



IPG Politécnico
da Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

Sandra Vanessa Nunes Tavares

janeiro | 2015





Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

SANDRA VANESSA NUNES TAVARES
RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO
EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS
JANEIRO/2015

Ficha de Identificação

Estagiária: Sandra Vanessa Nunes Tavares

Número: 1010426

Curso: Gestão de Recursos Humanos

Estabelecimento de ensino: Escola Superior de Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

Morada: Rua de Alcaniça, N° 27, 3° Dto Monte de Caparica 2825-001 Caparica

Telefone: +351 963 672 715

Docente orientador: Elisa Figueiredo

Grau académico:

Nome da Instituição de estágio: Talenter

Morada: Rua do Alecrim, N° 28 B, Baixa-Chiado 1200-018 Lisboa

Telefone: +351 213 407 510

Tutora de Estágio: Nair Ferreira

Cargo de Tutora: Coordenadora da Delegação.

Orientadora: Elisa Figueiredo

Data de início de estágio: 03/03/2014

Data de término de estágio: 15/05/2014

Plano de Estágio Curricular

O Plano de estágio, previamente elaborado, resultou no cumprimento dos seguintes pontos:

Assessoria a Direção de Clientes.

- ✓ Atendimento presencial aos candidatos.
- ✓ Atendimento telefónico a clientes e candidatos, reencaminhamento de chamadas telefónicas.
- ✓ Acompanhamento e observação da dinâmica da Delegação.
- ✓ Apoio às duas equipas presentes na delegação (Lisboa 5 e Lisboa 6):
- ✓ Marcação de Exames de Medicina do trabalho, elaboração das respetivas minutas e envio via e-mail para os colaboradores.

Colaboração na Gestão Administrativa Recurso Humanos

- ✓ Elaboração de Contratos de Formação
- ✓ Acompanhamento e aprendizagem na utilização do sistema informático utilizado pela Talenter: SAP- sistema de aplicação e produtos informáticos
- ✓ Inserção de colaboradores em sistema informático (SAP)
- ✓ Elaboração do Modelo 5044 para os colaboradores
- ✓ Acompanhamento e aprendizagem da Gestão Administrativa

Colaboração no processo de Recrutamento e Seleção

- ✓ Colocação de anúncios
- ✓ Análise de perfis e pesquisa em base de dados de candidatos adequados cada função
- ✓ Agendamentos de entrevistas.
- ✓ Acompanhamento de entrevistas.
- ✓ Feedback aos candidatos da entrevista.
- ✓ Inserção dos candidatos selecionados em TPL.
- ✓ Colaboração no projeto Qualificar (+) Talento
- ✓ Formação interna SIG- Manual do Sistema Integrado de Gestão.

Agradecimentos

Esta foi, sem dúvida, até então a maior batalha da minha vida, que felizmente está a um passo de ser ganha.

Tinha então 18 anos, quando resolvi fazer malas, deixando para trás a cidade que me viu nascer, Almada, o conforto de casa, os familiares e amigos, para me aventurar pelo desconhecido.

Atravessei momentos de grande sofrimento, dor e perda. Desistir? Foi o que pensei inúmeras vezes. Perdi, o homem que mais amava e que por mim tudo fez, o meu Pai!

Quero agradecer, antes de mais, à minha mãe, irmã e padrinhos, que sempre estiveram comigo de mãos dadas nesta caminhada, que me impediram de desistir, tantas e tantas vezes, sempre com uma palavra de conforto e coragem. Aos restantes familiares e amigos que comigo partilharam as vitórias e momentos de profunda dor.

A vocês, que tudo me são. Muito Obrigada!

Agradeço, ao Instituto Politécnico da Guarda e aos professores que me acompanharam ao longo desta jornada, transmitindo-me todo o saber que hoje sei.

À instituição que tão bem me acolheu, Talenter e a toda a equipa com quem trabalhei, pela paciência, disponibilidade e vontade em ensinar que sempre me demonstraram no decorrer do estágio.

Não podia deixar de agradecer à minha colega, companheira e amiga Francesca Cascasi, que desde o primeiro dia desta grande jornada, sempre me apoiou e juntas caminhamos até ao final.

A todos vós, do fundo do meu coração. **MUITO OBRIGADA.**

Resumo do trabalho desenvolvido

O estágio decorreu na Talenter, na Concept Store do Chiado, em Lisboa, no período de 03/03/2014 a 15/05/2014.

Além da aprendizagem teórica durante três anos, ao longo dos três meses de estágio tive a oportunidade de conhecer o real funcionamento de uma organização, de compreender e vivenciar a realidade do mundo do trabalho, os obstáculos superados diariamente numa organização.

O estágio debruçou-se essencialmente, no processo de Recrutamento e Seleção, dando apoio à equipa onde fiquei inserida, em todas as fases deste processo.

Índice de Siglas

BI – Bilhete de identificação

BBVA- Banco Bilbao Vizcaya Argentina

DGERT – Direcção-geral do emprego e das relações de trabalho

CT – Contrato de trabalho

CV – Curriculum Vitae

NIF – Número de identificação fiscal

NISS – Número de identificação da segurança social

SAP- Sistema de aplicação e produtos informáticos

SIG- Sistema Integrado de Gestão

PT- Portugal Telecom

TRS – Técnica de recrutamento e seleção

Índice Geral

Ficha de Identificação.....	I
Plano de Estágio Curricular	II
Agradecimentos	III
Resumo do trabalho desenvolvido.....	IV
Índice de Siglas	V
Índice de Figuras	VIII
Introdução.....	1
CAPÍTULO 1	3
1. Apresentação da Empresa.....	4
1.1 Identificação Sumária Das Empresas do Grupo	4
1.2 A Marca Talenter.....	5
1.3 Historial	6
1.4 Âmbito do Projeto.....	7
1.5 Áreas de Atuação	8
1.5.1 Talenting business Units.....	8
1.5.2 Unidades de Negócio	8
1.6 Serviços da Talenter	11
1.7. Visão, Missão e Valores.....	13
1.7.1. Talenting Values.....	14
1.8. Política do Ambiente e da Qualidade do Grupo Talenter	15
1.8.1 Política do Ambiente	15
1.8.2 Política da Qualidade.....	16
1.9 Responsabilidade Social	16
1.10 Talenting Stores.....	19
1.10.1 Talenter Concept Store	20
Capítulo 2	23
2 Trabalho Desenvolvido Durante o Estágio	24
2.1 Perfil exigido ao estagiário	24
2.2 Horário de estágio.....	24
2.3 Missão	24
2.4 Acompanhamento.....	24

2.5	Perfil de um Técnico de Recrutamento e Seleção	25
2.6	Processo de Recrutamento e Seleção	26
a)	Recrutamento	27
b)	Seleção	28
	Metodologia de Seleção.....	29
2.7	Integração na Talenter	30
a)	Acolhimento na Talenter.....	31
b)	Formação.....	31
c)	Seguimento da contratação	32
d)	Cessação de Contrato.....	33
e)	Avaliação Final de Missão	33
2.8	Outras Atividades	33
	Conclusão	36
	Bibliografia	37
	Anexos.....	38

Índice de Figuras

Figura 1 - Identificação Sumária Das Empresas do Grupo	5
Figura 2 - Logotipo Talenter mobility.....	8
Figura 3 - Logotipo Talenter management.....	9
Figura 4 - Logotipo Talenter welcome.....	9
Figura 5 - Logotipo Talenter health care.....	10
Figura 6 - Logotipo Talenter energy	10
Figura 7 - Logotipo de GET2Work.....	17
Figura 8 - Logotipo Oeiras Solidária.....	17
Figura 9 - Logotipo Ponto Imigrante.....	18
Figura 10 - Logotipo da junta Freguesia de Linda-a-Velha	18
Figura 11 - Logotipo Ponto Imigrante.....	18
Figura 12 - Dispersão geográfica da Talenter em território Nacional.....	19
Figura 13 - Estrutura da delegação do Chiado	20
Figura 14 - Ficha Web.....	22
Figura 15 - Processo de Recrutamento.....	29
Figura 16 - Representação da metodologia de seleção.....	29

Índice de Anexos

Anexo 1 – Anuncio Site Talenter	39
Anexo 2 – Flyers	40
Anexo 3 - Pedido de Recurtamento.....	42
Anexo 4 - Contrato de Formação	45
Anexo 5 - Modelo 5044	46
Anexo 6 - Certificado de Formação	47
Anexo 7 - Minuta de Convocatória	48

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. 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. Neste ponto existe a necessidade de uma conciliação de interesses, para que todos caminhem lado a lado, juntos, na mesma direção.

Neste relatório é descrita essa experiência, seguindo a seguinte estrutura: no primeiro capítulo faço a apresentação da Talenter- dando assim a conhecer a empresa e o seu funcionamento, o seu historial, âmbito do projeto, áreas de atuação, a sua visão, missão e valores, o papel que assume na responsabilidade social e apresento ainda a concept Store do Chiado, onde realizei o estágio. 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. Termino este relatório com uma breve conclusão.

