

Relatório de Estágio

Adriana Bento Alentejano

Gestão de Recursos Humanos

nov | 2023

GUARDA
POLI
TÉCNICO



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

**POLI
TÉCNICO
GUARDA**

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Adriana Bento Alentejano

**Relatório para obtenção do Grau de Licenciatura em Gestão de
Recursos Humanos**

novembro 2023

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Aluno:

Nome: Adriana Bento Alentejano

Número de Estudante: 1703812

Correio eletrónico: adrianaalentejano01@gmail.com

Licenciatura: Gestão de Recursos Humanos

Estabelecimento de Ensino:

Instituto Politécnico da Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, nº50,

6300-559 Guarda

Contacto Telefónico: 271220100

Contacto Eletrónico: assessoria@ipg.pt

Site: www.ipg.pt

Docente Orientador:

Nome: Maria Elisa Lopes de Figueiredo

Grau Académico: Doutoramento

Empresa Acolhedora do Estágio:

Nome: Evolve – Empresa de Trabalho Temporário, Lda

Morada: Avenida Duque de Ávila 104 – A

1050 – 084 Lisboa

Telefone: 213 514 160

Correio eletrónico: lisboa@evolverh.pt

Site: <https://www.evolverh.pt/>

Supervisora do Estágio: Ana Lúcia Crespo Eusébio

Grau Académico: Mestrado

Duração do Estágio Curricular:

Duração do Estágio: 400h

Data de início do Estágio Curricular: 3 de julho de 2023

Data de fim do Estágio Curricular: 22 de setembro de 2023

PLANO DE ESTÁGIO

O plano de estágio curricular foi delineado pelo supervisor inicial na empresa, Dr. Nelson Neves, juntamente com a Técnica de Recrutamento, Dra Ana Eusébio que, posteriormente, com a saída do Dr. Nelson Neves, passou a ser a supervisora do estágio. Sendo que, a Dra Ana Eusébio acompanhou sempre a realização de todas as atividades desenvolvidas pela estagiária no decorrer do estágio.

As atividades desenvolvidas no âmbito do estágio foram as seguintes:

- Colocação e renovação de anúncios nas plataformas de emprego;
- Triagem e Análise de Currículos;
- Marcação de Entrevistas e *follow-up* aos candidatos;
- Observação e Participação em Entrevistas de emprego;
- Agendamento de Consultas de Medicina de Trabalho;
- Auxílio na Gestão Administrativa dos processos dos colaboradores;
- Inserção de Colaboradores na Base de Dados;
- Tratamento de Correspondência;
- Atualização de Informação na Base de Dados.

RESUMO

A licenciatura em Gestão de Recursos Humanos, que decorreu no Instituto Politécnico da Guarda, proporcionou a realização do estágio curricular, e, posteriormente, a realização do relatório de estágio.

O principal objetivo do presente estágio é complementar os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura, correspondendo, assim, ao primeiro contacto com o mercado de trabalho e, desenvolvimento de capacidades importantes, em termos profissionais.

O estágio foi realizado na empresa acolhedora *Evolve* – Empresa de Trabalho Temporário, Lda., localizada em Lisboa, com a duração de 400 horas, tendo início de 3 de julho de 2023 e conclusão a 22 de setembro de 2023.

Ao longo do estágio foram desenvolvidas diversas atividades relacionadas com as práticas de GRH, as quais permitiram aprofundar diversas temáticas adquiridas durante a licenciatura, mais precisamente direcionadas para área de Recrutamento e Seleção e do Trabalho Temporário, sendo essa a área mais abrangente do estágio.

PALAVRAS-CHAVES:

Colaborador, Recrutamento, Candidatos, Trabalho Temporário, Recursos Humanos.

AGRADECIMENTOS

Agora que acaba uma das etapas mais importantes da minha vida, há que agradecer a quem esteve do meu lado durante todo este percurso desafiante porque, sem essas pessoas não seria a pessoa que sou hoje e estou-lhes muito grata por isso e por todo o apoio que me deram ao longo deste tempo.

Agradecer aos professores por todos os ensinamentos aprendidos, sejam eles direcionados para metodologias como aspetos da vida, especialmente à minha orientadora de estágio, a professora Elisa Figueiredo por todo o acompanhamento, paciência, ajuda e disponibilidade perante a elaboração deste relatório.

Assim como, a toda a equipa que me acolheu na empresa onde o estágio foi desenvolvido, destacando as minhas “professoras” Ana Eusébio e Leonor que me mostraram um lado diferente de ver as coisas e que uma boa equipa é capaz de tudo, mas também por tudo o que me ensinaram, ajudando-me a preparar para o mercado de trabalho e profissional.

Às minhas amigas Teresa, Inês e Rafaela pelas tardes passadas a estudar, brindes celebrados e a todos os momentos preciosos que foram um apoio constante, na escola e na vida, desde o primeiro dia. Da Guarda para a vida e sempre com um espacinho no meu coração.

Aos meus avós por todo o apoio que me deram e pela preocupação que sempre demonstraram em tudo. Aos meus avós paternos que sempre olharam e olharão por mim, mesmo estando lá em cima, foram e são uma grande fonte de esperança, a minha luz ao fundo do túnel.

A ti Alice, por me mostrares sempre que devemos aproveitar todos os segundos e valorizar o nosso tempo juntas. Espero que seja uma inspiração para o teu futuro e que nunca desistas dos teus sonhos porque, nós somos a nossa maior fonte de força.

Um obrigado especial a ti Gonçalo por tudo, por seres um dos meus pilares que, em qualquer situação estive lá sempre para mim, apoiando-me incondicionalmente e por me mostrares o lado bom da vida que é o amor recíproco.

Não há palavras para agradecer aos meus pais pelo apoio incondicional, por me motivarem nos momentos menos bons, é com toda a minha dedicação que faço isto por vocês, os meus maiores exemplos, hoje e sempre. Mostraram-me que, por mais complicado que possa ser, desistir nunca é opção, porque dos fracos não reza a lenda, e

este trabalho, é uma pequena demonstração da minha evolução enquanto pessoa que possam ter tanto orgulho em mim como eu tenho em vocês. sem vocês nada disto seria possível, um obrigado nunca irá chegar!

Índice

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO	ii
PLANO DE ESTÁGIO	iv
RESUMO	v
AGRADECIMENTOS	vi
Índice de Figuras.....	x
Lista de Acrónimos e Siglas.....	xi
Introdução.....	1
Capítulo 1 – Contextualização teórica	2
1.1 . Gestão de Recursos Humanos.....	3
1.2. Recrutamento e Seleção:.....	3
1.3. Entrevista.....	4
1.4. Acolhimento e Integração.....	5
1.5. Análise e Descrição de Funções.....	6
Capítulo 2 - A Empresa: Evolve RH	7
2.1. Apresentação da Empresa.....	8
2.1.1. Agência de Lisboa.....	8
2.2. Missão, Visão e Valores.....	9
2.5. Organograma da Evolve:.....	10
2.4. Serviços Prestados pela <i>Evolve</i>	12
2.5. Política de Qualidade.....	14
2.5.1. Sistema de Gestão de Qualidade.....	15
2.5.2. Manual de Qualidade.....	16
2.6. Política de Privacidade e Proteção de Dados.....	16
Capítulo 3 - Atividades Desenvolvidas na Evolve	18
3.1. Processo de Recrutamento e Seleção.....	19
3.1.1. Requisitos exigidos aos candidatos:.....	21
3.1.2. Documentação necessária:.....	21
3.1.3. Receção do pedido de recrutamento e adjudicação da proposta:.....	22
3.1.4. Publicação de anúncios relativos às vagas em questão:.....	22
3.1.5. Plataformas de oferta de emprego:.....	23
3.1.6. Portal da Evolve.....	27
3.1.7. LinkedIn.....	28
3.1.8. Ficha de Inscrição:.....	29
3.1.9. Triagem Curricular:.....	29

3.1.10. Entrevista Telefónica e marcação de entrevista:.....	30
3.1.11. Entrevistas	30
3.1.12. Entrevista Presencial:	31
3.1.13. Entrevista Online:.....	32
3.1.14. Entrevista de Grupo:.....	32
3.1.15. Realização do Relatório de Avaliação Profissional:	33
3.1.16. Elaboração do Contrato de Trabalho:.....	34
3.1.17. Assinatura do Contrato de Trabalho e Questionário de Riscos Profissionais:.....	34
3.1.18. Entrega de Equipamentos de Proteção Individual:.....	35
3.1.19. Marcação e Realização de Consulta de Medicina do Trabalho:	35
3.1.20. Empresa Born2Score:.....	36
3.1.21. Portal SANO:	36
3.2. Arquivo de Documentação	37
3.3. Stock de EPI.....	38
3.4. Envio de Correspondência:	39
3.5. Correio Eletrónico:.....	39
3.6. Atendimento telefónico:	40
Considerações Finais.....	41
Referências Bibliográficas	42
Documentos Internos <i>Evolve</i> (informação confidencial da empresa):	43
Webgrafia	44

Índice de Figuras

Figura 1 - Logótipo Evolve	8
Figura 2 - Símbolo Evolve	8
Figura 3- Logótipo Nova Ertek	8
Figura 4 - Organograma Funcional	11
Figura 5 - Matriz de Funções e Competências	12
Figura 6 - Certificação de Sistemas ISO 9001	15
Figura 7 - Seleção de candidatos no site Indeed	24
Figura 8 - Anúncio para a vaga de “Entrevistador”	24
Figura 9 - Pesquisa de ofertas no site Sapo Emprego	25
Figura 10 - Anúncio "Engenheiro de Dados Sénior"	25
Figura 11 - Anúncio “Mecânico Portuário”	26
Figura 12 - Anúncio “Contabilista”	27
Figura 13 - Anúncio “TTAE” no LinkedIn	28
Figura 14 - Logótipo Born2Score	36

Lista de Acrónimos e Siglas

ADF	Análise e Descrição de Funções
CC	Com Conhecimento
CEE	Comunidade Económica Europeia
CTT	Contrato de Trabalho Temporário
CLPL	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
CUTT	Contrato de Utilização de Trabalho Temporário
EN	European Norm
EPI	Equipamento de Proteção Individual
ETT	Empresa de Trabalho Temporário
GRH	Gestão de Recursos Humanos
IBAN	<i>International Bank Account Number</i>
IRS	Imposto de Rendimento das Pessoas Singulares
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
NP	Norma Portuguesa
RGPD	Regulamento Geral de Proteção de Dados
RH	Recursos Humanos
SGS	<i>Société Générale de Surveillance</i>
SGQ	Sistema de Gestão da Qualidade
TT	Trabalho Temporário
TTAE	Técnico de Tráfego de Assistência em Escala
VIP	<i>Very Important Person</i>

Introdução

O relatório de estágio apresentado, surge no âmbito da Unidade Curricular Estágio, tendo como principal objetivo a obtenção do grau de licenciatura em Gestão de Recursos Humanos, lecionada no Instituto Politécnico da Guarda, com vista à apresentação e descrição de todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio. Tem também um peso fundamental na licenciatura e para os estudantes, sendo, para muitos, o primeiro contacto com o mercado de trabalho aplicando, desta forma, o conhecimento adquirido no decorrer da licenciatura, assim como, também adquirir novo conhecimento e experiência profissional importante.

A entidade acolhedora do estágio foi a Empresa *Evolve* – Empresa de Trabalho Temporário, Lda., teve uma duração de 400 horas e foi supervisionado pela Técnica de Recrutamento da Agência de Lisboa Ana Eusébio. Todo o estágio teve como linha orientadora o plano de estágio elaborado pelo Responsável de Agência Nelson Neves em conjunto com a Técnica de Recrutamento. Consistiu na publicação e renovação de anúncios nas diversas plataformas como *Indeed*, *Net Emprego* e *SAPO Emprego*, triagem e análise curricular, observação e participação em entrevistas de emprego (presencial e *online*), realização de entrevistas telefónicas, agendamento de entrevistas e consultas de medicina de trabalho, auxílio na gestão administrativa, inserção e atualização de informação de colaboradores na base de dados da empresa e tratamento de correspondência.

