

NÃO FOTOCOPIAR



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de
Recursos Humanos

Cláudia Lopes Lourenço
Dezembro | 2010



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO



better work, better life

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

CLÁUDIA LOPES LOURENÇO

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE

LICENCIADO

EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

DEZEMBRO 2010



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

Adecco, Recursos Humanos Lda.

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

CLÁUDIA LOPES LOURENÇO

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE

LICENCIADO

EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

DEZEMBRO 2010

O sucesso num ambiente competitivo de negócios, tal como hoje acontece, é uma possível consequência de uma, cada vez maior, administração eficaz dos Recursos Humanos. Estrutura, tecnologia, recursos financeiros e materiais são, apenas, aspectos físicos e ineficazes que precisam de ser aplicados de forma racional, através das pessoas que compõem a organização. Deste modo, o factor que, efectivamente, constitui a dinâmica das organizações são as pessoas. A Gestão de Recursos Humanos assume, assim, cada vez mais uma maior importância no desenvolvimento de uma cultura organizacional direccionada para a inovação e aprendizagem contínua (Chiavenato, 2004).

AGRADECIMENTOS

É importante salientar, que todo este meu percurso não teria sido possível sem a preciosa e fulcral ajuda e apoio dos meus pais, a eles dedico este meu feito e um muito obrigado por esta oportunidade que me deram.

Às verdadeiras cinco amigas que me acompanharem em todo o percurso de curso, no apoio aos bons e maus momentos.

Em especial à minha tutora Maria João pelo óptimo acolhimento, apoio e companheirismo ao longo do estágio e actualmente na elaboração do relatório; à Bárbara que para além de amiga foi uma agradável companheira de trabalho.

À minha orientadora de estágio, Docente Elisa Figueiredo, pela disponibilidade e óptima orientação.

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Aluno:

Cláudia Lopes Lourenço

Rua D. Dinis N.º64

6440-106 Figueira de Castelo Rodrigo

Empresa:

Adecco, Recursos Humanos, Lda.

Rua Frei Joaquim Santa Rosa de Viterbo, Lt. 94- Fracção A

3500-223 Visu

visu@adecco.com ;

tel.: 232 422 884 ;

Fax.: 232 431 440

Duração do estágio:

Início: 1 Junho 2010

Fim: 3 Setembro 2010

Tutora:

Maria João Sousa

Directora da Delegação de Visu


Orientadora:

Elisa Figueiredo

PLANO DE ESTÁGIO CURRICULAR


O Plano de Estágio previamente elaborado, resultou no cumprimento dos seguintes pontos:


 Realização de entrevistas de pré-selecção;

 Acolhimento de colaboradores;

 Inscrição de colaboradores na Segurança Social;

 Tratamento de arquivo dos processos individuais dos colaboradores;

 Noções do funcionamento de uma empresa de Trabalho Temporário com os seus clientes;

 Conhecimentos gerais das outras áreas de negócio: formação e recrutamento e selecção (Adecco Training / Permanent Placement);

RESUMO DO TRABALHO DESENVOLVIDO

O estágio curricular resultou na realização de um conjunto de tarefas de entre as várias práticas de Recursos Humanos, passando desde logo, pelo cumprimento do plano de estágio entre outras tarefas que foram surgindo no decurso do mesmo.

A nível profissional e pessoal o estágio constituiu uma fonte de aquisição e enriquecimento de algumas competências; sendo estas uma excelente alavanca para a futura inserção no mercado de trabalho.

No que diz respeito às tarefas desenvolvidas, as mesmas estão relacionadas com as práticas comuns inerentes à actividade da empresa, recrutamento e selecção, nomeadamente em regime de Trabalho Temporário.

A prática diária ao longo do período de estágio consistiu, sobretudo, na realização de tarefas como:

- Identificação do colaborador mais adequado para a vaga em aberto;
- Atendimento presencial e telefónico de candidatos
- Comunicações de início e fim de actividade às entidades legais necessárias, nomeadamente Segurança Social e ACT;
- Apoio à gestão dos exames médicos de admissão.
- Envio de correio (contratos ou outro tipo de documentação para colaboradores ou clientes que se encontravam mais distantes);
- Arquivo de documentos inerentes à realidade da agência;
- Actualização de folhas de picagem e respectivo arquivo.

Um pouco à margem da realidade do plano de estágio, desenvolvi curiosidade pela actividade da Consultora Comercial, tendo tido a oportunidade de participar no atendimento telefónico a clientes e criação dos processos dos mesmos.

SIGLÁRIO

ARS – Administrativo de Recrutamento e Selecção

CC – Consultor Comercial

CCS – Call-Center Solutions

CSA – Centro de Serviços Administrativos

CTT – Contrato de Trabalho Temporário

CUTT – Contrato de Utilização de Trabalho Temporário

CV – Curriculum Vitae

DAF – Director Administrativo-financeiro

DZ – Direcção de Zona

DZN – Direcção de Zona Norte

DZCS – Direcção de Zona Centro – Sul

ETT – Empresa Trabalho Temporário

EUTT – Empresa Utilizadora Trabalho Temporário

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

IT - Information Technology

R&S – Recrutamento e Selecção

SM&E - Sales Marketing & Events

TRS – Técnica de Recrutamento e Selecção

TT – Trabalho Temporário / Trabalhador Temporário

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	II
FICHA DE IDENTIFICAÇÃO	III
PLANO DE ESTÁGIO CURRICULAR.....	IV
RESUMO DO TRABALHO DESENVOLVIDO	V
SIGLÁRIO.....	VI
1. INTRODUÇÃO	1
2. ADECCO, RECURSOS HUMANOS	2
2.1. A Adecco em Portugal	2
2.2. Visão	3
2.3. Valores Chave	4
2.4. Princípios de Liderança	5
2.5. Organograma Adecco	6
2.6. Código de Conduta	8
2.7. Compromisso de Qualidade.....	9
3. ÁREAS DE NEGÓCIO	9
3.1. Adecco Recursos Humanos	10
3.1.1. Trabalho Temporário.....	10
3.1.2. Permanent Placement	10
3.2. Adecco Marketing Services	11
3.2.1. Outsourcing	11
3.3. Adecco Formação	13
3.3.1. Training	13
3.4. O Know-How Adecco	16
4. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS.....	17
4.1. Trabalho Temporário	17

4.2.	Recrutamento	18
4.2.1.	Descoberta do candidato.....	20
4.3.	Seleccção	22
4.3.1.	Integração na Empresa.....	23
4.4.	Gestão Administrativa	25
5.	CONCLUSÃO	27
6.	BIBLIOGRAFIA.....	28

INDÍCE DE ANEXOS

ANEXOS.....	29
Anexo I.....	30
Anexo II.....	31
Anexo III.....	33
Anexo IV.....	35
Anexo V.....	36
Anexo VI.....	37
Anexo VII.....	39
Anexo VIII.....	40
Anexo IX.....	42
Anexo X.....	45

INDICE DE FIGURAS

Ilustração 1- Valores Adecco	4
Ilustração 2- Princípios Adecco.....	5
Ilustração 3-Organograma Adecco	6
Ilustração 4- Organograma DZ Adecco.....	6
Ilustração 5- Delegações TT.....	7
Ilustração 6-Organograma DZ Adecco.....	7
Ilustração 7- Metodologias de Permanent Placement.....	11
Ilustração 8-Metodologias de Formação	13
Ilustração 9- Soluções de Formação	14
Ilustração 10- Vantagens da Formação	15
Ilustração 11- Relação Triádica.....	24

1. INTRODUÇÃO

Este trabalho é a etapa final de um percurso académico orientado para a obtenção do grau de licenciado e surge no âmbito da necessidade de efectuar e avaliar, a ligação entre a prática de conhecimentos adquiridos na instituição escolar e o mundo do trabalho. Pretende assim traduzir todo o meu percurso em contexto de estágio curricular.

A minha escolha para a realização do mesmo, incidiu sobre uma empresa de Recursos Humanos e Trabalho Temporário, na medida em que considerei importante desenvolver competências nesta área pelo facto de a considerar de grande relevância no âmbito da Gestão de Recursos Humanos.