“Existe algo muito mais escasso, fino e raro que o talento, É o talento para reconhecer os talentosos”

Hubbard Elbert

CAPÍTULO I



1. Apresentação da Empresa

1.1 Identificação Sumária Das Empresas do Grupo

Designação Social:		LUSO TEMP – SGPS S.A.
Morada:	Avenida dos Bombeiros Voluntários de Algés, N.º 28 A, 1495-019 Algés	
Data de Constituição:	14-12-2007	
Forma Jurídica da Sociedade:	Sociedade Anónima	
Capital Social:	2.500.000,00 €	
N.º de Contribuinte:	508355290	
Objeto Social:	Gestão de Participações Sociais	
C.A.E.:	64202 – RV3	
Contatos:	Telefone:	+351 214139480
	Fax:	+351 214139481
	E-mail:	info@talenter.com
	Site:	www.talenter.com
Administração:	César Santos, Manuel Santos e Olga Ribeiro	

Designação Social:		Talentos Plurals – Serviços de Consultoria e Gestão, Lda. (ex LUSO TEMP – Serviços de Consultoria e Gestão, Lda.)
Morada:	Avenida da Carapalha, N.º 35, Lote 72 R/C Dt.º, 6000-320 Castelo Branco	
Data de Constituição:	29-09-2003	
Forma Jurídica da Sociedade:	Sociedade por Quotas	
Capital Social:	15.000,00 €	
N.º de Contribuinte:	506111148	
Objeto Social:	<ul style="list-style-type: none"> a) Prestação de serviços a empresas dos setores primário, secundário, terciário e outros; b) Serviços de contabilidade, processamentos de salários e auditoria; c) Comercialização de equipamento informático e aplicações informáticas; d) Serviços de distribuição, reposição, <i>merchandising</i> e organização de eventos; e) Recrutamento e seleção de pessoal; f) Formação e reciclagem profissional; g) Formação, qualificação e requalificação para Adultos e Jovens; h) Diagnóstico de necessidades, planeamento, conceção, desenvolvimento, organização, acompanhamento e avaliação de cursos de educação; i) Serviço de consultoria de Recursos Humanos e gestão; j) Cedência de equipamentos. 	
C.A.E.:	69200- RV3	
Contatos:	Telefone:	+ 351 214122590
	Fax:	+ 351 214122591
	E-mail:	info@talenter.com
	Site:	www.talenter.com
Gerência:	César Santos e Olga Ribeiro	

Designação Social:		Talentos Plurais – Serviços de Consultoria e Gestão, Lda. (ex LUSO TEMP – Serviços de Consultoria e Gestão, Lda.)
Morada:	Avenida da Carapalha, N.º 35, Lote 72 R/C Dt.º, 6000-320 Castelo Branco	
Data de Constituição:	29-09-2003	
Forma Jurídica da Sociedade:	Sociedade por Quotas	
Capital Social:	15.000,00 €	
N.º de Contribuinte:	506111148	
Objeto Social:	a) Prestação de serviços a empresas dos setores primário, secundário, terciário e outros; b) Serviços de contabilidade, processamentos de salários e auditoria; c) Comercialização de equipamento informático e aplicações informáticas; d) Serviços de distribuição, reposição, <i>merchandising</i> e organização de eventos; e) Recrutamento e seleção de pessoal; f) Formação e reciclagem profissional; g) Formação, qualificação e requalificação para Adultos e Jovens; h) Diagnóstico de necessidades, planeamento, conceção, desenvolvimento, organização, acompanhamento e avaliação de cursos de educação; i) Serviço de consultoria de Recursos Humanos e gestão; j) Cedência de equipamentos.	
C.A.E.:	69200- RV3	
Contatos:	Telefone:	+ 351 214122590
	Fax:	+ 351 214122591
	E- mail:	info@talenter.com
	Site:	www.talenter.com
Gerência:	César Santos e Olga Ribeiro	

Designação Social:		LUSO TEMP – SGPS S.A.
Morada:	Avenida dos Bombeiros Voluntários de Algés, N.º 28 A, 1495-019 Algés	
Data de Constituição:	14-12-2007	
Forma Jurídica da Sociedade:	Sociedade Anónima	
Capital Social:	2.500.000,00 €	
N.º de Contribuinte:	508355290	
Objeto Social:	Gestão de Participações Sociais	
C.A.E.:	64202 – RV3	
Contatos:	Telefone:	+351 214139480
	Fax:	+351 214139481
	E- mail:	info@talenter.com
	Site:	www.talenter.com
Administração:	César Santos, Manuel Santos e Olga Ribeiro	

Figura 1 - Identificação Sumária Das Empresas do Grupo

Fonte: Manual Sistema Integrado de Gestão Talenter

1.2 A Marca Talenter

A Talenter é uma marca que associa e representa um leque de empresas especializadas em serviços de Gestão de Pessoas. A sua filosofia de especialização setorial permite desenhar soluções à medida das necessidades e realidade concreta de cada cliente, apoiando as empresas na gestão integral ou parcial do seu ativo mais importante as pessoas e o seu talento.

Desde 2006 integra o ranking das 1.000 maiores empresas nacionais e a sua pré-disposição para abraçar novos desafios faz com que seja reconhecida como um dos grupos detentores das melhores práticas de mercado.

Gerida por uma equipa jovem e dinâmica, a Talenter tem uma estrutura próxima dos/as 100 colaboradores/as e nos múltiplos serviços que disponibiliza, estão envolvidas cerca de 3.500 pessoas, diariamente.

Talenter é resultado do empenho e talento de muitas pessoas de várias nacionalidades e habilitações profissionais. Ao longo de 13 anos de atividade, estiveram ligadas à Talenter 60.000 pessoas, cerca de 90 nacionalidades. Com mais de 400 profissões.

1.3 Historial

Este projeto teve início em Agosto de 2000, com a atribuição do alvará nº 307/00 à Lusotemp- Empresa de Trabalho Temporário. Numa fase inicial, a Lusotemp apostou no Trabalho Temporário para o sector da Construção Civil, mas a partir de 2007 teve início uma estratégia de diversificação setorial e de serviços, acentuada com a criação da marca Talenter™.

A Talenter™, tem assumido um papel ativo na estruturação da sua área de intervenção e na melhoria do nível de serviço, nomeadamente em setores como o da Construção Civil, Hotelaria e Telecomunicações, promovendo a empregabilidade de milhares de candidatos/as e fidelizando parcerias comerciais que se têm revelado duradouras.

Ao longo dos anos de atividade, a Talenter™ passou por diversas fases determinantes:

O crescimento (2000-2004)

Rapidamente, a Talenter™, inicialmente Lusotemp, assumiu-se como uma referência no setor da Construção Civil em Portugal, atingindo um crescimento exponencial, tendo, em 2004, um volume de negócios que atingia os 18 milhões de euros.

A implantação Nacional (2004-2008)

Em 2005, com a abertura das Delegações de Faro e do Funchal, a Lusotemp, iniciou o processo e implementação nacional.

Em 2006, com a abertura das Delegações do Porto e Entroncamento, em 2007 Coimbra, e Beja e em 2008 Ponta Delgada.

Diversificação Setorial e de Serviços (2008- 2012)

A diversificação setorial teve início em 2007, com a entrada no setor da Hotelaria. Em 2008 a Talenter começa a trabalhar com a PT, na área dos Contact Centers e em 2009 na

Indústria. Este processo acentuou-se em 2010 e 2011, com a entrada nos setores da Banca, Seguros, Saúde, Distribuição e Retalho.

Em 2009, o lançamento da Talenter Academy, em 2010 a compra da carteira de clientes Themporário (Grupo CRH), em Janeiro de 2011 o arranque do projeto de Outsourcing de Vendas do Meo (PT), ainda em 2011, foi constituída a Talenter™ GmbH, em Frankfurt.

Em 2013, continuando numa lógica de diversificação de serviços, a Talenter™ passou a deter duas novas áreas de serviços – o Talenting Field Marketing (Talenting Brand's Emotions, Talenting Events Support e Talenting Field Sales) e as Talenting Facilities, ambas a serem estruturadas em toda a sua extensão.

1.4 Âmbito do Projeto

Desde do início que a Talenter é mais que um projeto empresarial, reflexo da forma como se relaciona com os eus Candidatos/as, Colaboradores/as, Clientes ou com a Sociedade em geral, nomeadamente na sua visão de lucro, que ultrapassa a perspetiva meramente quantitativa do mesmo.

