



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

Dina Raquel Matias Grilo

dezembro | 2015





Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA
RANDSTAD – DELEGAÇÃO DE AVEIRO**

**RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO
GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS**

Dina Raquel Matias Grilo, N°1010650

Dezembro / 2015



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO NA
RANDSTAD – DELEGAÇÃO DE AVEIRO

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO
GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Dina Raquel Matias Grilo, N°1010650

Dezembro / 2015

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Estagiária:

Dina Raquel Matias Grilo, nº1010650

Estabelecimento de Ensino:

Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda

Licenciatura em:

Gestão de Recursos Humanos

Local de Estágio:

Randstad

Morada do Organismo Recetor de Estágio:

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

Datas de Início do Estágio:

6 de julho de 2015

Datas de Fim do Estágio:

15 de setembro de 2015

Supervisor de Estágio Curricular na Instituição:

Dra. Sandra Filipa Oliveira

Orientador de Estágio Curricular na ESTG-IPG:

Prof. Dra. Rute Abreu

Área do Estágio Curricular:

Gestão de Recursos Humanos

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, quero agradecer à minha família, em especial, aos meus pais, sem eles nada disto teria sido possível. Agradecer todos os sacrifícios, todas as palavras de conforto, toda a atenção e toda a confiança que sempre depositaram em mim.

Um muito, muito Obrigado à Professora Rute Abreu, pela sua disponibilidade por todas as indicações dadas para este relatório de estágio, por toda a paciência, pela pessoa fantástica que é. Obrigado, Professora!

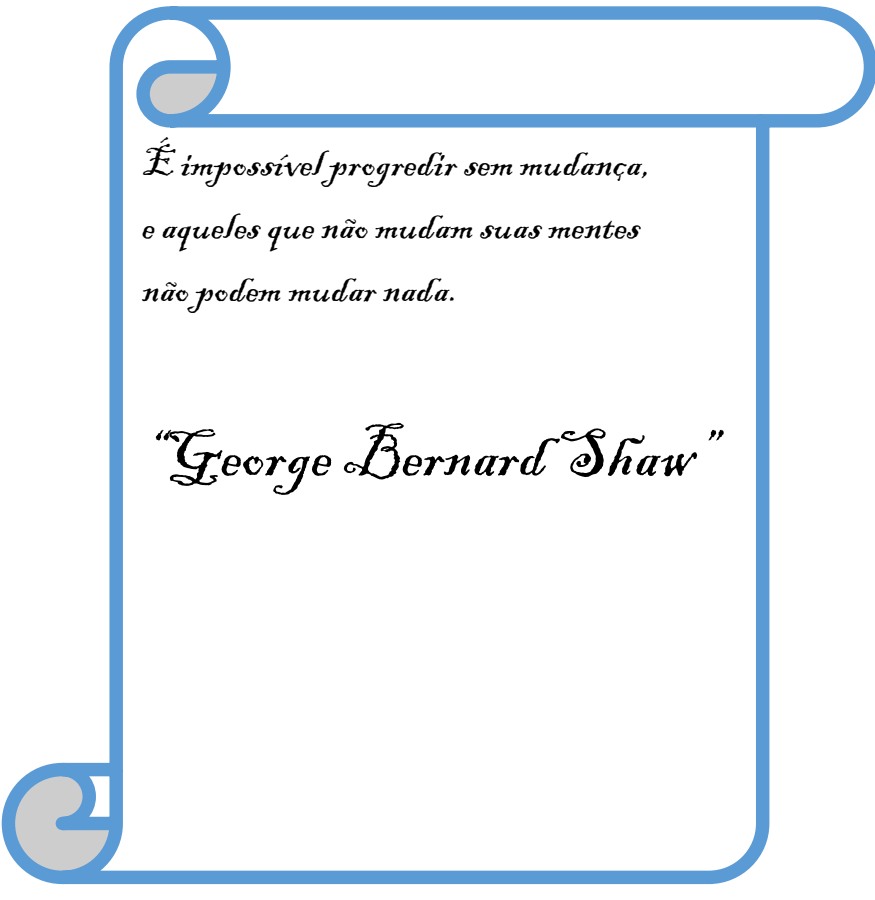
Agradecer aos colaboradores da Randstad, da delegação de Aveiro, que foram formidáveis comigo. Um muito obrigado pelo acolhimento, pela aprendizagem e pelo apoio! Obrigado por todos os valores que me transmitiram! Assim, estou mais confiante para ingressar no mercado de trabalho.

A todos os professores da Escola Superior de Tecnologia e Gestão e aos meus colegas que me acompanharam, desde sempre, na Licenciatura de Gestão de Recursos Humanos.

E, por fim, e não menos importante, a todos os amigos mais próximos que me acompanharam desde o início desta etapa e que sempre me deram força e coragem para continuar e nunca desistir.

UM VERDADEIRO OBRIGADO A TODOS!!

DEDICATÓRIA



*É impossível progredir sem mudança,
e aqueles que não mudam suas mentes
não podem mudar nada.*

“George Bernard Shaw”

RESUMO

O estágio curricular foi realizado na Randstad, na delegação de Aveiro, tendo uma duração aproximada de 3 meses. As atividades desenvolvidas no referido estágio foram enquadradas em três áreas complementares entre si: Gestão de clientes e colaboradores; Recrutamento e seleção; e a Gestão Administrativa de Recursos Humanos.

Na gestão de clientes e colaboradores, as atividades desenvolvidas consistiram no atendimento telefónico e presencial de clientes e de colaboradores, entre outras.

No recrutamento e seleção, as atividades desenvolvidas consistiram na elaboração de anúncios de recrutamento, atendimento de candidatos no apoio ao preenchimento da ficha de inscrição, avaliação de candidaturas e seleção e elaboração da base de dados, com realização de entrevistas a candidatos.

Por fim, na gestão administrativa de recursos humanos, as atividades desenvolvidas relacionaram-se com novas admissões e cessações dos contratos de trabalho, envolvendo as obrigações à Segurança Social, bem como a elaboração de contratos de trabalho.

No final do estágio curricular foi elaborado o presente relatório que tem como finalidade a conclusão da Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos do Instituto Politécnico da Guarda.

GLOSSÁRIO DE SIGLAS

CT – Código do Trabalho

CTT – Contrato de Trabalho Temporário

CUTT – Contrato de Utilização de Trabalho Temporário

CV – Curriculum Vitae

EMA – Exame Médico de Admissão

ESTG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

ETT – Empresa de Trabalho Temporário

EUTP – Empresa Utilizadora de Trabalho Temporário

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

IPG – Instituto Politécnico da Guarda

NIB – Número de Identificação Bancária

NIF – Número de Identificação Fiscal

NISS – Número de Identificação de Segurança Social

ÍNDICE

ÍNDICE DE FIGURAS	10
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	XI
ÍNDICE DE QUADROS	XII
INTRODUÇÃO.....	13
CAPÍTULO 1 - A CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA DO ESTÁGIO CURRICULAR.....	14
1.1 Agências de Recrutamento	Erro! Indicador não definido.
1.2 Relacionamento com Clientes.....	Erro! Indicador não definido.
1.3 Fontes de Candidatos Excepcionais	Erro! Indicador não definido.
1.4 Considerações Finais	Erro! Indicador não definido.
CAPÍTULO 2 - A ENTIDADE DE ACOLHIMENTO DO ESTÁGIO CURRICULAR	19
2.1 Enquadramento	Erro! Indicador não definido.
2.2 Randstad - Delegação de Aveiro.....	Erro! Indicador não definido.
2.2.1 Gestora da Delegação	Erro! Indicador não definido.
2.2.2 Consultora Comercial.....	Erro! Indicador não definido.
2.2.3 Técnica de Recrutamento e Seleção	Erro! Indicador não definido.
2.2.4 Gestora de Cliente.....	24
2.3 Missão, Visão e Valores.....	Erro! Indicador não definido.
2.4 Áreas de Negócio.....	Erro! Indicador não definido.
2.6 Programas Informático na Gestão	Erro! Indicador não definido.
2.6.1 Definição do Sistema BWS.....	Erro! Indicador não definido.
2.6.2 Envio de SMS	Erro! Indicador não definido.
2.6.3 Gestsoc	Erro! Indicador não definido.
2.7 – Fichas de Inscrição	Erro! Indicador não definido.
2.8 Contratos.....	Erro! Indicador não definido.

