleção de candidatos, sendo estes contactados por via telefónica para marcação de entrevista.

Essa entrevista serve para ficar a conhecer o candidato, se nunca houve contacto com o mesmo e para fazer respetiva avaliação.

Além disso, se necessário há a aplicação de testes Xpert's que em complemento com a entrevista, garante uma maior objetividade e fiabilidade no processo de seleção. Após esta entrevista, há um controlo de referências e é enviado o *Curriculum* à empresa utilizadora de trabalho temporário. Para esse efeito é utilizado um modelo próprio da empresa (Relatório de avaliação). Caso o candidato seja selecionado, segue-se a apresentação do candidato à empresa cliente e é estabelecido um acordo contratual.

Particpei, ainda que indiretamente na seleção de vários candidatos, através do primeiro contacto com os mesmos e também era pedida a minha opinião quando o candidato não estava presente.

¹² Fonte: AdeccoNet

II.7. Integração na Adecco¹³

a) Acolhimento e Contratação

Os serviços prestados pela Adecco é no sector de trabalho temporário, sendo denominadas as empresas utilizadoras dos seus serviços, empresas utilizadoras de trabalho temporário ou empresa cliente. A Adecco é como uma interface entre os candidatos e a empresa cliente, isto é, os candidatos são contratados pela Adecco, mas vão prestar os seus serviços a outra empresa.

Sempre que é contratado um novo colaborador a Adecco deve apoiar a sua integração na empresa utilizadora de trabalho temporário.

A integração do novo colaborador implica a preparação prévia do espaço na empresa cliente e deve haver uma disponibilização dos equipamentos necessários, devendo esta disponibilização ser assegurada pelo responsável de departamento da empresa cliente ou pelo responsável de recrutamento da Adecco.

O processo de admissão é facilitado por a Adecco dispor dos documentos necessários do candidato, sendo que a compilação destes é concretizada na inscrição do candidato na Adecco. Os documentos exigidos são, os documentos de identificação (BI; NIF; NISS); carta de condução se exigida para o exercício de dada função; Curriculum Vitae e certificado de habilitações.

É da responsabilidade do técnico de recrutamento e seleção dar a conhecer aos candidatos as seguintes informações:

- A categoria profissional e funções a desempenhar;
- A retribuição a auferir;
- O local e horário de trabalho;
- A data de celebração do contrato;
- O termo do contrato;
- A contextualização da contratação (que dará origem ao motivo justificativo, ou seja, razão de contratação que pode ser: reforço da equipa, substituição de baixa médica, aumento de produção, entre outras).

Ao longo do período de estágio foi da minha responsabilidade a receção de candidatos, tendo a meu cargo a tarefa de fazer admissão e compilação dos documentos de candidatos. Fiz ainda a inserção dos seus dados pessoais e profissionais na base de dados, encaminhando de seguida para a técnica de recrutamento e seleção, para a

¹³ Fonte: AdeccoNet

concretização da entrevista de avaliação e para uma verificação dos dados anteriormente transmitidos.

No que diz respeito ao acolhimento teria de receber os candidatos com um sorriso para que o candidato se sentisse bem-vindo e valorizado e teria de me mostrar sempre disponível ajudar.

b) Formação

Tendo como objetivo realizar um trabalho de excelência e satisfazer as necessidades tanto do empregador como do trabalhador, a Adecco em parceria com a empresa cliente assegura a formação dos seus colaboradores, distinguindo-se: a formação inicial e a formação contínua.

i) Formação Inicial: esta é proporcionada aquando da admissão de um novo colaborador ou quando há uma passagem de um colaborador para uma nova função. Tem como objetivo orientar a formação dos novos colaboradores, dotando-os de competências base para a função que irão exercer.

Esta formação pode ser constituída por um ou dois tipos de ações de formação:

- Formação de acolhimento proporcionada pela Técnica da Adecco;
- Prática/Posto de trabalho: passagem do formando pelos departamentos da empresa utilizadora do trabalho temporário, de modo a consciencializar-se e ter conhecimento sobre a realidade da atividade.

ii) Formação Contínua: este tipo de formação é da responsabilidade da empresa cliente, sendo que ocorre consoante as necessidades diagnosticadas no exercício da sua atividade. Tem como objetivo melhorar de forma contínua as competências dos colaboradores, assim como incentivá-los e motivá-los, favorecendo o seu enriquecimento e desenvolvimento profissional.

Apesar de não ter tido oportunidade de desenvolver atividades diretamente relacionadas com esta área, foi possível observar determinados postos de trabalho na visita a uma empresa cliente e adquirir uma noção mais nítida para que tivesse um maior sucesso nas tarefas relacionadas com o processo de recrutamento e seleção.

c) Seguimento da contratação

O seguimento da contratação é efetuado pela delegação, através da gestão e controlo de renovações ou de fins de contrato.

A Adecco realiza contratos a termo certo e a termo incerto, de acordo com o disposto no Código de Trabalho – Divisão I artigo 172º, alínea a), b) e c).

Os contratos a termo certo são contratos em que é definido um prazo do seu término, podendo ter a duração máxima de 3 anos, enquanto nos contratos a termo incerto não é estipulado um fim, sendo designado de contrato a tempo indeterminado.

d) Cessação de Contrato

A decisão de cessar um contrato de trabalho ocorre quando qualquer uma das partes assim o deseje, sendo que esta cessação deve ser realizada em conformidade com os requisitos legais, isto é, se for um contrato a termo certo e se a iniciativa de rescisão de contrato for por parte do empregador, este tem de comunicar ao trabalhador o cessar, por escrito, 15 dias antes de o prazo expirar; se for por vontade do trabalhador terá de cumprir um aviso prévio mínimo de oito dias, conforme o Código de Trabalho, artigo 344º alínea 1.

Se for um contrato a termo incerto, a cessação do mesmo deve ser comunicada ao trabalhador com uma antecedência mínima de sete dias, isto se o contrato tiver uma duração inferior ou igual a seis meses, ou com uma antecedência de trinta dias se o contrato tiver a duração de seis meses a dois anos, como está disposto no Código de Trabalho, artigo 345º, alínea 1.

Neste processo não estive diretamente envolvida, contudo era do meu encargo enviar por correio a comunicação do cessar dos contratos (ver anexo 8) e cessar os mesmos na segurança social direta (ver anexo 9).

e) Avaliação Final de Missão

A avaliação final de missão tem como principal objetivo reconhecer o desempenho individual dos colaboradores, demonstrado durante um determinado período de tempo.

Esta avaliação é concretizada no fim da atividade do colaborador na empresa utilizadora do serviço e se for uma avaliação positiva, a Adecco encaminhará o candidato a outras empresas clientes, conforme o pedido das mesmas. Para tal foi da minha responsabilidade fazer o registo na base de dados desta avaliação, fazer o preenchimento de alguns campos nas folhas de avaliação final de missão (ver anexo 10) e preencher os mapas de avaliação final de missão (ver anexo 11).

