



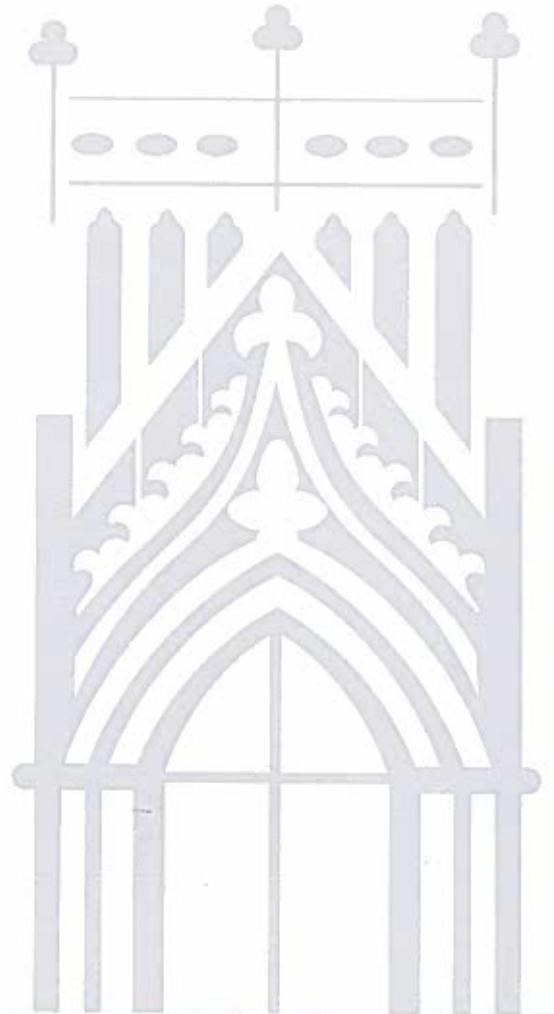
IPG Politécnico
da Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

Cíntia Andreia Carvalho Ascensão

novembro | 2018





Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

CÍNTIA ANDREIA CARVALHO ASCENSÃO
RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADA EM
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS
NOVEMBRO/2018

“Se você quer ser bem-sucedido, precisa ter dedicação total, buscar seu último limite e dar o melhor de si.”

Ayrton Senna

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

IDENTIFICAÇÃO DA ALUNA
Nome: Cíntia Andreia Carvalho Ascensão Número: 1011753 Curso: Gestão de Recursos Humanos Morada: Rua da Igreja nº 28 Código Postal: 6215-405 Paul
IDENTIFICAÇÃO DA ESCOLA
Nome do Instituto: Escola Superior de Tecnologias e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda Morada: Av. Doutor Francisco Sá Carneiro Código Postal: 6300-559 Localidade: Guarda Telefone: 271 220 100 // Fax: 271 222 690 Correio eletrónico: ipg@ipg.com
IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA
Nome: Randstad – Recursos Humanos SA (Delegação Covilhã) Morada: Rua Irmãos Bonina, Lote 3, R/C Esq. Trás Código Postal: 6200-565 Covilhã Telemóvel: 963 937 869 Correio eletrónico: randstad@randstad.pt
DOCENTES ORIENTADORES
Orientador de Estágio: Jorge Manuel Pereira Gregório Supervisor: Sofia Luis Pires Reis Fernandes Período de estágio: 4 de junho a 10 de agosto de 2018

AGRADECIMENTOS

Ao Instituto Politécnico da Guarda

Por me ter acolhido durante estes anos.

Ao Orientador, Professor Jorge Manuel Pereira Gregório

Pelo apoio na organização do relatório de estágio.

À minha orientadora Sofia Reis e à colega Cátia Baptista

Por serem bastante prestáveis e por me terem acolhido no estágio.

A todos os amigos que fiz durante estes anos

Por estarem sempre comigo.

A toda a minha família

Por me apoiar sempre.

A TODOS BEM-HAJAM!

RESUMO

Este relatório foi desenvolvido no âmbito da Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos e tem como finalidade descrever as atividades e reflexões realizadas durante estágio que decorreu na empresa Randstad na Covilhã.

O objetivo principal deste estágio centrou-se na aplicação dos conhecimentos teórico-práticos adquiridos ao longo do ano letivo, bem como o conhecimento da realidade laboral.

A principal função dos Gestores de Recursos Humanos consiste em promover a eficiência e a eficácia dos trabalhadores de uma dada organização, para que esta consiga atingir os seus objetivos da melhor forma possível. Para isso, planeiam, dirigem, organizam e coordenam atividades que visam proporcionar aos trabalhadores condições que contribuam para a sua realização profissional e satisfação pessoal, de modo a que tenham uma atitude mais empenhada e motivada perante o trabalho. Deste modo, a atividade destes profissionais baseia-se em conciliar os interesses da organização com os interesses dos trabalhadores.

Durante o Estágio, foram aplicadas várias técnicas aprendidas, tais como, atendimento presencial e telefónico, marcação e realização de entrevistas e arquivo de documentos.

PALAVRAS-CHAVE:

Recursos Humanos, Recrutamento, Estágio

ÍNDICE GERAL

Ficha de Identificação	iii
Agradecimentos.....	iv
Resumo.....	v
Índice Geral.....	vi
Índice de Figuras	viii
Índice de Quadros	ix
Glossário	x
Introdução	1
Capítulo 1 – Apresentação da Empresa.....	2
1.1 Randstad Recursos Humanos	2
1.1.1 História.....	2
1.1.2 Missão, Visão, Valores e Pilares Estratégicos	2
1.1.3 Serviços Prestados.....	4
<i>a) Staffing</i>	4
<i>b) Soluções de RH</i>	5
<i>c) Professionals</i>	6
<i>d) Contact Centres</i>	7
<i>e) Inhouse Services</i>	7
1.2 Delegação da Covilhã.....	8
1.3 Empresa de Trabalho Temporário	10
1.3.1 Responsabilidades entre Empresa de Trabalho Temporário e a Empresa Utilizadora de Trabalho Temporário	11
1.3.2 Direitos e deveres do Trabalhador Temporário.....	12
Capítulo 2 - Estágio.....	14
2.1 Plano de Estágio	14
2.2 Ferramentas de Trabalho Utilizadas	14
2.2.1 <i>Documents</i>	16
2.2.2 <i>MatchPoint</i>	16

2.2.3 <i>Business Work Solutions</i>	17
2.2.4 <i>SMS Gateway</i>	18
2.2.5 <i>MyProfile</i>	18
2.3 Atividades.....	19
2.3.1 Receção de Candidaturas	20
2.3.2 Recrutamento e Seleção	20
2.3.3 Gestão Contratual.....	26
a) Admissão e cessação à Segurança Social.....	26
b) Exames médicos.....	27
c) Elaboração de Contratos	28
d) Cessações contratuais.....	30
2.3.4 Processamento Salarial	31
a) Folha de horas	31
2.3.5 Outras Tarefas Administrativas	32
a) Atualização de dados em base de dados e mapa de controlo	32
b) Acompanhamento de visitas comerciais	32
c) Envio de correspondência	33
d) Tratamento e arquivo de documentos de colaboradores e clientes	33
Conclusão.....	34
Webgrafia.....	35
Bibliografia	37
Outra Documentação.....	37
Anexos.....	38
Índice de Anexos.....	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Pilares Estratégicos	4
Figura 2 - Organograma da delegação da Covilhã	8
Figura 3 - Relação tripartida do trabalho temporário	10
Figura 4 - Aplicações Randstad.....	15
Figura 5 - Documents (colaboradores)	16
Figura 6 - Documents (empresas).....	16
Figura 7 - MatchPoint.....	17
Figura 8 – BWS	17
Figura 9 - My Profile	18
Figura 10 - Cronograma de atividades	19
Figura 11 – Etapa preparatória do processo de recrutamento	20

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 - Obrigações de ETT e EUTT para com um TT.....	12
Quadro 2 - Direitos e deveres de um TT	12
Quadro 3 - Vantagens e Desvantagens do Recrutamento interno e externo	21
Quadro 4 - Envio e recepção de correspondência	33

GLOSSÁRIO

BD – Base de Dados

BUM – *Business Unit Manager*

BWS – *Business Work Solutions*

CRSS – Centro Regional da Segurança Social

CT – Código do Trabalho

CTT – Contrato de Trabalho Temporário

CUTT – Contrato de Trabalho de Utilizador de Trabalho Temporário

CV – Curriculum Vitae

EMA – Exame Médico de Aptidão

EPI's – Equipamentos de Proteção Individual

ETT – Empresas de Trabalho Temporário

EUTT – Empresas Utilizadoras de Trabalho Temporário

FAM – Ficha de Aptidão Médica

FH – Folha de Horas

GIP – Gabinete de Inserção Profissional

GRH – Gestão de Recursos Humanos

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

IPG – Instituto Politécnico da Guarda

MSP - *Managed Services Program*

NIF – Número de Identificação Fiscal

NISS – Número de Identificação de Segurança Social

RH – Recursos Humanos

RJPSST – Regime Jurídico de Promoção de Segurança e Saúde no Trabalho

RPO – *Outsourcing* do Processo de Recrutamento

RRH – Randstad Recursos Humanos

SST – Segurança e Saúde no Trabalho

TT – Trabalhador Temporário

INTRODUÇÃO

Tendo concluído a Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH) decidi realizar o meu estágio curricular na Randstad na Covilhã. O estágio decorreu no período compreendido entre quatro de junho e dez de agosto de 2018.

A Gestão de Recursos Humanos é uma área interdisciplinar que tem a capacidade de envolver diferentes conceitos provenientes de várias áreas e de tornar uma empresa bem-sucedida.

De acordo com o Professor Luciano Santana Pereira (coordenador de GRH na UniCesumar), este afirma que *“a gestão de pessoas tem se mostrado como uma área estratégica e de grande importância para as organizações. Sendo assim, garantindo a gestão da diversidade, criatividade, inovação, sustentabilidade e sucesso no desenvolvimento e aplicação de estratégias competitivas”*. Um Gestor de Recursos Humanos desenvolve as estratégias necessárias para ter trabalhadores motivados e aptos a desenvolver as suas atividades de forma produtiva e rentável.

Durante o estágio tive oportunidade de estabelecer novamente um contacto com a realidade laboral e desenvolver várias competências de acordo com o plano de estágio (Anexo 1).

Assim, para facultar uma ideia mais precisa do meu estágio, dividi o relatório em duas partes. Na primeira parte, procedo a uma breve apresentação da empresa; apresento a sua missão, visão, valores e pilares estratégicos; serviços prestados e descrevo a delegação onde estagiei.

Na segunda parte, faço uma contextualização teórica com os ensinamentos que me foram transmitidos durante as sessões letivas e descrevo as atividades realizadas ao longo do período de estágio, entre as quais destaco atendimento ao público, realização de entrevistas, marcação de exames médicos e admissões e cessações à segurança social.

Por fim, na conclusão apresento uma reflexão de todas as incidências do estágio.



CAPÍTULO 1

Apresentação da empresa



CAPÍTULO 1 – APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Neste capítulo, o primeiro ponto refere-se à Randstad em geral onde apresento a empresa, bem como a sua história, missão, visão, valores e pilares estratégicos e serviços prestados. A partir do segundo ponto refere-se à delegação da Covilhã.

1.1. Randstad Recursos Humanos

1.1.1. História

A Randstad é uma multinacional holandesa fundada em 1960 por *Frits Goldschmeding*. Este estudava Economia na *VU University Amsterdam*¹ e para terminar o seu curso teve de redigir uma tese subordinada ao tema “Trabalho flexível”. Após concluir a sua tese decidiu transformá-la numa empresa dando-lhe o nome de “*Uitzendbureau Amstelveen*” que anos mais tarde passou a chamar-se Randstad.