O relatório está dividido em três capítulos: o primeiro respeita a uma abordagem teórica de modo a contextualizar as atividades desenvolvidas no estágio; no segundo faz-se a apresentação e caracterização da empresa acolhedora e, no terceiro capítulo constam todas as atividades e tarefas realizadas ao longo do estágio. Por fim, é apresentada a conclusão, onde são feitas algumas sugestões de melhoria para a empresa.

Capítulo 1 – Contextualização teórica

Este primeiro capítulo, tem como objetivo realizar uma contextualização teórica, daquelas que foram as atividades e tarefas realizadas no decorrer do estágio.

1.1. Gestão de Recursos Humanos

Com a crescente necessidade de gerir os trabalhadores após a 2ª Revolução Industrial, datada na segunda metade do século XIX, surgiu o conceito de Gestão de Recursos Humanos, designada nesta altura por “Relações Industriais” e, que se caracterizava pela organização interna da fábrica, onde os trabalhadores eram vistos como robôs na linha de produção e não como pessoas. Nesta fase inicial a Gestão de Recursos Humanos, servia, no essencial, para supervisionar a produtividade dos trabalhadores.

Inicialmente os RH era um departamento essencialmente burocrático, contudo foi ganhando importância com o desenvolvimento das empresas com o passar do tempo, em que suscitou uma elevada importância neste tipo de departamento, pois verificou-se que com a gestão dos recursos humanos, houve uma maior eficácia e eficiência do trabalho por parte dos colaboradores, poderá constituir vantagem determinante no contexto de grande competitividade que caracteriza a economia atual (Becker & Gerhart, 1996; Becker & Huselid, 1999; Richard & Brown, 2001; Wrigth & Gardner, 2000).

Chiavaneto (1999, Prefácio XXVII) afirma também que “A gestão de pessoas tem sido a responsável pela excelência das organizações bem-sucedidas e pelo aporte de capital intelectual que simboliza, mais do que tudo, a importância do fator humano em plena Era da Informação”.

1.2. Recrutamento e Seleção:

“As atividades de recrutamento de uma empresa devem ser altamente estimuladoras, no sentido de fazer com que potenciais candidatos queiram, realmente, ingressar na organização” (Bulgavoc, 2006, p. 337).

O conceito de recrutamento, passa por procurar e atrair candidatos adequados aos perfis pretendidos, seguindo um conjunto de etapas e procedimentos. Existem duas fontes de recrutamento que indicam no mercado de trabalho, a localização dos candidatos à vaga em questão, sendo essas fontes:

- Recrutamento interno: contratação interna do candidato à vaga em questão, ou seja, é o colaborador da empresa que pretende mudar de função internamente, através da transferência ou promoção dentro da organização.

- Recrutamento externo: a empresa recorre ao mercado de mão de obra para localizar o candidato a considerar para a vaga a contratar.

Atualmente, o *E-Recruitment* é o tipo de recrutamento mais utilizado pelas empresas. Consiste no recrutamento realizado através de ferramentas disponibilizadas pelo meio digital, por outras palavras, pode definir-se por recrutamento *online* e pode realizar-se através de:

- *Site* da empresa;
- *Sites* de emprego;
- Redes Sociais;
- Entre outros.

Para iniciar o processo de recrutamento é necessário recolher informações relevantes para a função a contratar e, posteriormente, publicar anúncios em diversas plataformas de emprego, de modo a dar a conhecer a vaga e recolher candidatos adequados à função em questão. O processo de recrutamento está concluído, quando o candidato adequado à vaga fica contratado pela empresa em questão.

1.3. Entrevista

As entrevistas têm um papel fundamental no processo de recrutamento pois, é através da entrevista que existe uma grande partilha de informação, tanto do candidato como da vaga em questão. O processo de entrevista pode proporcionar um maior ou menor grau de liberdade para o entrevistador na condução da mesma. Posto isto, são considerados quatro tipos de estruturas de entrevistas:

- Entrevista Estruturada: tem como segmento perguntas padronizadas, de modo que as respostas sejam distintas e fechadas, daí ser uma estrutura limitada e pouco flexível.

- Entrevista Semiestruturada: é composta por um conjunto de perguntas previamente elaborado, mas que visam a resposta aberta, ou seja, é uma lista de assuntos a abordar ao longo da entrevista que permite introduzir novas questões e temas.

- Entrevista Diretiva: é uma estrutura que permite respostas desejados, em que não existe uma especificação das questões, cabe ao entrevistador adequar as questões ao candidato, conforme o segmento da entrevista e da informação a recolher.

- Entrevista Não-Diretiva: não existe especificação nem de questões, nem de respostas, é considerada como entrevista informal ou não estruturada, sendo o tipo de entrevista mais livre comparativamente aos tipos de entrevista mencionados.

1.4. Acolhimento e Integração

O Acolhimento tem um papel bastante importante na adaptação do novo colaborador, para que este tenha uma boa integração, tanto na empresa como no local de trabalho. A má integração do colaborador, pode conduzir ao isolamento social que poderá ter consequências, tanto a nível comportamental, fisiológico como psicológico, que poderão influenciar negativamente a sua performance na organização, daí a grande importância na socialização com os colegas de trabalho dentro da organização.

De acordo com Bauer (2010) os programas de integração ajudam os novos colaboradores a compreender aspetos importantes relacionados com o seu trabalho e com a organização, tais como a cultura e valores da empresa, os seus objetivos, a história, e a estrutura organizacional da mesma.

Existem três fases no processo de socialização a considerar:

- Socialização antecipatória: informar o candidato sobre a organização e a função a desempenhar;

- Encontro: acompanhamento do recém-chegado desde o primeiro dia na empresa até ao último do período experimental, em que são usados alguns instrumentos para tal, como, por exemplo, o manual de acolhimento e orientador de estágio;

- Mudança e Aquisição: nesta fase, é esperado que o colaborador adeque as suas atitudes aos objetivos da empresa.

1.5. Análise e Descrição de Funções

A Análise e Descrição de Funções é essencial para qualquer organização. Relativamente à análise da função, é importante identificar a função, bem como o que exige do colaborador, em termos de conhecimentos, habilidades e capacidades, para que este possa desempenhá-la corretamente, sendo a análise efetuada a partir da descrição da função. Já a descrição da função foca-se no conteúdo da função incluindo o título da função em questão, o sumário das atividades/tarefas a desempenhar, bem como as principais responsabilidades do cargo, assim, cada pessoa sabe o papel que tem a desempenhar na organização e, por exemplo a que superior hierárquico tem de recorrer.

É importante salientar que a análise e descrição de funções é relevante para diversas áreas dos RH, como por exemplo:

- Recrutamento e Seleção: em que é necessário uma análise e descrição da função para obter informações da vaga a preencher, tanto interna como externamente, de modo a encontrar o candidato mais adequado;

- Avaliação de Desempenho: que tem como ponto de partida a ADF pois, pode conter informações relativas às condições laborais, materiais e máquinas a utilizar, essenciais para a avaliação de desempenho;

- Gestão da Formação: é como a ADF que poderão ser encontradas falhas que serão melhoradas através da gestão da formação;

Capítulo 2 - A Empresa: Evolve RH

2.1. Apresentação da Empresa

A *Evolve* RH é uma empresa nacional de prestação de serviços em diversas áreas de negócio, nomeadamente de Trabalho Temporário, Recrutamento e Seleção, Formação, Consultoria, *Outsourcing*, *Executive Search* e Payroll, sendo o Trabalho Temporário a área de negócio com maior dimensão.



Figura 1 - Logótipo Evolve
Fonte: Site Evolve



Figura 2 - Símbolo Evolve
Fonte: Site Evolve

A empresa surgiu em 2016 com a designação de *Nova Ertek* – Empresa de Trabalho Temporário, Lda., tendo sido em 2020 alterada para *Evolve* – Empresa de Trabalho Temporário, Lda. A sede está localizada em Torres Vedras, sendo designada por agência de Leiria pelo facto de se localizar neste distrito e conta com mais três agências localizadas nas grandes cidades do Porto, Lisboa e também em Setúbal, contando com cerca de 40 trabalhadores internos na sua totalidade. Contudo, no edifício onde está sediada a agência de Lisboa e, pela sua localização próxima do aeroporto, está também localizado um departamento relativo à Unidade de Aviação.



Figura 3- Logótipo Nova Ertek
Fonte: Ana Peres

A Unidade de Aviação é um departamento interno que se dedica exclusivamente ao setor aeronáutico, no que toca a serviços como o Recrutamento e Seleção e Trabalho Temporário, diferenciando-se das agências pela exclusividade setorial tanto na carteira de clientes quanto de colaboradores, dada a sua especificidade.

2.1.1. Agência de Lisboa

Como mencionado anteriormente, existem quatro agências pertencentes à entidade acolhedora, a agência de Lisboa foi a escolhida para a realização do estágio curricular, tendo sido, por isso, a maioria das atividades desenvolvidas nesta agência. Ainda que, por uma questão de proximidade de funcionamento, foram também desenvolvidas algumas atividades na Unidade de Aviação que irão ser abordadas mais adiante.

As agências integram o departamento comercial da *Evolve* e, desse modo, são orientadas pela Direção Comercial e geridas por um Responsável de Agência.

Assim, a agência de Lisboa integra as funções de Técnico de Recrutamento e de Consultor de Recursos Humanos. A equipa é gerida pelo Responsável de Agência e é composta por 3 pessoas (não considerando a estagiária).

Além disso, nas instalações da agência de Lisboa, está também localizada a Unidade de Aviação, composto por uma equipa mais ampla que inclui funções como Consultor de Recursos Humanos, Diretor Coordenador, Técnico de Recrutamento e Seleção, Assistente de Recursos Humanos e Assistente de Planeamento.

2.2. Missão, Visão e Valores

Segundo o Manual da Qualidade e a Política de Qualidade (*Evolve*, 2020) a Missão da organização tem como propósito “promover o desenvolvimento de Parcerias de qualidade, capazes de otimizar soluções para os seus Clientes, proporcionando-lhes melhores ganhos de produtividade e de competitividade. Procura assegurar o seu contínuo desenvolvimento e obter rentabilidade necessária ao seu crescimento, através da participação ativa dos seus Colaboradores, Clientes e outras partes interessadas.”

Relativamente à visão institucional, caracteriza-se por “Ser uma empresa de referência, pela qualidade de prestação dos seus serviços.” (*Evolve*, 2020).

De acordo com o manual referido anteriormente, a *Evolve* rege-se pelos seguintes valores:

- Credibilidade: “Atuamos de forma consistente e íntegra, regendo-nos pelos princípios da ética e honestidade.” (*Evolve*, 2020)

- Eficiência: “Trabalhamos de forma eficiente, por forma a gerir implementar soluções inovadoras e de qualidade junto dos nossos Clientes.” (*Evolve*, 2020)

- Profissionalismo: “Ajudamos a concretizar os projetos dos nossos Clientes com seriedade, rigor e competência.” (*Evolve*, 2020)

- Confiança: “Estabelecemos uma relação produtiva e mutuamente vantajosa baseada num relacionamento de confiança com os nossos Clientes.” (*Evolve*, 2020)

- Qualidade: “Procuramos continuamente elevar os nossos padrões de qualidade, por forma a satisfazermos as expectativas dos nossos Clientes.” (*Evolve*, 2020)

Adicionalmente aos valores descritos acima, a *Evolve* apresenta no seu site oficial (consultado a 05/10/2023) um conjunto de mais-valias que acredita ser o ponto de partida para o sucesso de qualquer organização. Por um lado, valoriza a resposta multidisciplinar, que se destaca por uma equipa de colaboradores experientes e profissionais, o que garante um serviço de qualidade, adaptado a cada tipo de cliente. Por outro, a empresa possui uma vasta base de dados que, devido à grande variedade de funcionários, resulta numa ampla variedade de setores profissionais aos quais cada um pertence.