II.8. Outras atividades

Trabalho de secretariado/administrativo

Além das tarefas referidas acima, também desenvolvi trabalho de secretariado, ou seja, era da minha responsabilidade o arquivo e dar seguimento ao expediente geral da delegação, atendimento telefônico e respetivo reencaminhamento.

Após uma integração mais profunda em todo o processo da delegação, dei apoio em tarefas administrativas tais como: elaboração de participações de acidentes de trabalho (ver anexo 12), preenchimento de declarações de desemprego, elaboração de relatórios de avaliação (CV a enviar para os clientes – anexo 13), preenchimento de mapas de concorrência (ver anexo 14), complementar o preenchimento de folhas de presença em formações (ver anexo 15), entre outras. Também tive como responsabilidade responder a dúvidas enviadas via-email a pessoas interessadas em usufruir dos serviços da Adecco.

Realização de dinâmica de grupo

Após assistir a uma dinâmica de grupo, também tive a oportunidade de realizar igualmente uma. Estas entrevistas consistiam em conhecer os candidatos em grupo e a sua capacidade de interação, por exemplo, um grupo de seis pessoas, fazia cada uma a sua apresentação e falava do que achasse oportuno para a situação. De seguida eu dizia dez características que um candidato deveria ter para o posto de trabalho em questão (exemplo: promotor) e teriam de selecionar as três características mais importantes para o mesmo e argumentar o porquê da sua escolha. Ou seja, estas dinâmicas tinham como objetivo compreender a capacidade de interação com o outro e o seu poder de argumentação.

Apoio a clientes e colaboradores

Também tinha como responsabilidade realizar o acompanhamento dos pedidos de clientes e auxiliar na elaboração de apresentações para exibição de resultados de inquéritos de satisfação.

II.9. Balanço

Quando iniciei o estágio, senti que tudo era novo para mim e tinha muitas dúvidas, mas com o tempo fui-me integrando na rotina de trabalho e aprendendo.

Apercebi-me que um erro cometido ao longo do estágio quando fazia atendimento telefónico era não pedir para repetir quando não percebia o que me diziam (por timidez ou insegurança). As técnicas falaram comigo, mostrando que deveria melhorar nesse aspeto, e aos poucos fui corrigindo essa falha.

Desta experiência, considero que foram as semanas em que estive apenas com uma técnica de recrutamento e seleção e sobretudo a última semana (que inicialmente não estava planeada) as mais gratificantes. Nestas semanas tinha maior responsabilidade e autonomia, senti um maior envolvimento e que de facto contribuía para o bom funcionamento da Adecco.

Uma situação em que se evidenciou esse contributo: estávamos na fase de recrutamento para uma determinada vaga e a técnica já estava a contar com quatro candidatas. As candidatas foram contactadas para um último reforço de informação e três delas já não se mostraram interessadas no posto de trabalho em causa. Sendo que era o último dia de semana e na segunda-feira seguinte iniciava a atividade na empresa cliente, a pressão para preencher a vaga era muito grande. A técnica nesse dia teve de se ausentar por breves momentos, sendo da minha responsabilidade tentar encontrar três candidatas na base de dados que se adequassem às exigências e marcar entrevistas para essa mesma tarde. Consegui concretizar essa tarefa com sucesso, pois as três candidatas selecionadas por mim foram do agrado da técnica e acabaram por aceitar o trabalho.

Nesse mesmo dia foi da minha responsabilidade marcar entrevistas com eletricitas e com outras candidatas para outros postos de trabalho. A verdade é que me senti bem a trabalhar sob pressão e senti que confiavam em mim.

Nesta última semana, em que exerci variadas tarefas, percebi também que teria tido capacidade para concretizar algumas dessas atividades quando iniciei o estágio, talvez tenha havido alguma falta de confiança por parte da Adecco.

Também considero que poderia ter realizado melhor determinadas tarefas se inicialmente me tivessem feito compreender a finalidade das mesmas e me tivesse empenhado mais.

CONCLUSÃO

No fim desta etapa, posso considerar que foi uma experiência gratificante e que contribuiu não só para o meu crescimento a nível profissional, mas também pessoal, como por exemplo, adquirir mais autonomia, mais confiança e um maior espírito de equipa.

Todo conhecimento adquirido nestes 3 anos serviu, na verdade, como uma ponte para o mercado de trabalho, deu para aplicar algumas noções e ter uma maior compreensão do mercado de trabalho, mas óbvio que a prática vai muito mais além da teoria.

Considero que o estágio é crucial no percurso académico e o balanço que faço do mesmo é positivo, pois permitiu que adquirisse bastantes conhecimentos e ganhasse mais maturidade.

O ponto menos positivo refere-se à confiança depositada no estagiário. Tendo por referência a minha experiência, penso que o estagiário deve ser visto como alguém que poderá ajudar no funcionamento da organização, alguém que poderá fazer a diferença.

Tenho também bastante curiosidade em saber como é o funcionamento de uma organização, que não uma organização de trabalho temporário e espero ter a oportunidade de adquirir esse conhecimento.

Acima de tudo, agradeço esta oportunidade ao Instituto Politécnico da Guarda e à Adecco.

BIBLIOGRAFIA

Figueiredo, Elisa (2009/10), Modelos de diagnóstico 2, diapositivos disponibilizados aos alunos na *Blackboard*

Ferreira, Aristides I. e Martinez, Luís F. (2008), *Manual de Diagnóstico e Mudança Organizacional*, Lisboa: Editora RH

WEBGRAFIA

<http://Gwww.adecco.pt/pt-PT/>
(consultado em 05/08/2013)

AdeccoNet
(consultado a 01/09/2013)

ANEXOS

ANEXO 1:

PANFLETO

«BEM-VINDO À ADECCO»

Porquê a Adecco?

Especialistas de RH

Disponibilidade

Acompanhamento

Orientação Profissional

Responsabilidade

Rigor e Legalidade



Trabalhar na Adecco tem **Vantagens!**

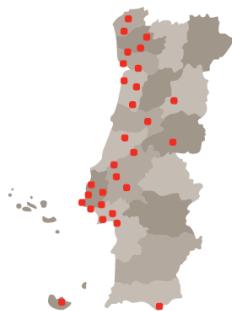
Os trabalhadores Adecco têm acesso a benefícios exclusivos junto de um vasto conjunto de parceiros.

Para conhecer todas as Vantagens, procure esta imagem em www.adecco.pt

Adecco Vantagens
Vantagens para todos



Estamos disponíveis:



Numa agência
perto de si!

