



IPG Politécnico
da Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

Débora Sofia Soares Alexandre

setembro | 2016





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

DÉBORA SOFIA SOARES ALEXANDRE

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADA EM

GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Setembro/2016

“Comprometa-se com suas metas e encare os obstáculos como etapas para atingir o objetivo final”

- Lair Ribeiro¹

¹ **Fonte:** <https://pensador.uol.com.br/frase/NzY0MzYy/>

Ficha de Identificação

Nome da Estagiária: Débora Sofia Soares Alexandre

Número de Aluno: 1011446

Correio eletrónico: deboraaassoares@gmail.com

Estabelecimento de Ensino: Instituto Politécnico da Guarda - Escola Superior de Tecnologia e Gestão, nº50 – 6300-559 Guarda

Licenciatura: Gestão de Recursos Humanos

Docente Orientador: Isabel Cristina Silva de Moraes

Grau Académico: Mestre em Gestão de Empresas

Local de Estágio: Randstad, Empresa de Recursos Humanos, Aveiro

Morada: Rua Dr.Orlando de Oliveira, nº32 - 3800-004 Aveiro

Contacto: 234380140

Horário de Funcionamento: 2ª a 6ª das 10h00 – 13h00 e das 14h00 – 17h00

Supervisora do Estágio na empresa: Sandra Oliveira

Grau Académico: Licenciada

Duração do Estágio: 400 Horas

Data de início: 8 de junho de 2016

Data de fim: 18 de agosto de 2016

Agradecimentos

A realização do estágio curricular é o culminar de uma caminhada ao longo de três anos. E por isso, quero agradecer direta ou indiretamente algumas pessoas que me acompanharam neste percurso e que de alguma forma contribuíram para o meu sucesso.

Em primeiro lugar quero agradecer aos meus pais, à minha irmã, ao meu sobrinho e ao meu cunhado, que mesmo distantes, sempre estiveram ao meu lado. Porque sem eles tudo isto não seria possível. Não existem palavras para agradecer todo o apoio, esforço, dedicação, carinho e paciência que tiveram comigo durante estes anos.

Um agradecimento especial à minha orientadora, professora Isabel Morais, pela dedicação que demonstrou na realização do presente relatório.

A todos os docentes não referidos pelos conhecimentos transmitidos ao longo de toda a licenciatura.

Um agradecimento especial, à Dr^aPaula, à Dr^a Isabel Lopes, à Dr^a Inês Cunha, à Dr^a Luzibel Neto e à Dr^a Sandra Oliveira, minha supervisora.

Por fim, e não menos importante, agradeço também aos meus amigos e aos restantes familiares que sempre me deram força para continuar e que acreditam que vou ser uma excelente profissional.

Obrigada a Todos!

Plano de Estágio

Para o estágio curricular foi delineado um plano de estágio com as seguintes atividades:

Receção de candidaturas

- Apoio no preenchimento da ficha de inscrição;
- Esclarecimento de dúvidas.

Base de dados de candidatos

- Tratamento e arquivo na base de dados de acordo com os procedimentos internos.

Recrutamento e Seleção

- Identificação de candidatos de acordo com o perfil pretendido;
- Contactos telefónicos com candidatos e apresentação de propostas de trabalho;
- Marcação de entrevistas com os candidatos;
- Acompanhamento de entrevistas de seleção;
- Comunicação aos candidatos sobre a conclusão dos processos em que estão envolvidos;
- Comunicação aos Organismos, nomeadamente GIP e IEF, sobre a situação dos candidatos que nos são apresentados por estes organismos;
- Inserção dos dados relativos aos candidatos na base de dados.

Gestão de Contratos

- Admissão e cessação de colaboradores na Segurança Social;
- Organização de todo o processo administrativo dos colaboradores;
- Elaboração dos contratos;
- Fecho do processo dos colaboradores com a introdução da avaliação de desempenho na ficha de cadastro.

Desafio proposto

- Reorganização do ficheiro de candidatos – apresentação de modelo diferente do existente com vista à otimização do processo.

Resumo

O presente relatório surge no seguimento do estágio curricular realizado na Randstad – delegação de Aveiro, empresa que atua na área dos Recursos Humanos, para a conclusão da Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos do Instituto Politécnico da Guarda. A estagiária pretende apresentar ao leitor um pouco sobre a empresa onde o estágio foi desenvolvido e também a descrição clara das tarefas que teve a oportunidade de desenvolver ao longo dos três meses de estágio.

No decorrer do estágio, as tarefas realizadas pela estagiária focaram-se essencialmente em dois campos, no Recrutamento e Seleção e na Gestão Contratual.

No âmbito do Recrutamento e Seleção, a estagiária desempenhou todas as funções relativamente às etapas destes dois processos, desde o pedido de recrutamento feito por uma empresa cliente até à colocação de colaboradores na mesma.

No âmbito da Gestão Contratual, as tarefas eram diversas, desde do GestSoc (admissões e cessações de colaboradores na Segurança Social), passando pela elaboração de contratos (Contrato de Utilização de Trabalho Temporário (CUTT) e Contrato de Trabalho Temporário (CTT)), marcação e controlo de exames médicos e pela gestão de formas de pagamento a colaboradores (tratamento dos respetivos Números de Identificação Bancária (NIB's)) até ao feedback relativamente ao desempenho do colaborador. Estas atividades tinham como principal objetivo cumprir todos os procedimentos legais relativamente ao percurso dos colaboradores temporários.

A estagiária verificou ao longo do estágio a compatibilidade das tarefas realizadas com a formação teórica e prática de algumas unidades curriculares, nomeadamente, Recrutamento e Contratação, Direito do Trabalho e da Proteção Social, Planeamento e Análise de Funções e Avaliação de Desempenho.

A estagiária desempenhou também outras tarefas, tais como, atendimento presencialmente ou telefonicamente, tratamento de correio, funções de arquivo e esclarecimento de dúvidas a colaboradores.

Todas estas atividades realizadas têm a sua importância para que exista um bom funcionamento da delegação, contribuindo para o sucesso da mesma.

Palavras-chave: Recrutamento e Seleção; Gestão Contratual; Trabalho Temporário.

Jel-Classification: O15 - *Human Resources; Human Development*; M12 – *Personnel Management*; M55 – *Labor Contracting Devices*.

Índice Geral

Ficha de Identificação.....	ii
Agradecimentos	iii
Plano de Estágio	iv
Resumo	v
Índice de Quadros.....	ix
Índice de Figuras	ix
Lista de Siglas.....	x
Introdução.....	1
Capítulo I – Contextualização Teórica	3
1.A Gestão de Recursos Humanos e as Empresas de Recrutamento.....	3
1.1.Âmbito de Atuação das Empresas de Recrutamento.....	3
1.2.A Importância das Empresas de Recrutamento.....	7
1.3.Vantagens de recorrer a uma Empresa de Recrutamento	8
Capítulo II – Apresentação da Empresa Acolhedora de Estágio.....	11
2.1.Randstad em Portugal.....	11
2.1.1.Visão, Missão e Valores	12
2.2.Serviços	14
2.2.1.Trabalho Temporário.....	15
2.2.2.Soluções Recursos Humanos.....	16
2.2.3.Profissionais e Tecnologias	17
2.2.4.Contact Centres	18
2.2.5.In House Services	18
2.3.Delegação de Aveiro	19
Capítulo III – Atividades Desenvolvidas	23

3.Objetivos do Estágio.....	23
3.1.Cronograma das atividades do Estágio.....	23
3.2.Acolhimento e Integração.....	25
3.3.Tarefas Administrativas Inerentes ao Quotidiano da Delegação.....	26
3.3.1.Atendimento ao Público	26
3.3.2.Envio de Correspondência.....	28
3.3.3.Funções de Arquivo.....	28
3.4.Recrutamento.....	29
3.4.1.Candidaturas Espontâneas	36
3.4.2.Seleção.....	39
3.5.Gestão Contratual	42
3.5.1.GestSoc.....	42
3.5.2.Exames Médicos.....	44
3.5.3.Elaboração de Contratos.....	45
3.6.Processamento Salarial e Folhas de Horas	49
3.7.Desafio Proposto	51
Conclusões.....	53
Webgrafia	54
Bibliografia.....	56
ANEXOS.....	57

Índice de Quadros

Quadro 1 - Cronograma das atividades do Estágio	25
Quadro 2-Correio mais comum na delegação da Randstad em Aveiro.....	28
Quadro 3- Vantagens e Desvantagens do Recrutamento Interno e Externo.....	34
Quadro 4 - Motivos Justificativos e Durações Máximas para a celebração de CUTT's	47

Índice de Figuras

Figura 1- Relação triangular do Trabalho Temporário.....	6
Figura 2 - Pilares Estratégicos da Randstad Portugal.....	14
Figura 3- Organograma da Randstad da Delegação de Aveiro	21
Figura 4 – As três fases do planeamento	30
Figura 5 - Relação entre organização e mercado de Recursos Humanos	31
Figura 6- Esquema Simplificado dos fatores específicos	33
Figura 7- Etapas iniciais para a elaboração de tabelas dinâmicas	50
Figura 8 – Cálculo da PROCV	50

Lista de Siglas

ACT – Autoridade para as Condições de Trabalho

BI/CC – Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão

BWS – Business Work Solution

CT – Código do Trabalho

CUTT – Contrato de Utilização de Trabalho Temporário

CTT – Contrato de Trabalho Temporário

Dr/Dr^a – Doutor/Doutora

ETT – Empresa de Trabalho Temporário

EUTT – Empresa Utilizadora de Trabalho Temporário

GIP – Gabinete de Inserção Profissional

GESP – Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

IRS – Imposto sobre o Rendimento de pessoas Singulares

NIB – Número de Identificação Bancária

NISS – Número de Identificação da Segurança Social

NIF – Número de Identificação Fiscal

Introdução

O presente relatório descreve o estágio para a conclusão da Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda, que decorreu na Randstad, empresa de Recursos Humanos, na delegação de Aveiro.

O estágio, com uma duração de 400 horas, realizou-se no período de 8 de junho a 18 de agosto do ano 2016. A concretização desta experiência permitiu a estagiária uma visão geral da vida profissional aplicando na prática conhecimentos que adquiriu nas diferentes unidades curriculares ao longo destes 3 anos. Permitiu também uma visão do dia-a-dia da delegação bem como as tarefas aí desenvolvidas.

Sob orientação da Dr.^a Sandra Oliveira a estagiária cumpriu todas as atividades propostas previstas no plano de estágio. Essas são descritas no presente relatório de estágio.

O presente relatório de estágio está dividido em 3 partes, numa primeira parte temos a contextualização teórica onde a estagiária desenvolve alguns aspetos essenciais, nomeadamente, a importância das empresas de trabalho temporário e uma das práticas de Gestão de Recursos Humanos com que teve maior contato, Recrutamento e Seleção.

Numa segunda parte a estagiária, apresenta a empresa acolhedora de estágio, seguindo-se da descrição das atividades desenvolvidas.

Por fim, apresenta algumas conclusões relativamente ao estágio curricular.



Capítulo I

Contextualização Teórica

Capítulo I – Contextualização Teórica

1. A Gestão de Recursos Humanos e as Empresas de Recrutamento

Relembrando uma das unidades curriculares da licenciatura, Mudança e Desenvolvimento Organizacional, podemos observar que ao longo dos anos o conceito tradicional de relações laborais evoluiu a uma velocidade incrível. Assim, as empresas para sobreviverem tiveram a necessidade de se ajustar à realidade do mercado de trabalho que é influenciado por diversos fatores, tanto a nível económico, político ou tecnológico. Podemos dar como exemplo a volatilidade dos vínculos de trabalho que tem sido uma realidade procurada pelas empresas. Esta via é muitas vezes uma forma de sobrevivência e de ganhos de competitividade, encarando assim o desafio de se tornarem mais ágeis e flexíveis para conseguirem lidar com a mudança.

Atualmente as empresas necessitam de adotar formas de gestão e de organização flexíveis e competitivas, pelo que, em períodos de sobrecarga de trabalho, substituição de recursos humanos ausentes e de crescimentos sazonais, o recurso ao trabalho temporário constitui a melhor solução. Desta necessidade surgiram as empresas de recrutamento, ou empresas de trabalho temporário, trazendo consigo eficazes sistemas de bases de dados objetivamente mensuráveis para medir e aplicar informações relativas à Gestão dos Recursos Humanos. Têm vindo a tornar-se a nova resposta para muitas empresas, constituindo também uma mais-valia para todos aqueles que procuram emprego.

1.1. Âmbito de atuação das empresas de recrutamento

As empresas que recorrem ao trabalho temporário para fazerem face às suas necessidades, apresentam uma nova forma de gestão que lhes possibilita tornarem-se flexíveis e competitivas.

No mercado existem várias empresas de trabalho temporário que apresentam ofertas de emprego para várias atividades profissionais. Estas ofertas podem ser a nível nacional ou internacional, em regime de *part-time*² ou *full-time*³. É aqui que se torna interessante o

² *Part-time*: Trabalho com horário reduzido

³ *Full-time*: Trabalho a tempo completo

recurso ao trabalho temporário em regime de *outsourcing*⁴ ou seja, o trabalhador exerce funções para uma determinada empresa mas o seu vínculo laboral, bem como os seus direitos remuneratórios são responsabilidade das empresas de trabalho temporário.

Os processos de recrutamento e seleção são importantíssimos para as empresas de trabalho temporário, uma vez que destes dependem a qualidade do serviço que prestam às empresas que o subcontratam. E isto é válido tanto para a seleção de quadros de topo, como para a seleção dos restantes trabalhadores da empresa. O apoio de uma consultora especializada poderá ser importante ao nível, por exemplo, da política global de remunerações; da definição de planos de carreira e de formação e da política de bónus e incentivos. Nos últimos anos têm vindo a ganhar protagonismo as empresas especializadas em *outplacement*⁵ e trabalho temporário (incluindo os casos especiais do teletrabalho e do trabalho a tempo parcial).

