

Relatório de Estágio

Ana Rita Oliveira Marques

Gestão de Recursos Humanos

mar | 2023

GUARDA
POLI
TÉCNICO



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Ana Rita Oliveira Marques

Relatório para a obtenção do Grau de Licenciado em
Gestão de Recursos Humanos

Março, 2023

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Aluno

Nome: Ana Rita Oliveira Marques

Número: 1703860

Licenciatura: Gestão de Recursos Humanos

Contacto Telefónico: +351 912404149

Correio Eletrónico: anaritamarques0@hotmail.com

Estabelecimento de Ensino

Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG)

Empresa Acolhedora do Estágio

Nome: EGOR Leiria, Agência, Assessoria de Recursos Humanos

Morada: Avenida 22 de Maio Lote 51 Loja A, 2415-396 Leiria

Contacto Telefónico: 244060980

Correio Eletrónico: jobcenterleiria@egor.pt

Orientador de Estágio no Grupo EGOR

Nome: Alexandra Almeida

Orientador de Estágio no Instituto Politécnico da Guarda:

Nome: Doutor Jorge Manuel Monteiro Mendes

Duração do Estágio: 400h

Início: 19 de setembro de 2022

Fim: 2 de dezembro de 2022

Agradecimentos

O caminho foi desafiante, muitas foram as pessoas que cruzaram a minha vida e me marcaram de forma positiva e construtiva, quer pelo apoio, incentivo e motivação, quer pelo conhecimento transmitido.

Em primeiro lugar, o meu agradecimento vai para o Instituto Politécnico da Guarda por me ter acolhido nestes últimos três anos. Em especial a todos os professores, que contribuíram para ter uma formação de qualidade.

Agradeço ao professor Jorge Mendes, orientador de estágio, pela disponibilidade em me acompanhar e prestar todo o apoio necessário.

De seguida, estou particularmente grata à Alexandra Almeida, orientadora de estágio na empresa, pela oportunidade e disponibilidade em me acolher, pela forma calorosa que me recebeu e integrou na equipa e pelo acompanhamento que me prestou. Deixo, também, um especial agradecimento a toda a equipa do Grupo EGOR de Leiria, por todo o apoio e confiança depositada.

Agradeço a todos os colegas de turma que me acompanharam; em particular aos que foram constituindo grupos de trabalho comigo.

Destaco, também, o apoio, amizade, companheirismo e lealdade dos que comigo passaram estes três anos, à Carolina, ao André, à Inês, à Margarida, à Joana e à Beatriz.

Agradeço ainda ao Diogo, à Joana, ao Bernardo, à Elisabete e ao Rafael, por estarem sempre presentes. Com eles fui sempre partilhando todas as vitórias, conquistas, dilemas, fragilidades, medos e angústias.

À minha família, pelo apoio permanente e à Sara que nesta reta final foi um “porto de abrigo”.

Por fim, o maior agradecimento vai para os meus pais, por me proporcionarem a liberdade de estudar, estarem para mim, por me darem as palavras de conforto, encorajamento e motivação para permanecer sempre no caminho a que me propus.

Plano de Estágio

O Plano de Estágio Curricular, foi definido por Alexandra Almeida Diretora de Agência e Coordenadora de Equipas na EGOR Leiria. As atividades planeadas foram:

- Atendimento presencial e telefónico a candidatos;
- Inscrição dos candidatos na plataforma de recrutamento;
- Atendimento presencial e telefónico a trabalhadores;
- Plano para melhoria do controlo documental, nomeadamente fichas de dados de contratação, contratos e de declarações obrigatórias;
- Atualização do arquivo digital;
- Apoio no processo administrativo de novas admissões;
- Arquivo de documentação de trabalhadores, físico e digital;
- Entrevistas genéricas em contexto de inscrição presencial;
- Apoio aos candidatos no enquadramento das ofertas de trabalho.

Resumo

O Estágio Curricular surge integrado no plano curricular da Licenciatura de Gestão de Recursos Humanos (GRH) da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG).

O Estágio Curricular tem como principal objetivo a aproximação dos alunos ao contexto empresarial real, por forma a aplicar os conhecimentos lecionados e adquirido no decorrer do curso.

Decorreu de 19 de setembro de 2022 a 2 de dezembro de 2022, no Grupo Egor, na agência da cidade de Leiria, direcionado ao Trabalho Temporário.

No decorrer do Estágio foram desenvolvidas diversas atividades relacionadas com as práticas de GRH, nomeadamente: Recrutamento e Seleção, Acolhimento, Contratação, Processamento salarial e Medicina no trabalho. No que diz respeito a estas atividades foram desempenhadas várias tarefas, das quais destaco:

- Atendimento telefónico e presencial;
- Inscrição de candidatos;
- Elaboração de anúncios;
- Triagem de anúncios;
- Entrevista telefónica;
- Atualização do arquivo digital.

Palavras-chave: Gestão de Recursos Humanos, Trabalho Temporário, Recrutamento e Seleção, Contratação.