Enquanto líderes de serviços e soluções em Recursos Humanos, a Adecco eleva os seus objectivos ao mais alto nível, tentando de forma constante introduzir melhorias ao nível da organização e estruturação dos procedimentos, com vista a uma maior eficácia nos resultados.

Estas aspirações são alicerçadas nos valores e princípios que a empresa preconiza e aos quais farei alusão ao longo deste trabalho e ainda no seu código de conduta, que define as directrizes éticas e comportamentais que orientam as suas acções, mais concretamente as acções dos seus colaboradores.

O relatório está estruturado em duas grandes partes. A primeira onde é feita uma caracterização da Instituição nas suas várias valências e uma segunda, onde especifico e descrevo os objectivos do estágio, assim como todo o trabalho/actividades desenvolvidas.

2. ADECCO, RECURSOS HUMANOS¹

Líder Mundial em Recursos Humanos, o Grupo Adecco resulta da fusão entre as empresas ADIA (suíça) e ECCO (francesa), beneficiando assim dos mais de 40 anos de experiência destas duas empresas no sector em que actua.

Presente em 60 países, com uma rede de mais de 5.500 delegações onde trabalham mais de 30.000 pessoas, o Grupo Adecco coloca a trabalhar diariamente, nas mais de 100.000 empresas suas clientes distribuídas por todo o Mundo, cerca de 700.000 pessoas.

A Adecco desenvolve, a nível mundial, actividades altamente especializadas prestando serviços nas áreas de Trabalho Temporário e Gestão Contratual, Outsourcing, Outplacement, Gestão de Carreiras, Permanent Placement (Recrutamento & Selecção), Formação e Consultoria em Recursos Humanos.

Embora o Grupo Adecco seja constituído por indivíduos de diferentes culturas e países, conseguiu desenvolver uma coesão interna que lhe permite ultrapassar as eventuais barreiras das diferenças culturais.

O Grupo Adecco ocupa actualmente o lugar de líder em 11 dos 13 Países (Anexo I) com maior significado na prestação de serviços de Recursos Humanos, estando cotado nas bolsas de Zurique, Paris e Nova Iorque.

2.1. A Adecco em Portugal

A Adecco foi a primeira empresa do sector, em Portugal, a obter a Certificação de Qualidade no âmbito da Actividade de Recrutamento e Selecção de Pessoal Temporário e Permanente. Presta serviços a mais de 1.800 empresas suas clientes, tendo o número de trabalhadores, no ano de 2005, atingido os 25.000.

¹ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/aboutAdecco/ContentList.aspx>

Com 28 agências situadas nas principais localidades portuguesas, a empresa detém um profundo conhecimento e envolvimento na realidade económica e no mercado de emprego a nível Nacional, procurando assim dar uma resposta e acolhimento mais rápidos e personalizados quer a clientes, quer a trabalhadores.

A Adecco contribui para melhorar a carreira profissional das pessoas, intervindo ao nível do recrutamento, selecção, formação e integração no mercado de trabalho. Contribui também para melhorar a gestão dos Recursos Humanos dos seus clientes, através da sua flexibilidade e competitividade.

2.2. Visão

“better work, better life”

“better work, better life” é uma frase curta mas que resume a forma como a Adecco encara o trabalho e os seus colaboradores. Constitui uma afirmação clara daquilo que marca a diferença na Adecco. Um compromisso no sentido de garantir melhores carreiras para os seus associados e melhores serviços para os seus clientes.

“better work, better life” está no cerne da estratégia empresarial a longo prazo. Trabalha com os seus associados para os ajudar a tirar mais partido do trabalho e da vida desenvolvendo as capacidades destes através de programas de formação e de certificação que lhes permitem procurar conquistar papéis mais compensadores e de maior responsabilidade. Proporciona melhores serviços aos seus clientes através do seu empenho em compreender as suas exigências empresariais específicas e depois através da preparação de pessoas excepcionais e motivadas com a formação adequada aos seus projectos.

“better work, better life” define aquilo que os clientes e associados podem esperar da Adecco. Também ajuda a pensar nas formas como se deve comportar em relação aos seus associados, aos seus clientes e entre o próprio grupo Adecco.

2.3. Valores Chave

Para a Adecco o trabalho e boas práticas baseiam-se no **respeito** mútuo e na **confiança**. A **cooperação** vai além fronteiras, delegações e disciplinas. Equipa, confiança e talento são as palavras-chave.



A Adecco faz a diferença na apresentação de **soluções personalizadas** e nos contactos com as pessoas certas e compromete-se a desenvolver parcerias a longo prazo os nossos colaboradores, associados e clientes. A principal competência é dar enfoque às pessoas inteligentes e trabalhadoras.



A **integridade** é um valor que conduz a um trabalho e a uma vida melhor. Como parceiros honestos e justos para com os *stakeholders* em todos os momentos a Adecco promove a justiça, a diversidade e a igualdade.



O objectivo Adecco é liderar com empreendedorismo e inovação encorajando a iniciativa na tomada de decisões e soluções criativas.



Ilustração 1- Valores Adecco

Fonte: Adecco

2.4. Princípios de Liderança

Na Adecco formam-se pessoas:

- Com valores, que tomam decisões, que estabelecem prioridades, que conseguem analisar e resolver problemas e que respondem a questões de forma concreta, correcta e objectiva.
- Pessoas que sabem como chegar ao coração dos outros, que têm a capacidade de potenciar o que neles há de melhor, apreciando-os e respeitando-os; pessoas que são capazes de focar as energias dos seus parceiros e colegas de trabalho para, juntos, alcançarem um objectivo comum.
- Pessoas que adoram o seu trabalho e que estão dispostas a ir mais além.



Ilustração 2- Princípios Adecco

Fonte: Adecco

2.5. Organograma Adecco

O organograma representa a estrutura organizacional ilustrando os seus órgãos, níveis hierárquicos e as principais relações formais entre eles. Nas ilustrações seguintes apresento os organogramas Adecco.

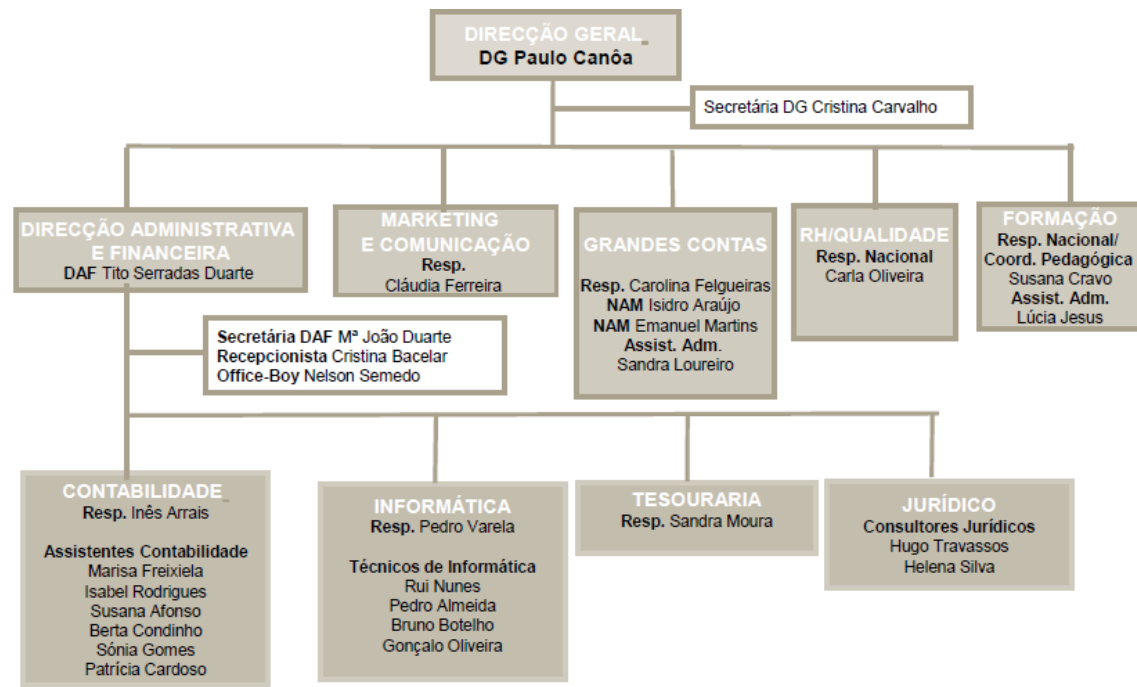


Ilustração 3-Organograma Adecco

Fonte: Adecco



Ilustração 4- Organograma DZ Adecco

Fonte: Adecco

Como estrutura operacional, existem as direcções de Zona Norte e Sul e a direcção Outsourcing Zona Centro Sul. Todas as agências do Norte pertencem à direcção de Zona Norte (DZN), a direcção de Zona Centro-Sul (DZCS) que atende às necessidades das agências do Centro-Sul.