CAPÍTULO 3 - O ESTÁGIO CURRICULAR.....	34
3.1 Plano de Estágio.....	Erro! Indicador não definido.
3.2 Sistema BWS.....	Erro! Indicador não definido.
3.3 Organização das Fichas de Inscrição.....	Erro! Indicador não definido.
3.4 Realização de Entrevistas	Erro! Indicador não definido.
3.5 Saídas fora da Delegação	Erro! Indicador não definido.
3.6 Envio da Correspondência.....	Erro! Indicador não definido.
3.7 Exames Médicos de Admissão	40
3.8 Gestão de Recursos Humanos	41
CONCLUSÕES	48
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	49

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Randstad: Delegações em Portugal.....	Erro! Indicador não definido.
Figura 2 Fontes de Recrutamento.....	28
Figura 3 Onde gostariam de trabalhar?	Erro! Indicador não definido.
Figura 4 Considera fazer a agregação à Ordem dos Advogados?.....	Erro! Indicador não definido.
Figura 5 Distribuição das Oportunidades Profissionais e na Escolha de uma Sociedade de Advogados para Estagiar?	Erro! Indicador não definido.
Figura 6 Qual é a área de prática preferencial?	Erro! Indicador não definido.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Qual é o principal desafio da comunicação omnichannel..... **Erro! Indicador não definido.**

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 Tipologia dos Exames Médicos de Medicina do Trabalho	41
---	----

INTRODUÇÃO

O estágio curricular é a prática profissional realizada por um estudante para pôr em prática os seus conhecimentos e as suas competências numa dada empresa. Por conseguinte, segundo Nascimento (2010), o objetivo genérico do estágio curricular é proporcionar experiência laboral à estagiária e prepará-la para que se desenvolver no sector de atividade económica associado à sua futura profissão.

Este relatório surge no âmbito da realização do estágio curricular, decorrido no período compreendido entre 6 de Julho até 15 de Setembro na empresa Randstad e mais concretamente na delegação de Aveiro. O estágio curricular é a primeira oportunidade de integração profissional da estagiária estando assim em contacto direto com a realidade laboral. Sem dúvida que o estágio curricular contribuiu para uma melhor segurança e estabilidade para quem ingressa no mercado de trabalho e, também, para aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso, bem como novas metodologias e estratégias para os implementar.

A escolha da empresa para estagiar não foi difícil, pois a estagiária sempre quis realizar um estágio curricular no departamento de Recursos Humanos, permitindo o constante contacto com todos os aspetos ligados aos processos de recrutamento e seleção de candidatos, que é o seu maior foco de interesse. Neste sentido, outro objetivo da estagiária foi integrar e participar nas dinâmicas da empresa, bem como participar em todos os processos de trabalho da equipa da empresa.

Para concretizar tal objetivo, este relatório de estágio curricular encontra-se dividido em quatro capítulos, todos complementares entre si, especificamente:

- 1º Capítulo – Contextualização Teórica do Estágio Curricular
- 2º Capítulo – Entidade de Acolhimento do Estágio Curricular
- 3º Capítulo – Estágio Curricular
- 4º Capítulo – Considerações finais

CAPÍTULO 1 -
CONTEXTUALIZAÇÃO TEÓRICA DO ESTÁGIO CURRICULAR

1.1 Agências de Recrutamento

As empresas, cada vez mais, recorrem a agências de recrutamento para desenvolver processo de recrutamento. Na verdade, estas agências de recrutamento estão espalhadas por todo o mundo e com culturas de recrutamento e seleção próprias. Assim, Nascimento (2010) afirma que a atuação destas agências de recrutamento centram-se em processos de recrutamento para trabalho temporário, pelo que apresentam uma nova forma de gestão dos recursos humanos. Nesta medida, estas agências possibilitam as empresas uma constante competição e o aumento da sua flexibilidade face à rapidez da mutuação dos mercados e das economias.

No trabalho temporário, as Empresas de Trabalho Temporário (ETT) contratam e selecionam trabalhadores reencaminhando-os para as instalações dos seus clientes e as Empresas Utilizadoras do Trabalho Temporário (EUTP) são aquelas onde os trabalhadores irão desenvolver as suas atividades, bem como trabalhar sobre a sua direção. Porém, o trabalhador exerce funções para uma determinada empresa, mas o seu vínculo laboral e os seus direitos remuneratórios são sempre para a empresa de trabalho temporário.

Além do recrutamento em si mesmo, estas agências de recrutamento podem encarregar-se, por vezes, da formação aos trabalhadores, tornando-se assim responsáveis da transferência de conhecimentos e competências para os mesmos. Também, desenvolvem todas as atividades inerentes ao processamento de salários, nomeadamente: estas empresas entregam declarações de remunerações mensais, realizam pagamentos de impostos e das contribuições para a Segurança Social e, ao mesmo tempo, fazem o controlo do processo administrativo inerente, permanecendo a responsabilidade sobre o próprio trabalhador a sua cargo.

A prestação de serviços destas agências de recrutamento inicia-se com as ofertas disponibilizadas, quer sejam a nível nacional, quer sejam a nível internacional, bem como em regime de part-time ou full-time.

Para consultar as ofertas disponíveis nestas agências de recrutamento, pode recorrer-se à pesquisa de recrutamento e seleção online nos sites destas empresas. Também se encontram disponíveis os contactos para onde poderá ser enviada a documentação, especificamente: o Curriculum Vitae (CV) com todos os anexos justificativos do mesmo.

Assim, os candidatos podem dirigir-se à própria delegação daquela determinada Empresa de Trabalho Temporário (ETT) para se inscreverem e passarem a pertencer a uma bolsa de disponíveis para diversos tipos de emprego e formação.

1.2 Relacionamento com os Clientes

O relacionamento com os clientes permite continuar a satisfazer os pontos fortes das agências de recrutamento, nomeadamente a capacidade técnica da agência e a oferta alargada de serviços para diferentes setores de atividade económica. Para além da notoriedade e do reconhecimento, é importante ter profissionais qualificados que desempenhem as atividades com rigor técnico garantindo com idoneidade e a qualidade dos serviços que este tipo de empresas prestam.

Para uma boa prática de outsourcing ao nível dos recursos humanos é importante recolher toda a informação não só sobre as agências de recrutamento a quem é solicitado o serviço. Também sobre a função que será desenvolvida, nomeadamente: descrição da função e perfil desejado por parte da empresa contratante acerca da pessoa que pretende para desempenhar o cargo.

Não obstante, a dinâmica do conhecimento do funcionamento destas agências, quando há falha de informação relevante, pode iniciar-se um processo de recrutamento que não irá corresponder ao que a empresa verdadeiramente necessita, potenciando situações de desconforto por parte da empresa contratante do serviço. Por essa razão, no limite pode significar a perda de um cliente e gera-se uma menos-valia em termos profissionais.

1.3 Fontes de Candidatos Excepcionais

A qualidade dos candidatos apresentados pela Agência de Recrutamento ao cliente afeta proporcionalmente a sua reputação, já que satisfaz ao máximo a empresa cliente enviando candidatos válidos, enquadrados no perfil pedido e no tempo requerido, sendo o dia-a-dia de qualquer boa empresa de recrutamento. Assim, outro fator principal para o sucesso deste tipo de agências, é sem dúvida a fonte de candidatos. Aqui, é dada resposta às empresas clientes, porque uma Agência de Recrutamento tem uma boa base de dados.

Na área dos recursos humanos, as tarefas desenvolvidas no processo de seleção e recrutamento permite desenvolver conhecimentos relacionados com os procedimentos de tratamento e recolha de documentos, desde o momento da receção ao momento de lançamento no software adequado para o efeito, elaboração das matrizes de seleção e ordenação de candidatos e o cumprimento das obrigações com os clientes.

Assim, relativamente a conhecimentos económicos, financeiros e legislativos foi seguida uma metodologia, dado que no decorrer deste estágio curricular, se promoveu o desenvolvimento e a capacidade de trabalho, impulsionando o espírito de equipa, orientado para a prática e a implementação de soluções, permitindo a aquisição e desenvolvimento de novos conhecimentos, com outros já adquiridos no curso.

No que se refere à Informática existem duas áreas diferentes: Pessoal e a Contabilidade.

A primeira tem como função a informatização de todos os elementos que chegam à empresa para poderem processar os salários, recibos e guias da Segurança Social dos trabalhadores de cada empresa cliente, para além dos aspetos relacionados com a tipologia de agregado familiar que cada trabalhador tem.

A segunda encarrega-se do lançamento no programa informático dos documentos já classificados na Contabilidade, de modo a elaborar todas as demonstrações financeiras.

1.4 Considerações Finais

Sem dúvida alguma que o recurso, a agências de recrutamento apresenta inúmeras vantagens para todas as partes envolvidas. Assim, independentemente do nível de seleção, o recrutamento apresenta-se como uma das áreas onde o outsourcing apresenta benefícios económicos futuros porque aumenta a rapidez de contratação do pessoal necessário. As Agências de Recrutamento consideram-se úteis na triagem inicial de candidatos devendo, no entanto, a decisão final pertencer à empresa utilizadora de trabalho temporário.

Apesar das áreas de Avaliação de Desempenho e Gestão de Carreiras e da Gestão da Formação e Desenvolvimento de Capital Humano serem importantes nas organizações, o recurso ao outsourcing torna-se valioso ao nível, por exemplo, da política global de remunerações, planos de carreira e de formação e política de bónus e incentivos.

Por outro lado, ao nível de trabalho temporário, existem vantagens para o trabalhador e para as empresas. De entre as principais vantagens de uma Agência de Recrutamento para um trabalhador é a garantia de que todos os direitos, tais como: a segurança social, seguro de acidentes de trabalho, pagamento integral do salário, entre outros. E, ainda, o direito elementar ao contrato de trabalho. Assim, não se pode esquecer a possibilidade de qualquer potencial trabalhador desenvolver competências e fazer currículo em pequenas, médias e grandes empresas.