É uma empresa prestadora de serviços que ocupa o 2º lugar da maior empresa de recursos humanos (RH) a nível mundial estando presente em 44 países nos cinco continentes no âmbito do trabalho temporário e *outsourcing*. É reconhecida por possuir as soluções que permitem a flexibilidade essencial para melhor projetar e reduzir os custos fixos dos seus clientes e proceder aos ajustamentos do quadro de efetivos em situações de oscilação do mercado.

Em Portugal, a Randstad é atualmente líder no que diz respeito a consultoria especializada em RH estando presente desde 1999.

1.1.2 Missão, Visão, Valores e Pilares Estratégicos

As empresas regem-se por uma missão, visão e valores e a Randstad não é exceção. Neste sentido podemos definir **missão** como a razão de ser da empresa. Esta deve ser uma declaração escrita, para que todos os seus trabalhadores a conheçam, e deve ser inequívoca quanto aos objetivos e propósitos gerais da organização. Estabelece a direção que todos dentro da organização devem seguir, contudo deve ser sucinta, clara e inspiradora (Carvalho, 2015: 74). Assim sendo, segundo informação disponibilizada no site² da empresa, esta tem como **missão**:

¹ Universidade livre de Amesterdão fundada a 1880

² <http://www.randstad.pt/>

“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”

Pretendem influenciar e melhorar o mercado laboral, simplificar o caminho que é necessário percorrer para efetuar o recrutamento de pessoas introduzindo novos serviços. “Moldar” traduz-se neste contexto por gerar um valor acrescentado para as principais partes interessadas: os clientes, os candidatos, os trabalhadores e sociedade em geral.

Se a missão é o ponto de partida da organização, a **visão** é o ponto que ela quer atingir no futuro, ou seja, onde quer chegar. Na visão a organização procura definir o que pretende ou deseja, ser no médio e longo prazo e a forma como espera ser vista e reconhecida por todos, criando um clima de evolução, com o qual os trabalhadores se identifiquem e comprometam, sem contudo definir especificamente a forma como vai chegar a esse ponto (Carvalho, 2015: 75). A Randstad tem como visão garantir a satisfação dos clientes e colaboradores; colaborar com a comunidade; cumprir os requisitos legais; motivar e desenvolver os colaboradores internos; melhorar continuamente os processos e diferenciar-se da concorrência³.

Os **valores** são importantes para as empresas e devem estar presentes nas relações da empresa com os clientes e trabalhadores. São princípios básicos orientadores da sua ação, do ponto de vista ético. O papel dos valores é atender não só às necessidades da organização, mas também às de todos os que a rodeiam (Carvalho, 2015: 76). A Randstad distingue-se por:

-  *Conhecer (conhecem os clientes, as empresas, os candidatos e o negócio);*
-  *Servir (prestam um serviço de excelência, superando os requisitos da indústria);*
-  *Confiar (valorizam nas relações e as pessoas);*
-  *Busca pela perfeição (procuram melhorar e inovar constantemente);*
-  *Promoção de todos os interesses (valorizam a sociedade como um todo).*

³ Soares, Débora (2016). *Relatório de Estágio*. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda

Por fim, para poderem complementar a missão, visão e valores existem os **pilares estratégicos** que se dividem em quatro. (figura 1)

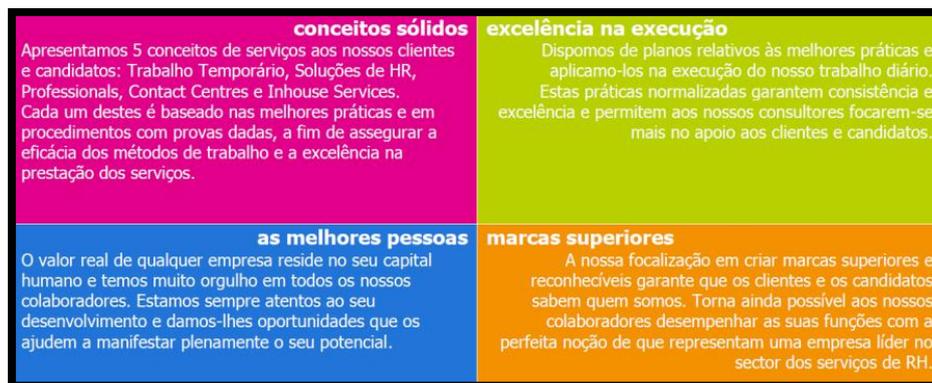


Figura 1 - Pilares Estratégicos

Fonte: Figura fornecida pela empresa

1.1.3 Serviços Prestados

Os serviços que a empresa pratica propõem soluções inovadoras e práticas, a fim de assegurar a eficácia dos métodos de trabalho e a excelência, e também, para responder às exigências do mercado onde atua.

Podemos verificar na figura acima que a Randstad possui cinco conceitos a prestar aos seus clientes, nomeadamente, *Staffing*, *Soluções de RH*, *Professionals*, *Contact Centres* e *Inhouse Services*.

a) *Staffing*

O *Staffing* é centrado no recrutamento de candidatos com habilitações ao nível do ensino secundário ou equivalente. Este conceito abrange o recrutamento para trabalho temporário e colocações permanentes (*permanent placement*).

O **trabalho temporário** inclui recrutamento e seleção e toda a gestão contratual do trabalhador⁴. A empresa responde às necessidades temporárias de talentos, garantindo o cumprimento da lei e a gestão contratual, relacionando a gestão de pessoas com a flexibilidade e produtividade.

O *permanent placement* é um modelo inovador de recrutamento e seleção de colaboradores com especializações técnicas ou de suporte operacional, através de uma avaliação da adequação à organização, à estrutura e à função⁵. Este modelo tem três

⁴ <http://www.randstad.pt/>

⁵ <http://www.randstad.pt/>

dimensões: *job fit* (avaliação da adequação do candidato à função, tendo por base a necessidade do cliente e o conhecimento da sua área funcional), *boss fit* (adequação à estrutura organizacional e hierárquica) e *company fit* (análise do impacto da cultura da empresa e identificação dos melhores candidatos para que essa integração seja rápida e bem-sucedida).

b) Soluções de RH

Proporcionam aos clientes uma vasta gama de serviços, sendo os mais importantes o *Outsourcing* do Processo de Recrutamento (RPO); *Managed Services Program* (MSP) e serviços de processamento de salários. No âmbito do RPO, a Randstad é responsável pela seleção e recrutamento de mão-de-obra de um cliente. Os MSP constituem um dos principais componentes da oferta de serviços da empresa, através dos quais assumem a responsabilidade pela organização e pela gestão da mão-de-obra contingente de uma empresa cliente. Os serviços de processamento salarial externos reduzem o fardo administrativo que pesa sobre os clientes, de modo a que estes possam concentrar-se nas necessidades inerentes à sua atividade principal. As soluções de RH também oferecem outros serviços, tais como *outplacement*⁶, *outsourcing* e a consultoria.⁷

 **Formação e desenvolvimento:** com 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 emoções⁸. Existem dois conceitos de formação: formação comportamental e formação técnica.

- ♦ **Formação comportamental** – as soluções estão alinhadas com os objetivos dos clientes realizando um trabalho de diagnóstico que permita aferir com rigor e diferencial existente entre os resultados pretendidos. Inicialmente faz-se um diagnóstico entre os resultados pretendidos (*performance* desejada) e os resultados que indivíduos/equipas são capazes de produzir (*performance* atual) e

⁶ Colocação externa

⁷ Informação fornecida pela Randstad

⁸ <http://www.randstad.pt/>

posteriormente são encontradas as soluções que podem ser dinâmicas e diversificadas orientadas para o grupo ou para o indivíduo.

- ♦ **Formação técnica** – a Randstad tem uma escola de formação técnica industrial, a *Solisform*, com cursos de elevada taxa de empregabilidade disponíveis na modalidade interempresas, intraempresas e formação financiada, a escola tem-se destacado no campeonato das profissões, acumulando distinções nacionais e internacionais, o que confirma a qualidade das metodologias adotadas.

 **Consultoria:** projetos de consultoria que se focam 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 é o melhor parceiro de projeto, pois conhece a realidade do capital humano desde a primeira necessidade⁹.

c) *Professionals*

A *Professionals* dedica-se ao recrutamento de supervisores, gestores, profissionais, especialistas em gestão interna e consultores com uma habilitação académica (ou equivalente) a cargos de gestão, saúde, RH, educação, assessoria jurídica, marketing e comunicações. Em muitos países para além de Portugal, utilizam uma estrutura de equipa composta por quatro a cinco elementos e um chefe de equipa. Cada equipa especializa-se em determinados perfis ou ramos de atividade, abrangendo tanto as funções de vendas como de recrutamento e liderando com colocações permanentes ou temporárias.

As suas áreas de atuação são: vendas e *marketing*; tecnologias de informação; finanças e banca; engenharia e indústria; pesquisa executiva e RPO.¹⁰

⁹ <http://www.randstad.pt/>

¹⁰ Informação fornecida pela Randstad

d) *Contact Centres*

Desde o início de 2015, a empresa de RH tem apostado na empregabilidade em zonas norte e centro do país e presta atendimento a uma operadora de telecomunicações francesa e o serviço requer apenas duas condições: ter algumas competências técnicas e saber falar francês. Ao contrário de outros serviços de atendimento, não existe uma exigência de experiência.

A empresa preocupa-se em desenvolver um serviço adaptado às necessidades dos seus clientes. Deste modo, permite-se estudar, analisar e propor soluções mais adequadas com rapidez nas seguintes tipologias de atuação:

-  **Inbound**¹¹: Apoio ao cliente e gestão de clientes;
-  **Outbound**¹²: Vendas, *follow up*¹³ pós-venda, campanhas, cobranças, surveys¹⁴ e estudos de mercado;
-  **Back Office**¹⁵: *e-mail response*¹⁶; chat; gestão pós-venda e *data entry*¹⁷;
-  **Gestão de 2ª linha**: gestão de reclamações e suporte técnico;
-  **Atendimento técnico**: suporte técnico remoto a clientes na utilização de determinada tecnologia ou serviço.

e) *Inhouse Services*¹⁸

A Randstad é pioneira neste conceito. 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 possível¹⁹.

Este serviço é uma solução inovadora de gestão de flexibilidade através de um programa de melhoria contínua à medida de cada cliente e com o compromisso de resultados. Destina-se a aumentar a produtividade, reduzindo custos através de retenção, flexibilidade e eficiência de processos. Através deste conceito os trabalhadores da Randstad trabalham no local, exclusivamente para o cliente, fornecendo um grande número de candidatos em que proporcionam uma gestão global de RH, incluindo o

¹¹ Quando a estratégia é tentar fazer com que os clientes cheguem até à empresa

¹² Quando a estratégia é tentar chegar aos clientes

¹³ Acompanhamento pós-venda

¹⁴ Estudos

¹⁵ Departamentos de uma empresa que não têm contato com os clientes.

¹⁶ Responder a e-mails

¹⁷ Entrada de dados

¹⁸ Serviço de consultoria dentro da empresa cliente

¹⁹ Adaptado através do site: <http://www.randstad.pt/>

recrutamento e seleção, formação, planeamento, retenção e apresentação de relatórios de gestão.

1.2 Delegação da Covilhã

A Delegação da Covilhã está presente na cidade desde 2006, e atualmente, encontra-se representada nos distritos de Castelo Branco (onde atua na Covilhã, Fundão e Castelo Branco) e Guarda. As suas áreas de atuação são ao nível da indústria.

Atualmente trabalham duas pessoas na delegação: Sofia Reis e Cátia Baptista. A Sofia Reis é a gestora da delegação e é responsável pela Gestão Comercial e de Clientes, embora também faça a parte de Recrutamento e Seleção quando é necessário. A Cátia Baptista é responsável apenas pela área de Recrutamento e Seleção.

