



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de
Recursos Humanos

Diana Fernandes Costa
Janeiro | 2011



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA



ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO



RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Diana Fernandes Costa

Dezembro 2010

Relatório Final para a Obtenção do Grau de Licenciatura em Gestão de
Recursos Humanos

“Gestores de recursos humanos devem ser todas as pessoas na organização. Todos aqueles que têm alguém sob sua responsabilidade, e todos aqueles que não tendo alguém sob sua responsabilidade são gestores do seu próprio recurso, que é a própria pessoa”.

Ricardo Luz, director-geral da empresa de consultadoria de gestão Gestluz.

AGRADECIMENTOS

Durante estes três anos tive o privilégio de contar com o auxílio de numerosas pessoas que, quer directa ou indirectamente, cooperaram para a concretização deste percurso, que culmina precisamente na redacção do presente relatório de estágio.

Em primeiro lugar um especial agradecimento aos meus pais pelo esforço e apoio que me dedicaram, pois sem eles nada disto seria possível. À minha irmã que me acompanhou e em particular ao meu namorado que sempre me apoiou com gestos de carinho, afecto e companheirismo.

Quero agradecer a todos aqueles, que com o seu saber, dispuseram do seu tempo para me inculcar tudo aquilo que aprendi, aos meus professores e principalmente à minha orientadora de estágio, Professora Elisa Figueiredo, por todo o seu tempo dedicado à redacção deste relatório, contribuindo para que os objectivos do mesmo fossem alcançados, quero também deixar uma palavra de consideração.

Devo também, agradecer às minhas companheiras de estágio: Mara Silva, Sarah Sampaio e Ludovina Ferreira, por todo o tempo que dispuseram para me ensinar as práticas e os procedimentos de Recursos Humanos que se praticam naquela empresa.

Por fim e sem esquecer, à minha melhor amiga Joana Alves pelo seu ombro amigo que necessitei nos momentos mais difíceis.

A todos um Muitíssimo Obrigada!

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Aluno:

Diana Fernandes Costa
Avenida da República, 660º, 1ºesquerdo
4830-513 Póvoa de Lanhoso

Empresa:

Av.Norton de Matos, 110
4700 Braga
Telefone: 253202680
Fax: 253202686
braga@adecco.com

Duração do Estágio:

Início: 22 de Julho de 2010
Fim: 22 de Novembro de 2010

Tutor:

Mara Silva
Técnica de Recrutamento e Selecção

Orientador(a):

Elisa Figueiredo

PLANO DE ESTÁGIO

Dias	Tarefas
22/07/2010 a 01/08/2010	<ul style="list-style-type: none">▪ Atendimento telefónico e presencial a candidatos bem como o atendimento telefónico a clientes e reencaminhamento das respectivas chamadas telefónicas;▪ Recepção de inscrições e posterior inserção dos dados no sistema informático;▪ Arquivo de processos de colaboradores assim como das fichas de inscrição;▪ Contactos telefónicos para marcação de entrevistas com candidatos;▪ Tarefas externas.
01/08/2010 a 30/08/2010	<ul style="list-style-type: none">▪ Realização de entrevistas de recrutamento (pequenas entrevistas iniciais aquando da inscrição dos candidatos);▪ Análise de perfis e pesquisa em base de dados de candidatos adequados a cada perfil;▪ Redacção de Currículo Vitae;▪ Manutenção das funções de atendimento complementadas com entrega de documentação aos colaboradores activos da Adecco;▪ Participação de acidentes de trabalho;▪ Tarefas externas à agência.
30/08/2010 a 22/11/2010	<ul style="list-style-type: none">▪ Realização de entrevistas de recrutamento (breves entrevistas iniciais aquando da inscrição dos candidatos).▪ Análise de perfis e pesquisa em base de dados de candidatos adequados a cada perfil;▪ Redacção de Curricula Vitae.▪ Manutenção das funções de atendimento, completadas com entrega de documentação aos colaboradores activos da Adecco;▪ Participação de Acidentes de Trabalho;▪ Acompanhamento e observação da dinâmica de grupo;▪ Tarefas externas à agência.

RESUMO

Ao longo dos quatro meses de estágio na Adecco a minha experiência incidu na área dos Recursos Humanos, mais propriamente, no Trabalho Temporário.

Durante o meu estágio pude apreender aspectos operacionais de algumas das práticas da área da Gestão de Recursos Humanos, mais propriamente no âmbito do Recrutamento e Selecção. Pude realizar tarefas como: atendimento telefónico e ao público, inscrição de candidatos a emprego na base de dados, marcação e realização de entrevistas, análise de CV, participação de acidentes de trabalho e ainda dinâmicas de grupo.

As funções de carácter mais básico e administrativo tais como organização do arquivo, deslocações aos correios e organização de todo o tipo de documentos, foram também uma prática diária. Tarefas simples, mas determinantes para o bom funcionamento da agência.

Todas estas tarefas contribuíram para que conseguisse desenvolver um conjunto de competências importantes como mais autonomia, dinâmica, exigência, mais eficácia comunicacional, quer do ponto de vista pessoal, quer profissional, transformando o estágio num verdadeiro processo de aprendizagem contínua.

ACRÓNIMOS

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

<u>AGRADECIMENTOS</u>	II
<u>FICHA DE IDENTIFICAÇÃO</u>	III
<u>PLANO DE ESTÁGIO</u>	IV
<u>RESUMO</u>	V
<u>ACRÓNIMOS</u>	VI
<u>ÍNDICE</u>	VII
<u>ÍNDICE DE FIGURAS</u>	IX
<u>1. INTRODUÇÃO</u>	10
<u>2. CARACTERIZAÇÃO DA ADECCO</u>	12
2.1. ADECCO EM PORTUGAL	12
2.2. VISÃO.....	14
2.3. VALORES.....	14
2.4. CÓDIGO DE CONDUTA	15
2.5. ORGANOGRAMA	16
2.6. COMPROMISSO DE RESPONSABILIDADE SOCIAL	24
2.7. COMPROMISSO DE QUALIDADE	24
<u>3. ÁREAS DE NEGÓCIO</u>	26
3.1. ADECCO RECURSOS HUMANOS	26
3.1.1. TRABALHO TEMPORÁRIO.....	26
3.1.2. <i>PERMANENT PLACEMENT</i>	26
3.2. ADECCO <i>MARKETING SERVICES</i>	30

3.2.1. <i>OUTSOURCING</i>	30
3.2. ADECCO FORMAÇÃO	32
3.3.1. <i>TRAINING</i>	32
<u>4.TAREFAS REALIZADAS</u>	<u>37</u>
4.1 O PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELECÇÃO	37
4.1.1 PRINCIPAIS FONTES DE RECRUTAMENTO NA ADECCO	39
4.1.2. A SELECÇÃO DE CANDIDATOS.....	46
4.1.3 TESTES DE SELECÇÃO	48
4.2. PARTICIPAÇÃO DE ACIDENTES DE TRABALHO	50
4.3.FORMAÇÕES	51
4.4. DINÂMICAS DE GRUPO.....	52
<u>5.DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS</u>	<u>55</u>
<u>6.CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</u>	<u>57</u>
<u>7.REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</u>	<u>58</u>
<u>8.ANEXOS</u>	<u>61</u>

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organograma Sede.....	16
Figura 2 Organograma Sede Centro de Serviços Administrativos.....	17
Figura 3 Organograma Estrutura Operacional Direcções de Zona.	18
Figura 4 Organograma Zona Centro - Sul Delegações TT.....	19
Figura 5 Organograma Zona Centro - Sul Delegações TT.....	19
Figura 6 Organograma Zona Centro – Sul Outras Unidades de Negócio.	20
Figura 7 Organograma Zona Centro - Sul Delegações <i>Outsourcing</i>	20
Figura 8 Organograma Zona Norte Delegações TT.	21
Figura 9 Organograma Zona Norte Delegações <i>Outsourcing</i>	22
Figura 10 Organograma Zona Norte Outras Unidades de Negócio.	23
Figura 11 Metodologia Adecco.	27
Figura 12 Adecco <i>Training</i>	33
Figura 13 Soluções Adecco <i>Training</i>	35
Figura 14 Vantagens Adecco <i>Training</i>	36
Figura 15 Critérios de pré-selecção da base de dados OLÁ e Caderno de Passagem...	44

1. INTRODUÇÃO

No âmbito da Licenciatura de Gestão de Recursos Humanos, no último ano no segundo semestre, a realização de um estágio curricular é o culminar do fim da obtenção da licenciatura em Gestão de Recursos Humanos. O objectivo central deste último, consiste em complementar a formação académica ministrada ao longo dos três anos lectivos, com o desenvolvimento, por parte dos alunos, de competências técnicas a partir do estabelecimento do primeiro contacto com a realidade do mercado de trabalho. Do meu ponto de vista, o estágio apresenta-se como uma óptima oportunidade para a aquisição de experiência, porquanto permite que desenvolvamos alguma prática profissional. A Adecco pareceu-me ser, deste modo, o local de estágio mais apropriado para desenvolver estas competências, não só pela sua posição de líder mundial de Serviços de Recursos Humanos, mas também pela sua reconhecida exigência profissional para com os estagiários. Este estágio permitiria associar a prática à teoria, numa das áreas que a mim muito me atrai: Recrutamento e Selecção.

Este relatório pretende, desta forma, ser o reflexo do modo como ao longo de quatro meses “pratiquei a teoria”. Nele se discute o processo de recrutamento e selecção e a importância deste no sucesso das empresas. Actualmente, as empresas sabem que o factor humano é o capital mais valioso que detêm e que uma má gestão a esse nível pode ser fatal para a sua competitividade. É por isso necessário escolher as pessoas certas para a empresa certa. No entanto, apesar deste factor humano no contexto organizacional, a sua gestão não é fácil. As pessoas são imprevisíveis, são diferentes entre si e não seguem padrões de comportamento específicos.

Em qualquer processo de recrutamento e selecção a subjectividade está presente e não podemos ignorá-la. Como em qualquer interacção social, no processo de recrutamento e selecção construímos significados em relação ao que observamos (neste caso, os candidatos a Trabalho Temporário), tendo sempre em consideração que esses significados resultam, muitas vezes, de estereótipos e que têm em conta as condições sociais, e que também nesse processo existem constrangimentos ao nível das relações de poder e de mentiras como forma de encenação.

Este relatório está estruturado da seguinte forma: primeiramente faço um levantamento histórico sobre a empresa, posteriormente apresento a sua missão, visão, as suas áreas de actuação, a sua estrutura organizacional e delegações Adecco Portugal.

Por último faço referência a todas as actividades desenvolvidas durante o estágio curricular.

2. CARACTERIZAÇÃO DA ADECCO

Líder Mundial em Recursos Humanos, o grupo Adecco possui mais de 40 anos de experiência ao serviço dos Recursos Humanos. Resultante da fusão a nível mundial das empresas Suíça (Adia) e da Francesa (Ecco), o grupo Adecco é actualmente líder de mercado em recursos humanos. Em Portugal, com uma rede de delegações espalhadas por todo o país, a Adecco procura estar perto dos seus clientes, envolvendo-se na realidade económica e no mercado de emprego de cada região. É neste sentido que a Adecco é um fornecedor de excelência e empregador de referência no mercado de trabalho temporário. Presente em 74 países, esta empresa possui mais de 6.600 delegações espalhadas pelo mundo, o grupo Adecco coloca a trabalhar diariamente, nas mais de 200.000 empresas suas clientes, distribuídas por todo o mundo, cerca de 800.000 pessoas.

A Adecco desenvolve a sua actividade nas áreas do Trabalho Temporário e Gestão Contratual, *Outsourcing*, *Outplacement*, Gestão de Carreiras, *Permanent Placement* (Recrutamento & Selecção), Formação e Consultoria em Recursos Humanos.

A delegação de Braga, onde realizei o meu estágio, apenas exerce a sua actividade nas áreas do **Trabalho Temporário**, de **Recrutamento** e de **Selecção**.

Embora o grupo Adecco seja constituído por indivíduos de diferentes culturas e países, as semelhanças ultrapassam em muito as diferenças. O grupo Adecco ocupa actualmente o lugar de líder em 11 dos 13 países (ver anexo nºI) com maior significado na prestação de serviços de Recursos Humanos, estando cotado nas bolsas de Zurique, Paris e Nova Iorque.¹

2.1. Adecco em Portugal

A Adecco em Portugal iniciou a sua actividade em Setembro de 1989 em Portugal, desenvolve a sua actividade em diversas vertentes dos Recursos Humanos, nomeadamente nas áreas de Trabalho Temporário, *Outsourcing*, Recrutamento & Selecção, Formação e Consultoria em Recursos Humanos.

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.

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

Presta serviços a mais de 1.800 empresas suas clientes, tendo o número de trabalhadores, no ano de 2005, atingido os 25.000.

Com 28 agências localizadas nas principais cidades 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 no seu 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

Cada delegação da Adecco é composta por uma equipa de quatro ou cinco colaboradores: o director de delegação, o consultor comercial, a técnica de recrutamento e selecção, o responsável de acolhimento e o/s estagiário/s.

O director de delegação é responsável pela gestão da sua delegação, formação e motivação da sua equipa, bem como pelo cumprimento do sistema de qualidade e pela resposta directa perante os organismos superiores, para além de desenvolver em simultâneo o papel de consultor comercial. O consultor comercial, é responsável pelo desenvolvimento comercial da delegação, a prospecção de clientes e o apoio aos clientes activos da agência. O técnico de recrutamento e selecção é o responsável máximo pelo recrutamento e selecção de pessoal, bem como pelo acompanhamento do grau de satisfação dos clientes face aos trabalhadores contratados e dos trabalhadores contratados face ao cliente e ao trabalho em si, assim como, pela execução de todos os contratos e processos que lhe estão associados: segurança social, inspecção do trabalho, desemprego, etc. O responsável de acolhimento gere a parte administrativa da delegação, bem como todo o tipo de tarefas inerentes ao processo de elaboração e controlo salarial (pagamentos, facturação, entrega de recibos de remuneração, cobranças, tesouraria).