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

Na legislação portuguesa, o regime jurídico do exercício das empresas de trabalho temporário é regulada pelo Decreto-Lei nº260/2009 de 25 de setembro e pelo código de trabalho (CT), onde os intervenientes e a respetiva ligação entre estes está descrita da seguinte forma:

- ✓ **Empresa de trabalho temporário** - A pessoa singular ou coletiva cuja atividade consiste na cedência temporária a utilizadores da atividade de trabalhadores que, para esse efeito, admite e retribui (alínea d, artigo 2.º, do Decreto-Lei nº260/2009, 25 de setembro);
- ✓ **Trabalhador temporário** – A pessoa que celebra com uma empresa de trabalho temporário um contrato de trabalho temporário ou um contrato de trabalho por tempo indeterminado para cedência temporária (alínea g, artigo 2.º do Decreto-Lei nº260/2009, 25 de setembro);

⁴ *Outsourcing* (em inglês, "out" significa "fora" e "source" ou "sourcing" significa fonte) Processo de utilização de uma outra empresa para desenvolver uma determinada área na empresa. **Fonte:** <http://www.priberam.pt/dlpo/outsourcing>

⁵ *Outplacement* – Atividade que tem como objetivo apoiar e aconselhar visando a orientação e a recolocação de trabalhadores no mercado de trabalho.

- ✓ **Utilizador** – A pessoa singular ou coletiva, com ou sem fins lucrativos, que ocupa, sob a sua autoridade e direção, trabalhadores cedidos por uma empresa de trabalho temporário (alínea h, artigo 2.º do Decreto- Lei nº260/2009, 25 de setembro);
- ✓ **Contrato de trabalho temporário** – Contrato de trabalho a termo celebrado entre uma empresa de trabalho temporário e um trabalhador, pelo qual este se obriga, mediante retribuição daquela a prestar a sua atividade a utilizadores, mantendo-se vinculado à empresa de trabalho temporário (alínea a, artigo 172.º, Código do Trabalho);
- ✓ **Contrato de trabalho por tempo indeterminado (CTI)** – Contrato de trabalho por tempo indeterminado celebrado entre uma ETT e um trabalhador, pelo que este se obriga, mediante retribuição daquela, a prestar temporariamente a sua atividade a utilizadores, mantendo-se vinculado à ETT (alínea b, artigo 172.º, Código do Trabalho);
- ✓ **Contrato de utilização de trabalho temporário** – Contrato de prestação de serviço a termo resolutivo entre um utilizador e uma empresa de trabalho temporário, pelo qual esta se obriga, mediante retribuição, a ceder àquele um ou mais trabalhadores temporários (alínea c, artigo 172.º, Código do Trabalho).

O Trabalho Temporário assenta numa relação “triangular” traduzida nos seguintes contratos:

- Contrato de Trabalho Temporário ou Contrato de Trabalho por Tempo Indeterminado para Cedência Temporária (celebrados entre uma ETT e um trabalhador);
- Contrato de utilização de trabalho temporário (celebrado entre uma ETT e um utilizador (pessoa individual ou coletiva).

Refira-se, ainda, que as obrigações fiscais e com a segurança social relativas ao trabalhador são responsabilidade da ETT. Para podermos observar melhor esta relação “triangular”, podemos apresentar a seguinte representação esquemática (Figura 1):



Figura 1- Relação triangular do Trabalho Temporário

Fonte: Elaborado pela estagiária

As empresas de recrutamento, além do recrutamento e seleção em si, podem também encarregar-se da formação dos trabalhadores. Também ao serem estas empresas a tratarem dos pagamentos e das contribuições para a segurança social colocam em si o controlo administrativo e a responsabilidade sobre o trabalhador. Asseguram todos os procedimentos administrativos inerentes à alocação de pessoas em regime de trabalho temporário fornecendo aos clientes informações sobre a situação dos trabalhadores colocados e mantendo em funcionamento um conjunto de ferramentas de apoio e motivação aos mesmos.

Os trabalhadores que estão à procura de emprego podem procurar as ETT a fim de se inscreverem e conhecer as ofertas disponíveis para a zona geográfica e para a área em que procuram emprego. Mesmos nas situações em que não exista oferta na área que o indivíduo pretende, este passa a pertencer a uma base de dados de candidatos para diversos tipos de emprego que surjam na ETT. Por outro lado, podem recorrer à pesquisa *online* nos sites destas empresas, enviando o seu *curriculum vitae* (CV) para o *e-mail* de candidaturas, de forma a constar na base de dados das empresas responsáveis pela seleção.

1.2. A importância das empresas de recrutamento

As empresas de recrutamento ajudam os empregadores e os trabalhadores de uma forma que seja rentável para ambas as partes, para que possam ser consideradas um recurso valioso para a comunidade e para as indústrias em que trabalham.

Todas as empresas têm políticas de funcionamento distintas que, no fundo, são o resultado da sua cultura organizacional. As empresas de recrutamento não são exceção, cada uma tem a sua política de funcionamento e formas diferentes para a angariação de futuros candidatos para as empresas clientes. No entanto, existem objetivos básicos que são comuns à generalidade destas empresas:

O relacionamento com os clientes:

- ✓ Foco principal de uma empresa de recrutamento;
- ✓ O desenvolvimento de clientes é um esforço que deve ser visto como contínuo, pois são eles que contribuem para o bom funcionamento da empresa;
- ✓ É importante recolher toda a informação relativa à empresa que solicitou o serviço, bem como a função e perfil desejado por essa mesma empresa;
- ✓ Se não existir uma recolha exaustiva de toda a informação necessária, pode iniciar-se um processo de recrutamento que não irá ao encontro do que a empresa realmente necessita, potenciando situações de desconforto por parte da empresa contratante do serviço;
- ✓ Caso se verifique a situação referida no ponto anterior, é preciso contornar essa mesma situação, revendo todos os pormenores e analisando a informação que está em falta. No limite pode significar a perda de um cliente;
- ✓ No caso particular da Randstad, o bom relacionamento com as suas empresas clientes é um ponto fulcral.

As fontes de candidatos

- ✓ A atividade diária de uma empresa de recrutamento é enviar candidatos válidos, enquadrados no perfil desejado e no tempo solicitado, satisfazendo assim a empresa cliente;

- ✓ Para dar resposta imediata às empresas clientes é necessário que as empresas de recrutamento tenham uma boa base de dados;
- ✓ Um dos fatores principais para o sucesso é, sem dúvida, a fonte de candidatos, pois se apresentarem bons candidatos o *feedback* será positivo por parte das empresas clientes, caso contrário irá afetar negativamente a sua reputação;
- ✓ Atrair pessoas certas, pelo custo certo, na hora certa é o resultado de um sistema de recrutamento eficaz.

1.3. Vantagens de recorrer a uma empresa de recrutamento

As empresas de recrutamento, como tantas outras empresas, não poderiam ter vantagens só para si, desta forma, revelam vantagens para todas as partes envolvidas (empresa cliente e trabalhador). Como referido anteriormente, o independentemente do nível de seleção, o recrutamento apresenta-se como uma das áreas onde o *outsourcing* apresenta diversos benefícios. Desta forma as empresas de recrutamento consideram-se úteis na triagem inicial de candidatos devendo, no entanto, a decisão final pertencer quase sempre à EUTT.

Ao nível de trabalho temporário, existem vantagens não só empresariais, mas também o trabalhador.

Vantagens para o trabalhador

- ✓ Via de obtenção de emprego, iniciação da vida profissional e muitas vezes iniciação de carreiras;
- ✓ Podemos referir a garantia de que todos os direitos, tais como a Segurança Social, segurança em acidentes de trabalho, pagamento integral da retribuição laboral, entre outros, é feito com base num contrato de trabalho;
- ✓ Adquirem qualificação e experiência através da inserção em diferentes empresas;
- ✓ Enriquecem o CV e assim acedem mais facilmente ao mercado de trabalho, visto que as suas aptidões e qualificações se tornam conhecidas por um maior número de empregadores;

Vantagens para a EUTT

Muitas vezes as empresas questionam-se “Mas porquê recorrer a uma empresa de trabalho temporário?”. Esta questão deixa de suscitar dúvidas quando observam o conjunto de benefícios que podem ter:

- ✓ Redução de custos administrativos, flexibilidade na gestão dos recursos humanos;
- ✓ Gestão do tempo mais eficiente, mais competitividade e produtividade;
- ✓ Cumprimento de prazos, legalidade, valor acrescentado, eficiência e possibilidade de pesquisa em base de dados com trabalhadores indiferenciados.

Estas vantagens advém do facto de as Empresas de Recrutamento conseguirem dar resposta aos pedidos das empresas clientes, por via da gestão dos trabalhadores e da gestão do cliente:

Resposta aos pedidos

- ✓ Conhecimento das necessidades da empresa cliente;
- ✓ Cumprir os prazos apresentados pelo cliente.

Gestão dos trabalhadores

- ✓ Seleção personalizada;
- ✓ Controlo de referências;
- ✓ Controlo do absentismo e *turnover*⁶;
- ✓ Ações de fidelização e motivação ao posto de trabalho.

Gestão de clientes

- ✓ Visitas semanais ao cliente;
- ✓ Permanente levantamento de necessidades;
- ✓ Total Legalidade.

⁶ *Turnover* – Rotatividade de pessoal



Capítulo II

Apresentação da Empresa Acolhedora do Estágio

Capítulo II – Apresentação da Empresa Acolhedora de Estágio

2. Empresa Acolhedora de Estágio

2.1. Randstad em Portugal⁷

A Randstad surge em Portugal através da aquisição do grupo Vedior. Operou no mercado, inicialmente com a denominação de Psicoemprego e Psicoforma e, posteriormente, em 1999, com a denominação de Vedior Recursos Humanos. Mas este nome durou pouco tempo dado que após a fusão com a *Select* passou a chamar-se *Select/Vedior*. Em 2008 a Randstad compra a *Select/Vedior*, e em 2010 a *Select* passa a designar-se por Randstad e a Vedior passa a designar-se por *Tempo-Team*.

A Randstad foi distinguida no ano de 2014, como sendo um dos melhores fornecedores de Recursos Humanos, na categoria de trabalho temporário e *outsourcing*. Não só distinguida pela sua qualidade é também distinguida pela quantidade, sendo a maior empresa de trabalho temporário ao nível mundial.

Numa conjuntura em que o desemprego grassa, o gestor Bet Noteboom, o holandês que está à frente do grupo Randstad, considera que a economia só tem a lucrar com os trabalhadores temporários. Afirmo que as empresas ganham flexibilidade se conseguirem adequar a mão-de-obra às suas necessidades, que variam regularmente, tornando-se mais eficientes. Isto beneficia a economia e, conseqüentemente, os próprios níveis do emprego.

Além disso, refuta as acusações que costumam surgir sobre este tipo de empresas, dizendo que estas não promovem a precaridade, pois como qualquer empresa, esta também paga a Segurança Social e os impostos devidos e garantem boas condições de trabalho aos seus colaboradores.

A Randstad posiciona-se como líder no mercado onde atua e trabalha com os mais prestigiados clientes, para que possa oferecer as melhores oportunidades aos que procuram para prospeção de ofertas de trabalho. A qualidade dos Recursos Humanos de

⁷ **Fonte:** www.randstad.pt , <https://www.publico.pt/economia/noticia/compra-da-vedior-pela-randstad-cria-lider-de-recursos-humanos-em-portugal-1312599> e <http://expresso.sapo.pt/economia/crise-nao-abala-randstad=f684052>

uma empresa, assim como as suas políticas de organização, valorização e retenção do capital humano têm impacto no sucesso da mesma.

Desta forma, a posição de liderança da Randstad faz com que tenha o conhecimento e as soluções para encontrar os melhores profissionais desta área. São parceiros de referência, quer se trate do recrutamento de um quadro médio ou superior, de um estágio ou de uma função temporária.

A Randstad garante o cumprimento de todos os requisitos e obrigações legais na gestão administrativa dos processos, de uma forma fiável e rigorosa. Realiza o pagamento dos vencimentos atempadamente de modo a manter o trabalhador motivado. Assegura o apoio jurídico de modo assegurar o cumprimento integral de todas as obrigações legais no caso de trabalhadores colocados pela empresa e o aconselhamento em situações que envolvam trabalhadores do cliente.

No presente ano, a Randstad Portugal foi distinguida no *Contact Center*⁸*World* 2016. A qualidade do serviço prestado, a capacidade de liderança e a competência das equipas de *contact centres* da Randstad foram reconhecidas pela *Contact Center World*, a maior associação internacional de *contact centres* e promotora de boas práticas do setor. Com um conjunto vasto de empresas da Europa, África e Médio Oriente na corrida, a Randstad trouxe de Londres quatro medalhas de ouro e três medalhas de prata, posicionando Portugal como uma referência no setor ao nível internacional.⁹

2.1.1 Visão, Missão e Valores

A Randstad como qualquer outra empresa, rege-se por uma Visão, Missão e Valores que norteia toda a conduta desta empresa. De seguida, a estagiária descrever cada um deles:

Visão:

A Visão pode ser entendida como a descrição do futuro desejado para a empresa, o caminho que pretende percorrer, uma proposta do que se deseja a médio e longo prazo.

⁸ *Contact Center* - Significa central de atendimento que tem por objetivo centralizar o recebimento de chamadas telefónicas, encaminhando as mesmas para os utilizadores finais.

⁹ **Fonte:** <http://www.rhonline.pt/noticias/2016/06/08/randstad-portugal-distinguida-no-contact-center-world-2016/>

A Randstad tem como Visão:

- ✓ Garantir a Satisfação do Cliente/Colaborador;
- ✓ Colaborar com a Comunidade;
- ✓ Cumprir os Requisitos dos Clientes e os Requisitos Legais;
- ✓ Excelência na Qualidade do Serviço;
- ✓ Motivar e Desenvolver os Colaboradores Internos;
- ✓ Melhorar Continuamente os Processos;
- ✓ Diferenciar-se da Concorrência;
- ✓ Sustentabilidade do Negócio.