2.5. Organograma da Evolve:

O organograma é um documento bastante importante relativamente à divisão interna da organização, pois evidencia a estrutura hierárquica da organização e as relações entre os vários níveis hierárquicos.

Como já foi mencionado anteriormente, a empresa é composta por quatro agências e, posteriormente, por uma Unidade de Aviação. Ao analisar a Figura 4 relativa ao Organograma Funcional da empresa *Evolve*, podemos concluir que cada agência é composta por um Responsável de Agência, um Consultor de RH e um Técnico de Recrutamento e Seleção. Tanto o consultor quanto o técnico respondem ao responsável de agência, que, por sua vez, é subordinado da Diretora Coordenadora Nacional. A Unidade de Aviação é composta por um Consultor de Recursos Humanos, um Técnico de Recrutamento e Seleção, um Assistente de Recursos Humanos, um Gestor de Operações e um Assistente de Planeamento, os quais estão subordinados ao Diretor Coordenador da Unidade de Aviação.

No nível imediatamente superior ao da Diretora Coordenadora Nacional e do Diretor Coordenador da Unidade de Aviação, encontram-se os Gestores de Clientes que estão subordinados à Responsável de Gestores de Clientes, que responde à Direção Comercial. Além da Direção Comercial, existem mais quatro departamentos: o de Direção Administrativa e Financeira, que tem uma Assistente Administrativa e um Gestor de Cobrança, o de Direção de Recursos Humanos, que tem uma Assistente Administrativa, o de Direção de Logística e Informática, que tem um Gestor de Informática e um Gestor de Compras, e, por último, o de Direção de *Marketing* e Comunicação. Estes

departamentos respondem ao departamento de Qualidade e Apoio Jurídico e ao Encarregado de Proteção de Dados, subordinados à Direção-Geral, que lidera a empresa.

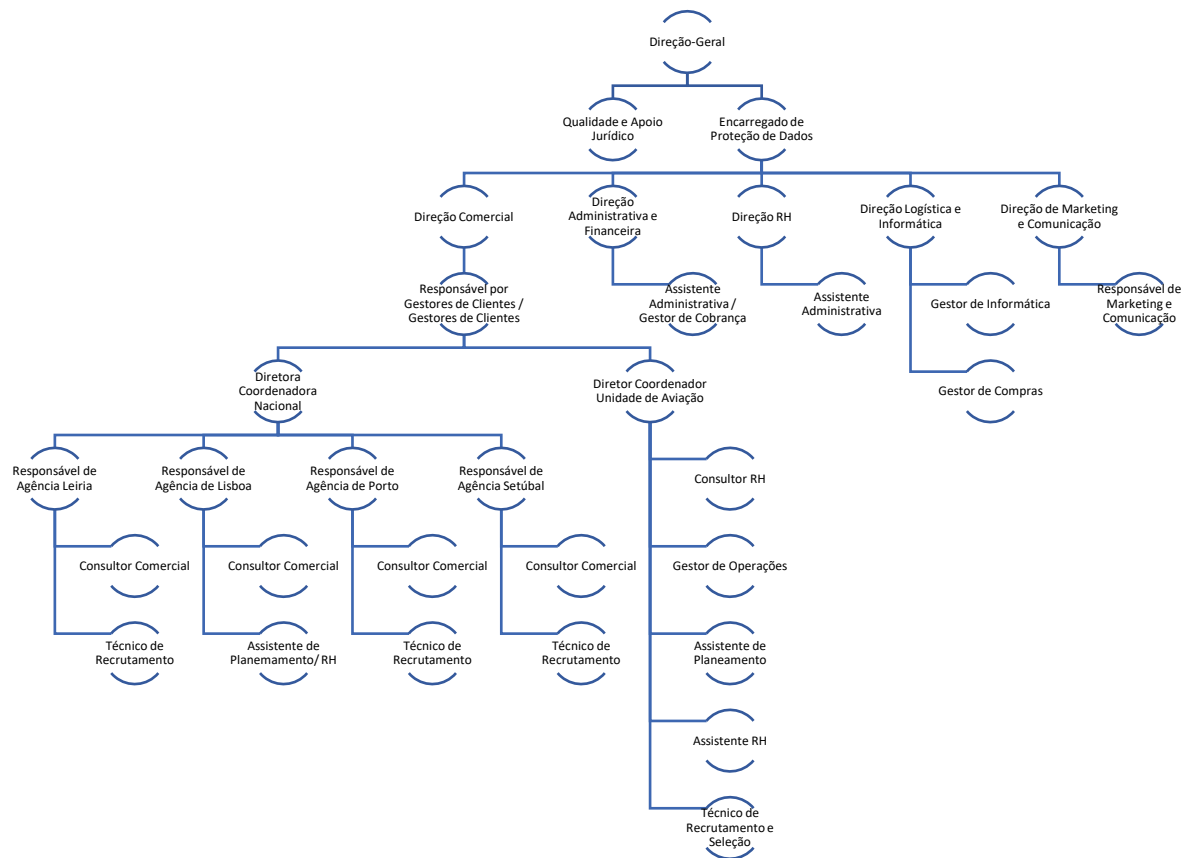


Figura 4 - Organograma Funcional

Fonte: Elaboração Própria a partir do Organograma Funcional

É importante destacar que, na *Evolve*, há funcionários que desempenham diversas funções, como, por exemplo, o funcionário que ocupa a posição de Direção-Geral, além de exercer as funções de Diretor Comercial e Diretor de *Marketing* e Comunicação. Assim sendo, agência de Lisboa é composta por um Técnico de Recrutamento, por um Consultor de RH e pelo Responsável de Agência. A cada função está destinado um conjunto de tarefas a desempenhar que se encontram descritas na (Figura 5) que se segue.

Função	Descrição de Funções	Perfil de Competências
Responsável de Agência	<ul style="list-style-type: none"> • Responsável pela gestão de uma equipa multidisciplinar de consultoria de RH; • Identificação de oportunidades de negócio e cumprimentos dos objetivos comerciais anuais definidos pela agência; • Criação, gestão e fidelização de uma carteira de clientes, de acordo com os objetivos comerciais individuais traçados pela sua Direção Comercial; • Prospeção, negociação e venda dos serviços da <i>Evolve</i>; • Elaboração e acompanhamento de propostas comerciais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Liderar/gerir equipas de trabalho, assegurando a motivação; • Adaptar-se a diferentes situações e contextos organizacionais; • Demonstrar espírito de equipa; • Trabalhar com orientação para os objetivos definidos pela empresa; • Demonstrar capacidade de comunicação e negociação; • Aptidão para trabalho em pressão; • Capacidade de relacionamento interpessoal com a hierarquia, clientes e candidatos/colaboradores
Consultor de RH	<ul style="list-style-type: none"> • Identificação de oportunidades de negócio e cumprimento dos objetivos comerciais definidos; • Criação, gestão e fidelização de uma carteira de clientes, de acordo com os objetivos comerciais da Direção Comercial e/ou Responsável de Agência; • Prospeção, negociação e venda dos serviços da <i>Evolve</i>; • Elaboração e acompanhamento de propostas comerciais. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adaptar-se a diferentes situações e contextos organizacionais; • Demonstrar capacidade de observação do cliente; • Trabalhar com orientação para os objetivos definidos pela empresa; • Demonstrar capacidade de comunicação e negociação; • Capacidade de relacionamento interpessoal com a hierarquia, clientes e candidatos/colaboradores.
Técnico de Recrutamento e Seleção	<ul style="list-style-type: none"> • Angariação de candidatos; • Triagem curricular; • Entrevistas de seleção e elaboração de relatórios de avaliação; • Gestão administrativa de processo; • Expediente geral de escritório. • Gestão de todo o processo de recrutamento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Decidir de forma rápida e eficaz na resolução de situações; • Capacidade de relacionamento interpessoal com a hierarquia e os candidatos/colaboradores; • Demonstrar adaptabilidade, flexibilidade, simpatia e disponibilidade

Figura 5 - Matriz de Funções e Competências

Fonte: Elaboração própria a partir do documento interno “Matriz de Funções e Competências”

2.4. Serviços Prestados pela *Evolve*

A *Evolve* presta diversos tipos de serviços que serão descritos a seguir:

- Trabalho Temporário:

Como consta na alínea a) do artigo 172.º da Lei n.º 7/2009 do Código do Trabalho, considera-se “Contrato de Trabalho Temporário o contrato de trabalho a termo celebrado entre uma empresa de trabalho temporário e um trabalhador”, ou seja, o Trabalho Temporário é uma opção de recrutamento que se caracteriza pela celebração de um contrato de trabalho temporário a termo certo, entre a agência de trabalho temporário e o funcionário, podendo ser de tempo parcial ou integral, em que o colaborador passa a trabalhador temporário.

Segundo o Código de trabalho, entende -se por empresa de trabalho temporário “uma pessoa singular ou coletiva cuja atividade consiste na cedência temporária a utilizadores

da atividade de trabalhadores que admite e retribui.” (artigo 2.º da Lei nº 19/2007, de 22 de maio), já o trabalhador temporário é “a pessoa que celebra com uma ETT um determinado contrato de trabalho.”

A empresa, através do Trabalho Temporário, coloca à disposição dos clientes, um serviço integral e personalizado na seleção, no recrutamento e na gestão contratual e jurídica do trabalhador temporário, que apresente o perfil mais adequado ao cargo de acordo com as características e objetivos definidos pelas empresas clientes.

- Recrutamento e Seleção:

A empresa distingue os processos de recrutamento e seleção entre recrutamento e seleção de TT e recrutamento e seleção de trabalhadores que irão ter outro tipo de contratos que não o CTT. Este tipo de recrutamento e seleção, mais tradicional, é designado na empresa por processo de Recrutamento e Seleção e, é essa, a designação que aqui vamos também adotar. Temos então, de acordo com a terminologia e distinção da empresa, dois tipos de recrutamento e seleção: recrutamento e seleção de TT e Recrutamento e Seleção para os restantes trabalhadores. Este último, consiste num procedimento mais cuidado e estruturado, que une metodologias de avaliação atualizadas e inovadoras. O processo inicia-se com a triagem dos candidatos, que inclui uma análise de *curriculum*, seguida de entrevistas individuais ou em grupo. Após uma avaliação dessas entrevistas, o candidato é selecionado ou não.

- Formação:

A *Evolve*, como empresa, adequa e sugere programas de formação a cada organização/empresa considerando a dimensão e realidade da mesma, permitindo a valorização profissional dos seus colaboradores, visando o aumento da produtividade, qualidade e competitividade do seu negócio, tendo por base projetos de formação interna, formação comportamental, técnica, *outdoor* e experiencial por meio de parcerias.

- Consultoria:

Relativamente a esta área de negócio, a *Evolve*, estabelece e orienta múltiplas práticas de Gestão de Recursos Humanos que permitem melhorar a gestão de pessoas, considerando a melhoria contínua das organizações através da realização de estudos de clima organizacional e satisfação, desenvolvimento e implementação de sistemas de avaliação de desempenho, remuneração e incentivos, modelos de gestão de competências e ainda,

desenvolvimento de planos estratégicos de recursos humanos adequados a cada instituição.