De entre as principais vantagens para a Agência de Recrutamento e as empresas, cabe sobressair a redução de custos, a flexibilidade contratual, os fornecedores especializados, a legalidade, o valor acrescentado, a eficiência e as bases de dados dos trabalhadores indiferenciados.

Estas vantagens vêm indexadas à resposta das agências de recrutamento aos pedidos dos seus clientes, por via da gestão dos trabalhadores e da gestão do cliente, sempre com o recurso aos trabalhadores temporários.

CAPÍTULO 2 –

ENTIDADE DE ACOLHIMENTO DO ESTÁGIO CURRICULAR

2.1 Enquadramento

A atividade principal da Randstad recai sobre o trabalho temporário. Inicialmente, a denominação da Randstad era sicoemprego e Psicoforma. Posteriormente, em 1999, com a denominação de Vedior Recursos Humanos e, mais tarde, por Tempo – Team. A Randstad garante-lhe uma dimensão internacional, sendo uma peça-chave para o sucesso das organizações num mercado global.

Na atualidade, é a segunda maior empresa a nível nacional na área de recursos humanos, dispondo de um quadro permanente de 349 colaboradores internos qualificados em diversas áreas de especialização, 23 delegações e emprega, diariamente, mais de 30.000 trabalhadores.

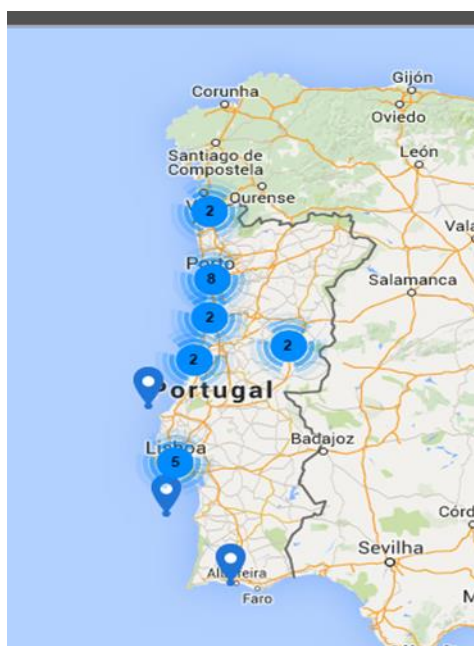
A Randstad é uma empresa dedicada aos recursos humanos e é, também, a primeira a reconhecer nos recursos humanos uma das suas maiores vantagens competitivas. Como tal, as suas equipas são constituídas por profissionais experientes, com experiência na implementação das mais avançadas práticas, métodos e tecnologias ao nível dos recursos humanos, o que lhes permite fazer uma correta avaliação das expectativas das empresa e dos candidatos e antecipar tendências do mercado em benefício dos seus clientes.

A Randstad apresenta soluções eficazes e inovadoras no âmbito do trabalho temporário e outsourcing estabelecendo uma verdadeira relação de parceria com as organizações. Essa parceria desenvolve-se a partir das inúmeras vantagens que a Randstad propõe às empresas, nomeadamente a garantia de um serviço completo na gestão dos seus recursos humanos.

2.2 Randstad - Delegação de Aveiro

A sucursal de Aveiro pertence ao conjunto das várias sucursais localizadas pelo país, tais como: Caldas da Rainha, Carregado, Covilhã, Évora, Figueira da Foz, Leiria, Lisboa, Oliveira de Azeméis, Paredes, Portimão, Porto, Santarém, Setúbal, Vila Nova de Famalicão e Viseu, sendo as mesmas apresentadas na Figura 1.

Figura 1 Randstad: Delegações em Portugal



Fonte: Randstad (2015)

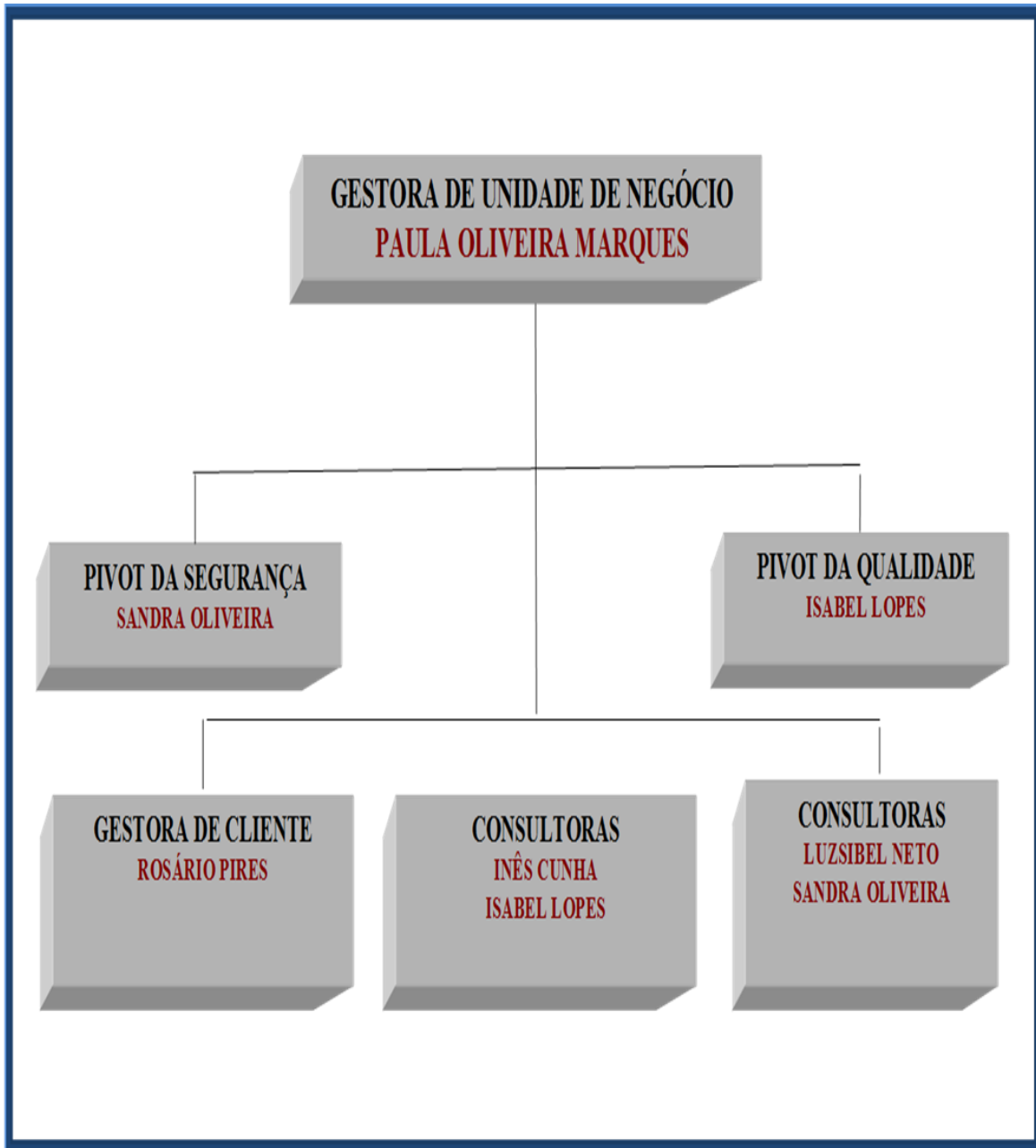
O raio de ação desta sucursal compreende o distrito de Aveiro e cada um dos seus concelhos: Aveiro, Vagos, Ílhavo, Águeda, Albergaria-a-Velha, Sangalhos, Oliveira do Bairro, Anadia e, ainda, o distrito de Coimbra.

A delegação de Aveiro é constituída por três secções:

- ❖ Gestão de Clientes;
- ❖ Recrutamento e Seleção;
- ❖ Área Comercial.

A Randstad em Portugal está sediada na Avenida da República, nº26 em Lisboa.

Figura 2: Organograma da Randstad: Delegação de Aveiro



Fonte: Randstad (2015)

2.2.1 Gestora da Delegação

A gestora da delegação de Aveiro da Randstad da tem como missão planear, controlar e organizar a atividade comercial, bem como participar na definição estratégica da mesma, de forma a atingir os resultados pretendidos, sabendo que gere a equipa e restantes recursos e representa a empresa de acordo com os princípios da legislação laboral em vigor. Ainda, desenvolve atividades no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e de Segurança da Informação a fim de garantir a total satisfação do cliente e do colaborador.

2.2.2 Consultora Comercial

A consultora comercial da delegação de Aveiro da Randstad tem como missão: angariar novos clientes, assegurando as respetivas ações comerciais, dentro da estratégia operacional definida de acordo com a legislação laboral e os requisitos do sistema de gestão de qualidade e do sistema de segurança da informação de forma a aumentar o volume de negócio.