Missão:

A missão deve responder o que a empresa ou a organização se propõe a fazer e para quem se propõe fazer. A missão apresentada pela empresa consiste em:

A Randstad tem como missão moldar o mundo do trabalho aproximando a oferta e a procura no mercado, desenvolvendo novas soluções de Recursos Humanos e fornecendo valor à sociedade como um todo.

Valores:

Valores são princípios, ou crenças, que servem de guia ou critério, para os comportamentos, atitudes e decisões de todas e quaisquer empresas, que no exercício das suas responsabilidades e no alcance dos seus objetivos, estejam a cumprir a Missão, na direção da Visão.

Desta forma, a Randstad apresenta os seguintes valores fundamentais:

- ✓ **Conhecer** (Somos especialistas. Conhecemos os nossos clientes, as suas empresas, os nossos candidatos e o nosso negócio. Na nossa atividade, são geralmente os pormenores que contam);
- ✓ **Servir** (O nosso êxito deve-se à atitude em prol de um serviço de excelente qualidade, que supere os principais requisitos do nosso sector);
- ✓ **Confiar** (Somos respeitadores. Valorizamos as relações e tratamos as pessoas corretamente);

- ✓ **Busca de Perfeição** (Procuramos melhorar e inovar constantemente. A nossa presença tem como finalidade colaborar com os nossos clientes e candidatos a satisfazerem as suas necessidades);
- ✓ **Promoção simultânea de todos os interesses** (Assumimos a nossa responsabilidade social com seriedade. A nossa empresa terá sempre de valorizar a sociedade como um todo).

2.2 Serviços

A Randstad, Empresa de Trabalho Temporário com alvará nº 155 de 13-02-95, ambiciona compreender e satisfazer as necessidades das Empresas Clientes e dos Colaboradores Temporários, propondo soluções práticas e inovadoras desenvolvidas especificamente para responder às suas exigências no âmbito do mercado de trabalho onde atua.

Assim, a Randstad além da Visão, Misão e Valores apresenta 4 pilares estratégicos. De alguns desses pilares estratégicos, destacam-se os serviços que a empresa presta e que constituem, portanto, o seu *core business*¹⁰ (figura 2):

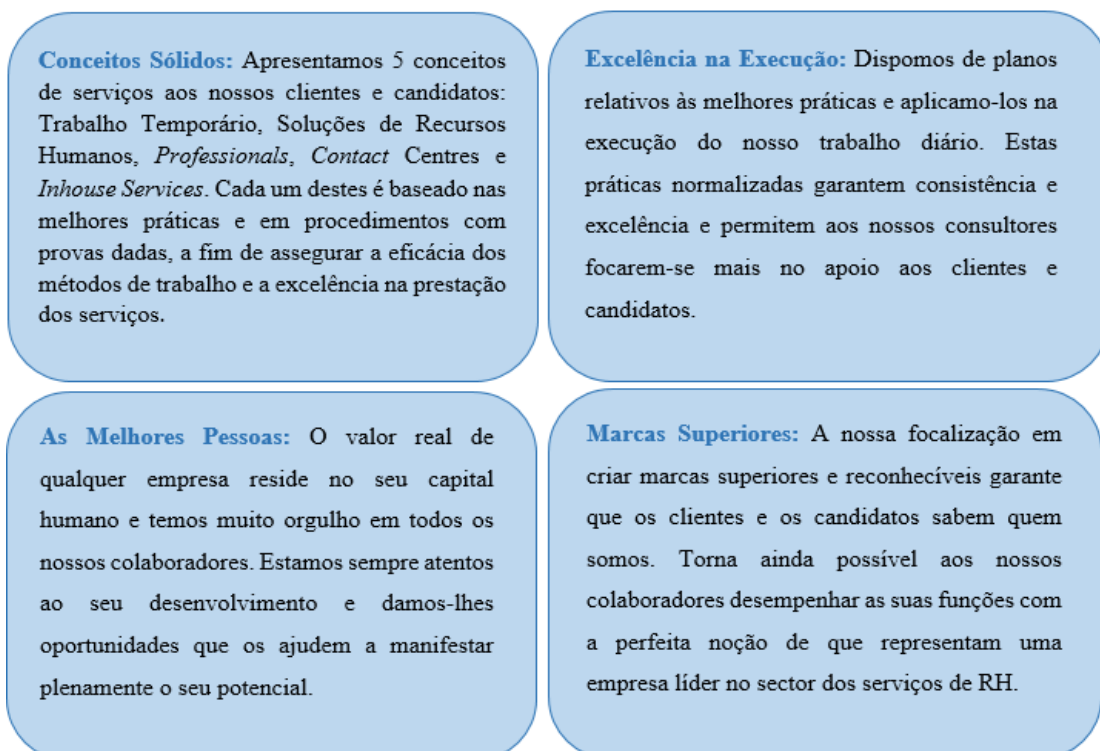


Figura 2 - Pilares Estratégicos da Randstad Portugal

Fonte: Elaborado pela estagiária com base na informação disponibilizada no *site* da empresa

¹⁰ *Core Business* - Este termo é utilizado habitualmente para definir qual o ponto forte e estratégico da atuação de uma determinada empresa. **Fonte:** https://pt.wikipedia.org/wiki/Core_business

Conforme se pode constatar na figura anterior, a Ranstad tem à disposição dos seus clientes cinco categorias de serviços que a estagiária passará apresentar.

2.2.1. Trabalho Temporário

A Ranstad é a empresa que possui a maior cobertura geográfica nacional na prestação de serviços no âmbito do trabalho temporário. Esta cobertura geográfica garante-lhe uma maior proximidade dos clientes e colaboradores, permitindo assim uma resposta mais rápida e eficiente às necessidades dos clientes.

A empresa garante uma gestão administrativa dos processos de forma fiável e rigorosa, o pagamento atempado de vencimentos de modo a manter o trabalhador motivado e o apoio jurídico a clientes sempre que tal for necessário.

A sua atuação desenvolve-se nas seguintes áreas de atividade:

- ✓ Recursos Humanos;
- ✓ Logística;
- ✓ Saúde;
- ✓ *Call-Center*;
- ✓ Serviços;
- ✓ *Catering*;
- ✓ Administrativas e Secretariado;
- ✓ Aviação e Turismo;
- ✓ Banca e Seguros;
- ✓ Hotelaria;
- ✓ Indústria;
- ✓ Área Jurídica;
- ✓ Engenharias, Telecomunicações e Tecnologias de Informação.

As empresas que contratam os serviços da Ranstad conseguem obter uma maior flexibilidade ao nível da gestão, a transformação de custos fixos em variáveis, o aumento da produtividade, da competência e a rapidez na contratação de colaboradores para necessidades temporárias.

2.2.2. Soluções Recursos Humanos

Ao nível das soluções recursos humanos, são várias as áreas de atuação:

- Formação e Desenvolvimento

Com um portfólio de soluções com origem na marca Psicoforma, referida anteriormente na história da empresa, a equipa foca-se em competências para através de diferentes ferramentas concretizar os seus resultados com as suas pessoas. Em paralelo dispõe de uma oferta inovadora e focada na análise da experiência do seu cliente, reunindo dados empíricos com o conhecimento do comportamento e das emoções.

Temos então dois contextos de formação. A formação comportamental e a formação técnica.

Na formação comportamental as soluções estão alinhadas com os objetivos dos clientes realizando um trabalho de diagnóstico que permita aferir com rigor o diferencial existente entre os resultados pretendidos – performance desejada – e os resultados que os indivíduos/equipas, são capazes de produzir – performance atual.

Os resultados obtidos na fase de diagnóstico sustentam a realização de soluções formativas orientadas especificamente para as necessidades de desenvolvimento do grupo e de cada colaborador. A construção de instrumentos pedagógicos devidamente adaptados à realidade dos participantes e, conseqüentemente, mais eficazes em termos de aprendizagem. As soluções formativas assentam em metodologias *active learning*¹¹, que consistem na realização de atividades e dinâmicas multissensoriais, diversificadas, que apelam à criatividade, humor e ação. Podemos dar alguns exemplos, tais como, Clínica de Golfe, Jantar Mistério, Missão Solidariedade, entre outros.

Na formação técnica, a Randstad acredita no desenvolvimento de competência e no investimento em formação técnica de elevada empregabilidade. A Solisform é a empresa de formação técnica industrial da Randstad, especialista em desenvolvimento de competências implementando projetos de formação à medida, formação inter-empresas e de consultoria.

¹¹ *Active learning* – Aprendizagem ativa

Technologies Testing Center

Disponibilizam um conjunto de cerca de 300 provas técnicas nas mais variadas tecnologias, constantemente atualizadas, de realização *online*. A versatilidade desta solução permite aos clientes, aferir de forma objetiva os conhecimentos tecnológicos dos seus atuais ou futuros colaboradores, dispondo de uma ferramenta com um vasto leque de tecnologias, que permitirá rentabilizar o tempo e uma maior equidade na avaliação. Adicionalmente, o *Technologies Testing Center*, poderá ser utilizado para o diagnóstico de necessidades formativas, ou ainda ser um interessante complemento dos nossos serviços de recrutamento e seleção, avaliação psicológica e *outsourcing*. O *Technologies Testing Center* também poderá ser usado por candidatos que desejem aferir os seus próprios conhecimentos.

- Consultoria

Os projetos de consultoria focam-se essencialmente no talento, na gestão da estrutura organizacional, no desenvolvimento da carreira e na gestão e avaliação de performance. A Randstad enquanto empresa especialista em Recursos Humanos pode ser um excelente parceiro de projeto, pois conhece a realidade do capital humano desde a primeira necessidade.

2.2.3. Profissionais e Tecnologias

A Randstad *Professionals*¹² dedica-se ao recrutamento e seleção especializado de quadros médios e superiores, *executive search*¹³, *assessment*¹⁴ e *outplacement*.

As suas principais áreas de atuação são:

- ✓ Comercial e Marketing;
- ✓ Financeiro e Bancário;
- ✓ Fiscalidade e Área Jurídica;
- ✓ Engenharia e Industria;

¹² *Professionals* – Profissionais

¹³ *Executive Search* - É uma modalidade específica do processo de Recrutamento e Seleção, destinada à busca de profissionais que ocupam cargos de elevada importância dentro das organizações. **Fonte:** https://pt.wikipedia.org/wiki/Executive_search

¹⁴ *Assessment* – Avaliação

- ✓ Tecnologias de Informação.

2.2.4. *Contact Centres*

A Randstad *Contact Centres*, com mais de 15 anos de experiência, colabora com parceiros no *start-up*¹⁵ de muitos dos *contact centres* portugueses. São especialistas na gestão da operação tendo por base as melhores pessoas, os melhores processos e a melhor tecnologia.

A empresa preocupa-se em desenvolver um serviço adaptado às reais necessidades dos clientes. Todo o trabalho de assessoria permite-lhe estudar, analisar e propor as soluções mais adequadas com rapidez, nas seguintes tipologias de atuação:

- ✓ *Inbound*¹⁶(apoio ao cliente; gestão do cliente);
- ✓ *Outbound*¹⁷ (Vendas; *Follow up*¹⁸ pós venda, Campanhas; Cobranças; *Surveys*¹⁹; Estudos de Mercado);
- ✓ *Back Office*²⁰ (*E-mail response*²¹; Chat; Data entry²²; Gestão pós-venda);
- ✓ Gestão 2ª Linha (Gestão Reclamações; Suporte Técnico);
- ✓ Atendimento técnico (suporte técnico remoto a clientes na utilização de determinada tecnologia ou serviço).

2.2.5. *In House Services* ²³

A Randstad é pioneira no conceito de *InHouse Services*, sendo que a utilização do termo se aplica a situações de necessidade de grandes volumes de colaboradores, onde a produtividade de uma empresa pode ser consideravelmente melhorada através da contratação de trabalhadores temporários, da forma mais eficiente possível.

¹⁵ *Start-up* – Empresas recém-nascidas

¹⁶ *Inbound* - Contato comercial onde é o mercado a contatar com a empresa

¹⁷ *OutBound* - Processo de Marketing onde a empresa vai de encontro ao mercado

¹⁸ *Follow up* - Acompanhamento pós-venda

¹⁹ *Surveys* - Estudos

²⁰ *Back Office* - Departamento de uma empresa que suportam os departamentos que contactam com o cliente

²¹ *E-mail response* – Resposta de Emails

²² *Data entry* – Entrada de dados

²³ *In House Services* – Serviço de consultoria “dentro de casa”, dentro da empresa cliente

A metodologia utilizada pela Randstad *InHouse* tem provas dadas em mais de 40 países desde 1995 e visa uma investigação contínua, para minimizar o custo com o trabalho e todos os seus custos indiretos associados.

A Randstad coloca ao dispor *Process Managers*²⁴ peritos na análise e aconselhamento de empresas do setor da produção e logística, sobre como a força de trabalho flexível pode ser gerida de forma alcançar a máxima produtividade, retenção de flexibilidade e qualidade.

O *process manager* identifica necessidades qualitativas e quantitativas de trabalho através da análise de quatro dimensões:

- ✓ Análise da função e do posto de trabalho;
- ✓ Análise das necessidades de produção;
- ✓ Análise do mercado laboral;
- ✓ Análise dos custos com o trabalho.

Através da análise destas dimensões, a Randstad *Inhouse* promove um aconselhamento sobre a flexibilidade ideal, sobre o processo de planeamento e sobre os métodos de trabalho que permitirão uma redução dos custos indiretos, pela implementação das medidas sugeridas.