A principal função da estagiária é prestar apoio à responsável de selecção, bem como garantir o atendimento (pessoal e telefónico) da agência. Desempenha ainda todo o tipo de tarefas inerentes ao processo de elaboração e controlo salarial (pagamentos, facturação, entrega de recibos de remuneração, cobranças, tesouraria).

² Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/aboutAdecco/adeccoPortugal/ContentList.aspx>

2.2. Visão

“better work, better life “

“better work, better life“ é uma frase que resume toda a abordagem da empresa. Constitui uma afirmação clara daquilo que marca a diferença na Adecco. Um compromisso no sentido de garantir melhores carreiras para os associados e melhores serviços para os clientes.

“better work, better life” está no cerne da estratégia empresarial a longo prazo. Os colaboradores da Adecco trabalham com os associados para os ajudar a tirar mais partido do trabalho e da vida desenvolvendo as suas capacidades através de programas de formação e de certificação que lhes permitem procurar conquistar papéis mais compensadores e de maior responsabilidade. Proporcionam melhores serviços aos clientes através do 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 da Adecco e associados podem esperar da empresa. Também ajuda a pensar nas formas como se comportam em relação aos associados bem como aos clientes e entre os colaboradores da Empresa.³

2.3. Valores

- **Orientação para o cliente** aproximando as delegações Adecco do cliente, informando, apoiando e assessorando na área dos recursos humanos, de forma personalizada e o mais adaptada possível às circunstâncias e necessidades específicas de cada um dos clientes;
- **Dedicação ao trabalhador** tratando de forma individual e personalizada todos os colaboradores, sendo estes acompanhados e apoiados diariamente pelas equipas de trabalho;
- **Vocação de serviço** demonstrando que preservar e exceder a satisfação dos clientes é o objectivo prioritário de todo o pessoal da Adecco;

³ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/aboutAdecco/bwbl/ContentList.aspx>

- **Trabalho em equipa** assumindo como próprios todos os problemas e incidências de qualquer membro da equipa;
- **Cumprimento rigoroso da legislação** a Adecco compromete-se a aplicar todas as normas e leis vigentes que regulam a sua actividade;
- **Gestão por exemplo** fazendo do trabalho um exemplo a seguir e da dedicação uma linha de orientação para ser seguida pelas equipas;
- **Bom ambiente de trabalho** criando um ambiente de trabalho cómodo e adequado para todo o pessoal;
- **Gestão por objectivos e orientação para os resultados** estabelecendo para todo o pessoal os seus objectivos (claros, escritos, ambiciosos, alcançáveis e consensuais), no de cada ano, e implicando todo o pessoal nos resultados, tanto qualitativos como quantitativos;
- **Austeridade e prudência** ajustando os gastos e investimentos para criar as condições necessárias para prestar sempre um melhor serviço;
- **Criatividade e simplicidade** inovar para superar e facilitar cada tarefa a melhorar. (Manual da Qualidade, 2009)

2.4. Código de Conduta

A responsabilidade da Adecco é a de conectar (é uma área reservada a clientes Adecco, que permite estabelecer uma ligação permanente entre a Adecco e o cliente) 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 trabalham e quais os serviços que 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.

A Adecco Portugal pertence ao Pacto Global da ONU. Ao associar-se a esta iniciativa mundial, a Adecco manifesta a sua preocupação pelo respeito dos Direitos Humanos, Trabalho, Ambiente e Combate à Corrupção. Esta é uma preocupação a reter todos os dias e traduzir-se-á na observância estrita de todos os procedimentos legais e éticos.⁴

⁴ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/aboutAdecco/CodigodeConduta/ContentList.aspx>

2.5. Organograma

O organograma é o gráfico que representa a estrutura formal da empresa, ou seja, a disposição e a hierarquia dos órgãos, assim com as principais relações formais entre os mesmos.⁵

A figura que se segue representa a estrutura organizacional do Grupo Adecco em Portugal.

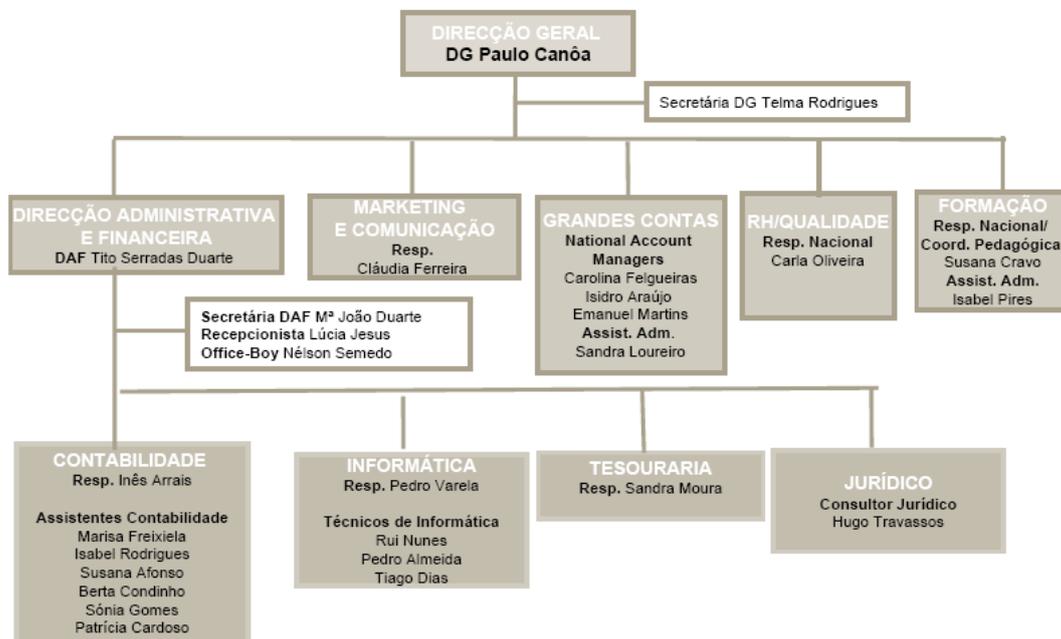


Figura 1 Organograma Sede

Fonte: Adecco

A sede Adecco está localizada na grande cidade de Lisboa e tem como director geral Paulo Canôa. A nível Hierárquico inferior podemos deparar com os departamentos Administrativo/Financeiro, Marketing/Comunicação, Grandes Contas, Recursos Humanos/Qualidade e Formação.

O departamento Administrativo/Financeiro tem como principal função certificar o procedimento administrativo essencial ao bom funcionamento das áreas de contabilidade, informática, tesouraria e jurídico.

⁵Fonte: http://www.fortium.com.br/faculdadefortium.com.br/gerson_junior/material/7591.pdf

O departamento Marketing/Comunicação tem como responsabilidade a divulgação da empresa através do envio de um e-mail do seminário Adecco, com enumeras rubricas para os colaboradores da Adecco em Portugal.

O departamento das grandes contas tem a seu cargo a gerência de clientes superiores a 250 colaboradores ou até mesmo de carácter nacional ou internacional.

O departamento de RH/Qualidade tem como intuito primordial em relação à área de RH por em execução um processo de gestão integrada dos recursos humanos internos mais propriamente em: análise e descrição de funções e perfis de competência, recrutamento e selecção, formação e desenvolvimento e gestão do desempenho. Já na área da Qualidade é o planeamento das actividades relacionadas com a manutenção assim como do sistema de qualidade.

Por fim, o departamento de Formação projecta soluções de acções formativas, proporcionando aos seus parceiros criatividade/inação, elevando deste modo o seu desempenho face ao mundo profissional.

Sede Centro de Serviços Administrativos



Figura 2 Organograma Sede Centro de Serviços Administrativos.

Fonte: Adecco

A figura 2 evidencia a sede do Grupo Adecco em Lisboa, dos serviços administrativos.

É nos serviços administrativos da sede onde se efectuam os processamentos salariais, no qual é da responsabilidade de cada assistente administrativo o processamento de três a quatro agências.

Está a cargo de cada agência o envio das folhas de horas de uma empresa cliente onde se encontram a trabalhar colaboradores, para o assistente administrativo posteriormente proceder ao seu pagamento.

A figura que a seguir apresento demonstra a Estrutura Operacional.

Estrutura Operacional Direcções de Zona



Figura 3 Organograma Estrutura Operacional Direcções de Zona.

Fonte: Adecco

Como podemos verificar a estrutura operacional, contém as direcções de Zona Norte e Sul, assim como a direcção Outsourcing Zona Centro Sul.

Sempre que as agências carecem de alguma necessidade estas encaminham as mesmas para a DZ da sua respectiva zona, ou seja, à direcção de Zona Norte (DZN) se a agência está localizada na zona Norte do país ou Zona Centro-Sul (DZCS) se está localizada na zona sul do país.

A DZN engloba o Trabalho Temporário, a Formação, o *Outsourcing* e o Recrutamento e Selecção, em relação à DZCS compreende o Trabalho Temporário, a Formação e o Recrutamento e Selecção e por fim a DZCS que integra o departamento de *Outsourcing* aparte.

As figuras 4 e 5 que se seguem representam as agências de Trabalho Temporário localizadas do Centro-Sul, no qual reportam à DZCS.

Zona Centro - Sul
Delegações TT

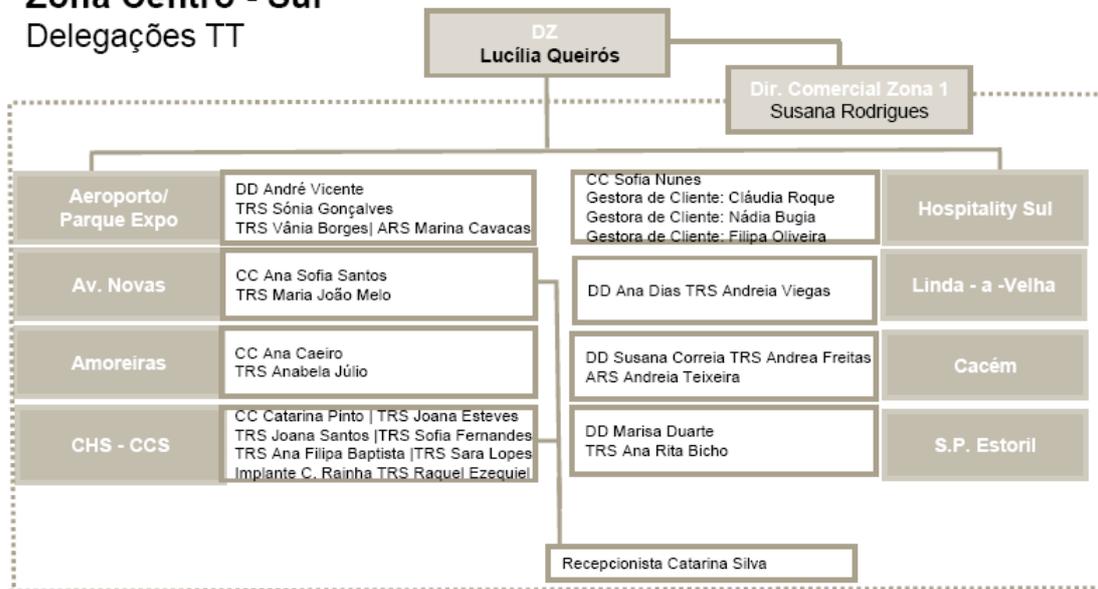


Figura 4 Organograma Zona Centro - Sul Delegações TT.
Fonte: Adecco

Zona Centro - Sul
Delegações TT

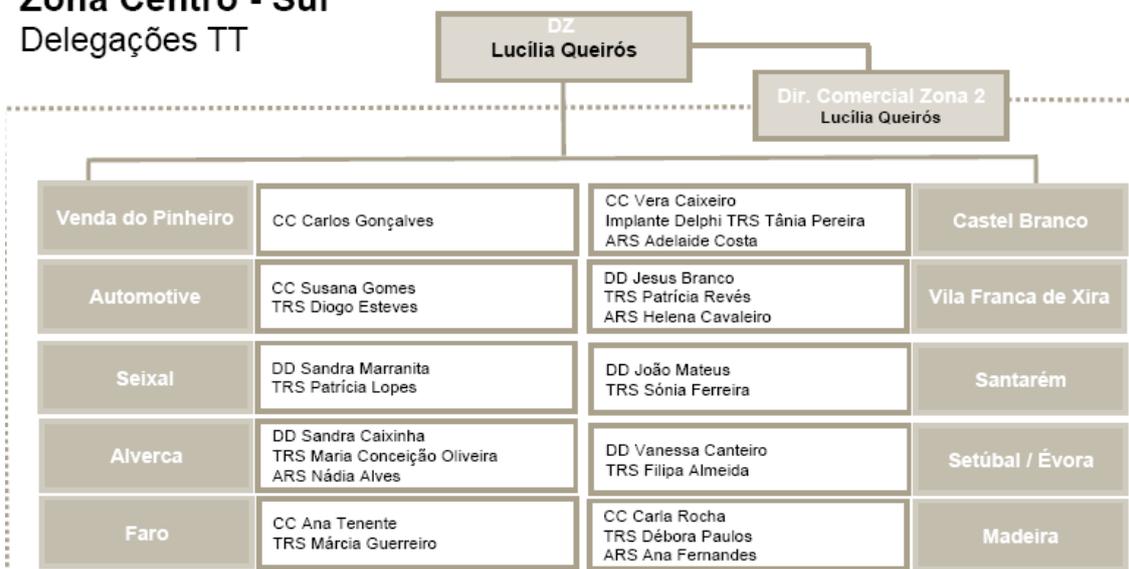


Figura 5 Organograma Zona Centro - Sul Delegações TT.
Fonte: Adecco

A figura que se segue, explica outras unidades de negócio da Zona Centro – Sul

Zona Centro - Sul
Outras Unidades de Negócio



Figura 6 Organograma Zona Centro – Sul Outras Unidades de Negócio.
Fonte: Adecco

Em relação a outras áreas de negócio na ZCS podemos encontrar o *Permanent Placement*. Esta área abrange os processos de recrutamento e selecção de quadros médios e superiores. Nesta secção temos uma responsável e uma consultora de recrutamento e selecção. Já no que toca à formação existe apenas uma consultora. Quer o *Permanent Placement*, quer a Formação operam na sede.