A Estela Mesquita desempenha a função de *Business Unit Manager* (BUM) nas delegações de Viseu e Covilhã. Desloca-se à delegação da Covilhã uma vez por semana para auxiliar em todas as áreas que necessitem de apoio. Apesar de não estar presente todos os dias, a Estela acompanha os recrutamentos todos os dias quer via telefónica ou por e-mail. (figura 2)

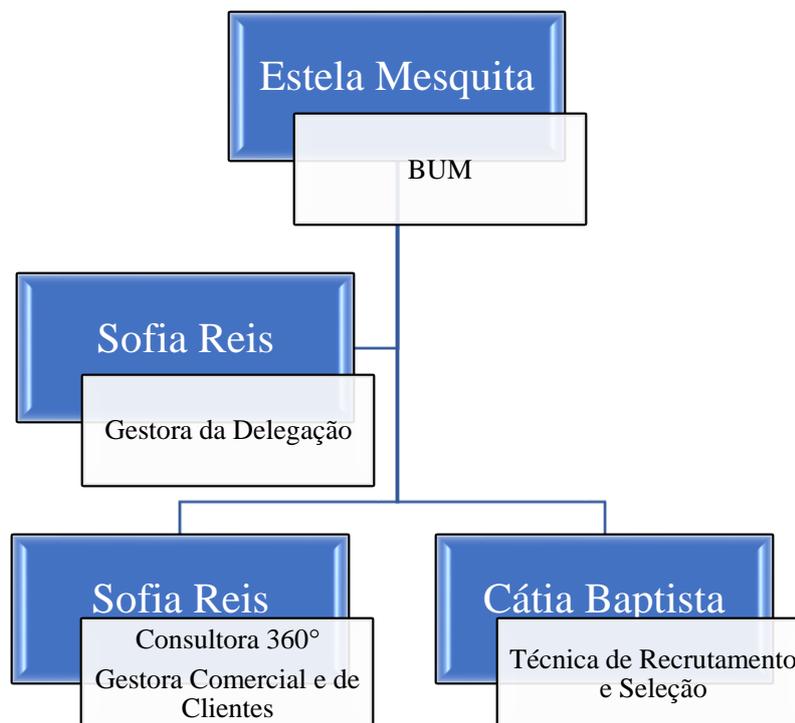


Figura 2 - Organograma da delegação da Covilhã

Fonte: Elaboração Própria

Tal como podemos observar no organograma da figura 2, a Sofia Reis desempenha o papel de Gestora Comercial e de Clientes. Esta tem como missão angariar novos clientes garantindo as respetivas ações comerciais de acordo com a legislação laboral e requisitos de segurança e qualidade de forma a aumentar o volume de negócio. As suas principais responsabilidades são:

- ✎ Fazer a prospeção de mercado identificando clientes e tentar recuperar antigos clientes;
- ✎ Realizar reuniões comerciais apresentado a empresa e os seus serviços, fazendo um levantamento de necessidades do cliente;
- ✎ Elaborar propostas comerciais, oferecendo e negociando as melhores condições quer de preço quer de qualidade, de modo a que a proposta seja adjudicada e assim concretizar os objetivos financeiros da empresa;
- ✎ Acompanhar os clientes ativos, identificando novas necessidades e serviços criando assim verdadeiras parcerias com os clientes;
- ✎ Manter a base de dados atualizada, inserindo sempre as ações comerciais executadas de forma a disponibilizar a informação aos restantes membros da equipa.
- ✎ Fazer os contratos de trabalho de utilizador de trabalho tempo (CUTT) e contratos de trabalho temporário (CTT) segundo as condições do cliente e rescindir contratos com clientes e colaboradores;
- ✎ Assegurar a realização dos exames médicos;
- ✎ Comunicar sempre que haja alterações nas condições contratuais;
- ✎ Resolver erros detetados nas folhas de vencimento;
- ✎ Elaborar o processamento salarial e de faturas segundo as folhas de horas de cada colaborador.

A Cátia Baptista, como técnica de recrutamento tem como missão garantir um recrutamento eficaz e assegurar a seleção do melhor candidato, cujo perfil deste esteja de acordo com as exigências requeridas pelo cliente. Todo este processo, obriga-a a desenvolver a sua atividade de forma rápida aplicando diversas técnicas. Tem como responsabilidades:

- ✎ Avaliação curricular;
- ✎ Elaborar anúncios de recrutamento para atrair candidatos aumentando assim a base de dados (BD);

- ✔ Atender os candidatos que diariamente se inscrevem na delegação fazendo uma primeira triagem;
- ✔ Redigir relatórios psicométricos dos candidatos (quando as empresas pedem);
- ✔ Inserir e atualizar na BD todas as informações respeitantes aos candidatos e colaboradores selecionados;
- ✔ Recolher dados dos candidatos selecionados pelos clientes para que se possa dar início ao processo contratual;
- ✔ Esclarecer o novo colaborador sobre questões contratuais, legais.
- ✔ Assegurar a presença do número de candidatos acordados pelo cliente para a realização de entrevista;
- ✔ Auxiliar os candidatos nos processos de integração na empresa cliente.

1.3 Empresa de Trabalho Temporário

As Empresas de Trabalho Temporário (ETT) têm como principal objetivo fornecer trabalhadores para as Empresas Utilizadoras de Trabalho Temporário (EUTT), e desta forma, cria-se uma relação tripartida entre a ETT, a EUTT e o Trabalhador Temporário (TT) (figura 3).

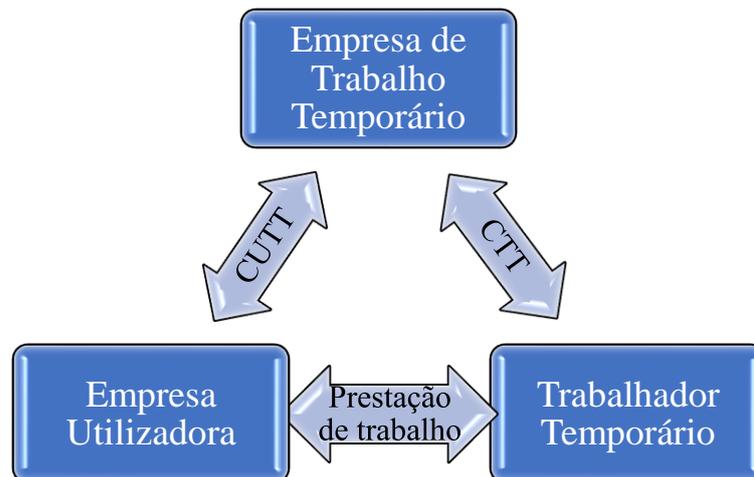


Figura 3 - Relação tripartida do trabalho temporário

Fonte: Elaboração Própria

Como podemos verificar na figura 3 existem três conceitos:

- ✎ **ETT** – pessoa singular ou coletiva cuja atividade consiste na cedência temporária a utilizadores da atividade de trabalhadores que, para esse efeito, admite e retribui, nos termos da alínea d) do número 2 do Decreto-Lei nº 260/2009, 25 de setembro;
- ✎ **EUTT** – 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, nos termos da alínea h) do número 2 do Decreto-Lei nº 260/2009, 25 de setembro;
- ✎ **TT** – 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, nos termos da alínea g) do número 2 do Decreto-Lei nº 260/2009, 25 de setembro.

Associados a estes três conceitos mencionados estão o Contrato de Trabalho Temporário e o Contrato de Utilização de Trabalho Temporário:

- ✎ **CTT** – 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, nos termos da alínea a) do artigo 172º do Código do Trabalho (CT);
- ✎ **CUTT** – 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, nos termos da alínea c) do artigo 172º do CT.

1.3.1 Responsabilidades entre Empresa de Trabalho Temporário e a Empresa Utilizadora de Trabalho Temporário

As obrigações para com o trabalhador temporário relativas a Segurança e Saúde no Trabalho (SST) são da responsabilidade da empresa de trabalho temporário e da

empresa utilizadora de trabalho temporário.²⁰ Através do quadro 1 podemos observar quais as obrigações associadas a cada uma das empresas (ver quadro 1).

Quadro 1 - Obrigações de ETT e EUTT para com um TT

	ETT	EUTT
Seguro de acidentes de trabalho	✓	✗
Exames de saúde	✓	✗
Vigilância médica especial	✗	✓
Avaliação e controlo de riscos	✗	✓
Equipamentos de proteção individual (EPI's)	✗	✓
Formação em SST	✗	✓
Formação profissional	✓	✗
Dados de atividades dos serviços de SST	✓	✓

Fonte: Fornecida pela Randstad

1.3.2 Direitos e deveres do Trabalhador Temporário

Um TT tem os mesmos direitos e deveres que os trabalhadores da empresa utilizadora relativamente à SST. Estas têm o dever comum de cooperação para que o TT beneficie da mesma proteção dos restantes trabalhadores. Para isso é importante ter em conta quanto ao TT, a sua qualificação profissional e a aptidão física e mental para as atividades de trabalho que vai desempenhar. A ETT e o TT devem estar cientes das situações de risco inerentes ao trabalho a desenvolver, bem como das respetivas medidas de prevenção e proteção equacionadas²¹. Através do quadro 2 podemos verificar esses direitos e deveres. (ver quadro 2)

Quadro 2 - Direitos e deveres de um TT

DIREITOS	DEVERES
Trabalhar num local seguro e saudável	Cumprir as instruções de SST pela empresa; Utilizar corretamente os equipamentos de trabalho; Não adotar comportamentos que coloquem em causa a SST dos seus colegas;
Beneficiar de exames médicos assegurados pela ETT;	Prestar informações aquando da sua admissão que permita avaliar a sua aptidão física;

²⁰ Informação fornecida pela a Randstad através do site <http://www.act.gov.pt>

²¹ Informação fornecida pela Randstad através do site <http://www.act.gov.pt>

Beneficiar de vigilância médica a cargo da EUTT;	Comparecer aos exames médicos.
Receber informação escrita da ETT sobre o regulamento de SST	Tomar conhecimento da informação que lhe foi transmitida
Receber formação da EUTT suficiente e adequada ao posto de trabalho;	Participar na formação
Ser consultado e fazer propostas de melhoria relativas às condições de SST;	Cooperar ativamente sobre questões de melhoria; Comunicar com a EUTT qualquer problema que surja no posto de trabalho.
Cessar o trabalho em caso de perigo iminente, não podendo ser prejudicado;	Adotar medidas e instruções estabelecidas pela EUTT para os casos de perigo iminente.
Disponer de EPI's a cargo da EUTT;	Utilizar corretamente os EPI's
Estar abrangido pelo seguro de acidentes de trabalho a cargo da ETT;	
Não suportar qualquer custo decorrente de medidas de SST.	

Fonte: Elaboração Própria adaptada de acordo com a Lei 102/2009 replicada pela Lei 3/2014



CAPÍTULO 2

Estágio



CAPÍTULO 2 - ESTÁGIO

Neste capítulo descrevo as atividades realizadas ao longo do estágio.

2.1 Plano de Estágio

A minha função como estagiária foi desempenhada a partir da aprendizagem feita nas unidades curriculares. Tentei sempre apresentar uma boa postura e realizar um bom atendimento ao público. Nesta fase do relatório, farei a apresentação de todo o trabalho desenvolvido na Randstad, de acordo com o plano de estágio (anexo 1) que contém a execução das seguintes tarefas:

- ☑ Atendimento aos candidatos;
- ☑ Apoio aos candidatos na inserção de candidaturas na base de dados e registo de avaliação de candidatos;
- ☑ Atendimento a clientes e colaboradores;
- ☑ Organização de processos administrativos;
- ☑ Agendamento de entrevistas e acompanhamento de processos de recrutamento;
- ☑ Tratamento, arquivo de documentos em formato digital;
- ☑ Registos de admissões e cessações na segurança social;
- ☑ Elaboração de anúncios em sites e redes sociais;
- ☑ Agendamento de exames médicos (medicina do trabalho);
- ☑ Gestão contratual, acompanhamento na elaboração de contratos e processamento salarial;
- ☑ Observação na elaboração de propostas comerciais.