2.3 Delegação de Aveiro

A sucursal da Randstad de Aveiro é uma das delegações da Randstad Recursos Humanos, que fornece serviços na área do trabalho temporário. Pertence ao conjunto das várias sucursais localizadas pelo país, tais como Lisboa, Braga, Figueira da Foz, Porto, Funchal, Faro, Leiria, Maia, Mem Martins, Ovar, São João da Madeira, Setúbal, Sines, Valença, Viana do Castelo, Vila Franca de Xira, Vila Nova de Famalicão, Viseu, Vila Nova de Gaia, Caldas da Rainha e Abrantes.

Empresa: Randstad, Recursos Humanos, Empresa de Trabalho Temporário, S.A.

Morada: Rua Dr.Orlando de Oliveira nº32, 3800-004 Aveiro

²⁴ *Process Managers* – Gestores de Processos

Contato: 234380140

E-mail: aveiro.geral@randstad.pt

Site: www.randstad.pt

Horário de Inscrições: 3^a – 10:00h – 13:00h e 5^a – 14:00h – 17:00h

A delegação é responsável por uma área geográfica considerável que engloba todo o distrito de Aveiro e o distrito de Coimbra.

Em termos organizacionais, a sucursal de Aveiro tem três secções:

- ✓ Gestão de clientes;
- ✓ Recrutamento e seleção;
- ✓ Área comercial.

A gestão de clientes tem como missão organizar de forma adequada todas as atividades relativamente à gestão contratual, utilizando ferramentas e instrumentos disponibilizados pela empresa.

A área comercial é constituída pelas consultoras comerciais que visam angariar novos clientes, assegurando as respetivas ações comerciais e os requisitos do sistema de gestão da qualidade e do sistema de segurança da informação de forma a aumentar o volume de negócio, contribuindo para o sucesso da delegação.

A gestora da delegação tem como missão organizar, planear e controlar a atividade comercial, bem como participar na definição estratégica da mesma. Esta garante que todos os procedimentos sejam cumpridos de forma atingir os resultados pretendidos.

De seguida, a estagiária apresenta o organograma com as várias unidades funcionais, a hierarquia e as relações de comunicação existentes na delegação (Figura 3):

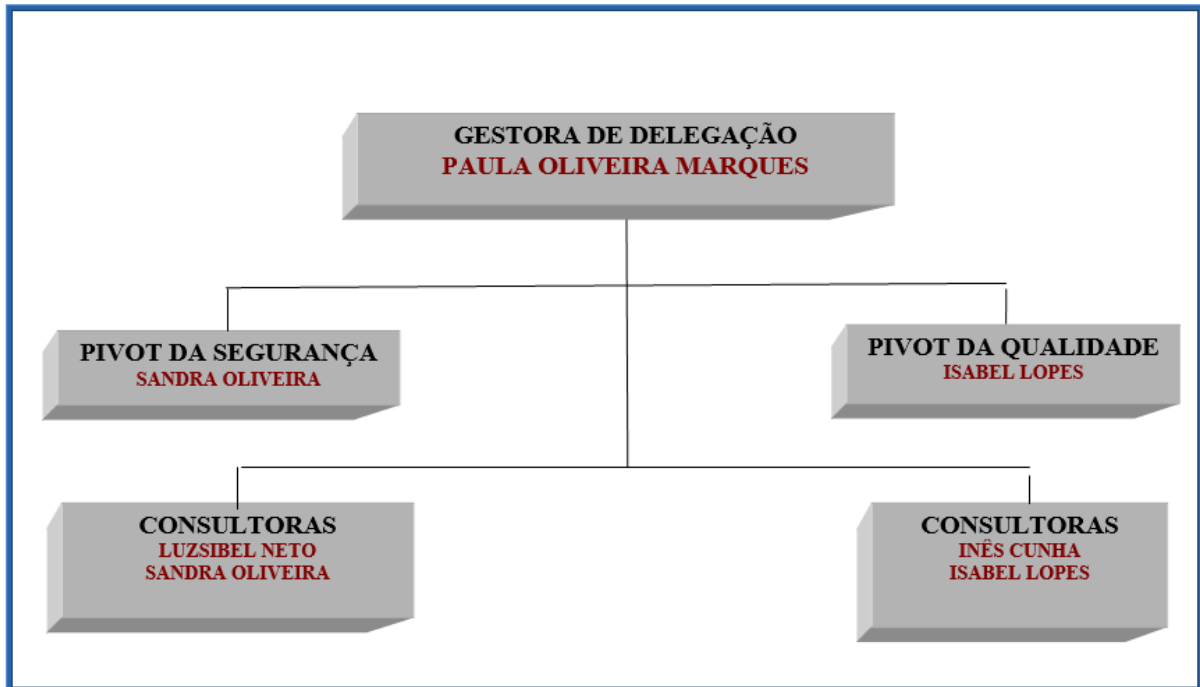


Figura 3- Organograma da Randstad da Delegação de Aveiro

Fonte: Disponibilizado pela empresa

De salientar que alguns dos elementos da equipa desempenham mais do que um cargo, ou seja, acumulam mais do que uma função. É o que sucede com a Dr^a Sandra Oliveira, pivot da Segurança, e com a Dr^a Isabel Lopes, pivot da Qualidade, em que ambas são também consultoras.

A Randstad tem a preocupação na prestação de um serviço de excelência, facto pelo qual fazem inquéritos de satisfação a colaboradores e clientes. Internamente também têm uma grande preocupação em servir o cliente interno (colaboradoras) fazendo anualmente um inquérito de satisfação relativamente aos serviços e as pessoas que os executam.



Capítulo III

Atividades Desenvolvidas

Capítulo III – Atividades Desenvolvidas

3. Objetivos do Estágio

A realização do estágio curricular proporciona ao estagiário o desenvolvimento de atividades que aliam o conhecimento técnico e científico ao conhecimento prático. Os estágios curriculares têm objetivos gerais, bem como objetivos específicos/pessoais que o estagiário traça logo de início, para atingir um determinado fim.

Os objetivos gerais delineados para este estágio, passaram pela experiência específica no contexto empresarial, mais propriamente na área de Gestão de Recursos Humanos, no desenvolvimento de competências e habilidades sob supervisão, facilitando e promovendo a inserção na vida profissional através do conhecimento adquirido e de uma integração na dinâmica empresarial. No entanto, para além dos objetivos gerais definidos, a estagiária traçou os seus objetivos específicos/pessoais.

Os seus objetivos pessoais centraram-se na integração numa equipa profissional, que fizesse a estagiária crescer e evoluir tanto a nível pessoal como profissional, adquirindo assim competências interpessoais. Ao nível profissional, pretendia ganhar experiência no Mercado de Trabalho, familiarizando-me com a Gestão de Recursos Humanos e com os procedimentos inerentes à mesma, para desta forma, alargar horizontes e abrir portas para um futuro profissional que se avizinha.

Ao longo deste estágio a estagiária observou o profissionalismo e o bom ambiente existente na empresa e as relações de proximidade que se estabelecem com as empresas clientes e com os seus colaboradores.

3.1. Cronograma das atividades do Estágio

Como a estagiária referiu anteriormente, na introdução deste relatório, este estágio curricular foi uma oportunidade na qual esta pode estar em contacto com o mercado de trabalho, na esperança de consolidar e aprofundar conhecimentos e aperfeiçoar competências.

Na qualidade de estagiária foram-lhe atribuídas tarefas e atividades diversificadas que lhe permitiu perceber o funcionamento da empresa nas suas diversas áreas funcionais e

também lhe foi possível desenvolver, de forma autónoma, algumas dessas tarefas/atividades.

No quadro seguinte, a estagiária apresenta uma síntese das atividades realizadas e a regularidade das mesmas. No ponto seguinte segue-se a descrição das mesmas.

Atividades	Regularidade²⁵
Acolhimento e Integração na empresa	1º Semana de Estágio
Receção de Candidaturas: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Apoio no preenchimento da Ficha de Inscrição; ✓ Entrevistas de Inscrição; ✓ Esclarecimento de dúvidas; 	Atividades Regulares ao longo das 400h de Estágio
Tarefas Administrativas inerentes ao Quotidiano da Delegação: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tratamento e arquivo de todos os documentos de colaboradores e clientes; ✓ Envio de Correspondência; 	Atividades Regulares ao longo das 400h de Estágio
Recrutamento: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Identificação de candidatos de acordo com o perfil apresentado; ✓ Contatos telefónicos e apresentação de propostas de trabalho; ✓ Colocação e Gestão de Anúncios; ✓ Contatos com GIP e IEFP; ✓ Marcação e acompanhamento de Entrevistas; ✓ Elaboração de Resumos Curriculares para o Cliente; ✓ Elaboração de <i>Ready to Work</i>²⁶ para empresas Clientes; 	Atividades Regulares ao longo das 400h de Estágio

²⁵ **Nota:** Atividades Regulares = Atividades realizadas semanalmente / Atividades Pontuais = Atividades realizadas apenas na 3ª,4ª,7ª,8ª,9ª e 10ª semana de estágio.

²⁶ Ready to Work – É um documento com informações sobre um determinado candidato. O documento é enviado para empresas clientes para ver se estas têm interesse em algum candidato.

<p>Gestão de Contratos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <i>GestSoc</i>²⁷; ✓ Organização do processo administrativos dos colaboradores; ✓ Elaboração de Contratos (CUTT's e CTT's); ✓ Rescisões de Contratos (Anexo IV); ✓ <i>Feedback</i>²⁸(Avaliação do Candidato); 	<p>Atividades Regulares ao longo das 400h de Estágio</p>
<p>Outras Atividades Realizadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Elaboração de Participações de Trabalho ✓ Abertura de Folhas de Horas; ✓ Tabelas Dinâmicas e Cálculo da PROCV²⁹; ✓ Desenvolvimento do desafio proposto. 	<p>Atividades Pontuais ao longo das 400h de Estágio</p>

Quadro 1 - Cronograma das atividades do Estágio

Fonte: Elaborado pela Estagiária

3.2. Acolhimento e Integração

“A integração consiste no planeamento de um conjunto de ações que vão permitir tornar o novo colaborador autónomo no seu posto de trabalho. É a partir deste momento que se pode começar a gerir as suas competências. Por meio de um programa de integração do individuo na organização, os valores e os comportamentos vão sendo transmitidos e incorporados pelos novos colaboradores. É desejável que no processo de adaptação recíproca exista uma aproximação entre as expetativas do novo colaborador e aquilo que a empresa quer ou pode proporcionar.”³⁰

O acolhimento da estagiária na empresa teve início antes mesmo do início de funções como estagiária. Isto porque, antes do início do estágio, houve uma entrevista na qual a

²⁷ GestSoc – Programa de gestão de registos de Segurança Social

²⁸ *Feedback* – Resposta, Retorno

²⁹ PROCV - A função PROCV no Excel encontra itens numa tabela ou intervalo a partir da linha

³⁰ **Fonte:** Morais, Isabel (2015/2016); Apontamentos da Unidade Curricular de Recrutamento e Contratação, Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos.

estagiária partilhou algumas informações com a representante da delegação da Randstad de Aveiro. Foram-lhe colocadas questões com o objetivo de explorar a experiência profissional e também algumas das suas características pessoais, pontos fortes e pontos menos fortes, passíveis de melhoria.

Depois da entrevista, a estagiária aguardou uma resposta por parte do Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais (GESP), resposta esta que foi positiva e que lhe permitiu dar início à integração na equipa de colaboradores da delegação da Randstad de Aveiro.

Os processos de integração implicam um programa específico de Gestão de Recursos Humanos. O acolhimento e a integração foram desenvolvidos de forma a que lhe fossem proporcionadas as melhores condições (local e ambiente de trabalho). Possibilitaram-lhe uma visita acompanhada às instalações, ficando com uma visualização global da empresa. Ainda no âmbito do acolhimento houve uma conversa com a responsável da empresa onde lhe foram apresentados os seguintes elementos:

- História, Cultura e Principais Objetivos da Empresa;
- Regras de Funcionamento Interno;
- Horários e Hábitos de Trabalho;
- Organograma da delegação.

Após o acolhimento, a estagiária começou por desenvolver as tarefas/atividades inerentes ao plano de estágio.

3.3. Tarefas Administrativas Inerentes ao Quotidiano da Delegação

3.3.1. Atendimento ao Público

A delegação da Randstad de Aveiro está aberta todos os dias. Tem dias específicos para o preenchimento das fichas de inscrição, terças-feiras das 10h às 13h e quintas-feiras das 14h às 17h. Os restantes dias são para outras atividades desenvolvidas na delegação e para o atendimento aos colaboradores que se deslocam à delegação por motivos diversos (assinatura de contratos, esclarecimento de dúvidas, entre outras).

O atendimento ao público é uma tarefa desenvolvida diariamente na delegação. O atendimento pode ser presencial ou telefónico. Um bom atendimento ao público é crucial para a atividade da empresa, uma vez que o mesmo pode ser o “primeiro” e único contato do candidato com a empresa.

Quando o atendimento era realizado por telefone, e o assunto era relativo a inscrições, a estagiária questionava o candidato sobre a sua disponibilidade para se deslocar até à nossa delegação, explicando-lhe as vantagens do atendimento presencial. O atendimento presencial é uma mais-valia tanto para a empresa como para o candidato. Para a empresa porque pode conhecer melhor o candidato, explorando aspetos relativos à sua experiência profissional, às suas expectativas e motivações. Para o candidato as vantagens são a possibilidade de esclarecer dúvidas que possa ter em relação a questões legais e perceber o funcionamento da Randstad.

Uma das situações com que a estagiária se deparou ao longo do estágio, foi a de que muitos dos candidatos desconheciam que a entidade patronal, caso trabalhassem para uma empresa cliente, seria a Randstad.

Sempre que os candidatos não se podiam deslocar até à delegação, a mesma fornecia-lhe telefonicamente o *e-mail* para as candidaturas, para que estes enviassem o seu CV para posterior análise.

