



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de
Recursos Humanos

Mónica Catarina Braz de Melo
Dezembro | 2010



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

MÓNICA CATARINA BRÁZ DE MELO

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO DE
RECURSOS HUMANOS

12/2010

Agradecimentos

Apesar de um relatório de estágio seja, pela sua finalidade académica, um trabalho individual, há pessoas que devem ser realçadas pelo apoio, seja ele directo ou indirecto.

Por esse motivo, desejo expressar os meus mais sinceros agradecimentos à minha orientadora de estágio, Professora Isabel Morais por toda a disponibilidade de tempo e bons conselhos que sempre me deu.

À minha orientadora de estágio na organização, Ana Barata, à Sílvia Bento e Tânia Martins por toda a disponibilidade e o carinho que demonstraram, desde o meu primeiro dia de estágio. Obrigada por me terem proporcionado um estágio tão gratificante, tanto a nível profissional como pessoal. Não fossemos nós a “equipa especial”.

À minha amiga Raquel por todas as palavras de força e motivação que nunca me faltaram. Obrigada.

Aos meus pais e irmã por toda a paciência, dedicação e amor genuíno que nutrem por mim. Sou uma privilegiada em ser do vosso sangue. Obrigada por sempre acreditarem em mim.

Ficha de Identificação do Estágio

Estagiária: Mónica Catarina Bráz de Melo;

Endereço: Bairro do Redolho, nº32 Borralha;

Código Postal: 3750 854 Águeda;

Telemóvel: 917807640;

Instituição: Adecco Recursos Humanos, Lda. Aveiro;

Endereço: Rua de Viseu, nº36 Esgueira;

Código Postal: 3800 277 Aveiro;

Telefone: 234 386 395;

Início Estágio: 05/07/2010;

Fim Estágio: 02/12/2010;

Tutor de Estágio: Dr.^a Ana Barata, Licenciatura em Gestão de Empresas pela Universidade de Aveiro;

Orientador: Dr.^a Isabel Morais, docente da Escola Superior Tecnologia e Gestão – Instituto Politécnico da Guarda.

Plano de estágio curricular

Realizou-se o presente estágio curricular, com a finalidade de colocar em prática alguma da teoria apreendida durante a frequência do curso de Gestão de Recursos Humanos da Escola Superior de Tecnologia e Gestão da Guarda do Instituto Politécnico da Guarda.

O estágio foi realizado na Adecco, Recursos Humanos Lda. da Delegação de Aveiro.

O plano de estágio é um documento onde constam um conjunto de tarefas e funções delineadas para orientar o estagiário durante este período. Neste caso, o plano foi elaborado pela minha tutora de estágio, Dr.^a Ana Barata, directora comercial da delegação de Aveiro com o objectivo de me proporcionar a aprendizagem/aquisição de competências profissionais em contexto real de trabalho.

Tarefas delineadas para a concretização do estágio:

- Acompanhamento e observação da dinâmica da Delegação;
- Atendimento presencial e telefónico aos candidatos;
- Recepção de inscrições e inserção de dados no sistema informático;
- Arquivo de processos de colaboradores;
- Atendimento telefónico a clientes e reencaminhamento de chamadas telefónicas;
- Contactos telefónicos para marcação de entrevistas com candidatos;
- Realização de entrevistas de recrutamento (breves entrevistas iniciais aquando da inscrição dos candidatos);
- Tarefas externas à empresa;
- Análise de perfis e pesquisa em base de dados de candidatos adequados a cada perfil;
- Redacção de *Curriculum Vitae*;