Índice geral

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO.....	ii
Agradecimentos	iii
Plano de Estágio	iv
Resumo	v
Siglário	viii
Glossário.....	viii
Introdução.....	1
Capítulo 1- Caracterização da Empresa	2
1.1 História.....	3
1.3 Visão, Missão e Valores.....	6
1.4 Cultura e Clima organizacional.....	7
1.6 Caracterização da Agência de Leiria	9
Capítulo 2- Atividades desenvolvidas.....	11
2.1 Trabalho Temporário: enquadramento	12
2.2 Atividades realizadas na EGOR de Leiria.....	13
2.2.1 Atendimento ao Público	14
2.2.2 Recrutamento e Seleção	16
2.2.3 Elaboração, Divulgação de Anúncios	18
2.2.4 Entrevista de seleção	20
2.2.5 Contratos de Trabalho	21
2.2.6 Arquivo digital e físico	24
2.2.7 Área Comercial.....	25
Considerações finais.....	26
Referências Bibliográficas	27
Outras Referências.....	27

Índice de figuras

Figura 1- Amândio da Fonseca, fundador Egor	3
Figura 2- Agência de Leiria.....	9
Figura 3- Relação triangular	12
Figura 4- Recção na empresa.....	16
Figura 5- Divulgação no Facebook	19
Figura 6- Anúncio no site da Egor.....	19
Figura 7- Sala de entrevista	21

Índice de tabelas

Tabela 1- Elementos de registo do BH.....	15
Tabela 2- Itens Ficha de Dados de Contratação.....	22

Siglário

APCER- Associação Portuguesa de Certificação

ACT- Autoridade para as Condições do Trabalho

BH- Bulhorn

CT- Código do Trabalho

CTT- Contrato de Trabalho Temporário

CUTT- Contrato de Utilização Trabalhador Temporária

ESTG- Escola Superior de Tecnologia e Gestão

ETT- Empresa de Trabalho Temporário

EX TT'S- Antigos Trabalhadores Temporários

GRH- Gestão de Recursos Humanos

IEFP- Instituto do Emprego e Formação Profissional

IPG- Instituto Politécnico da Guarda

RH- Recursos Humanos

TT- Trabalhador Temporário

TT's- Trabalhadores Temporários

Glossário

BH- Plataforma de recrutamento, base de dados utilizada pela empresa

G3T- Software de Gestão para o mercado das empresas das empresas que operam na área do Trabalho Temporário e do Recrutamento e Seleção.

Management By Out- Operação de compra feita pelos gestores de uma empresa.

SUGAR- Plataforma de trabalho, base de dados comercial.

Introdução

O presente Relatório foi elaborado no âmbito do Estágio Curricular previsto no plano curricular da Licenciatura de Gestão de Recursos Humanos, do Instituto Politécnico da Guarda com o fim de obter o grau académico de licenciado.

A estagiária optou por realizar o Estágio Curricular no Grupo Egor, mais propriamente na agência de Leiria, uma vez que cresceu no meio empresarial, sentiu que uma empresa maior, com metodologias de trabalho próprias, diferentes das tradicionais e voltada para o recrutamento seria uma mais valia. Ser em Leiria, permitiu que se deslocasse para outra cidade, tivesse contacto com outras realidades e se desenvolvesse a outros níveis que não só profissional.

O principal objetivo deste Relatório é descrever as atividades desenvolvidas ao longo deste estágio, que permitiu aprimorar e adquirir conhecimentos, bem como estabelecer uma relação com os conteúdos teóricos aprendidos ao longo do curso e, ainda, refletir de forma crítica sobre o seu desempenho e a realidade que vivenciou.

O Relatório está estruturado em dois capítulos. No primeiro capítulo (caracterização da empresa), a estagiária apresenta e caracteriza o Grupo Egor e a Agência de Leiria.

No segundo capítulo descreve as atividades realizadas durante o estágio e apresenta, também, algumas considerações finais.

Capítulo 1- Caracterização da Empresa

1.1 História

A Egor Portugal nasce em maio de 1986 na sequência da adesão de Portugal à União Europeia sendo fundada por Amândio da Fonseca (cf. figura 1). Portugal atravessava uma época de crescimento económico e paz social. A EGOR Portugal, contou com a participação maioritária de um grupo Líder europeu no setor do Recrutamento e Seleção de quadros. O objetivo passou por introduzir, num setor maioritariamente conservador, novos métodos de trabalho e de organização.

A empresa rapidamente consolidou uma posição de liderança no Recrutamento e Seleção e lançou um processo de diversificação de serviços com a constituição de novas empresas nas áreas da Formação, Consultoria de Recursos Humanos e Trabalho Temporário. Tornou-se, face ao exposto, uma das empresas em maior índice de crescimento e diversificação no seio do Grupo Egor Internacional.

Em consequência de uma rutura financeira da EGOR Internacional (1992), a EGOR Portugal concretizou uma operação *Management Buy Out*, o que lhe permitiu prosseguir com capitais exclusivamente portugueses.

No ano de 2019, estabeleceu a visão e ambição de ser reconhecida como a melhor e mais rentável empresa do setor onde atua, depois de uma reestruturação intensa. Atualmente, o Grupo EGOR, está mais jovem, mais ativo e dinâmico.

O sucesso desta empresa advém da orientação sistemática de dois vetores estratégicos: a qualidade dos serviços e a construção de equipas de trabalho muito qualificadas.

Desde de 1996 a Egor é a empresa pioneira na Certificação da Qualidade pela APCER na sua área de atuação. É considerada há mais de 30 anos um parceiro de confiança e um fator de propulsão do desenvolvimento dos ativos humanos e dos negócios de clientes.

Toda a informação encontra-se no *site* da empresa.



Figura 1- Amândio da Fonseca,
fundador Egor

Fonte: site da empresa

1.2 Serviços

O Grupo EGOR considera que um dos desafios empresariais que requer maior capacidade de liderança e decisão de gestores é conjugar os objetivos estratégicos dos negócios com as necessidades e motivações das pessoas que constituem a organização.

O Grupo Egor procura assegurar todas as componentes do setor de Recursos Humanos, apresentando soluções permanentes ou temporárias na certificação curricular de profissionais, formação e *coaching* de colaboradores, motivação de equipas, avaliação contínua nas organizações, gestão de carreira, externalização de serviços ou até de soluções para a transição de carreiras. Assim, assume cinco áreas especializadas: Recrutamento e Seleção, Consultoria, *Coaching*, Formação, Trabalho Temporário.