O atendimento ao público não é só realizado a candidatos ou colaboradores, mas também a clientes ou possíveis clientes. No caso de serem possíveis clientes e sendo o atendimento telefónico, a estagiária registava as informações mais relevantes e pedia sempre ao cliente para formalizar por *e-mail*, para que a Dr^a Paula Marques, Gestora da Delegação, pudesse tratar de todo o procedimento legal.

Na Randstad a estagiária acompanhou a permanente interação que existe entre a empresa e as empresas clientes, seja sobre pedidos de recrutamento, esclarecimento de dúvidas, envio de documentação, comunicações sobre os trabalhadores temporários, entre outras situações.

3.3.2. Envio de Correspondência

“Correio é um sistema de comunicação que envolve o envio de documentos e encomendas entre um remetente e um destinatário”³¹

O tratamento do correio é uma tarefa de simples execução mas de grande importância na delegação. A troca de correspondência com clientes e colaboradores é uma constante no dia-a-dia da delegação.

De seguida, a estagiária apresenta um quadro resumo dos principais documentos enviados e rececionados por correio, na delegação da empresa

Envio	Receção
<ul style="list-style-type: none"> • Contratos CTT’S ou CUTT’S, impressos em duplicado e assinados. 	<ul style="list-style-type: none"> • Contratos assinados por colaboradores ou por empresas clientes.
<ul style="list-style-type: none"> • Cartas de rescisão de contratos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Fichas de Aptidão.
<ul style="list-style-type: none"> • Recibos de Vencimento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Cartões de Refeição de colaboradores-
<ul style="list-style-type: none"> • Cheques. 	<ul style="list-style-type: none"> • Números de identificação bancária (NIB’S) e comunicações referentes a colaboradores.

Quadro 2-Correio mais comum na delegação da Randstad em Aveiro

Fonte: Elaborado pela Estagiária com base nas atividades desenvolvidas durante o estágio

3.3.3. Funções de Arquivo

O arquivo de documentos é uma das atividades realizadas diariamente. Todos os dias é necessário proceder ao tratamento e arquivo de toda a documentação dos colaboradores e/ou de Empresas Clientes.

³¹ Fonte: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Correio>

Cada colaborador e cada Empresa Cliente tem um *dossier* individual onde se faz o arquivo. Todos os dias era rececionada por correio, ou por *e-mail*, documentação importante para arquivar, como contratos assinados tanto por colaboradores como por Empresas Clientes, fichas de aptidão, NIB'S e comunicações pertencentes a colaboradores.

Quando os contratos eram rececionados, antes de serem arquivados, a estagiária procedia ao seu registo no mapa de colocações e à sua digitalização. O mapa de colocações existe para fazer o controlo dos contratos assinados tanto pelo colaborador como pela Empresa Cliente. As fichas de aptidão, NIB'S e toda a documentação, como por exemplo, atualização de cartões de cidadão, antes de serem arquivados no *dossier* do colaborador, tinham de ser inseridos na base de dados *Business Work Solutions (BWS)*³². Estas tarefas também eram desenvolvidas pela estagiária.

A atividade de arquivo é essencial para o bom funcionamento da delegação: um arquivo organizado, atualizado e ordenado faz toda a diferença. Um arquivo com estas características evita desperdício de tempo quando é necessário consultar qualquer *dossier* individual, tanto de colaboradores como de Empresas Clientes.

3.4. Recrutamento

Segundo Chiavenato (2009), o recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimento que visa a atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização.

É basicamente um sistema de informação, através do qual a organização divulga e oferece ao mercado de Recursos Humanos oportunidades de emprego, que pretende preencher. Para ser eficaz, o recrutamento deve atrair um contingente de candidatos suficiente para abastecer adequadamente o processo de seleção. Aliás, a função do recrutamento é suprir a seleção de matéria-prima básica (candidatos) para o seu funcionamento.

O recrutamento é feito a partir das necessidades presentes e futuras de recursos humanos da organização. Consiste na pesquisa e intervenção sobre as fontes capazes de fornecer à

³² *Business Work Solutions* - A Randstad possui um conjunto de sistemas informáticos, denominados por Intranet. A plataforma BWS destina-se à gestão de todos os procedimentos de recrutamento e seleção, assim como toda a gestão de colaboradores temporários.

organização um número suficiente de pessoas necessárias à consecução dos seus objetivos. É uma atividade que tem por objetivo imediato atrair candidatos, de entre os quais serão selecionados os futuros participantes da organização.

Desta forma, o recrutamento requer um planeamento cuidado em três fases:

- O que a organização precisa em termo de pessoas;
- O que o mercado de Recursos Humanos pode oferecer;
- Quais as técnicas de Recrutamento a aplicar.

Podemos observar estas três fases na figura 4:



Figura 4 – As três fases do planeamento

Fonte: Elaborado pela estagiária com base em Chiavenato (2009)

Na figura seguinte podemos observar a relação entre organização e o mercado de Recursos Humanos.

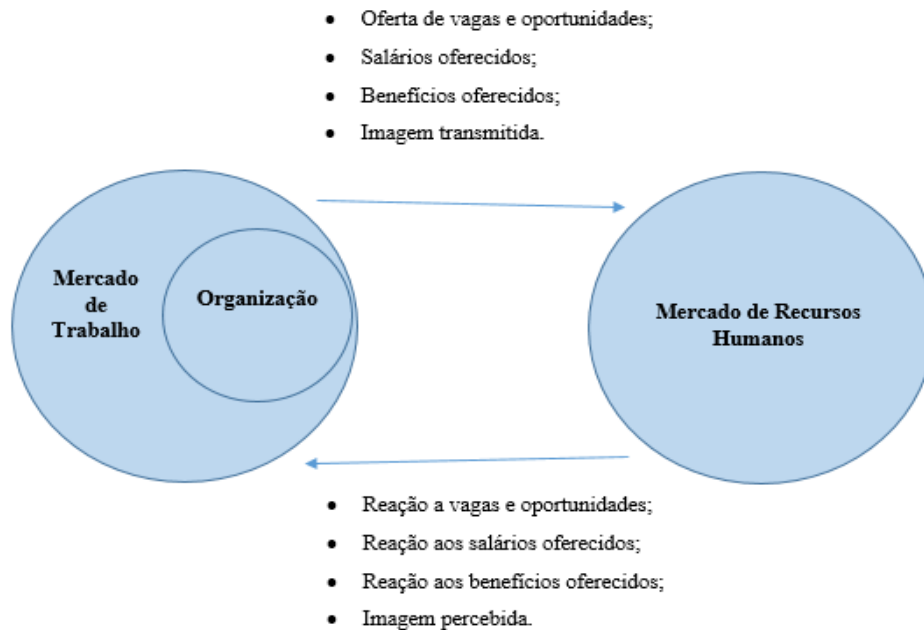


Figura 5 - Relação entre organização e mercado de Recursos Humanos

Fonte: Elaborado pela estagiária com base em Chiavenato (2009)

Antes de iniciar qualquer processo de recrutamento existem procedimentos a desenvolver e que se prendem com a identificação e caracterização do posto de trabalho a preencher (descrição de funções).

Na delegação da Ranstad sempre que existe um processo de recrutamento a pedido de uma empresa cliente, já era conhecido o perfil desejado e quais as funções que o novo colaborador iria desempenhar. Quando existia um novo cliente a fazer um pedido de recrutamento, este tinha que indicar qual o perfil desejado e para que função o novo colaborador iria ser contratado. Só depois destas informações estarem definidas é que se dava início ao processo de recrutamento.

A descrição das funções constitui o ponto de partida para o recrutamento, uma vez que a partir desta faz-se o levantamento dos objetivos e tarefas que lhe estão associadas. Geralmente, a descrição das funções comporta os seguintes itens:

- **Título da Função** (nome que o seu titular vai identificar como a sua profissão)
- **Objetivo da Função** (missão atribuída ao seu titular)

- **Conteúdo da Função** (contexto de trabalho do titular da função na estrutura da empresa, nomeadamente o seu posicionamento no organograma em termos hierárquicos e as relações funcionais que deverá manter)
- **Contrapartidas Remuneratórias**
- **Condições Físicas e Materiais** (tipo de contrato, duração do período experimental, horário de trabalho, local de trabalho, constrangimentos físicos, estatuto profissional, cláusulas de não concorrência ou exclusividade).

Este conhecimento detalhado da função dá respostas a questões importantes como o que faz o trabalhador, como faz, com que objetivos e em que condições faz. As respostas a estas questões vão permitir traçar o perfil psico-profissional, ou seja, o conjunto de requisitos profissionais, pessoais e motivacionais necessários ao ocupante do cargo.

Para além de ser importante fazer o levantamento do perfil desejado e do conteúdo da função, a definição das contrapartidas remuneratórias não são menos importante, uma vez que estas também condicionam o interesse dos candidatos relativamente às ofertas de emprego. As contrapartidas têm que ser suficientemente motivadoras para atrair os candidatos que considerem que uma eventual mudança se justifica.

As empresas clientes praticam com os trabalhadores temporários os mesmos valores de salário base e subsídio de refeição que praticam com os seus colaboradores internos.

A estagiária verificou diariamente que existiam candidatos que se enquadravam no perfil desejado mas que acabavam por rejeitar ofertas de emprego porque as contrapartidas remuneratórias não iam ao encontro daquilo que esperavam. Outra situação era a dos candidatos que estavam a receber subsídio de desemprego, que tinham como referência o valor que recebiam de subsídio, rejeitando ofertas de emprego que não superassem esse valor.

Em cada empresa cliente existem diferentes requisitos físicos, mentais, responsabilidades envolvidas e condições de trabalho. Cada um destes requisitos subdivide-se em vários fatores específicos (Figura 6):



Figura 6- Esquema Simplificado dos fatores específicos

Fonte: Elaborado pela estagiária com base em Chiavenato (2009)

O que se pretende com o recrutamento é encontrar candidatos que possuam a totalidade ou grande parte dos fatores de especificações que caracterizam a função.

Finda a fase preparatória começa o recrutamento propriamente dito. Este é um processo que implica ações e decisões, constituído por filtros sucessivamente mais apertados que conduzirão ao candidato que melhor se aproxima da resposta à necessidade de contratação. O primeiro passo do recrutamento é decidir onde procurar os candidatos. Desta forma, o recrutador deve analisar se dentro da empresa existe alguém que possa ocupar a vaga, recorrendo a um recrutamento interno ou se é necessário recorrer a uma pesquisa fora da empresa, recorrendo ao recrutamento externo.

Tanto no recrutamento interno como no externo existem vantagens e desvantagens (Quadro 3).

Recrutamento Interno

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Mais rápido; • Mais económico; • Reforço da cultura da empresa; • Traz mais motivação para os colaboradores; • Minimiza riscos de inadaptação; • Valorização dos recursos humanos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Pode gerar-se frustração e desmotivação para os colaboradores não promovidos; • Risco de limitação de horizontes; • Possibilidade de competição; • Pode gerar incapacidade crítica para questionar os procedimentos e reduzir as possibilidades de inovação e de gerar novas soluções.

Recrutamento Externo

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Rejuvenescimento dos quadros da empresa; • Permite uma maior seletividade, e consequentemente, a opção por candidatos mais qualificados que poderão servir de alavanca á mobilização da equipa; • Permite aproveitar os investimentos em formação realizados por outras empresas; • Introdução de novas experiências e abordagens dos problemas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Mais caro; • Mais demorado do que o recrutamento interno; • Afeta negativamente a motivação dos atuais colaboradores da empresa; • Pode afetar a política salarial da empresa;

Quadro 3- Vantagens e Desvantagens do Recrutamento Interno e Externo

Fonte: Elaborado pela estagiária com base nos apontamentos da unidade curricular Recrutamento e Contratação, (2015/2016).

Quando uma empresa necessita de um novo colaborador e toma a decisão de recorrer ao recrutamento externo, mais concretamente a uma empresa de trabalho temporário, esta empresa ficará responsável por todo o processo de recrutamento.

Numa empresa de trabalho temporário, como a Randstad, o processo de recrutamento é desenvolvido em parceria com a empresa cliente, para que se obtenha um bom recrutamento sem desperdício de tempo.

Desta forma, a empresa cliente assume um papel importante na etapa preparatória, estando encarregue da descrição da função e do perfil psico-profissional exigido. Desta forma, cabe à Randstad realizar as etapas seguintes do recrutamento e pré-seleção/seleção.

A constante comunicação que deve existir entre a empresa cliente e a Randstad deve ser objetiva e clara, para que não existam desvios entre o perfil que é exigido e o perfil que irá ser recrutado e selecionado.

Depois de rececionado o pedido do cliente com a respetiva descrição da função e o perfil psico-profissional exigido, abre-se um processo de recrutamento associado ao cliente na plataforma informática *BWS*, onde deve constar todas as informações relativas a esse pedido.

Depois de criado um novo processo de recrutamento é necessário definir as formas mais adequadas para a prospeção de candidaturas. A Randstad procura o perfil pretendido primeiramente nas candidaturas espontâneas que são feitas na própria delegação.

Para a pesquisa de candidatos, a Ranstad utiliza também as seguintes fontes de recrutamento: consulta de bases de dados do IEFP, recrutamento eletrónico, publicação de anúncios e Blitz.

A estagiária teve oportunidade de redigir anúncios de emprego (anexo I), dar seguimento a candidaturas espontâneas e efetuar contatos telefónicos com candidatos recomendados pelo IEFP.

O recrutamento eletrónico corresponde ao conjunto de instrumentos que permitem a prospeção, receção e realização de triagens de candidatos *online*. É uma forma de recrutamento que permite às empresas efetuarem uma prospeção mais alargada, mais simples, rápida e económica.

Os anúncios de emprego eram elaborados na plataforma informática BWS. Nos mesmos deveria constar obrigatoriamente a seguinte informação:

- Identificação da Função;
- Zona geográfica da oferta de emprego;
- Descrição da Função;
- Perfil requerido;
- E-mail* para envio de candidatura e CV.