- Manutenção das funções de atendimento, completadas com entrega de documentação aos colaboradores activos da Adecco e esclarecimento de determinadas dúvidas simples;
- Aprendizagem relativamente à elaboração de pareceres após as entrevistas (classificação dos candidatos em aptos, aptos com reservas ou não aptos), com o apoio da Responsável de Selecção;
- Pesquisa e contacto com novas fontes de recrutamento, tais como Juntas de Freguesia;
- Acompanhamento com a Responsável de Selecção no atendimento a colaboradores activos nas instalações do cliente;
- Acompanhamento com a Responsável de Delegação de uma reunião num cliente activo da empresa;
- Contacto com os candidatos que integram cada processo de recrutamento, para lhes transmitir a passagem ou não à (s) fase (s) seguinte (s) do processo;
- Participação, como assistente, em entrevistas de selecção realizadas pela Responsável de Selecção;
- Aprendizagem relativamente à elaboração de pareceres após as entrevistas, com o apoio da Responsável de Selecção;
- Início da participação em processos de controlo de referências;
- Elaboração de mono folha com dados acerca da Adecco, condições salariais e data de pagamento;
- Início de um primeiro processo de recrutamento que deverá ser desenvolvido do início ao final pela estagiária, com o apoio e supervisão da Responsável de Selecção; elaboração de pareceres; pontos de situação com os candidatos envolvidos no processo; marcação de entrevistas finais com o cliente; redacção de *curriculum vitae*; tratamento e arquivo de toda a documentação envolvida no processo.

Resumo de trabalho desenvolvido

O presente relatório refere-se ao estágio curricular realizado no último ano da Licenciatura de Recursos leccionado no Instituto Politécnico da Guarda.

O estágio decorreu no período compreendido entre 5 de Julho a 2 de Dezembro de 2010 na empresa Adecco, Recursos Humanos Lda.

A Adecco é uma multinacional que possui diversas delegações ao longo de todo o país, Portugal. Esta organização tem como principal actividade o Trabalho Temporário e foi neste âmbito que o meu estágio decorreu. O estágio curricular em causa foi realizado na Delegação de Aveiro.

Este relatório encontra-se dividido em três capítulos. No primeiro capítulo é feita a apresentação e caracterização da empresa em causa. O segundo capítulo refere-se à contextualização teórica de algumas actividades desenvolvidas ao longo do estágio curricular e, por fim, o terceiro capítulo refere-se à descrição e caracterização das actividades de estágio no âmbito da avaliação

As áreas em que foi focada grande parte da minha aprendizagem diz respeito ao recrutamento e selecção, desde o atendimento presencial e telefónico, inserção de candidatos na base de dados, triagem curricular, marcação de entrevistas, participação como assistente em entrevistas de selecção, em que numa fase posterior tive a oportunidade de realizar entrevistas. Por fim, numa espécie de consolidação, realizei todo o processo de recrutamento e selecção.

É de referir que durante o meu estágio propus a elaboração de uma Mono Folha e esta ideia foi bem recebida, chegando a ser implantada na Delegação.

As tarefas de carácter mais simples e administrativos, mas não menos importantes, também foram uma prática diária que desenvolvi e mostraram-me que às vezes a simplicidade das funções nem sempre se correlaciona com o seu grau de importância.

Índice de Siglas

ARS – Administrativo de Recrutamento e Selecção

CTT – Contrato de Trabalho Temporário

CUTT – Contrato de Utilização de Trabalho Temporário

CV – *Curriculum Vitae*

ETT – Empresa de Trabalho Temporário

EUTT – Empresa Utilizadora de Trabalho Temporário

GIP – Gabinete de Inserção Profissional

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

TRS – Técnica de Recrutamento e Selecção

TT – Trabalho Temporário

Índice

Agradecimentos	I
Ficha de Identificação do Estágio.....	II
Resumo de trabalho desenvolvido.....	V
Índice de Siglas.....	VI
Índice	VII
Índice de Figuras	X
Introdução.....	1
Capítulo I: Apresentação e caracterização do local de estágio.....	2
1. Contexto Institucional – Trabalho temporário	2
2. A Organização – Adecco, Recursos Humanos.....	4
2.1. Caracterização do Meio Envolvente da Empresa	4
2.2 A Adecco no Mundo	7
2.3 Adecco em Portugal	9
2.4 Visão, Missão e Valores	10
2.5 . Código de Conduta	10
2.6 .Compromisso de Qualidade	11
2.7 Compromisso de Responsabilidade Social.....	12
3. Áreas de Negócio	13
3.1 Adecco Recursos Humanos	14
3.1.1 Trabalho temporário	14
3.1.2 Permanent Placement	14
3.2 Adecco Marketing Services.....	14
3.2.1 <i>Outsourcing</i>	14
3.3 Adecco Formação	15