A Talenter procura afirmar-se nos seguintes planos:


- ✓ **Económico:** Talenter Business
- ✓ **Social:** Talenting Society
- ✓ **Cultural:** Talenting Youniverse
- ✓ **Investigação:** Talenting Research

Desta forma, o projeto Talenter manifesta-se em várias dimensões, que com o decorrer do tempo vieram a afirmar-se decisivas para a sua sustentabilidade. Determinada a oferecer um serviço ajustado às múltiplas motivações do mercado estrutura a sua atividade em cinco unidades de negócios.

1.5 Áreas de Atuação

1.6 Talenting business Units

A Talenter determinada a oferecer um serviço ajustado às múltiplas motivações do mercado estrutura a sua atividade em cinco unidades de negócios:

1. Talenting Mobility
 2. Talenting Management
 3. Talenting Welcome
 4. Talenting Health Care
 5. Talenting Energy
- 
- Unidades de Negócio**

1.7 Unidades de Negócio

➔ A Talenter mobility está orientada para as áreas de Transporte, Armazenagem e Embalagem, Distribuição e Logística



Figura 2 - Logotipo Talenter mobility

Fonte: www.talenter.com

- A Talenter Management dedica-se às áreas de TI's e Comunicação, Gestão, Banca e Seguros, Jurídico e Administrativo, Arquitetura e Engenharia, Investigação e Publicidade e Educação e Formação.



Figura 3 - Logotipo Talenter management

Fonte: www.talenter.com

- A Talenter welcome é especializada nas áreas de Comércio e Aluguer, Hotelaria e Restauração, Contact Center, Relações e Turismo, Artes, Espetáculos e Diversão

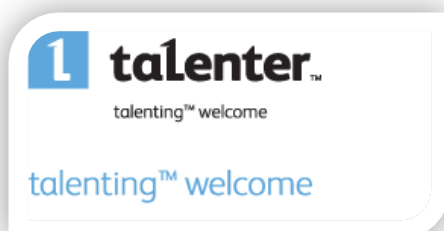


Figura 4 - Logotipo Talenter welcome

Fonte: www.talenter.com

- A Talenter health care está vocacionada para a área da Saúde, Serviços Sociais, Desporto, Beleza e Bem-estar.

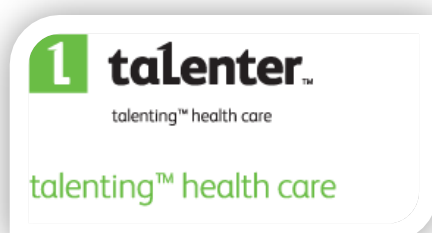


Figura 5 - Logotipo Talenter health care

Fonte: www.talenter.com

- A Talenter energy atua nas áreas de Agricultura e Pescas, Indústrias, Energias e Ambiente, Construção Civil e Obras Públicas, Reparação e Segurança



Figura 6 - Logotipo Talenter energy

Fonte: www.talenter.com

1.8 Serviços Prestados Pela Talenter

A Talenter apoia as empresas na gestão e valorização do seu ativo mais importante: as pessoas e o seu talento, através de uma oferta diversificada de serviços especializados.

Os serviços que a Talenter dispõe são:

Recrutamento e Seleção

Conforme o perfil solicitado, a Talenter adota a técnica que melhor responde, recebe e faz a triagem de candidaturas e disponibiliza ao cliente a *short list* dos candidatos considerados mais indicados para ocupação da vaga de emprego.

Formação Profissional

A Talenter acreditada pela DGERT (direcção-geral do emprego e das relações de trabalho) desenvolve cursos de formação certificados, que conciliam as expectativas das empresas com a necessidade dos colaboradores em adquirir novas competências. A Talenter Academy assume um papel ativo na formação dos profissionais.

Cedência Temporária

O recurso ao trabalho temporário é a resposta mais eficaz para algumas das necessidades sentidas pelas empresas, como a rápida substituição de colaboradores, acréscimos pontuais de atividade, eventos e atividades sazonais ou projetos de carácter não duradouro.

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.

Consultoria de Gestão de Talentos

A Talenter proporciona aos seus parceiros todo o apoio no diagnóstico de necessidades organizacionais, na identificação e avaliação de talentos, na elaboração, implementação, monitorização e avaliação de ações no âmbito da gestão de talentos.

1.9 Visão, Missão e Valores.

Nos dias atuais, a conjuntura mundial conduzem as organizações a constantes mudanças desde do seu funcionamento até ao culminar dos seus objetivos.

Desta forma, torna-se essencial para a organização definir a que se destina, ou seja, a razão da sua existência – MISSÃO, os valores que a caracterizam a mesma, e, finalmente os objetivos a alcançar a curto e médio prazo- VISÃO.

O projeto Talenter está assente na convicção de que a **Gestão do Talento** é a melhor forma de contribuir para a excelência da performance organizacional.

A Talenter acredita que a Gestão de Pessoas é, sobretudo, uma gestão de diferentes tipos de talento, pois todas as áreas profissionais pressupõem o encontro das pessoas com o perfil e qualidades – talento mais adequadas para ocupar determinada função, ou seja, a Talenter assume-se em contraponto a uma visão economicista do trabalho como fator produtivo, para abraçar uma nova visão: **a das pessoas e do seu talento enquanto fator competitivo.**

Desta forma e baseada nas ideias acima expostas, a missão da Talenter visa desenhar e apresentar um conjunto de serviços e metodologias, ao nível da captação, desenvolvimento e retenção de talentos, como forma a contribuir para uma verdadeira implementação de uma filosofia de Gestão de Talentos.

Numa perspetiva mais social, a Talenter pretende investir na valorização das pessoas, promovendo o emprego e contribuindo para uma sociedade mais competitiva e socialmente mais desenvolvida.

Assim, os valores da Talenter relevam aquilo que esta acredita, traduzem a sua identidade e refletem a imagem socio económica deste projeto.

1.10 Talenting Values

A Talenter acredita que, o *Professionalism*, *Occupassion*, *Wemotional Approach*, são os principais valores que esta empresa deve ter e por isso mesmo, baseia-se nesta crença em todas as atitudes que toma.

Professionalism – Profissionalismo e Competência

Uma atitude proactiva e competente orientada para um serviço de elevado padrão de qualidade, gerador de sentimentos de confiança e preferência.

Occupassion – Paixão pelas Pessoas e pelo Mundo do Trabalho

A paixão no que se faz é a única forma de promover o desenvolvimento pessoal e profissional das pessoas e criar condições para fomentar a qualidade e a criatividade numa sociedade da inovação.

Wemotional Approach – Relação Gratificante entre a Empresa, Colaboradores e Clientes

A sua postura assenta numa forte componente relacional como forma de aumentar a perceção da realidade e de confiança das pessoas nas organizações. Sempre que possível, a Talenter promove a partilha de experiências positivas e entusiasmantes com os/as seus/suas Candidatos/as, Colaboradores/as e Clientes.

1.11 Política do Ambiente e da Qualidade do Grupo Talenter

A Talenter, enquanto grupo nacional especializado em soluções de Gestão de Pessoas, está consciente da sua responsabilidade e da necessidade de adotar princípios de Desenvolvimento Sustentável como parte da sua estratégia e prática empresarial. Todos/as os/as que nele trabalham assumem o compromisso de melhoria contínua do desempenho, nas vertentes do Ambiente e Qualidade.

Esta política está baseada nos seguintes princípios transversais:

- ✓ Cumprir com os requisitos legais, normativos e demais convenções e recomendações aplicáveis ao Sistema Integrado de Gestão da Qualidade, Ambiente, Segurança e Saúde no Trabalho e Responsabilidade Social.
- ✓ Melhorar continuamente o desempenho do Sistema Integrado de Gestão.
- ✓ Comunicar e sensibilizar as várias partes interessadas da política do Ambiente e da Qualidade do Grupo Talenter.

Assim, o Grupo Talenter, tem de respeitar e cumprir um conjunto de políticas/pressupostos na forma como atua, na vertente ambiental e da qualidade, para que tal aconteça tem de seguir as seguintes políticas:

1.12 Política do Ambiente

A Política do Ambiente deve prevenir a poluição, identificando aspetos ambientais, avaliando e controlando os seus impactos, resultantes da atividade do grupo Talenter, promovendo a utilização sustentada de recursos naturais nomeadamente de origem florestal e a racionalização do consumo e energia. Reduzir, reutilizar e reciclar os resíduos produzidos. Adotar as melhores práticas de trabalho e tecnologias disponíveis promovendo o aumento da eficiência ambiental e energética dos equipamentos, das

instalações, visando a redução das emissões atmosféricas. Integrar os valores ambientais na tomada de decisões relevantes para a evolução dos negócios.

1.13 Política da Qualidade

A Política da Qualidade deve garantir a satisfação dos seus clientes, desenvolver, disponibilizar e prestar serviços capazes de satisfazer o cliente, através de soluções adequadas e ajustadas às suas necessidades, superando sempre que possível as suas expectativas, cumprindo os requisitos do cliente tendo em vista garantir-lhe um serviço de elevado nível. Desta forma tem como principais objetivos:

- ✓ Potenciar a imagem da Talenter enquanto marca de confiança, distinta dos outros prestadores de serviço.
- ✓ Maximizar a eficiência e a produtividade por via da utilização de sistemas de informação e ferramentas de gestão apropriados. Atualizar permanentemente, redes, sistemas de informação e tecnologias.
- ✓ Estabelecer parcerias e negócios que permitam a partilha de competências, riscos e mercados.