- **Recrutamento e Seleção**

Este é um dos processos mais desafiantes, para as empresas, devido ao risco de custos envolvido. A EGOR procura estabelecer uma ligação com as empresas, no sentido de identificar as pessoas certas para uma determinada função, o que se traduz num impacto positivo no sucesso e desenvolvimento das organizações clientes.

Os consultores atuam de forma a identificar as necessidades específicas da nova contratação e do respetivo negócio. É colocado ao dispor dos seus clientes um serviço flexível e personalizado. Os consultores do Recrutamento Especializado envolvem-se na resposta efetiva às necessidades de empresas e organizações de todos os setores, focados na pesquisa, captação, seleção e colocação de candidatos ou equipas de trabalho com diversos níveis de responsabilidades.

- **Consultoria**

Através do serviço prestado de consultoria, o Grupo pretende quantificar e qualificar o capital humano da organização cliente, adequando-o aos objetivos de negócio e ao potencial desenvolvimento, evolução dos ativos e talentos, tendo em conta o crescimento, expansão ou redimensionamento da empresa. O serviço prestado surge no seguimento do acompanhamento e monitorização periódica das organizações de modo a garantir a manutenção do sistema de gestão e a sua adequação aos mercados onde opera, ao mesmo

tempo que cria soluções e fornecimento de dados qualitativos e quantitativos, para dar suporte às decisões estratégicas e de gestão.

- ***Coaching***

Este serviço tem como objetivo ajudar as pessoas a descobrir e desenvolver competências. Atualmente é uma das metodologias mais eficazes para o desenvolvimento do autoconhecimento, inteligência emocional e superação pessoal construindo uma ferramenta poderosa para o sucesso.

- **Formação**

O Grupo Egor dispõe de várias ofertas formativas nomeadamente: Liderança; Inteligência Emocional; Comunicação; Produtividade e Gestão de Tempo; Comunicação; Certificação em e-Tutor; Certificação em e-docentes; Negociação; Vendas e Atendimento; Pedagógica Inicial de Formadores.

- ***Outsourcing***

O *outsourcing*, tem sido um regime utilizado pela empresa, através de técnicas avançadas de definição quantitativa e qualitativa de necessidades, métodos profissionais de Recrutamento e Seleção, desenvolvimento profissional e motivacional dos colaboradores, gestão contratual e administrativa, análise e simplificação de processos burocráticos e controlo operacional e financeiro das operações. A intervenção é feita de diversas formas tais como: atendimento presencial, apoio através do *Contact Center*, cobrança e recuperação de crédito, *backoffice*, *fiel marketing* e logísticas. Deste modo, é um apoio fundamental às empresas, possibilitando aumentar os seus resultados através da redução e flexibilização dos custos operacionais e partilha de riscos.

- **Trabalho Temporário**

O trabalho temporário apoia as empresas na medida em que estas ficam libertas das tarefas de recrutamento e seleção de colaboradores, do processamento salarial, cumprimento das obrigações legais e sociais e exercício de poder disciplinar. Nesta área

os consultores atuam na pesquisa de soluções direcionadas para o Recrutamento, Seleção e Contratação ou para a resolução de problemas. Utilizam como ferramenta uma base de dados de recrutamento sem custos o que permite, de forma eficaz, encontrar a pessoa certa para o local certo de modo eficiente e com um custo menor.

1.3 Visão, Missão e Valores

A definição estratégica das empresas e o seu próprio desenvolvimento depende de três pontos essenciais: a visão, missão e valores.

- **Visão**

A visão de uma empresa/organização é uma forma de comunicação que tem como finalidade traduzir um conjunto de objetivos que a mesma se propõe atingir a médio longo prazo. Juntamente com outros dois elementos, a cultura e imagem, necessitam de estar alinhados para que a retórica corporativa corresponda à realidade e assim possa contribuir para o interesse e motivação dos colaboradores bem como a satisfação dos seus clientes. Esta caso seja inspiradora, influencia positivamente a identidade corporativa.

A EGOR assume a visão de:

“Ganhar a confiança do clientes, candidatos e colaboradores constitui o objetivo mais importante da EGOR. Queremos, não apenas ouvir, mas sobretudo empenharmo-nos em compreender as suas necessidades e objetivos.”

- **Missão**

A missão expressa o propósito pelo o qual uma empresa existe e trabalha, ou seja, deverá responder às seguintes questões “O que a empresa faz? Para que faz? Como faz?”. A missão caracteriza a identidade da organização.

O Grupo EGOR traduz a seguinte missão:

“Acreditamos firmemente que só sendo capaz de ouvir e compreender as preocupações mais profundas de cada pessoa poderemos criar e propor as soluções organizacionais mais adequadas, e ajudar a concretizá-las sempre com um objetivo: as pessoas e os negócios.”

- **Valores**

Os valores representam crenças e comportamentos que a organização acredita e defende, estes devem ser suficientemente fortes para funcionarem como instrumentos de orientação e controlo.

O Grupo EGOR rege-se pelos seguintes valores:

- **Ética:** Propõem soluções flexíveis e princípios éticos rigorosos;
- **Confiança:** Principal objetivo é a conquista da confiança e a fidelidade dos clientes;
- **Criatividade:** Auxilia os clientes a antecipar soluções de futuro;
- **Rigor:** Dispõe como meta fazer tão bem como os melhores;
- **Excelência:** Tenciona transcender as expetativas dos clientes.

Toda a informação disponível neste ponto encontra-se no *site* da empresa.

1.4 Cultura e Clima organizacional

A cultura organizacional reflete um conjunto de crenças, valores e normas intrínsecas, partilhado entre os intervenientes da organização que condicionam de forma direta o clima organizacional.