Numa primeira fase, o procedimento nesta delegação é atender as empresas-clientes e concretizar estes objetivos a quem compete

- ❖ fazer prospeção de mercado e identificar clientes alvo e tentar recuperar clientes antigos, contactando e agendando reuniões;
- ❖ realizar reuniões comerciais, apresentando o Grupo e os serviços que oferece, de modo a proceder ao levantamento das necessidades do cliente, conhecendo também o seu negócio a fim de adequar as soluções às necessidades dos clientes;
- ❖ elaborar propostas comerciais, oferecendo e negociando as melhores condições, quer do preço, quer da qualidade, de modo a que a proposta venha adjudicada e assim permita concretizar os objetivos financeiros da delegação;
- ❖ acompanhar os clientes ativos, identificando novas necessidades e serviços, criando assim verdadeiras parcerias com os clientes.

A manutenção da base de dados de clientes é possível graças à atualização da mesma, inserindo sempre as ações executadas de forma a disponibilizar a informação dos restantes membros da equipa, assim como todas as etapas do planeamento.

2.2.3 Técnica de Recrutamento e Seleção

Na delegação de Aveiro da Randstad, a técnica de recrutamento e seleção tem como missão garantir o recrutamento eficaz e assegurar a seleção do melhor candidato, de modo a que o respetivo perfil esteja de acordo com as exigências requeridas pelo cliente.

A concretização desta missão, por parte da técnica de recrutamento e seleção, é atingida por via da execução de um conjunto de tarefas que permite:

- ❖ Dispor de uma base de dados com dimensão razoável, flexível e ajustável às diversas necessidades de mercado. Para o efeito compete-lhe alimentar essa base de dados, analisando as candidaturas espontâneas; elaborando anúncios de recrutamento e de candidatos, inserindo e atualizando as informações respeitantes aos candidatos e aos colaboradores selecionados;
- ❖ Ajustar corretamente o perfil do candidato ao pedido do cliente para isso aplica testes psicotécnicos aos candidatos, sempre que é pedido pelo cliente, e construindo assim um relatório psicotécnico de cada candidato, assegurando a presença do número de candidatos acordados com o cliente para a realização de entrevistas de seleção;
- ❖ Encaminhar e informar os novos colaboradores, recolhendo os dados dos candidatos selecionados pelo cliente, para que se possa dar início ao processo contratual, esclarecendo o novo colaborador sobre questões contratuais e legais e auxiliando os candidatos no processo de integração na empresa cliente;
- ❖ Avaliar o desempenho dos colaboradores com os quais trabalha.

2.2.4 Gestora de Cliente

Na delegação de Aveiro da Randstad, uma gestora de cliente tem como missão organizar de forma adequada as diversas atividades que integra a gestão de contratos, utilizando as ferramentas e instrumentos disponibilizados pela empresa bem como os requisitos legais em vigor, garantindo assim a prestação de um serviço de qualidade.

2.3 Visão, Missão e Valores

A delegação de Aveiro da Randstad apresenta como Visão :

Garantir a satisfação dos clientes e dos colaboradores, bem como a excelência na qualidade do serviço, pelo que deve colaborar com a Comunidade, cumprindo os requisitos exigidos pelos clientes e os procedimentos legais, de modo a diferenciar-se da concorrência com preocupações permanentes de sustentabilidade do negócio.

A delegação de Aveiro da Randstad está alinhada, em termos da Missão, da Visão e dos Valores com a Randsatd Portugal.

A Randstad apresenta como Missão:

Moldar o Mundo do Trabalho

é nossa obrigação influenciar e melhorar o mercado laboral.

Além disso, a delegação de Aveiro da Randstad pretende:

- ❖ *'Moldar' gerando valor acrescentado para as principais partes interessadas: os clientes, os candidatos, os colaboradores e a sociedade em geral.*
- ❖ *Fornecer valor à sociedade como um todo;*
- ❖ *Encontrar o emprego que mais se adequa a cada candidato;*
- ❖ *Identificar os melhores candidatos para cada organização;*
- ❖ *Desenvolver novas soluções de recursos humanos;*
- ❖ *Responder e influenciar o comportamento do mercado do trabalho encarando desafios como o envelhecimento da população, flexibilidade e a escassez do emprego;*
- ❖ *Aproximar a oferta e a procura no mercado;*
- ❖ *Encontrar o equilíbrio entre as necessidades do empregador e as aspirações dos candidatos.*

A delegação de Aveiro da Randstad apresenta como Valores:

Conhecer: Conhecer os clientes, as suas empresas, os candidatos e o negócio

Servir: Prestar um serviço de excelência, superando os requisitos da indústria

Confiar: Valorizar as relações e as pessoas

Busca pela perfeição: Procurar melhorar e inovar constantemente.

Promoção de todos os interesses: O negócio deve beneficiar a sociedade como um todo.

2.4 Áreas de Negócio

A delegação de Aveiro da Randstad apresenta diversas áreas de negócio, tais como:

1) Segundo Randstad (2015), os **Contact Centers** são:

“a área de negócio com maior profundidade de conhecimento deste sector e que constitui uma referência no universo Randstad. A actividade da equipa centra-se na criação, desenvolvimento, gestão operacional, análise e inovação constante de contact centers da Randstad ou do cliente”

2) Segundo Randstad (2015), os **hr solutions** são:

“As soluções de Gestão de Recursos humanos são suportadas na Formação e Desenvolvimento através de um portfólio de soluções com origem na marca Psicoforma, 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.”

3) Segundo Randstad (2015), a **Consultoria** desenvolvida pela:

“A Randstad enquanto empresa especialista em recursos humanos é o seu melhor parceiro de projeto, pois conhece a realidade do capital humano desde a primeira necessidade. Assim, 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”

4) Segundo Randstad (2015), a **inhouse services** que são:

A Randstad é pioneira no conceito de Inhouse Services, sendo que a utilização do termo aplica-se em 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.

Neste sentido, o cliente é aconselhado acerca das singularidades do Inhouse Services será sempre desenhada uma proposta.

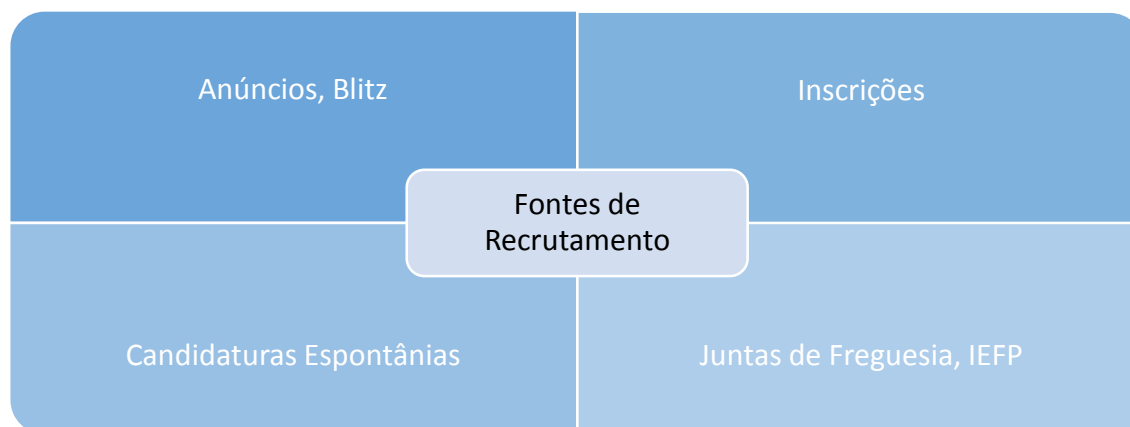
A equipa além dos consultores e dos especialistas comerciais é constituída por process managers que são peritos na análise e aconselhamento de empresas do sector da produção e logística, sobre como a força de trabalho flexível pode ser gerida de forma a alcançar a máxima produtividade, retenção de flexibilidade e qualidade.

2.5 Fontes de Recrutamento

A Randstad para que possa fazer face aos pedidos dos seus clientes, precisa de ser rápida e eficaz e para isso tem um conjunto de ferramentas de recrutamento. Assim, a figura 2 apresenta as quatro fontes de recrutamento, isto é:

- ❖ Anúncios e Blitz;
- ❖ Inscrições;
- ❖ Candidaturas Espontâneas;
- ❖ Juntas de Freguesia e IEFP

Figura 1 Fontes de Recrutamento da delegação de Aveiro da Randstad



Fonte: Elaboração própria

Anúncios, Blitz: A Randstad dá a conhecer as suas ofertas de emprego utilizando várias formas de comunicação, como por exemplo: Anúncios e Blitz. Os anúncios são divulgados para candidatos interessados afixados em placares em locais específicos. Os Blitz são folhetos com anúncios de emprego, onde são entregues na mão das pessoas ou afixados em placares ou distribuídos na rua.

Inscrições: A Randstad permite, independentemente da forma utilizada, que qualquer pessoa interessada numa dada proposta se possa inscrever. Assim, o candidato deve enviar o seu *curriculum vitae* para a delegação de Aveiro da Randstad. Caso seja selecionado terá de se dirigir à delegação para proceder à sua inscrição. Contudo, a inscrição só pode ser feita na delegação, sendo totalmente confidencial.