A figura que se segue representa as Delegações de *Outsourcing* da Zona Centro-Sul.

Zona Centro - Sul
Delegações Outsourcing



Figura 7 Organograma Zona Centro - Sul Delegações Outsourcing.
Fonte: Adecco

Na figura anterior podemos ver a estrutura do *Outsourcing* Centro-Sul bem como as suas delegações, *CCS* (*call center*), *Office* (recepção, scretariado), *SM&E* (*sales*), Industrial e Logística (linhas de produção, embalamento, cargas e descargas) e os implantes *Zon* e *L'óreal*. O *Outsourcing* está localizado em Lisboa, na sede assim como no Carregado.

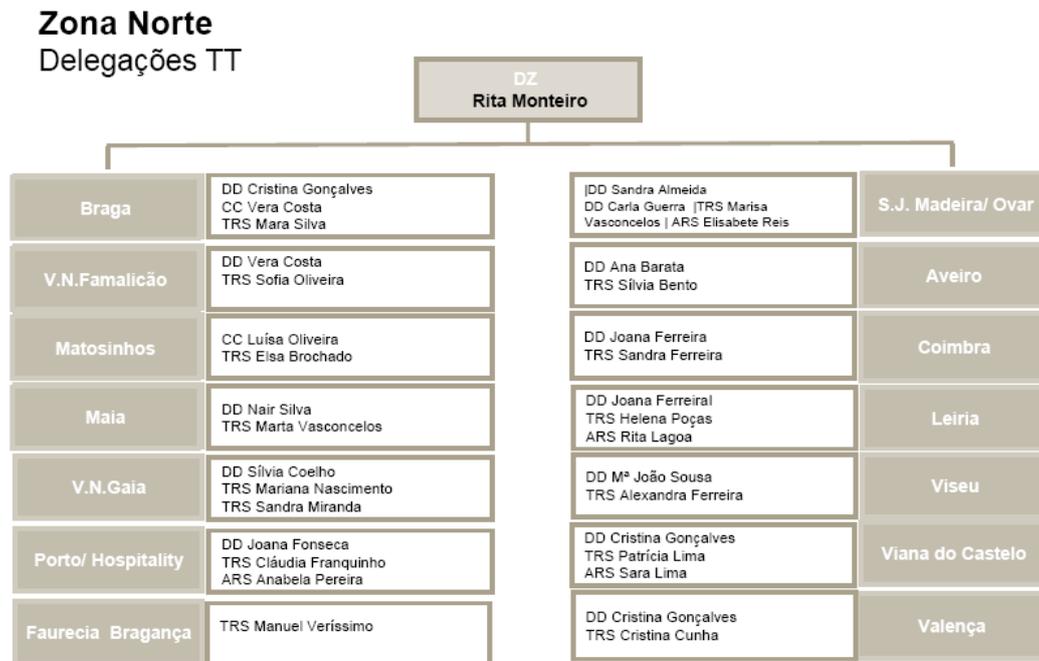


Figura 8 Organograma Zona Norte Delegações TT.
Fonte: Adecco

A figura acima refere as várias delegações de Trabalho Temporário da zona norte do país. A figura 9 representa as Delegações Outsourcing da Zona Norte.

Zona Norte

Delegações Outsourcing

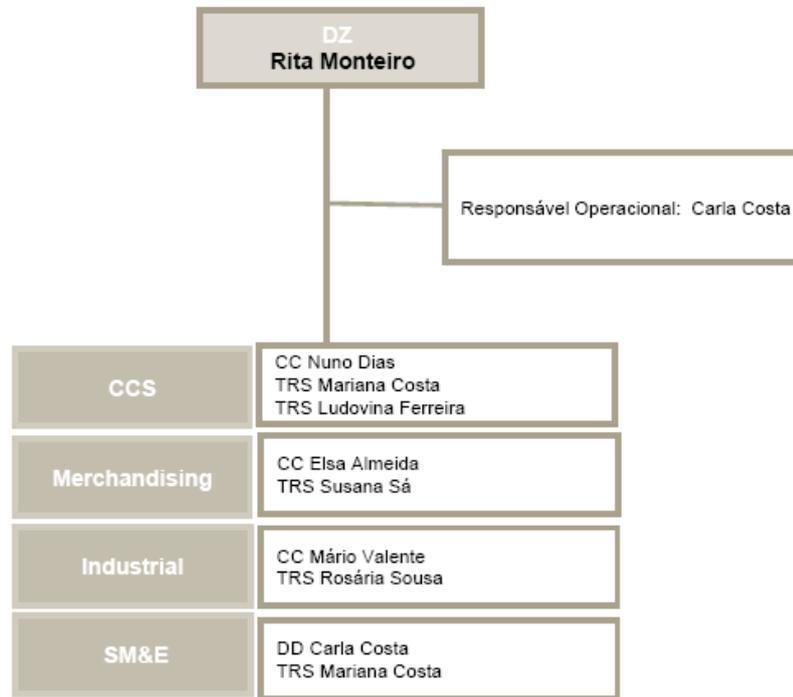


Figura 9 Organograma Zona Norte Delegações Outsourcing.

Fonte: Adecco

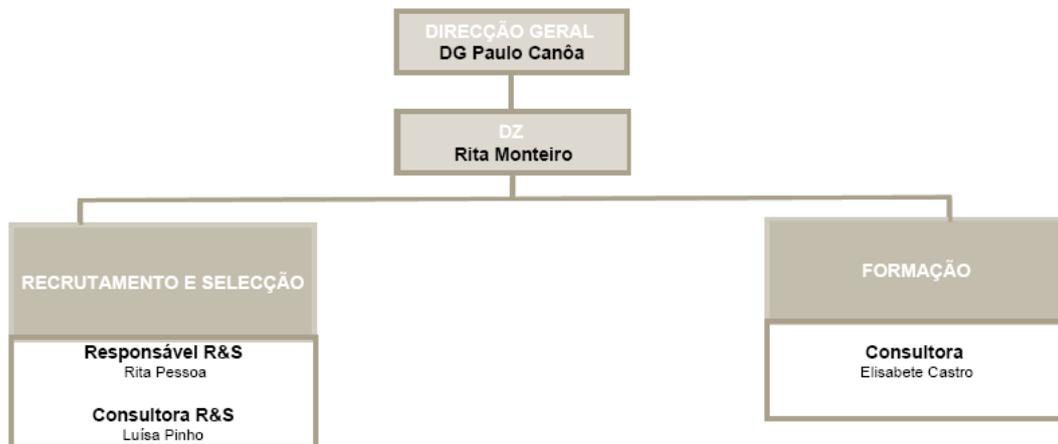
A responsável operacional do *Outsourcing* Norte tem a seu cargo as seguintes áreas de actuação: CCS (*call-center*), *Merchandising* (reposições, promoções), Industrial (linhas de produção, embalagem, cargas e descargas) e SM&E (equipas de vendas, *door to door*).

O *Outsourcing* Norte encontra-se em funcionamento no Porto.

Por fim, apresentamos na figura 10 as outras unidades de negócio da Zona Norte:

Zona Norte

Outras Unidades de Negócio



Zona Norte

Outras Unidades de Negócio

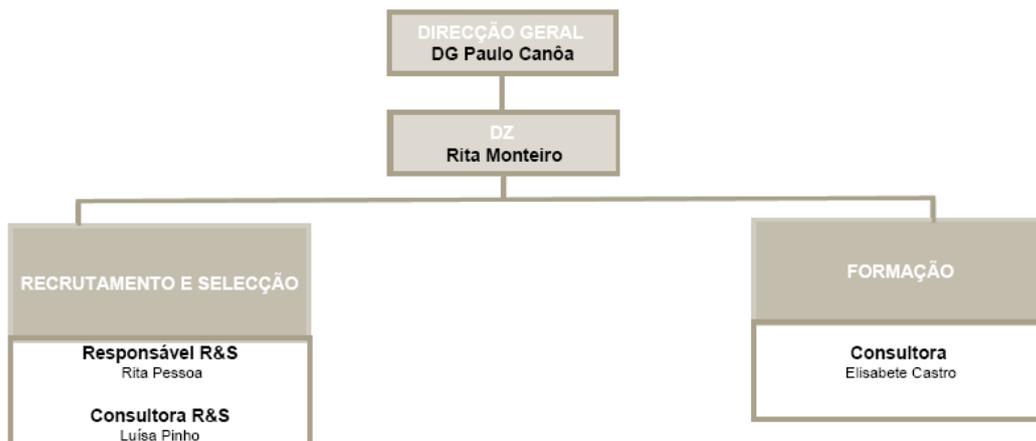


Figura 10 Organograma Zona Norte Outras Unidades de Negócio.

Fonte: Adecco

No que toca a outras áreas de negócio da DZN, como vimos anteriormente a DZCS, compreende uma responsável de Recrutamento & Selecção bem como uma consultora da mesma área e uma na formação. O *Permanent Placement* funciona no Porto na sede da DZN, bem como a área da formação.

2.6. Compromisso de Responsabilidade Social

A Adecco Portugal, no seguimento da sua política de Responsabilidade Social, aderiu ao Pacto Global das Nações Unidas. O Grupo Adecco iniciou esta adesão em Novembro de 2003, com a assinatura por parte da empresa na Suíça, sendo seguida por outras filiais europeias - Adecco França, Adecco Itália, Adecco Espanha e Adecco Reino Unido.

O Pacto Global é uma iniciativa do Secretário-Geral das Nações Unidas, de compromisso ético lançada em Julho de 2000. Este Pacto Global convida as empresas, organismos das Nações Unidas, trabalhadores e representantes da sociedade civil a apoiar dez princípios universais em matéria de recursos humanos, trabalho, meio ambiente e luta contra a corrupção, apoiando-se em dois objectivos fundamentais:

- Integrar o Pacto Global e os princípios que defende nas actividades e estratégias das empresas aderentes;
- Facilitar a cooperação entre os principais interessados e promover associações destinadas a apoiar os objectivos das Nações Unidas.

O Grupo Adecco, que possui uma Política de Responsabilidade Social e Corporativa de forte expressão, considera que poderá, também com o Pacto Global, cumprir com o papel a que se propõe demonstrando que é uma empresa responsável socialmente e colocar ao dispor de uma missão, tão importante como esta, todos os canais de comunicação que já desenvolveu para a sua Política de Responsabilidade Social.⁶

2.7. Compromisso de Qualidade

A 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 ISO9001:2000, cujo, âmbito é a actividade do *Recrutamento e Selecção de Pessoal Temporário e Permanente*.

⁶ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/aboutAdecco/CompromissoRespSocial/ContentList.aspx>

Através do cumprimento deste referencial normativo, é intenção do Grupo Adecco, demonstrar que o compromisso de qualidade do mesmo vai para além da prestação de um bom serviço, pois têm como meta convertê-lo no melhor serviço recebido pelos seus clientes e no mais seguido pelos seus concorrentes. Para isso, trabalham dia a dia para satisfazer e exceder as expectativas dos clientes, tanto empresas clientes como colaboradores, empenhando-se permanentemente na melhoria contínua do sistema de qualidade.

Ao assumirem este compromisso e ao reconhecerem a necessidade de solidificação da certificação, assentam no 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 nossos clientes e colaboradores;
- **A Gestão da Qualidade** é o princípio básico de funcionamento da Adecco, sendo indispensável a definição de uma Política de Qualidade que permita alcançar os objectivos da organização a que se propõe.⁷

⁷ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/aboutAdecco/CompromissoQualidade/ContentList.aspx>

3. ÁREAS DE NEGÓCIO

A Adecco Portugal, desenvolve serviços de Recursos Humanos altamente especializados, alicerçando toda a sua actividade em cinco áreas de negócio especializadas. A saber:

- **Adecco Recursos Humanos**
- **Adecco *Marketing Services***
- **Adecco Formação**

3.1. Adecco Recursos Humanos

3.1.1. Trabalho Temporário

A rede de agências, localizadas de Norte a Sul do país, tem 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 primeira 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.⁸

O trabalho temporário é aquele prestado por pessoa física a uma empresa, para atender a necessidade transitória de substituição de seu pessoal regular e permanente ou a acréscimo extraordinário de serviços e está 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.

3.1.2. *Permanent Placement*

Adecco *Permanent Placement* adapta as suas soluções à realidade de cada empresa, fornecendo respostas concretas e pensadas para as necessidades do momento.

⁸ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/aboutAdecco/CompromissoQualidade/ContentList.aspx>

Dispõem de uma base de dados exclusiva nacional e internacional, 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 das várias técnicas de avaliação e valorização de candidatos, são pontos essenciais para garantir o êxito de um processo de selecção.⁹

➤ Metodologias

A Adecco desenvolve o trabalho de acordo com as exigências, expectativas e necessidades dos nossos parceiros, aconselhando sobre a fonte de procura e Métodos de Selecção mais adequados:

- **Selecção Tradicional** método que oferece um óptimo resultado em processos de selecção, na medida em que acede ao mercado aberto de candidatos que procuram oportunidades de emprego e de carreira;
- **Head Hunting** método de procura directa que identifica os candidatos idóneos e verifica as suas competências para o cargo definido após uma profunda investigação no mercado;
- **Middle Search** procedimento misto que articula de forma simultânea os métodos de Selecção Tradicional com os da pesquisa directa.¹⁰

A figura que se segue representa as Metodologias utilizadas na Adecco:



Figura 11 Metodologia Adecco.

Fonte: Adecco

⁹ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/PermanentPlacement/ContentList.aspx>

¹⁰ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/PermanentPlacement/Metodologias/ContentList.aspx>

Na Adecco os serviços personalizados e flexíveis, permitem intervir em qualquer fase do processo facilitando deste modo a tomada de decisões na incorporação de novos profissionais ou de promoções internas.