- *Outsourcing:*

Através da estruturação de um plano de *Outsourcing*, a organização irá apresentar soluções que permitem aos gestores a integração nas suas equipas de profissionais qualificados e com elevado *know-how*, reduzindo custos ao maximizar a disponibilidade dos seus recursos e melhorar os serviços, ao considerar soluções como a gestão por objetivos, apoio à gestão técnica e administrativa das pessoas e redução de desperdícios e rentabilização de custos.

- *Executive Search:*

A área de *Executive Search* consiste numa metodologia de pesquisa direta e intensiva no mercado de trabalho para cargos de executivo. A *Evolve* oferece às empresas cliente a garantia de encontrar no mercado profissionais altamente especializados e de elevada experiência.

- *Payroll:*

Por último, a organização assegura a concretização de todos os procedimentos relativos à gestão do pessoal, que contempla em simultâneo a execução de tarefas referentes ao processamento salarial, assim como à documentação exigida pelas entidades competentes. Procedimentos esses, destinados à informação centralizada dos colaboradores e respetiva gestão dos dados, histórico e controlo dos contratos dos trabalhadores, como também o controlo e marcação de assiduidade, refletidos no vencimento diretamente, o cálculo de indemnizações e proporcionais de saída, processamento de vencimentos de todos os trabalhadores com remunerações de carácter fixo e variável e, por fim, elaboração de relatórios como mapas de férias, Segurança Social, transferência bancárias e emissão de diversos relatórios legais.

2.5. Política de Qualidade

Com a melhoria contínua do Sistema de Qualidade, a organização assume o desenvolvimento de ações que possam contribuir para a satisfação dos seus colaboradores, empresas clientes e restantes partes interessadas, cumprindo a legislação aplicável à atividade e os requisitos da norma ISO 9001. A ISO 9001 é a norma de Sistemas de Gestão, sendo a referência internacional para a Certificação de Sistemas de

Gestão de Qualidade, isto quer dizer que é um instrumento para ajudar a encontrar e corrigir procedimentos ineficazes.

Desta forma, o sistema de gestão da qualidade da *Evolve* aplica-se à *Evolve* – Gestão de Recursos Humanos pelos serviços de recrutamento e seleção e à *Evolve* – Empresa de Trabalho Temporário – que se destina a serviços de cedência de colaboradores em regime de trabalho temporário.

Como resultado, para cada processo incluído no Sistema de Gestão da Qualidade, a organização garante a conformidade do processo aos requisitos aplicáveis da Norma NP EN ISO 9001:2015. Tendo em vista garantir a correta interpretação e aplicação dos requisitos da norma referida anteriormente, a *Evolve* apoia-se igualmente na norma NP EN ISO 9001: 2015 – Sistemas de Gestão de Qualidade referente aos fundamentos e vocabulário, assim como na Norma NP EN ISO 9001: 2011 – Gestão do Sucesso sustentado de uma organização, direcionada para a abordagem da gestão pela qualidade.

2.5.1. Sistema de Gestão de Qualidade

O Sistema de Gestão da Qualidade funciona como um instrumento que permite ajudar os gestores a identificar e a corrigir os processos ineficientes dentro da organização, de forma a garantir a melhoria contínua dos seus serviços, sustentando-se na Norma NP EN ISO 9001: 2015 que tem por base o ciclo PDCA (*Plan-Do-Check-Act*).

Neste contexto, os princípios do SGQ assentam numa orientação para o cliente, na liderança, comprometimento das pessoas, abordagem por processos, melhoria contínua, tomada de decisões baseada em evidências e gestão das relações.

A *Evolve* considera que existem benefícios com a implementação de um SGQ, nomeadamente ao nível da fidelização e captação de novos clientes, orientação do foco da empresa para o aumento da satisfação do cliente, melhoria da capacidade de prestação de serviço e do desempenho da empresa, ainda análise de riscos e oportunidades, acesso a novos mercados, criação/fortalecimento de uma relação de confiança nos processos de conceção, planeamento e prestação do serviço e, por último, proporciona uma maior notoriedade e melhoria da imagem perante o mercado



Trabalho Temporário
Recrutamento e Seleção

Figura 6 - Certificação de

Sistemas ISO 9001

Fonte: Site Evolve

e a sociedade em geral. Desta forma, o Sistema de Gestão da Qualidade visa a melhoria contínua da gestão da empresa e o aumento da satisfação dos clientes.

Para validar o SGQ são realizadas auditorias externas e internas propostas pela organização. A certificação é atribuída pela entidade certificadora SGS, por um período de três anos, em que, ao longo dos três anos, a *Evolve* é anualmente reavaliada pelo auditor externo, que verifica se a empresa cumpre com todos os requisitos exigidos pela norma referida. No final dos três anos, verificando-se o cumprimento de todos os requisitos, a certificação é renovada por novo período de três anos.

Intercaladas com as auditorias externas, são também realizadas auditorias internas anuais a todos os colaboradores internos da *Evolve*. O objetivo das auditorias internas consiste em antecipar e/ou prevenir algumas situações de ineficiência ou não conformidade de forma a serem resolvidas antes da realização da auditoria externa.

2.5.2. Manual de Qualidade

Relativamente ao Manual de Qualidade, este é aprovado pela gerência e publicado na base de dados da empresa em formato PDF, tendo como principais objetivos a comunicação da Política de Qualidade da *Evolve* e os seus processos e requisitos, bem como a apresentação do Sistema de Qualidade para fins externos, de modo a demonstrar a sua conformidade com a norma de referência e com os requisitos de qualidade contratualmente definidos.

2.6. Política de Privacidade e Proteção de Dados

Enquanto empresa de Recursos Humanos, especialmente focada nas áreas de Recrutamento e Seleção e Trabalho Temporário, a *Evolve* por força dos serviços que presta vê-se obrigada a recolher informação pessoal e profissional de todos trabalhadores e candidatos. Informação essa, que deve ser armazenada e gerida de forma rigorosa, garantindo toda a privacidade e confidencialidade que a mesma exige, no respeito pela legislação em vigor.

Neste contexto, assume particular relevância, o Regulamento Geral de Proteção de Dados que salvaguarda os direitos fundamentais de liberdade e princípios reconhecidos na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia, nomeadamente o respeito pela vida

privada e familiar, do domicílio, comunicações e proteção de dados pessoais. O Regulamento 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, é o novo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) da União Europeia (UE) e estabelece as regras relativas ao tratamento, por uma pessoa, uma empresa ou uma organização, de dados pessoais relativos a pessoas na EU. Entrou em vigor a 25 de maio de 2018, em todos os estados-membro, tendo sido assegurada a sua execução em Portugal através da Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto.

Em Portugal a Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) entidade administrativa independente, com personalidade jurídica de direito público, é quem controla e fiscaliza o cumprimento do RGPD e tem como as principais funções:

- Sensibilizar e informar, todos os que tratem dados pessoais, para o cumprimento do RGPD;
- Assegurar o cumprimento das políticas de privacidade e proteção de dados;
- Controlar e regular a conformidade do RGPD;
- Recolher informação para identificar atividades de tratamento;
- Controlar e acompanhar a produção da Avaliação de Impacto sobre Proteção de dados;
- Realizar a avaliação na exposição aos riscos de violações de privacidade e mitigados com ações de melhoramento;
- Manter atualizado os registos das atividades de tratamento de dados;
- Controlar o cumprimento de contratos escritos subcontratante;
- Promover formações de boas práticas para a proteção de dados;
- Ser o ponto de contacto com os titulares de dados de forma a esclarecer questões relacionadas com o tratamento de dados;
- Ser o ponto de contacto com a Autoridade de Controlo Nacional.

Capítulo 3 - Atividades Desenvolvidas na Evolve

Ao longo deste capítulo serão apresentadas as atividades realizadas durante todo o percurso do estágio curricular, destacando de início o processo de Recrutamento e Seleção por ter sido a atividade que mais tempo ocupou. É importante referir que, apesar de referidas no ponto 2.4., não houve qualquer contacto com os processos de *outsourcing* e *executive search*.

No decorrer de todo o estágio curricular, a estagiária foi acompanhada pela sua supervisora e pela Consultora de Recursos Humanos. O estágio foi iniciado com o Plano de Boas-Vindas, que teve como principal objetivo a integração e acolhimento da estagiária, e no âmbito do qual, foi entregue informação relevante sobre o funcionamento da empresa e realizada uma visita às instalações.

Posteriormente, foi elaborado o Plano de Estágio, como apresentado anteriormente, com a definição dos objetivos e atividades a realizar.

3.1. Processo de Recrutamento e Seleção

Para compreender o processo de Recrutamento e Seleção na *Evolve*, é necessário perceber em si mesmo o conceito. Vários autores defendem que o processo de Recrutamento e Seleção é adequado a qualquer tipo de vaga e contrato a que lhe está associado, contudo, na empresa em questão o mesmo não acontece. Assim sendo, a *Evolve* considera dois tipos de Recrutamento e seleção distintos mediante o tipo de contrato, conforme já atrás referido. Temos então, o processo de Recrutamento e Seleção específico para o Trabalho Temporário e, por isso, suportado por um CTT e, o processo de Recrutamento e Seleção para os restantes tipos de contrato. É importante salientar que, caso seja um processo de TT, o candidato passa a ser colaborador da Evolve e, caso seja um processo de Recrutamento e Seleção, o candidato passa a colaborador da empresa cliente.

Na *Evolve*, o conceito de TT está associado ao CTT (referido no ponto 2.4) presente no Código de Trabalho e na alínea a) do artigo 172.º da Lei n.º 7/2009 do Código do Trabalho, considera-se “Contrato de trabalho temporário o contrato de trabalho a termo celebrado entre uma empresa de trabalho temporário e um trabalhador” e empresa de trabalho temporário “uma pessoa singular ou coletiva cuja atividade consiste na cedência temporária a utilizadores da atividade de trabalhadores que admite e retribui.” (artigo 2.º da Lei n.º 19/2007, de 22 de maio). O processo de recrutamento de TT segue as seguintes etapas:

- 1) Receção do pedido de recrutamento e adjudicação da proposta;
- 2) Publicação de anúncios relativos às vagas em questão (dependendo da vaga a recrutar);
- 3) Análise de colaboradores antigos na base de dados (“Portal”), triagem curricular (em alguns casos) e análise de fichas de inscrição;
- 4) Entrevista Telefónica;
- 5) Elaboração do Contrato Laboral;
- 6) Assinatura do contrato juntamente com o Questionário de Riscos Profissionais;
- 7) Entrega de Equipamentos de Proteção Individual (apenas para setor de Construção Civil);
- 8) Marcação e realização de Consulta de Medicina do Trabalho.

Relativamente ao conceito de Recrutamento e Seleção considerado pela *Evolve*, é um processo mais estruturado e elaborado comparado com o de TT. Neste processo, é necessário que, por exemplo, os candidatos tenham mais qualificações, existe também um maior número de procedimentos a seguir, considerados mais rigorosos que o processo de recrutamento de TT e, no processo de Recrutamento e Seleção, são consideradas as seguintes fases:

- 1) Receção do pedido de recrutamento e adjudicação da proposta;
- 2) Publicação de anúncios relativos às vagas em questão;
- 3) Triagem curricular;
- 4) Entrevista Telefónica e Marcação de Entrevista;
- 5) Entrevista Presencial/ *Online*
- 6) Realização do Relatório de Avaliação Profissional e respetivo envio ao cliente;
- 7) Elaboração do Contrato Laboral;
- 8) Assinatura do contrato juntamente com o Questionário de Riscos Profissionais;
- 9) Entrega de Equipamentos de Proteção Individual (apenas para setor de Construção Civil);

10) Marcação e realização de Consulta de Medicina do Trabalho.