Candidaturas espontâneas: A delegação de Aveiro da Randstad permite que qualquer pessoa interessada numa dada proposta se possa candidatar, mesmo que seja espontânea e trata-se de uma boa forma de se “apresentar” aos seus potenciais empregadores e de se autopromover junto deles.

A candidatura espontânea permite-lhe contactar com uma lista de empresas selecionadas por si – e por isso do seu interesse – de forma a dar a conhecer as suas competências profissionais. A candidatura espontânea ocorre quando o candidato envia o seu CV para o email da delegação e faz-se apresentar e quais as suas competências e para que funções está interessado.

Juntas de Freguesia, Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP): Paralelamente, a Randstad faz várias visitas de recolha de candidatos nas diferentes Juntas de Freguesias e no IEFP de modo a selecionar novos candidatos, através da apresentação de novas ofertas de trabalho. Neste sentido são levadas as fichas de inscrição para que estas sejam preenchidas e posteriormente regressam a delegação.

2.6 Programas Informático na Gestão da Randstad

2.6.1 Definição do Sistema BWS

O programa informático utilizado pela Randstad é o Business & Worker Solutions (BWS), este programa tem diversas funcionalidades, através dele é possibilitada toda a Gestão dos Recursos Humanos. Na verdade, este sistema é uma base de dados designada BWS que facilita bastante as tarefas na agência.

BWS é uma solução de software especialmente concebida para permitir à Randstad a gestão dos seus colaboradores, a partir de uma base de dados relacional, a qual contém todos os dados pessoais e histórico das suas experiências profissionais. Assim, é no BWS que se realizam os contratos de trabalho, o histórico de um dado colaborador, os recibos dos colaboradores, entre muitas outras tarefas.

2.6.2 Envio de SMS

No sistema informático da BWS é apresentada como uma ferramenta fácil e de rápido contacto com os trabalhadores, sendo possível enviar um SMS para apenas uma pessoa ou para várias em simultâneo. Contudo, a estagiária não pode utilizar a ferramenta pois era confidencial, mas elaborava a tabela de excel com a mensagem que iria ser enviada para todos os colaboradores.

Assim, o processo de envio de informação decorre de avisar todos os colaboradores ativos de uma empresa de que as colegas iriam estar disponíveis para atendimento, na empresa, para esclarecimento de questões ou de informação dos locais onde os Exames de Aptidão Médica iriam ser realizados.

2.6.3 Gestsoc

O Gestsoc é outro sistema informático utilizado pela Randstad onde é feita a inscrição de um colaborador à Segurança Social, sempre que ele inicia funções. Neste processo de inscrição consta o nome da empresa para a qual o candidato vai trabalhar, o nome completo do colaborador, a data de nascimento, o número de identificação fiscal (NIF), o número da segurança social (NISS), a remuneração mensal (bruta e líquida), o tipo de contrato, a data de início de funções e a data de fim de funções, entre outras informações.

Após a admissão na Segurança Social pode passar-se para o BWS e validar o colaborador como colaborador ou candidato para ficar no sistema da Randstad. Posteriormente, quando termina o contrato do colaborador é necessário fazer a sua cessação, validando os mesmos dados.

2.7 – Fichas de Inscrição

A Randstad oferece um horário alargado para receber inscrições, normalmente, à terça-feira das 10h00 às 13h00 e à quinta-feira das 14h00 às 17h00. Assim, isto implica a presença obrigatória, para que seja possível identificar o perfil inicial do candidato e, deste modo, registar a ficha de inscrição que contemplam dois campos: (1) ficha biográfica e de (2) ficha de avaliação.

No campo 1. Ficha Biográfica deve ser preenchida a informação no domínio biográfico. O candidato deve dar informação suscetível de preencher os seguintes itens, tal como se apresenta no Anexo 1:

- ❖ Nome Completo;
- ❖ Data de Nascimento;
- ❖ Número de Telefone e Telemóvel;
- ❖ Estado Civil;
- ❖ Número de Dependentes;
- ❖ Documento de Identificação e respetivo número;
- ❖ NISS;
- ❖ NIF;
- ❖ Morada Completa;
- ❖ Naturalidade e Nacionalidade;
- ❖ Habilitações Literárias;
- ❖ Experiência profissional;
- ❖ Conhecimentos Idiomas;
- ❖ Conhecimentos Informáticos;
- ❖ Doenças ou alergias;
- ❖ Áreas a que se Candidata;
- ❖ Carta de Condução.

Na Randstad existem diversas informações como Documento de Identificação, o número de identificação fiscal (NIF) e o número de identificação da segurança social (NISS) dado que são documentos fotocopiados e anexos à ficha biográfica e que permitem à proceder de forma rápida e eficiente aquando da contratação como possível colaborador. Assim, existem práticas obrigatórias como por exemplo “dar entrada” do colaborador na Segurança Social que ficam documentadas. Mesmo aquando do preenchimento destes dados pessoais de identificação, o entrevistador deve estar atento e há espaço para ir delineando o perfil inicial do candidato.

2. Ficha de Avaliação

A avaliação do candidato deve ser feita sem que o mesmo se aperceba dela. Este campo apresenta alguns itens para preenchimento, relativos ao Anexo 2:

- **Atitude e/ou Comportamento:** destina-se a descrever aspetos como a sua atitude, postura, e apresentação exterior;
- **Aptidão:** em conversa com o candidato, o próprio entrevistador pode aqui enumerar categorias profissionais que pensa serem mais adequadas ao perfil do mesmo;
- **Motivação:** identificação com o candidato das áreas de interesse do candidato para trabalhar;
- **Discurso:** se tem uma boa capacidade de comunicação;
- **Observações:** o próprio entrevistador pode aqui enumerar observações de carácter profissional e outras informações que possam parecer irrelevantes, tais como a zona geográfica e o horário para o qual o candidato está disponível, se é portador de alguma doença ou grau de deficiência que possa condicionar o seu desempenho ou se conta com algum tipo de subsídio, devem aqui ser identificadas. Estas informações permitem que futuramente, caso o recrutador esteja interessado em entrar em contacto com este candidato, perceba se o perfil é o procurado para ocupar uma função.

2.8 Contratos

O Contrato de Trabalho Temporário (CTT), desfeito final após seleção do trabalhador, pressupõe sempre a existência de um Contrato de Utilização de Trabalho Temporário – CUTT,

ou seja, um CTT só pode existir ao abrigo de um CUTT. Este contrato de prestação de serviços, celebrado entre a Empresa de Trabalho Temporário e a empresa cliente implica que a primeira se obriga a ceder um ou mais trabalhadores à segunda, contra o pagamento de uma retribuição contratada por escrito.

Após a celebração desse CUTT, a empresa recrutará e selecionará o Trabalhador Temporário, de acordo com as necessidades e requisitos exigidos pela função, e com ele celebrará um CTT. Este contrato reveste a forma de contrato de trabalho a termo (certo ou incerto), onde o trabalhador se obriga, mediante retribuição, a prestar temporariamente a sua atividade a utilizadores, mantendo o vínculo jurídico-laboral à empresa de Trabalho Temporário.

O CUTT e o CTT implicam informações idênticas, em conformidade com a letra dos artigos 177.º e 181.º do Código de Trabalho (CT), como sejam detalhes essenciais na forma do contrato:

- ❖ Motivo e justificação;
- ❖ Início e duração, certa ou incerta, do contrato;
- ❖ Características particulares do posto de trabalho;
- ❖ Natureza dos equipamentos de proteção;
- ❖ Data da celebração do contrato, conforme o artigo 11º do Decreto-Lei nº 358/1989;
- ❖ Remuneração de referência com os diferentes subsídios.

Os dois contratos terão de ser obrigatoriamente reduzidos a escrito e em duplicado. Relativamente ao CUTT podem ser encontradas as seguintes informações:

- ❖ Denominação e sede da Empresa de Trabalho Temporário;
- ❖ Nome e residência do utilizador, bem como números de contribuinte do regime geral da segurança social ou NISS e NIF;
- ❖ Detalhe das características genéricas do posto de trabalho a preencher, local e horário de trabalho;
- ❖ Montante da retribuição devida pelo utilizador à CUTT.

Relativamente ao CTT, o nome e a residência do trabalhador são conteúdos obrigatórios dos mesmos.

3.1 Plano de Estágio

O estágio curricular foi uma oportunidade para estagiária entrar em contacto com o mercado de trabalho e a realidade do mundo laboral. O estágio contribuiu para desenvolver competências e conhecimentos profissionais. Assim, foram atribuídas diversas atividades e tarefas o que permitiu a estagiária desenvolver-se profissionalmente durante que o estágio e que contou com a diferenciação relativamente ao comum.