No decorrer da Unidade Curricular de Diagnóstico e Intervenção nas Organizações, foram apresentadas várias tipologias que agrupam as subculturas organizacionais. Roger Harrison, define duas componentes da estrutura como variáveis: a formalização e centralização, o que gera vários tipos de subculturas.

Charles Handy (1996) com base nas mesmas variáveis que Harrison, atribuiu nomes da mitologia grega para definir quatro culturas, das quais relaciono a Apolo e a Atena com a cultura da Egor.

A cultura Apolo, ou de função, é estruturada a partir da definição do papel a desempenhar e não do indivíduo. É uma cultura caracterizada por uma elevada centralização, ou seja,

os gestores de topo tomam a decisão e por um elevado grau de formalização, onde todas as regras, procedimentos, instruções e comunicações são formalizadas e escritas.

A cultura Atena, ou de projeto, é associada à imagem de rede vocacionada para a resolução de problemas. Perante esta cultura o colaborador é uma fonte de contribuição, de inovação e criatividade para a empresa, agindo em conformidade com os objetivos delineados. É caracterizada por baixa centralização, incentivando o espírito de equipa, e a formalização elevada.

A cultura organizacional da Egor, pode ser vista com um considerável nível de formalização, na medida em que, todos os documentos são devidamente escritos e articulados. É também, relativamente descentralizada, uma vez que os responsáveis de equipa assumem uma tomada de decisão conjunta com os restantes elementos da equipa, delegando tarefas de acordo com os objetivos comuns da organização.

O clima organizacional resulta da interação entre o indivíduo e a organização, devendo ser objeto de uma abordagem multidisciplinar. Considero o clima organizacional, vivido na agência de Leiria, um clima positivo na medida em que, apesar do *stress* gerado pelo elevado número de tarefas, responsabilidades e dinamismo diário, existe uma comunicação aberta, cooperação e participação de *staff*, grande variedade de funções e baixa pressão no que toca às relações interpessoais dos indivíduos.

1.5 Estrutura Organizacional

A estrutura organizacional diz respeito à forma como a empresa é organizada, isto é, dividida e coordenada. Procura demonstrar aspetos físicos, financeiros, jurídicos, económicos, administrativos e humanos, com o fim comum de alcançar objetivos coletivos.

A Egor de Leiria está estruturada da seguinte forma:

- **Diretor (a) de agência**, que lidera e coordena as equipas de trabalho e estabelece contacto com clientes e a restante organização (Grupo Egor),

- **Departamento Comercial**, onde é efetuado os contactos de apresentação de serviços a prospetos, estudos de mercado, pesquisas, contacto entre o cliente e a agência,
- **Departamento Administrativo**, no qual é realizado todo o trabalho administrativo relativo a recursos humanos, como por exemplo, elaboração de contratos, processamento salarial, vigências, exames médicos, despedimentos,
- **Departamento de RH**, responsável pelo recrutamento, seleção, acolhimento e acompanhamento dos Trabalhadores Temporários.

1.6 Caracterização da Agência de Leiria

O estágio apresentado neste Relatório, decorreu na Agência de Leira- Empresa de Trabalho Temporário (cf. figura 2).

As principais áreas de atuação de mercado, no que diz respeito ao Trabalho Temporário, são a indústria e transportes tendo também esporadicamente outras áreas como comércio.



Figura 2- Agência de Leiria

Fonte: Elaboração própria

Esta agência conta com oito colaboradores e um estagiário dos quais:

- dois colaboradores no departamento administrativo, administrativas de RH,
- um colaborador no departamento comercial,

- quatro consultoras de RH e uma estagiária, no departamento de RH
- um(a) diretor(a) de agência que assume a liderança e gestão da equipa.

Capítulo 2- Atividades desenvolvidas

2.1 Trabalho Temporário: enquadramento

O trabalho temporário é entendido como uma relação profissional provisória celebrada entre três entidades: o colaborador, a empresa de trabalho temporário e a empresa onde o colaborador desempenhará a sua função. A relação profissional celebrada é denominada de relação triangular (cf figura 3).



Figura 3- Relação triangular

Fonte: ACT, caderno informativo trabalho temporário

O Trabalho Temporário está inserido no Código do Trabalho (CT)- nº19/2007, de 22 de maio:

Na referida Lei, o artigo 2º, alínea a) dispõe:

Empresa de Trabalho Temporário (ETT) – “a empresa de trabalho temporário, é uma pessoa singular ou coletiva cuja atividade consiste na cedência temporária a utilizadores da atividade de trabalhadores que admite e retribui.”

Por sua vez, na alínea b) do mesmo artigo o Trabalhador Temporário é:

Trabalhador Temporário (TT) – “a pessoa que celebra com uma ETT um determinado contrato de trabalho.”

O Utilizador – é visto como “a pessoa singular ou coletiva que ocupa, sob a sua autoridade e direção trabalhadores cedidos por uma ETT” (alínea c), artigo 2º do CT).

A relação triangular estabelecida resulta da celebração de dois contratos:

Contrato de trabalho temporário (CTT) - Segundo o disposto na alínea d) do artigo 2º do CT, trata-se de um contrato a termo celebrado entre uma ETT e um trabalhador, pelo qual este se obriga a prestar temporariamente a sua atividade a utilizadores, mantendo o vínculo jurídico-laboral à ETT, que o remunera.

Contrato de utilização de trabalho temporário (CUTT) - Em concordância com a alínea f) do artigo 2º do CT, é um contrato de prestação de serviço a termo resolutivo celebrado entre um utilizador e uma ETT, pelo qual esta se obriga mediante retribuição a ceder um ou mais trabalhadores temporários.