Na empresa em questão, existem múltiplas formas dos candidatos concorrerem às vagas, caso reúnam o conjunto de requisitos exigidos. De modo geral, as candidaturas são realizadas através de *sites* de oferta de emprego, como o *Indeed*, o *Net Empregos*, o *Sapo Emprego*, a rede social *LinkedIn* e pelo *site* da própria empresa, pois são estas as plataformas que a empresa utiliza para divulgação das vagas existentes.

Para além das candidaturas nas plataformas referidas podem ainda inscrever-se presencialmente na própria empresa através do preenchimento de uma ficha de inscrição, por via telefónica ou pelo envio da candidatura para o *e-mail* institucional da agência de Lisboa.

3.1.1. Requisitos exigidos aos candidatos:

Os requisitos exigidos aos candidatos dependem de função para função, bem como de cliente para cliente. Caso seja uma vaga para Trabalho Temporário, os requisitos exigidos passam pela documentação legal explicitada no ponto 3.1.2., experiência na função e, por norma, a fluência na língua portuguesa e facilidade de deslocação para o posto de trabalho. Em relação a Recrutamento e Seleção, os requisitos são mais específicos, dependendo de função para função.

3.1.2. Documentação necessária:

Tendo em conta as diversas nacionalidades dos candidatos, existem outros documentos legais, além do cartão de cidadão, que podem ser apresentados à entidade empregadora e que estão diretamente ligados ao processo de legalização em Portugal.

Posto isto, podem ser apresentados os seguintes documentos:

- Cartão de Cidadão Português;
- Título de Residência;
- Manifestação de Interesse, apresentada juntamente com Passaporte válido;
- Autorização de Residência em Território Nacional para Cidadãos Nacionais de Países da CPLP, mais conhecido por documento CPLP.

3.1.3. Receção do pedido de recrutamento e adjudicação da proposta:

O processo de recrutamento, tanto para Trabalho Temporário como para os restantes tipos de contrato, inicia-se com a receção do pedido de recrutamento e adjudicação da proposta que é encaminhado para a Gestão Comercial. O pedido de recrutamento contém informação relevante para ambos os processos de recrutamento pois, identifica o perfil do candidato a recrutar e a metodologia preferencial para a seleção e avaliação dos respetivos candidatos.

Compete à Gestão Comercial, a “caracterização das necessidades dos potenciais clientes, identificação dos requisitos exigidos, apresentação da proposta adequada a cada cliente e vaga e investir esforços comerciais em potenciais Clientes” (*Evolve*, 2022) e, tem como principais objetivos, “identificar oportunidades no âmbito da oferta de serviços *Evolve*”, “conceber a solução adequada às necessidades e expectativas dos seus clientes” e “apresentar e negociar propostas com a identificação das necessidades/ competências necessárias”.

De modo geral, a função do Gestor Comercial passa pela angariação de clientes, estabelecendo uma parceria de negócios, visando o fornecimento de candidatos e possíveis trabalhadores. A Gestão Comercial recebe o pedido de recrutamento realizado por parte da empresa cliente, elabora uma proposta comercial que resulta num documento onde está explícita a função a recrutar e requisitos exigidos, valor de faturação desse pedido de recrutamento, bem como valores a receber por parte do candidato recrutado.

Posto isto e caso a empresa cliente aceite a proposta da *Evolve*, é dada a adjudicação da proposta que, por outras palavras, é a aceitação da proposta comercial. Por fim, em conformidade com a informação expressa na proposta relativamente à vaga a recrutar, cabe ao *recruiter* elaborar e publicar anúncios respetivos à vaga.

3.1.4. Publicação de anúncios relativos às vagas em questão:

Para proceder à publicação do anúncio da vaga é necessário reunir informação sobre a vaga a recrutar, essa informação deve estar explícita na proposta comercial, mencionada no ponto anterior. É importante reter que, para além de publicados, os anúncios também são renovados, habitualmente, duas vezes por semana, para captar mais candidatos.

Recolhida essa informação e analisada, é então elaborado e publicado o anúncio nos diversos sites de oferta de emprego e plataformas, indicados no ponto seguinte.

3.1.5. Plataformas de oferta de emprego:

Os *sites* de oferta de emprego não se limitam à submissão de candidaturas por parte dos candidatos, mas também à publicação de anúncios pela organização, permitindo que qualquer pessoa se possa candidatar. Os principais *sites* utilizados pela empresa são o *Indeed*, Sapo Emprego, *Net* Empregos e a rede social *LinkedIn*. Os três primeiros são os mais frequentemente utilizados, não somente pelos candidatos, mas também pela empresa, uma vez que basta o candidato selecionar o anúncio a que se pretende candidatar e enviar o seu currículo.

- *Indeed*

O *site* *Indeed* foi o mais utilizado durante o estágio devido à sua maior facilidade de acesso, tanto para a empresa quanto para os candidatos, o que se confirma pelo número elevado de candidaturas recebidas comparativamente a outros *sites*.

Em termos de funcionamento, basta selecionar o tópico "Candidatos" e realizar uma pesquisa sobre a vaga em questão, para se aceder à lista de candidatos a essa mesma vaga. Para realizar a exclusão e seleção de candidatos, basta selecionar um dos símbolos listados na imagem seguinte, de modo a realizar uma triagem curricular, ou seja, uma análise e avaliação dos candidatos.

The screenshot shows the Indeed employer dashboard for a 'Customer Service Representative' position. It features a navigation bar with 'Dashboard', 'Find resumes', and 'Analytics'. Below the navigation, there are tabs for 'Jobs', 'Candidates', and 'Messages'. A search bar is present for 'Search candidates'. The main area displays a list of candidates with columns for Name, Status, Matches to job post, Recent experience, and Interested?. The 'Interested?' column is highlighted with a red box, showing icons for 'Interested', 'Question', and 'Uninterested' for each candidate.

Name	Status	Matches to job post	Recent experience	Interested?
Harper Lee	Awaiting Review Applied Apr 23	<ul style="list-style-type: none"> Overall assessment: Highly proficient Customer service: 6 yrs Skill: Excel 	Customer Service Representative Grand Company · Jul 2015-Present	Interested, Question, Uninterested, More
Susan Kare	Reviewed Applied Mar 3	<ul style="list-style-type: none"> Overall assessment: Expert Customer service: 4 yrs Skill: Excel 	Customer Success Manager Oracle · Jul 2015-Present	Interested, Question, Uninterested, More
Peter Maunsell	Awaiting Review New message	<ul style="list-style-type: none"> Overall assessment: Completed Customer service: 2 yrs Skill: Excel 	CS Agent Grand Company · Jul 2015-Present	Interested, Question, Uninterested, More

Figura 7 - Seleção de candidatos no site Indeed

Fonte: Indeed

Considerando a plataforma do lado do candidato, são apresentados diversos anúncios. Ao selecionar aquele a que se deseja candidatar, são apresentadas duas formas de enviar o currículo e, de facto, realizar a candidatura. Uma delas é submeter o documento referente ao currículo do candidato e a outra, elaborar um currículo *Indeed*.

- Sapo Emprego

Relativamente ao *site* Sapo Emprego, do lado das empresas, o processo de análise de candidatos é semelhante, ou seja, para a avaliação de candidatos existe o mesmo método da plataforma *Indeed* já explicitado.

The screenshot shows a job advertisement for 'Entrevistador (M/F) - Teletrabalho / 10h - 17h30' at 'EVOLVE - Lisboa'. It features a 'Candidate-se' button and a detailed description of the role, including a list of responsibilities, an ideal profile, working hours, and conditions. The text is as follows:

Entrevistador (M/F) - Teletrabalho / 10h - 17h30
EVOLVE - Lisboa

Candidate-se

A Evolve recruta entrevistador (m/f) para prestigiada empresa cliente, especializada no setor de estudos de mercado, para iniciar dia 26 de outubro:

Descrição:

- Realização de contactos telefónicos para efeitos de entrevista para estudos de mercado;
- Inserção de dados em plataforma informática para o efeito;
- Outras funções inerentes à categoria profissional.

Perfil ideal:

- 12º ano completo;
- Boa capacidade de comunicação e análise;
- Dinamismo e proatividade;
- Bons domínios informáticos;
- Ser possuidor de um dispositivo com software Windows (exceto Visa/Mac);
- Disponibilidade para teletrabalho e para o período diurno;

Horários:

- Das 10h às 17:30h, com pausa para almoço das 13h às 14h; 2.ª a 6.ª feira.

Condições:

- Contrato de trabalho com a Evolve;
- Disponibilidade imediata;
- Formação presencial em Lisboa (2 dias).

Tipo de oferta: Part-Time

Figura 8 - Anúncio para a vaga de "Entrevistador"

Fonte: Indeed

Ao candidato, basta pesquisar qualquer tipo de oferta que esteja interessado, como podemos observar na Figura 9 e, posteriormente, candidatar-se à vaga. Para submeter o currículo é necessário que aceda à sua área pessoal através do acesso à “Área do Candidato” e fazer o *upload* do ficheiro destinado ao currículo.



Figura 9 - Pesquisa de ofertas no site Sapo Emprego

Fonte: SAPO Emprego

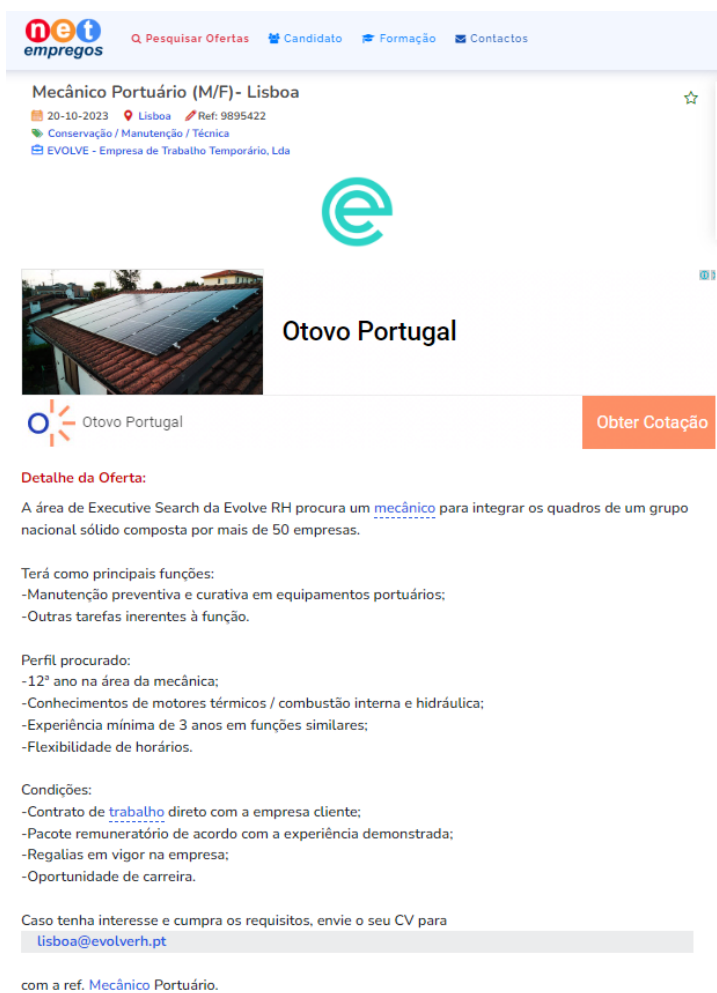


Figura 10 - Anúncio "Engenheiro de Dados Sénior"

Fonte: Sapo Emprego

- Net Emprego

A plataforma *Net Emprego*, o processo de pesquisa é semelhante ao *Sapo Emprego*, contudo, o processo de candidatura distingue-se das plataformas mencionadas, pois é necessário enviar o currículo para o e-mail indicado na oferta de emprego, conforme exemplo de anúncio apresentado na imagem seguinte.




net empregos Q Pesquisar Ofertas Candidato Formação Contactos


Mecânico Portuário (M/F) - Lisboa ☆


20-10-2023 Lisboa Ref: 9895422

Conservação / Manutenção / Técnica

EVOLVE - Empresa de Trabalho Temporário, Lda



 **Otovo Portugal**

 Otovo Portugal **Obter Cotação**

Detalhe da Oferta:

A área de Executive Search da Evolve RH procura um mecânico para integrar os quadros de um grupo nacional sólido composta por mais de 50 empresas.