- **Análise do perfil**

Esta análise é realizada tendo em conta os requisitos exigidos pelo cliente.

- **Pesquisa do candidato**

A pesquisa do cliente é feita através da base de dados Olá ou Caderno de Passagem; Anúncios montra; Blitzs; Candidaturas Espontâneas; IEFP.

- **Aplicações de Técnicas de Avaliação**

As Aplicações de Técnicas de Avaliação dependem normalmente, da função em causa e do pedido efectuado pela empresa constituem uma ferramenta de avaliação do candidato em áreas que requerem conhecimentos profissionais, técnicos específicos ou capacidades hábeis para certas tarefas.

O teste realizado é o *Xpert* que permite avaliar os candidatos em diferentes dimensões: Personalidade e Competências Laborais: Motivações, Organização, e Responsabilidade

- **Entrevista Final**

Este tipo de entrevista é mais detalhada e mais incisiva nos aspectos que poderão ser mais relevantes para o tipo de funções que irá desempenhar caso venha a ficar seleccionado e lhes apresentará a proposta mais detalhadamente

- **Apresentação do candidato ao cliente**

Após realizada a entrevista e o candidato apresentar todos os requisitos exigidos são apresentados ao cliente através do envio do CV por *email* do candidato.

- **Seguimento do cliente e acompanhamento do candidato**

No decurso deste período, o candidato poderá revelar uma inadaptação à organização, não correspondendo às exigências da função podendo, mesmo, abdicar do lugar em questão por iniciativa própria. Neste caso, a Adecco garante a repetição do processo de Recrutamento e Selecção.

➤ **Know-How**

▪ **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 à inovação, sobre a qual atribui importantes recursos.

▪ **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 empresa.¹¹

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. Operam 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 desempenho. É função do grupo Adecco recrutar, seleccionar, contratar, formar e reter os melhores profissionais para cada área.¹²

➤ **Áreas de Actuação**

O Grupo Adecco presta serviços em regime de *Outsourcing*, entende-se por *Outsourcing* a acção que existe por parte de uma organização em obter mão-de-obra de fora da empresa, Está fortemente ligado a ideia de subcontratação de serviços.

Sales Marketing & Events

- *Call Center* e Centros de Contacto

A Adecco *Call Center* desenvolve a sua actividade na área de Centros de Contacto, telefónicos, presenciais e escritos, desenvolvendo as melhores práticas, otimizando processos, motivando as equipas, com o de melhorar a performance reduzindo deste modo os custos aos clientes. A Adecco pretende ser um parceiro das empresas na comunicação destas com os seus actuais e futuros clientes, fornecem soluções inovadoras com uma óptima relação custo benefício, excedendo os requisitos e as expectativas dos clientes com um atendimento eficaz e de qualidade é um garante de satisfação ao cliente final, gerando benefícios para as empresas.

¹¹ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/PermanentPlacement/NH/ContentList.aspx>

¹² Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/Outsourcing/ContentList.aspx>

O acompanhamento constante e directo às equipas com uma postura de parceria, fazem da Adecco o seu parceiro ideal.¹³

- ***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. Detêm 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 clientes nos hipermercados, supermercados, e lojas a nível Nacional. A gestão do ponto de venda permite que o processo de compra seja mais eficaz, traduzindo-se num incremento de vendas real dos seus produtos.¹⁴

- **Sales**

A Adecco tem como missão recrutar, seleccionar, assim como gerir equipas de vendas. Proporcionando 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-lhes estar fortemente direccionados para a concretização dos objectivos do Grupo, garantindo deste modo a satisfação do serviço e o aumento dos níveis de motivação dos comerciais/vendedores.¹⁵

- ***Hospitality***

A Adecco oferece aos seus clientes o melhor suporte para o sucesso dos seus eventos com cobertura a nível nacional, podendo colaborar consigo na organização de Conferências, Congressos, Seminários, Feiras, entre outros tipos de eventos.¹⁶

¹³ **Fonte:** <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/Outsourcing/AA/ContentList.aspx>

¹⁴ **Fonte:** <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/Outsourcing/AA/ContentList.aspx>

¹⁵ **Fonte:** <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/Outsourcing/AA/ContentList.aspx>

¹⁶ **Fonte:** <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/Outsourcing/AA/ContentList.aspx>

- *Office*

Na qualidade de maior empregador a nível mundial, o Grupo Adecco detém uma grande experiência em todas as áreas de gestão de Recursos Humanos. Neste contexto, desenvolvem uma unidade específica, Adecco Office, 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.¹⁷

- **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 apresentem as melhores soluções aos seus clientes. Soluções estas, direccionadas para as especificidades de cada cliente, quer se movimentem na área da Indústria, transportes, distribuição ou logística.¹⁸

3.2. Adecco Formação

3.3.1. *Training*

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 acções de formação e/ou concepções de conteúdos de formação à medida. Apresenta-se como um verdadeiro parceiro 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. Têm ferramentas, instrumentos e metodologias únicas em Portugal que dão à formação outro impacto na sua rentabilidade e sucesso empresarial.¹⁹

¹⁷ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/Outsourcing/AA/ContentList.aspx>

¹⁸ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/Outsourcing/AA/ContentList.aspx>

¹⁹ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/AdeccoTraining/ContentList.aspx>

➤ Metodologias Adecco Training

Tem como pressuposto olhar para a formação como um meio e não como um fim, traduzindo-se isto numa enorme flexibilidade, tornando o processo formativo adaptável a qualquer objectivo planeado e a cada grupo de participantes. As soluções incluem a combinação adequada de metodologias tendo em vista potenciar o perfil de competências de cada participante e satisfazer as suas necessidades formativas.²⁰

A figura que se segue representa as Metodologias Adecco Training utilizadas:



Figura 12 Adecco Training
Fonte: Adecco

❖ Outdoor

Como metodologia formativa o *Outdoor* baseia-se na realização de determinadas actividades em grupo fora da empresa onde são exigidos comportamentos associados às competências que a empresa pretende desenvolver nos participantes: competitividade; trabalho em equipa; organização tomada de decisão; entreajuda; liderança; comunicação. Com isto potencia-se, por um lado o espírito de equipa e a confiança entre os participantes e, por outro lado, a descoberta das competências que se querem reforçar.

²⁰ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/AdeccoTraining/metodologia/ContentList.aspx>

Por isso, os programas de *Outdoor* são mais que entretenimento ao ar livre, uma vez que se procura que cada um encontre as suas necessidades de melhoria e assuma o seu compromisso de desenvolvimento pessoal.²¹

❖ **Formação em sala**

Enfoque fundamentalmente prático com abordagens teóricas suficientemente sólidas e concretas. O modelo de formação assenta no princípio da implementação prática dos conteúdos monitorizados em Sala com a aplicação de vários instrumentos de validação e aperfeiçoamento individual.

Conduz cada participante a tornar-se o principal motor da sua mudança enquanto dinamizador do seu processo de aprendizagem e transformação comportamental.

Nesse sentido, as secções de formação em Sala também potenciam a aquisição de competências e capacidades treinadas através de simulações, dinâmicas de grupo, *role-play*, jogos, exercícios, casos práticos e debates.²²

❖ **Coaching**

Entende-se por *Coaching* uma relação profissional característica e um processo intencionalmente personalizado de prestação.

Esta metodologia propicia uma aliança em que o *Coaching* ajuda o participante a alcançar o melhor de si e a obter os resultados que deseja. O grupo Adecco, através do seu programa de *Coaching*, de carácter pessoal executivo e empresarial (ou de equipa) facilita a mudança que as pessoas e as equipas anseiam. O grupo Adecco tenta melhorar o desempenho de forma permanente, tornando as pessoas mais produtivas e com maior confiança e qualidade de vida.²³

❖ **Training Day**

É um processo de auto-aprendizagem partilhado, em que cada participante é levado a descobrir por si as suas próprias capacidades e competências. Os participantes são desafiados à prática desportiva proporcionando comportamentos e situações que só o desporto colectivo pode evidenciar. Destas espontâneas revelações transferem-se as

²¹ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/AdeccoTraining/metodologia/ContentList.aspx>

²² Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/AdeccoTraining/metodologia/ContentList.aspx>

²³ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/AdeccoTraining/metodologia/ContentList.aspx>

reflexões necessárias para a realidade profissional de cada um como o apoio da equipa de consultores.²⁴

➤ Soluções Adecco Training

A Adecco apresenta soluções específicas para as necessidades de desenvolvimento de Recursos Humanos dos seus clientes. Estas soluções como podemos verificar pela figura que se segue, incidem sobre três áreas distintas: Projectos de Formação; Consultadoria em Formação e Desenvolvimento e *Outsourcing* de Formação.



Figura 13 Soluções Adecco Training.

Fonte: Adecco

➤ Vantagens Adecco Training

Toda a experiência, eficácia, 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, tal como apresento na figura seguinte:

²⁴ Fonte: <http://www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/AdeccoTraining/metodologia/ContentList.aspx>



Figura 14 Vantagens Adecco Training.

Fonte: Adecco

- **Flexibilidade de Serviço** facilmente a Adecco se adapta às características dos seus ciclos formativos e/ou produtivos.
- **Cobertura Geográfica** através da sua rede, a Adecco oferece a cobertura nacional aos seus projectos de formação com a garantia de homogeneidade pedagógica.
- **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.²⁵

²⁵ Fonte: <http://www.adecco.pt/ptPT/AreasdeNegocio/AdeccoTraining/Vantagens/ContentList>.

4. TAREFAS REALIZADAS

Ao longo do meu estágio participei em diversas tarefas formalmente pertencentes à Técnica de Recrutamento e Selecção (TRS) e à responsável de acolhimento, exceptuando-se as tarefas na área comercial.

Normalmente o dia começava com a organização/actualização do arquivo onde se encontravam todas as fichas e processos de trabalhadores (TT), ex-trabalhadores (ex-TT's) e ainda dos inscritos na bolsa de candidatos da empresa que, todavia, nunca trabalharam pela Adecco.

O dia normalmente continuava com o atendimento pessoal de todos aqueles que se dirigiam à Adecco, com a incessante tiragem de fotocópias e o atendimento telefónico.

A principal função consistia na realização de entrevistas de pré-selecção e selecção, que implicavam desde logo a pesquisa de candidatos nas bases de dados da empresa e a comunicação com os mesmos tendo em vista a satisfação dos pedidos (apresentação da proposta – vencimento, horário, condições de trabalho, etc.), seguida da marcação das entrevistas no programa Outlook e da organização dos currículos para o cliente.

O final do dia era sempre reservado à marcação de entrevistas e serviços externos (ir aos correios ou ao IDICT).

4.1 O Processo de Recrutamento e Selecção

Os termos recrutamento e selecção não são sinónimos.

O recrutamento é um *“conjunto de procedimentos que visam atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de preencher cargos dentro da organização. É basicamente um sistema de informação através do qual a organização divulga e oferece ao mercado de recursos humanos oportunidades de emprego que pretende preencher”* e a selecção *“é a escolha, entre os candidatos recrutados, aqueles que tenham maior probabilidade de se ajustar ao cargo vago”* (Chiavenato, 1988: 139). Enquanto que a Selecção segundo o mesmo autor *“é o processo onde um recrutador escolhe de entre os candidatos recrutados, a pessoa que mais se adequa à vaga disponível”*. Chiavenato (1999, p. 92).²⁶

²⁶ Fonte: <http://www.sober.org.br/palestra/9/833.pdf>

O processo de recrutamento e selecção inicia-se com um pedido. Esta é a primeira etapa de todo o processo e assume uma importância crucial, pois é aqui que é definido o perfil do candidato pretendido. Esta definição é feita a partir das especificações dadas pelo cliente relativamente à função/cargo a preencher. A eficácia e qualidade do processo de recrutamento e selecção dependem directamente de uma boa compreensão da necessidade real do cliente. A riqueza das informações permite seleccionar e motivar melhor o candidato.

Na Adecco, o pedido emitido pelo cliente para a função em causa, pode ser resultado de um contacto comercial, uma recomendação de outros clientes da Adecco, uma escolha aleatória entre várias empresas do ramo, ou ainda de clientes que já fazem parte da carteira de clientes Adecco. É à partida, fundamental conhecer-se bem o cliente, esse conhecimento passa pela obtenção de informação relativa ao ramo de actividade e localização geográfica, à média das idades dos seus actuais colaboradores, aos horários por ele praticados e ao género das pessoas que trabalham no respectivo departamento.

Em resposta a este pedido, a Adecco elabora uma proposta que vai de encontro às necessidades manifestadas inicialmente. Esta é apresentada ao cliente para análise e aprovação. Caso haja conformidade relativamente aos conteúdos da proposta, é formalizado o contrato entre as empresas. Na eventualidade de não existir acordo entre as partes, ela é renegociada ou, em casos extremos, serão abandonadas as negociações, este processo é realizado pelas comerciais de cada delegação.

É no seguimento da proposta, que se inicia o percurso que nos leva ao levantamento do perfil do candidato pretendido para o cargo. Estas informações que condicionam todo o processo subsequente, são necessárias como forma de identificar aspectos relativos ao cargo, como a descrição e análise da função (denominação, tarefas, deveres, condições físicas e ambientais), características da empresa empregadora (designação, ramo de actividade, localização, etc.); condições oferecidas (remuneração, prémios, horários, etc.), bem como, características intrínsecas ao candidato (idade, zona de residência, habilitações, experiência profissional, conhecimentos específicos, aparência cuidada, etc.). A descrição da função é *“a exposição objectiva e detalhada do posto de trabalho, a sua fotografia, implicando, nomeadamente, o levantamento dos seus objectivos e tarefas que lhes estão associadas, o seu posicionamento no organograma da empresa, principais constrangimentos, etc...”* (Cardoso, 2001:14).