Consulte em
www.adecco.pt

Horário de Inscrição presencial
2ªF a 5ªF das 09:30 às 12:00

Para se inscrever:

- Documento de Identificação
- Número de Contribuinte
- Número da Segurança Social
- CV (Preferencial)

Inscrição **on-line**

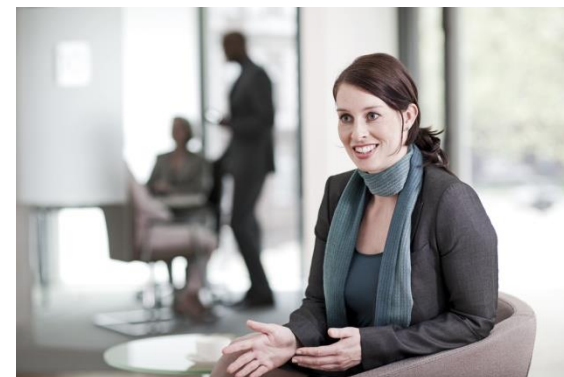
24h por dia / 7 dias por
semana

www.adecco.pt
(Área de Candidatos)



better work, better life

Bem-vindo à Adecco!



A sua agência Adecco

Morada: Rua de Viseu,36

3800-277 Aveiro

Telefone: 234004421

E-mail: aveiro@adecco.com



Contacte-nos

36

SOBRE A ADECCO

- Multinacional de origem franco-suíça
- Presente em mais de 60 países
- Líder Mundial no sector de RH
- 4º Maior empregador mundial



- Presente em Portugal desde 1989
- 1ª empresa do sector a obter a Certificação de Qualidade
- Cerca de 6000 Trabalhadores colocados por dia
- Presente no ranking das 100 Melhores Empresas para Trabalhar (Revista Exame/ Accenture) em 2012 e 2013

SERVIÇOS ADECCO

Trabalho Temporário

Outsourcing

Recrutamento & Selecção

Consultoria e Formação

Recrutamento Internacional



better work, better life

Win4Youth



RESPONSABILIDADE SOCIAL

A iniciativa Win4Youth foi criada com o objectivo de contribuir para transformar a vida de jovens carenciados e vítimas de exclusão social, ajudando-os a receber uma educação ou formação e a encontrar um trabalho e um lugar na sociedade. Este projecto envolve os colaboradores da Adecco a nível mundial e alia a prática do desporto à responsabilidade social.



Formação Gratuita para Desempregados

A Adecco está empenhada em apoiar causas sociais e colocar o seu know how ao serviço da sociedade.

Neste âmbito promove acções de formação para apoiar os desempregados na procura activa de emprego.

Para mais informações consulte a sua agência ou contacte através do email res.social@adecco.com

ANEXO 2:

PANFLETO «GUIA DE EMPREGO»

A Entrevista de Selecção

A entrevista é um dos momentos mais importantes. Prepare a entrevista e garanta o seu sucesso!

▪Antes da entrevista, prepare-se para dizer quais os seus pontos fortes e pontos de melhoria, assim como os argumentos que utilizará para defendê-los.

▪Cuide da sua imagem e adeque o seu vestuário à função pretendida.

▪Seja pontual, não devendo chegar com mais de 10 minutos de antecedência.

▪Leve uma cópia actualizada do seu CV.

▪Se tiver de preencher um formulário, seja cuidadoso com a letra, deve ser legível e não estar rasurada.

▪Sorria, mantenha uma atitude positiva e simpática .

▪ Seja sincero e responda de forma directa, sem divagar, evitando respostas monossílabas (sim/não).

▪Fale abertamente, exponha os seus pontos de vista, debata ideias. Não caia no erro de concordar com tudo o que o entrevistador lhe diz. Mostre personalidade!

▪Não manipule nem se deixe manipular. Se pensa que pode enganar o entrevistador, começa mal. Geralmente nota-se quando a pessoa se vangloria, mesmo que de forma subtil.

▪Fale do que sabe fazer melhor, as suas experiencias, formações em que participou

▪Mostre interesse pelo projecto, pela empresa e faça perguntas sobre as funções a desempenhar.

▪Evidencie a enorme vontade de conseguir o emprego. A motivação que o entrevistador vir em si é mesmo muito importante.

▪Quando perceber que a entrevista está quase no fim, remate com um ponto a seu favor ou aproveite para fazer uma pergunta. Mostre-se confiante.

▪E não se esqueça! Desligue o telemóvel antes de entrar para a entrevista.

Boa entrevista!

Adecco

better work, better life

A sua agência Adecco

Morada: Rua de Viseu,36

3800-277 Aveiro

Telefone:234004421

E-mail: aveiro@adecco.com

www.adecco.pt



Contacte-nos

Formação Gratuita para Desempregados

A Adecco está empenhada em apoiar causas sociais e colocar o seu know how ao serviço da sociedade.

Neste âmbito promove acções de formação para apoiar os desempregados na procura activa de emprego.

Para mais informações consulte a sua agência ou contacte através do email res.social@adecco.com

Adecco

better work, better life

Refª DS / Guia Emprego / Fev.2013

Adecco

better work, better life



Guia de Emprego

Como elaborar o CV e a Carta de Apresentação

Como preparar uma entrevista de emprego

A procura de Emprego

A procura de emprego é um trabalho que exige planeamento, esforço e análise.

Planear a Procura

- Conhecer o ambiente profissional que o rodeia
- Determinar o seu objectivo profissional
- Definir o mercado alvo
- Criar estratégias de comunicação
(CV + Carta Apresentação)

Implementar a Procura

- Reunir informação mais detalhada sobre o seu mercado alvo
- Partilhar o seu objectivo com a sua rede de contactos
- Contactar potenciais empregadores
- Inscrever-se em empresas especialistas em RH
- Pesquisar ofertas em sites empregos e redes sociais
- Preparar as Entrevistas

São muitas as variáveis que um entrevistador terá em conta para avaliar se está perante um candidato adequado ao posto de trabalho.

Depende de si tornar este processo mais fácil!

O Curriculum Vitae

Ao iniciar a elaboração do seu Curriculum Vitae, deve ter sempre presente qual a sua finalidade.

O seu objectivo será muito provavelmente conseguir que lhe seja concedida a oportunidade de ir a uma entrevista presencial.

Ao concorrer a uma oportunidade de emprego, deve apresentar a sua candidatura como a mais vantajosa ao lugar que pretende ocupar, procurando destacar as suas capacidades

Existe uma infinidade de modelos de elaboração de um CV e todos eles são válidos. Escolha aquele que mais lhe agrada e recorde-se que deve ser:

- Breve (máximo 3 folhas).
- Conciso, detalhe a informação que considera mais relevante da sua formação e/ou experiência.
- Actualizado até à data de entrega.
- Orientado para a oferta, dê destaque aos temas relacionados com a função que procura.
- Deixe margens largas e espaços em branco. Não faça a composição gráfica com letras muito pequenas;
- Sem erros ortográficos.

Informação que deve conter:

Dados pessoais: Nome e apelido, morada, números de contacto, endereço de email e data de nascimento.