2.2 Atividades realizadas na EGOR de Leiria

No início do estágio foram definidas as atividades a desenvolver no decorrer do mesmo, no total de 400 horas. Assim, este capítulo tem como finalidade descrever as atividades realizadas enquanto integrante da equipa de trabalho da EGOR de Leiria.

No decorrer do primeiro dia a estagiária foi apresentada a toda a equipa, no *briefing* da manhã, seguindo-se a oportunidade de conhecer toda a agência, bem como o local onde iria trabalhar. Tanto no primeiro dia como nos seguintes, a estagiária esteve com cada membro da organização tendo recebido a formação minimamente necessária para o desempenho das suas tarefas.

Assim o processo de acolhimento foi composto por:

- Apresentação a todos os membros da equipa;
- Participação no primeiro *briefing*;
- Apresentação de todos os espaços da agência;
- Instalação no local de trabalho e acesso a equipamentos de trabalho (portátil, telefone fixo, material de escritório, impressora);
- Acessos a palavras passe (impressora e portátil), *e-mail* próprio e redes de comunicação internas;
- Transmissão de informação sobre o funcionamento da agência, trabalho temporário, funções e clientes de cada colega e da empresa em geral;
- Formação sobre atendimento telefónico e presencial;

- Formação sobre o funcionamento do BH, plataforma digital de base de dados para o recrutamento e emissão de anúncios.

A integração na equipa foi rápida, assim como a adaptação ao contexto de trabalho, dinâmica e funções.

Ao longo da primeira semana, a estagiária executou apenas funções de atendimento telefónico e de processamento de candidaturas espontâneas.

Posteriormente, foi mantendo sempre as mesmas funções e acrescentando outras, tais como: organização de documentos; arquivo digital; atualização do mapa administrativo; mapa de controlo; elaboração e divulgação de anúncios; atendimento pessoal; auxílio nas atividades administrativas e comerciais.

2.2.1 Atendimento ao Público

O atendimento ao público, quer telefónico quer presencial, é o elemento diferenciador e a imagem da empresa. É muito importante passar uma comunicação segura, simpática, empática e resolutiva.

Após a formação sobre a comunicação e o atendimento, a estagiária procurou munir-se de todo o conhecimento e informação acerca das principais dúvidas, atividades, serviços prestados, princípios, valores, normas e procedimentos.

O atendimento foi uma atividade sempre desenvolvida ao longo de todo o tempo em que decorreu o estágio.

Os principais objetivos desta atividade foram:

- Esclarecer as necessidades dos candidatos, clientes, colaboradores e prospetos;
- Esclarecer questões;
- Registrar candidaturas espontâneas;
- Atrair e fidelizar novos clientes.

Para a concretização desta atividade é necessário adquirir conhecimentos sobre a empresa e procedimentos, para que, a comunicação seja segura, assertiva, eficaz, eficiente, proativa e autónoma. É muito importante “saber ouvir”, transmitir confiança empatia e o “sorriso”, respeitar o interlocutor e manter um tom adequado.

O atendimento presencial ao público passa por receber:

Candidatos- realizar uma entrevista geral, executar um registo no BH ou proceder à atualização de dados;

Colaboradores- solucionar algum problema, preenchimento de algum formulário, ficha de dados ou assinatura, entrega de fardamento, cartão de alimentação ou receber algum tipo de documentação.

O atendimento telefónico consistia em responder a dúvidas e questões, tanto de candidatos como de colaboradores, fazer uma primeira entrevista geral, registar o candidato na base de dados e no caso de ser um cliente ou um prospetor, direcioná-lo à consultora responsável.

Para o registo na base de dados é necessário recolher a seguinte informação (cf tabela1):

Tabela 1 – Elementos de registo do BH

Nome

Classificação Competência Técnica - Diurno, noturno, 3Turnos, 2Turnos, QQhorário (qualquer horário), OP.Empilhador (operador de empilhador), Motorista de Pesados, ARM/LOG (armazém e logística), Manutenção, Qualidade

Estado - Avaliado, New Lead (novo candidato), Do Not Contact (não contactar) Stand by (à espera de resposta, pós entrevista), Placed (colocado)

Morada

Contacto telefónico

Data de Nascimento

Transporte

Grau de escolaridade

Resumo sobre experiência profissional

Fonte: Elaboração própria

A estagiária desenvolveu esta atividade de forma eficaz e eficiente, uma vez que já possuía competências de comunicação e experiência no atendimento. Contudo, o mais desafiante no processo foi conseguir resolver todas as questões e estar à vontade para atender clientes perante a restante equipa.

Com esta atividade, a estagiária desenvolveu a sua competência comunicativa e capacidade resolutiva, percebeu a importância de se ser portador da máxima informação do local e dos procedimentos.

Nem sempre o atendimento foi tranquilo. Houve alguns momentos de *stress* e manifestações de desagrado por parte de alguns candidatos, colaboradores e uma situação específica com um cliente. Perante estes momentos, a estagiária manteve sempre uma postura correta, uma comunicação segura, procurando solucionar os problemas e passar a ligação à consultora responsável pelo assunto. O atendimento era feito na receção (cf figura 4)



Figura 4- Receção na empresa

Fonte: Elaboração própria

2.2.2 Recrutamento e Seleção

Trata-se de um conjunto de técnicas e procedimentos que atrai candidatos potencialmente qualificados capazes de ocupar cargos dentro de organizações. É um sistema de informação através do qual as empresas divulgam e apresentam ao mercado de Recursos Humanos, oportunidades de emprego.

O processo de Recrutamento envolve quatro fases:

- 1ª fase- determinar vagas a preencher e análise dos requisitos necessários.

Durante o estágio a estagiária verificou que esta fase era desenvolvida da seguinte forma:

a) a empresa cliente envia o seu pedido, número de vagas, requisitos, tipo de contrato, benefícios e tempo de recrutamento;

b) o pedido é analisado pela consultora responsável do cliente.