1.14 Responsabilidade Social

Uma organização socialmente responsável tem em consideração, nas decisões que toma, a comunidade onde se insere e o ambiente onde opera. Há quem defenda que as organizações, como motor de desenvolvimento económico, tecnológico e humano, só realizam plenamente quando consideram na sua atividade o respeito pelos direitos humanos, o investimento na valorização pessoal, a proteção do ambiente, o combate à corrupção, o cumprimento das normas sociais e o respeito pelos valores e princípios éticos da sociedade em que se inserem. A Talenter é apologista destas ideias e desta forma, assume-se como sendo um interveniente ativo na comunidade.

Talenting Society

Neste sentido, surge a Talenting Society, como acima já foi mencionada. Projeto de cariz social, com o objetivo de dar corpo às ações de Responsabilidade Social e Empresarial, com uma ação transversal a toda a estrutura do Grupo Talenter.

É, então baseada nestas ideias que a Talenter vem desenvolvendo e apoiando projetos de Responsabilidade Social, através dos quais procura dar resposta aos problemas decorrentes da conjuntura económica e financeira que o país atualmente atravessa.

Está assim atualmente inserido em alguns projetos tais como:

WORKSHOP “GET2WORK”- Conquiste o seu Emprego



Figura 7 - Logotipo de GET2Work

Fonte: www.talenter.com

Consiste no apoio a cidadãos que se encontra em situação de desemprego na procura de uma vaga de emprego.

Este workshop é desenvolvido gratuitamente e tem sido dinamizado, quer em formações que resultam de parcerias com Instituições com intervenção na área social e que apoiam cidadãos em situação de desemprego, quer em contextos académicos ou feiras de emprego, recorrendo a técnicas criativas e diferenciadoras na procura de um novo projeto profissional.

OEIRAS SOLIDÁRIA

O Programa Oeiras Solidária consiste numa plataforma que

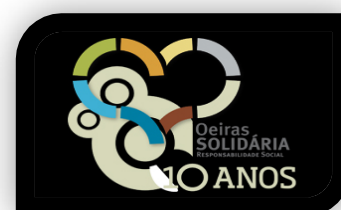


Figura 8 - Logotipo Oeiras Solidária

Fonte: www.talenter.com

promove o encontro entre os recursos do tecido empresarial do concelho de Oeiras, no âmbito das suas políticas de responsabilidade social e as necessidades dos agentes locais com intervenção na área social.

A Talenter integra esta rede de empresas desde 2012 e, em parceria com entidades que acompanham comunidades mais desfavorecidas no concelho, promove programas que

visam o aumento da empregabilidade, que vão desde ações de formação gratuita ao apoio na integração no mercado de trabalho de cidadãos em situação de desemprego.

PONTO IMIGRANTE

O Ponto Imigrante nasceu da forte preocupação que a Talenter tem tido, desde a sua constituição, com a adequada integração, no mercado de trabalho e na sociedade, dos colaboradores provenientes das mais diferentes culturas e nacionalidades.



Figura 9 - Logotipo Ponto Imigrante

Resultado de uma parceria criada em 2006 com o Alto Comissariado para as Migrações, o gabinete Ponto Imigrante com atendimento totalmente gratuito, integra a rede nacional de Centros Locais de Apoio ao Imigrante e procura dar resposta às necessidades dos cidadãos imigrantes relativamente à regularização de documentos para integração no mercado de trabalho, acesso a formação e educação, entre outras problemáticas associadas frequentemente à falta de informação sobre os direitos e deveres dos imigrantes.

Fonte: www.talenter.com

Rede Social das Freguesias de Algés, Linda-a-Velha e Cruz Quebrada/Dafundo

Em 2010 a Talenter aderiu à Rede Social à Rede Social das Freguesias de Algés, Linda-a-Velha e Cruz Quebrada/Dafundo com o objetivo de integrar um grupo de trabalho que acumula esforços para promover o desenvolvimento social e atenuar a pobreza e a exclusão social na região.



Figura 10 - Logotipo da junta Freguesia de Linda-a-Velha

Fonte: www.talenter.com

Parceria com o UNHCR e Membro Fundador da HELPIN

Para garantir a proteção internacional e a procura de soluções duráveis para os problemas dos refugiados no mundo,



Figura 11 - Logotipo Ponto Imigrante

Fonte: www.talenter.com

assegurando a salvaguarda dos seus direitos e da sua sobrevivência. A 22 de Julho de 2008, a Talenter assinou um protocolo com o UNHCR, tornando-se um dos Membros Fundadores da Rede HELPIN apoiando uma causa urgente, numa parceria assente em donativos financeiros, equipamentos, disponibilização de recursos para apoio à angariação de fundos e no acesso a todos os cursos de formação promovidos pela empresa.

1.15 Talenting Stores



Figura 12 - Dispersão geográfica da Talenter em território Nacional

Fonte: www.talenter.com

A Talenter marca presença em 13 cidades, com 17 delegações: Braga, Porto, Coimbra, Castelo Branco, Entroncamento, Caldas Da Rainha, Lisboa, Setúbal, Beja, Faro, Vilamoura, Funchal e Ponta Delgada, tendo inaugurado no passado dia 14 de Dezembro 201, a 17^a delegação em território nacional e reforçando a presença em Lisboa, com

novas instalações no Campo Grande. Está prevista para o próximo ano a abertura de novas delegações em Aveiro, Vila Real, Viseu, Évora e Portimão.

Atualmente, a Talenter tem cerca de 100 colaboradores internos e 4000 mil colaboradores externos, na sua maioria temporários, entre o universo de mais de 300 clientes, figuram a Portugal Telecom, Grupo Visabeira, Penha Longa, Grupo Pestana, Portway, Sonae e o BBVA.

Além do trabalho temporário, o volume de negócios da Talenter tem crescido na área do 'outsourcing', do qual constam o projeto 'Agente PT Empresas', 'housekeeping', segurança, 'merchandising', 'facilities services' e manutenção.

A Sede da Talenter é:

Avenida dos Bombeiros Voluntários de Algés, N.º 28 A
1495-019 Algés.

1.16 Talenter Concept Store do Chiado

Foi nesta delegação que realizei o meu estágio curricular, localizada no Chiado (Lisboa), a Talenter concept Store simboliza um novo ciclo do projecto empresarial, virado para os desafios do futuro.

Um atelier contemporâneo, singular e exclusivo que coloca a Talenter na vanguarda da identificação de talentos no sector privado de emprego.

A Talenter Concept Store dedica-se ao recrutamento especializado, orientação profissional e gestão de carreiras. Um espaço que articula áreas de atendimento e recrutamento, salas de formação profissional.

A figura abaixo representa a estrutura da delegação do Chiado, onde realizei o estágio.



Figura 13 – Estrutura da delegação do chiado

Fonte: Elaboração própria

No Chiado Concept Store, como acima já ilustrado na figura, existem duas equipas de trabalho, Lisboa 5 e Lisboa 6. No decorrer do meu estágio fui integrada na equipa Lisboa 6, esta equipa trabalha apenas para um único cliente Portugal Telecom, sendo este o principal cliente da Talenter. Esta equipa (Lisboa 6), recruta colaboradores para trabalhar na Área comercial, na categoria de Call-Center, Helpdesk e Telemarketing.