Por vezes, os requisitos dos cargos não são bem definidos, o que leva a um mau recrutamento, ou seja, por vezes requisitos como a escolaridade mínima pretendida, bem

como a idade ou experiência profissional não são determinados pelo cliente desde o início. Tenho como exemplo, um pedido para operador de loja existente na Adecco para a Nespresso. Após o recrutamento ter sido realizado e os candidatos terem ido a entrevista, o cliente mostrou-se descontente com o resultado do recrutamento, pois nenhum deles tinha os requisitos, considerados imprescindíveis pela empresa, de boa fluência de inglês, e de boa comunicação oral. Contudo isto aconteceu porque o cliente não especificou esta condição aquando da apresentação do pedido. Nestes casos, procura-se fazer um novo levantamento do perfil junto do cliente por forma a evitar os mesmos erros. Os critérios de selecção e exclusão são, muitas vezes, definidos pelos próprios clientes. São os clientes que dizem qual a idade pretendida, escolaridade, experiência mínima, zona de residência, conhecimentos específicos, etc. Quando os clientes não definem os critérios de selecção e exclusão, cabe à responsável de selecção defini-los. Nestes casos, os clientes apenas dizem que querem uma pessoa para desempenhar uma determinada tarefa e a responsável de selecção, procura escolher os melhores critérios, que possam levar a pessoa certa para a vaga em causa.

No seguimento do pedido, e após esclarecidos todos os pormenores relativos à definição do perfil, a comercial comunica com a técnica de recrutamento, no sentido de agendarem uma reunião onde é analisada toda a informação relativa ao pedido, definindo todos os procedimentos a utilizar de forma a que o pedido seja satisfeito o mais rápida e eficazmente possível. Quase todos os dias era realizada uma reunião matinal, para fazermos o ponto da situação dos pedidos que tínhamos em aberto, com vista à satisfação dos mesmos, bem como dos pedidos que iríamos ter, mas que estavam ainda em fase de negociação. Após esclarecidos todos os pormenores relativos à definição do perfil, a Adecco recorre às suas fontes de recrutamento para iniciar o processo.

4.1.1 Principais fontes de recrutamento na Adecco

- Base de Dados OLÁ
- Caderno de Passagem;
- Anúncios montra;
- Blitzs;
- Internet;
- Candidaturas Espontâneas;
- Escolas/Universidades;
- IEFP.

➤ Base de Dados

Todos os candidatos que procuram de emprego na Adecco, a primeira questão a colocar-lhes é se já têm inscrição na Adecco ou se é a primeira vez que se vêm inscrever. Se o candidato já está inscrito, então procuramos o candidato na nossa base de dados através do seu número fiscal e de seguida actualizamos a sua ficha. Se é a primeira vez procede-se à inserção dos seus dados numa das duas bases de dados da Adecco: a base de dados OLÁ ou no Caderno de Passagem. A inscrição é feita tentando que os candidatos não se apercebam das diferenças de procedimentos que implicam estes dois tipos de inscrições que, sendo mutuamente exclusivos, têm na sua génese motivos e finalidades diferentes. Esta discriminação de inscrições terá impactos significativos no futuro profissional que os candidatos esperam construir com a Adecco. O OLÁ é a base de dados que podemos considerar como principal. É neste suporte informático que se inserem as candidaturas que a pré-selecção dos candidatos dita como sendo as mais válidas e/ou com mais probabilidades de vir a ser um TT. Esta selecção está, obviamente, assente em critérios pré-definidos que tanto podem ser comuns a todas as agências Adecco espalhadas pelo país, como também podem ser específicos de cada agência. Os candidatos que integram a base de dados OLÁ são seleccionados, independentemente da pessoa que procede à sua inscrição e da subjectividade inerente a qualquer processo de escolha, com base nos seguintes critérios (formais e informais):

- Posse de perfis profissionais raros no mercado de trabalho, geralmente qualificados. No caso específico deste critério de selecção, não pressupõe, necessariamente, candidatos com formação superior, muito pelo contrário. A Adecco entende como perfis raros aqueles para os quais é difícil arranjar candidatos, já que estes não se encontram disponíveis no mercado de emprego. Nesta categoria de perfil encontram-se profissionais como os serralheiros, as costureiras (de preferência com experiência em ponto corrido), os canalizadores, os técnicos de piscinas, as esteticistas-cosmetologistas, os pasteleiros e cozinheiros de 1ª, os cortadores de carnes, os motoristas de pesados (com experiência e carta de articulados), os soldadores e os electricistas, trolhas, marceneiros. Estes candidatos entram directamente para a OLÁ, sem nenhum outro formalismo.

São ainda considerados perfis raros, profissões com formação académica superior, como é o caso dos engenheiros civis ou outros profissionais altamente qualificados em áreas relacionadas com a construção civil, como por exemplo os desenhadores e/ou orçamentistas; é o caso também de electrotécnicos ou ainda de licenciados em áreas como os recursos humanos e a área financeira.

- Apresentar disponibilidade e motivação para trabalhar em áreas profissionais consonantes com os sectores de actividade de que fazem parte a maioria dos clientes da Adecco, pequenas e médias empresas que exercem actividade nos mais variados ramos, desde a indústria têxtil à indústria automóvel, passando pelo sector da construção civil e obras públicas e também pelo comércio, designadamente grandes superfícies comerciais. As inscrições para funções administrativas são aceites se considerarmos que o candidato possui experiência e/ou capacidades para vir a desempenhar com sucesso esse tipo de funções. De referir ainda aquelas pessoas que, aparentando uma certa capacidade para trabalhar, se mostrem disponíveis para exercer qualquer função (são inseridas na base de dados com a categoria profissional de indiferenciado).
- Residência em locais que a directora comercial perspectiva como potenciais zonas de alargamento de mercado da Adecco. Neste caso, locais situados nas zonas próximas de Braga e que não sejam abrangidos por uma agência Adecco específica, como por exemplo Guimarães, Barcelos, Fafe e Felgueiras. Os candidatos que integram a base de dados OLÁ procedem a uma inscrição numa ficha biográfica Flash, os dados pessoais do candidato, as suas habilitações, os seus documentos pessoais (aos quais posteriormente tiramos uma cópia anexando em seguida à ficha biográfica), a sua experiência profissional e se a sua disponibilidade é total e imediata (ver Anexo nº II). Para além de anexar os documentos pessoais do candidato, se o mesmo tiver em seu poder o seu CV, o mesmo deve também ser anexado à sua inscrição, bem como a sua fotografia. Depois de registados estes dados, é atribuído a cada um dos candidatos um número de inscrição, a que usualmente chamamos de número OLÁ. De seguida é-lhes feita uma entrevista exploratória com o objectivo de fazermos a apreciação geral do mesmo. Esta entrevista era geralmente realizada pela TRS ou pela estagiária, da qual resulta

uma avaliação mais aprofundada dos candidatos. Para isso, procedemos ao preenchimento do Relatório de Avaliação (ver Anexo nº III).

O Relatório de Avaliação compreende o preenchimento de quatro campos previamente definidos:

Atitude: neste campo é descrito, através da observação: comportamento/postura, capacidade de comunicação, bem com a apresentação exterior.

Comportamento/postura do candidato(a) refere-se à forma como este(a) se comporta durante a entrevista. Por exemplo se olha para o entrevistador durante a entrevista, se coloca de uma forma inadequada os braços, se lê o jornal enquanto lhe fazemos algumas questões ou até mesmo se mexe no telemóvel durante a inscrição;

Capacidades de comunicação permitem perceber se o candidato(a) é persuasivo(a) mediante o que lhe é perguntado bem como se tem uma boa comunicação a nível verbal.

Analisa ainda a apresentação exterior, a forma como o candidato se apresenta, concretamente, com se veste.

Aptidão: em relação a este campo é feita uma análise das competências profissionais do candidato, por exemplo: formação académica, experiência profissional, bem como a duração da mesma e actividades exercidas.

Motivação: neste campo é relatada a área ou áreas de trabalho nas quais o candidato(a) se sente mais motivado e preparado para trabalhar.

Observações: verificação da situação profissional actual, ou seja, se no momento da inscrição está disponível para trabalhar de imediato, os meios de deslocação (se tem ou não carta de condução e veículo próprio), as zonas geográficas relativamente às quais o candidato(a) tem interesse em trabalhar, assim como as exigências salariais.

Nesta entrevista, as perguntas geralmente feitas são as seguintes: “está motivado para que tipo de trabalhos?”, “imagina-se a fazer o quê?”, “quais as áreas profissionais em que gostaria de trabalhar?”, “o que gostaria de fazer?”...

Depois de tentar perceber o que estavam os candidatos dispostos a fazer e o tipo de trabalhos que rejeitariam, procurava saber algo da sua experiência profissional anterior: o que tinham feito, durante quanto tempo, em que empresas tinham trabalhado e porque motivos as suas ligações a essas empresas tinham terminado. Em seguida tentava perceber a disponibilidade dos candidatos em termos de horários e de disponibilidade geográfica. Regra geral eram estas as informações que procurava obter dos candidatos, embora as perguntas fossem sendo formuladas de acordo com as respostas dos candidatos.

➤ **Caderno de Passagem**

O Caderno de Passagem é uma outra base de dados, cujo próprio nome, deixa transparecer a sua importância secundária. Na verdade, a maioria das pessoas inscritas no Caderno de Passagem estão realmente de passagem pela Adecco e dificilmente serão contactadas para uma proposta de trabalho.

Esta inscrição é feita directamente no computador e não recorre a uma entrevista exploratória tão exaustiva, como a que é feita aos candidatos inscritos na OLÁ. Os critérios que determinam a inscrição de um candidato no Caderno de Passagem são os seguintes:

- Posse de perfis profissionais pouco solicitados à Adecco, como por exemplo, perfis na área da educação e da saúde.
- Candidatos disponíveis para trabalhar só em regime de part-time e/ou com limitações horárias muito rígidas, de que são exemplo os estudantes a tempo inteiro.
- Candidatos com má apresentação, com aspecto percebido pela generalidade das pessoas como sendo mau (roupa suja, cheiro desagradável, vestuário mal conjugado).

- Candidatos de idade elevada que dificilmente serão contratados pelos clientes da Adecco.

Em suma, os critérios de pré-selecção para a base de dados OLÁ e Caderno de Passagem formalmente definidos pela Adecco são os seguintes:

	Olá	Caderno de Passagem
Critérios comuns a todas as agências	a) Candidatos com um nível de estudos superior ao 12º ano; b) Candidatos do Sector Terciário; c) Candidatos recomendados por um cliente; d) Pedidos actuais; e) Perfis difíceis/escassos	a) Estudantes a tempo inteiro; b) Candidatos disponíveis apenas em part-time, salvo se existir um pedido em aberto; c) Candidatos com má apresentação; e) Pedidos antecipados com menos de 6 meses de experiência (qualificados) ou menos de 3 meses (não qualificados);
Critérios a actualizar regularmente	a) Pedidos em aberto; b) Perfis mais procurados da agência com mais de 6 meses de experiência (qualificados) ou mais de 3 meses (não qualificados); c) Perfis antecipados com mais de 6 meses de experiência (qualificados) ou mais de 3 meses (não qualificados);	Não se aplica;

Figura 15 Critérios de pré-selecção da base de dados OLÁ e Caderno de Passagem

Fonte: Adecco

Quando a pesquisa na base de dados não se mostra rentável em termos de número de candidatos ou cujas avaliações dos mesmos não sejam positivas, recorre-se a outras fontes de recrutamento. Nomeadamente:

➤ **Anúncios Montra**

A colocação de anúncios na montra tem como principal objectivo a captação máxima de candidatos que virão a fazer parte dos nossos ficheiros. Os anúncios colocados na montra são renovados periodicamente de modo a retratar a dinâmica da nossa actividade. De forma a se controlar a actualização e renovação dos anúncios, é inscrito em cada um dele a data da sua afixação. (Ver Anexo nºIV)

➤ **Blitzs**

A colocação de *flyres* na montra assim como de cartazes ou anúncios nas localidades onde se situa a empresa para a qual se pretende recrutar pessoas (estes anúncios são designados na Adecco como anúncios *Blitz*), bem como em jornais e/ou rádios. Ao

elaborar os anúncios tentamos sempre, criar uma mensagem publicitária que suscite boas candidaturas e desencoraje as más. Para tal, dá-se relevância a alguns elementos do perfil que consideramos fundamentais. *“A publicação de anúncios para pesquisar candidaturas continua a ser (...) uma via bastante utilizada e eficaz, já que permite concretizar com precisão os principais requisitos do perfil desejado e, conseqüentemente, atrair candidatos com as competências especificamente requeridas”* (Cardoso, 2001:54); (ver anexo nºV)

➤ **Internet**

Colocação de anúncios na página da Adecco na Internet. A Internet constitui uma base bastante sólida, na procura de candidatos para a Adecco. Sempre que existe um pedido, este é colocado na página da Adecco referente a cada agência. Através deste processo os candidatos concorrem ao pedido, sendo posteriormente contactados para uma eventual entrevista;

➤ **Candidaturas Espontâneas**

Através do site Adecco, os candidatos encontram uma área que lhes é destinada onde podem através do login de acesso enviar os respectivos elementos curriculares (carta de candidatura e *curriculum vitae*). Todos os dias e sempre que possível, vemos todos esses elementos curriculares, a partir dos quais se processa uma triagem de candidatos (caso estes se enquadrem nos pedidos que temos em aberto) ou então arquivamos essas candidaturas para posteriores situações que possam ocorrer. Sempre que possível, tentamos dar uma resposta a esses candidatos, seja o *feedback* positivo ou negativo.

➤ **Escola/Universidades**

Contactos directos com escolas que eventualmente possam dar formação nas áreas pretendidas. Pois como afirma Cardoso (2001:52) *“as escolas e universidades são uma fonte particularmente interessante quando se perspectiva a admissão de candidatos ao primeiro emprego, podendo seleccionar o curso superior, médio ou técnico profissional que melhor se ajuste às suas necessidades e a escola cujo currículo e imagem mais lhe convém”*.