A agência de Viseu, local onde efectuei o estágio curricular, está Inserida na DZN que compreende o Trabalho Temporário, a Formação, o *Outsourcing* e o Recrutamento e Selecção. (Ilustração 6)



Ilustração 6-Organograma DZ Adecco

Fonte: Adecco

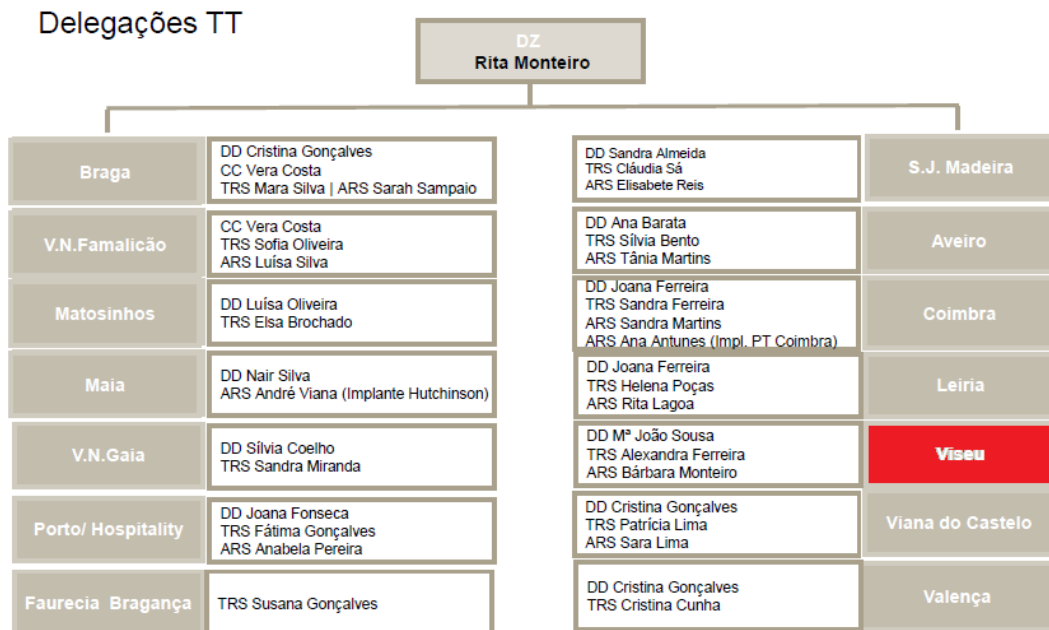


Ilustração 5- Delegações TT

Fonte: Adecco

2.6. Código de Conduta

A responsabilidade da Adecco é a de conectar pessoas, tanto a nível global como a nível local. Para atingir este objectivo, a Adecco está permanentemente acessível, quer aos seus clientes, quer aos seus associados. Fornecer-lhes uma perfeita compreensão de como trabalha e de que serviços tem para oferecer. A Adecco acredita que ajudará a inspirar os seus colegas, clientes e associados a atingir uma “ *better work, better life*”, para tal, os seus associados regem-se por um código de conduta interno.

Todas as empresas líderes têm um aspecto em comum, são constituídas por pessoas que partilham uma paixão pelo seu trabalho e que lutam como uma só para atingir um objectivo comum.² Para criar e sustentar um espírito de equipa assim, na Adecco todos põem em prática o valor essencial do respeito, adoptando comportamentos que vão de encontro aos seguintes pressupostos:

- Ajuda mútua para realizar o trabalho;
- Criar um ambiente de trabalho positivo no qual as pessoas tenham liberdade para aprender e crescer profissionalmente;
- Nunca ter atitudes discriminatórias e ilegais de assédio ou violência nem tolerando quem tenha atitudes desse tipo;
- Facultar oportunidades de emprego iguais a todos os Colegas, Associados e Candidatos para criação de emprego não condicionada por aspectos como a raça, cor, religião, nacionalidade, sexo, idade, deficiências, serviço militar passado, estado civil, orientação sexual ou quaisquer outras características pessoais protegidas pela lei efectuando avaliações construtivas e não tendenciosas dos funcionários;

² <http://www.adecco.pt/Adecco.BackOffice/Data/Documents/PORTUGUESE-Codigo.pdf>

2.7. Compromisso de Qualidade

Adecco Recursos Humanos foi a primeira empresa do sector a obter, em 1998, o certificado de qualidade segundo a norma ISO 9002. No decorrer do ano de 2003 efectuou com sucesso a transição para a norma ISO 9001:2000, cujo âmbito é a actividade do Recrutamento e Selecção de Pessoal Temporário e Permanente. Através do cumprimento deste referencial normativo, é intenção demonstrar que o compromisso de qualidade do Grupo Adecco vai para além da prestação de um bom serviço. Para isso, trabalham dia a dia para satisfazer e exceder as expectativas dos clientes como a dos colaboradores, empenhando-se permanentemente na melhoria contínua no sistema da qualidade.

Ao assumir este compromisso e ao reconhecer a necessidade de consolidação da certificação, a Adecco assenta o Sistema de Gestão da Qualidade nos seguintes pontos fundamentais:

- **A melhoria da qualidade** é assumida como uma tarefa de todos os colaboradores Adecco, disponibilizando-se os meios e recursos necessários para a promoção desse envolvimento;
- **A gestão da qualidade** significa fornecer serviços que satisfaçam, e se possível ultrapassem, as exigências e expectativas dos clientes e colaboradores. É ainda o princípio básico de funcionamento da Adecco, sendo indispensável a definição de uma política de qualidade que permita alcançar os objectivos a que a organização se propõe.

3. ÁREAS DE NEGÓCIO³

A Adecco Portugal, desenvolve serviços de Recursos Humanos altamente especializados, alicerçando toda a sua actividade nas seguintes áreas de negócio especializadas:

³ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/>

Adecco Recursos Humanos:

Trabalho Temporário;

Permanent Placement.

Adecco Marketing Services:

Outsourcing

Adecco Formação:

Training

3.1. Adecco Recursos Humanos

3.1.1. Trabalho Temporário

A rede de agências localizadas de norte a sul do país, uma extensa base de dados de candidatos, o *know-how* acumulado por anos de experiência, as ferramentas constantemente revistas e actualizadas e o facto de ser a 1ª empresa do sector a ter sido certificada pelas normas de qualidade em Portugal, fazem da Adecco um fornecedor de excelência e empregador de referência no mercado do Trabalho Temporário.

3.1.2. Permanent Placement

A Adecco *Permanent Placement* adapta as suas soluções à realidade de cada empresa, fornecendo respostas concretas e pensadas para as necessidades do momento. Dispõe de uma base de dados exclusiva, que permite acesso constante a milhares de candidatos dos mais diversos perfis e sectores de actividade. O domínio das diversas fontes de captação

de profissionais, assim como de várias técnicas de avaliação e valorização de candidatos, são pontos essenciais para garantir o êxito de um processo de selecção.



Ilustração 7- Metodologias de Permanent Placement

Fonte: Adecco

3.2. Adecco Marketing Services

3.2.1. Outsourcing

A Adecco tem um conjunto de serviços especializados, que disponibiliza aos seus clientes, em actividades de suporte ao seu negócio principal. Opera como um parceiro externo, gerindo recursos próprios na empresa, acrescentando valor. As empresas transferem a coordenação e operacionalização destas actividades para a Adecco, mantendo ferramentas de controlo que lhe permitem monitorizar o seu desempenho. Recrutar, seleccionar, contratar, formar e reter os melhores profissionais para cada área é a função Adecco que presta serviços em regime de *Outsourcing* nas seguintes áreas especializadas:

Merchandising - A Adecco trabalha na melhoria da visibilidade dos produtos dos clientes dentro das superfícies comerciais e em acções promocionais em qualquer ponto do país, colocando os seus produtos em contacto permanente com os consumidores. Detém uma rede de 500 promotores/repositores em Portugal, com conhecimento da loja. Ligados através de um sistema de informação para *reporting*, baseado em tecnologia de ponta, a Adecco encarrega-se de manter e promover os produtos dos seus clientes nos hipermercados, supermercados e lojas a nível nacional.