Formação Académica e Complementar: Caso tenha bastante informação, seleccione apenas a que mais se relaciona com a função pretendida. Indique sempre a instituição de ensino ou da entidade formadora, as datas de início e fim e local de formação. Se não tiver experiência, coloque aqui toda a formação frequentada.

Experiência Profissional: Esta é a informação mais importante. Coloque o nome da empresa, a data de início e de fim do contrato, a categoria profissional e uma breve descrição das funções realizadas e responsabilidades.

Idiomas: Refira para cada um dos idiomas o respectivo nível de conhecimento, podendo distinguir as vertentes oral e escrita.

E não se esqueça: Seja realista!

Informática: Identifique todos as aplicações e programas que conhece, indicando o seu nível de conhecimento.

Outras informações importantes: Mencione a sua disponibilidade, se tem veículo próprio, os seus interesses e motivações, etc.

A Carta de Apresentação

Tal como o CV, a carta de apresentação é um dos primeiros contactos do candidato com a empresa. Ambos os documentos devem funcionar como uma ferramenta de **marketing pessoal**.

Os dois documentos devem ser apresentados ou enviados em conjunto.

- A carta deverá ser breve, simples e sempre personalizada para cada empresa.
- Deve destacar as suas principais realizações profissionais e justificar o porquê de ser o candidato ideal para a vaga.
- Termine a carta manifestando o seu interesse e disponibilidade para uma entrevista., seguido da apresentação de cumprimentos.

ANEXO 3:

FICHA BIOGRÁFICA EM PAPEL



better work, better life

N.º Registo OLA: _____

FICHA BIOGRÁFICA

A recolha e registo dos elementos fornecidos são da responsabilidade da Adecco e visam apreciar e avaliar possíveis candidaturas e propostas de emprego. A informação incluída é considerada confidencial e será do exclusivo conhecimento da Adecco e/ou de alguma sua empresa cliente, mas visando sempre e exclusivamente as finalidades indicadas. A informação incompleta, falsa ou ilegível poderá dificultar ou comprometer uma correcta avaliação do perfil do candidato. O titular dos dados agora recolhidos poderá a todo o tempo solicitar a consulta dos mesmos, em qualquer delegação da Adecco, bem como, a sua correcção ou actualização. Os dados recolhidos destinam-se a ser objecto de tratamento informático.

Nome Completo: _____

Sexo: M F Estado Civil: _____ N.º Titulares: _____ N.º 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:

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

| | Escrita | Conversaço | Compreens |
|-----------|---------|------------|-----------|
| INGLÊS: | | | |
| FRANCÊS: | | | |
| ESPAÑHOL: | | | |
| OUTROS: | | | |

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 _____



Experiência Profissional (registar as experiências que considera mais relevantes para a sua candidatura)

| 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 |
|-------------------------|---------|-----------------|-------------------------|
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

ANEXO 4:

CV – MODELO E-PRESELEC



better work, better life

Referência: **4164592**
FRANCESCA CASCASI
Origem: Web Adecco
Data de Registo: 02/07/2013

DADOS PESSOAIS

Morada: **Beco da Fonte nº24 Randam**
Município: **AGUEDA**
Concelho: **Aveiro**
País de residência: **Portugal**
Código Postal: **3750-725**
Telefone:
Telemóvel: **910754167**
E-mail: **xesca.30@hotmail.com**
Data de nascimento: **01/12/1992**
Local de nascimento: **Portugal**
NIF: **254272886**

FORMAÇÃO

Gestão de Recursos Humanos. Área: Gestão de Recursos Humanos. Licenciatura. Instituto Politécnico da Guarda. Guarda (Portugal). A estudar.

Idiomas

Inglês: Escrit: Médio. Conversação: Médio. Compreensão: Médio. Técnico: Médio.

INFORMÁTICA

Bases de Dados (Access, etc.). Nível Médio.
Folhas de Cálculo (Excel, Numbers, etc.). Nível Médio.
Internet (Internet Explorer, Chrome, Firefox, etc.). Nível Avançado.
Correio Eletrónico (Outlook, Lotus Notes, etc.). Nível Médio.
Apresentações (Powerpoint, Keynote, etc.). Nível Avançado.
Processador de Texto (Word, Pages, etc.). Nível Avançado.

OUTROS DADOS

Nacionalidade: Portuguesa.
Outro documento: 14132452.
Autorização de Trabalho Sim
Data de Caducidade da Autorização
Disponibilidade de integração imediata Não
Nº Segurança Social
Expetativa Salarial Indiferente
Estaria interessado em trabalhar no estrangeiro? Sim
Em caso afirmativo, assinale o país ou países de preferência Espanha, Alemanha, Itália
Disponibilidade para viajar: Estrangeiro.
Disponibilidade alteração de residência: Estrangeiro.
Disponibilidade horária: Completa.
Carta de condução: Sem Carta de Condução.
Veículo próprio: Não.

ANEXO 5:

ANÚNCIO DA MONTRA

**A Adecco Recursos Humanos recruta para
prestigiada empresa sua Cliente:**

Chefes de Cozinha (Hotel/Cantina) Noruega

Função:

Aumento da satisfação dos clientes e colegas e aumento da venda e número de convidados;
Responsável pela preparação de todo o tipo de refeições em restaurante ou hotel.
Responsável pela higiene de acordo com as diretrizes da lei em vigor.

Requisitos:

Habilitações literárias ao nível do 12ºano /
Formação superior ou Curso profissional de cozinha;
Bons conhecimentos de Inglês (fator eliminatório);
Experiência profissional na função de 5 anos;
Gosto pela Restauração/Hotelaria;
Disponibilidade imediata para ir para a Noruega;
Capacidade para trabalhar em Equipa;
Gosto pela gestão;
Tolerância ao stress;
Necessidade de aprendizagem constante.



Para mais informações, contacte:

aveiro@adecco.com

Adecco Portugal - Agência Aveiro

Rua de Viseu, nº 36

3800-277 Aveiro

Tel:234004421



ANEXO 6:

FLYERS

A Adecco Recursos Humanos
recruta para prestigiada empresa sua Cliente:

CHEFE DE COZINHA (Hotel/Cantina) – Noruega

Função:

Aumento da satisfação dos clientes e colegas e aumento da venda e número de convidados;

Responsável pela preparação de todo o tipo de refeições em restaurante ou hotel.

Responsável pela higiene de acordo com as diretrizes da lei em vigor.