➤ IEFP

Podem ser estabelecidos contactos pessoais e telefónicos com vários organismos de emprego e formação, de maneira a apresentar os nossos serviços e tentar estabelecer contactos e parcerias de colaboração. Sempre que um pedido suscita dificuldades, a realização de pedidos ao centro de emprego de Braga, Guimarães, Fafe e Felgueiras (depende da zona geográfica a que se destina a vaga) é um procedimento imediato. O centro de emprego, após ter conhecimento do pedido (enviado por *fax*), telefona para a Adecco com o intuito de marcar uma data para procedermos às entrevistas no centro de emprego.

Após a pesquisa dos candidatos, através de qualquer fonte de recrutamento, é feita uma Pré-Seleção pela pessoa que efectua a pesquisa. Esta Pré-selecção baseia-se nos critérios essenciais necessários para preencher a vaga existente. Todos os candidatos que não cumpram um ou mais requisitos essenciais são eliminados. Normalmente, todo este processo de recrutamento é efectuado pelo estagiário. Como tal, coube-me a mim fazer todo o tipo de pesquisas necessárias para o preenchimento das vagas existentes.

4.1.2. A Selecção de Candidatos

Reunidas todas as informações relativas aos requisitos pretendidos pela EUTT, parte-se de imediato, para a pesquisa dos candidatos nas bases de dados da Adecco. Assim, seleccionam-se as características que se pretendem (de acordo com o acordado com o cliente) e a base de dados fornece uma lista dos candidatos que correspondem a esse perfil. Dessa lista, são contactados telefonicamente os candidatos que receberam uma avaliação mais positiva aquando da entrevista de pré-selecção. A proposta de trabalho é-lhes apresentada vagamente sem que seja revelado, nesse momento, o nome do cliente. Se os candidatos se mostrarem interessados, agenda-se com eles uma entrevista nas instalações da Adecco, onde a Responsável de Selecção lhes fará uma nova entrevista (mais detalhada e mais incisiva nos aspectos que poderão ser mais relevantes para o tipo de funções que irá desempenhar caso venha a ficar seleccionado) e lhes apresentará a proposta mais detalhadamente.

De acordo com os resultados desta entrevista os candidatos são considerados como aptos (aqueles que estão preparados para a função e são considerados válidos); aptos com reservas (aqueles que poderão desempenhar as funções de uma forma aceitável mas em relação aos quais não há grandes certezas sobre a probabilidade de sucesso) ou não

aptos (aqueles cujas características apontam para uma forte probabilidade de insucesso nas funções em causa).

Os candidatos considerados aptos (e os aptos com reservas caso não haja candidatos aptos suficientes) são apresentados ao cliente que pode optar por fazer uma nova entrevista de selecção ou admitir imediatamente o (s) candidato (s) pretendidos.

A apresentação dos candidatos ao cliente é feita através do envio do e-mail, onde são enviados os currículos dos candidatos (CV) mais aptos. No CV constam os dados pessoais do candidato (excepto o número de telefone, uma vez que esse contacto é realizado Adecco, a sua entidade patronal), a sua formação académica, idiomas e experiência profissional. Outras informações (carta de condução e viatura própria) e a avaliação mais geral também constam nesse modelo (ver anexo nºVI). Posto isto, o cliente entra em contacto com a Adecco para ser marcada a entrevista com o (s) candidato (s), e esta marcação é registada no programa Outlook. A decisão final é sempre do cliente, salvo algumas excepções. Por exemplo, quando o cliente tem muita urgência na mão-de-obra e não tem tempo para avaliar os candidatos.

A etapa seguinte passa pelo contacto do cliente, no sentido de informar a Adecco sobre as eventuais conclusões, que podem ser as seguintes: o cliente não ficou satisfeito com nenhum dos candidatos e emite um novo pedido de recrutamento (para solucionar este problema, a Adecco envia outros candidatos que haviam ficado como suplentes ou reinicia um novo processo de recrutamento e selecção), o cliente pede mais algum tempo para emitir uma conclusão, visto ter que equacionar novos indicadores e/ou ter que consultar outros membros da empresa (nestes casos, a Adecco informa os candidatos sobre a situação, conservando-os motivados para o efeito), o cliente selecciona o candidato (nesta situação, compete ao cliente informar a Adecco de todas as considerações finais do processo, qual o candidato seleccionado e a data e hora de início da função).

Todos os candidatos envolvidos no processo são informados do resultado alcançado. Aos candidatos não seleccionados é enviada uma mensagem escrita a informar disso mesmo. Nesta mensagem, informamos que não foi seleccionado mas que a sua candidatura permanece na base de dados para futuras ofertas de trabalho. Ao candidato seleccionado são transmitidas todas as informações complementares e o contrato é assinado conjuntamente com a realização de três tipos de formação: formação de acolhimento, de integração e de HST, às quais, posteriormente, farei alusão com mais detalhadamente.

Durante um determinado período (período experimental) a Adecco faz um acompanhamento do candidato admitido. No decurso deste período, o candidato poderá revelar uma inadaptação à organização, não correspondendo às exigências da função podendo, mesmo, abdicar do lugar em questão por iniciativa própria. Neste caso, a Adecco garante a repetição do processo de Recrutamento e Selecção.

Em relação ao meu estágio, também executei funções de selecção. Normalmente, a TRS informava-me dos perfis que necessitávamos para uma determinada vaga, assim como, das condições oferecidas para a mesma. Sempre que fosse necessário, ajudava com as entrevistas e procedia à selecção. No entanto, sempre que se tratavam de processos mais complicados, onde a entrevista tinha que ser mais elaborada, estas ficavam sempre ao encargo da TRS. Mas, sempre que se tratavam de entrevistas de cariz mais exploratório ou de processos mais simples, era da minha responsabilidade dar seguimento aos mesmos. Como tal, tratava também de realizar os currículos baseado na informação que o candidato respondia na inscrição e fazer a marcação das entrevistas com o cliente em causa. Posteriormente (após conhecer a resposta por parte de cliente), entrava em contacto com os candidatos para os informar que ficaram seleccionados.

4.1.3 Testes de Selecção

Os Testes de selecção, nem sempre são obrigatórios no desenvolvimento de um processo de Recrutamento e Selecção. Estes testes dependem normalmente, da função em causa e do pedido efectuado pela empresa (cliente). Foi o caso do cliente “Fiorima” que pretendia um(a) candidato(a) para a função de operária fabril, para a qual um dos requisitos fundamentais era ser capaz lidar bem com a pressão/stress e autoridade, isto porque, a chefe directa exercia muita pressão e detinha muita autoridade. Caso seja acordada a realização destes testes no processo, a Adecco disponibiliza todos aqueles que se coadunem mais com a função requerida.

Os testes Adecco constituem uma ferramenta de avaliação do candidato em áreas que requerem conhecimentos profissionais, técnicos específicos ou capacidades hábeis para certas tarefas. De uma forma geral, estes testes assumem-se como provas teóricas ou práticas com conteúdos específicos e objectivos. Através destes testes de aptidões e de personalidade, poderemos saber se o candidato se enquadra na cultura da organização. Assim, procura-se erradicar uma série de falhas que possam comprometer o processo da selecção, como também detectar os valores do profissional, que poderão num futuro

próximo, ser transformados em competências essenciais. Conforme relata *Chiavenato* (2002), “*a variabilidade humana é enorme: as diferenças individuais, tanto no plano físico (estatura, peso, constituição física, força, perspicácia visual e auditiva, resistência à fadiga, etc.) como no plano psicológico (temperamento, carácter, inteligência, aptidões, habilidades mentais, etc.), levam as pessoas a se comportarem diferentemente. As pessoas diferem entre si tanto na capacidade para aprender uma tarefa como na maneira de realizá-la após a aprendizagem*”.

Detectar características de personalidade, como flexibilidade, estabilidade emocional, facilidade de relacionamento e outras, num candidato é de fundamental importância, partindo do princípio que cada vez mais os profissionais estão ficando muito parecidos do ponto de vista técnico: formação superior, falar inglês, possuir pós-graduação e mestrado, etc. O que irá diferenciá-los de outros candidatos são factores como o tipo de pessoa que é e as suas atitudes, pois as empresas não estão dispostas a contratar um “super” qualificado se o seu comportamento é reactivo, por exemplo.

Testes Psicotécnicos: Adecco Xpert

De entre os principais testes Adecco destacam-se os testes de língua (escritos e orais), testes de destreza manual e principalmente testes de cariz comportamental cujo objectivo é traçar o melhor perfil do candidato, dando a conhecer as suas preferências laborais. Antes de iniciar um teste, são fornecidas ao candidato informações relevantes para as respostas. É-lhe explicado em que consiste o teste, os seus principais objectivos, a forma como deve ser respondido e instruções sobre o material a utilizar.

No final do teste, o resultado é obtido através de tabelas e da interpretação das mesmas. O resultado é, geralmente, partilhado com o candidato, no sentido de o informar sobre o seguimento do processo e, para que se sinta mais envolvido no mesmo. Quando comunicamos os resultados dos testes aos candidatos, temos alguns cuidados. Tentamos especificar e não generalizar o resultado; Descrevemos e não julgamos o resultado apresentado; Procuramos transmitir uma imagem clara, onde abordamos os pontos a melhorar obtidos no teste e também referimos quais foram os pontos fortes para o candidato ficar mais motivado.

A informação recolhida através do teste será usada na avaliação do candidato.

Os testes Xpert são constituídos por: testes de peões e tabuleiros, teste de Toulouse Pieron e teste Will Fit e Will Do. Os testes de **Peões e Tabuleiros** servem para avaliar a destreza do candidato, nomeadamente a rapidez e a precisão dos movimentos da mão/s e

do braço, bem como a coordenação e a discriminação das cores. O teste de **Toulouse Pieron** avalia a aptidão perceptiva e a capacidade de atenção dos sujeitos através de uma tarefa rotineira que exige concentração e resistência à monotonia. A tarefa do sujeito consiste em assinalar as figuras iguais às dos modelos propostos. A atenção concentrada e a memória são avaliadas em duas vertentes: velocidade de focalização e capacidade de concentração/exactidão. O teste **Will Fit** visa comparar as preferências do candidato e a sua adequação ao ambiente de trabalho da empresa cliente, essencialmente no que diz respeito às seguintes dimensões: trabalhar sozinho / em grupo; forte supervisão / pouca supervisão; trabalho rotineiro / flexibilidade e abertura à mudança; preocupação com a quantidade / qualidade; trabalhar em equipa / em competição e, por fim, para avaliar o perfil comportamental é ainda aplicado o teste **Will Do** que avalia a perseverança e mede a propensão para a segurança e a capacidade de cumprimento de regras e procedimentos, bem como o sentido de trabalho em equipa e a motivação / energia no trabalho.

4.2. Participação de acidentes de trabalho

“É acidente de trabalho o sinistro, entendido como acontecimento súbito e imprevisto, sofrido pelo trabalhador que se verifique no local e no tempo de trabalho.” (Gomes et al., 2008).²⁷

Sempre que um TT da Adecco tem um acidente de trabalho, a empresa para a qual o TT trabalha deve comunicar o sucedido. Posteriormente a Técnica de Recrutamento e Selecção contacta a clínica mais próxima da área geográfica do sinistro, descrevendo o acidente, e indicando o número da apólice do TT.

O sinistro deve ser comunicado por escrito pela empresa onde ocorreu o acidente e enviado por e-mail para a Técnica de Recrutamento e Selecção.

O impresso da participação do acidente de trabalho era preenchido por mim e posteriormente enviado por e-mail para a TRS, acompanhado de *check-list* para a recolha de informações complementares relativas a cada acidente. (ver anexo nºVII)

Os documentos originais nos quais é relatado o sinistro, assim como os documentos que sustentam o processamento das indemnizações aos sinistrados, devem ser enviados directamente para os serviços da seguradora Axa Portugal.

²⁷ **Fonte:** Gomes, Cunha, M., C., Cardoso, Rego (2008). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano*. Lisboa: Edições Sílabo

Toda a ocorrência do acidente de trabalho, deve ser participada até 24 horas do acidente e se, em consequência do mesmo o sinistrado ficar total ou parcialmente impossibilitado de exercer a sua actividade profissional, a AXA procederá ao pagamento das indemnizações devidas por incapacidade temporária.

4.3. Formações

Actualmente, mais que a procura de qualificação dos seus trabalhadores, as empresas procuram ganhar competitividade. A formação profissional pode ser um instrumento determinante nesta procura de soluções para o aumento de produtividade e de ganhos esperados. Não pela qualificação dos recursos humanos só por si, mas pela capacidade de melhoria do desempenho profissional na realização de tarefas. Mais que a formação de base ou actualizações contínuas de conhecimentos, a formação pode deve ser, uma ferramenta para melhorar ou desenvolver competências práticas dos trabalhadores ao nível das tarefas. Esta é uma das vertentes da formação que tantas vezes é esquecida ou "pouco amada" por ser vista como um modelo "pobre" na formação.²⁸

Segundo o artigo 120º alínea d) do Código de Trabalho a necessidade das empresas dar formação aos seus colaboradores assim como proporcionar-lhes acções de formação profissional nº1 artigo 123º. Assim, sempre que um TT assina um contrato, antes mesmo de iniciar as suas funções frequenta uma acção formação de acolhimento bastante simples, com duração de quinze minutos, onde lhes é dada informação relativamente ao funcionamento de uma empresa de trabalho temporário. Existem três tipos de certificado de formações: (ver anexo nºVIII)

Formação de Acolhimento

Assenta em três pontos:

Contrato de Trabalho Temporário – enquadramento legal;

Direitos e Deveres do Trabalhador Temporário;

Direitos e Deveres da Entidade Utilizadora de Trabalho Temporário

²⁸ Fonte: http://fio.weblog.com.pt/arquivo/2005/08/a_importancia_d_1.html

Formação de Integração

Durante cerca de 15 minutos era explicado os seguintes conteúdos:

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

Formação de Riscos

São explicados durante cerca de 20 minutos os seguintes conteúdos:

Objectivos da Higiene e Segurança no Trabalho

5. Direitos e Deveres da Entidade Empregadora no que concerne à Higiene e Segurança no Trabalho
6. Direitos e Deveres do Trabalhador no que concerne à Higiene e Segurança no Trabalho
7. Equipamentos de Protecção Individual
8. Sinalização de Segurança
9. Riscos Profissionais associados ao posto de trabalho ocupado pelo colaborador e nomeadamente sobre condições particularmente perigosas para a saúde
10. Avaliação de Conhecimentos

Este procedimento era sempre realizado pela TRS já o mapa das formações ministradas aos colaboradores feita em Excel era feito por mim e posteriormente a TRS enviava para a Direcção de Zona Norte. Este procedimento é realizado todos os mês e até ao dia oito.