2.2 Ferramentas de Trabalho Utilizadas

A Randstad disponibiliza aos seus trabalhadores um computador, um telemóvel, acesso ao *Gmail* e ainda um site com diversas aplicações (figura 4), cada uma com a sua finalidade que vou descrever mais abaixo. Para entrar em qualquer site ou aplicação é necessário ter acesso a uma conta pessoal e uma password. Todas as aplicações que pude utilizar contribuíram para o bom funcionamento do trabalho desenvolvido.

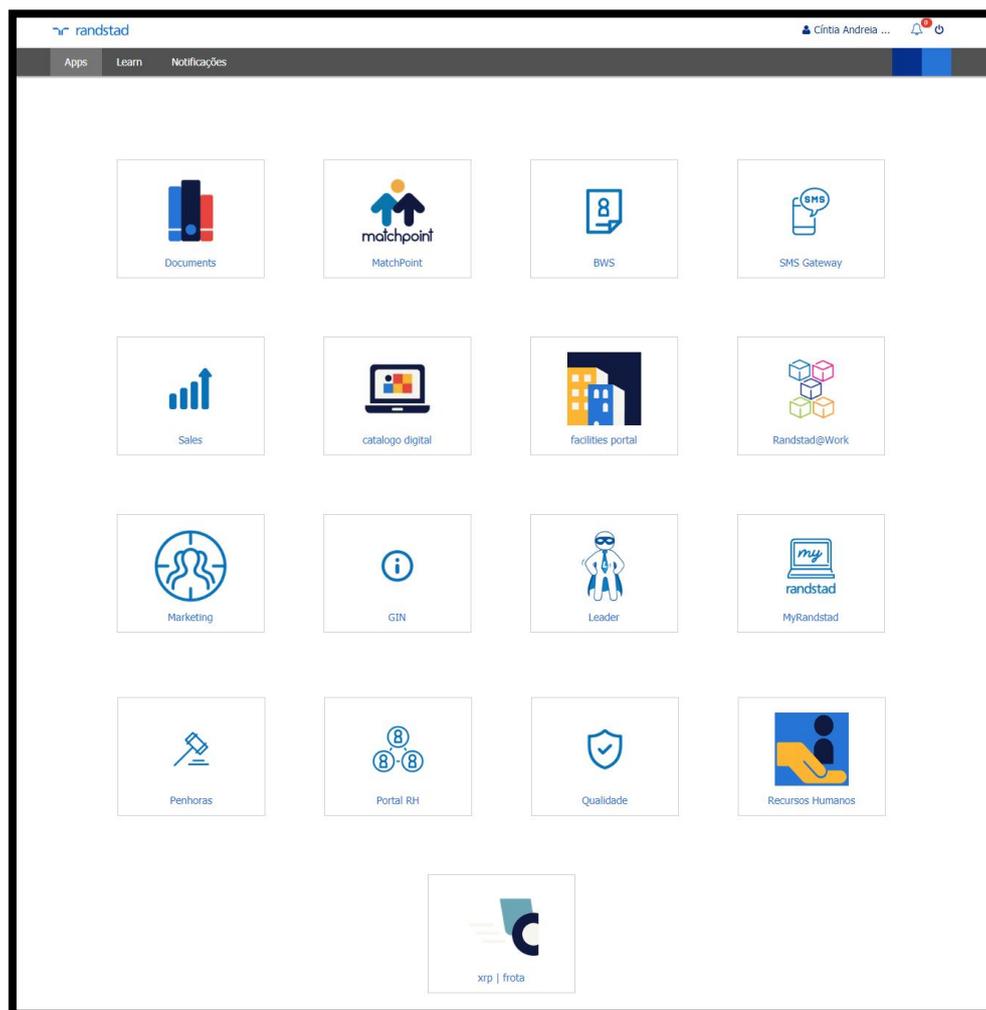


Figura 4 - Aplicações Randstad

Fonte: Elaboração Própria

Das aplicações mencionadas foi-me possível utilizar o *Documents*, o *MatchPoint*, o *BWS*²², *SMS Gateway* (são as quatro primeiras na figura acima) e o *MyProfile*.

²² BWS – Business Work Solutions

2.2.1 Documents

Como na Randstad existe uma política à redução de papel, então foi criada esta aplicação que permite que sejam digitalizados todos os documentos relativos aos processos de cada colaborador (figura 5) e de cada empresa (figura 6).

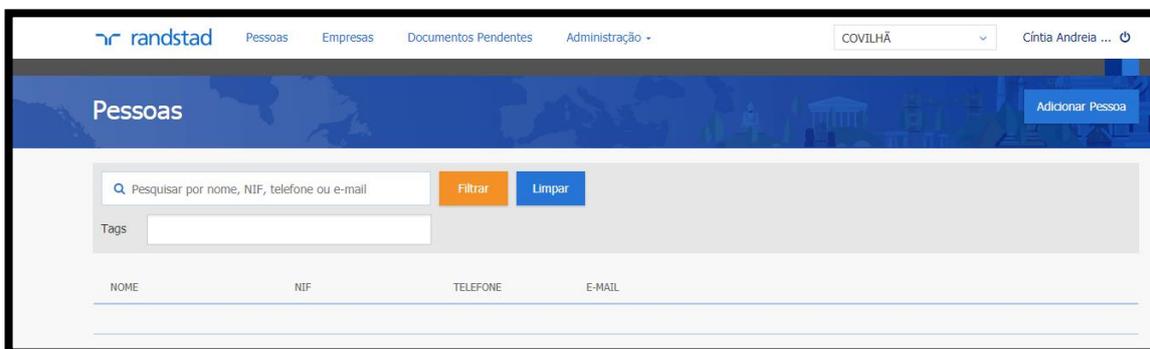


Figura 5 - Documents (colaboradores)

Fonte: Elaboração Própria

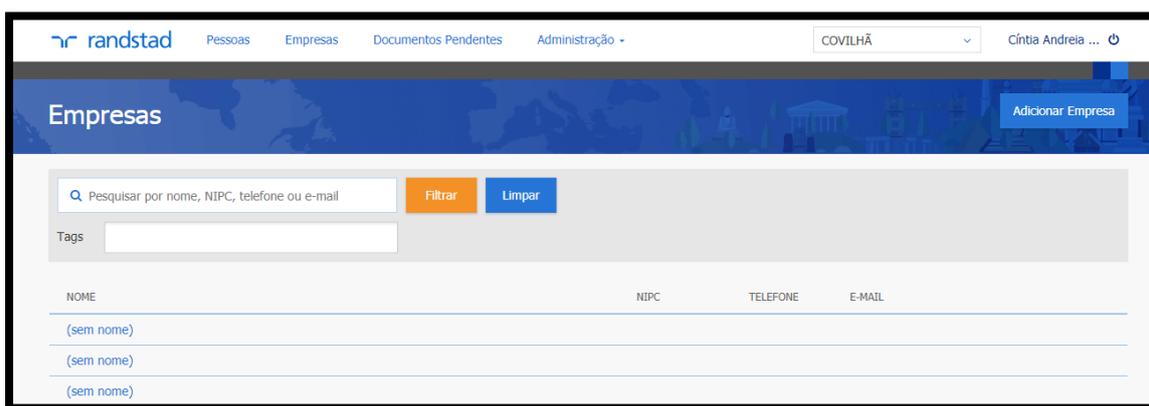


Figura 6 - Documents (empresas)

Fonte: Elaboração Própria

2.2.2 MatchPoint

Uma base de dados é uma ferramenta de recolha e organização de informações. Serve para gerir conjuntos de informação de modo a facilitar a organização, manutenção e pesquisa de dados²³.

O *MatchPoint* (figura 7) é uma base de dados em que podemos encontrar todos os candidatos que se inscreveram ao longo dos anos e também os colaboradores ativos e inativos. Utilizava esta aplicação essencialmente para abrir processos de recrutamento,

²³ <https://ricardo2aoc.wordpress.com/o-que-e-uma-base-de-dados-e-para-que-serve/>

elaborar os respetivos anúncios de emprego para que estes pudessem ser lançados nos sites de empregos (NetEmpregos, Sapo Empregos e site da Randstad) e servia também para recrutar potenciais candidatos para processos de recrutamento em aberto.

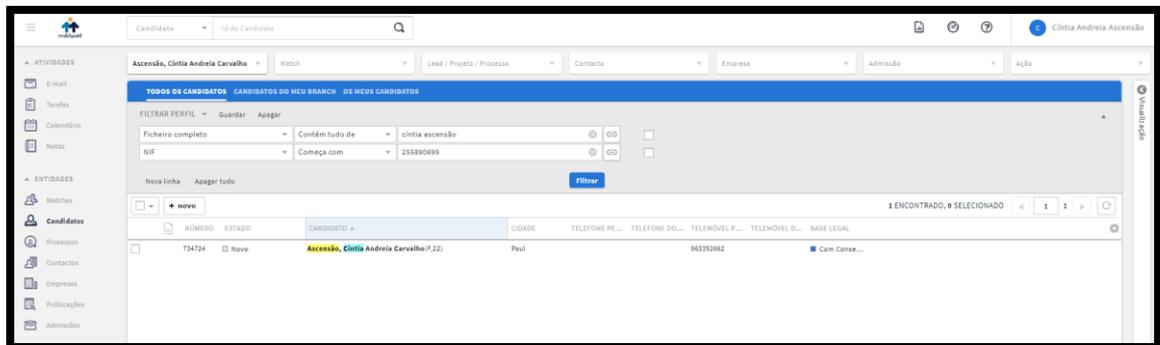


Figura 7 - MatchPoint

Fonte: Elaboração Própria

2.2.3 Business Work Solutions

O BWS também é uma base de dados. É com este programa que se criam e gerem os processos de recrutamento, desde a elaboração de propostas comerciais para clientes, a CUTT's e CTT's, a introdução de candidatos, as admissões e cessações à Segurança Social, , as rescisões contratuais, o lançamento de folhas de horas para processamento salarial, assim como a sua eventual retificação.