Para além de elaborar os anúncios na plataforma informática BWS, quando necessário, a estagiária elaborava também anúncios no *site* do Net.Empregos³³ (anexo II).

3.4.1. Candidaturas Espontâneas

As candidaturas espontâneas constituem uma fonte de recrutamento, quer de candidatos ao primeiro emprego, quer de desempregados ou, ainda, de profissionais à procura de valorização das suas carreiras profissionais.

Era constante a receção, na delegação, de candidaturas espontâneas, verificando um decréscimo destas, no mês de agosto. Estas candidaturas são recebidas e registadas para que posteriormente possam fazer parte de um processo de recrutamento. Desta forma, pelo seu elevado número e pela sua diversidade, estas constituem a principal fonte de candidatos para processos de recrutamento futuros.

Quando o candidato chegava à delegação, inicialmente tínhamos uma conversa informal, na tentativa de perceber qual a motivação da inscrição e também saber se o candidato já tinha feito alguma inscrição na nossa delegação (os candidatos são aconselhados a renovar a sua ficha de inscrição anualmente).

Se o candidato ainda não constasse na base de candidaturas da delegação, dava-se início ao processo de inscrição, com o preenchimento de uma ficha de inscrição.

Na ficha de inscrição constam os seguintes itens:

- ✓ Nome Completo;
- ✓ Morada, Código Postal e Localidade;
- ✓ Número de Telefone ou Telemóvel;

³³ O maior *site* de *emprego* em Portugal. Mais de 20 mil ofertas de *emprego* e 1 milhão de utilizadores.

- ✓ *E-mail*;
- ✓ Número de identificação (Cartão de Cidadão (C.C), Bilhete de Identidade (B.I), Passaporte ou Autorização de Residência);
- ✓ Número de Identificação Fiscal (NIF);
- ✓ Número Identificação da Segurança Social (NISS);
- ✓ Nacionalidade;
- ✓ Estado Civil e número de dependentes;
- ✓ Data de Nascimento;
- ✓ Habilitações Literárias;
- ✓ Experiência Profissional;
- ✓ Conhecimentos de idiomas;
- ✓ Conhecimentos de informática;
- ✓ Preferência em termos de horário de trabalho (dia completo; turnos fixos, turnos rotativos, manhã, tarde, noite,...);
- ✓ Carta de Condução e se possui viatura própria;
- ✓ Doenças ou alergias;
- ✓ Áreas a que se candidata;
- ✓ Autorização de dados pessoais.

Os candidatos após o preenchimento da ficha de inscrição tinham de apresentar o B.I/CC, no caso de ser B.I. tinham também que apresentar cartão de contribuinte e cartão da Segurança Social. No caso de serem candidatos estrangeiros tinham de apresentar autorização de residência ou de permanência válida.

A entrega do CV era facultativa, uma vez que existe na ficha de inscrição um campo para o preenchimento da experiência profissional.

Quando o candidato concluía o preenchimento da ficha de inscrição, cabia à estagiária, validar todos documentos e verificar se todos os campos estavam devidamente preenchidos.

De seguida, procedia a uma entrevista inicial, semiestruturada, com o candidato.

Entenda-se por entrevista semiestruturada um tipo de entrevista mais espontâneo do que a entrevista estruturada. Neste tipo de entrevista, o entrevistador tem um conjunto de

questões predefinidas, mas mantém a liberdade para colocar outras cujo interesse surja no decorrer da entrevista. As questões pré-definidas são uma diretriz, mas não ditam a forma como a entrevista irá decorrer, na medida em que as questões não tem de ser colocadas numa determinada ordem nem exatamente da mesma forma com que foram inicialmente definida.³⁴

Na entrevista a estagiária abordava os seguintes itens:

- Experiência Profissional;
- Motivos de saída de outras empresas;
- Salários Auferidos;
- Recetividade ao trabalho temporário;
- Motivações relativas a áreas de trabalho;
- Conhecimentos linguísticos e informáticos.

Ao longo da entrevista era também questionado ao candidato qual a zona onde residia, qual a preferência pela área geográfica para trabalhar, disponibilidade de horários de trabalho, se possuía alguma doença ou alergia que o impossibilitasse de executar determinadas tarefas ou estar em contato com alguma substância que causasse mal-estar, se recebia algum subsídio de desemprego e quais as suas motivações.

Finalizada a entrevista inicial, passava à fase seguinte desse processo, que se prendia com o preenchimento da ficha de avaliação do candidato. Após o candidato sair da delegação, a estagiária preenchia a ficha de avaliação com as informações obtidas na entrevista semiestruturada.

A ficha de avaliação engloba os seguintes aspetos:

- ✓ Resumo da Experiência Profissional;
- ✓ Preferência pela área geográfica;
- ✓ Deslocação (transportes públicos ou viatura própria);
- ✓ Outras observações (Doenças, alergias, medicação);
- ✓ Apresentação Pessoal;
- ✓ Discurso;
- ✓ Relacionamento Interpessoal;

³⁴Informação recolhida no *site*: <http://www.portaleducacao.com.br/recursos-humanos/artigos/62328/entrevista-semi-estruturada-e-suas-caracteristicas>

- ✓ Avaliação Psicológica;
- ✓ Motivações.

Depois de preenchida a ficha de avaliação, esta era assinada e o candidato classificado como Apto, Inapto ou Apto com Reservas.

3.4.2. Seleção

Enquanto no recrutamento se utilizam técnicas de comunicação para atrair com seletividade os candidatos que possuam os requisitos mínimos da função a ser preenchida, o objetivo da seleção é escolher, entre os candidatos recrutados, aqueles que tenham um perfil mais adequado para o cargo vago. Assim, o objetivo básico do recrutamento é abastecer o processo seletivo da sua matéria-prima básica: os candidatos. E o objetivo básico da seleção é escolher e classificar os candidatos adequados às necessidades da organização (Chiavenato, 2009).

A seleção só acontece na sequência de um pedido de recrutamento por parte de uma empresa cliente (EUTT).

Numa primeira fase analisa-se o pedido realizado pela EUTT. Esta análise incide no perfil desejado, nos requisitos necessários, no número de colaboradores pretendidos, no horário de trabalho, na duração e mobilidade de contrato e o no vencimento praticado pela empresa cliente.

Numa segunda fase existe todo um processo de consulta da base de dados. Nessa consulta a estagiária verificava se existiam candidatos que preenchessem os requisitos inerentes ao perfil desejado pela EUTT. Os documentos consultados eram as fichas de inscrição, os CV's e as fichas de avaliação.

Feita a triagem curricular, eram selecionados aqueles que mais se enquadravam na função pretendida e que tinham o perfil mais próximo do perfil desejado. De seguida os candidatos eram contactados para a realização de uma entrevista de seleção na delegação.

Entrevista de Seleção

A entrevista é a técnica de seleção mais utilizada. Embora careça de base científica e se situe como a técnica mais subjetiva e imprecisa de seleção, a entrevista pessoal é aquela que mais influência a decisão final a respeito dos candidatos.

A entrevista pessoal tem diversas aplicações, ou seja, é utilizada na triagem inicial do recrutamento, na seleção de pessoal, no aconselhamento e orientação profissional, na avaliação do desempenho, e em processos de rescisão contratual. Em todas estas aplicações a entrevista deve ser feita com habilidade e tato, para que possa produzir os resultados esperados. Entrevistar é o método mais amplamente usado em seleção de pessoal. Esta preferência existe, apesar da sua subjetividade e imprecisão (Chiavenato 2009).

No decorrer do estágio a estagiária teve a oportunidade de realizar entrevistas de seleção. Todo o processo inerente à entrevista começava pela sua preparação. Começava por definir os temas a abordar no decorrer da entrevista:

- Percurso do Candidato;
- Funções anteriormente desempenhadas;
- Anteriores empresas e motivos de saída;
- Relações com a chefia;
- Motivações;
- Pontos fortes e pontos menos fortes do candidato;
- Atividades extraprofissionais;
- Expetativa Salarial.

Além destes temas, eram abordados aspetos relativos à empresa cliente, duração do contrato de trabalho, a funções que o candidato iria ocupar e o vencimento que iria auferir.

Ao longo da entrevista era dada a oportunidade ao candidato de esclarecer algum aspeto que não tivesse ficado claro e de questionar sobre eventuais dúvidas que ainda subsistissem.

Na delegação de Aveiro os processos de recrutamento são essencialmente para a indústria. No entanto, esporadicamente surgiram pedidos de recrutamento para a função de advogado, rececionista, entre outros.

Normalmente o processo de seleção implica a realização de uma entrevista. Existem contudo algumas empresas clientes que além da entrevista pediam que realizássemos uma dinâmica de grupo.

Nas dinâmicas de grupo era distribuída uma folha, aos candidatos, com um cenário extremo sobre o qual eles teriam de argumentar. A estagiária e a colega que a acompanhava não participavam na dinâmica. Cobia-lhes avaliar os comportamentos, no sentido de detetar nos candidatos capacidade de argumentação, capacidade de iniciativa, coerência no discurso entre outros aspetos.

Por exemplo, para um pedido de recrutamento em que um dos requisitos era o conhecimento ao nível do inglês, além do que foi referido anteriormente, os candidatos tinham que se apresentar e falar acerca da sua experiência profissional em inglês, porque neste caso específico tínhamos que perceber se dominavam a língua inglesa.

Dos candidatos entrevistados e/ou submetidos a dinâmicas de grupo, eram selecionados aqueles que revelavam um perfil mais aproximado do perfil desejado pela empresa cliente.

Depois da entrevista efetuava-se uma síntese com os aspetos mais importantes recolhidos ao longo da mesma. Quando a seleção era somente da responsabilidade da delegação, as colegas contactavam com a empresa cliente dizendo que já tinham escolhido um candidato com o perfil desejado, este era por sua vez contactado acionando todos os procedimentos e mecanismos legais para iniciar funções.

Nas situações em que a escolha final do candidato era da responsabilidade da empresa cliente, cabia à estagiária elaborar os resumos curriculares dos candidatos que seriam enviados para a empresa. Era com base nesta informação que a empresa cliente escolhia os candidatos que iria entrevistar. Posteriormente a empresa cliente comunicava à Randstad a sua escolha. Os candidatos selecionados eram contactados e agendava-se uma entrevista entre eles e a empresa cliente.

No final das entrevistas com o cliente, este dava-nos um feedback de quem ser selecionado, para que desta forma a delegação acionasse todos os procedimentos para a contratação do colaborador.

3.5. Gestão Contratual

Após a seleção dos candidatos seguem-se todos os procedimentos inerente à sua contratação. A Randstad rege-se por uma política de cumprimento rigoroso de todos os mecanismos legais, assumindo assim, todas as funções administrativas na gestão de pessoal.

A este nível, as tarefas da estagiária passaram pelo acompanhamento do colaborador desde da sua admissão até à cessação do seu contrato e consequente saída.

A estagiária fazia o registo informático do colaborador no sistema interno da Randstad, BWS. Ao registar o colaborador, este passava a ter uma ficha individual com os seus dados pessoais: morada, telefone, *e-mail*, modos de pagamento, gestão de modos de pagamento, cartões de refeição, formação académica, dossier legal, *feedback* do desempenho, contratos, recibos de vencimento, emissão de declarações, histórico de imposto sobre o rendimento das pessoas singulares (IRS), férias do colaborador, processos, folhas de horas, histórico de contratos, dados da Segurança Social e admissões/cessações.

Depois desse registo cabia também à estagiária a admissão do colaborador na Segurança Social e na Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT), nesta última caso o colaborador fosse estrangeiro.

A estagiária também desempenhou outras tarefas relativas à gestão contratual: contactar o colaborador para o informar do dia e hora do exame médico que este tinha que realizar, atualizar dados do colaborador, elaborar contratos e consequentemente rescisão dos mesmos, cessação na segurança social e respetivo *feedback* da avaliação do desempenho do colaborador.

3.5.1. GestSoc

O *GestSoc* é uma plataforma que liga todas as delegações ao *Back Office* responsável por esta área que irá, através das informações preenchidas no programa, comunicar à Segurança Social os movimentos dos colaboradores.

Os dados a introduzir na plataforma eram os seguintes:

- Nome da empresa cliente;
- Modalidade de contrato de trabalho (exemplo: Tempo certo para prestação de trabalho temporário a tempo inteiro, termo incerto, entre outros);
- Data de início e data de fim (consoante a modalidade de contrato);
- Centro Regional Segurança Social;
- Retribuição base mensal.

No caso de ser colaborador estrangeiro, eram exatamente os mesmos dados, mas com uma particularidade, informar também a ACT. Neste campo eram necessários os seguintes dados:

- Nome e morada da empresa cliente;
- Função do colaborador;
- Nacionalidade.

Na cessação de um colaborador a estagiária tinha que inserir os seguintes dados:

- Data de fim de contrato;
- Motivo da cessação (exemplo: cessação por caducidade do contrato de trabalho, por iniciativa do trabalhador);
- Comunicação para efeito de subsídio de desemprego (Sim ou Não).

Depois de cessar o colaborador na Segurança Social, cabia a estagiária fazer o feedback da avaliação do desempenho relativamente a cada colaborador.

No caso de ser feita uma comunicação para efeito de subsídio de desemprego aquando da cessação do contrato, o *Back Office* enviava um comprovativo (declaração) da situação de desemprego (anexo III), que por vezes a estagiária teria de reencaminhar por e-mail para o ex-colaborador.

No caso de uma admissão, esta teria de ser comunicada antes do início de funções e no caso de cessação de contrato, esta teria de ser comunicada nos 15 dias posteriores à ocorrência (nº5 do artigo 5 do CT³⁵).