4.4. Dinâmicas de Grupo

Entende-se por dinâmica de grupo uma ferramenta de estudo/desenvolvimento de grupos, utilizada em processos selectivos.

Por interagirem e se influenciarem mutuamente, os grupos desenvolvem vários processos dinâmicos que os distinguem de um conjunto aleatório de indivíduos. Estes processos incluem normas, papéis sociais, relações, desenvolvimento, necessidade de pertencer, influência social e feitos sobre o comportamento. Esta é uma técnica muito utilizada pelos especialistas de Recursos Humanos na selecção de candidatos a emprego.²⁹

Durante o estágio também tive a oportunidade de participar numa dinâmica de grupo.

O exemplo que apresento de seguida revisita o caso “Nexpresso” apresentado anteriormente o recrutamento não foi a contento do cliente devido ao não cumprimento do requisito (boa afluência de Inglês) e por isso optou-se pela Técnica de Dinâmica de Grupo que visava colocar as candidatas a falar Inglês.

Esta oportunidade surge na sequência de um pedido feito por um cliente “Nespresso” com um perfil bastante exigente, isto porque, a maioria das operadoras de loja não têm o 12º ano de escolaridade e muito menos sabem falar fluentemente a língua inglesa e estes dois requisitos, para além dos que vou apresentar posteriormente, tinham que possuir obrigatoriamente, sem o qual não eram seleccionadas.

Primeiramente fizemos uma pesquisa na nossa base de dados e posteriormente uma análise curricular da qual resultaram oito candidatas. Agendamos uma entrevista com o candidato e posteriormente com o cliente. Destas oito candidatas apenas ficou seleccionada uma candidata, isto porque, houve uma má descrição do perfil, já que não foi mencionado pela empresa cliente, que as candidatas deveriam ter uma boa fluência de inglês e uma boa oralidade (do género comercial). Estas deveriam ser capazes de lidar com situações de venda e resolver ou dar resposta às exigências dos clientes. É neste sentido que surge a dinâmica de grupo.

Fez-se uma nova triagem com dez candidatas, foram marcadas as entrevistas e posteriormente a dinâmica de grupo.

A dinâmica de grupo foi conduzida pela TRS e por mim. Em primeiro lugar as candidatas apresentaram-se referindo o seu nome, idade, residência e resumidamente o seu percurso profissional. Numa segunda fase foi distribuído uma folha onde constava elementos essenciais para exercer a função de operadora de loja, tais como: Boa apresentação; Simpática; Boa comunicação; Grande poder de capacidade de persuasão; Bom discurso, onde as candidatas teria de escolher três características de operadora de loja. Todas estas são elementos essenciais mas teve como objectivo avaliar a forma como

²⁹ Fonte: <http://www.dicasprofissionais.com.br/dicas2.asp?id=5>

estas justificavam a escolha. A dinâmica foi extremamente importante pois permitiu avaliar a fluência verbal, a persuasão, a forma de vestir (uma vez que esta qualidade era uma das componentes a avaliar) bem como o comportamento face a um conflito. Competências estas, de acordo com o cliente, extremamente importantes para o desempenho da função.

Após a entrevista foram seleccionadas nove candidatas das quais foi enviado o CV à empresa cliente. À candidata não seleccionada foi-lhe transmitida essa informação, permanecendo na base dados para futuras situações que possam surgir. Deste recrutamento pude concluir acerca da enorme importância de uma boa e profunda descrição do perfil do candidato, bem como da importância da dinâmica de grupo, pois esta consegue avaliar aspectos que durante uma entrevista não conseguimos reter.

5. DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS

Quando entrei na Adecco não sabia nada acerca do meu papel na agência, ou sobre os aspectos formais inerentes a uma empresa de trabalho temporário.

Socializar-me naquele novo ambiente e lidar com os constrangimentos daí resultantes, era o ponto de partida.

Embora o processo de integração se tenha iniciado logo no primeiro dia através do conhecimento dos procedimentos da agência, sentia-me completamente desamparada e sozinha. Isso fez com que desenvolvesse a tendência para copiar as minhas colegas, sobretudo na forma como falavam e expunham as situações aos candidatos, trabalhadores temporários e cliente. Rapidamente apreendi que o importante era manifestar modos e comportamentos apropriados ao meu papel e uma vez que estas já dominavam bem todos os procedimentos, imitá-las era um bom caminho a seguir.

Para mim, aquele processo de integração era uma espécie de aprendizagem cultural que me facilitaria desde logo a adaptação e me permitiria por um lado adquirir/apresentar estabilidade de comportamentos e por outro lado uma boa integração através da interiorização de normas, valores, regras e procedimentos.

Não fora este processo de integração e não saberia agora como preencher fichas de inscrições, fazer pesquisas, triagens e entrevistas de selecção, elementos fundamentais num processo de recrutamento e selecção.

Para além de facilitar as relações com as minhas colegas, uma vez que comecei a conhecê-las melhor a nível pessoal e profissional, permitiu ainda reduzir a necessidade de controlo, já que com o passar do tempo ganhei autonomia e interiorizei rotinas que me facilitavam o desempenho das tarefas. Todas lutávamos pelo mesmo: o sucesso através do profissionalismo.

O estágio foi também um excelente meio para desenvolver competências a três níveis: técnico, relacional e ético.

Ao nível técnico, aprendi a trabalhar com um programa informático desenvolvido apenas para as empresas de trabalho temporário, a interpretar contratos de trabalho, folhas de vencimento, a legislação inerente ao trabalho temporário (ainda que não fosse da minha responsabilidade explicar aos TT's, as especificidades legais associadas aos mesmos) e todas as práticas formais necessárias quando se contacta com um cliente.

Neste momento os processos de recrutamento e selecção já não são novidade para mim, sei quais as melhores fontes de recrutamento, como se deve proceder durante uma entrevista de selecção bem como os cuidados a ter.

A nível relacional, uma boa relação com as colegas é fundamental para que o trabalho fique bem feito, acima de tudo é necessário compreender os diferentes pontos de vista e aceitar os diferentes modos de pensar. Não foi fácil relacionar-me com os candidatos e trabalhadores temporários, o importante era não dar azo a que estes percebessem que ainda não dominava bem os processos e que tinha pouca experiência.

Por fim, a prática não existe sem princípios. A noção de ética permitiu-me reconhecer e adoptar princípios normativos para a acção, o que me levou à interiorização das normas de conduta e dos valores associados à imagem da própria agência.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O meu estágio na Adecco contribuiu fortemente para a minha preparação para a entrada no mundo do trabalho. Um mundo de stress onde tudo tem que ser feito com qualidade, com a maior rapidez possível, sem demasiadas hesitações ou ponderações e com profissionalismo.

A experiência na Adecco contribuiu para que me apercebesse da existência de uma sociedade onde os preconceitos e os estereótipos estão enraizados, nomeadamente aqueles que se referem a características como a idade e a beleza, influenciando as oportunidades de vida/emprego dos trabalhadores.

Do meu estágio fica também o descrédito tido pelos mais qualificados em conseguir um emprego que lhes dê realização profissional e que vá de encontro às suas habilitações. O crescente nível de desemprego no nosso país, reflecte-se nas escolhas profissionais dos candidatos mais qualificados que, deixando a sua “ vocação” ou “projecto de futuro”, optam por trabalhos menos qualificados como comerciais, administrativos ou operadores de caixa, sendo contudo poucos os que aceitam ou que se motivam para o cargo de operários fabris.

Uma outra observação que tive oportunidade de realizar neste estágio, é que, apesar do crescimento do trabalho temporário ser cada vez maior, as pessoas não vêm neste, uma forma de trabalho a privilegiar. A sociedade ainda considera a estabilidade no emprego como essencial e estruturante nas suas vidas. Daí que, as inscrições dos candidatos para trabalho temporário, não são apenas uma forma de obter um determinado rendimento, mas também uma acção estratégica para acederem a um emprego estável.

Por último, é de salientar que apesar de verem o trabalho temporário como uma acção estratégica para um emprego estável, a verdade é que, muitas das pessoas com que lidei diariamente, a postura e atitude perante o trabalho era predominantemente caracterizada pela vontade de não fazer nada, sendo a perspectiva de viver de subsídios bem mais agradável e apetecível, sobretudo quando este trabalho é caracterizado pela existência de um vínculo temporário.

7. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografia

- Adecco (2009). *Manual da Qualidade*, Edição nº5
- Chiavenato, I. (2002); *Recursos Humanos*, Editora Compacta, São Paulo
- Cardoso, A. (2001); *Recrutamento & Selecção de Pessoal*, Lidel, Lisboa
- Gomes, Cunha, M., C., Cardoso, Rego (2008). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano*. Lisboa: Edições Sílabo

Web grafia

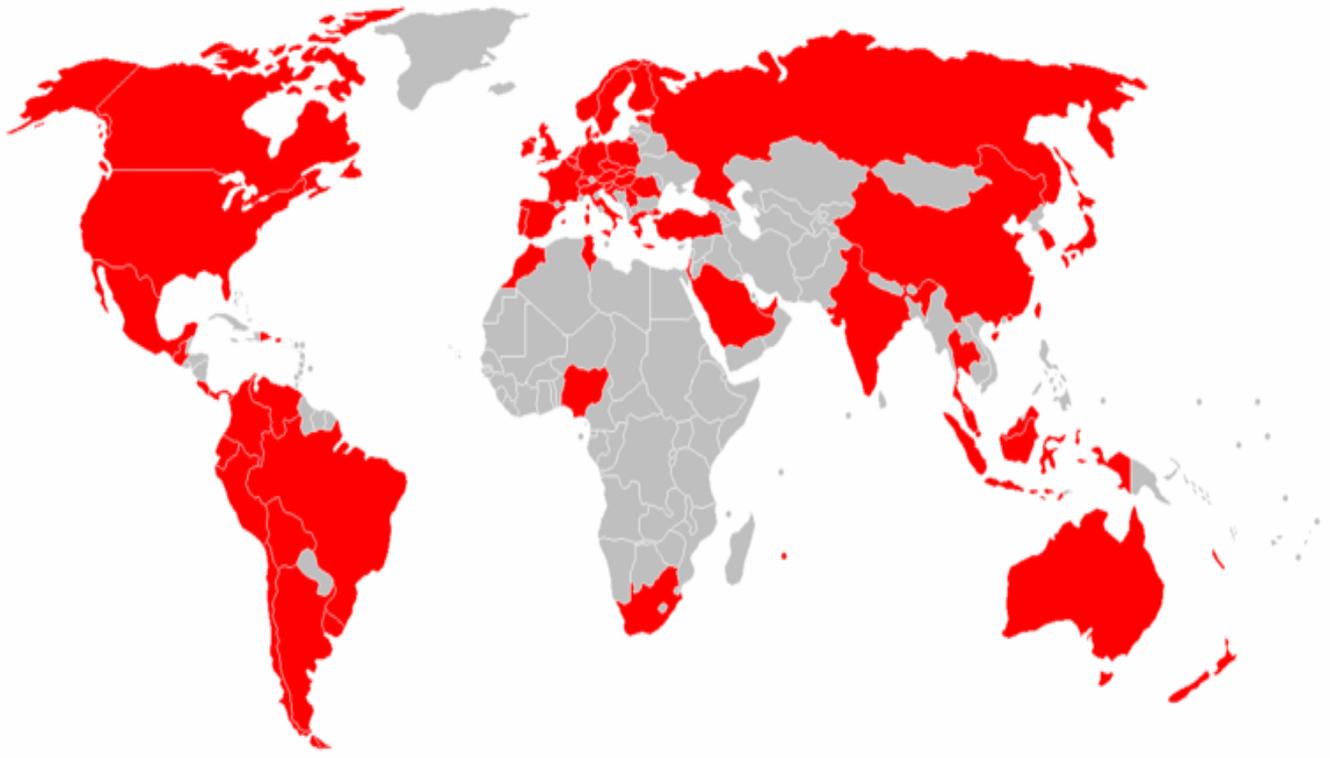
- www.adecco.pt/pt-PT/aboutAdecco/ContentList.aspx
(10-09-2010)
- www.adecco.pt/pt-PT/aboutAdecco/adeccoPortugal/ContentList.aspx
(10-09-2010)
- www.adecco.pt/pt-PT/aboutAdecco/bwbl/ContentList.aspx
(10-09-2010)
- www.adecco.pt/pt-PT/aboutAdecco/CodigodeConduta/ContentList.aspx
(10-09-2009)
- www.adecco.pt/ptPT/aboutAdecco/CompromissoQualidade/ContentList.aspx
(10-09-2010)

- www.adecco.pt/ptPT/AreasdeNegocio/TrabalhoTemporario/ContentList.aspx
(17-09-2010)
- www.adecco.pt/ptPT/AreasdeNegocio/PermanentPlacement/ContentList.aspx
(17-09-2010)
- www.adecco.pt/ptPT/AreasdeNegocio/PermanentPlacement/Metodologias/ContentList.aspx
(17-09-2010)
- www.adecco.pt/ptPT/AreasdeNegocio/PermanentPlacement/NH/ContentList.aspx
(24-09-2010)
- www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/Outsourcing/ContentList.aspx
(24-09-2010)
- www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/Outsourcing/AA/ContentList.aspx
(24-09-2010)
- www.adecco.pt/pt-PT/AreasdeNegocio/AdeccoTraining/ContentList.aspx
(24-09-2010)
- www.adecco.pt/ptPT/AreasdeNegocio/AdeccoTraining/metodologia/ContentList.aspx
(24-09-2010)
- <http://www.adecco.pt/ptPT/AreasdeNegocio/AdeccoTraining/Vantagens/ContentList.aspx>
(19-11-2010)

- <http://www.dicasprofissionais.com.br/dicas2.asp?id=5>
(19-11-2010)
- http://www.fortium.com.br/faculdadefortium.com.br/gerson_junior/material/7591.pdf
(23-11-2010)
- http://prewww.aecops.pt/pls/daecops2/get_doc?id=17222011
(02-11-2010)
- http://www.mte.gov.br/trab_temp/default.asp
(16-12-2010)
- <http://dicionario.babylon.com/outsourcing/>
(16-12-2010)
- http://www.zaitech.com.br/pdf/port/P3_Coaching_100305.pdf
(16-12-2010)

8. ANEXOS

ANEXO N° I- Países de Liderança Adecco



ANEXO Nº I I- Ficha Biográfica

Adecco

Nº Registo OLA: _____

better work, better life

FICHA BIOGRÁFICA

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 de exclusivo conhecimento da Adecco e/ou de alguma sua empresa cliente, mas visando sempre e exclusivamente as finalidades indicadas. A informação incompleta, falsa ou enganosa, bem como a sua utilização ou actualização, em qualquer delegação da Adecco, bem como, a sua utilização ou actualização, os dados recolhidos destinam-se a ser objecto de tratamento informático.