Sales - A sua missão é recrutar, seleccionar e gerir equipas de vendas. Proporcionar uma gestão personalizada ao cliente através do acompanhamento regular e sistemático, investindo na formação adequada à função e ao produto de cada empresa. A vasta experiência na área comercial e na gestão de equipas permite estar fortemente orientados para os objectivos. A Adecco garante a satisfação do serviço e um aumento dos níveis de motivação dos comerciais/vendedores.

Office - A Adecco desenvolve esta unidade específica, permitindo que através do benefício da vasta experiência nesta área, com processos seguros e bem definidos, as empresas clientes focalizem todos os seus esforços nas áreas chave da sua organização, deixando para a Adecco as tarefas administrativas.

Call – Center Solutions (CCS) - A Adecco *Call Center* desenvolve a sua actividade na área de Centros de Contacto, telefónicos, presenciais e escritos, desenvolvendo as melhores práticas, optimizando processos, motivando as equipas. O objectivo é melhorar a performance, reduzindo custos aos clientes. A Adecco pretende ser um parceiro das empresas na comunicação com os seus actuais e futuros clientes; fornecer soluções inovadoras com óptima relação custo benefício, excedendo os requisitos e as expectativas dos clientes. Um atendimento a clientes eficaz e de qualidade é um garante de satisfação do cliente final, gerando benefícios para ambas as partes.

Industrial & Logística - Especializada em soluções de recursos humanos para as empresas que desenvolvem a sua actividade no ramo industrial ou logístico. O conhecimento das necessidades do sector e a experiência internacional da Adecco nesta área, faz com que apresente as melhores soluções aos seus clientes. Apresenta soluções personalizadas a clientes na área da indústria, transportes, distribuição e logística (cargas e descargas, embalagem, etiquetagem, inspecções de produto, inventários).

3.3. Adecco Formação

3.3.1. Training

A Adecco *Training* é uma consultora de formação com o espírito de um grupo líder mundial em recursos humanos. A oferta não se limita à implementação de ações de formação e/ou concepção de conteúdos de formação à medida das necessidades.

São os verdadeiros parceiros de desenvolvimento de recursos humanos, desenhando soluções formativas e tendo em vista proporcionar aos parceiros a inovação, criatividade e elevado desempenho que o mundo profissional exige aos colaboradores e equipas de trabalho. Possuem ferramentas, instrumentos e metodologias únicas em Portugal que dão à formação outro impacto na sua rentabilidade e sucesso empresarial.



Ilustração 8-Metodologias de Formação

Fonte: Adecco

Na Adecco *Training* a metodologia é um meio e não um fim num processo formativo, o que implica ser adaptável a qualquer objectivo planeado e a cada grupo de participantes.

As soluções incluem a combinação adequada de metodologias com vista a potenciar o perfil de competências de cada participante e satisfazer as suas necessidades formativas.

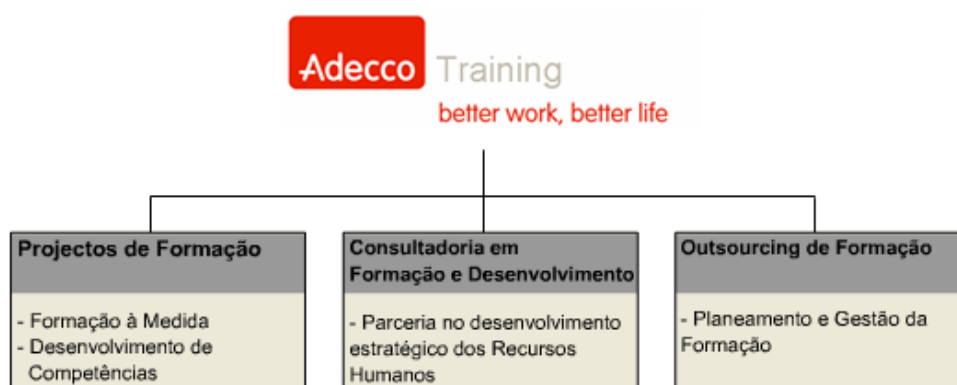


Ilustração 9- Soluções de Formação

Fonte: Adecco

Toda a experiência, a eficácia, o profissionalismo e qualidade do trabalho do grupo Adecco estão presentes em todas as actividades da Adecco *Training*. Acima de tudo, isto reflecte-se em atitudes de total **enfoque na satisfação do cliente**:

Adecco **Flexibilidade de Serviço** facilmente a Adecco se adapta às características dos seus ciclos formativos e/ou produtivos.

Adecco **Cobertura Geográfica** através da sua rede, a Adecco oferece a cobertura nacional aos seus projectos de formação com a garantia de homogeneidade pedagógica.

Adecco **Orientação para os seus Resultados** a Adecco compromete-se com a avaliação do impacto da formação na realidade profissional dos participantes.

Inovação Metodológica a Adecco aplica soluções inovadoras mediante a aplicação combinada das suas diversas metodologias.

Especialização Sectorial aplica soluções formativas inovadoras e adaptadas graças ao conhecimento sectorial das linhas de negócio do grupo Adecco em Portugal.

Conhecimento dos Clientes a Adecco envolve-se com o seu cliente na organização para conhecer a estratégia de desenvolvimento de recursos humanos e detectar as suas necessidades de formação.

Confiança no fundo a confiança de trabalhar com o líder mundial na área de recursos humanos.



Ilustração 10- Vantagens da Formação

Fonte: Adecco

3.4. O Know-How Adecco

Valor Real

Com a certeza de que o maior valor que uma empresa possui é o capital humano, o objectivo da Adecco é encontrar o candidato certo, transmitindo valor real aos seus parceiros.

Especialização

A equipa Adecco é formada por profissionais especializados, com uma forte componente de formação na área das ciências sociais e humanas.

Flexibilidade de Soluções

Os serviços são personalizados e flexíveis, consoante as exigências e as expectativas dos parceiros.

Lealdade aos Valores

Construir uma relação de confiança baseada em padrões éticos elevados mantendo sempre uma total confidencialidade nos processos que desenvolvem.

Orientação para os Parceiros

A Adecco pretende que os seus parceiros e candidatos, obtenham benefício mensurável concreto; para isto, a liderança é baseada também numa orientação forte para a inovação, sobre a qual imputa constantemente investimentos.

Reduzir o Turnover

Ajudar as pessoas a crescer profissionalmente, proporcionando o desenvolvimento das suas competências especializadas, através do recrutamento e da tecnologia, capaz de criar uma vantagem competitiva para todos os utilizadores dos serviços Adecco.

Inovação Contínua

Procurar as melhores soluções e as mais inovadoras é o objectivo. Numa área em que os recursos humanos são o principal elemento e em que o mercado está constantemente em

mudança, a Adecco procura uma constante actualização e inovação, utilizando as técnicas mais adequadas a cada função e empresas.

4. ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

Ao longo do estágio na Adecco Recursos Humanos, Lda. desenvolvi competências em áreas que integram o âmbito do Trabalho Temporário.

4.1. Trabalho Temporário⁴

A Actividade de Trabalho Temporário é regulamentada pela Lei n.º 19/2007 de 22 de Maio de 2007 e subsequentes alterações introduzidas pela Lei n.º 7/2009 de 12 de Fevereiro.

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (O.I.T), uma empresa de Trabalho Temporário é aquela que contrata trabalhadores de forma temporária nos seus quadros, pondo-os à disposição de uma terceira entidade. Uma empresa de Trabalho Temporário é responsável pelo pagamento dos vencimentos aos trabalhadores temporários e respectivos encargos patronais (segurança social, seguro de acidentes de trabalho), assume ainda as despesas de recrutamento e selecção, formação profissional se necessária.