- 2ª fase- local onde se encontram os candidatos, análise das fontes de recrutamento.

Nesta fase, a estagiária, após a análise do pedido, recorria à base de dados para verificar se existiam candidatos disponíveis compatíveis. De seguida analisava o tipo de requisitos e o local mais fácil de recorrer. Por exemplo, se a oferta for direcionada um a trabalhador indiferenciado pode recorrer-se ao IEFP e ao *Facebook*; caso seja para um trabalhador especializado, recorre-se a outras técnicas e meios de comunicação. Como, por exemplo, no contexto desta empresa, recorre-se, maioritariamente, ao IEFP, anúncio de vídeo e imagem na rede social Facebook, escolas de condução e Juntas de Freguesia.

- 3ª fase- comunicação aos candidatos.

Neste caso a estagiária selecionava as técnicas mais apropriadas ao tipo de candidatos e utilizava essa via para comunicar. Na maioria das vezes a comunicação era realizada por via telefónica ou correio eletrónico.

- 4ª fase- forma de atração dos candidatos.

Perante esta fase a estagiária avaliava as opções com base no tipo e na quantidade de candidatos necessários. Por exemplo, no caso de serem necessários 15 candidatos indiferenciados, aconteceu ser escolhido um vídeo, publicitado no Facebook, partilhado em grupos de zonas próximos ao local da oferta; assim atraiu-se os candidatos necessários num curto espaço de tempo.

A Seleção é o processo pelo qual a empresa passa até ao momento de identificar o candidato ideal a partir de um conjunto de candidatos.

Para tal, é necessário cruzar as características dos candidatos com os requisitos necessário para o desempenho das funções no cargo pretendido. Existem alguns métodos de seleção. Contudo o método mais utilizado na seleção para trabalho temporário é a entrevista de seleção. A entrevista final é realizada pela consultora responsável pelo cliente, contudo a estagiária realizou as duas primeiras entrevistas telefónicas em alguns casos.

2.2.3 Elaboração, Divulgação de Anúncios

O anúncio corresponde a uma técnica de recrutamento externo, é a forma como a empresa comunica para atrair profissionais.

Na Egor o recrutamento para trabalho temporário pode ser realizado com base no recrutamento interno, (no caso de alguém Ex TT's, estar disponível para ocupar a nova oferta) e o recrutamento externo através de pesquisa na base de dados ou recurso a anúncios.

Os anúncios elaborados foram todos do tipo semiaberto, ou seja, não possuíam identificação da empresa, porém são dadas informações gerais como o setor, o ramo de atividade e a zona geográfica.

A estagiária tinha como função construir o anúncio no programa BH, no qual explicitava a data de início e fim do processo, a atividade, o tipo de serviço, os requisitos e a quem se destina. Para este procedimento é necessário estar na posse da informação relativa à análise e descrição de funções, condições, escolaridade, local/cidade e área de atividade. Após esta elaboração no programa, era necessário colocar o código respetivo do anúncio no mapa administrativo (documento em *Excel* com toda a informação). O anúncio ficava disponível na página da empresa, poucos minutos depois. A estagiária tinha a responsabilidade de pedir uma imagem ou um vídeo ao *BackOffice* (plataforma de suporte) para partilhar a oferta, bem como o *link* de candidatura, produzido na plataforma de BH.

A tarefa seguinte era publicar a oferta nas redes sociais e, por vezes partilhar com o IEFEP, escolas de condução ou outros organismos que pudessem ser um meio para atingir uma

maior captação de candidatos. Era necessária uma análise profunda de toda a oferta e locais favoráveis para atingir possíveis candidatos.

A Egor aposta nas redes sociais para divulgar as ofertas, por forma a alcançar uma maior visibilidade, tornando os seus serviços acessíveis ao público de forma rápida, simples e eficaz e possibilitando o acompanhamento do desempenho e alcance do respetivo anúncio em tempo real.

Por fim, a estagiária tinha a função de triar o anúncio, ou seja, estabelecer o cruzamento de dados do candidato, com base na análise do currículo, com os requisitos e especificações da oferta. Na presença de potenciais candidatos, a estagiária assumia a função de contactar os mesmos, executar uma primeira entrevista telefónica e, caso fossem adequados à oferta, a mesma era apresentada. Caso o candidato aceitasse a oferta, era encaminhado para uma segunda entrevista; caso contrário, era adicionado à base de dados, com a possibilidade de ser considerado numa outra oferta.

A estagiária estabelecia a ligação entre o candidato e a consultora responsável pelo cliente, agendando a entrevista de acordo com a disponibilidade da consultora. Passando através do BH todas as informações recolhidas acerca do candidato, bem como o anúncio e informações de análise e descrição de funções para que a consultora responsável ficasse a par de toda a informação.



egor EN

Operador de Empilhador (M/F)
 Indústria e Produção
 Marinha Grande, Portugal
 Ref: TT/LR/2023/62 - 08-03-2023

A Egor está a recrutar **Operador de Empilhador (M/F)** para prestigiada indústria de **injeção de plástico**, na Marinha Grande.

FUNÇÕES:

- Apoio às tarefas de logística e armazen;
- Receção e expedição de mercadoria;
- Condução de Empilhador (movimentação de cargas).

PERFIL:

- Experiência profissional mínima de 2 anos;
- Ter o CAP de empilhador.

OFERTA:

- Vencimento compatível com a função e experiência;
- Integração numa equipa multidisciplinar;
- Turnos: 08h-16h; 16h-00h; 00h-08h.

Egor Leiria
 Egor – Shaping the Future Since 1986
 As candidaturas consideradas serão contactadas no prazo máximo de 10 dias úteis.