³⁵ Aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro, com as alterações introduzidas pelas Leis n.ºs 105/2009, de 14 de setembro, 53/2011, de 14 de outubro, 23/2012, de 25 de junho, 47/2012, de 29 de agosto, 69/2013, de 30 de agosto, e 27/2014, de 8 de maio. Capítulo II – Aplicação do Direito do Trabalho.

3.5.2. Exames Médicos

A necessidade de realização de exames médicos rege-se pelo artigo 108º da Lei n.º 3/2014, de 28-01, que refere que o empregador deve promover a realização de exames de saúde adequados a comprovar e avaliar a aptidão dos trabalhadores para o exercício da atividade profissional.

Os exames médicos que deverão ser promovidos pela empresa de trabalho temporário, de acordo com o artigo 108º da Lei n.º 3/2014, de 28-01, são os seguintes:

- ✓ **Exames de admissão:** A realizar antes do início de funções ou quando a urgência da admissão o justificar, nos 15 dias seguintes.
- ✓ **Exames periódicos:** A realizar anualmente pelos trabalhadores menores ou para trabalhadores com idade igual ou superior a 50 anos. Nos restantes caso, os exames periódicos realizam-se de 2 em 2 anos.
- ✓ **Exames Ocasionais:** A realizar sempre que haja alterações substanciais nas componentes materiais de trabalho ou regresso ao trabalho após ausência superior a 30 dias por motivo de doença ou acidente.

Cabia a estagiária sempre que necessário, a marcação dos exames médicos e assumir um papel de intermediário, entre a clínica onde iria ser realizado o exame médico e o colaborador, por forma a encontrar uma data e hora possíveis para ambas as partes. Depois do exame médico marcado, era lembrado ao colaborador, por telefone e por SMS, o dia e a hora do respetivo exame e a clínica onde o iria realizar bem como a sua morada.

Por vezes, era a estagiária que tratava de enviar um *e-mail* para a clínica com os dados necessários para a marcação do exame médico:

- Nome do Colaborador;
- NIF;
- Data de Nascimento;
- Entidade Patronal;
- Nacionalidade;
- Categoria Profissional;
- Data de admissão na atividade/função.

Depois de realizado o exame médico, cabia à clínica enviar para a Ranstad a ficha de aptidão para que desta forma, a estagiária o pudesse inserir no Módulo HST – GIN³⁶ e registar no mapa de exames médicos a receção da ficha de aptidão. Quando esta era enviada para a delegação, era assinada pela gestora da delegação, para que depois a estagiária fizesse os procedimentos anteriormente referidos.

Os dados necessários para inserir a ficha de aptidão no Módulo HST - GIN são os seguintes:

- NIF;
- Data do exame médico;
- Nome do médico de trabalho;
- Tipo de Exame;
- Resultado de aptidão para a função proposta ou para a função atual (apto, apto condicionalmente, inapto temporariamente ou inapto definitivamente).

3.5.3. Elaboração de Contratos

Os CUTT são contratos de prestação de serviço a termo resolutivo entre um utilizador e uma empresa de trabalho temporário, através do qual esta se obriga, mediante retribuição, a ceder àquele um ou mais trabalhadores temporários. (alínea c, artigo 172º, do CT).

Os CUTT apenas são admitidos se o seu motivo justificativo for ao encontro daquilo que a legislação permite, ou seja, se se considerar uma necessidade temporária de mão-de-obra para as empresas. Cabe ao utilizador do trabalho temporário justificar os motivos da celebração deste tipo de contrato (alíneas a) a g) do nº2 do artigo 140º e nº1 do artigo 175º do CT).

Desta forma, a durabilidade de um CUTT não pode exceder a duração da sua causa justificativa, nem o limite dos dois anos, 12 meses (no caso de acréscimo excepcional de atividade da empresa), ou 6 meses (no caso de vacatura de posto de trabalho quando já decorra o processo de recrutamento para o seu preenchimento) (nº2 artigo 178º CT).

³⁶ A plataforma GIN, destina-se à gestão dos exames médicos de saúde dos colaboradores temporários

No quadro 4 a estagiária apresenta um resumo dos motivos justificativos para a celebração destes contratos e a sua duração máxima:

Motivo Justificativo	Duração Máxima
Substituição direta ou indireta de trabalhador ausente ou que, por qualquer motivo, se encontre temporariamente impedido de trabalhar;	Até se verificar o motivo justificativo, tendo o limite de 2 anos
Substituição direta ou indireta de trabalhador em relação ao qual esteja pendente em juízo ação de apreciação da licitude do despedimento;	
Substituição direta ou indireta de trabalhador em situação de licença sem retribuição;	
Substituição de trabalhador a tempo completo que passe a prestar trabalho a tempo parcial por período determinado;	
Atividade sazonal ou outra cujo ciclo anual de produção apresente irregularidades decorrentes da natureza estrutural do respetivo mercado, incluindo o abastecimento de matéria-prima;	
Necessidade intermitente de mão-de-obra, determinada por flutuação da atividade durante dias ou partes de dia, desde que a utilização não ultrapasse semanalmente metade do período normal de trabalho maioritariamente praticado no utilizador;	
Execução de tarefa ocasional ou serviço determinado precisamente definido e não duradouro;	
Necessidade intermitente de prestação de apoio familiar direto, de natureza social, durante dias ou partes de dia;	
Realização de projeto temporário, designadamente instalação ou reestruturação de empresa ou estabelecimento, montagem ou reparação industrial.	
Acréscimo temporário/excepcional atividade da empresa.	Até se verificar o motivo justificativo, tendo o limite de 12 meses

Vacatura de posto de trabalho quando decorra processo de recrutamento para o seu preenchimento.	Até se verificar o motivo justificativo, tendo o limite de 6 meses
-------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------

Quadro 4 - Motivos Justificativos e Durações Máximas para a celebração de CUTT's

Fonte: Elaborado pela Estagiária com base no Código do Trabalho (9ª Edição)

O CUTT é um contrato escrito, redigido em duplicado, devendo conter obrigatoriamente, segundo o nº1 do artigo 177º do CT, as seguintes informações:

- ✓ Identificação, assinaturas, domicílio ou sede das partes, os respetivos números de contribuintes e do regime geral da segurança social, bem como, quanto à empresa de trabalho temporário, o número e a data do alvará da respetiva licença;
- ✓ Motivo justificativo do recurso ao trabalho temporário por parte do utilizador;
- ✓ Caracterização do posto de trabalho (riscos profissionais, qualificação profissional requerida, modalidade adotada pelo utilizador para os serviços de segurança e saúde no trabalho e respetivo contrato);
- ✓ Local e período normal de trabalho;
- ✓ Retribuição de trabalhador do utilizador que exerça as mesmas funções;
- ✓ Pagamento devido pelo utilizador à empresa de trabalho temporário;
- ✓ Início e duração, certa ou incerta, do contrato;
- ✓ Data da celebração do contrato.

Durante o estágio, a estagiária pode elaborar alguns destes CUTT.

A elaboração era feita com o recurso à plataforma informática interna BWS. Quando a estagiária elaborava os CUTT com empresas que já eram clientes da Randstad o processo estava facilitado. As informações relativas à empresa já estavam no sistema informático, podendo ser tomados como modelo CUTT's anteriormente celebrados, aproveitando alguma da informação.

O CUTT era impresso em duplicado, à qual também constava a apólice de seguro de acidentes de trabalho, esta engloba o trabalhador temporário e a atividade a exercer por este, sem que o utilizador seja solidariamente responsável pela reparação dos danos emergentes de acidentes de trabalho.

Contrato de Trabalho Temporário

Quando se elabora um Contrato de Trabalho Temporário (CTT) tem que existir um CUTT que o sustente. Desta forma, o CUTT é elaborado antes do(s) CTT(s) que lhe esteja(m) associado(s).

Sendo este suportado pelo CUTT, ambos os contratos partilham dos mesmos motivos justificativos para a sua celebração.

Quando a estagiária elaborava os CTTs, seguia sempre os mesmos procedimentos: a cada CUTT elaborado teria de estar associado um ou mais colaboradores, colaboradores esses que já teriam de estar registados na plataforma informática interna (BWS). Depois de elaborado o CUTT, fazia a ativação do mesmo, seguida de uma geração automática de CTTs, seguindo-se a sua ativação.

Segundo o nº1 do artigo 181º do CT, o contrato de trabalho temporário está sujeito à forma escrita, impresso em duplicado, devendo conter:

- Identificação, assinaturas, domicílio ou sede das partes e números e data do alvará da licença da empresa de trabalho temporário;
- Motivos que justificam a celebração do contrato, com menção concreta dos fatos que os integram;
- Atividade contratada;
- Local e período normal de trabalho;
- Retribuição;
- Data de início do trabalho;
- Termo do contrato;
- Data de Celebração.

Depois dos CTT's impressos, e por obrigação legal (nº2 artigo 186º do CT), eram anexados a este, os resultados de avaliação dos riscos para a segurança e saúde do trabalhador temporário inerentes ao posto de trabalho a que iria ser afeto e, em caso de riscos elevados relativos a posto de trabalho particularmente perigoso, a necessidade de qualificação profissional adequada e de vigilância médica especial, as medidas de primeiros socorros, de combate a incêndios e de evacuação dos colaboradores em caso de sinistro, e o modo como o médico do trabalho ou o técnico de higiene e segurança da empresa de trabalho temporário poderão aceder a posto de trabalho a ocupar.

3.6. Processamento Salarial e Folhas de Horas

Relativamente a estas atividades a estagiária, quando necessário, auxiliava as colegas na abertura das folhas de horas, na alteração de salários e na elaboração de tabelas dinâmicas para posteriormente fazer o cálculo da PROCV.

A abertura das folhas de horas efetuava-se através da plataforma informática BWS no separador “Vencimentos e Faturação”. Depois de aberta a folha de horas, a estagiária inseria o número do colaborador em questão e criava uma nova versão da folha de horas.

As alterações de salários, deveram-se a um aumento dos salários numa empresa cliente. A estagiária teve que abrir o processamento salarial referente ao mês anterior e verificar qual era o salário auferido por cada colaborador. De seguida abriu uma folha de salário nova no programa excel para fazer corresponder a cada colaborador o novo salário. Posteriormente, a colega fazer afeta ao processamento salarial, poderia processar os salários com os valores atualizados.

➤ O que são as tabelas dinâmicas?

As tabelas dinâmicas são uma ferramenta de excel e podem ser definidas da seguinte forma:

“ São tabelas interativas que resumem elevadas quantidades de dados, usando a estrutura e métodos de cálculo especificados”.

“ É uma ferramenta de análise de dados que produz o resumo de registo num formato tabular conciso”.

➤ Para que servem as tabelas dinâmicas?

Servem para quando queremos agrupar os valores de uma tabela de acordo com um critério específico. Podemos agrupar para fazer contagens simples (quantos elementos estão agrupados), além de calcular somas, médias, valores máximos e mínimos, entre outras opções.

Na elaboração das tabelas dinâmicas a estagiária tinha inicialmente de exportar da plataforma informática interna BWS uma folha em excel relativa a cada mês, de uma dada empresa cliente. Essa folha possuía informações relativa aos colaboradores, informação esta necessária para se criarem as tabelas e posterior cálculo da PROCV.

Na figura seguinte, podemos visualizar esquematicamente o que foi descrito anteriormente:

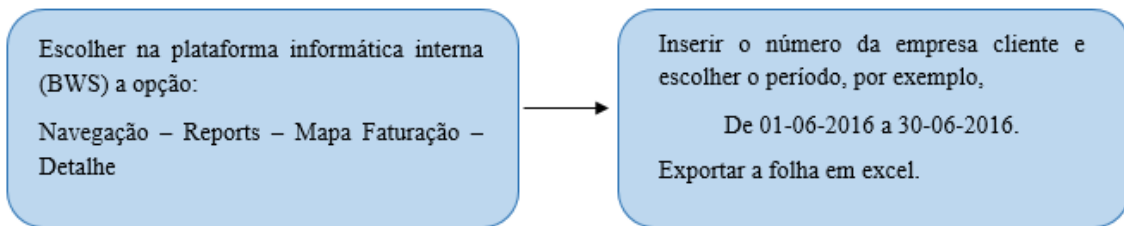


Figura 7- Etapas iniciais para a elaboração de tabelas dinâmicas

Fonte: Elaborado pela estagiária

Depois de exportar o ficheiro em excel, a estagiária seleccionava os elementos da tabela que interessavam para serem inseridos na tabela dinâmica.

De seguida, seleccionava os campos relevantes (NIF, nome do colaborador, nome do produto e quantidade), escolhendo a opção “estrutura de esquema de relatório” em “formato tabular”.

Por fim, procedia ao cálculo da PROCV, que é uma função que procura informações dentro de uma tabela, seja ela pequena ou grande. Quando a estagiária seleccionava a opção “ fórmulas “ e carregava em “ Soma Automática – PROCV ”, aparecia um quadro, que podemos visualizar de seguida (Figura 8):

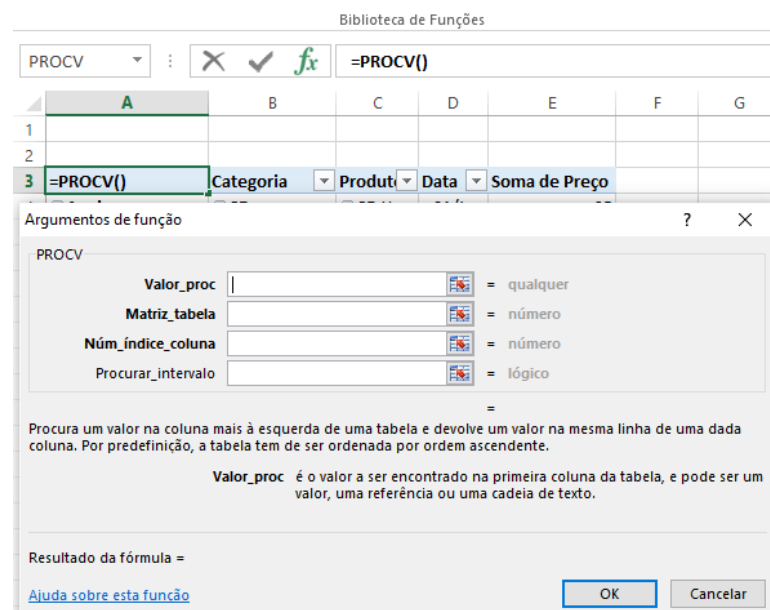


Figura 8 – Cálculo da PROCV

Fonte: Folha de Cálculo do Excel

Na sequência do quadro anterior, segue-se a definição relativamente ao Valor Procurado, à Matriz Tabela, ao Número de Índice de Coluna e por fim à Procura do Intervalo.