Assim, a estagiária sentiu-se confortável instalada e como uma privilegiada, já que o estágio curricular exigiu dedicação, responsabilidade e atenção, mas para tudo isto, sem dúvida alguma que contribuiu o apoio, o ensinamento e a dedicação com que foi dada por toda a equipa da delegação em Aveiro da Randstad

O estágio curricular é essencial à formação académica, pois permite à estagiária aplicar num contexto de trabalho aplicar e ajustar os conhecimentos teóricos adquiridos ao longo das unidades curriculares frequentadas na licenciatura de Gestão de Recursos Humanos. Entre as tarefas que teve que desenvolver estão:

Receção de Candidaturas:

- ❖ Apoio no preenchimento da Ficha de Inscrição;
- ❖ Esclarecimento de dúvidas

Base de Dados de Candidatos:

- ❖ Tratamento de acordo com os procedimentos internos
- ❖ arquivo de acordo com os procedimentos internos

Recrutamento:

- ❖ Identificação de candidatos, de acordo com o perfil apresentado;
- ❖ Contacto telefónico
- ❖ Apresentação das propostas de trabalho;
- ❖ Marcação de entrevistas;
- ❖ Acompanhamento de entrevistas;
- ❖ Informação aos candidatos sobre a conclusão dos processos;
- ❖ Informação aos Organismos, nomeadamente GIP e IEFP, sobre a situação dos candidatos que apresentam;
- ❖ Inserção dos candidatos na Base de Dados.

Gestão de Contratos:

- ❖ Admissão e cessação na Segurança Social;
- ❖ Organização do processo Administrativo dos Colaboradores;
- ❖ Elaboração dos Contratos;
- ❖ Fecho do processo dos Colaboradores com a introdução da avaliação de desempenho na ficha de cadastro.

3.2 - Sistema BWS

No sistema informático BWS é guardada toda a informação. A estagiária elaborou os CTT e os CUTT dos colaboradores e dos clientes. Assim como validou o colaborador enquanto candidato, bem como toda a informação dos colaboradores que está disponível no BWS, incluindo: o nome, idade, NIF, NISS, número de telefone/telemóvel, habilitações literárias e experiência profissional.

Para aceder a toda esta informação de um dado colaborador bastava o número de candidato ou o NIF ou o NISS entrando no BWS. Por exemplo, pode imprimir-se os recibos de vencimento e aceder a contratos anteriores.

3.3 Organização das Fichas de Inscrição

A organização das fichas de inscrição surgiu como a primeira tarefa da estagiária logo quando chegou à empresa. Assim, destaca-se que havia um grande volume de fichas de inscrição que não estavam devidamente organizadas, isto é, que estavam todas misturadas entre género e localidades.

Deste modo, as fichas de inscrição foram organizadas segundo os critérios:

- ❖ Género – distribuição por cada um dos géneros: Masculino ou Feminino;
- ❖ Localidades – distribuição por cada um dos concelhos de Aveiro, especificamente: Aveiro, Vagos, Ílhavo, Águeda, Albergaria-a-Velha, Sangalhos, Anadia e Coimbra.

Assim sendo para os candidatos residentes em Aveiro tinha de separar os de género masculino do género feminino e assim sucessivamente por cada localidade. Posteriormente, estas fichas foram distribuídas e arquivadas por dossiers, mantendo a mesma organização e processo de arquivo.

3.4 Realização de Entrevistas

O ato de inscrição de um qualquer candidato que se dirija à Randstad implica sempre a realização de uma primeira entrevista de emprego. O perfil do candidato é registado no momento da inscrição, à medida que se vai solicitando a informação necessária ao preenchimento da ficha de inscrição.

As inscrições dos candidatos que se dirigem à Randstad - delegação de Aveiro - foram as tarefas iniciais da estagiária neste ponto. Após ter observado a atuação das colegas Dra. Sandra Oliveira; Dra. Luzibel Neto, Dra. Ines Cunha e a Dra. Isabel Lopes no desempenho dessa tarefa, a estagiária passou a estar em condições de as realizar.

Na verdade, foi a primeira atividade de interação com o público, ainda que com o nervosismo presente, realizei as primeiras entrevistas. Inicialmente, seguia os pontos que constavam na ficha de avaliação e ia questionando os candidatos de acordo com o que achava ser necessário para o preenchimento dos campos.

Após alguns dias e bastantes entrevistas, passou a sentir-se, perfeitamente, à vontade com o atendimento ao público a todos os níveis. Com alguma atenção, a estagiária foi descobrindo as perguntas mais importantes e diretas e ajustando o seu processo de inquérito.

3.5 Saídas da Delegação de Aveiro da Randstad

Durante todo o período de estágio, a estagiária foi-lhe permitido sair das instalações da Randstad. Uma das primeiras vezes foi a ida às instalações de um cliente da Randstad onde uma das colegas se encontra a trabalhar a fim de proceder à recolha de CTT dos colaboradores que ali trabalham para serem informatizados no sistema na delegação.

Na verdade, para a estagiária foi um prazer enorme entrar dentro daquela empresa com tamanha dimensão, sair da delegação e estar um pouco mais próxima de todos os processos que se realizam dentro da delegação.

A estagiária também lhe foi permitido acompanhar a colega Dra. Luzibel Neto ao Centro de Águeda do IEFEP a fim de realizar entrevistas. Todas essas entrevistas tinham sido previamente agendadas por telefone nos dias anteriores, pela estagiária e por uma colega.

Ao realizar as entrevistas, a equipa de seleção apresentou a oferta de trabalho ao candidato e posteriormente avaliamos os candidatos a fim de avaliar se reuniam todas as condições, todos os requisitos que eram necessários.

Uma das últimas saídas que a estagiária realizou foi à Junta de Freguesia de Aguada de Baixo com a colega Dra. Inês Cunha para realizar entrevistas para um outro cliente. Assim, a equipa distribuiu as fichas de inscrição para que os candidatos preenchessem, apresentaram as propostas e, de seguida, procedeu à avaliação de cada um. Posto isto, e feitas todas as entrevistas, foram distribuir os panfletos com uma oferta de trabalho, de modo a captar mais candidatos.

Todas estas saídas ajudaram imenso a estagiária não só a desenvolver as competências em entrevistas, bem como a divulgar as ofertas de trabalho que, no momento, a Randstad tinha em carteira.

3.6 Envio da Correspondência

A Randstad tem um contrato com os Correios e por isso todos os dias o carteiro passava na delegação para levar a caixa com a correspondência e no dia seguinte deixava a caixa do dia anterior.

A função da estagiária era perto da hora que mais ou menos o carteiro chegasse, juntava toda a correspondência, colocava a na caixa dos correios e entregava-a ao carteiro juntamente com um documento dos Correios.

A correspondência era essencialmente todos os contratos sejam CTT ou CUTT, com impressos em duplicado e assinados, tal como já expliquei anteriormente. A tarefa da estagiária era verificar se existia necessidade de assinatura com recurso a outros procedimentos pela responsabilidade da correspondência.

Também me foi permitido acompanhar a minha colega Dra. Luzibel Neto ao Centro de Emprego de Águeda a fim de realizar entrevistas. Todas essas entrevistas tinham sido previamente agendadas com os mesmos por telefone nos dias anteriores por mim e pela minha colega. Ao realizar as entrevistas, apresentamos a oferta de trabalho que tínhamos e posteriormente avaliamos os candidatos a fim de avaliar se reuniam todas as condições, todos os requisitos que eram necessários.

Nos casos em que os colaboradores estão a trabalhar fora de Aveiro, os CTT teriam de ser enviados pelo correio para serem assinados. No entanto, uma das cópias teria de ser reencaminhada para a delegação de Aveiro para ser arquivada.

3.7 Exames Médicos de Admissão

A Lei nº 3/2014 (AR, 2014) procede à segunda alteração ao regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho aprovado pela Lei nº 102/2009 (AR, 2009). O diploma agora publicado procede também à segunda alteração ao Decreto-Lei nº 116/97 de 12 de maio que transpõe para o direito nacional a Diretiva 93/103/CE do Conselho de 23 de novembro, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde no trabalho a bordo dos navios de pesca.

Na época com a entrada em vigor da Lei nº 102/2009 que regulava o trabalho temporário, os exames médicos de admissão e os periódicos passaram a ser da responsabilidade da Empresa de Trabalho Temporário.

Assim, sempre que um colaborador novo dá entrada nos serviços da Randstad é necessário que ele realize o seu exame médico segundo três situações expressas no Quadro 1.

Quadro 1 Tipologia dos Exames Médicos de Medicina do Trabalho

Exames de Admissão	Exames Periódicos	Exames Ocasionais
Antes do início da prestação do trabalho	Exames anuais para trabalhadores menores ou com idade superior a 50	Por alterações substanciais nos componentes materiais de trabalho que possam ter repercussão nociva na saúde do
Quando a urgência da admissão justificar, nos 15 dias seguintes	Exames de dois em dois anos para os restantes trabalhadores	Antes do regresso ao trabalho, após ausência prolongado (superior a 30 dias) por motivo de doença ou acidente
		A pedido da entidade patronal
		A pedido do trabalhador
		A pedido do médico do trabalho

Fonte: SEGHISA – Gabinete Técnico de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, Lda (2015)

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

Posteriormente, a estagiária assistiu à marcação e respetiva realização dos exames médicos, realizados por outra colega de trabalho, dado que esta atividade tem uma maior responsabilidade.