Candidatar-se

Figura 5- Anúncio no site da Egor

Fonte: Site da Egor



egor Egor Leiria
 21/11/2022 · 🌐

A EGOR encontra-se a recrutar **OPERADORES FABRIS (M/F)** para Centro de Abate e Transformação do setor Avícola e Agro-Industrial localizada na Marinha das Ondas, Figueira da Foz. Candidate-se através do número 934620772 (NOME_MARINHA DAS ONDAS) ou em: <https://emprego.egor.pt/pt/8017-operador-fabril-centro-de-abate>

egor
Operador Fabril (M/F)
 Centro de Abate
 MARINHA DAS ONDAS
 FIGUEIRA DA FOZ

Figura 6- Divulgação no Facebook

Fonte: Página de Facebook Egor Leiria

2.2.4 Entrevista de seleção

As técnicas de seleção permitem um rastreio das características pessoais do candidato através de amostras do seu comportamento. Para que a técnica de seleção seja boa, deve ter atributos como a rapidez, confiabilidade e preditora de um bom desempenho.

Na prática são utilizadas mais que uma técnica de seleção, dependendo de cada caso. Para funções mais simples, como a maioria das funções de operariado, recorre-se a entrevistas de triagem e provas de conhecimento e capacidade; para funções mais complexas como chefia, direção ou funções mais específicas, aplicam-se vários testes, como provas de conhecimento, psicométricos, de personalidade e técnicas de simulação. São, também, executadas várias entrevistas, feitas por um painel de entrevistadores.

Uma vez que, o recrutamento na Egor de Leiria é destinado a TT, é utilizado como principal método de seleção a entrevista, pois tratam-se de funções simples e pouco específicas.

A Entrevista de Seleção é um processo de comunicação entre duas ou mais pessoas que interagem entre si e no qual uma das partes está interessada em conhecer melhor a outra. É, na maioria das vezes, o método mais utilizado em seleção de pessoal. Apesar da sua forte componente subjetiva e imprecisão, a entrevista pessoal é aquela que mais influencia a decisão final.

O tipo de entrevista varia consoante o grau de liberdade concedido ao entrevistador na condução da mesma. O tipo de entrevista utilizado para regime de trabalho temporário é a entrevista semiestruturada, ou seja, as perguntas são previamente elaboradas, mas permitem respostas abertas, isto é, o entrevistador baseia-se numa listagem de assuntos a questionar e colhe as respostas ou informações do candidato.

Um desafio passou a ser a credibilidade das respostas, então existiu a necessidade de reestruturar as perguntas realizadas nas entrevistas telefónicas com o objetivo de garantir que o candidato reunia efetivamente os requisitos e experiência relatada.

Na maioria das vezes eram feitas duas entrevistas: uma telefónica e uma presencial, com o objetivo de reunir as informações sobre o candidato e perceber em pormenor a

experiência do mesmo, apresentar a oferta e dar algumas informações específicas adicionais. Muitas vezes ainda existia uma terceira entrevista por parte do cliente. As entrevistas eram feitas numa sala própria para o efeito (cf figura 7).



Figura 7- Sala de entrevistas

Fonte: Elaboração própria

2.2.5 Contratos de Trabalho

Para a concretização do CTT e após a seleção é entregue ao TT uma ficha de dados de contratação, que serve de base à realização do contrato. A ficha deve ser assinada como forma de comprovativo de autorização de utilização de dados pessoais. É também necessária a manifestação de interesse ou título de residência no caso de o TT não ser portador de um número de contribuinte.

Em casos específicos é ainda necessário para a elaboração de contratos o registo criminal.

A ficha de dados de contratação pretende recolher a informação dos seguintes itens (cf tabela 2):

Tabela 2- Itens Ficha de Dados de Contratação

Dados Pessoais	Nome completo, data de nascimento, número do documento de identificação, estado civil, contacto telefónico, email, morada completa, nacionalidade, número de elementos do agregado familiar
Dados de Pagamento	Nome do banco, número da conta
Formação	Habilitações literárias
Carta de condução	Categoria
Assinatura	

Fonte: Elaboração própria

A ficha de dados de contratação é o documento que fornece a informação e autorização necessária à elaboração do contrato de trabalho.

Segundo a Lei nº19/2007, de 22 de maio, com base no manual de apoio informativo da ACT para o trabalho temporário:

O CUTT pode ser celebrado quando surge a necessidade de substituição direta ou indireta de trabalhador, que se encontre ausente por motivos: temporariamente impedido de prestar serviço; em relação ao qual esteja pendente em juízo ação de preciação de licitude do despedimento; em situação de licença sem retribuição e substituição de trabalhador a tempo completo que passe a prestar trabalho a tempo parcial por período determinado; preenchimento de lugares vagos quando já decorra o processo de recrutamento; atividades sazonais; acréscimo excepcional da atividade da empresa; execução de tarefa ocasional ou de serviço determinado precisamente definido e não duradouros; necessidade intermitente de mão-de-obra; realização de projetos de carácter temporal limitado (artigo 18º do Código do Trabalho)

Elementos obrigatórios do CUTT conforme o disposto o nº 1 do artigo 20º do CT:

- Identificação e domicílio dos contraentes, número de contribuinte e segurança social, modalidade adotada para o serviço de segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SHST) e respetivos contactos, número e data do alvará da licença da ETT para o exercício de atividades,

- Motivos fundamentados por recurso a trabalho temporário por parte do utilizador;

- Caracterização do posto de trabalho a preencher, respetivos riscos profissionais e qualificação profissional requerida pelas funções a desempenhar;

- Local de trabalho e período normal de trabalho;

- Montante da retribuição devida ao trabalhador temporário e à ETT, pelo utilizador;

- Início e duração, certa ou incerta, do contrato;

- Data da sua celebração;

- Local de trabalho.