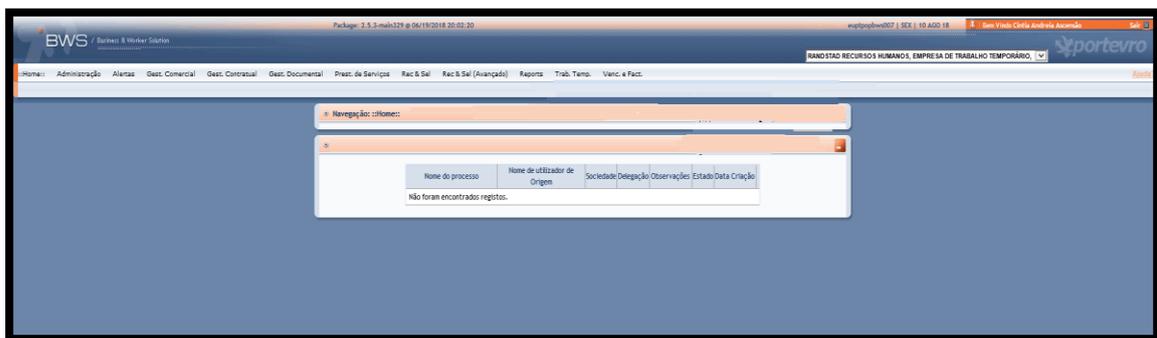


Figura 8 – BWS

Fonte: Elaboração Própria

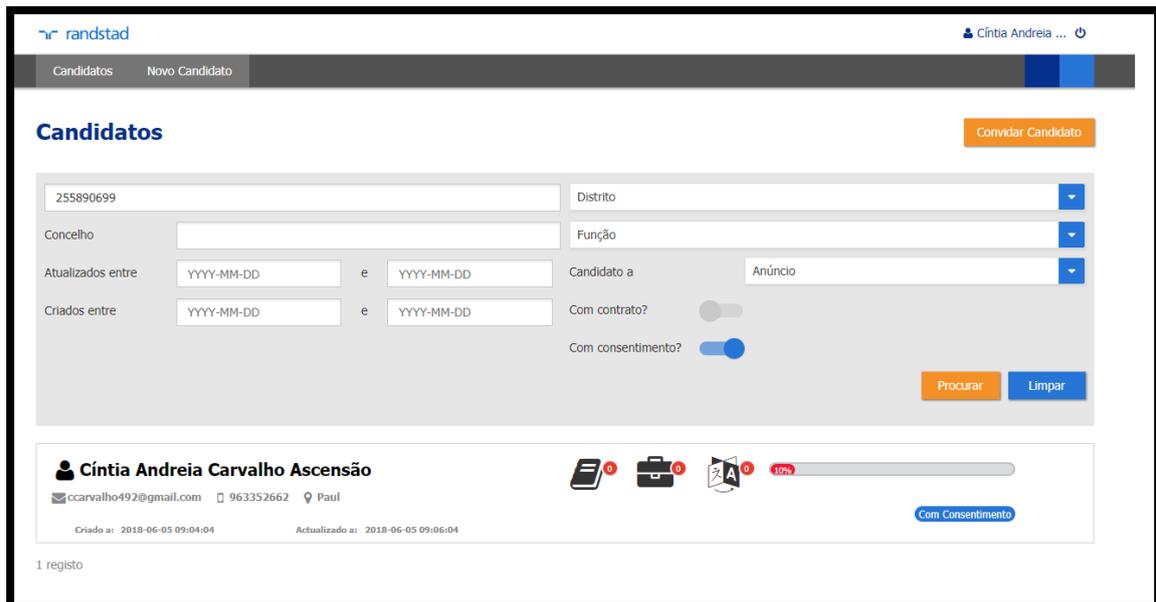
2.2.4 SMS Gateway

O *SMS Gateway* é uma aplicação que permite que um computador envie mensagens de texto para um dispositivo compatível com mensagens através da rede de telecomunicações. Na Randstad é recorrente a utilização desta aplicação, pois é através desta que há possibilidade de contactar com os colaboradores para os mais diversos assuntos, nomeadamente, para passarem na delegação para assinar o contrato de trabalho, para levantarem o cartão refeição; assinar a rescisão de contrato, informar a data e a hora do seu exame médico, entre outros.

2.2.5 MyProfile

É também uma base de dados com a particularidade de ser destinada à inserção de novos candidatos que automaticamente passam para o *MatchPoint*. Ou seja, é através do *MyProfile* que os candidatos podem fazer a sua inscrição quer na delegação ou em casa.

A diferença entre esta aplicação e o BWS está no facto de o *MyProfile* tratar de candidatos e quem sabe futuros colaboradores, enquanto que o BWS se destina a ter informações acerca de colaboradores ativos e ex-colaboradores.



The screenshot displays the 'Candidatos' (Candidates) section of the MyProfile application. At the top, there is a navigation bar with 'Candidatos' and 'Novo Candidato' tabs, and a user profile for 'Cíntia Andreia ...'. Below this, the 'Candidatos' title is followed by a 'Convidar Candidato' button. The main area contains a search form with the following fields: a text input with '255890699', a 'Distrito' dropdown menu, a 'Concelho' text input, a 'Função' dropdown menu, 'Atualizados entre' and 'Criados entre' date range pickers, a 'Candidato a' dropdown menu with 'Anúncio' selected, and two toggle switches for 'Com contrato?' (disabled) and 'Com consentimento?' (enabled). 'Procurar' and 'Limpar' buttons are at the bottom right of the form. Below the form, a profile card for 'Cíntia Andreia Carvalho Ascensão' is shown, including her email 'ccarvalho492@gmail.com', phone number '963352662', location 'Paul', and creation/update dates. A progress bar at the bottom of the card shows '10%' completion and a 'Com Consentimento' button. At the very bottom, it indicates '1 registo'.

Figura 9 - My Profile

Fonte: Elaboração Própria

2.3 Atividades

O cronograma de atividades (figura 10) consiste no registo de atividades dinamizadas durante os dias de estágio em modo de tabela para assim facilitar a leitura e interpretação do leitor. Irão ser abordadas mais detalhadamente as tarefas que foram realizadas com mais frequência.

Atividades		Semanas									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Acolhimento e Integração											
Receção de Candidaturas	Atendimento de candidatos										
	Entrevistas de triagem										
	Esclarecimento de dúvidas										
Recrutamento e Seleção	Definição do perfil psicoprofissional										
	Abertura de Processos de Recrutamento										
	Identificação de candidatos de acordo com o perfil apresentado										
	Elaboração de anúncios										
	Contactos telefónicos e apresentação de propostas de trabalho a candidatos										
	Marcação de entrevistas										
	Acompanhamento e realização de entrevistas presenciais e no skype										
	Elaboração de resumos curriculares para clientes										
	Envio de e-mails a clientes fazendo o ponto situação de cada processo										
Gestão Contratual	Admissões/Cessações à Segurança Social										
	Marcação de exames médicos										
	Elaboração de CUTT's e CTT's										
	Rescisões contratuais										
	Envio de mensagens a colaboradores										
Processamento Salarial	Tratamento de folhas de horas										
	Lançamento de folhas de horas										
	Mapa de processamento										
	Retificações de folhas de horas										
	Esclarecimento de dúvidas a colaboradores										
Outras tarefas administrativas	Atualização de dados em base de dados e mapa de controlo										
	Acompanhamento de visitas comerciais										
	Contactos telefónicos/e-mails a candidatos, colaboradores e clientes										
	Envio de correspondência										
	Tratamento e arquivo de documentos de colaboradores e clientes										

 atividades nunca realizadas pela estagiária

Figura 10 - Cronograma de atividades

Fonte: Elaboração Própria

2.3.1 Receção de Candidaturas

Na atividade “receção de candidaturas” podemos ter três tarefas como podemos verificar na figura acima (ver figura 10). Foi uma das atividades que realizei com maior frequência.

Esta atividade desenvolve-se separada do recrutamento, apesar de fazer parte do mesmo. Este processo ocorre de forma contínua e constante e não apenas quando existe um pedido de trabalhadores por parte dos clientes.

Primeiramente o candidato inscrevia-se online na base de dados inserindo o seu número de identificação fiscal (NIF) e o seu número de telemóvel, de modo a poder ser verificado se já constava na base de dados na Randstad. Posteriormente era realizada uma entrevista de triagem onde perguntava questões relativas a experiências anteriores; qual a área geográfica preferencial; se tinha transporte próprio; disponibilidade imediata para iniciar funções; se podia trabalhar por turnos rotativos e aos fins-de-semana, e por fim, quais as funções pela qual tinha ou não preferência.

Por fim, anotava as opiniões relativas ao candidato na base de dados.

2.3.2 Recrutamento e Seleção

O Recrutamento e a Seleção são dois processos sequenciais que culminam na decisão final da escolha do candidato que irá desempenhar a função disponível. É feito a partir das necessidades que surgem numa organização e independentemente do recrutamento e a seleção serem desenvolvidos diretamente pela empresa ou através de empresas externas, deve ser sempre seguido de perto, uma vez que envolve uma decisão estratégica para a empresa.

As empresas clientes assumem um papel muito importante, uma vez que são responsáveis pela etapa preparatória do recrutamento (figura 11) que contem três passos: identificação da necessidade de contratação, descrição da função e definição do perfil psicoprofissional, comunicando o resultado à Randstad.



Figura 11 – Etapa preparatória do processo de recrutamento

Fonte: Elaboração Própria

Relativamente à **identificação da necessidade de contratação** para criar novos postos de trabalho ou substituir trabalhadores é necessário realizar uma análise custo-benefício no sentido de perceber quanto custa contratar um novo trabalhador e quais são os benefícios decorrentes dessa contratação.

A **descrição da função** relaciona as tarefas, os deveres e as responsabilidades inerentes à função, ou seja, é um processo que consiste em enumerar as tarefas e atribuições que compõem uma função e que o tornam distinto de todas as restantes funções existentes na organização. Deve responder a questões como “o que faz?”; “como faz?”; com que objetivos?” e “em que condições o faz?”.

O **perfil psicoprofissional** é construído com base na descrição da função, ou seja, é um conjunto de requisitos, quer ao nível das competências profissionais ou motivacionais, que estão associadas a uma função. Com isto, o que se pretende é construir o perfil ideal tendo em conta que existem competências profissionais (podem ser básicas e estas são indispensáveis para a função ou preferenciais que não são obrigatórias), pessoais (que se baseiam no saber-ser e saber-estar) e motivações (é o querer ter êxito na execução da função)²⁴.

O próximo passo é decidir onde procurar candidatos. 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. Observando o quadro 3 existem dois tipos de recrutamento: interno e externo e que ambos detêm vantagens e desvantagens.

Quadro 3 - Vantagens e Desvantagens do Recrutamento interno e externo

RECRUTAMENTO INTERNO	
Vantagens	Desvantagens
Mais económico; Mais rápido; Mais seguro; Estimula a motivação para o autoaperfeiçoamento e aquisição de novas competências para os colaboradores.	Frustração e desmotivação; Pode provocar mau ambiente dentro da empresa.

²⁴ Baseado em Morais, Isabel (2017). *Dispositivos de apoio à Unidade Curricular de Recrutamento e Contratação*

RECRUTAMENTO EXTERNO	
Vantagens	Desvantagens
Campo de escolha mais amplo; Aproveitar os investimentos em formação feitos por outra empresa; Rejuvenescimento da empresa;	Processo mais demorado; Mais caro; O novo colaborador traz consigo os seus próprios valores profissionais e métodos de trabalho que por vezes chocam com as políticas praticadas na empresa; Pode gerar conflitos de interesses entre os colaboradores.

Fonte: Elaboração Própria com base em Morais, Isabel (2017). Dispositivos de apoio à Unidade Curricular de Recrutamento e Contratação

É então nesta fase que a empresa necessita de um novo trabalhador e recorrer ao recrutamento externo, neste caso à Randstad. Nesta os pedidos são feitos pelos clientes e sendo uma empresa de trabalho temporário, por vezes, lida com um recrutamento acelerado, pois o pedido do cliente pode surgir apenas alguns dias antes da sua necessidade, o que implica a existência de bases de dados prontas e específicas para aquela função ou para a empresa cliente. Quando os clientes faziam um pedido de recrutamento necessitava de lhes pedir o NIF, o nome da empresa, as condições contratuais (vencimento base, subsídio de alimentação e noturno), a descrição da função, os requisitos e competências, a motivação do contrato, carga horária, local, duração, categoria profissional e o número de pessoas a contratar. Se o pedido fosse feito pelo telefone pedia ao cliente para enviar um e-mail para ficar tudo formalizado.

Posto isto, era elaborada pela Sofia Reis uma proposta comercial, a fim de perceber se o cliente estaria ou não interessado nos serviços que a empresa presta. O preço da proposta variava consoante as condições contratuais que o cliente está disposto a pagar ao novo trabalhador, salientando que as empresas clientes têm que estar dispostas a praticar com os seus TT o mesmo salário base e subsídio de alimentação que os seus trabalhadores internos. Quando o cliente adjudicava a proposta passava às fases seguintes que são a **abertura de processo na base de dados** e a **identificação de candidatos de acordo com o perfil apresentado**.

Criando um novo processo é necessário definir formas de prospeção de candidaturas para a atrair candidatos. As formas que existiam eram a receção de candidaturas; a publicação e elaboração de anúncios; base de dados da empresa; recorrer

ao Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) e ao Gabinete de Inserção Profissional (GIP); *networking*²⁵; entre outros.

A **recepção de candidaturas** era a forma preferencial utilizada diariamente na delegação, pois os candidatos deslocavam-se à mesma para realizarem a sua ficha de inscrição espontaneamente como já foi referido anteriormente.