Assim sendo, consistia em contactar as clínicas, com as quais a Randstad habitualmente trabalhava, a fim de marcar dias e horas do exame, de acordo com o horário de trabalho do trabalhador.

Uma das tarefas foi registar no mapa de controlo as datas e hora dos exames dos respetivos colaboradores e avisá-los de quando e onde seria feito o exame médico.

3.8 – Gestão de Recursos Humanos

A Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos e o seu relacionamento com o Mundo Laboral justificam-se no estágio que decorreu na Randstad, onde pude aplicar os conhecimentos e competência das disciplinas lecionadas ao longo dos três anos, que têm mais impacto ao nível prático.

Comunicação Empresarial – Com as constantes mudanças que têm vindo a ocorrer, cada vez mais as empresas adotam a utilização de estratégias ao nível da comunicação, contribuindo para um crescimento global e sustentado.

A Randstad divulgou uma das tendências 360 que ela promove “omnichannel: o desafio do customer care” e como tal obteve o seguinte resultado expresso no Gráfico 1.

Gráfico 1 Qual é o principal desafio da comunicação omnichannel



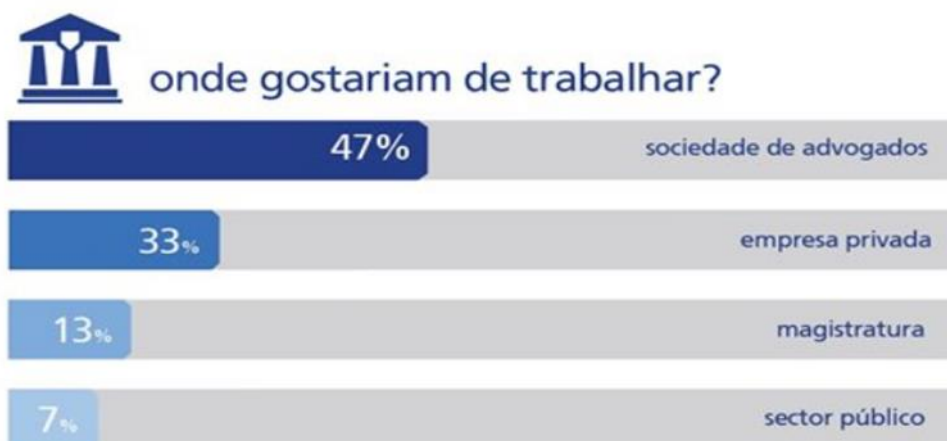
Fonte: Randstad (2015)

No gráfico 1 observa-se os seguintes resultados do processo de comunicação omnichannel: 45% da comunicação é feita “numa só voz” mas em vários canais; 19% é a transição de “informação” para a “comunicação bireccional”; 18% corresponde à personalização de resposta a cada cliente e 9% corresponde ao “controlo e análise de dados” e “desvio operacional e consequente adaptação da comunicação”

Estudos de mercado –são importantes na sociedade com o objetivo de saber quais as necessidades de uma sociedade ou grupo de clientes e, assim, desenvolve políticas que atuam no sentido de melhorar a sociedade ou grupo de clientes. Neste sentido, a estagiária foi-lhe proposta a análise de um estudo de uma determinada universidade, com vista a conhecer o perfil do estudante e consequentemente encaminhar curricula para a mesma análise,

A Randstad esteve na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa e questionou os estudantes quanto às suas expectativas profissionais. Na figura 3 observou as respostas de onde gostariam de trabalhar?

Figura 3 Onde gostariam de trabalhar?



Fonte: Randstad (2015)

A conclusão é a de que a maior parte dos futuros profissionais jurídicos pretende trabalhar numa sociedade de advogados (47%), empresa privada (33%), magistratura (13%) e, apenas, 7% no setor público.

Na figura 4 observa-se as respostas dos estudantes que consideram se se deve fazer a agregação à Ordem dos Advogados?

Figura 4 Considera fazer a agregação à Ordem dos Advogados?



Fonte: Randstad (2015)

Outra das conclusões é a de que a maior parte dos futuros profissionais jurídicos pretende fazer agregação à Ordem dos Advogados (93%).

Na figura 5 analisa-se a distribuição das oportunidades profissionais dos estudantes e a escolha de uma Sociedade de Advogados para Estagiar.

Figura 5 Distribuição das Oportunidades Profissionais e na Escolha de uma Sociedade de Advogados para Estagiar?

numa oportunidade profissional	na escolha de uma sociedade de advogados para estagiar
progressão de carreira	especialização em apenas uma área de prática
remuneração	nome da sociedade / sócios
estabilidade profissional	dimensão da sociedade
projecto	rotatividade das áreas de prática
ambiente de trabalho	perspectiva de continuidade profissional

Fonte: Randstad (2015)

A Distribuição das Oportunidades Profissionais é justificada primeiro na progressão de carreira e na remuneração como fatores importantes, sobrepondo-se sem surpresa à estabilidade profissional, ao projeto a desenvolver e ao ambiente de trabalho.

Quanto à escolha de uma oportunidade profissional, os estudantes preferem uma Sociedade de Advogados para estagiar sendo que a especialização é apenas numa área de prática, que escolhem pelo nome da sociedade e dos sócios que pertencem, que se focam na dimensão da sociedade, que consideram a rotatividade de área de prática e a perspectiva da continuidade profissional.

Por último, a figura 6 apresenta qual é a área de prática preferencial dos estudantes da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa.

Figura 6 Qual é a área de prática preferencial?



Fonte: Randstad (2015)

Por fim, a escolha da área de atuação é moldada por tendências sociais do mercado de trabalho, como a liberalização empresarial e incentivo ao empreendedorismo: a intermediação das relações jurídicas, sendo o Direito Comercial (37%) a área de prática preferencial, seguida do Direito Laboral (20%), Direito Fiscal (17%), Outras Áreas de Direito (16%) e, apenas, 3% não tem interesse em realizar o estágio na Ordem dos Advogados.

Recrutamento e selecção – Das funções que caracterizam os Recursos Humanos, o recrutamento e selecção é uma das que assume maior relevância, já que possibilita à organização, a recuperação dos meios humanos de que carece, com vista a colmatar os défices de Recursos Humanos que existem.

O recrutamento e selecção são dois conceitos distintos. Por um lado, o recrutamento resume-se na busca de candidatos para exercerem uma função estabelecida. Por outro lado a selecção baseia-se na escolha e na deliberação do candidato que ocupará o cargo em aberto.

Gestão da Qualidade – Actualmente as pessoas estão sensibilizadas para o factor qualidade, tornando-se uma mais-valia para as partes, visto que contribui para uma melhor prestação de serviços e conseqüente redução de custos.

Desta forma, a qualidade dos serviços prestados, fideliza por um lado os clientes e coloca os colaboradores a desempenhar as funções para as quais estão habilitados.

CONCLUSÃO

A realização do estágio curricular da Licenciatura de Gestão de Recursos Humanos contribuiu para desenvolver a aplicação prática dos conhecimentos e competências que foram adquiridos ao longo da Licenciatura pela Estagiária.

Todos os objetivos definidos no plano de estágio foram atingidos e sem dúvida que muito contribuiu a empresa onde foi realizado o estágio, sabendo que Randstad prima pela qualidade dos serviços prestados, pela satisfação dos clientes e colaboradores, bem como pelo acolhimento e acompanhamento dos seus estagiários.

No decorrer do estágio curricular, a estagiária teve a oportunidade de observar a dura realidade que atravessamos no momento e que se prende com um elevado crescimento do desemprego. Todavia, muitos candidatos arriscam pouco, pelo que não desenvolvem atividades fora das suas competências e usufruem do subsídio de desemprego e não querem trabalho e outros por vezes que procuram emprego muitas das vezes não cumprem os requisitos propostos.

Para a estagiária, a realização do estágio curricular foi, sem dúvida, uma experiência única e gratificante. Mais do que uma oportunidade de aprender e desenvolver competências, para a estagiária foi a concretização de um sonho já que lhe possibilitou um grande enriquecimento profissionalmente, bem como o desenvolvimento harmonioso como ser humano.

Sabendo que, atualmente, a lei exige que a entidade patronal proporcione 35 horas de formação aos seus colaboradores. Porém, essa formação necessária aos seus colaboradores condiciona o seu desempenho. A maior limitação do estágio curricular foi o desenvolvimento de tarefas que exigiram da estagiária novas competências e o que permitiu a reflexão sobre a importância da Licenciatura de Gestão de Recursos Humanos e das ações a realizar no futuro.

Em jeito de conclusão, a realização deste estágio curricular tornou a estagiária mais confiante porque a mesma considera que, a nível pessoal ganhou mais segurança e atingiu todos os objetivos propostos no plano de estágio e realizou todas as tarefas com responsabilidade e rigor.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Assembleia da República (AR, 2014). Lei n.º 3/2014, Altera (segunda alteração) a Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro, que aprova o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho, transpõe a Diretiva n.º 2006/123/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de dezembro (transposição total), relativa aos serviços no mercado interno e procede à sua republicação, bem como altera (segunda alteração) o Decreto-Lei n.º 116/97, de 12 de maio, que transpõe para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 93/103/CE, do Conselho, de 13 de dezembro (transposição total), relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde no trabalho a bordo dos navios de pesca. *Diário da República*, 19, Iª série, 28 de janeiro.