A empresa utilizadora de trabalho temporário assume a responsabilidade de formar e supervisionar os trabalhadores temporários.

Por fim, a empresa utilizadora paga à Adecco, todos os encargos patronais acrescidos da margem comercial da Adecco.

⁴ Fonte: Procedimentos da Qualidade Adecco, Manual

4.2. Recrutamento

É um conjunto de acções que visam atrair candidatos potencialmente aptos para o desempenho de determinadas funções na organização.

Tem como objectivo atrair um grupo de candidatos o mais abrangente possível para que a organização possa seleccionar os mais qualificados.⁵

O recrutamento de pessoas é o *core business* da Adecco Recursos Humanos. Identificar a pessoa certa para a vaga certa é a chave de sucesso do negócio. A qualidade das prestações visa a satisfação total das exigências dos clientes, assegurando assim o êxito e perenidade da organização.

A colocação do(s) colaborador(es) na empresa cliente, ocorre habitualmente no seguimento de uma necessidade de recrutamento por parte do cliente.

No entanto pode também surgir de forma espontânea, quando no acto da inscrição, a técnica de recrutamento considera que determinado candidato tem as características certas para um determinado cliente, e assim, toma a iniciativa de o propor, sendo que em muitos casos é criada a necessidade no cliente, chamamos a este método uma Proposta Activa de Trabalho.

Os clientes, muito frequentemente, solicitam a colocação de um ou mais colaboradores num curto espaço de tempo, pelo que a empresa tem que ter mecanismos ágeis, capazes de permitir obter respostas eficazes e com qualidade. É esta capacidade de resposta que distingue a Adecco da concorrência.

De forma a garantir os seus padrões de serviço, a Adecco dispõe de algumas ferramentas informáticas que facilitam a identificação dos candidatos, nomeadamente a Base de Dados “OLÁ”. Contudo surgem pedidos de perfis mais escassos, pelo que surge a necessidade de recorrerem a outras técnicas, tais como: colocação de anúncios em sites estratégicos, divulgação da oferta em Centros de Empregos locais, UNIVA’s, Juntas de Freguesia, Escolas e Universidades, colocação de anúncios em jornais regionais e ainda a divulgação através de panfletos, em locais de grande passagem de pessoas.

⁵ NP 4427:2004- Gestão de Recursos Humanos para principiantes, edições Sílabo

De seguida farei uma breve caracterização das ferramentas utilizadas para o recrutamento.

- **Base de dados** (aplicação informática **OLA**): é a primeira fonte de recrutamento através da qual, e mediante a definição de determinados parâmetros, se localizam as candidaturas inscritas na Adecco correspondentes à necessidade de um processo de recrutamento e selecção;
- A **montra**: reflecte a actividade de uma delegação e tem por objectivo captar o máximo de candidatos que virão a fazer parte dos ficheiros. Os anúncios colocados na montra são renovados periodicamente de modo a retratar a dinâmica da actividade da empresa.
- O **anúncio na imprensa**: sempre que a base de dados não responda às exigências do pedido do cliente, um anúncio na imprensa poderá ser publicado. Sempre que a delegação optar por esta fonte de recrutamento, necessita da obtenção de autorização por parte da Direcção de Zona. Para tal, deve submeter o seu pedido, assim como o conteúdo do anúncio que deseja ver publicado, à aprovação da Direcção de Zona. Após rectificar o anúncio com as correcções desejadas, a DZ responsabiliza-se pela publicação do anúncio (através do seu envio para a empresa de publicidade), informando a agência da data da publicação e respectivo custo do anúncio.
- **Web Page Adecco e anúncios** em sites de emprego: através destes meios são colocados anúncios na Internet com características idênticas aos anúncios colocados na imprensa. Uma vez que se promove a divulgação das nossas ofertas nos sites gratuitos, as agências não necessitam de autorização prévia da Direcção de Zona. Exceptuam-se, contudo, todas as situações que impliquem pagamento e para as quais as agências necessitam de aprovação;
- Os **Curricula Vitae**: recebem-se regularmente CV na sequência da publicação de anúncios ou de forma espontânea. Estes currículos são analisados e depois decide-se o tratamento que se lhes vai dar. Se o CV for válido para a oferta em

questão, o candidato é chamado à entrevista, quando o CV não é válido é imediatamente arquivado numa pasta para eventuais necessidades futuras.

A operação *blitz* de recrutamento tem como objectivo a distribuição de *flyers* (folhetos que publicitam a oferta que temos) em zonas geográficas definidas em função das necessidades em questão. Os casos em que participei foram para a zona de Nelas e de Vouzela em que eram necessários operários fabris e costureiras, respectivamente. (Anexo II) O procedimento consiste em ir directamente ao terreno e distribuir os *flyers* normalmente por cafés, paragens de autocarro, supermercados ou pontos de encontro onde o aglomerado de pessoas é maior.

4.2.1. Descoberta do candidato

Na generalidade das vezes, a interacção candidato-Adecco ocorre de forma espontânea, via telefone ou presencial. Sempre que um candidato contacta telefonicamente a Adecco, é convidado a passar presencialmente nas instalações ou no caso de haver disponibilidade para tal a enviar o Curriculum Vitae para que possa ser feita uma primeira análise.

No acto da inscrição o candidato tem que se fazer acompanhar obrigatoriamente pelos seus documentos identificativos: bilhete de identidade ou cartão de cidadão no caso de terem nacionalidade Portuguesa ou Título de Residência no caso dos estrangeiros; cartão de contribuinte e cartão de segurança social.

Apesar de não ser um procedimento obrigatório, solicitamos a entrega de Curriculum Vitae, especialmente no caso de recrutamento de quadros médios/superiores.

O processo de inscrição passa pelo preenchimento da Ficha Biográfica (Anexo III) disponibilizando informações pessoais e profissionais que vão ser relevantes para a validação da candidatura. O candidato preenche a ficha, podendo solicitar a ajuda dos profissionais Adecco. Nos casos que pude acompanhar, optei por ser eu a preencher a ficha online, uma vez que ao preencher a ficha directamente no sistema informático, ia confrontando o candidato com diversas questões durante o preenchimento da mesma, o que me permitia, fazer uma avaliação mais enriquecida e fundamentada.

Quando o candidato se dirige às instalações e está já inscrito na Base de Dados, é confirmada a validade dos documentos, procedendo-se à actualização de dados que possam estar desactualizados.

Posteriormente todos os anexos à candidatura são agrafados à ficha biográfica, nomeadamente fotocópia dos documentos, *Curriculum Vitae*, entre outros.

Após preenchimento dos dados pessoais e profissionais, o entrevistador preenche o Relatório de Avaliação – Ficha Biográfica OLA (Anexo IV), respeitando 4 campos:

- Atitude: onde registava a primeira impressão que tinha do candidato, a sua postura, a capacidade de comunicação e apresentação;
- Aptidão: competências profissionais que o candidato já teve ou que seja capaz de realizar de imediato;
- Motivação: categorias profissionais para as quais os candidatos demonstram interesse em ser contactados para eventuais ofertas
- Observações: campo específico para verificação da actual situação profissional, disponibilidade horária, pretensões salariais.

Após inscrição ou actualização dos dados, a Ficha Biográfica é impressa juntamente com o relatório de avaliação, sendo arquivada em formato digital e em formato papel, esta última em conjunto com as cópias dos documentos anteriormente referidos e do *Curriculum Vitae* sempre que exista.

O correcto preenchimento das Fichas Biográficas é essencial para garantir a credibilidade da Base de Dados OLA e consequentemente agilizar a procura na base de dados de forma eficaz.

Ao longo do estágio houve a oportunidade de participar num conjunto vastíssimo de processos de recrutamento e selecção, todos eles com perfis e exigências diferentes.

Em suma, fui participando inicialmente como assistente em todos os processos, sendo que posteriormente tive oportunidade de realizar grande parte delas de forma autónoma.

4.3. Selecção

Este procedimento tem como principal objectivo fazer corresponder o perfil do candidato às exigências do cliente a partir de um criterioso processo de selecção, de modo a identificar os candidatos mais adequados aos processos de recrutamento solicitados.