Relativamente à **publicação e elaboração de anúncios**, quando abria um processo, existia um separador “Anúncios” onde podia elaborar o anúncio preenchendo os campos em branco que diziam respeito ao nome da função, local, descrição da função, requisitos e condições salariais. Automaticamente os anúncios inseriam-se nos sites do NetEmpregos, SapoEmpregos e no site oficial da Randstad (anexo 2) gerando um link. Com este link criava um anúncio manualmente para ser colocado nas redes sociais (anexo 3). Nesta forma de angariar candidatos todas as candidaturas que chegavam à Randstad eram candidaturas de pessoas desempregadas, à procura do primeiro emprego ou à procura de melhores condições de vida. Em termos teóricos quando elaboramos um anúncio têm de constar os seguintes elementos:

-  **Identificação do anunciante:** nome da empresa ou organismo onde existe a vaga ou da empresa que está a desenvolver o recrutamento. Deverá encabeçar o anúncio, salvo nas situações em que se pretende dar mais enfoque ao nome da função, por ser mais apelativo.
-  **Identificação da Função:** o nome da função deverá figurar de forma bem visível, através de caracteres maiúsculos, carregados e de maior dimensão, associado, por razões legais, ao indicativo (M/F), precisando-se assim a não discriminação entre homens e mulheres, mesmo quando o nome é claramente masculino ou feminino.
-  **Descrição sintética da Função:** salientando os seus principais objetivos, enquadramento e responsabilidades.
-  **Perfil desejado:** síntese das exigências requeridas para o desempenho da função e que, conseqüentemente, os candidatos deverão possuir, quer ao nível dos conhecimentos e experiências profissionais, quer das qualidades humanas.
-  **Contrapartidas:** remuneratórias e outros benefícios sociais que a empresa oferece, e que deverão ser suficientemente motivadoras para

²⁵ Rede de conhecimentos, ou seja, divulgar a amigos, conhecidos, colaboradores, etc. É uma opção rápida, eficaz e económica.

atrair candidaturas. Se se puder precisar com bastante objetividade o montante oferecido, ser-se-á mais seletivo, afastando os que à partida não aceitarem essas condições.

 **Como formalizar a candidatura:** deverá clarificar-se como os candidatos poderão efetuar a candidatura (documentos necessários, morada, contacto telefónico, correio eletrónico, site, etc.)²⁶

No caso da Randstad, existe uma política muito própria que por vezes não corresponde com os termos teóricos lecionadas nas unidades curriculares. Por exemplo, os anúncios elaborados manualmente não podiam conter caracteres maiúsculos e as contrapartidas remuneratórias não deviam constar no anúncio, porque o objetivo era captar candidatos e conhecê-los pessoalmente antes de os apresentar ao cliente, sendo todas as burocracias inerentes à função discutidas em entrevista.

Outra forma de prospeção de candidaturas era a **utilização da base de dados**. Os candidatos eram procurados aleatoriamente através de uma pesquisa que podia conter filtros, como por exemplo, se a função a desempenhar fosse na Covilhã então colocava o respetivo código postal (por exemplo) e obtinha uma pesquisa mais reduzida com todas os candidatos da cidade. Deste modo tinha de analisar o curriculum vitae (CV) de cada candidato para ver se correspondia realmente ao perfil pretendido e contactar o mesmo para verificar a sua situação atual (se continuasse desempregado ou se já se encontrava a trabalhar). Se continuasse desempregado perguntava se estaria interessado em ir a uma entrevista na delegação para nos conhecermos pessoalmente.

Quando se recorria ao **IEFP** e ao **GIP** esperavam-se pessoas desempregadas ou à procura do primeiro emprego, visto que é um serviço público que têm como missão promover o combate ao desemprego através da formação profissional²⁷. Para isso era necessário enviar um documento por e-mail que detém todas as informações relativas à função e mediante os candidatos que apresentavam semelhanças com o perfil pretendido o IEFP enviava os CV para análise.

Para além destes métodos que existem para angariar candidatos existe um aspeto que eu considero fundamental em uma pessoa que se dedique à área de recrutamento ou que trabalhe numa empresa de trabalho temporário que é o contacto direto com as pessoas,

²⁶ Baseado em Morais, Isabel (2017). *Dispositivos de apoio à Unidade Curricular de Recrutamento e Contratação*

²⁷ Alterado a partir do site <https://www.iefp.pt>

seja no ato de inscrição, nas entrevistas ou em outro momento, e deste modo, é necessário existir perspicácia e boa memória relativamente às capacidades, motivações, feedback por parte de outras empresas e desempenho anterior dos indivíduos. Isto porque em outros processos de recrutamento, se a função a desempenhar for igual ou semelhante a uma outra função que já tenha sido solicitada poderá recorrer-se a ex-colaboradores que se destacaram positivamente ou então “aproveitar” as pessoas que se deslocam diariamente à delegação, tendo estas a vantagem de não necessitarem de realizar uma entrevista, pois já as conhecemos pessoalmente bastando apenas comunicar a oferta por telefone.

Depois de selecionadas as fontes de prospeção, passava para a **pré-seleção**. A primeira triagem de candidatos centrava-se em elementos curriculares (CV, certificados, entre outros) fornecidos pelos próprios ao manifestarem o seu interesse em candidatar-se. Nesta fase o objetivo era separar as candidaturas que respondiam aos requisitos pretendidos, das candidaturas que deles se afastavam, mantendo as candidaturas válidas e eliminava as que não interessassem, chegando, assim, a um número reduzido de candidatos a chamar para a entrevista.

A fase seguinte era a **seleção** e nesta realizavam-se entrevistas. “A *entrevista deverá assemelhar-se a uma relação de negócios, assumindo um diálogo controlado por um dos intervenientes – o recrutador que tem um objetivo a atingir – e decorrer de forma ritmada e viva, sem a sujeição de um plano rígido e num clima de confiança, não fazendo sentir ao outro que está a ser conduzido e, muito menos, manipulado*”²⁸. Para realizar uma entrevista é necessário ter em conta aspetos como as condições físicas e materiais, o candidato e o entrevistador. Sobre as condições físicas e mentais é importante garantir o cumprimento dos objetivos em questão e o mínimo de interferências. Em termos teóricos é necessário existir um espaço com boas condições de privacidade e de iluminação e uma mesa redonda para que exista uma relação igualitária. Relativamente ao candidato antes de o entrevistar é necessário estudá-lo, analisando várias vezes o seu CV de forma a ser mais fácil a formulação das questões. Se o entrevistador não estuda o CV, torna-se mais difícil dar seguimento à entrevista, pois podem existir pausas que irão, por sua vez transmitir insegurança por parte do entrevistador em relação ao candidato. O entrevistador deve adotar uma postura profissional para obter o máximo de informações sem bloquear o candidato, ou seja, deve promover atitudes igualitárias (no sentido de não existir a relação de entrevistador e entrevistado), saber escutar e fazer as perguntas certas (para

²⁸ Morais, Isabel (2017). *Dispositivos de apoio à Unidade Curricular de Recrutamento e Contratação*

isso é necessário evitar certos erros, como por exemplo, evitar colocar questões ao mesmo tempo e colocar perguntas que influenciem a resposta), respeitar a pontualidade, tratar os candidatos pelo nome e definir o tempo de duração da entrevista.

Em termos práticos, quando realizava entrevistas, primeiramente fazia o acolhimento do candidato na delegação, recebendo-o de forma simpática e perguntando-lhe se tinha feito boa viagem. O intuito desta conversa era para colocar o candidato mais à vontade.

Posteriormente, identificava-me e indicava-lhe onde iria ser realizada a entrevista. Os assuntos abordados na entrevista tinham a ver com o percurso do candidato, abordando as suas experiências profissionais, o motivo que o levou a candidatar-se, o porquê de ter saído da sua última função e, por vezes, era pedido para descrever determinada função que desempenhou ou até mesmo sem ser pedido. Por vezes, deparei-me com candidatos que falavam abertamente sobre esta questão. Na reta final da entrevista, era apresentada a oferta em questão e informava o candidato de que iria dar seguimento ao processo enviando um e-mail ao cliente com o seu CV ou então um resumo curricular. Se obtivesse uma resposta positiva por parte do cliente, voltaria novamente a contactar o candidato para marcar uma segunda entrevista nas instalações do cliente.

No fim de cada entrevista, era necessário fazer um ponto de situação com os clientes, informando os mesmos acerca das entrevistas realizadas e dando o meu parecer. Enviados os relatórios, teria de aguardar por novas informações. Em alguns casos, os clientes não gostavam de nenhum candidato apresentado, então, teria de voltar a efetuar uma nova pesquisa e informar os candidatos de que não foram selecionados. Noutras situações os candidatos passariam a ser novos trabalhadores.

2.3.3 Gestão Contratual

a) Admissão e cessação à Segurança Social

Quando um candidato é selecionado, passa a ser chamado de trabalhador. O primeiro passo era informar o candidato de que tinha sido selecionado relembrando as suas condições contratuais. O segundo passo era **admitir o trabalhador na segurança social**. Assim, logo que um contrato se inicia ou caduca, essa admissão e/ou cessação tem que ser introduzida na plataforma da Segurança Social. Isto faz parte das normas legais do direito do trabalho que a delegação tem sempre em consideração. Para isso, era necessário contactá-lo no dia anterior antes da sua admissão na nova empresa.

A admissão era feita no programa BWS através do separador “gestão contratual” e era necessário preencher os seguintes campos: delegação (RRH Covilhã); cliente (nome empresa cliente); data de início; modalidade do contrato; retribuição base e centro regional da segurança social (CRSS Castelo Branco 2007).

Se o colaborador nunca trabalhou na Randstad, teria de primeiramente preencher dados relativos ao mesmo, tais como: nome completo, data de nascimento, número de telemóvel, habilitações, número do cartão de cidadão, o NIF, o número de identificação da segurança social (NISS), o e-mail e saber se o mesmo tinha filhos ou não e se tinham alguma deficiência. Com estes dados devidamente preenchidos, “validava o colaborador” e fazia a admissão tal como foi explicado anteriormente. Assim como a sua cessação implicava preencher outros campos, como data de cessação (último dia trabalho); comunicação para efeito de desemprego (sim ou não); motivo da cessação e motivo de cessação para fundos de compensação (com ou sem direito a compensação).

b) Exames médicos

Quando um trabalhador começa a exercer funções numa empresa, é necessário realizar exames médicos. O empregador deve promover a realização de exames de saúde adequados a comprovar e avaliar a aptidão física e psíquica do trabalhador para o exercício da atividade, bem como a repercussão desta e das condições em que é prestada na saúde do mesmo, nos termos do nº1 do artigo 108º do Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho (RJPSST).

No caso particular do trabalho temporário, o trabalhador beneficia do mesmo nível de proteção em matéria e segurança e saúde no trabalho que os restantes trabalhadores do utilizador nos termos no nº1 do artigo 186º do CT. Sendo uma relação triangular é indispensável atribuir a responsabilidade de promoção de exames médicos, neste sentido nos termos do nº4 do artigo 186º do CT os exames de saúde de admissão²⁹, periódicos³⁰ e ocasionais³¹ são da responsabilidade da empresa de trabalho temporário, incumbindo ao respetivo médico de trabalho a conservação das fichas clínicas.

²⁹ A realizar antes do início da prestação de trabalho ou, quando a urgência da admissão o justificar, nos 15 dias seguintes.

³⁰ A realizar anualmente pelos trabalhadores menores, ou com idade superior a 50 anos. Nos restantes casos, os exames periódicos realizam-se de 2 em 2 anos.

³¹ A realizar sempre que haja alterações substanciais nos componentes materiais do posto de trabalho que possa ter repercussão nociva na saúde do trabalhador, bem como no caso de regresso ao trabalho depois de uma ausência superior a 30 dias por motivo de doença ou acidente.