Requisitos:

Habilitações literárias ao nível do 12ºano /
Formação superior ou curso profissional de cozinha;

Bons conhecimentos de Inglês (factor eliminatório);

Experiência profissional na função de 5 anos;

Gosto pela Restauração/Hotelaria;

Disponibilidade imediata para ir para a *Noruega*;

Capacidade para trabalhar em Equipa;

Gosto pela gestão;

Tolerância ao stress;

Necessidade de aprendizagem constante;

Para mais informações, contacte:

Email: aveiro@adecco.com

Morada: Rua de Viseu, 36

Código Postal: 3800 -277 Aveiro

Telefone: 234 00 44 21

A Adecco Recursos Humanos
recruta para prestigiada empresa sua Cliente:

PROMOTORES (M/F)-Aveiro,Águeda, Anadia

Função:

Promoção e divulgação de equipamento/ utensilio de cozinha de cozinha.

Requisitos:

9º Ano;

Imagem cuidada;

Facilidade em manusear equipamentos de cozinha;

Experiência em cozinha, preferencialmente em confecção e preparação de refeições;

Aptidão e prazer em cozinhar;

Disponibilidade para as zonas acima indicadas.



Para mais informações, contacte:

Email: aveiro@adecco.com

Morada: Rua de Viseu, 36

Código Postal: 3800 -277 Aveiro

Telefone: 234 00 44 21

ANEXO 7:

MAPA DE ENTREVISTA

TRS: _____ Dia: ____ / ____ / ____ Agência: _____

| MAPA DIÁRIO DAS ENTREVISTAS | | | | | | | |
|-----------------------------|-------------------|-----------|-------------------------------------|----------|--------|---------|-----------|
| Hora | Nome do Candidato | Nº do OLA | Validação de Candidatura Espontânea | Contacto | Função | Cliente | Conclusão |
| 09:30 | | | | | | | |
| 09:45 | | | | | | | |
| 10:00 | | | | | | | |
| 10:15 | | | | | | | |
| 10:30 | | | | | | | |
| 10:45 | | | | | | | |
| 11:00 | | | | | | | |
| 11:15 | | | | | | | |
| 11:30 | | | | | | | |
| 11:45 | | | | | | | |
| 12:00 | | | | | | | |
| 14:30 | | | | | | | |
| 14:45 | | | | | | | |
| 15:00 | | | | | | | |
| 15:15 | | | | | | | |
| 15:30 | | | | | | | |
| 15:45 | | | | | | | |
| 16:00 | | | | | | | |
| 16:15 | | | | | | | |
| 16:30 | | | | | | | |

ANEXO 8:

CARTA DE COMUNICAÇÃO DE CADUCIDADE DE CT



COMUNICAÇÃO DA CADUCIDADE DO CONTRATO DE TRABALHO A TERMO INCERTO

Exmo.(a) Sr.(a):

Registada c/ AR

Nº Contrato:
Aveiro,

Exmo(a). Senhor (a),

Serve a presente para comunicar a nossa vontade de fazer cessar o contrato de trabalho a termo incerto, celebrado entre esta empresa e V. Exa., no passado dia _____, sendo o último dia de trabalho o próximo dia _____, em virtude da cessação da causa justificativa que o motivou, nos termos e ao abrigo do nº 1 do artigo 345º do Código do Trabalho (Lei nº 7/2009, de 12 de Fevereiro), data a partir da qual deixará de prestar a sua actividade.

Sem outro assunto de momento e com os nossos melhores cumprimentos, subscrevemo-nos com consideração.

Atentamente,

(Técnica(o) de Recrutamento e Selecção)

Adecco Recursos Humanos
Empresa de Trabalho Temporário, Lda.
Alvará nº 2 de 07/06/90
Pessoa Colectiva nº 502 310 685
Cont. Seg. Social nº 20004987554
Soc. por Quotas Registada na C.R.C. de Lisboa sob o nº 1266
Capital Social 1.925.000€
SEDE: Avenida D. João II, lote 1.06.2.5 - 9.º andar - 1990-095 Lisboa



ANEXO 9:

COMPROVATIVO DE CESSAÇÃO DE

CT NA SS



Comprovativo de Comunicação de Cessação de Atividade

NISS:

20004987554

NOME:

ADECCO RECURSOS HUMANOS - EMPRESA DE
TRABALHO TEMPORÁRIO LDA

Estabelecimento:

2006

Confirma-se que procedeu à Cessação de Atividade pelo motivo P/ Iniciativa do Trabalhador , do Trabalhador

_____, n.º de identificação da segurança social _____ , com efeitos a partir de

_____.

ANEXO 10:

AVALIAÇÃO FINAL DE MISSÃO

AVALIAÇÃO FINAL DE MISSÃO

Nome do Trabalhador Temporário

Categoria Profissional

Empresa Utilizadora

Duração da Missão

De: _____ A: _____

Tarefas Confiadas

Nota: Escala de Avaliação: 4 = Muito Bom 3 = Bom 2 = Suficiente 1 = Medíocre

- ▶ Qualidade do trabalho | 4 3 2 1
- ▶ Rapidez | 4 3 2 1
- ▶ Consciência Profissional | 4 3 2 1
- ▶ Facilidade de adaptação às condições e métodos de trabalho | 4 3 2 1
- ▶ Facilidade de integração numa equipa | 4 3 2 1

Comportamento

Nota: Escala de Avaliação: 4 = Muito Bom 3 = Bom 2 = Suficiente 1 = Medíocre

- ▶ Pontualidade | 4 3 2 1
- ▶ Apresentação Pessoal | 4 3 2 1
- ▶ Assiduidade ao trabalho | 4 3 2 1
- ▶ Dinamismo | 4 3 2 1

Aspectos a melhorar no desempenho das tarefas:



better work, better life

AVALIAÇÃO FINAL DE MISSÃO

Desejaria, numa próxima oportunidade, utilizar os serviços da mesma pessoa?

Sim Não

Em caso de nova solicitação dos serviços Adecco, queira, por favor, especificar a data provável de necessidade do Trabalhador Temporário:

Observações

Preenchido por

Cargo na Empresa

Data

A devolver à sua agência Adecco:

Aveiro

Morada:

Rua de Viseu, nº36 3800-277 Aveiro

Endereço de E-mail

ANEXO 11:

MAPA DE AVALIAÇÃO FINAL DE MISSÃO

ANEXO 12:

PARTICIPAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO

| | | | |
|--|---|---|---|
| 1. N.º identificação (Ent. Seguradora ou equiparada) | 0 | 0 | 8 |
| 2. N.º identificação do Acidente | | | |

| | |
|-----------------------|------|
| Dependência / Agência | |
| Apólice N.º | Ramo |

Tomador do Seguro ou Entidade Empregadora

| | |
|--|--|
| 3. Nome | |
| 4. N.º Pessoa Colectiva | 5. N.º de pessoas ao serviço da entidade empregadora |
| 6. Morada | |
| Código Postal | Localidade |
| Telefone | Outro Telefone |
| E-Mail | |
| 7. Actividade Principal do Estabelecimento | Contacto na Empresa |
| NIB | Banco |
| Balcão | Nº de Conta |