A recepção de um pedido de recrutamento despoleta de imediato um processo de pesquisa de candidatos que se adequem à categoria profissional solicitada pelo cliente. O Técnico de Recrutamento e Selecção tenta recolher o maior número de candidaturas possível, a partir das diversas fontes de recrutamento ao seu dispor, convidando os candidatos a participar no processo de selecção em questão. Os processos de selecção podem ser constituídos por várias etapas sendo que à medida que o processo avança, a análise dos perfis torna-se cada vez mais profunda e criteriosa até alcançarmos um conjunto de candidatos que efectivamente reúnam as competências definidas e exigidas pelo cliente.

Tendo como ponto de partida as exigências do processo e de acordo com o compromisso assumido com o cliente, definíamos as fases ou etapas inerentes a cada processo assim como as metodologias selecção a adoptar.

Para que o processo de selecção seja bem sucedido é importante fazer uma boa avaliação do candidato a partir do seu *curriculum vitae*, uma vez que funciona como uma espécie de resumo biográfico do percurso pessoal, académico e profissional, o seu perfil, os seus comportamentos verbais e não-verbais, a motivação, a disponibilidade e a adaptabilidade de cada candidato.

É preciso realizar o processo de selecção de uma forma cuidada, exigente, eficaz e eficiente.

Assim, e depois de realizado o recrutamento dos candidatos possíveis, é realizada, na nossa delegação, uma primeira entrevista (primeira selecção), onde são feitas algumas perguntas ao candidato acerca da sua experiência profissional e áreas de interesse. Esta

informação é importante porque permite clarificar informações relevantes sobre o(s) candidato(s).

A todos os seleccionados é dada a conhecer a oferta de trabalho, informando-os acerca das funções, condições salariais, horário de trabalho, para apurarmos se o candidato está ou não motivado para a mesma. Quando este manifesta o seu interesse pela oferta e quando se considera o candidato válido, procede-se à elaboração do seu CV Tipo (currículo elaborado pela entrevistador) (Anexo V) para o mesmo ser enviado para a empresa cliente, dado que, na Adecco faz-se a primeira entrevista e a segunda entrevista é realizada pela empresa onde o candidato, no caso de ficar seleccionado, irá prestar serviços.

Após esta segunda entrevista o cliente dá o *feedback* relativo ao candidato, quer seja positivo ou negativo e seguidamente entramos em contacto com o candidato para lhe comunicar a sua admissão ou não à empresa.

4.3.1. Integração na Empresa

Uma vez tomada a decisão de seleccionar um candidato, torna-se necessário assegurar, nas melhores condições, o seu acolhimento e integração, cujo êxito resulta da clareza e qualidade dos procedimentos.

Neste sentido, é importante informar e formar as pessoas admitidas sobre o conjunto de procedimentos e regulamentações Adecco e da empresa utilizadora, e conseqüentemente gerar atitudes e comportamentos consonantes com as mesmas.

É o momento próprio para clarificar objectivos, é realmente importante fazer com que o novo colaborador se sinta parte integrante do local onde vai exercer a sua actividade.

A acção de acolhimento e integração, dividida em dois conteúdos diferentes, uma com a duração de 20 minutos outro com a duração de 15 minutos, era conduzida pela Técnica de Recrutamento e Selecção, e consistia na realização de uma acção de formação

denominada de “Formação de Acolhimento” com a duração total de 35 minutos. (Anexo VI)

De sublinhar que me foi dada a oportunidade de eu própria dar esta formação, que contemplou como é usual os seguintes pontos:

- Contrato de Trabalho Temporário – enquadramento legal;
- Direitos e Deveres do Trabalhador Temporário;
- Direitos e Deveres da Entidade Utilizadora de Trabalho Temporário.

Todos os meses enviava numa tabela Excel para a Direcção de Zona Norte com as formações ministradas aos colaboradores. (Anexo VII)

Informava que no trabalho temporário existem três intervenientes: o trabalhador, a empresa de trabalho temporário e a empresa utilizadora de trabalho temporário, em que esta relação funciona basicamente da seguinte forma:

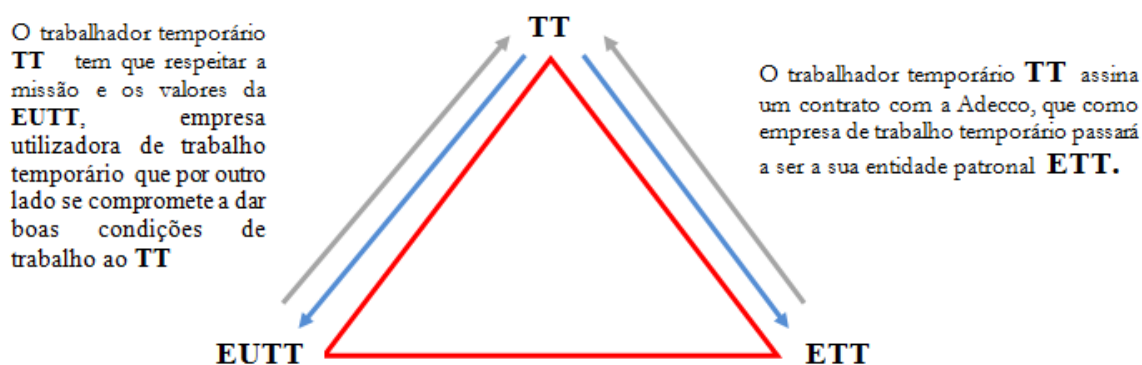


Ilustração 11- Relação Triádica

Fonte: Elaboração Própria

Quando um colaborador inicia actividade é necessário fazer todo o procedimento legal, que consiste na elaboração do contrato de trabalho temporário (CTT) bem como o contrato de utilização de trabalho temporário (CUTT) e ainda a sua inscrição na segurança social. Apesar de este ir trabalhar numa empresa nossa cliente, é a Adecco que assume o papel de entidade patronal do trabalhador, uma vez que é a Adecco a

responsável pelo cumprimento dos aspectos legais associados à segurança, social, ao seguro de acidentes de trabalho, bem como pelo pagamento do salário. Por isso, é à Adecco que os trabalhadores têm que recorrer quando algo acontece, como por exemplo, desistir do trabalho, quando ocorre um acidente de trabalho, quando existe alguma falha na empresa cliente ou dúvidas de qualquer outra natureza.

Neste processo desde muito cedo que assumi alguma autonomia, nomeadamente no que diz respeito às inscrições na segurança social, tendo ficado a meu encargo a actualização dos registos por forma a que os prazos legais fossem sempre respeitados.

Assim, sempre que um colaborador iniciava actividade, tinha que dar essa informação à Segurança Social. As comunicações são feitas por email com uma tabela em anexo onde sinteticamente é referido o (s) nome (s) do (s) colaborador (s) que inicia (am) a actividade (Anexo VIII). Caso o colaborador se encontre em situação de primeiro emprego procede-se à sua inscrição na segurança social, através do preenchimento de um formulário específico (Anexo IX).

4.4. Gestão Administrativa

Para além de todas estas tarefas que foram descritas anteriormente, era muito importante manter actualizadas e organizadas todas as tarefas administrativas, nomeadamente:

Folhas de Picagem - As folhas de picagem são preenchidas pelo trabalhador ou pelo supervisor do trabalhador na empresa utilizadora e enviadas para a Adecco. Por sua vez, as folhas são reencaminhadas para os serviços administrativos na sede de Lisboa para se proceder ao pagamento do vencimento dos colaboradores. Ficando sempre cópias das folhas em arquivo na agência. (Anexo X)

Recibos de vencimento – Para se proceder ao pagamento salarial, os recibos dos colaboradores chegam à Adecco, sendo posteriormente entregues directamente aos colaboradores que residem nas proximidades da agência ou enviados por correio, para

os colaboradores que residem em localidades mais distantes da mesma. Todos os duplicados são arquivados para que em caso de dúvidas por parte do colaborador, o acesso aos mesmos seja possível de forma rápida.

Marcação de exames médicos – Durante o estágio prestei apoio à marcação de exames médicos, processo que constitui a validação da aptidão física dos colaboradores ao serviço da Adecco.

Todos estes registos devem manter-se actualizados para que a gestão administrativa seja eficaz.