Quando se tratava de pedir exames médicos de aptidão (EMA), tive a possibilidade de desenvolver todas as atividades possíveis nesta área, que neste caso eram três: marcação de exames, tratamento de resultados de exames médicos e controlo de validade de exames. Quando procedia à marcação de exames enviava um email à clínica escolhida (Fundão, Covilhã, Castelo Branco ou Guarda) por forma a encontrar a data e hora compatíveis entre ambas as partes (entre a clínica e o trabalhador). Após a realização do EMA solicitava à clínica, o envio breve da Ficha de Aptidão Médica (FAM) para dar início ao tratamento dos resultados. Quanto ao tratamento dos resultados, quando recebia um e-mail com as FAM reencaminhava o mesmo para um departamento da Randstad que é responsável somente por inserir os exames no aplicativo “GIN” (programa interno destinado à gestão de exames). Também tinha de inserir os exames no processo do trabalhador. Por fim, quanto ao controlo de validade de exames, era necessário verificar os processos dos trabalhadores para averiguar se os exames estariam válidos. Caso estivessem inválidos, seria necessário a realização um novo exame.

c) Elaboração de Contratos

A elaboração de contratos de trabalho era feita na plataforma informática BWS.

Quando se elabora um CTT tem de existir sempre um CUTT que lhe diga respeito. Assim sendo, o CUTT é elaborado antes do CTT. Tanto um como outro têm de ser impressos em duplicado.

Nos termos do nº 1 do artigo 177º do CT, o contrato de utilização de trabalho temporário está sujeito a forma escrita, é celebrado em dois exemplares e deve conter:

- a) Identificação, assinaturas, domicílio ou sede das partes, os respectivos 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;

- b) Motivo justificativo do recurso ao trabalho temporário por parte do utilizador (previstos nas alíneas a)³² e g)³³ do nº2 do artigo 140º e nas alíneas a)³⁴ e d)³⁵ do nº1 do artigo 175º do CT);
- c) Caracterização do posto de trabalho a preencher, dos respectivos riscos profissionais e, sendo caso disso, dos riscos elevados ou relativos a posto de trabalho particularmente perigoso, a qualificação profissional requerida, bem como a modalidade adotada pelo utilizador para os serviços de segurança e saúde no trabalho e o respetivo contacto;
- d) Local e período normal de trabalho;
- e) Retribuição de trabalhador do utilizador que exerça as mesmas funções;
- f) Pagamento devido pelo utilizador à empresa de trabalho temporário;
- g) Início e duração, certa ou incerta, do contrato;
- h) Data da celebração do contrato.

Nos termos do nº1 do artigo 181º do CT, o contrato de trabalho temporário está sujeito a forma escrita, é celebrado em dois exemplares, e deve conter:

- i) Identificação, assinaturas, domicílio ou sede das partes e número e data do alvará da licença da empresa de trabalho temporário;
- j) Motivos que justificam a celebração do contrato, com menção concreta dos factos que os integram;
- k) Atividade contratada;
- l) Local e período normal de trabalho;
- m) Retribuição;
- n) Data de início do trabalho;
- o) Termo do contrato;
- p) Data da celebração.

³² Alínea a) – substituição direta ou indireta de trabalhador ausente ou que, por qualquer motivo, se encontre temporariamente impedido de trabalhar

³³ Alínea g) – execução de tarefa ocasional ou serviço indeterminado precisamente definido e não duradouro.

³⁴ Alínea a) – vacatura de posto de trabalho quando decorra processo de recrutamento para o seu preenchimento.

³⁵ Alínea d) – realização de projeto temporário, designadamente instalação ou reestruturação da empresa ou estabelecimento, montagem ou reparação industrial.

Nesta tarefa, a minha função, era apenas imprimir e carimbar os contratos, para que estivessem prontos a ser assinados pela responsável na delegação, pelo trabalhador (neste caso CTT) e pelo cliente (neste caso CUTT). A assinatura do CTT pelo trabalhador podia ocorrer na própria delegação da Randstad, no local de trabalho ou enviados pelo correio para a morada do trabalhador, sendo uma das cópias devolvida à Randstad. Os CUTT's podiam ser assinados na empresa ou enviados pelo correio e posteriormente uma cópia devolvida à Randstad.

d) Cessações contratuais

As rescisões são efetuadas no BWS e efetuavam-se selecionando o separador “Trabalho Temporário” → CTT. Inseria o NIF do trabalhador e clicava no separador “rescindir contrato”, preenchendo toda a informação inerente à cessação (data, tipo de rescisão e modelo de carta). As rescisões podem ser assinadas na delegação ou enviadas pelo correio em carta registada com aviso de receção.

Nos termos do artigo 340º do CT para além de outras modalidades legalmente previstas, o contrato de trabalho pode cessar por:

- a) Caducidade;
- b) Revogação;
- c) Despedimento por facto imputável ao trabalhador;
- d) Despedimento coletivo;
- e) Despedimento por extinção do posto de trabalho;
- f) Despedimento por inadaptação;
- g) Resolução pelo trabalhador;
- h) Denúncia pelo trabalhador.

No decorrer do estágio as duas modalidades com que lidei foram a caducidade e a denúncia pelo trabalhador.

A **denúncia** tem que ver com a opção voluntária de rescisão do CTT por parte do TT. Quando estava perante este tipo de rescisão, dizia ao trabalhador que teria de elaborar a sua carta de rescisão à mão ou por e-mail, dizendo “Eu, (nome do colaborador) venho por este meio rescindir o meu contrato de trabalho celebrado no dia (data em que iniciou funções) com a Randstad a partir do dia (data do último dia de trabalho).” Posto isto, a Randstad apresenta a carta à empresa-cliente e ambas terão de tratar das questões legais associadas à demissão do trabalhador.

A **caducidade** é a rescisão motivada pela extinção da motivação ou pelo decurso do prazo que gerou a contratação do TT, ou seja, nesta situação são os clientes a informar a Randstad de que pretendem rescindir o contrato com o trabalhador.

Por sua vez, a caducidade do contrato de trabalho pode ser a termo certo ou incerto, nos termos do número 6 no artigo 182º do CT. No caso de ser a termo certo, nos termos do número 1 do artigo 344º do CT o contrato de trabalho caduca no final do prazo estipulado, ou da sua renovação, desde que o empregador ou o trabalhador comunique à outra parte a vontade de o fazer cessar, por escrito, respetivamente, 15 ou oito dias antes de o prazo expirar. Por outro lado, se o contrato de trabalho for a termo incerto, nos termos do número 1 do artigo 345º do CT o contrato de trabalho caduca quando, prevendo-se a ocorrência do termo, o empregador comunique a cessação do mesmo ao trabalhador, com a antecedência mínima de sete, 30 ou 60 dias conforme o contrato tenha durado até seis meses, de seis meses a dois anos ou por período superior.

Posto isto, a Randstad era responsável por informar o trabalhador e emitir a carta de rescisão imprimindo dois exemplares.

2.3.4 Processamento Salarial

A atualização de conhecimentos na legislação fiscal e laboral obriga os técnicos da área administrativa e processual a atualizar continuamente as suas competências.

Os profissionais envolvidos nesta tarefa necessitam de estar atualizados em matéria de remunerações, benefícios e encargos sociais, de forma a definirem os diferentes elementos da remuneração, a estabelecerem a forma de pagamento, a calcularem os encargos sociais, entre outras atividades, e ainda esclarecerem os trabalhadores sobre a sua remuneração³⁶.

a) Folha de horas

A Folha de Horas (FH) é um documento onde se faz o registo das horas trabalhadas pelo TT podendo ter vários períodos, mas as que são usadas na delegação são:

 **FH de 1 a 30** – o trabalhador regista o seu horário laborado com início ao dia 1 e fim do dia 30 ou 31 de cada mês (anexo 4);

 **FH de 21 a 20** – o trabalhador regista o seu horário laborado com início no dia 21 do mês e fim do dia 20 do mês seguinte (anexo 5).

³⁶ <https://www.key.pt/cursos/recursos-humanos-processamento-salarial>

As folhas de horas eram lançadas quando a pessoa encarregue na empresa cliente validasse e enviasse para a Randstad atempadamente. Esta só podia pagar aos seus trabalhadores quando os seus clientes enviassem as respetivas FH. Ao receber as FH a Sofia Reis, era responsável por contabilizar as horas trabalhadas de cada trabalhador (horas extras, horas noturnas, fins de semana, subsídios, entre outros) para efetuar o respetivo processamento salarial. Posteriormente, era necessário elaborar o mapa de processamento e fazia-se através do BWS em que era gerado um ficheiro excel onde eram introduzidas as FH colocando os respetivos valores.

Para realizar esta atividade era necessário ir ao separador “trabalho temporário”, depois “gestão contratual” e fazer uma pesquisa com o número da empresa. Depois seleccionava as FH (se são 1 a 30 ou 21 a 20), os trabalhadores ativos nesse período e consoante estes dados o BWS exportava o ficheiro excel. De seguida, era necessário preencher o mapa com os respetivos dados, aprovar o mesmo quando este estivesse finalizado e enviar em e-mail para um departamento que trata dos pagamentos.

2.3.5 Outras Tarefas Administrativas

a) Atualização de dados em base de dados e mapa de controlo

Como já referi anteriormente a atualização da base de dados podia ser efetuada quando estava a contactar candidatos para os respetivos processos de recrutamento (por exemplo).

O mapa de controlo era um documento em Excel que servia para a delegação ter um controlo dos seus clientes. Era um ficheiro em constante alteração, e por isso, teria de estar sempre atualizado. Existiam dois separadores “ativos” e “inativos” onde constavam todos os dados dos trabalhadores, nomeadamente, nome do cliente; nome do trabalhador; número do contrato; nome da função; data de início; data de fim; NIF; data do exame médico; data de nascimento; número de telemóvel, entre outros. Quando terminava um contrato de trabalho, cessava o trabalhador tal como referido no ponto 2.3.3 na alínea a) e colocava-o no separador “inativos”.

b) Acompanhamento de visitas comerciais

No meu primeiro dia de estágio, tive a oportunidade de me deslocar ao IEFP de Castelo Branco com a Cátia Baptista. Esta colocou-me à vontade e deu-me a tarefa de ir tomando notas que fossem relevantes para o processo e permitiu-me intervir nas entrevistas. Assim sendo, durante a manhã, realizámos entrevistas para angariar novos

candidatos efetuando as respetivas inscrições para ficarem inseridos no sistema. À tarde, deslocámo-nos a aldeias perto de Castelo Branco para divulgar ofertas de emprego nas respetivas Juntas de Freguesia de cada aldeia.

c) Envio de correspondência

Uma das tarefas administrativas era o **envio de correspondência**, pois a troca de correspondência com clientes e trabalhadores era constante no dia a dia da delegação. Este controlo era feito através de um programa dos correios instalado nos computadores da delegação, através deste eram elaboradas as guias de envio com informações do peso, quantidade de cartas, formato, tipologia do correio, entre outras.

No quadro abaixo (ver quadro 4), apresento os documentos enviados e recebidos por correio na delegação.

Quadro 4 - Envio e receção de correspondência

Envio	Receção
Cartas de rescisão de contratos; Recibos de vencimento; Cheques; Contratos CTT's e CUTT's assinados e impressos em duplicado	Cartões de refeição; Contratos assinados por colaboradores ou clientes;

Fonte: Elaboração Própria

d) Tratamento e arquivo de documentos de colaboradores e clientes

Na Randstad era necessário informatizar todos os documentos em formato papel. Como esta tarefa era para ser realizada nas horas vagas, a delegação ainda possuía muitos documentos neste formato. Os documentos que digitalizei foram CUTT's, CTT's, processos completos de ex-trabalhadores, processos recentes de trabalhadores atuais, entre outros.

Para reduzir a acumulação de papel, sugeri que todos os documentos recentes começassem logo a ser digitalizados, deixando os mais antigos para tratar nas horas vagas.