Sinistrado

| | |
|--|---|
| 8. Nome | |
| 9. Nacionalidade | |
| 10. Morada | |
| Código Postal | Localidade |
| 11. Naturalidade: Freguesia | Concelho |
| 12. Sexo | M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/> |
| 13. Data de Nascimento | 14. B.I. |
| NIB | Nº Contribuinte |
| Banco | Balcão |
| Nº de Conta | E-Mail |
| 15. Data de Admissão ao Serviço | Nº de Empregado |
| 16. Estado Civil | 17. Tem dependentes a cargo |
| <input type="checkbox"/> Solteiro(a) <input type="checkbox"/> Casado(a) <input type="checkbox"/> Divorciado(a) <input type="checkbox"/> Viúvo(a) <input type="checkbox"/> União de Facto | <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não |
| 18. Indique se em relação ao Segurado é: | 19. Situação Profissional |
| <input type="checkbox"/> 1 - Administrador <input type="checkbox"/> 2 - Gerente <input type="checkbox"/> 3 - Familiar <input type="checkbox"/> 4 - | <input type="checkbox"/> 1. Trabalhador por Conta de Outrém <input type="checkbox"/> 4. Estagiário <input type="checkbox"/> 2. Trabalhador por Conta Própria ou Empregador <input type="checkbox"/> 5. Praticante / Aprendiz <input type="checkbox"/> 3. Familiar não remunerado <input type="checkbox"/> 6. Outra Situação _____ |
| 21. Profissão | 20. Horário praticado pelo Sinistrado no momento do Acidente |
| 22. Retribuições (Assinale a periodicidade do Pagamento e indique o montante em cada situação): | <input type="checkbox"/> 1. Em Período Normal <input type="checkbox"/> 2. Em Turno Fixo <input type="checkbox"/> 3. Em Turno Rotativo <input type="checkbox"/> 4. Outro Horário, Qual? _____ |
| 23. No caso de se verificar alguma das seguintes situações, indique o montante das retribuições | <input type="checkbox"/> Mensal <input type="checkbox"/> Diária <input type="checkbox"/> Horária |
| Se a retribuição não for regular, indique a média dos últimos 12 meses | Retribuições Base _____ € |
| Se o Sinistrado for Aprendiz ou Tirocinante, indique a retribuição média dos Oficiais da mesma categoria | Subsídio Alimentação / Mês _____ € |
| Se o Sinistrado for menor (de 18 anos) e não for aprendiz ou tirocinante, indique a retribuição média do trabalhador maior não qualificado da empresa ou similar | Outras Retribuições / Mês _____ € |
| | N.º Meses / Ano _____ |
| | Subsídio de Férias _____ € |
| | Subsídio de Natal _____ € |
| | Retribuição Líquida _____ € |
| 24. Desde quando afeita a retribuição citada | Se teve algum acidente nos últimos 24 meses indique a data |
| Dia | Dia |
| Mês | Mês |
| Ano | Ano |

Dados do Acidente

| | |
|--|--|
| 25. Data e Hora do Acidente | 26. Data e hora em que deixou de trabalhar em consequência do Acidente |
| Ano | Ano |
| Mês | Mês |
| Dia | Dia |
| Hora | Hora |
| Min. | Min. |
| 27. Se o Acidente não ocorreu no Estabelecimento. Indique: | 29. Ficou hospitalizado? |
| <input type="checkbox"/> 1. Em serviço no exterior <input type="checkbox"/> 2. No trajecto residência / trabalho ou vice-versa | <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não |
| Local | Propriedade (se seguro Agrícola/Área) |
| Concelho | |
| 28. Quem prestou os 1.ºs Socorros | 31. Número total de Vítimas do Acidente |
| Localidade | |
| 30. Se sim, Estabelecimento Hospitalar | 32. O Acidente foi de Viação |
| | <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não |
| 33. O Sinistrado deslocava-se em veículo motorizado de 2 rodas? | |
| <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não | |
| 34. Se o acidente foi da responsabilidade de terceiros, indique (preencher Segurador, Apólice e Matrícula se for de viação) | |
| Nome | Segurador |
| Morada | Localidade |
| Código Postal | Nº de Apólice do Terceiro |
| Dia | Matrícula |
| Mês | - |
| Ano | - |
| 34.1 Se houve intervenção de autoridade, especifique | |

Testemunhas

| | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|----------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| 1. Nome | Telefone | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Nome | Telefone | | | | | | | | | | | | | |

Tipo e Ambiente de Trabalho

| | | | |
|---|-----|----------------------|----------------------|
| 35. Que tipo de trabalho estava o Sinistrado a fazer no momento do acidente _____ | 35. | <input type="text"/> | Tipo de Trabalho |
| 36. Onde estava o Sinistrado no momento do acidente _____ | 36. | <input type="text"/> | Ambiente de Trabalho |

Circunstâncias do Acidente

| | | | |
|---|------|----------------------|----------------------------------|
| 37. Descreva pormenorizadamente o acidente, mencionando, designadamente, os acontecimentos que lhe deram origem e também os acontecimentos que conduziram a lesão, mencionando as substâncias, os equipamentos ou ferramentas que usava (tipo de ferramenta, máquina, etc.) _____ _____ _____ | 37.1 | <input type="text"/> | Actividade do Sinistrado |
| | 37.2 | <input type="text"/> | Item associado à actividade |
| | 37.3 | <input type="text"/> | Acção de desvio |
| 38. Indique o objecto próximo que conduziu à lesão que provocou o acidente _____ | 37.4 | <input type="text"/> | Item associado à acção de desvio |
| 39. Descreva a tarefa que o sinistrado executava no momento do acidente (ver instruções) _____ _____ | 38.1 | <input type="text"/> | Acção que conduziu à lesão |
| 40. Assinale a situação correspondente à tarefa descrita → 1. A habitualmente exercida <input type="checkbox"/> 2. Ocasionalmente exercida <input type="checkbox"/> 3. Outra situação <input type="checkbox"/> | 38.2 | <input type="text"/> | Agente da lesão |
| 41. Indique o número de horas executadas até ao momento do Acidente → 1. De forma ininterrupta (sem intervalo) <input type="text"/> <input type="text"/> Total já executados <input type="text"/> <input type="text"/> | | | |