5. CONCLUSÃO

A realização do estágio conferiu-me a oportunidade de crescer imenso não só a nível pessoal como também profissional. Aperfeiçoei e adquiri novos conhecimentos, capacidades, competências, todas elas importantes para o futuro a curto e a longo prazo.

Todas as pessoas que faziam parte da equipa com quem tive oportunidade de trabalhar, proporcionaram-me imensas oportunidades que me permitiram crescer e tornar-me numa pessoa mais madura, mais profissional.

O balanço que faço do estágio é bastante positivo. Para isso contribui a convicção de ter aumentado significativamente a minha autonomia, a confiança, o respeito e o companheirismo.

Quanto a aspectos menos positivos, salientava o facto de não podermos ter uma participação mais inovadora em determinado tipo de actividades, o contexto Adecco é bastante influenciado pela natureza do mesmo, uma vez que temos de ter em consideração as regras, normas e políticas da organização, sendo a implementação de novas actividades bastante limitada.

Hoje faço parte da equipa Adecco, e sinto-me lisonjeada, por me terem dado esta oportunidade.

6. BIBLIOGRAFIA

- Adecco (2010). *Manual da Qualidade*, Edição nº6, Procedimentos de Qualidade;
- Caetano, António; Vala Jorge (2007). *Gestão de Recursos Humanos*, Lisboa: Editora RH;
- Varão, Sílvia; (2009). *Gestão de Recursos Humanos para Principiantes*, Lisboa: Edições Sílabo;

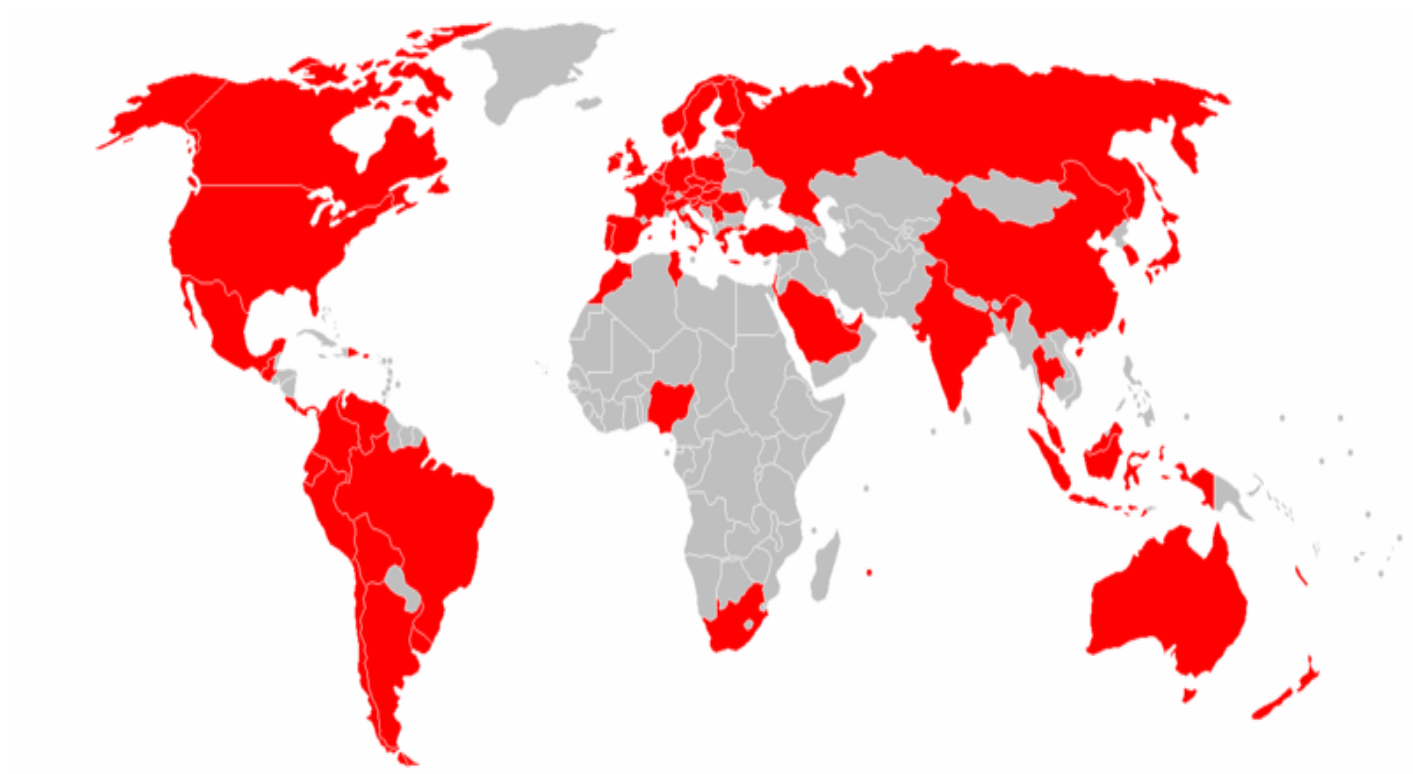
WebGrafia

- <http://www.adecco.pt/pt-PT/>
(consultado no dia 03-09-2010)
- Intranet Adecco (adeconet)
(consultado no dia 03-09-2010)



ANEXOS

ANEXO I- Países de Liderança Adecco



ANEXO II- Blitzz Efectuado



better work, better life

A Adecco Recursos Humanos selecciona para empresa sua cliente

OPERÁRIOS FABRIS (M/F)

Idade até 45 anos;

Escolaridade mínima 6º ano;

Robustez física;

Disponibilidade imediata;

Disponibilidade para turno da manhã ou tarde.

Caso esteja interessado nesta oferta contacte 232 422884 ou 961697402.

Inscreva-se hoje comece a trabalhar amanhã!



better work, better life

A Adecco Recursos Humanos selecciona para empresa sua cliente em Vouzela

ESTAGIÁRIAS COSTUREIRAS (M/F)-VOUZELA

Experiência em costura (preferencial);

Idade até 45 anos;

Escolaridade mínima 6º ano;

Robustez física;

Disponibilidade imediata;

Disponibilidade para turno da manhã ou tarde.

Existe transporte da empresa desde Nelas, Tajyas, Canas de Senhorim, Carregal do Sal, Tondela, Oliveira de Frades, Castro Daire, S. Pedro do Sul.

Caso esteja interessado nesta oferta contacte 232 422884 ou 961697402.

ANEXO III- Ficha Biográfica

Adecco

Nº Registo OLA: _____

better work, better life

FICHA BIOGRÁFICA

Nome Completo: _____
 Sexo: M F Estado Civil: _____ Nº Titulares: _____ Nº Dependentes: _____
 Data de Nascimento: ____/____/____ Naturalidade: _____ Nacionalidade: _____

Morada: _____
 Código Postal: _____ - _____ Localidade: _____
 Tel. (1): _____ Tel. (2): _____ Tel. (3): _____
 Email: _____

Nível de Estudos: _____
 Identificação do Curso: _____

Linguas Estrangeiras:

Obs: Identifique se os conhecimentos são: Fracos, Regulares, Bons ou Muito Bons.

	Escrita	Conversação	Compreensão
INGLÊS:			
FRANCÊS:			
ESPANHOL:			
OUTROS:			

Conhecimentos de Informática:

Na óptica do utilizador: Sim Não Especifique: _____

Ao nível de programação: Sim Não Especifique: _____

Carta de Condução: Sim Não Categorias: A B C D E Transporte Próprio: Sim Não

Identifique as áreas ou funções a que se candidata:

Como conheceu a Adecco?

Montra Site Adecco Internet Amigos Anúncio Outro _____
 Jornal

Apresentação obrigatória dos seguintes documentos, os quais são parte integrante deste processo:

Documento de Identificação _____ N.º _____

Cartão de Contribuinte N.º _____ Cartão de Segurança Social N.º _____

A recolha e registo dos elementos fornecidos são da responsabilidade da Adecco e visam apreciar e avaliar possíveis candidaturas e propostas de emprego. A informação incluída é considerada confidencial e será do exclusivo conhecimento da Adecco e/ou de alguma sua empresa cliente, mas visando sempre e exclusivamente as finalidades indicadas. A informação incompleta, falsa ou ilegível poderá dificultar ou comprometer uma correcta avaliação do perfil do candidato. O titular dos dados agora recolhidos poderá a todo o tempo solicitar a consulta dos mesmos, em qualquer delegação da Adecco, bem como, a sua correção ou atualização. Os dados recolhidos destinam-se a ser objeto de tratamento informático.