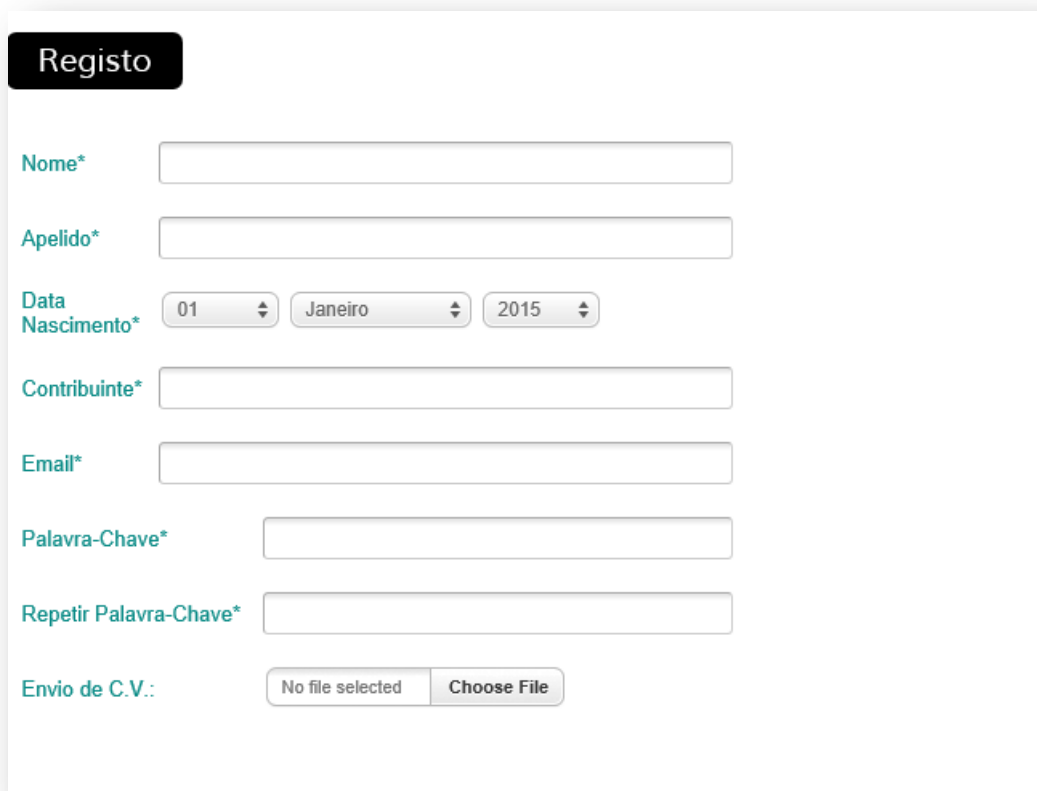
Inscrição de candidatos

A interação entre os candidatos e a Talenter ocorre de forma espontânea, ou seja, ou o candidato contacta telefonicamente a Talenter, onde este é convidado a visitar a delegação mais próxima para que concretize a sua inscrição e obtenha/esclareça todas as dúvidas e/ou informações, ou poderá concretizar a sua inscrição por via de:

- ✓ Internet- Ficha Web (Figura 14)
- ✓ Enviar o seu *curriculum Vitae*;

- ✓ Dirigir diretamente á Talenter, sem qualquer contacto telefónico onde preencherá uma candidatura nas áreas de seu interesse.

Depois de se ter inscrito, a ficha de candidatura será avaliado e enviado para a equipa interna onde melhor se enquadra o perfil do candidato.



The image shows a web registration form titled "Registo". The form contains the following fields and controls:

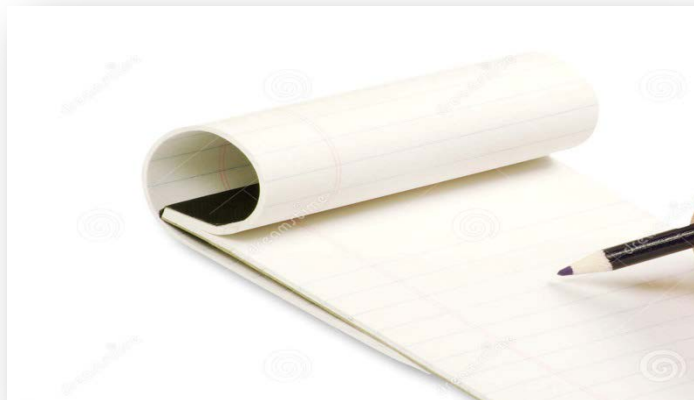
- Nome***: A text input field.
- Apelido***: A text input field.
- Data Nascimento***: Three dropdown menus for day (01), month (Janeiro), and year (2015).
- Contribuinte***: A text input field.
- Email***: A text input field.
- Palavra-Chave***: A text input field.
- Repetir Palavra-Chave***: A text input field.
- Envio de C.V.:**: A file upload section with a "No file selected" button and a "Choose File" button.

Figura 14 - Ficha Web

Fonte: <http://www.talenter.com/index.php/pt/site/registo>

Capítulo II

DESCRIÇÃO DAS ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS



2 Trabalho Desenvolvido Durante o Estágio

2.1 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.

2.2 Horário de estágio

09:00h- 13:00h

14:00h-18:00h

2.3 Missão

Numa fase inicial, a minha principal responsabilidade no estágio foi assegurar o acolhimento de candidatos e colaboradores, apoiar a área administrativa e as duas equipas existente na delegação bem como a colaboração no projeto Qualificar (+) Talento.

À posteriori fui inserida numa equipa na equipa Lisboa 6 e aí a minha principal responsabilidade, foi a colaboração no processo de recrutamento e seleção.

2.4 Acompanhamento

O estágio foi acompanhado pela coordenadora da delegação: Nair Ferreira e pela Team Líder da equipa Lisboa 6: Margarida Batista.

De seguida serão apresentadas todas as atividades por mim desenvolvidas durante todo o percurso de estágio. Primeiramente, irei apresentar a atividade que mais tempo foi despendido **colaboração no processo de recrutamento e seleção**, em seguida o apoio que dei na área administrativa, a colaboração no projeto qualificar (+) Talento e por fim a formação interna SIG.

2.5 Perfil de um Técnico de Recrutamento e Seleção

Uma vez 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 da Talenter deve assegurar um recrutamento e seleção adequada às exigências e necessidades do cliente, desta forma tem 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;
- ✓ 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 empresa;
- ✓ 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.

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

- ✓ Planeamento e organização: planejar 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.

2.6 Processo de Recrutamento e Seleção

Ao longo do meu período de estágio, participei intensivamente na maioria dos processos de recrutamento e seleção da minha equipa Lisboa 6. 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 (neste caso, e como já mencionei anteriormente Portugal Telecom , uma vez que este é o único cliente da equipa onde estive inserida). 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 Team Líder da equipa.

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

2.7 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 a 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 Talenter, como se pode recorrer a pessoas que ainda não façam parte da Talenter.

Algumas das fontes que trabalhei foram:

- ✓ Pastas públicas (onde se encontram todos os currículos, em resposta aos anúncios colocados em sites como: sapo, net empregos, empregos online etc);
- ✓ Anúncios no facebook Talenter: divulgação de determinada vaga no facebook;
- ✓ Site a Talenter: colocação de anúncios no site da Talenter (Anexo 1).
- ✓ Anúncios na montra e em suporte digital exigente na delegação.
- ✓ projecto qualificar (+) talento: quando não se encontram nenhum candidato que responda às exigências da empresa cliente, a Talenter recorre por exemplo ao projecto qualificar (+) talento, que envia vários candidatos desempregados que se adequem à vaga existente, para que a Talenter analise e entre em contacto com os mesmos para uma entrevista presencial.
- ✓ Distribuição de folhetos – Flyers (Anexo 2) em zonas geográficas próximas para a qual será feito o recrutamento, universidades, feiras de emprego entre outros.

2.8 Seleção

Inicialmente é feita uma triagem de candidaturas, em que há uma primeira análise e divisão das candidaturas entre as que correspondem aos requisitos exigidos, daquelas que se afastam desses requisitos. O grupo de candidaturas que não preenche os requisitos exigidos pelo cliente, é desde logo eliminado e as restantes, isto é, os pré-selecionados são contactados para uma entrevista presencial. 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 adequadas como por, exemplo dinâmicas de grupo. Esta era a metodologia adotada pela minha equipa, uma vez que o recrutamento é feito para na área comercial, esta seria a melhor forma de observar a interação que o candidato tem com o público, capacidade de argumentação, entre outros aspetos. Uma vez avaliada as características potenciais dos candidatos e identificados os mais capazes para o exercício da função e refiro-me no plural porque em todos os pedidos da PT, tínhamos que enviar 15 candidatos (Anexo 3) que preenchem os requisitos exigidos. A fase de seleção passa por duas fases:

A **entrevista inicial na Talenter** são identificados os candidatos com o perfil exigido, estes são reencaminhados para uma segunda fase, a **entrevista com o cliente** (Portugal Telecom), e só depois é tomada uma decisão.

Desta forma os candidatos são informados na dinâmica de grupo todo o processo de seleção e como esta procede. É-lhes informado telefonicamente (aos selecionados) a decisão tomada e explicada os seguintes passos, aos que não foram selecionados é-lhes explicado na dinâmica de grupo que os candidatos que não ficassem selecionados nesta primeira fase não seriam contactados.

Depois da entrevista com o cliente e de este enviar para a equipa (Lisboa 6) a sua decisão, os candidatos são novamente contactados e comunicada a decisão final, telefonicamente os que ficaram selecionados e por correio eletrónico os que não ficaram selecionados. Por fim os candidatos selecionados iniciariam uma formação remunerado nas instalações da Portugal Telecom e só depois iniciariam a função.