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	Conversaço	Compreensã
INGLÊS:			
FRANCÊS:			
ESPAÑHOL:			
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 _____

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 Nº III – Relatório de avaliação



better work, better life

Nº Registo OLA: _____

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Nome: _____

Atitude:

[Empty rounded rectangular box for Atitude]

Aptidão:

[Empty rounded rectangular box for Aptidão]

Motivação:

[Empty rounded rectangular box for Motivação]

Observações:

[Empty rounded rectangular box for Observações]

Qualificação Adecco

[Empty rounded rectangular box for Qualificação Adecco]

Ref.: DO / Rel. Avaliação/09-08

Data ____/____/____

Assinatura do entrevistador



ANEXO Nº IV – Anúncio da Montra



Precisa-se

- Costureiras com experiência em ponto corrido, corte e coze e recobrimento;
- Operadores fabris para empresa de meias para Braga
- Assistente comercial com fluência em inglês para Braga
- Responsável de loja para Felgueiras
- Indiferenciados para empresa de Barcelos
- Operador de loja com conhecimentos em Hi-Fi



better work, better life

www.adecco.pt

ANEXO Nº V – Blitzs

 better work, better life	AS NOSSAS OFERTAS	 better work, better life
<p><i>Presente em Portugal desde 1989, desenvolve a sua actividade em diversas vertentes dos Recursos Humanos, nomeadamente nas áreas de Trabalho Temporário, Outsourcing, Recrutamento & Selecção e Formação.</i></p>	BRAGA	Como se candidatar ?
<p><i>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</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comercial na Área Têxtil ✓ Carpinteiro de limpos (colocação) ✓ Telefonista fluentes em Inglês ou Francês ✓ Administrativa/Comercial ✓ Assistente de loja de Roupa (Part-time) ✓ Estagiário de Recursos Humanos ✓ Operadores fabris para empresa de meias ✓ Comercial no Ramo Imobiliário 	<p>No nosso site : www.adecco.com</p>
<p><i>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.</i></p>	GUIMARÃES	<p>Por e-mail: braga@adecco.com</p>
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Indiferenciados para empresa de papel ✓ Gaspeadeiras ✓ Afinador de máquinas ✓ Tecelão ✓ Operários não qualificados ✓ Promotores ✓ Técnico de Aferição ✓ Técnico Administrativo e Controlo de Qualidade 	<p>Na nossa Agencia Adecco Braga (Av. Norton de Matos, 110 Braga)</p>
	BARCELOS	Através do telefone :
	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Operário Não Especializado 	253202680 / 965477401
	Zona Norte	
	Administrativa com fluência de Francês/Inglês e/ou Espanhol	

ANEXO Nº VI – Modelo CV Para o cliente



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 Nº VI I – Participações de acidentes de trabalho

**CHECK-LIST
SINISTROS ACIDENTES TRABALHO**

Delegação Adecco:

De forma a podermos complementar as informações relativas a cada processo de sinistros, solicitamos que sejam enviadas as informações abaixo citadas, acompanhando sempre o Impresso de Participação de Sinistro da Seguradora.

Data Sinistro:	
-----------------------	--

Nome Sinistrado:	
-------------------------	--

Empresa Utilizadora:	
-----------------------------	--

CAE Empresa Utilizadora:	
---------------------------------	--

Data: ____ / ____ / ____



IDENTIFICAÇÃO DO TOMADOR DE SEGURO OU ENTIDADE EMPREGADORA

N.º de Pessoa Colectiva (campo 4)

Para as entidades a que não se aplica a atribuição do número de pessoa colectiva ou de entidade equiparada, deve esta rubrica ser preenchida com o número de contribuinte de pessoa singular.

Pessoas ao serviço da entidade empregadora (empresa ou equiparada) (campo 5)

Considere todas as pessoas que, no mês em que ocorreu o acidente, efectuaram trabalho remunerado, de pelo menos uma hora, para a empresa, independentemente do vínculo que tinham. Inclua portanto os sócios gerentes, cooperantes e familiares que trabalharam na data de referência, tendo recebido por esse trabalho uma remuneração. No caso de unidades abrangidas pelo seguro agrícola inclua também os trabalhadores familiares não remunerados.

Se a entidade empregadora for utilizadora de trabalhadores cedidos temporariamente por outra entidade patronal, não inclua estes trabalhadores.

Inclua as pessoas temporariamente ausentes, por férias, maternidade, conflito de trabalho, formação profissional, assim como por doença e acidente de trabalho de duração igual ou inferior a um mês.

Inclua também os trabalhadores de outras empresas que se encontram a trabalhar na empresa sendo aí directamente remunerados.

Exclua os trabalhadores a cumprir o serviço militar, em regime de licença sem vencimento, em desempenho de cargos públicos (ex: vereadores, deputados), ausentes por doença ou acidente de trabalho de duração superior a um mês, assim como trabalhadores com vínculo ao estabelecimento deslocados para outras empresas, sendo nessas directamente remunerados.

Estabelecimento (campo 6)

Corresponde a uma empresa ou parte de empresa (fábrica, oficina, mina, armazém, loja, entreposto, etc.) situada num local topograficamente identificado. Nesse local ou a partir dele, exercem-se actividades económicas para as quais, regra geral, uma ou várias pessoas trabalham por conta de uma empresa.

Actividade Principal (campo 7)

Entende-se como actividade principal a de maior importância, medida pelo valor a preços de venda dos produtos vendidos ou fabricados ou dos serviços prestados. Na impossibilidade da sua determinação por este critério, considera-se como principal a que ocupa, com carácter de permanência, o maior número de pessoas ao serviço.

IDENTIFICAÇÃO DO SINISTRADO

Situação profissional (campo 19)

Trabalhador por conta de outrem (campo 19.1): Indivíduo que exerce uma actividade sob autoridade e direcção de outrem, nos termos de um contrato de trabalho, sujeito ou não a forma escrita e que lhe confere o direito a uma remuneração, a qual não depende dos resultados da unidade económica para a qual trabalha. Para efeitos de preenchimento da participação de acidentes não englobe nesta situação os estagiários, praticantes ou aprendizes que se encontram autonomizados neste modelo nos pontos 19.4 e 19.5.

Trabalhador por conta própria ou empregador (campo 19.2): Trabalhador que explora a sua própria empresa ou que exerce independentemente uma profissão ou ofício, tendo ou não pessoal ao serviço.

O trabalhador por conta própria é considerado como "empregador" se tem habitualmente um ou mais trabalhadores remunerados ao seu serviço ou como "isolado" se não tem trabalhadores remunerados ao seu serviço, podendo trabalhar com ou sem ajuda de familiares.

Familiar não remunerado (campo 19.3): Indivíduo que exerce uma actividade independente na empresa explorada por um familiar não sendo, contudo, seu associado e sem estar vinculado por um contrato de trabalho.

Estagiário (campo 19.4): Trabalhador por conta de outrem, com preparação teórica, que se encontra em fase de formação profissional para as funções ligadas à profissão que pretende exercer.

Praticante/Aprendiz (campo 19.5): Considere o trabalhador que sob a orientação de trabalhadores especializados adquire conhecimentos técnico-profissionais que lhe permitam desempenhar uma função diferenciada (administrativa, de produção ou outra).

Horário praticado pelo sinistrado no momento do acidente (campo 20)

Em período normal (campo 20.1): É o horário fixado por Lei ou Instrumento de Regulamentação Colectiva de Trabalho ou, ainda, por norma ou usos do estabelecimento, correspondendo ao período para além do qual o trabalho é pago como extraordinário.

Em horário de turno (campo 20.2 e 20.3): É o horário de trabalho em que a prestação de trabalho se realiza mediante uma sucessão de equipas e que resulta de um horário de laboração do estabelecimento superior ao período normal de trabalho nele estabelecido.

Turno fixo – trabalho por turnos em que as equipas são fixas sempre no mesmo período do dia ou da noite.

Turno rotativo – trabalho por turnos em que as equipas alteram o período de trabalho.

Profissão (campo 21)

Indique o mais pormenorizadamente possível a profissão seguindo sempre que possível a Classificação Nacional de Profissões em vigor.

Não se limite a indicar "aprendiz", "operador de máquina". Complete, por exemplo, com "aprendiz de mecânico de automóveis", "operador de máquina de lapidar metais".

Nunca indique apenas "operário".

Salário Base

Montante líquido (antes da dedução de quaisquer descontos) pago em dinheiro ou em géneros e correspondente às horas normais de trabalho.

Inclua a remuneração paga por horas não efectuadas.

Não inclua quaisquer prémios, subsídios, diuturnidades ou gratificações.

Indique o salário base correspondente à periodicidade de pagamento que assinalou.

TIPO E AMBIENTE DE TRABALHO

Tipo de trabalho (campo 35)

Exemplos:

Um trabalhador a preparar um animal de abate, feriu-se no grampo que serve para pendurar animal.

Tipo de trabalho – trabalho em matadouros

A vítima estava a accionar uma máquina de descargagem (tiração do milho do caroto) e feriu-se.

Tipo de trabalho – trabalho em colheitas

Ambiente de trabalho (campo 36): O local relaciona-se com o ambiente geral em que o acidente ocorreu.

CIRCUNSTÂNCIAS DO ACIDENTE

Nas perguntas desta parte do questionário responda sempre da maneira mais pormenorizada possível mesmo que repita informação em algumas delas.

Campo 37: A descrição pormenorizada do acidente deve conter as respostas às seguintes perguntas:

- O que estava a fazer a vítima no momento do acidente e que ferramenta ou máquina usava no momento?

- O que aconteceu de errado no momento do acidente e que ferramentas, máquinas estiveram envolvidas?

- Como foi a vítima atingida?

Exemplos que elucidam o conteúdo pretendido nas respostas 37:

Ex.1: O trabalhador estava a trabalhar com uma broca mecânica. A broca quebrou-se e soltou-se, atingindo o acidentado na mão.

Ex.2: Numa fábrica, uma caldeira a pressão explodiu e como consequência o operador da máquina foi parcialmente esmagado por uma parede que desabou.

Campo 38: Como objecto devem ser entendidos os componentes materiais do trabalho (substância, ferramenta, máquina, equipamento ou outros agentes que atingiram o acidentado).

Segundo a descrição dos exemplos da questão 37, a resposta ao campo 38 será: no ex.1: a broca no ex.2: parede ou tijolo

Campos 39 e 40: Pretende-se saber se, no momento do acidente, o trabalhador:

- Executava tarefa normal (descreva-a).

- Executava uma tarefa diferente da normal (descreva-a).

- Não executava nenhuma tarefa. Ex: deslocava-se de um lugar para o outro (descreva a situação)

Campo 41: Em 1, indique o total de horas executadas antes de qualquer intervalo (refeição ou pausas previstas por Lei, Instrumento de Regulamentação de Trabalho ou Regulamento do Estabelecimento).

Em 2, indique todas as horas de trabalho já executadas, independentemente de ter ou não havido intervalo, até ao momento do acidente.

DETALHES DA LESÃO

Campo 42

Natureza da lesão

- Contusão, ferida

- Concusões e lesões internas

- Ferida aberta

- Amputação

- Fractura exposta

- Fractura fechada

- Luxação, deslocamento

- Entorses, rotura de ligamentos

- Asfixia, inalação de gases,

- afogamento

- Intoxicação

- Queimadura por calor ou frio

- Queimadura por produtos químicos

- Efeitos de radiações

- Descarga eléctrica

- Lesão não diagnosticada

- Outro tipo de lesão não

pormenorizada, por ex: choque,

insolação, paragem cardíaca, etc.

- Ignorado

Campo 43

Partes do corpo atingidas

- Cabeça, excepto olhos

- Olhos

- Pescoço

- Costas, coluna

- Tórax

- Abdómen

- Ombro, braço, cotovelo

- Antebraço, pulso

- Mão

- Dedos da mão

- Articulações da anca, coxa, rótula

- Articulação do joelho, perna,

tomozelo

- Pé

- Dedos do pé

- Localizações múltiplas

- Outras lesões

AXA Portugal, Companhia de Seguros, S.A.

Sede: Rua Gonçalo Sampaio, 39, Apart. 4076 – 4002-001 Porto. Tel. 22 608 1100. Fax 21 608 1136

Matric. Cons. Reg. Com. do Porto N.º 3329. Pessoa Colectiva N.º 503 454 109. Capital Social 36.670.805 Euros

ANEXO N° VIII – Certificado de Formação

CERTIFICADO FORMAÇÃO

Para os devidos efeitos se declara que _____,
portador(a) do Bilhete de Identidade N° _____, 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 N° _____, 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)