Ref.:DQ/Ficha Biográfica TT/09-08



Experiência Profissional (registar as experiências que considera mais relevantes para a sua candidatura)

Empresa	Função	Desde (mês/ano)	Até (mês/ano)	Remuneração Líquida
		___/___	___/___	
Principais Tarefas:			Motivo de Saída:	
		___/___	___/___	
Principais Tarefas:			Motivo de Saída:	
		___/___	___/___	
Principais Tarefas:			Motivo de Saída:	

Disponibilidade Imediata: Sim Não

Em caso negativo, refira o período de tempo que necessita para ficar disponível:

Referências Profissionais:

Após a realização da inscrição, autoriza-nos a pedir referências? Sim Não

Em caso afirmativo, indique potenciais contactos para obtenção das suas referências (preferencial superiores hierárquicos) identificando o nome da empresa, nome do interlocutor, cargo e telefone.

Declaro verdadeiras as informações disponibilizadas

Assinatura: _____ Data: ___/___/___

Espaço reservado à Adecco para efeitos de registo de proposta de trabalho:

Data Proposta de Missão	Empresa	Cargo ou função	Observação / seguimento

ANEXO IV- Relatório de Avaliação

Adecco

better work, better life

Nº Registo OLA: _____

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Nome: _____

Atitude:

Aptidão:

Motivação:

Observações:

Qualificação Adecco

Ref.: DO / Rel. Avaliação/09-08

Data ____/____/____

Assinatura do entrevistador



ANEXO V- CV Tipo



better work, better life

CURRICULUM VITAE

I. DADOS PESSOAIS

Nome:

Localidade:

Data de Nascimento:

Estado Civil: solteiro

II. FORMAÇÃO ACADÉMICA

Ensino Secundário;

III. EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

Duração:

Empresa:

Funções:

IV. OUTRAS INFORMAÇÕES

ANEXO VI- Certificado de Formação

CERTIFICADO FORMAÇÃO

Para os devidos efeitos se declara que _____,
portador(a) do Bilhete de Identidade Nº _____, emitido pelo
Arquivo de Identificação de _____, em
_____, recebeu no dia ____/____/____, nas instalações da
Adecco Recursos Humanos sitas em
_____, Formação em Integração,
com a duração de 20 minutos, ministrada por _____.

Conteúdos Programáticos:

- 1- O sector de actividade da Empresa Utilizadora de Trabalho Temporário
– enquadramento
- 2- Características da função e do posto de trabalho
- 3- Normas de Conduta da Empresa Utilizadora de Trabalho Temporário
- 4- Procedimentos em caso de Acidente de Trabalho

O(A) Formador(a)

O(A) Formando(a)

CERTIFICADO FORMAÇÃO

Para os devidos efeitos se declara que _____,
portador(a) do Bilhete de Identidade Nº _____, emitido pelo
Arquivo de Identificação de _____, em
_____, recebeu no dia ____/____/____, nas instalações da
Adecco Recursos Humanos sitas em
_____, Formação em
Acolhimento, com a duração de 15 minutos, ministrada por
_____.

Conteúdos Programáticos:

- 1- Contrato de Trabalho Temporário – enquadramento legal
- 2- Direitos e Deveres do Trabalhador Temporário
- 3- Direitos e Deveres da Entidade Utilizadora de Trabalho Temporário

O(A) Formador(a)

O(A) Formando(a)

ANEXO VIII– Comunicados à Segurança Social



Adecco Recursos Humanos
Rua Frei Joaquim de Santa
Rosa de Viterbo
Lote 94 – Fracção A
3900-220 Viseu
T. 252 422854
F. 252 431140
viseu@adecco.com

Fax

Para / To: Equipa de identificação e qualificação
De / From: Adecco, Recursos Humanos
Data / Date:
Assunto/ Subject: Comunicação de fim de actividade

Ex.m^{os} Srs;

Serve a presente para comunicar a listagem de colaboradores ADECCO que finalizaram a missão nas datas abaixo referidas.

COLABORADORES	NºBENEFICIÁRIO	DATA NASC.	MORADA	DATA DE FIM

Informamos que o nosso NISS Adecco é: 20004987554
Ref. Estabelecimento Viseu: 2003
Sem outro assunto de momento, subscrevo-me com os melhores cumprimentos.

Atentamente,

Técnica de Recrutamento e Selecção
Adecco Portugal



Adecco Recursos Humanos
Rua Frei Joaquim de Santa
Rosa de Viterbo
Lote 94 - Fracção A
3500-223 Viseu
T: 232 422864
F: 232 431440
viseu@adecco.com

Fax

Para / To: Equipa de identificação e qualificação

Fax: 232 422 155

De / From: Adecco, Recursos Humanos

Data / Date:

Páginas/ Pages: 1

Assunto/ Subject: Comunicação de início de actividade

Ex.ma Senhora

D. Berta,

Serve a presente para comunicar que os colaboradores abaixo indicados iniciaram missão nas datas abaixo referidas.

COLABORADORES	NºBENEFICIÁRIO	DATA NASC.	MORADA	DATA ADMISSÃO

Informo que o nosso NISS Adecco é: 20004987554

Ref. Estabelecimento Viseu: 2003

Sem outro assunto de momento, subscrevo-me com os melhores cumprimentos.

Atentamente,

Assistente de Recrutamento e Selecção
Adecco Portugal

8. Certificação da entidade empregadora

As informações prestadas correspondem à verdade e não omitem qualquer informação relevante.

_____/_____/_____
Assinatura e carimbo

Assinatura e carimbo

Entidade empregadora de pessoal do serviço doméstico

Declaro que o trabalhador exerce, com carácter regular e sob a minha direcção e autoridade, mediante retribuição, a profissão de serviço doméstico.

Declaro, ainda, não ter com o trabalhador, grau de parentesco (1) legalmente impeditivo desta relação de trabalho, para efeitos de segurança social.

_____/_____/_____
Assinatura conforme documento de identificação civil válido

Assinatura conforme documento de identificação civil válido

(1) Cônjuge/união de facto, descendente até ao 2º grau ou equiparado e afim, ascendente ou equiparado e afim, irmão e afim.

9. Certificação do trabalhador

As informações prestadas correspondem à verdade e não omitem qualquer informação relevante.

_____/_____/_____
Assinatura conforme documento de identificação civil válido

Assinatura conforme documento de identificação civil válido

Trabalhador do serviço doméstico

Declaro exercer, com carácter regular e sob direcção e autoridade da entidade empregadora, mediante retribuição, a profissão de serviço doméstico.

Declaro, ainda, não ter com a entidade empregadora, grau de parentesco (1) legalmente impeditivo desta relação de trabalho para efeitos de segurança social.

_____/_____/_____
Assinatura do trabalhador conforme documento de identificação civil válido

Assinatura do trabalhador conforme documento de identificação civil válido

(1) Cônjuge/união de facto, descendente até ao 2º grau ou equiparado e afim, ascendente ou equiparado e afim, irmão e afim.

Informações Documentos a apresentar

Fotocópia de documento de identificação civil válido (1):

- do trabalhador admitido, no caso de não se encontrar inscrito na segurança social.
- da entidade empregadora de pessoal do serviço doméstico.

Contrato ou acordo escrito, no caso de ter sido acordado o pagamento de contribuições calculadas com base nas remunerações efectivamente auferidas pelo trabalhador do serviço doméstico.

Modelo RV 1006-DGSS, no caso de trabalhador estrangeiro.

(1) Bilhete de identidade, Certidão de Registo Civil, Boletim de Nascimento ou Título de permanência/residência, no caso de trabalhador estrangeiro.

Local de entrega

A comunicação efectuada através deste formulário ou por qualquer outro meio escrito (fax, carta, correio electrónico, etc.) deve ser enviada pelo correio aos Centros Distritais da Segurança Social ou entregue directamente nos serviços de atendimento da segurança social, podendo, ainda, ser apresentada on-line, em www.seg-social.pt, serviço Segurança Social Directa.

(continua na página seguinte)