CONCLUSÃO

Chegada ao final desta experiência posso afirmar que me sinto realizada e feliz por puder ter tido a oportunidade de contactar diretamente com os conteúdos práticos do curso que escolhi.

Durante estes dois meses fui confrontada várias vezes com situações novas e inesperadas, às quais me vi obrigada a dar soluções rápidas e eficazes. E por estas razões, sinto que o estágio teve uma grande importância para o meu crescimento, oferecendo-me uma aprendizagem constante, tanto a nível pessoal, como a nível profissional, embora não tivesse desempenhado todas as funções na área da Gestão de Recursos Humanos.

A Randstad prima pela excelência, mas, contudo, existem pequenos detalhes que podem ser melhorados. Deste modo, enquanto decorria o estágio observava atentamente o que se passava na delegação. Como pontos fortes posso salientar o serviço de qualidade para com clientes, colaboradores e candidatos; fidelização de clientes; proximidade com clientes e trabalhadores e atendimento frequente aos trabalhadores no local de trabalho. Como pontos fracos posso referir o facto de a sala de reuniões ser somente utilizada para esse efeito e o facto de a delegação se situar numa rua menos visível.

Neste sentido, sugiro que haja a melhoria de publicidade da empresa pelas ruas e não só nas redes sociais, pois o marketing e a publicidade ajudam a crescer a empresa; que sejam criadas sessões de esclarecimento sobre o trabalho temporário para ajudar a população a perceber o conceito e comecem a utilizar a sala de reuniões que tem todas as condições para a realização de entrevistas, porque por vezes torna-se difícil realizar uma entrevista, quando numa outra secretária ao lado se encontra uma consultora a receber telefonemas.

Por fim, considero que os principais objetivos que me foram propostos foram atingidos.

WEBGRAFIA

- Citi.* (s.d.). Obtido de http://www.citi.pt/mqe/guia_profss/texto/gestorrechumanos.html consultado 11 outubro
- Diário da República Eletrónico.* (s.d.). Obtido de <https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/114799007/201810121132/73523070/diploma/indice> consultado a 10 de outubro
- Diário da República Eletrónico.* (s.d.). Obtido de <https://dre.pt/pesquisa/-/search/490469/details/maximized> consultado a 6 de novembro
- Human Resources.* (s.d.). Obtido de <https://hrportugal.pt/randstad-portugal-vence-medalhas-a-nivel-internacional/> consultado a 12 de outubro
- Key School.* (s.d.). Obtido de <https://www.key.pt/cursos/recursos-humanos-processamento-salarial> consultado a 12 de outubro
- Microsoft.* (s.d.). Obtido de <https://support.office.com/pt-pt/article/noções-básicas-da-base-de-dados-a849ac16-07c7-4a31-9948-3c8c94a7c204> consultado a 9 de outubro
- Nho - Nível horizontal.* (s.d.). Obtido de <https://www.nho.pt/blog/bid/110832/qual-a-melhor-estrat-gia-de-marketing-inbound-ou-outbound> consultado a 12 de outubro
- Portal IBC.* (s.d.). Obtido de <https://www.ibccoaching.com.br/portal/rh-gestao-pessoas/o-que-faz-importancia-de-gestor-recursos-humanos-empresa/> consultado a 6 de outubro
- Procuradoria-Geral Distrital de Lisboa.* (s.d.). Obtido de http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?artigo_id=1158A0108&nid=1158&tabela=leis&pagina=1&ficha=1&so_miolo=&nversao=#artigo consultado a 11 de outubro
- Procuradoria-Geral Distrital de Lisboa.* (s.d.). Obtido de http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1047&tabela=leis consultado a 6 de novembro
- Randstad.* (s.d.). Obtido de <https://www.randstad.com.br/sobre-nos/principios-empresariais/> consultado desde agosto a outubro
- Recursos Humanos.* (s.d.). Obtido de <http://www.recursoshumanosrh.com.br/o-que-e-recursos-humanos-o-que-faz-um-profissional-de-rh/> consultado a 13 de outubro

Significados. (s.d.). Obtido de <https://www.significados.com.br/backoffice/> consultado a 9 de outubro

Solisform. (s.d.). Obtido de <https://www.solisform.pt/sobre-nos/> consultado a 22 de setembro

Twilio Docs. (s.d.). Obtido de <https://www.twilio.com/docs/glossary/what-is-a-sms-gateway> consultado a 28 de setembro

Unicesumar. (s.d.). Obtido de <https://www.unicesumar.edu.br/blog/materiais-gratis/> consultado a 14 de outubro

Wordpress. (s.d.). Obtido de <https://ricardo2aoc.wordpress.com/o-que-e-uma-base-de-dados-e-para-que-serve/> consultado a 10 de outubro

BIBLIOGRAFIA

Carvalho, L., Bernardo, M., Sousa, I., & Negas, M. (2016). *Gestão das Organizações - Uma abordagem integrada e prospetiva*. Lisboa: Edições Sílabo.

Rocha, I. (2018). *Código do Trabalho - 12ª Edição*. Porto Editora.

OUTRA DOCUMENTAÇÃO

Alves, João. (2015). *Relatório de Estágio*. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda

Alves, Marco. (2014). *Relatório de Estágio*. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda

Pires, Inês. (2015). *Relatório de Estágio*. Covilhã: Universidade da Beira Interior

Rasteiro, Micael. (2015). *Relatório de Estágio*. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda

Soares, Débora. (2016). *Relatório de Estágio*. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda

ANEXOS



ANEXOS



ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 – Plano de Estágio.....	40
Anexo 2 – Anúncio publicado no site da Randstad.....	41
Anexo 3 – Anúncio elaborado pela estagiária.....	42
Anexo 4 – Folha de Horas (1 a 30).....	43
Anexo 5 – Folha de Horas (21 a 20).....	44



ANEXO 1

Plano de Estágio



<p>IPG Politécnico da Guarda Polytechnic of Guarda</p>	<p>PLANO DE ESTÁGIO / ENSINO CLÍNICO</p> <p>Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP) Licenciaturas Mestrados</p>	<p>MODELO</p> <p>GESP.004.04</p>
<p>Este documento é um complemento do formulário GESP.003 - Convenção de Estágio/Ensino Clínico.</p>		
<p>Escola: <input type="checkbox"/> ESECD <input type="checkbox"/> ESS <input checked="" type="checkbox"/> ESTG <input type="checkbox"/> ESTH</p> <p>Tipologia do Estágio/Ensino Clínico:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Curricular <input type="checkbox"/> Extracurricular <input type="checkbox"/> Outro: _____</p> <p>Ao abrigo de protocolo ou especificidade formativa? <input type="checkbox"/> Sim. Qual? _____</p>		
<p>1. DADOS RELATIVOS AOS INTERVENIENTES NO ESTÁGIO / ENSINO CLÍNICO</p>		
<p>Estudante: <u>CÍNTIA ANDREIA CARVALHO ASCENSÃO</u> N.º <u>1011753</u></p> <p>Docente orientador(a): <u>Jorge Manuel Pereira Gregório</u></p> <p>Supervisor(a): <u>Sofia Reis Fernandes</u></p>		
<p>2. PLANO DE ESTÁGIO / ENSINO CLÍNICO</p>		
<ul style="list-style-type: none"> - Atendimento aos candidatos - Apoio aos candidatos na inserção de candidaturas na base de dados, repito de avaliação candidatos - Atendimento a clientes e colaboradores - Organização de processos administrativos - Agendamento de entrevistas, acompanhamento de processos de recrutamento. - Tratamento, arquivo de documentos em formato digital - Registos de admissões na Segurança Social - Elaboração de anúncios em sites e redes sociais - Agendamento de exames médicos (Medicina Molecular) - Gestão contratual, acompanhamento na elaboração de contratos e processamento salarial - Observação na elaboração de propostas comerciais 		
<p>3. ASSINATURAS</p>		
<p>O(A) Estudante</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Data</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">(assinatura)</p>	<p>O(A) Docente Orientador(a)</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Data</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">(assinatura)</p>	<p>O(A) Supervisor(a)</p> <p>_____</p> <p style="text-align: center; font-size: small;">Data</p> <p style="text-align: center;"> </p> <p>_____</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">(assinatura e carimbo da Entidade)</p>



ANEXO 2

Anúncio publicado no site da Randstad





The screenshot shows the top navigation bar of the Randstad website with links for 'contacte-nos', 'Randstad mundial', and 'my Randstad'. Below this is a secondary navigation bar with 'candidatos', 'empregos em destaque', 'o que fazemos', 'quem somos', 'tendências360', 'employer branding', and 'techandto'. A breadcrumb trail reads 'home / empregos / vendas, comercial empregos / vendedor especializado'. The main heading is 'vendedor especializado em guarda' with a 'candidate-se agora' button. Metadata includes 'quinta-feira, 2 de agosto de 2018', 'cíntia andrea ascensão, randstad portugal', and 'temporários'.



detalhes da oferta

data de publicação: quinta-feira,
2 de agosto de 2018

local: guarda

empregos: Vendas, Comercial

tipo de emprego: temporários

número de referência: RS-2018-
50507

contacto: cíntia andrea
ascensão, randstad portugal

[candidate-se agora](#)

 [enviar para um amigo](#)

 [imprimir](#)

descrição da oportunidade

A empresa para quem estamos a recrutar a nível internacional é uma das maiores do mundo na área da audição.

O trabalhador terá de:

- Realizar demonstrações de próteses auditivas, de acordo com as normas técnicas de Higiene e Segurança no Trabalho em vigor;
- Promover e vender produtos;
- Prestar assistência, a clientes, aos quais tenha sido efetuada a venda de produtos;
- Angariar novos clientes;
- Realizar relatórios diários da atividade.

Vencimento base;

Subsídio de Alimentação;

Isenção de horário de trabalho;

Formação (custos suportados pela empresa);

Comissões mediante os objetivos definidos.

competências

- Habilitações ao nível do 12º ano;
- Carta de condução;
- Experiência em vendas (mínimo 3 anos);
- Conhecimentos informáticos ao nível do Windows;
- Residência na área de atuação;
- Disponibilidade para deslocações;
- Responsável e dinâmico.

partilhar





ANEXO 3

Anúncio elaborado pela estagiária



#o teu próximo passo

vendedor especializado

(m/f)

guarda

Contacto: 935875289
<https://www.randstad.pt/emprego/RS-2018-50507>



ANEXO 4

Folha de Horas (1 a 30)





FOLHA DE HORAS

Colaborador:
 Mês.....:
 Função.....:
 Cliente.....:
 Morada.....:
 Cod.Postal / Loc.:

Contrato n.º	
Colaborador n.º	
Contr. Cliente	

Local de Trabalho:

Dia	Entrada	Saída	Entrada	Saída	Total	50%	75%	100%	%	%	Faltas	SUBSIDIOS
01												Subsidio de Alimentação X _____ Dias
02												
03												
04												
05												
06												
07												
08												
09												
10												
11												
12												
13												
14												
15												
16												Utilizador
17												
18												
19												
20												
21												
22												
23												
24												
25												
26												
27												
28												
29												
30												Ass:
31												
TOTAL												

sreis@randstad.pt



ANEXO 5

Folha de Horas (21 a 20)





FOLHA DE HORAS

Colaborador:
 Mês.....:
 Função.....:
 Cliente.....:
 Morada.....:
 Cod.Postal / Loc.:

Contrato n.º	
Colaborador n.º	

Local de Trabalho:

Dia	Entrada	Saída	Entrada	Saída	Total	25%	37.5%	50%	Faltas	SUBSÍDIOS
21										Alimentação: _____ dias
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										
31										
01										
02										
03										
04										
05									Utilizador	
06									Ass:	
07										
08										
09										
10										
11										
12										
13										
14										
15										
16										
17										
18									Colaborador	
19									Ass:	
20										
TOTAL										