- ✓ O **valor procurado** é o valor a ser procurado na primeira coluna de dados da tabela. Pode ser um valor ou uma referência.
- ✓ A **matriz tabela** pode ser uma ou mais colunas de dados. Os valores na primeira coluna de matriz_tabela são os valores procurados por valor_procurado;
- ✓ O **número de índice coluna** é o número da coluna em matriz_tabela a partir do qual o valor correspondente deve ser retornado. Por exemplo, um núm_índice_coluna de 1 irá retornar o valor da primeira coluna em matriz_tabela e assim sucessivamente;
- ✓ A **procura do intervalo** é um valor lógico que dirá se PROCV irá localizar uma correspondência exata ou aproximada.

O preenchimento dos três primeiros campos obrigatórios é obrigatório, sendo que relativamente ao último não havia essa necessidade.

O cálculo das somas era automático tanto para as horas trabalháveis (correspondia à remuneração/h), para as horas falta (correspondia a baixas, acidentes) e para as horas extras (correspondia a horas extras, por exemplo, de 50%, 75%, 100%).

3.7. Desafio Proposto

O desafio proposto à estagiária consistiu na reorganização do ficheiro de candidatos, no sentido de apresentar um modelo diferente do existente com vista à otimização do processo de consulta.

Numa primeira fase a estagiária elaborou etiquetas para reorganizar o ficheiro dos colaboradores ativos.

As etiquetas foram elaboradas no programa word, constando na etiqueta o nome da empresa Cliente. A estagiária, organizou o arquivo por ordem alfabética dos nomes das empresas clientes. Nestes dossiês também constam os processos individuais de cada colaborador.

Depois destas tarefas, a estagiária deu início ao desafio que lhe foi proposto.

O antigo modelo existente na delegação consistia na separação das fichas dos candidatos por género (Feminino – Masculino). Como referido ao longo do presente relatório, são inúmeras as inscrições feitas na delegação.

As inscrições são feitas por indivíduos provenientes de diferentes áreas geográficas (Aveiro, Águeda, Albergaria-a-Velha, Ílhavo, Oliveira do Bairro, entre outras). Devido à existência de candidatos provenientes de diferentes áreas geográficas, é importante que a organização do arquivo também contemple esta variável.

Como já referido anteriormente, no capítulo II, a delegação de Aveiro é responsável por uma área geográfica considerável que engloba o distrito de Aveiro e o distrito de Coimbra. Inicialmente a estagiária pensou que se separasse as fichas de inscrição por género e por experiência profissional iria facilitar a procura quando surgisse um pedido de recrutamento. Mas depois de refletir melhor, considerou importante organizar o arquivo por género e por área geográfica.

Desta forma, a estagiária elaborou para estes dois distritos, *dossiers* tanto para Mulheres como para Homens, usando separadores para diferenciar as áreas geográficas.

A estagiária considera que a reorganização segundo estas variáveis facilitará a procura necessária na sequência de um pedido de recrutamento. Por exemplo, se tivermos uma empresa cliente de Oliveira do Bairro que faz um pedido de recrutamento, basta consultar o *dossier* relativo a esta zona geográfica e verificar se algum dos candidatos preenche o perfil desejado. Este processo contribui para mais eficiência organizacional, porque desta forma, eliminam-se desperdícios de tempo, deixando tempo livre para outras atividades diárias.

Conclusões

“A vida é feita de etapas. O segredo para o crescimento é o foco e a dedicação em cada etapa, sem se preocupar com as próximas, as próximas só virão se você se dedicar as de hoje.”³⁷

O estágio curricular foi fundamental para o início do meu percurso profissional, foi para mim uma mais valia poder estar inserida numa equipa de trabalho fantástica, que dia após dia observei o bom relacionamento interpessoal e o trabalho em equipa. Estes fatores contribuem sem dúvida para o bom ambiente e funcionamento da delegação e contribuíram também de uma forma muito positiva para o meu crescimento tanto profissional como pessoal.

Antes de iniciar o estágio, tinha receio de falhar, falhar comigo própria, querer dar o meu melhor e não conseguir. Mas quando iniciei o estágio esse receio deixou de existir, Fui-me sentindo diariamente cada vez mais realizada, motivada e dedicada nas atividades que realizava.

Ao longo do estágio não senti nenhuma dificuldade em concreto na execução das atividades propostas, dei o meu melhor e quis sempre aprender mais e mais. O maior desafio que tive foi o contato com o público, que foi sem dúvida uma experiência pessoal enriquecedora, aprendi que, nem sempre é fácil lidar com pessoas, mas sinto que estive à altura do desafio.

Relativamente ao presente relatório gostava de ter apresentado mais anexos a fim de fundamentar descrições que fui fazendo ao longo do mesmo, por exemplo, a ficha de inscrição bem como a avaliação do candidato. No entanto, não pude apresentar esses mesmos anexos porque a política da Randstad não permite a divulgação desses mesmos documentos, uma vez que, são documentos internos.

Em suma, o estágio permitiu-me desenvolver, aprofundar e consolidar conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da licenciatura em Gestão de Recursos Humanos. Sinto uma enorme satisfação tanto a nível profissional como a nível pessoal, posso mesmo dizer que cheguei ao fim do estágio com sentimento de objetivo cumprido.

³⁷ Fonte: https://pensador.uol.com.br/autor/pelo_bem_maior/

Webgrafia

- <https://www.randstad.pt/> (consultado de 19/08/2016 até 14/09/2016);
- <https://www.economias.pt/empresas-de-recrutamento-e-selecao/> (consultado a 19/08/2016);
- <http://www.vertentehumana.pt/clientes/trabalho-temporario.aspx> (consultado a 19/08/2016);
- <http://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/102297> (consultado a 19/08/2016);
- http://www.sinapsa.pt/documentos/legislacao_laboral/trabalho_temporrio.pdf (consultado a 19/08/2016);
- <http://www.flexitemp.pt/regulam.php> (consultado a 20/08/2016);
- https://www.iefp.pt/pesquisa?p_p_id=3&p_p_lifecycle=0&p_p_state=maximized&p_p_mode=view&_3_struts_action=%2Fsearch%2Fsearch&_3_redirect=%2F&_3_keywords=trabalho+tempor%C3%A1rio&_3_groupId=0 (consultado a 25/08/2016);
- http://www.jornaldenegocios.pt/empresas/detalhe/jose_miguel_leonardo_e_o_novo_director_geral_da_randstad_portugal.html (consultado a 25/08/2016);
- [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/Legislacao/Codigodotrabalhoatualizado/Paginas/default.aspx](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/Legislacao/Codigodotrabalhoatualizado/Paginas/default.aspx) (consultado a 25/08/2016);
- <https://metavideos.com/video/2090801/randstad-a-nossa-histria> (consultado a 26/08/2016);
- <http://www.esquerda.net/dossier/o-neg%C3%B3cio-das-principais-etts> (consultado a 26/08/2016);
- [http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/Itens/Livraria/outros/Documents/01_Trabalho_Temporario.pdf](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/Itens/Livraria/outros/Documents/01_Trabalho_Temporario.pdf) (consultado a 27/08/2016);
- <http://expresso.sapo.pt/economia/crise-nao-abala-randstad=f684052> (consultado a 27/08/2016);

<https://www.unochapeco.edu.br/estagios/info/objetivos-do-estagio> (consultado a 28/08/2016);

http://www.sitiodosdireitos.net/index.php?option=com_moofaq&view=category&id=5%20&Itemid=40 (consultado a 30/08/2016);

http://www.segurancaonline.com/fotos/gca/dl260_2009_1307632718.pdf (consultado em 01/09/2016);

<http://www.e-konomista.pt/artigo/recrutamento-online/> (consultado a 05/09/2013);

[http://www.act.gov.pt/\(pt-PT\)/Campanhas/Campanhasrealizadas/Trabalho_Agricola_Florestal/Folhetos/Documents/Folheto%20Obrig%20Legais.pdf](http://www.act.gov.pt/(pt-PT)/Campanhas/Campanhasrealizadas/Trabalho_Agricola_Florestal/Folhetos/Documents/Folheto%20Obrig%20Legais.pdf) (consultado em 07/09/2016)

<http://blog.planilhasexcel.com/2013/01/tabelas-dinamicas.html> (consultado em 11/09/2016);

<http://compuclass.com.br/texto.asp?ID=132> (consultado em 12/09/2016);

<http://www.rhonline.pt/noticias/2016/06/08/randstad-portugal-distinguida-no-contact-center-world-2016/> (consultado a 13/09/2016).

Bibliografia

- Chiavenato, Idalberto (2009), Recursos Humanos “ O Capital Humano das Organizações”, Rio de Janeiro: Elsevier Editora, Lda.
- Legislação: Código do Trabalho (9.ªedição).

Outros documentos consultados:

- Alves, Marco (2013). Relatório de Estágio. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda.
- Serra, Ana (2015). Relatório de Estágio. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda.

Apontamentos da Unidade Curricular da Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos:

- Morais, Isabel (2015/2016); Recrutamento e Contratação;
- Tomé, Francisco (2014/2015); Mudança e Desenvolvimento Organizacional.

ANEXOS

ANEXO I – Anúncio de Emprego

(Template Randstad)





M/F

- ✓ **Op. de Máquina de Injecção**
- ✓ **Operador de CNC**
- ✓ **Operador de Robot Soldadura**
- ✓ **Operário Fabril**
- ✓ **Empregado de Armazém**
- ✓ **Técnico de Eletrónica**
- ✓ **Operador de CNC**
- ✓ **Cortadores de Carne**

Águeda

entre e saiba mais!

www.randstad.pt

ANEXO II – Anúncio de Emprego

(NetEmpregos)

Recepcionista para Águeda (m/f)

Empresa:	RANDSTAD - RECURSOS HUMANOS <small>ver +</small>
Tipo:	Tempo Inteiro
Data:	16-7-2016
Zona 	Aveiro <small>ver +</small>
Categoria 	Secretariado / Administração <small>ver +</small>
Referencia	# 3209390

Anúncio:

Empresa cliente situada na zona de Águeda,pretende admitir recepcionista.

Perfil:

- Escolaridade mínima 12ºano
- Experiência profissional como recepcionista/administrativa/telefonista
- Boa capacidade de conversação em inglês, [francês](#) e espanhol
- Candidatos com sentido de responsabilidade
- Disponibilidade imediata

Oferece-se:

- Remuneração compatível com a função
- Horário : de 2ª a 6ª feira das 08h00 - 17h00

Agradecemos o envio do seu CV com o assunto " [Recepcionista](#) para Águeda" para o seguinte endereço de e-mail: aveiro.candidaturas@randstad.pt

ANEXO III – Comprovativo de Declaração de Situação de Desemprego



Comprovativo de Declaração de Situação de Desemprego

Confirma-se que procedeu à Declaração de Situação de Desemprego.

1. Elementos do Empregador

NOME:

RANDSTAD RECURSOS HUMANOS, EMPRESA DE

TRABALHO TEMPORÁRIO, S.A.

NISS:

20004177151

Estabelecimento:

2003

2. Elementos do Trabalhador

2.1. Identificação

NOME:

NISS:

Elementos relativos à situação profissional

Data de cessação do contrato de trabalho:

08-07-2016

2.2. Motivos de cessação de contratos de trabalho

Motivo:

17 - Cessação por caducidade de contrato trabalho a termo

3. Certificação

Número da Declaração:

Data:

terça-feira, 12 de Julho de

2016 10:05

ANEXO IV – Modelo de Carta de Rescisão de Contrato de Trabalho Temporário



Exmo(a) Senhor(a)

XXXX

XXXX

XXXX

Aveiro, __ de _____ de 2016

Carta Enviada com AR

Assunto: Rescisão de Contrato de Trabalho Temporário a Termo Incerto

Contrato: 1xxxx.2016

Exm^o (ª) Senhor (ª),

Serve a presente para comunicar a V/ª Ex^a que o contrato de trabalho Temporário a **Termo Incerto** que celebrou com a **RANDSTAD RECURSOS HUMANOS, EMPRESA DE TRABALHO TEMPORÁRIO, S.A.** em __/__/__, não será renovado nem prorrogado, pelo que o mesmo cessará por caducidade a partir do dia __/__/__, nos termos do disposto no art.º 345.º do Código do Trabalho, aplicável por força do previsto no n.º 6 do artigo 182º do mesmo diploma legal, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de Fevereiro.

Agradecemos a colaboração prestada e temos o grato prazer de informar que em próxima oportunidade de colocação lhe concederemos tratamento preferencial.

Com os nossos melhores cumprimentos

Atentamente,

P'la RANDSTAD RECURSOS HUMANOS, EMPRESA DE TRABALHO TEMPORÁRIO, S.A.

Contribuinte do Regime Geral de Segurança Social n.º 20004177151 • Conservatória do Registo Comercial de Lisboa n.º 503299006 • Capital Social 9 350 000,00 Euros • Contribuinte n.º 503299006
• Alvará n.º 155 de 13-02-1995 • Apólice de Seguro de Acidentes de Trabalho n.º 0012 10085601 da Generali - Companhia de Seguros SPA- Acidentes de Trabalho