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS – RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Em todo este processo tive bastante responsabilidade, uma vez que era eu quem colocava os anúncios nos sites, fazia a triagem curricular, contactava os candidatos para marcação de entrevistas, preenchia o TPL (onde constam informações pessoais dos candidatos pré-selecionados), sendo este enviado por mim à Portugal Telecom, apoiava ainda a administração na elaboração dos contratos de formação (Anexo 4)

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

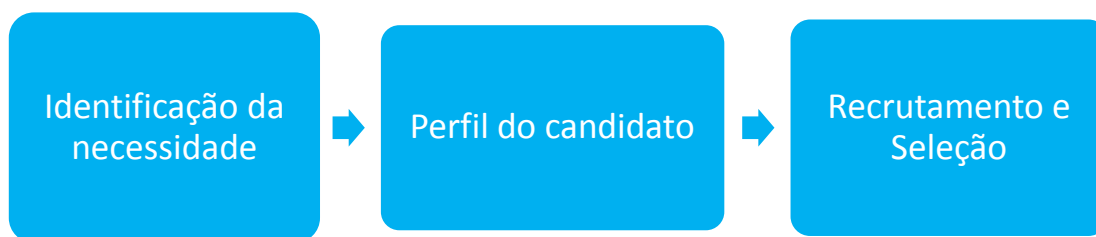


Figura 15 - Processo de Recrutamento

Fonte: Elaboração Própria

Metodologia de Seleção



Figura 16 - Representação da metodologia de seleção

Fonte: Elaboração própria (adaptação do original)

2.9 Integração na Talenter

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

Sempre que é contratado um novo colaborador a Talenter 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.

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

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, era da minha responsabilidade fazer a compilação dos documentos dos candidatos pré-selecionados em entrevista na Talenter e enviar o mesmo para o cliente (Portugal Telecom). Após o candidato ficar selecionado pela mesma, seria necessário então inseri-los no sistema informático utilizado pela Talenter-SAP (Systems Applications Products), como colaboradores

a) Acolhimento na Talenter

Inicialmente, 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*, e daí resulta a dita pré-seleção de candidatos, sendo estes contactados por via telefónica para marcação de entrevista.

Essa entrevista tem como objectivo o conhecimento/contacto com o candidato e daí 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. Caso o candidato seja selecionado, segue-se a apresentação do candidato à empresa cliente e é estabelecido um contrato de formação e e após então um acordo contratual.

Participei, na seleção de vários candidatos, através do primeiro contacto com os mesmos e no acompanhamento das dinâmicas de grupo e também era pedida a minha opinião quando o candidato não estava presente.

b) Formação

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

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 Talenter

- 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.

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.

Na equipa Lisboa 6, a formação do colaborador é contínua e fica esta na responsabilidade do cliente (PT), este aplicado antes do contrato de trabalho, ou seja a formação é aplicável pré-contrato de trabalho e pago com um valor hora de 2,60 euros para os formandos que finalizem a formação com aproveitamento e 1,12 euros para os formandos que não tenham aproveitamento na formação.

A formação por norma é realizada de segunda a sexta nas instalações da PT, com uma carga horária de 6h em sala e 8h em *on job*.

c) Seguimento da contratação

O seguimento da contratação é efetuada pela administrativa da equipa Lisboa 6, através da gestão e controlo de renovações ou de fins de contrato

A Talenter realiza contratos a termo certo e incerto, de acordo com o disposto no Código de Trabalho- Divisão I artigo 172º alínea a), b) e c). Os contratos a termo certos, 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 termo indeterminado.

d) Cessação de Contrato

A decisão de cessar um contrato de trabalho, acontece, quando uma das partes assim o deseja, sendo que a cessação deve ser realizada em conformidade com os requisitos legais, isto é, caso seja 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, quinze 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 muito envolvida, contudo acompanhei a administrativa da Lisboa 6, na elaboração do mesmo.

Após o cessação do contrato, e quando os colaboradores solicitavam o modelo 5044 para entregar na Segurança Social (Anexo 5) este era elaborado por mim.

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 Talenter encaminhará o candidato a outras empresas clientes, conforme o pedido das mesmas.

2.10 Outras Atividades

Formação interna SIG- Sistema Integrado de Gestão

Face à crescente exigência do mercado em geral e dos clientes em particular, bem como dos requisitos legais aplicáveis e a qualidade que se pretende para os serviços prestados a parceiros, Administração da Talenter teve a necessidade de regulamentar o funcionamento e as responsabilidades de todos/as aqueles/as que colaboram de forma direta nas atividades da/s empresa/s, bem como assegurar as condições de trabalho necessárias ao bom desempenho dos/as seus/suas colaboradores/as.

Para o efeito, foi decidida a implementação do Sistema Integrado de Gestão (Ambiente, Qualidade, Responsabilidade Social e Segurança e Saúde no Trabalho), que tem como principal objetivo estabelecer de forma inequívoca as funções, responsabilidades, autoridades, requisitos e outras atribuições inerentes às atividades desenvolvidas pela Talenter.

Tendo em vista os seguintes objetivos:

- Promulgar e descrever o Sistema Integrado de Gestão;
- Apresentar o Sistema Integrado de Gestão para fins externos e internos, tal como para demonstrar a sua conformidade com as normas de referência adotadas e com requisitos de qualidade contratualmente definidos.

Frequentei a Formação interna SIG, que se realizou no dia 17/04/2014 com uma duração de 7h, orientado pela coordenadora da delegação, Nair Ferreira, com o objetivo primordial de apresentar o Sistema Integrado de Gestão, explicar detalhadamente o funcionamento interno e externo da organização como ela atua.

A formação foi avaliada e ao longo da apresentação do manual SIG, foram realizados pequenos testes avaliativos, no final da apresentação de cada capítulo.

Por fim, foi realizado um teste global onde tive qualificação final de 20/20.

Sendo a mesma avaliada, recebi um certificado de formação profissional com classificação de uma escala de 0 a 5, onde obtive classificação 4, este válido até 16/06/2017 (Anexo 6).

Projeto Qualificar (+) Talento

Durante os 3 meses de estágio fui a responsável pelo projeto qualificar (+) Talento na Concept store do Chiado.

Assim, ficou a meu cargo dar todas as informações dos cursos de formação a todos os interessados, tanto aqueles que se dirigiam diretamente à Talenter como aqueles que entravam em contacto com a empresa por correio eletrónico.

Quando uma formação estava prestes a iniciar a responsável geral pelos cursos de formação da Talenter enviava-me a lista de candidatos interessados, à qual acrescentava os candidatos que haviam entrado em contacto comigo.

Era da minha responsabilidade fazer a compilação dos documentos de cada formando e enviá-los para a responsável.

Trabalho administrativo

Durante o estágio, fui acompanhando sempre administrativa da Lisboa 6 que diz respeito ao trabalho administrativo, assim pude compreender como esta funciona e procede.

Tive a oportunidade de realizar tarefas como:

- ✓ Preenchimento do modelo 5044;
- ✓ Elaboração de contrato de formação (Anexo 4);
- ✓ Acompanhamento e apoio na realização de contrato de trabalho;
- ✓ Esclarecimentos via e-mail aos colaboradores de dúvidas/questões e a pessoas interessadas a usufruir dos serviços da Talenter;
- ✓ Contacto telefónico aos colaboradores para a realização do exame de medicina de trabalho e conseqüentemente elaborava e enviava a minuta da convocatória (Anexo7) para os mesmos.

Conclusão

Finalmente, o fim! Considero esta experiência bastante gratificante, que não só contribuiu para o meu crescimento a nível profissional, mas também pessoal.

Foi uma oportunidade de adquirir mais autonomia, mais confiança e um maior espírito de equipa que me prepararam para o mercado de trabalho e por certo para ser uma profissional competente.

Todo o conhecimento adquirido nestes três anos serviu, na verdade, como uma ponte para o mercado de trabalho, preparando-me para aquilo que no futuro virá.

Considero o estágio como sendo um fator crucial no percurso académico e tenho pena, de não ter tido a oportunidade de ter feito outros durante o percurso académico.

O balanço que faço desta experiência é positivo, pois permitiu-me não só adquirir conhecimento/experiência, mas também, aquilo que considerei o mais importante, maturidade, tanto a nível profissional como pessoal, mais ainda pelo fascínio que é, conseguir agora no fim, fazer um balanço entre a teoria e a prática, ou seja, conseguir retirar todo o saber que nos foi transmitindo pelos professores e aplicá-los na prática, conviver e ultrapassar todos os dias obstáculos, e ter de fato a consciência que gerir pessoas é um trabalho árduo.

Defino esta experiência numa só palavra, **SUPERAÇÃO!**

Desde o primeiro dia de estágio nunca fui vista como uma estagiária, mas sim como uma colega, desta forma tive sempre que aprender rapidamente tudo aquilo que me era ensinado e ter a capacidade depois de conseguir, sozinha avançar. Numa fase inicial, achei um ponto negativo, mas, hoje agradeço profundamente. Ganhei auto-confiança e gosto pelo que fazia, superei o medo e falta de confiança. **SUPEREI!**

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

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://www.talenter.com/>

Anexos

Anexo 1 – Anuncio Site Talenter

Operador de Call-Center M4O (M/F) VB+SA+Comissões

A Talenter™ promove o talento dos seus colaboradores de acordo com a natureza específica de cada área, proporcionando diferenciadas oportunidades de emprego e soluções na gestão e valorização das Pessoas.