3.3.1 Training	15
4. Adecco Agência em Aveiro - Estrutura	15
Capítulo II: Contextualização Teórica das Actividades Desenvolvidas no âmbito da Gestão de Recursos Humanos.	17
1. Enquadramento do papel e função do Gestor de Recursos Humanos numa Organização	17
2. Recrutamento de Pessoal.....	18
2.1 Recrutamento Interno	18
2.2 Recrutamento Externo	19
2.3 Recrutamento Misto	21
3. Selecção de Pessoal.....	21
3.1 Técnicas Relevantes de Selecção	24
3.2 Entrevista de Selecção	24
Capítulo III: Actividades Desenvolvidas.....	25
1. Objectivos.....	25
2. Acolhimento e Integração	27
3. Actividades Desenvolvidas	28
3.1 Fontes de Recrutamento	28
3.1.1 Base de Dados OLA	29
3.1.2 Anúncios de Montra.....	32
3.1.3 Elaboração de Cartazes	32
3.1.4 Instituto de Emprego e Formação Profissional - IEFP.....	33
3.1.5 Candidaturas Espontâneas	33
3.1.6 Gabinete de Inserção Profissional - GIP.....	34
3.1.7 Juntas de Freguesia	34
4. Actividade Proposta - Elaboração da Mono Folha.....	35
5. Selecção de Candidatos	36
6. Formação.....	37

7. Serviço Administrativo	38
7.1 Segurança Social.....	38
7.2 Arquivo.....	38
7.3 Atendimento telefónico	39
7.4 Atendimento ao público.....	39
7.5 Tratamento de correspondência.....	40
7.6 Participação de acidentes de trabalho	40
7.7 Mapa da concorrência.....	41
Conclusão	42
Bibliografia.....	43
Webgrafia:	45
ANEXOS	46
ANEXO I.....	47
ANEXO II	49
ANEXO III	51
ANEXO IV	55
ANEXO V	57
ANEXO VI.....	59
ANEXO VII.....	61
ANEXO VIII	64
ANEXO IX.....	67
ANEXO X	70
ANEXO XI.....	72
ANEXO XII.....	74
ANEXO XIII	78
ANEXO XIV	81

Índice de Figuras

FIGURA 1: RELAÇÃO TRIÁDICA ENTRE ETT, TT E EUTT	3
FIGURA 2: PAÍSES ONDE A ADECCO ACTUA	8
FIGURA 3: ESQUEMA SÍNTESE DO PROCESSO DE SELECÇÃO DE PESSOAL	22

Índice de Quadros

QUADRO 1: CRONOGRAMA DO ESTÁGIO CURRICULAR	27
---	----

Introdução

O estágio foi desenvolvido na Adecco, Recursos Humanos Lda., na Delegação de Aveiro e actua principalmente na área do Trabalho Temporário.

A Adecco trabalha dia após dia para satisfazer e exceder as expectativas dos seus clientes e dos seus colaboradores. A Adecco tenta transmitir a ideia que o trabalho temporário poderá ser uma ferramenta de gestão, ou seja, pode ser considerada uma avaliação de desempenho para o trabalhador posteriormente passar para a empresa.

Este relatório está dividido em três capítulos. No primeiro capítulo é feita a apresentação e caracterização da empresa Adecco, Recursos Humanos Lda. O segundo capítulo refere-se à contextualização teórica e prática das actividades desenvolvidas ao longo do estágio curricular, e por fim, o terceiro capítulo refere-se à descrição e caracterização das actividades de estágio no âmbito da avaliação.

As áreas em que foi focada grande parte da minha aprendizagem diz respeito ao recrutamento e selecção, desde o atendimento presencial e telefónico, inserção de candidatos na base de dados, triagem curricular, marcação de entrevistas, participação como assistente em entrevistas de selecção, em que numa fase posterior tive a oportunidade de realizar entrevistas. Por fim, numa espécie de consolidação, realizei todo o processo de recrutamento e selecção.

Também durante o meu estágio propus a elaboração de uma Mono Folha e esta ideia foi bem recebida, chegando a ser implantada na Delegação.

As tarefas de carácter mais simples e administrativos, mas não menos importantes, também foram uma prática diária que desenvolvi.

É minha intenção transmitir todo o conhecimento e experiências que tive oportunidade de desenvolver e adquirir no meu estágio curricular.