Assembleia da República (AR, 2009). Lei n.º 102/2009, Regulamenta o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho, de acordo com o previsto no artigo 284.º do Código do Trabalho, no que respeita à prevenção, bem como a protecção de trabalhadora grávida, puérpera ou lactante em caso de actividades susceptíveis de apresentar risco específico de exposição a agentes, processos ou condições de trabalho, de acordo com o previsto no n.º 6 do artigo 62.º do Código do Trabalho, e a protecção de menor em caso de trabalhos que, pela sua natureza ou pelas condições em que são prestados, sejam prejudiciais ao seu desenvolvimento físico, psíquico e moral, de acordo com o previsto no n.º 6 do artigo 72.º do Código do Trabalho. *Diário da República*, 17+, Iª série, 28 de setembro.

Ministério para a Qualificação e o Emprego (MQE, 1997). Decreto-Lei n.º 116/97 de 12 de maio Transpõe para a ordem jurídica interna a Directiva n.º 93/103/CE (EUR-Lex), do Conselho, de 23 de Novembro, relativa às prescrições mínimas de segurança e de saúde no trabalho a bordo dos navios de pesca. *Diário da República*, 109, Iª série-A, 12 de maio

Nascimento, A.C. S. (2010). *Relatório de Estágio da Lic. Gestão de Recursos Humanos*. Guarda: ESTG-IPG.

Online24 (2015). Site Institucional [<http://www.online24.pt/empresas-de-recrutamento-e-selecao>]

PMELink (2015). Site Institucional [<http://www.pmelink.pt/manuais/planeamento-e-estrategia/os-pros-e-os-contras-do-outsourcing>]

Randstad (2015). Site Institucional [disponível em www.randstad.pt]

SEGHISA – Gabinete Técnico de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, Lda (2015).
Tipologia dos Exames Médicos de Medicina do Trabalho Coimbra: SEGHISA.

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
Anexo 1. Ficha de Inscrição	52
Anexo 2. Ficha de Avaliação	55

Anexo 1. Ficha de Inscrição

randstad		FICHA DE INSCRIÇÃO					
CANDIDATO BWS Nº _____		COLABORADOR BWS Nº _____					
DADOS PESSOAIS							
NOME _____							
MORADA _____		COD. POSTAL _____ / _____					
DESTRITO _____	TELEFONE _____	TELEMÓVEL _____	E-MAIL _____				
DADOS LEGAIS							
<input type="checkbox"/> BI/CC <input type="checkbox"/> PASSAPORTE <input type="checkbox"/> AUTORIZAÇÃO RESIDÊNCIA		Nº CONTRIBUINTE _____	Nº BENEFICIÁRIO SEGURANÇA SOCIAL _____				
Nº _____ VALIDADE: / / _____							
NACIONALIDADE _____	ESTADO CIVIL _____	DATA NASCIMENTO: / / _____					
HABILITAÇÕES LITERÁRIAS / FORMAÇÃO COMPLEMENTAR / CURSOS / SEMINÁRIOS							
ANO/FIM	ESCOLARIDADE	CURSO/AÇÃO	INSTITUIÇÃO				
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL / ESTÁGIOS							
INÍCIO	FIM	FUNÇÃO	EMPRESA	EMPRESA Tipo/Temp	VENCIMENTO	MOTIVO DE SAÍDA	
LÍNGUAS		INFORMÁTICA	DISPONIBILIDADE / HORÁRIOS				
INGLÊS		WORD	DIA COMPLETO <input type="checkbox"/>	MANHÃ <input type="checkbox"/>	TARDE <input type="checkbox"/>	NOITE <input type="checkbox"/>	
FRANCÊS		EXCEL	TURNO FIXO <input type="checkbox"/>	TURNO ROTATIVO <input type="checkbox"/>	FÉRIAS <input type="checkbox"/>	FIM DE SEMANA <input type="checkbox"/>	
ALEMÃO		POWERPOINT	TRABALHAR FORA DA ÁREA DE RESIDÊNCIA? <input type="checkbox"/>		SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>		
ESPAANHOL		INTERNET	DISPONIBILIDADE PARA DESLOCAÇÕES? <input type="checkbox"/>		NACIONAIS <input type="checkbox"/> INTERNACIONAIS <input type="checkbox"/>		
E - EXCELENTE M - MÉDIO B - BAIXO/BÁSICO			DISPONIBILIDADE PARA INICIAR FUNÇÕES? <input type="checkbox"/>		IMEDIATA <input type="checkbox"/> DATA _____		
RECEBE ALGUM SUBSÍDIO DA SEGURANÇA SOCIAL? SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> VALOR? _____			DOENÇAS/ ALERGIAS _____				
CARTA CONDUTOR? A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> BE <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> DE <input type="checkbox"/> OUTRA? _____			VIATURA AUTOMÓVEL PRÓPRIA? SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>				
FUNÇÕES A QUE SE CANDIDATA							
OPERÁRIO FABRIL	<input type="checkbox"/>	ARMAZÉM/EMPILHADOR	<input type="checkbox"/>	COSTUREIRA	<input type="checkbox"/>	TÉC. MANUTENÇÃO	<input type="checkbox"/>
ENGENHARIAS	<input type="checkbox"/>	ADMINISTRATIVA/RECEPCIONISTA	<input type="checkbox"/>	OPERADOR DE LÓJA/PROMOTOR/REPOSITOR	<input type="checkbox"/>	COMERCIAL	<input type="checkbox"/>
OUTRAS: _____							
AUTORIZAÇÃO DE USO DE DADOS PESSOAIS							
(Preencher a Declaração no verso, NT)							
ASSINATURA: _____				DATA: ____/____/____			
PR-DGP-12 / Ed.02 / 08-05-15 Anexo ao PQ DGP-01 "Recrutamento e Seleção"			94				

DECLARAÇÃO Autorização de Uso de Dados Pessoais

Eu, _____
declaro serem verdadeiras todas as informações prestadas à Randstad, aceitando como motivo de anulação da candidatura, a eventualidade de ter fornecido informações falsas.

Adicionalmente, autorizo a utilização das informações disponibilizadas, com os seguintes efeitos:

- ✓ Introdução dos meus dados na Base de Dados da Randstad (Lei nº 67/98) e prescindir do contato anual destas empresas para renovação desta autorização;
- ✓ Envio do meu *Curriculum Vitae* e de Relatórios de Avaliação implicando os mesmos a divulgação junto do Cliente, de dados daí decorrentes;
- ✓ Solicitação, por parte da Randstad, de referências hierárquicas constantes nos percursos académico e profissional, que não os abuse;
- ✓ Gestão proactiva do *Curriculum Vitae* para efeito de resposta a processos de recrutamento em que o meu perfil se enquadre;
- ✓ Estabelecimento de contactos pelas diferentes vias (e-mail, sms, telefone e outras) no âmbito das atividades desenvolvidas pela Randstad.

ASSINATURA: _____ DATA: ____/____/____

Anexo 2. Ficha de Avaliação

CANDIDATO N.º _____ REF. PROCESSO: _____ PARECER: _____
 COLABORADOR N.º _____ RESP: _____ DATA: ____ / ____ / ____

NO ME DO CANDIDATO: _____

RESUMO DE ENTREVISTA DE AVALIAÇÃO

Resumo da Experiência Profissional:			
Preferência Área Geog.:	Condições prof.:		
Transportes:	Transportes Públicos <input type="checkbox"/>	Valor/mota própria <input type="checkbox"/>	
Outras observações:	Disponibilidade para início de funções	Imediata <input type="checkbox"/>	Condicionada <input type="checkbox"/> Qto tempo?
	Recebe Subsídio de Desemprego	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/> Valor
Apresentação Pessoal	Fraco 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> Excelente	Obs:	
Discurso	Fraco 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> Excelente	Obs:	
Postura e Comportamento	Fraco 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> Excelente	Obs:	
Relacionamento Interpessoal	Fraco 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> Excelente	Obs:	
Dinamismo	Fraco 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> Excelente	Obs:	
Controlo Emocional	Fraco 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> Excelente	Obs:	
Responsabilidade	Fraco 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> Excelente	Obs:	
...	Fraco 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> 6 <input type="checkbox"/> Excelente	Obs:	
Motivação:	Desempregado <input type="checkbox"/>	Estudante <input type="checkbox"/>	Empregado, à procura de nova oportunidade <input type="checkbox"/>
	1.º Emprego <input type="checkbox"/>	Motivo da mudança:	
	Áreas de interesse:		
Desafios/ objetivos:			

OUTRA INFORMAÇÃO RELEVANTE

--

PARECER ENTREVISTA TRIAGEM	FUNÇÕES
APTO	
INAPTO	