Detalhes da Lesão

| | |
|--|--|
| 42. Natureza da Lesão <input type="checkbox"/> Contusão, ferida <input type="checkbox"/> Contusão e lesões internas <input type="checkbox"/> Ferida aberta <input type="checkbox"/> Amputação <input type="checkbox"/> Fractura exposta <input type="checkbox"/> Fractura fechada <input type="checkbox"/> Luxação, deslocamento <input type="checkbox"/> Entorses, rotura de ligamentos <input type="checkbox"/> Asfixia, inalação de gases, afogamento <input type="checkbox"/> Intoxicação <input type="checkbox"/> Queimadura por calor ou por frio <input type="checkbox"/> Queimadura por produtos químicos <input type="checkbox"/> Efeitos de radiação <input type="checkbox"/> Descarga eléctrica <input type="checkbox"/> Lesão não diagnosticada <input type="checkbox"/> Outro tipo de lesão não pormenorizada, por ex.: choque, insolação, paragem cardíaca, etc. <input type="checkbox"/> Ignorado <input type="text"/> <input type="text"/> | 43. Partes do corpo atingidas <input type="checkbox"/> Cabeça, excepto plhos <input type="checkbox"/> Olhos <input type="checkbox"/> Pescoço <input type="checkbox"/> Costas, Coluna <input type="checkbox"/> Tórax <input type="checkbox"/> Abdómen <input type="checkbox"/> Ombro, braço, cotovelo <input type="checkbox"/> Antebraço, pulso <input type="checkbox"/> Mão <input type="checkbox"/> Dedos da mão <input type="checkbox"/> Articulação da anca <input type="checkbox"/> Articulação do joelho, perna, tornozelo <input type="checkbox"/> Pé <input type="checkbox"/> Dedos do pé <input type="checkbox"/> Localizações múltiplas <input type="checkbox"/> Outras lesões <input type="text"/> <input type="text"/> |
| 44. Sem Ausência / Ausência menor que 1 dia <input type="checkbox"/> Ausência de 1 a 3 dias <input type="checkbox"/> Ausência de 4 a 14 dias <input type="checkbox"/> Ausência esperada de mais de 14 dias <input type="checkbox"/> Incapacidade permanente <input type="checkbox"/> Morte <input type="checkbox"/> | |

Local e Data de Preenchimento

Nome e Assinatura do Tomador de Seguro ou Representante Legal

Responsável pelo Preenchimento da Informação por parte do Tomador de Seguro ou Entidade Empregadora

Linha Acidentes - 808 23 23 23
Apartado 15125 - 1074-004 LISBOA

IDENTIFICAÇÃO DO TOMADOR DO SEGURO OU ENTIDADE EMPREGADORA

(Campo 4) Número de Pessoa Colectiva:

Para as entidades a que não se aplica a atribuição do número de pessoa colectiva ou de entidade equiparada, deve esta rubrica ser preenchida com o número de contribuinte de pessoa singular.

(Campo 5) Pessoas ao serviço da entidade empregadora (empresa ou equiparada)

Considere todas as pessoas que, no mês em que ocorreu o acidente, efectuaram trabalho remunerado, de pelo menos uma hora, para a empresa, independentemente do vínculo que tinham. Inclua portanto os sócios gerentes cooperantes e familiares que trabalharam na data de referência, tendo recebido por esse trabalho uma remuneração. No caso de unidades abrangidas pelo seguro agrícola inclua também os trabalhadores familiares não remunerados.

Se a entidade empregadora for utilizadora de trabalhadores cedidos temporariamente por outra entidade patronal, não inclua estes trabalhadores.

Inclua as pessoas temporariamente ausentes, por férias, maternidade, conflito de trabalho, formação profissional, assim como por doença e acidentes de trabalho de duração igual ou inferior a um mês.

Inclua também os trabalhadores de outras empresas que se encontram a trabalhar na empresa sendo aí directamente remunerados.

Exclua os trabalhadores a cumprir o serviço militar, em regime de licença sem vencimento, em desempenho de cargos públicos (Ex.: vereadores, deputados), ausentes por doença ou acidente de trabalho de duração superior a um mês, assim como trabalhadores com vínculo ao estabelecimento deslocados para outras empresas, sendo nessas directamente remunerados.

(Campo 6) Estabelecimento

Corresponde a uma empresa ou parte de empresa (fábrica, oficina, mina, armazém, loja, entreposto, etc.) situada num local topograficamente identificado. Nesse local ou a partir dele, exercem-se actividades económicas para as quais, regra geral, uma ou várias pessoas trabalham por conta de uma empresa.

(Campo 7) Actividade principal

Entende-se como actividade principal a de maior importância, medida pelo valor a preços de venda dos produtos vendidos ou fabricados ou dos serviços prestados. Na impossibilidade da sua determinação por este critério, considera-se como principal a que ocupa, com carácter de permanência, o maior número de pessoas ao serviço.

IDENTIFICAÇÃO DO SINISTRADO

(Campo 19) Situação profissional

Trabalhador por conta de outrem (campo 19.1): Indivíduo que exerce uma actividade sob autoridade e direcção de outrem, nos termos de um contrato de trabalho, sujeito ou não a forma escrita e que lhe confere o direito a uma remuneração, a qual não depende dos resultados da unidade económica para a qual trabalha.

Para efeitos de preenchimento da participação de acidente não englobe nesta situação os estagiários, praticantes ou aprendizes que se encontrem autonomizados neste modelo nos pontos 19.4 e 19.5.

Trabalhador por conta própria ou empregador (campo 19.2): Trabalhador que explora a sua própria empresa ou que exerce independentemente uma profissão ou ofício, tendo ou não pessoal ao serviço. O trabalhador por conta própria é considerado como "empregador" se tem habitualmente um ou mais trabalhadores remunerados ao seu serviço ou como "isolado" se não tem trabalhadores remunerados ao seu serviço, podendo trabalhar com ou sem ajuda de familiares.

Familiar não remunerado (campo 19.3): Indivíduo que exerce uma actividade independente na empresa explorada por um familiar não sendo, contudo, seu associado e sem estar vinculado por um contrato.

Estagiário (campo 19.4): Trabalhador por conta de outrem, com preparação teórica, que se encontra em fase de formação profissional para as funções ligadas à profissão que pretende exercer.

Praticante / Aprendiz (campo 19.5): Considere o trabalhador que sob a orientação de trabalhadores especializados adquire conhecimentos técnico-profissionais que lhe permitam desempenhar uma função diferenciada (administrativa, de produção ou outra).

(Campo 20) Horário praticado pelo sinistrado no momento do acidente

Em período normal (campo 20): É o horário fixado por Lei ou instrumento de Regulamentação Colectiva de Trabalho ou, ainda, por outra norma ou usos do estabelecimento, correspondendo ao período para além do qual o trabalho é pago como extraordinário.

Em horário de turno (campos 20.2 e 20.3): É o horário de trabalho em que a prestação de trabalho se realiza mediante uma sucessão de equipas e que resulta de um horário de laboração do estabelecimento superior ao período normal de trabalho nele estabelecido.

Turno fixo - trabalho por turnos em que as equipas são fixas sempre no mesmo período do dia ou da noite.

Turno rotativo - trabalho por turnos em que as equipas alternam o período de trabalho.

(Campo 21) Profissão

Indique o mais pormenorizadamente possível a profissão seguindo sempre que possível a Classificação Nacional de Profissões em vigor.