Capítulo I: Apresentação e caracterização do local de estágio

1. Contexto Institucional – Trabalho temporário

Nos dias de hoje, existem diversas alternativas de contratualização de trabalho, como por exemplo, o trabalho por conta própria, o trabalho a tempo parcial, o trabalho ao domicílio, o trabalho a dias, o teletrabalho e o trabalho temporário e é sobre este último que irei debruçar-me, pois o meu estágio foi desenvolvido numa empresa de trabalho temporário.

O trabalho temporário é uma situação onde o trabalhador deve deixar o empregador dentro de um determinado período de tempo. Os trabalhadores temporários podem ser chamados de “contratual”, “sazonal”, “provisório” ou “freelance”.

O trabalho temporário é realizado por uma Empresa de Trabalho Temporário (ETT) e abrange as modalidades de trabalho sazonal e de contratos de trabalho a termo certo, no qual se pode incluir todo o tipo de actividades que não têm qualquer carácter permanente, com um fim previamente determinado. Esta forma de trabalho surge como resposta às garantias, vistas como excessivas, dos contratos normais de trabalho. (Vaz, 1997)

Este tipo de trabalho pode também funcionar como uma óptima ferramenta de recrutamento e selecção, permitindo assim um ajustamento do mercado de trabalho. (Santana & Centeno, 2000)

Visto isto, o trabalho temporário direcciona-nos para a noção de inovação não só económica mas também social. Esta designação foi atribuída por um economista francês, cujo nome é François Michon, o qual considera que, este tipo de trabalho se encontra nas margens daquilo que é designado como trabalho normal, trabalho este que é regido por um conjunto de normas legais e que traduzem o modelo tradicional de emprego. (Santana & Centeno, 2000)

É possível verificar na figura 1 que a principal característica do trabalho temporário é a relação triádica existente, ou seja, a relação que caracteriza o trabalho temporário é uma relação triangular que envolve Empresa de Trabalho Temporário, a Empresa Utilizadora de Trabalho Temporário (EUTT) e o Trabalhador Temporário (TT). (Smith, 1997)

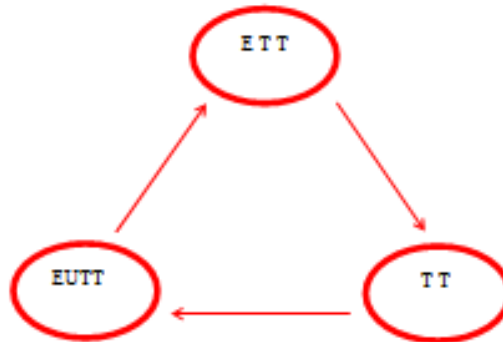


Figura 1: Relação triádica entre ETT, TT e EUTT

Fonte: www.slot.pt

Em jeito de conclusão, o trabalho temporário diz respeito a uma situação de prestação de serviços que abarca uma relação jurídica triangular entre três elementos a ETT, o TT e a EUTT. Esta relação assenta em dois contratos que, do ponto de vista jurídico são autónomos, mas do ponto de vista funcional são interdependentes, ou seja, não existe um contrato laboral entre os trabalhadores de Trabalho Temporário e a empresa utilizadora deste tipo de trabalho. Acontece sim, que os trabalhadores têm um contrato de trabalho temporário com a ETT. Entre a ETT e a EUTT existe um contrato de utilização de trabalho temporário.

Da EUTT eles recebem as directrizes de trabalho, isto é, de quem dependem funcionalmente. A ETT e a EUTT desempenham funções diferentes, ou seja, enquanto que a ETT recruta, paga ao trabalhador, encarrega-se do seguro contra acidentes de trabalho e paga os encargos sociais, a EUTT dirige a actividade, exerce autoridade, estabelece horários, a quantidade e as condições de trabalho, e até pode fazer o controlo da qualidade. (Santana & Centeno, 2000)

É este tipo de relação que lhe confere o estatuto de uma forma específica/alternativa de trabalho.

2. A Organização – Adecco, Recursos Humanos

2.1. Caracterização do Meio Envoltente da Empresa

Esta forma alternativa de trabalho, como é o caso do trabalho temporário, tem sofrido uma crescente evolução devido à necessidade de flexibilizar o mercado de trabalho e os movimentos sociais e económicos que se tem feito notar nas últimas décadas. Uma das razões porque existe este tipo de trabalho é devido ao crescente desemprego, conduzindo assim a um aumento da mão-de-obra disponível no mercado.