Terá como principais funções:

- Manutenção preventiva e curativa em equipamentos portuários;
- Outras tarefas inerentes à função.

Perfil procurado:

- 12º ano na área da mecânica;
- Conhecimentos de motores térmicos / combustão interna e hidráulica;
- Experiência mínima de 3 anos em funções similares;
- Flexibilidade de horários.

Condições:

- Contrato de trabalho direto com a empresa cliente;
- Pacote remuneratório de acordo com a experiência demonstrada;
- Regalias em vigor na empresa;
- Oportunidade de carreira.

Caso tenha interesse e cumpra os requisitos, envie o seu CV para lisboa@evolverh.pt

com a ref. Mecânico Portuário.

Figura 11 – Anúncio “Mecânico Portuário”

Fonte: Net Emprego

3.1.6. Portal da Evolve

Para além das plataformas já referidas, os anúncios também estão presentes no *site* da empresa, para tal, são submetidos na base de dados da *Evolve* designada por “Portal”.

evolve™ PT @ Candidatos Empresas Evolve Agências LOGIN REGISTO

CONTABILISTA

Ref.º AGLI ALE 129 23

M F

Lisboa

Descrição

Gerir uma carteira de clientes B2B;
Analisar pedidos e verificar a conformidade (NIF, número do pedido de compra, etc.);
Realizar etapas com os vendedores para reunir informações em falta;
Validar encomendas em faturas e garantir o envio ao cliente;
Relatórios periódicos de pagamentos atrasados.

Perfil Pretendido

Experiência em contabilidade;
Disponibilidade imediata;
Fluente/nativo em francês;
Fluência em inglês (mais valia).

Condições

Contrato de trabalho diretamente com a empresa cliente.

ANA EUSÉBIO
lisboa@evolverh.pt

Lisboa
Av. Duque de Ávila, 104 A
1050-084 Lisboa
T (+351) 213 514 160

CANDIDATAR-SE

Figura 12– Anúncio “Contabilista”

Fonte: site Evolve

Designada por “Portal”, a base de dados da organização é uma plataforma interna, ou seja, é onde estão, praticamente, todos os dados internos da organização. No entanto, nem todos os dados estão disponíveis para qualquer colaborador interno da *Evolve*, existem áreas comuns, mas, por exemplo, um recrutador não tem acesso às áreas a que o consultor comercial tem.

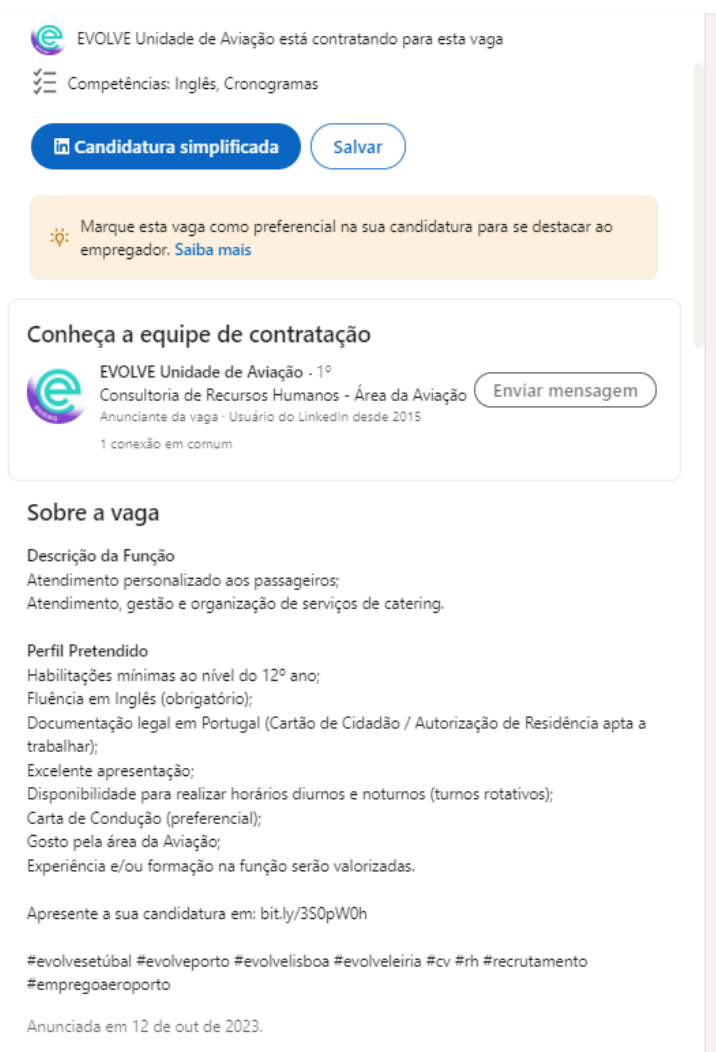
Estão inseridos na plataforma todos os colaboradores ativos, inativos e candidatos que se inscrevam no *site* da empresa, assim como toda a informação pessoal dos mesmos, como, por exemplo:

- Documentos e informações pessoais (nome, morada, IBAN, documentação legal, IRS);
- Recibos de vencimento;
- Contrato(s) de trabalho;
- Ficha de Aptidão Profissional;

Na plataforma “Portal” existe também uma área que tem disponíveis imagens institucionais (logotipos) para serem utilizados na elaboração de documentos internos e, ainda uma área destinada a documentos informativos relevantes de fácil acesso aos colaboradores internos.

3.1.7. LinkedIn

A rede social *LinkedIn* é usada na empresa para publicação de anúncios relativos a vagas para chefias de topo ou para *executive search* e, uma vez que não houve nenhuma vaga para este tipo de cargos, não houve qualquer contacto com a rede social. Pelo que não será, aqui, detalhado o seu funcionamento.



The image shows a LinkedIn job posting interface. At the top, it says 'EVOLVE Unidade de Aviação está contratando para esta vaga'. Below this, it lists 'Competências: Inglês, Cronogramas'. There are two buttons: 'Candidatura simplificada' (highlighted in blue) and 'Salvar'. A yellow box contains a star icon and the text 'Marque esta vaga como preferencial na sua candidatura para se destacar ao empregador. Saiba mais'. Below that is a section titled 'Conheça a equipe de contratação' featuring the company logo, name 'EVOLVE Unidade de Aviação - 1º Consultoria de Recursos Humanos - Área da Aviação', and a 'Enviar mensagem' button. The 'Sobre a vaga' section includes a 'Descrição da Função' (Atendimento personalizado aos passageiros; Atendimento, gestão e organização de serviços de catering), a 'Perfil Pretendido' (Habilitações mínimas ao nível do 12º ano; Fluência em Inglês (obrigatório); Documentação legal em Portugal (Cartão de Cidadão / Autorização de Residência apta a trabalhar); Excelente apresentação; Disponibilidade para realizar horários diurnos e noturnos (turnos rotativos); Carta de Condução (preferencial); Gosto pela área da Aviação; Experiência e/ou formação na função serão valorizadas.), a link 'Apresente a sua candidatura em: bit.ly/3S0pW0h', and a list of hashtags: #evolvetúbal #evolveporto #evolvelisboa #evolveleiria #cv #rh #recrutamento #empregoaeroporto. It also states 'Anunciada em 12 de out de 2023'.

Figura 13 – Anúncio “TTAE” no LinkedIn

Fonte: LinkedIn

3.1.8. Ficha de Inscrição:

Adicionalmente às plataformas referidas, existe ainda a possibilidade de candidatura através do preenchimento da ficha de inscrição. A ficha de inscrição é um documento da *Evolve* que o candidato preenche com os seus dados pessoais e bancários, experiência profissional, nível de fluência em determinadas línguas e áreas de interesse. O preenchimento deve, obrigatoriamente, ser realizado presencialmente nas instalações, no caso, na agência de Lisboa.

3.1.9. Triagem Curricular:

O próximo passo passa pela recolha de candidaturas, triagem e avaliação das mesmas.

No caso do Trabalho Temporário, em determinados setores, existe já um histórico de contratação para empresas clientes. Nestes casos, os candidatos que já tenham colaborado com aquela empresa cliente, são diretamente contactados, avançando logo para a fase da entrevista telefónica. Caso não exista a possibilidade de recorrer a estes candidatos, por indisponibilidade dos mesmos, por exemplo, recorre-se às fichas de inscrição.

Contudo, no processo de Recrutamento e Seleção, existe uma maior preocupação e maior cuidado na fase de triagem, o que se traduz num maior dispêndio de tempo, pois, implica a análise dos currículos submetidos através dos *sites* de emprego mencionados anteriormente. No que toca a este tipo de recrutamento, é necessário haver também uma maior exigência de requisitos dos candidatos a avaliar, ou seja, existem mais requisitos a preencher por parte dos mesmos. De acordo com os pedidos de recrutamento que a estagiária pode acompanhar durante o estágio, os requisitos mais comuns são os seguintes:

- 12º Ano de Escolaridade;
- Fluência nativa em português;
- Conhecimentos de língua inglesa;
- Experiência na área relativa à vaga (normalmente mínimo 1 ano);

Caso seja uma função que se integre num nível hierárquico superior, é exigido um grau académico superior, como licenciatura ou mestrado. Além do mais, existem vagas que requerem uma boa apresentação do candidato, podendo este aspeto ser fator eliminatório

como, por exemplo, no caso de vagas para Técnico de Assistência em Escala no Aeroporto de Lisboa.

Desta forma, a triagem curricular permite a exclusão e/ou aprovação de candidatos, determinando assim a passagem para a fase seguinte de recrutamento, a entrevista telefónica.

3.1.10. Entrevista Telefónica e marcação de entrevista:

A entrevista telefónica implica formalidade e homogeneidade durante toda a conversa com os candidatos, não havendo qualquer tipo de distinção. Durante a chamada telefónica, é necessário confirmar a identidade do candidato, bem como comprovar que efetuou uma candidatura à vaga em questão. O *recruiter* deve apresentar a *Evolve* e proceder à recolha de informação relativa ao mesmo, considerando os requisitos da vaga.

Após a entrevista telefónica é necessário avaliar se o candidato corresponde aos requisitos e exigidos e, caso corresponda, agendar uma entrevista ou presencial ou online.

Se porventura o candidato não for selecionado para a fase da entrevista, é realizada outra chamada telefónica a informar que, efetivamente, não avançou com o processo de recrutamento e que iremos arquivar o seu currículo para futuras vagas que melhor se adaptem ao seu perfil.

No que toca ao Trabalho Temporário, o processo não é tão extenso como num processo de recrutamento e seleção. Assim, é-lhe apresentada de imediato a função, valores a receber e localização do posto de trabalho, passando-se para a fase relativa ao contrato de trabalho.

3.1.11. Entrevistas

A etapa seguinte consiste na preparação da entrevista. Para o efeito é reunida toda a informação necessária, como o currículo do candidato e as informações relativas à vaga a preencher. O currículo serve de referência para a confirmação das informações relativas ao candidato. A entrevista permite assim, confirmar ou não os dados do *curriculum* e, ainda, reunir outra informação relevante, como por exemplo a forma de estar do candidato. A informação recolhida permitirá realizar uma avaliação do candidato que será registada no Relatório de Avaliação Profissional, que será entregue à empresa cliente.