Estamos atualmente em processo de recrutamento de Operador de Call Center M4O, onde se pretende integrar uma equipa existente, onde se privilegia a continuidade dos colaboradores, para empresa cliente situada no centro de Lisboa.

Função:

Contacto a clientes para atualização dos serviços;
Promover serviços;
Representação de marca.
Apresentação e venda telefónica de serviços na área das telecomunicações.

Requisitos:

Experiência comercial (fator preferencial);
Experiência profissional em call center (fator preferencial);

Condições:

Contrato de trabalho;
Formação inicial remunerada;
Vencimento Base Fixo + Comissões + Prémios;
Plano comissional sem limite máximo;
Progressão na carreira (passagem a gestor de carteira de clientes);
Excelente ambiente de trabalho;
Pacote salarial muito atrativo.

Horário:

Full-Time;
Das 13:00 às 22:00;
Folgas: Fim-de-semana.
Local de Trabalho: Lisboa (Anjos).

Junte-se a nós e desperte o seu talento!

Anexo 2 – Flyers

ADMITIMOS (M/F)

Operador de Contact Center

PARA:
Lisboa

REQUISITOS:
Apresentação cuidada;
Experiência profissional na área comercial;
Facilidade na utilização de ferramentas informáticas;
Gosto pelo trabalho por objetivos;
Boas competências de comunicação;
Espírito de equipa.

OFERECEMOS:
Vencimento acima da média;
Possibilidade de progressão na carreira.

Caso reúna os requisitos exigidos, envie-nos o seu Curriculum Vitae para:
Margarida Batista | ana.batista@talenter.com

Anexo 2 – Flyers

Anexo 3 – Pedido de Recrutamento

13h - até h. até as 12h00
Folga aos fins-de-semana

Sandra Vanessa Tavares

De: PT Contact - Recrutamento [recrutamento.contact@telecom.pt]
Enviado: segunda-feira, 28 de Abril de 2014 15:54
Assunto: 2014-0484-Pedido de recrutamento-STFV_PT SALES_FIBRA_TMN (002-0090)_PM_21Mai
Anexos: Checklist Triagem Candidatos - ETT's Outbound.xlsx; 2014-0484.xls
Categorias: Sem perfil

Local trabalho - Passos Manuel (Anjos)

Boa tarde

Segue um pedido de recrutamento para o Serviço STFV_PT SALES_FIBRA_T, Campanha Outbound ALPHA, cujo objetivo é contactar clientes, para apresentar e vender o serviço Meo Fibra, que funciona no CC da Passos Manuel.

Chamamos a atenção para o fato de terem sido feitas alterações à Check list do Serviço, sendo que neste momento passa a ser obrigatória a Experiência Comercial. No seguimento desta alteração, informamos que passa também a ser obrigatório, que o CV dos candidatos especifique detalhadamente, a duração das experiências profissionais anteriores. Relativamente às habilitações, dá-se de ser preferencial o 12º Ano, e passa a ser obrigatório, o 11º Ano de Escolaridade.

A todos os candidatos deve ser aplicado um teste de conhecimentos informáticos. Deve ainda, ser sempre identificado, o nome do candidato e avaliador.

Necessitamos que nos enviem 15 CV's, de candidatos previamente entrevistados na ETT e que correspondam a todas as parâmetros identificados na CHECK LIST. Todos devem ter disponibilidade para 40h/s, horários compreendidos das 13h00 às 22h00, com folgas ao fim de semana.

O processo de recrutamento e seleção deve seguir ainda os seguintes critérios / timings:


Data	Ações	Obs
16 Mai. até às 12:00	Análise curricular do serviço	Documentação a enviar: - CV's individuais de cada candidato; - Check list de preenchimento individual (segue em anexo); - Lista de Candidatos preenchida com os dados completos dos mt Nota: após validação dos CV's pelo serviço, será enviado o resulti dinâmicas para agendamento de candidatos.
19 Mai.	Dinâmica de Grupo	Os horários das dinâmicas serão atribuídos a cada candidato, após candidatos considerados
20 Mai.	Entrevistas Individuais	Os horários das entrevistas são definidos mediante o numero de o
21 Mai.	Início da formação das 15:00 às 22:00	
25 Jun.	Assinatura contrato de trabalho	

Nível de vencimento: 1
 Plano Comissional sem "teto", Um comunicador "média", no total das parcelas correspondentes a remuneração fixa e variável, ganhará cerca de €1000 (40h/sem).

- Oferta do Tarifário "e" ("e"voz "e"sms "e"internet) 24horas (após um mês de Serviço)
 Com novo modelo de remuneração em vigor, todos os formandos que não desistam da ação de formação auferirão valor correspondente ao período da mesma: Aptos 2,60€ / hora; Não Aptos no final da formação 1,12€ hora. O pedido de pagamento da formação será encaminhado logo que estejam aparados os resultados referentes à avaliação da formação.
 A formação teórica terá a duração de 7 dias úteis, dos quais os primeiros 5 terão uma carga horária de 6h/dia e os restantes 18h/dia, bem como a 2ª fase, que será em On Job, e em que os formandos considerados aptos na 1ª fase, irão fazer os respetivos horários de trabalho (8h/dia).

Cumprimentos

→ Divulgação serviços PT.
→ Apresentar e vender o serviço Meo Fibra


SALES
PEDIDO DE RECRUTAMENTO E LISTA DE CANDIDATOS

N.º Pedido:

Directo:

Área:

Data:

Director:

Director Adjunto:

Motivo Recrutamento:

Director Operacional:

Coordenador Serv.:

SERVICO

CUTT: Data Inicio: Data Fim: Centro Custo:

Campanha: Grupo: Site:

Serviço: Segmento: Natureza:

Horário Funcionamento:

Descrição Campanha:

RECURSOS HUMANOS

Função:

Requisitos / Competências:

Nível de Vencimento:

Quotas Prémios (Anual):

Carga Horária Semanal	Vencimento	N.º RHs para contratação	Horários de Trabalho	Folgas	N.º RHs Substituídos à ETT
40	V.B. 485,00 €	15	12h00 22h00	FDS	15
	B.P. - €				
	S.R. 0,50 €				
30	V.B. 363,75 €				
	B.P. - €				
	S.R. 8,00 €				
24	V.B. 303,13 €				
	B.P. - €				
	S.R. 6,00 €				
20	V.B. 242,50 €				
	B.P. - €				
	S.R. 3,50 €				
Outra (Indicar)	V.B. -				
	B.P. -				
	S.R. -				
Total RHs		15	Folgas		15
Total PTEs		15	<input type="checkbox"/> por dia <input checked="" type="checkbox"/> nos 22 dias <input type="checkbox"/> FDS e 3 DDO		

FORMAÇÃO

Formação Inicial: Não Aplicável Pós-Contrato de Trabalho N.º RHs para formação:

Aplicável Pré-Contrato de Trabalho Valor hora:

Data Inicio	21-05-2014	Duração (horas)	750 horas
Data Fim	24-06-2014	Duração (dias)	35 dias
Horário	12h-22h	Carga horária (horas)	600 horas em 20 dias
Local	Parque Mamede	Folgas	FDS

CONTRATO DE TRABALHO

Data Inicio: Data Fim: Tipo de Renovação:

COMENTÁRIOS DESTE PROCESSO DE SELECÇÃO

- O candidato "Luis" tem "trabalha" 24 horas (após um mês de Serviço). Com novo modelo de remuneração em vigor, todos os candidatos que não dispõem da acção de formação auferirão valor correspondente ao período de estágio. Apoiar 2.600€ / Com novo modelo de remuneração em vigor, todos os candidatos que não dispõem da acção de formação auferirão valor correspondente ao período de estágio de

Anexo 3 - Pedido de Recrutamento

1. Salvo o disposto na cláusula 6ª, a primeira outorgante atribui ao segundo, uma bolsa de formação:

- a) 2.60 €/ hora se for considerado Apto no final da formação;
- b) 1,12 €/ hora se for considerado Não Apto no final da formação.

2. A bolsa identificada no número anterior não será, porém, atribuída ao formando em caso:

- a) Resolução do presente contrato;
- b) Desistência do segundo outorgante durante a formação.

CLÁUSULA SEXTA **(Resolução do contrato)**

A Primeira outorgante pode, em qualquer altura da formação, resolver unilateralmente o contrato se:

- a) Se verificar falta de aproveitamento do segundo outorgante para a formação ministrada;
- b) O segundo outorgante faltar mais de 10% do número de horas da formação em sala;
- c) Por desrespeito de qualquer dos deveres indicados na cláusula seguinte.