Elementos obrigatórios a constar no CTT a termo (certo ou incerto), segundo o nº1 do artigo 26º do CT:

- Identificação e domicílio dos contraentes, número e data do alvará de licenciamento para o exercício da atividade de ETT;

- Indicação dos motivos que justificam a celebração do contrato com menção concreta dos factos que integram esses motivos;

- Atividade contratada;

- Local e período normal de trabalho;

- Retribuição;

- Data de início do trabalho;

- Termo do contrato;

- Data de celebração.

No procedimento utilizado pela EGOR, o CTT podia ser assinado presencialmente, enviado por carta e reenviado para a agência (por correio registado) ou ainda por email com acesso à assinatura digital, uma vez que dispõe de uma plataforma digital que o permite efetuar.

2.2.6 Arquivo digital e físico

O arquivo é um procedimento essencial e fundamental para o bom funcionamento de qualquer organização em geral. É uma tarefa tanto burocrática quanto imprescindível, para que a consulta de documentos a qualquer momento seja de fácil acesso e não exista forma de se perder informação.

No arquivo digital da Egor é possível consultar várias informações correspondentes a procedimentos, clientes e colaboradores. Este está disposto de igual forma em todos os computadores.

Assim, foi pedido à estagiária que digitalizasse documentos correspondentes a cada colaborador e os arquivasse na pasta correta, ficha de dados de contratação, declaração de beneficiário, manifestações de interesse, cartões de cidadão, declaração de fardamento contratos, assinados após serem inseridos em G3T.

Foi também solicitado que analisasse as listagens de todos os TT's no mapa de controlo de processo, atualizasse todas as indicações de documentação ou falta dela e atualizasse todos os TT's em BH, caso estes não tivessem inseridos. A nível do departamento comercial foi pedida a atualização da lista de potenciais clientes, bem como as pesquisas respetivas, (no SUGAR, plataforma de base de dados de clientes).

Relativamente ao arquivo físico, a estagiária esteve apenas em contacto com o arquivo de contratos assinados e documentos relativos a exames médicos. As pastas estão ordenadas por ordem alfabética, ou seja, a cada *dossier* era atribuída uma letra dentro desse *dossier* os documentos eram arquivados por ordem alfabética do nome de cada TT.

2.2.7 Área Comercial

A estagiária demonstrou um interesse particular sobre o departamento comercial, tendo-lhe sido proposto o desempenho de algumas atividades durante o seu estágio, neste departamento.

O gestor comercial de uma empresa assume um papel muito importante pois é a imagem, a ligação, a empatia e a transmissão de informação. É uma atividade dinâmica e desafiante sendo extremamente importante perceber, e ter em sua posse o conhecimento da empresa, de toda a organização e o potencial para o mercado.

Na agência de Leiria, o comercial tem como função captar as necessidades do mercado, procurar as melhores oportunidades, prospetar (entrar em contacto direto com potenciais clientes com o objetivo de conseguir uma reunião para apresentação de serviços) e gerir as necessidades.

Neste departamento a estagiária, aprendeu a comunicar e investigar possíveis clientes, passando os contactos à profissional, atualização da listagem de novos clientes, e acrescentou ao SUGAR, plataforma utilizada pelo departamento comercial informações sobre clientes e potenciais clientes.

Foi um dos trabalhos mais desafiantes e motivadores para a estagiária, uma vez que necessitou de ser criativa, dinâmica, procurando novas formas de trabalho e inovação.

Considerações finais

O Estágio Curricular, Unidade Curricular da licenciatura de Gestão de Recursos Humanos, do Instituto Politécnico da Guarda, revelou-se bastante útil e possibilitador da progressão da estagiária, através da oportunidade de aplicar conhecimentos e aprendido mais sobre a área de RH e do TT no contexto real de trabalho.

A equipa de trabalho da agência da Egor em Leiria, acolheu, integrou e passou ensinamentos à estagiária. Colocou ao seu dispor todas as ferramentas necessárias para a execução de cada tarefa e proporcionou autonomia e responsabilidades sendo tratada como mais um elemento da equipa.

Esta experiência de trabalho foi bastante positiva e diferente. A dinâmica de equipa e colegas de trabalho superou as expectativas, já o trabalho em recrutamento de TT para funções indiferenciadas tornou-se um ponto menos positivo. A estagiária considera que teria sido interessante a interação com outros candidatos profissionais e a exploração de outras ferramentas de trabalho.

A língua estrangeira foi uma limitação no decorrer do estágio, assim como o manuseamento de programas informáticos. Ainda que o apoio e explicação da equipa tenha contribuído para uma boa utilização, era importante que ao longo da licenciatura fosse transmitido mais conhecimentos nessas áreas. Contudo esta limitação, estimulou a proatividade da estagiária procurando corresponder ao que era necessário.

Por fim, a estagiária procurou sempre ser dinâmica, proativa, pontual e profissional.

O seu comportamento esteve de acordo com o meio e com o ambiente da equipa conseguindo cumprir com sucesso o plano de estágio e ainda desempenhar funções diferentes não pré-estabelecidas.

Referências Bibliográficas

HANDY, C. (1996). *Gods of Management: The Changing Work of Organizations*. New York: Oxford University Press.

Legislação - Edição Profissional, Código do Trabalho, código 06720, 20ª Edição

Loureiro, R.(2020). Relatório de Estágio, Licenciatura de Gestão de Recursos Humanos, Instituto Politécnico da Guarda

Outras Referências

Site da Egor - <https://egor.pt/pt/> -----Consultado (09/01/2023)

Site da ACT - <https://lc.cx/l5RQsw> -----Consultado (20/01/2023)