Podemos diferenciar três tipos de entrevistas:

- Entrevista Presencial;
- Entrevista Online;
- Entrevista de Grupo.

3.1.12. Entrevista Presencial:

No caso de ser uma entrevista presencial, o candidato é acompanhado para uma sala onde terá de preencher a ficha de inscrição anteriormente referida e, posteriormente, é realizada a entrevista propriamente dita. Porém, caso o candidato não comparece nas instalações da agência, é contactado por parte do recrutador e, caso não possa comparecer, poderá ser remarcada uma nova entrevista se estiver interessado.

Neste ponto é importante salientar que cada pessoa define a estrutura da sua entrevista, no entanto, existe uma estrutura comum a todas as entrevistas.

Ao longo do estágio foi possível à estagiária para além de assistir a algumas entrevistas, realizar duas entrevistas. As entrevistas a que pode assistir foram destinadas a vagas nas seguintes áreas:

- Comercial;
- Indústria e Manutenção;
- Portuária;
- Recursos Humanos;
- Logística e Distribuição;
- Restauração e Hotelaria;
- Administrativa e *Backoffice*;
- Qualidade e Higiene.

A entrevista inicia-se com uma breve apresentação do entrevistador e da *Evolve*, de seguida é apresentada a vaga e a empresa cliente assim como a sua localização e o horário laboral. Neste contexto questiona-se o candidato se conhece a empresa cliente e explica-se o processo de recrutamento com a *Evolve* e os passos seguintes à entrevista.

Ao longo da entrevista o candidato indica quais as funções que desempenhou anteriormente, especificando as tarefas realizadas, com vista à confirmação os dados presentes no currículo. Poderá ser também perguntado ao entrevistado a razão pela qual deixou de desempenhar funções em determinadas experiências profissionais anteriores.

Nesta fase da entrevista, é importante questionar qual a expectativa salarial do candidato e se a vaga vai ao encontro do está à procura no momento.

De seguida, o *recruiter* informa as condições laborais referentes ao vencimento, subsídio de alimentação e outras possíveis contribuições que a empresa possa oferecer, relembrando novamente qual a vaga em questão. Nem sempre a expectativa salarial corresponde às condições salariais apresentadas, contudo, existem empresas clientes que estão abertas a este tipo de negociação. Não cabe nestes casos à *Evolve* negociar, sendo um assunto que será apenas tratado entre o candidato selecionado e a empresa cliente. No entanto, nas situações em que as empresas fixam os valores salariais, é importante salientar na entrevista que não são negociáveis.

Por fim, o entrevistador informa que o próximo passo no processo de recrutamento consiste no envio do currículo para a empresa cliente e, conforme o *feedback* da mesma, será contactado. É importante esclarecer qualquer tipo de dúvidas que o candidato possa ter e, não existindo dúvidas finaliza-se a entrevista.

3.1.13. Entrevista Online:

Comparativamente à entrevista presencial, a entrevista online tem a mesma estrutura, mas, ao invés do candidato se deslocar para a agência, é-lhe enviado por *e-mail* um convite para uma reunião, ou via *Teams*, ou via *Zoom* e, a entrevista é então realizada *online*. Como referido anteriormente, caso não compareça na reunião *online*, é contactado e, se mantiver o interesse na vaga em questão, a entrevista poderá ser remarçada.

3.1.14. Entrevista de Grupo:

Para além das entrevistas já referidas, a estagiária teve a possibilidade de assistir a entrevistas de grupo realizadas pela Unidade de Aviação para o preenchimento de vagas de Técnico de Tráfego de Assistência em Escala, Operador de Limpeza de Aeronaves e TTAE para Passageiros VIP.

No que toca ao recrutamento relativo à Unidade de Aviação, exige outro tipo de requisitos, tendo em conta que é destinado para a área de aviação, mais especificamente para o Aeroporto de Lisboa, como por exemplo, recrutamento para a *Groundforce*.

Habitualmente as entrevistas são constituídas por um grupo com cerca de 10 a 20 pessoas, dependendo da vaga, em que a estrutura da entrevista é semelhante às referidas anteriormente, mas distinguem-se não só pelo número de entrevistados, mas por ter uma dinâmica algo diferente.

Neste caso, é também inicialmente apresentado o recrutador, a empresa e a vaga em específico, sendo depois colocadas as questões relativas aos requisitos a todos os candidatos de modo geral e, apenas a experiência profissional é questionada individualmente.

Um dos principais objetivos deste tipo de entrevista é perceber se existe algum candidato que não se adeque ao desempenho de tarefas em equipa inerentes à função.

Posteriormente, é realizada uma avaliação dos candidatos e, sendo esta positiva, os candidatos são encaminhados para a empresa cliente.

3.1.15. Realização do Relatório de Avaliação Profissional:

Efetuada a entrevista, é necessário preencher o Relatório de Avaliação Profissional, como referido. Este relatório é um documento onde consta toda a informação relativa ao candidato, em particular a avaliação do candidato de acordo com os dados recolhidos ao longo da entrevista. Inclui também a experiência profissional para a função, os dados pessoais do candidato, nível de fluência de idiomas.

O relatório é depois enviado à empresa cliente que decide se pretende avançar com a contratação do(s) candidato(s) propostos ou se pretende que a *Evolve* analise mais candidatos. É neste ponto de situação que é dado aos candidatos o *feedback* da empresa cliente.

Geralmente num processo de recrutamento e seleção, o cliente pretende conhecer o candidato nas suas instalações e, possivelmente realizar uma segunda entrevista. É também nas instalações da empresa cliente que é possível negociar as condições salariais e, posteriormente, a assinatura do contrato de trabalho.

3.1.16. Elaboração do Contrato de Trabalho:

No que toca à elaboração do contrato de trabalho, existem duas formas distintas de proceder.

Por um lado, no processo de Trabalho Temporário, em que o candidato passa a colaborador da *Evolve* e celebra o contrato de trabalho com a *Evolve*, como mencionado no ponto 3.1. Por outro lado, no processo de Recrutamento e Seleção, o candidato passa a colaborador da empresa cliente, celebrando com essa empresa o contrato de trabalho, não tendo a *Evolve* qualquer envolvimento no processo.

No processo de TT, primeiramente é necessário registar o colaborador no “Portal” para que o gestor de clientes tenha acesso aos dados do novo colaborador e, com esses dados, realizar efetivamente o contrato. A cada gestor de clientes é atribuído um grupo de clientes e tem como principais tarefas, segundo a Matriz de Funções e Competências (*Evolve*, 2022), o envio de documentação oficial e periódica a clientes, verificar se a situação financeira está regularizada, realização do processamento salarial de todos os colaboradores alocados aos seus clientes e elaboração dos CTT e CUTT. O CUTT consiste num “contrato de prestação de serviço a termo resolutivo entre um utilizador e uma empresa de TT, pelo qual esta se obriga, mediante retribuição, a ceder àquele um ou mais trabalhadores temporários.” (Alínea c) do artigo 172 do Código do Trabalho).

No seguimento deste processo, é fundamental que o candidato que passa a colaborador da *Evolve*, assine não só o Contrato de Trabalho, bem como o Questionário de Riscos Profissionais.

3.1.17. Assinatura do Contrato de Trabalho e Questionário de Riscos Profissionais:

Este ponto destina-se apenas a processos de recrutamento para trabalho temporário, em que é pedido ao novo colaborador que se desloque às instalações da *Evolve* para assinar o contrato e, caso seja um colaborador que vá desempenhar funções nos setores de restauração, construção civil ou limpezas, vai assinar também o Questionário de Riscos Profissionais, fornecido pela empresa cliente, tendo por base o Decreto Regulamentar n.º 6/2001 de 5 de maio. O Questionário de Riscos Profissionais é um documento que consiste na avaliação de riscos profissionais da função e à tomada de conhecimento dos mesmos por parte do colaborador.

3.1.18. Entrega de Equipamentos de Proteção Individual:

Ao abrigo do artigo 2.º da Diretiva 89/656/CEE do Conselho, de 30 de novembro de 1989, é considerado como EPI “qualquer equipamento destinado a ser usado ou detido pelo trabalhador para sua proteção contra um ou mais riscos suscetíveis de ameaçar a sua segurança e saúde no trabalho, bem como qualquer complemento ou acessório destinado a esse objetivo”. Como consta na alínea 6) no artigo 4.º da Diretiva mencionada “Os equipamentos de proteção individual devem ser fornecidos gratuitamente pela entidade patronal que garantirá o seu bom funcionamento e estado de higiene satisfatório através da manutenção, reparações e substituições necessárias.” Por outras palavras, é responsabilidade da *Evolve* assegurar o fornecimento dos equipamentos de proteção individual aos seus colaboradores, bem como informar sobre a correta utilização dos mesmos, especificamente no que toca a trabalhadores da construção civil.

No momento de entrega dos EPI ao colaborador, é necessário preencher e assinar o documento “Entrega de Equipamentos”, para que a entrega dos equipamentos seja registada. Este procedimento é exclusivo para colaboradores do setor da construção civil.

3.1.19. Marcação e Realização de Consulta de Medicina do Trabalho:

Seguidamente, o colaborador inicia funções e, considerando um período de quinze dias iniciais de prestação de serviço, é necessário agendar a consulta de medicina de trabalho, segundo a Portaria n.º 71/2015, de 10 de março, que refere “que a ficha de aptidão revela a aptidão ou inaptidão do trabalhador para a função ou atividade de trabalho proposta ou atual e deve ser preenchida face ao resultado do exame de admissão, periódico ou ocasional efetuado ao trabalhador.”, ou seja, é de obrigatoriedade legal avaliar a aptidão do colaborador para a execução da função, durante o período inicial de 15 dias.

De forma a assegurar a oferta deste serviço aos seus trabalhadores a *Evolve* contratou uma empresa prestadora de serviços médicos, a empresa *Born2Score* que será apresentada no ponto seguinte (3.1.20). A prestação deste serviço é gerida a partir do “Portal SANO”, onde são registadas as informações relativas aos colaboradores da *Evolve* no que às consultas de medicina de trabalho respeita.

3.1.20. Empresa Born2Score:

A empresa *Born2Score*, é uma entidade médica com que a *Evolve* estabelece uma parceria, no que toca a realização de consultas médicas *online*, em que é necessário inserir o colaborador no Portal SANO, de modo que a empresa *Born2Score* tenha acesso aos dados pessoais. Posteriormente é efetuado um pedido via *e-mail* de marcação de consultas e, no dia na consulta, o colaborador terá de se dirigir às instalações, no caso à agência de Lisboa e realizar a consulta via *Skype*.



Figura 14 - Logótipo Born2Score

Fonte: Site Born2Score

No final da consulta, a enfermeira que realizou a consulta, elabora a ficha de aptidão referente a esse mesmo colaborador que é impressa e assinada pela *Evolve* e pelo colaborador para que este tenha conhecimento do mesmo. Somente no caso de o trabalhador estar apto para funções é que é criada essa ficha de aptidão, pois caso contrário, é necessária a realização de outra consulta. Com a ficha assinada por ambas as partes, esta é inserida na ficha do colaborador, tanto no dossiê como no “Portal” da *Evolve*.

3.1.21. Portal SANO:

O “Portal SANO” é um portal, disponibilizado pela empresa *Born2Score*, que consiste numa base de dados a que tanto a entidade médica *Born2Score* como a *Evolve* têm acesso e onde, como vimos já, estão registadas as informações pessoais e médicas dos colaboradores, das quais se destaca a declaração de marcação de consulta do trabalho e a ficha de aptidão profissional.

Com a assinatura da ficha de aptidão profissional dá-se por concluído o processo de recrutamento e seleção.

3.2. Arquivo de Documentação

Reunida toda a documentação do novo colaborador, é necessário inseri-la no “Portal” como referido no ponto 3.1.6., sendo também obrigatório, ter uma cópia física dos documentos.