Não se limite a indicar "aprendiz", "operador de máquina". Complete, por exemplo, com "aprendiz de mecânico de automóveis", "operador de máquina de lapidar metais".

Nunca indique apenas apenas "operário".

(Campo 22) Retribuição base

Montante líquido (antes da dedução de quaisquer descontos) correspondente às horas normais de trabalho.

Inclua a retribuição para por horas não efectuadas.

Não inclua quaisquer prémios, subsídios, diuturnidades ou gratificações.

Indique a retribuição base correspondente à periodicidade de pagamento que assinalou.

TIPO E AMBIENTE DE TRABALHO

(Campo 35) Tipo de trabalho

Exemplos: Um trabalhador a preparar um animal de abate, feriu-se no grampo que serve para pendurar o animal.

Tipo de trabalho - trabalho em matadouros.

A vítima estava a accionar uma máquina de descarolagem (tiragem do milho do carolo) e feriu-se.

Tipo de trabalho - trabalho em colheitas.

(Campo 36) Ambiente de trabalho

O local relaciona-se com o ambiente geral em que o acidente ocorreu.

CIRCUNSTÂNCIAS DO ACIDENTE

Nas perguntas desta parte do questionário responda sempre de maneira mais pormenorizada possível mesmo que repita informação em algumas delas.

(Campo 37): A descrição pormenorizada do acidente deve conter as respostas às seguintes perguntas:

- O que estava a fazer a vítima no momento do acidente e que ferramenta ou máquina usava no momento ?
- O que aconteceu de errado no momento do acidente e que ferramentas, máquinas, estiveram envolvidas ?
- Como foi a vítima atingida ?

Exemplos que elucidam o conteúdo pretendido nas respostas no campo 37:

Ex. 1: O trabalhador estava a trabalhar com uma broca mecânica. A broca quebrou-se e soltou-se, atingindo o acidentado na mão.

Ex. 2: Numa fábrica, uma caldeira a pressão explodiu e como consequência o operador da máquina foi parcialmente esmagado por uma parede que desabou.

(Campo 38): Como objecto devem ser entendidos os componentes materiais do trabalho (substâncias, ferramenta, máquina, equipamento ou outros agentes que atingiram o acidentado).

Segundo a descrição dos exemplos da questão 37, a resposta ao campo 38 será:

no exemplo 1: a broca

no exemplo 2: a parede de tijolo

(Campo 39 e 40): Pretende-se saber se, no momento do acidente, o trabalhador:

- Executava a tarefa normal (descreva-a).
- Executava uma tarefa diferente da normal (descreva-a).
- Não executava nenhuma tarefa. Ex.: deslocava-se de um lugar para outro (Descreva a situação)

(Campo 41): Em 1, indique o total de horas executadas antes de qualquer intervalo (refeição ou pausas previstas por lei, instrumento de Regulamentação de Trabalho ou Regulamento do Estabelecimento).

Em 2, indique as horas de trabalho já executadas, independentemente de ter ou não havido intervalo, até ao momento do acidente.

DETALHES DA LESÃO

Campo 42) Natureza da Lesão

- Contusão, ferida;
- Concussões e lesões internas;
- Ferida aberta;
- Amputação;
- Fractura exposta;
- Fractura fechada;
- Luxação, deslocamento;
- Entorses, rotura de ligamentos;
- Asfixia, inalação de gases, afogamento;
- Intoxicação;
- Queimadura por calor ou frio;
- Queimadura por produtos químicos;
- Efeitos de radiações;
- Descarga eléctrica;
- Lesão não diagnosticada;
- Outro tipo de lesão não pormenorizada, por ex.: choque, insolação, paragem cardíaca, etc.;
- Ignorado.

Campo 43) Partes do Corpo Atingidas

- Cabeça excepto olhos
- Mão
- Olhos
- Dedos da mão
- Pescoço
- Articulação da anca, coxa, rótula
- Costas, coluna
- Articulação do joelho, perna, tornozelo
- Torax
- Pé
- Abdomen
- Dedos do pé
- Ombro, braço, cotovelo
- Localizações múltiplas
- Antebraço
- Outras lesões

ANEXO 13:

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO



better work, better life

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

DADOS PESSOAIS

Nome:

Concelho de Residência:

Data de Nascimento:

FORMAÇÃO ACADÉMICA E PROFISSIONAL

IDIOMAS

| Idioma | Escrito | Falado |
|--------|---------|--------|
|--------|---------|--------|

INFORMÁTICA

| Programa / Aplicação | Nível |
|----------------------|-------|
|----------------------|-------|

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Empresa:

Sector:

Função:

Data de Início:

Data de Conclusão:

Tarefas:

CONTROLO DE REFERÊNCIAS



better work, better life

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

AUTO-AVALIAÇÃO (efectuada pelo candidato)

Pontos Fortes

Pontos a melhorar

AVALIAÇÃO ADECCO

TESTES



INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Situação Actual

Disponibilidade

Viatura Própria

Expectativa Salarial

Data de Avaliação:

Técnica de RH:

Agência:

ANEXO 14:

MAPA DE CONCORRÊNCIA

ANEXO 15:

FOLHA DE PRESENCAS EM FORMAÇÃO

FOLHA DE PRESENÇA_ FORMAÇÃO TT

Para os devidos efeitos se declara que **NOME DO COLABORADOR**, portador(a) do Cartão de Cidadão N^o xxxxxxxx, recebeu no dia dd/mm/aa, nas instalações da Adecco Recursos Humanos sitas em Aveiro, formação em:

◇ **Acolhimento – com a duração de 15 minutos**

Conteúdos Programáticos:


- 1- Contrato de Trabalho Temporário – enquadramento legal
- 2- Direitos e Deveres do Trabalhador Temporário
- 3- Direitos e Deveres da Entidade Utilizadora de Trabalho Temporário

◇ **Integração – com a duração de 20 minutos**

Conteúdos Programáticos:

- 4- O sector de actividade da Empresa Utilizadora de Trabalho Temporário – enquadramento
- 5- Características da função e do posto de trabalho
- 6- Normas de Conduta da Empresa Utilizadora de Trabalho Temporário
- 7- Procedimentos em caso de Acidente de Trabalho

◇ **Riscos Profissionais – com a duração de 45 minutos**

◇ **Formação Interactiva SHST – com a duração de  minutos**

Conteúdos Programáticos

- 8- Objectivos da Higiene e Segurança no Trabalho
- 9- Direitos e Deveres da Entidade Empregadora no que concerne à Higiene e Segurança no Trabalho
- 10- Direitos e Deveres do Trabalhador no que concerne à Higiene e Segurança no Trabalho
- 11- Equipamentos de Protecção Individual
- 12- Sinalização de Segurança
- 13- Riscos Profissionais associados ao posto de trabalho ocupado pelo colaborador e nomeadamente sobre condições particularmente perigosas para a saúde

O(A) Formador(a)

O(A) Formando(a)