CLÁUSULA SETIMA **(Deveres dos formandos)**

São deveres dos formandos:

- a) Frequentar a ação de formação, com interesse, assiduidade e pontualidade;
- b) Ter bom aproveitamento;
- c) Tratar com urbanidade a primeira outorgante e os seus representantes;
- d) Guardar lealdade à primeira outorgante, não divulgando por qualquer forma informações sobre documentos que assumam natureza confidencial ou reservada;
- e) Utilizar com cuidado e zelar pela boa conservação dos equipamentos e demais bens que lhe sejam confiados para efeitos de formação;
- f) Não fazer uso indevido de equipamentos não afetos diariamente à ação de formação que frequentam, nem instalar ou fazer "download" de programas de computador não licenciados pela primeira outorgante, nomeadamente jogos de computador;
- g) Suportar os custos de substituição ou reparação dos equipamentos e materiais que utilizar nas ações de formação, sempre que os danos produzidos resultem, de comportamento doloso gravemente negligente;
- h) Responder, pela forma e no prazo solicitado, a todos os inquéritos formulados e diretamente relacionados com as ações de formação.
- i) Prestar provas de avaliação de conhecimentos a que venha a ser submetido, e nelas ter bom aproveitamento.

CLÁUSULA OITAVA **(Seguro de Acidentes Pessoais)**

Nos termos da Lei, a primeira outorgante obriga-se a constituir a favor do segundo outorgante um contrato de seguro de acidentes pessoais, que cobrirá todos os acidentes que eventualmente ocorram durante a frequência das ações de formação e que não ocorram por culpa exclusiva do segundo outorgante.

CLÁUSULA NONA **(Faltas)**

- 1. Serão Justificadas as ausências, parciais ou totais, como tal classificadas pelo coordenador da formação.
- 2. As Ausências Injustificadas implicam a perda do subsídio correspondente ao dia ou dias em que se verifiquem.

CLÁUSULA DÉCIMA **(Avaliação)**

- 1. O segundo outorgante compromete-se a cumprir as normas estabelecidas pela primeira outorgante em matéria de avaliação seletiva de conhecimento.
- 2. A primeira outorgante pode resolver o presente contrato após cada uma das fases do processo de avaliação intercalar, quando o segundo outorgante nelas não obtenha aproveitamento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA

(Práticas reais)

1. A formação a ministrar poderá assumir a forma de práticas reais em contexto de trabalho.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA

(Cessação)

1. Sem prejuízo do disposto na cláusula 6ª relativa ao direito de resolução, o presente contrato cessa automaticamente, por caducidade, após a conclusão da ação de formação em causa.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA

(Natureza)

1. O presente contrato não consubstancia nem titula qualquer relação de trabalho subordinado e não constitui, sequer, um contrato de promessa de trabalho sem prejuízo de a ação de formação ter sido ministrada na perspetiva de preparação do formando para eventual seleção.


Lisboa, 10 de Dezembro de 2014

O 1º OUTORGANTE

O 2º OUTORGANTE

Anexo 4 - Contrato de Formação

Anexo 5 – Modelo 5044



SEGURANÇA SOCIAL

DECLARAÇÃO DE SITUAÇÃO DE DESEMPREGO ⁽¹⁾

1 ELEMENTOS DO EMPREGADOR

Nome (pessoa singular ou colectiva) _____

N.º de Identificação de Segurança Social _____ N.º de Identificação Fiscal _____

2 ELEMENTOS DO TRABALHADOR

Nome completo _____

Data de nascimento _____ N.º de Identificação de Segurança Social _____

N.º de Identificação Fiscal _____ Data da cessação do contrato de trabalho _____

3 MOTIVOS DE CESSAÇÃO DO CONTRATO DE TRABALHO (Assinale, apenas, o motivo correspondente)

Iniciativa do empregador

1 Justa causa de despedimento por facto imputável ao trabalhador.

2 Despedimento coletivo.

3 Despedimento por extinção do posto de trabalho.

4 Denúncia do contrato no período experimental.

5 Despedimento por inadaptação superveniente ao posto de trabalho.

6 Cessação de comissão de serviço ou situação equiparada, quando não subsista um contrato de trabalho.

Iniciativa do trabalhador

7 Resolução com justa causa.

8 Resolução com justa causa por retribuições em mora (salários em atraso).

9 Denúncia do contrato de trabalho/demissão.

10 Denúncia do contrato de trabalho no período experimental.

Revogação por acordo

11 Acordo de revogação por a empresa se encontrar em processo de recuperação previsto no Código da Insolvência e Recuperação de Empresas ou em processo extrajudicial de cancelação.
Indique o n.º do processo e entidade: _____

12 Acordo de revogação com redução de efetivos por a empresa se encontrar em situação económica difícil, assim declarada nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 353-H/77, de 29 de agosto.
Indique o diploma aplicável: _____

13 Acordo de revogação com redução de efetivos por a empresa se encontrar em reestruturação, pertencente a setor assim declarado por diploma próprio.
Indique o diploma aplicável: _____

14 Acordo de revogação com redução de efetivos por a empresa se encontrar em reestruturação, declarada por despacho do membro do Governo responsável pela área do emprego.
Indique o Despacho: _____

15 Acordo de revogação fundamentado em motivo que permita o despedimento coletivo ou extinção de posto de trabalho, tendo em conta a dimensão da empresa e o número de trabalhadores, em que foi dado conhecimento ao trabalhador, para efeitos de atribuição de prestações de desemprego, de que a cessação do contrato de trabalho respeitou os limites de quotas estabelecidos no n.º 4 do artigo 10.º do Decreto-Lei n.º 220/2006, de 3 de novembro.

16 Acordo de revogação sem redução do nível de emprego, com vista ao reforço da qualificação e capacidade técnica da empresa.

17 Acordo de revogação não previsto nos n.ºs 11 a 16.

Caducidade do contrato

18 Fim do contrato a termo.

19 Cessação do contrato de militar que solicitou a renovação do mesmo e esta não lhe foi concedida por facto que não lhe é imputável ou porque atingiu o período máximo de contrato permitido por lei.

20 Despedimento promovido pelo administrador da insolvência, antes do encerramento definitivo do estabelecimento.

21 Morte do empregador, extinção ou encerramento da empresa (quando não se verifique a transmissão do estabelecimento ou empresa).

22 Impossibilidade superveniente, absoluta e definitiva de o trabalhador prestar o seu trabalho ou de o empregador o receber.

23 Reforma por velhice do trabalhador.

24 Reforma por invalidez do trabalhador.

CERTIFICAÇÃO DO EMPREGADOR

Assinatura e carimbo

CERTIFICAÇÃO DA ENTIDADE COMPETENTE EM MATÉRIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO ⁽²⁾

Motivo de cessação do contrato: O empregador não cumpriu as formalidades previstas no Código do Trabalho Outro _____

Anexo 5 - Modelo 5044

Anexo 6 – Certificado de Formação




Certificado de Formação Profissional

Certifica-se que Sandra Vanessa Nunes Tavares natural de Portugal nascida em 14/05/1992, com o N.º de Identificação Civil 12672254 válido até 16/06/2017, concluiu com aproveitamento o curso de Formação Profissional de Formação Inicial SIG, em 17/04/2014, com a duração de 7:00 horas.

Unidades de Formação/Módulos/Outras Designações	Horas (h:mm)	Classificação 0..5
Apresentação do SIG	2:00	-
Processos Específicos de SIG	3:00	-
Processos Transversais de SIG	2:00	-
Nota Final		4

Oeiras, 17 de Junho de 2014

O(A) Responsável pelo  Empresa de Trabalho Temporário, S.A.

Luís Filipe
 Diretor Geral
 Oeiras, 17 de Junho de 2014
 (Assinatura e selo da entidade certificadora)
 Associação dos Subcontratistas de Oeiras, S.A.
 1495-013 Alque
 T. + 351 214 130 480 F. + 351 214 130 481

Certificado n.º 377/2014 baseado com o modelo publicado na Portaria n.º 474/2010

Anexo 7 – Minuta de Convocatória



Convocatória

Motivo da Convocatória: Realização de Exame Médico

Entidade Empregadora: Luso Temp

Entidade Utilizadora: PT CONTACT - Telemarketing e Serviços de

Centro de Trabalho: SCVE -Lisboa

Na sequência do agendamento realizado, e por forma a dar cumprimento à legislação em vigor (*vide alínea d) do n.º1 do artº17, da Lei nº 102/2009*), serve o presente para informar que deverá comparecer na data, hora e local abaixo referidos, sob pena de, faltando, ser-lhe imputado o custo do exame médico cobrado pelo prestador, a título de penalização pela ausência.

Mais se informa que a não realização do exame médico impede a sua contratação, fazendo caducar qualquer contrato de trabalho em vigor, por impossibilidade do trabalhador prestar a sua atividade.

Anexo 7 - Minuta de Convocatória