Sempre que é inserido um novo trabalhador na base de dados, é-lhe atribuído um número de forma automática que deve depois ser considerado quando efetuamos o arquivo de documentos, pois é de acordo com o número do colaborador que os dossiês são organizados.

Resumidamente, o arquivo é composto por diversos dossiês que estão numerados de acordo com um determinado intervalo (ex.: 52000 a 53000), onde constam os dados de todos os colaboradores cujo número se situa no intervalo referido. O dossiê inclui:

- Ficha curricular exportada do portal SANO;
- Cópia dos diversos documentos de identificação;
- Currículo (não obrigatório);
- Contrato e Questionário de Riscos Profissionais assinados;
- Ficha de Aptidão;
- Declaração de Agendamento de Medicina do Trabalho;
- Ficha de inscrição preenchida;
- Folha de Entrega de Equipamentos de Proteção (no caso de trabalhador de construção civil).

É importante lembrar que apenas os trabalhadores de Trabalho Temporário estão presentes nos referidos dossiês, pois são os únicos que celebram o contrato laboral com a empresa *Evolve*. Outro aspeto a mencionar, é que os dados dos trabalhadores recrutados através do processo de *outsourcing*, estão arquivados num dossiê específico, tendo em conta que este processo de recrutamento é distinto do TT.

Do ponto de vista da estagiária, a organização do arquivo de acordo com o número do trabalhador, torna o processo de arquivo e a consulta do mesmo mais fácil, por comparação à organização por ordem alfabética. Isto porque no caso da Unidade de Aviação, onde a estagiária teve a oportunidade de realizar algumas tarefas, o arquivo está

organizado por ordem alfabética, o que tornava a consulta e o próprio processo de arquivo em si, mais demorado.

Apesar do processo de arquivo ser uma tarefa de menor relevância, é importante a sua valorização, pois, um arquivo bem organizado, permite poupanças de tempo muito significativas.

3.3. Stock de EPI

Durante o processo de Recrutamento de trabalhadores para empresas do setor da construção civil, a empresa procede à entrega de EPI a esses mesmos trabalhadores, pelo que, é necessário realizar a gestão de *stock* dos mesmos, de forma a garantir que, sempre que necessário, existe equipamento em *stock*. O EPI neste caso, respeita a:

- Capacetes de segurança;
- Coletes refletores com diversos tamanhos (M, L, XL);
- Botas de segurança de biqueira de aço (tamanhos de 38 a 46);

Mensalmente é realizado a gestão de *stock* em que, primeiramente, é efetuada uma contagem do mesmo, a fim de concluir se existe necessidade de requisição de EPI. A requisição do equipamento é realizada através do Gestor de Compras que, para além da função de rececionar os pedidos de requisição de material deve, ainda, efetuar análises de custos no mercado, i.e., solicitar orçamentos a vários fornecedores do material ou equipamento em causa.

Para evitar rutura de *stock* é definido como *stock* mínimo a existência de cerca de 10 coletes de cada tamanho, 10 capacetes de segurança e 5 a 7 unidades de cada tamanho de botas. Realizada a requisição e rececionada a encomenda, deve de seguida proceder-se à contagem dos EPI, garantindo que a quantidade pedida é a mesma que a entregue. Posto isto, é efetuada novamente uma contagem, desta vez, já com todo o *stock* atualizado com as novas aquisições, a fim de se atualizar o documento relativo à gestão de *stock*.

3.4. Envio de Correspondência:

O envio de correspondência é uma tarefa de bastante importância, tendo em conta que é uma forma de contacto não só com colaboradores, mas também com os clientes, sendo que, durante todo o estágio, o tratamento de correspondência e o respetivo envio, foi uma tarefa que estagiária realizou com uma frequência de duas vezes por semana.

A grande parte do envio de correspondência a colaboradores, destinava-se a rescisões de CTT, existindo um prazo de envio de comunicação a considerar, assim como também era necessário o envio do CTT às empresas clientes, sendo que todo o correio enviado era registado.

3.5. Correio Eletrónico:

Atualmente, o correio eletrónico é uma ferramenta bastante importante, especialmente no que toca à comunicação entre empresas, por tornar o processo de envio mais rápido, mais fácil e mais económico.

No começo do estágio foi atribuído um *e-mail* institucional à estagiária através do qual eram enviados e rececionados todos os emails relativos às tarefas que tinha de realizar. Desta feita, a estagiária criou pastas de acordo com o assunto e/ou destinatário, nomeadamente, empresas clientes, candidaturas para determinada vaga ou colaboradores.

A estagiária não só tinha o seu e-mail institucional, mas também tinha acesso ao e-mail geral pertencente à agência de Lisboa. De forma a partilhar e-mails importantes dentro da agência, colocava-se em CC o e-mail geral, para que todos os colaboradores tivessem acesso.

O correio eletrónico, tem um papel importante no que toca ao processo de recrutamento e triagem curricular, pois é através do email que são rececionadas todas as candidaturas de qualquer plataforma ou *site* de ofertas de emprego bastando apenas, por exemplo, pesquisar o nome da vaga em análise ou até mesmo o nome do candidato para aceder ao e-mail respetivo da candidatura com o currículo.

Para além disso, foi a forma utilizada, ao longo do estágio, para proceder ao agendamento das consultas de medicina de trabalho e receção das respetivas declarações, assim como, para o envio de *links* de reuniões *online* para a realização de entrevistas a candidatos.

3.6. Atendimento telefónico:

A forma como realizamos uma chamada telefónica, especialmente em contexto de trabalho, tem uma grande importância, por ser a principal forma de contacto com as pessoas no geral e, apenas uma chamada, pode causar uma imagem positiva ou negativa da organização, exigindo por isso, alguma formalidade e homogeneidade no modo como falamos.

Logo no primeiro dia, foi atribuído um telemóvel à estagiária, que se tornou num equipamento fundamental para a realização das suas tarefas no seu dia a dia.

O contacto telefónico, servia não só para estabelecer contacto com os candidatos, mas também para proceder ao *follow-up* do candidato, ou seja, realizar o acompanhamento de todo o processo do colaborador ou potencial colaborador, desde o processo de recrutamento até à execução da sua função(ões). O propósito consistia em avaliar o interesse do mesmo desde a entrevista até ao momento da assinatura do contrato e, posteriormente, aquando do início das suas funções, avaliar as suas expectativas.

Para além disso, era também por via telefónica, que era feito o esclarecimento de dúvidas aos colaboradores, no que toca, por exemplo, ao dia de pagamento do vencimento, a justificação de faltas, etc.

Considerações Finais

O estágio foi um grande momento de aprendizagem, considerando toda a metodologia aprendida ao longo da licenciatura em GRH, como também foi um momento de preparação para o mercado de trabalho. É importante salientar que, sem dúvida superou as expectativas da estagiária e houve uma grande evolução desde o primeiro ao último dia, assim como uma aprendizagem contínua.

Para além disso, as tarefas desenvolvidas durante todo o estágio permitiram atingir objetivos de aprendizagem importantes para o desenvolvimento de competências da estagiária, como também para a consolidação das matérias adquiridas nas diversas Unidades Curriculares.

Comparando o mundo de trabalho com as matérias e temáticas aprendidas, existem alguns aspetos distintos a considerar, como a utilização distinta de alguns conceitos. Como, por exemplo, a dificuldade sentida para conseguir distinguir e explicar no relatório de estágio os dois tipos de recrutamento existentes na empresa.

De acordo com o ponto de vista da aluna, seria relevante abordar com mais profundidade metodologias direcionadas para questões contratuais, como, por exemplo, a documentação legal e a elaboração de contratos. A questão contratual é bastante relevante para o dia a dia dos profissionais de RH e, ao longo do estágio, foi uma realidade com que a estagiária teve bastante contacto, uma vez que a documentação legal e, no fundo o enquadramento legal dos processos, são aspetos de relevância crucial para qualquer instituição. A falta de conhecimento sobre esse aspeto foi um obstáculo que teve de ser superado com trabalho e dedicação.

A estagiária pode concluir que, nas organizações, os manuais e guias de funcionamento de processos internos devem ser mais importantes, pois, sem eles, poderá haver falta de informação relevante para os novos trabalhadores da organização

Em suma, a aluna tornou-se mais profissional, autónoma, empenhada e dedicada, capaz de desenvolver qualquer atividade proposta com positivismo e responsabilidade, capacidades importantes para qualquer procedimento da instituição. A estagiária atribui, por isso, um papel muito relevante ao estágio considerando-o uma experiência bastante enriquecedora.

Referências Bibliográficas

Bauer, T. N., & Erdogan, B. (2010) *Organizational socialization: The effective onboarding of new employees. APA Handbook of Industrial and Organizational Psychology, Vol 3: Maintaining, Expanding, and Contracting the Organization.*, 3, pp.51–64

Becker, Brian; Gerhart, Barry (1996) *The impact of human resource management on organisational performance: progress and prospects, Academy of Management Journal*, Vol.39, pp.779 (23)

Becker, Brian E., Huselid, Mark A. (1999) *Overview: strategic human resource management in five leading firms, Human Resource Management*, Vol.3, pp.287- 301.

Bulgavoc, S. Manual de Gestão Empresarial. São Paulo: Atlas, 2006, pp. 337

Chiavenato, Idalberto (1999) *Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações*

https://18241978017913781293.googlegroups.com/attach/46c541597d782437/pdf%20II VRO%20gest%C3%A3o%20de%20pessoas%20IDALBERTO%20CHIAVENATO.pdf?part=0.1&view=1&vt=ANaJVrFd8yi7AKI15KlAsix9AKrpTaek_XI3qwrCkzlkVTktVp qPNRu35Xqq0mmzc9HcNMgFDYWzO6YBXrvZ-QxBwP5ELx6-WR8eWJuOvHK3DGZtlSBTC0 (consultado a 09/11/2023)

Figueiredo, E. (2023), Apontamentos de apoio às aulas da UC de Planeamento e Análise de Funções. Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda

Pinto, A. (2023), Apontamentos de apoio às aulas da UC Recrutamento e Contratação. Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda

Richard, Orlando C., Johnson, Nancy Brown (2001) *Understanding the impact of human resource diversity practices on firm perform; Journal of Managerial Issues*, Vol.13 , pp.177-195.

Wright, Patrick; Gardner, Timothy M. (2000) *Theoretical and empirical challenges in studying: the HR practice-firm performance relationship, CAHRS_ Center for advanced human resource studies/ Cornell University, Working paper series 00-04*

Documentos Internos *Evolve* (informação confidencial da empresa):

Evolve (2020) Guia do Sistema de Gestão da Qualidade

Evolve (2020) Manual Da Qualidade, Versão 05

Evolve (2022) Matriz de Funções e Competências (MOD011_PR02/ v04)

Evolve (2020) Política de Qualidade (MOD07-PR07/v0.4)

Evolve (2022) Relatório de Avaliação do Desempenho do SGQ (MOD02-PR/V04)

Webgrafia

https://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1177&tabela=leis

<https://docplayer.com.br/113919997-Oferta-de-acesso-a-rede-postal.html>

https://pt.wikipedia.org/wiki/Segunda_Revolu%C3%A7%C3%A3o_Industrial

<https://www.omint.com.br/blog/a-transformacao-do-rh/>

<https://apcergroup.com/pt/certificacao/pesquisa-de-normas/81/iso-9001>

<https://blog.docket.com.br/norma-iso-9001-2015/>

<https://www.sgs.com/pt-pt/a-empresa/sobre-a-sgs/a-nossa-historia>

<https://blog.multitempo.pt/pt-pt/negocios-talentos/o-contrato-de-utilizacao-de-trabalho-temporario-e-o-nosso-tempo>