A evolução deste fenómeno, deve-se assim, a factores macro e microeconómicos. No que respeita aos primeiros, é de salientar o quadro institucional que tem a ver com as disposições legais e regulamentares, a regulamentação colectiva e o papel de determinadas políticas públicas de emprego. É de salientar também que um dos factores institucionais que compromete a criação de emprego típico é a legislação sobre despedimentos não só individuais como colectivos. Outro factor macroeconómico cinge-se às condições da oferta e da procura de trabalho temporário.

Muitas vezes a procura deste tipo de trabalho vem no seguimento de pessoas que se encontram desempregadas ou que procuram um *part-time* para muitas vezes conciliarem com um outro trabalho que já possuam. (Smith, 1997)

Assim, por um lado, é possível verificar que as grandes empresas, sobretudo as do sector industrial, permitem a criação de ETT que se adaptam às necessidades dessas mesmas empresas, por outro lado as ETT são criadas com estratégias comerciais próprias. Através desses aspectos, é possível verificar que, o progresso do trabalho temporário apresenta dois efeitos, são eles: o efeito de difusão, que tem a ver com o incremento do número de contratos de trabalho temporário devido ao aumento das

empresas utilizadoras. E o efeito de amplificação, que está relacionado com a pressão no aumento dos pedidos de trabalho temporário, por parte das empresas utilizadoras, conduzindo assim à criação de novas ETT. Um outro factor macroeconómico está relacionado com a conjuntura económica. Quer isto dizer que o trabalho temporário funciona como um amortecedor nos períodos de recessão e ao mesmo tempo funciona como um estimulador nos períodos mais favoráveis.

Relativamente ao meio envolvente, o conhecimento e a análise da região assumem um papel importante no enquadramento com a oferta de serviços prestados pela entidade onde decorreu o estágio.

O meio envolvente de uma empresa é o contexto em que ela existe e realiza a sua actividade e que, de algum modo, influencia a forma como se comporta e desenvolve. Por isso mesmo, faz todo o sentido relatar um pouco da história da cidade onde decorreu o estágio curricular, Aveiro.

Aveiro é uma cidade portuguesa, capital do distrito de Aveiro, na região centro e sub-região do Baixo Vouga, situada a cerca de 58 km a norte de Coimbra e conta com aproximadamente 75,291 habitantes.

É sede de um município com 199,77 km² de área e com 109 000 habitantes segundo dados do INE referentes a 2006, subdividido em 14 freguesias. O município é limitado a norte pelo município de Murtosa, a nordeste por Albergaria-a-Velha, a leste de Águeda, a sul por Oliveira do Bairro, a sueste por Vagos e por Ílhavo e com uma faixa relativamente estreita de litoral no Oceano Atlântico, a oeste, através da freguesia de São Jacinto.

É um município territorialmente descontínuo, visto que compreende algumas ilhas na Ria de Aveiro, e uma porção de península costeira com quase 25 km de extensão que fecha a ria a ocidente.

Situada na orla litoral da Região Centro, Aveiro e todos os restantes concelhos assumem-se, cada vez mais, como um verdadeiro terminal ibérico; ponto de chegada da A25 que atravessa o país em toda a sua largura, fazendo parte integrante da importante estrada europeia E80 e no eixo das principais infra-estruturas rodovias e ferroviárias nacionais, Auto-estrada Lisboa /Porto e Linha do Norte – Aveiro, possui também um moderno porto de mercadorias, nas rotas internacionais.

O tecido socioeconómico é heterogéneo, contrastando, entre a fragilidade e o elevado potencial tecnológico, entre a tradição e o desenvolvimento avançado de novos investimentos industriais, existindo facilidades criadas para a atracção e fixação imediata de novas unidades produtivas.

Aveiro é uma região com inúmeras potencialidades, nomeadamente o comércio e serviços, indústria transformadora, cerâmica, indústria automóvel, metalomecânica, celulosa, hotelaria, agricultura e pecuária. Em suma, Aveiro é uma cidade repleta de potencialidades e vantagens, pois encontra-se bem localizada, tem bons acessos e é dotada de uma vasta concentração de empresas que proporcionam um número imenso de postos de trabalho. Também é de referir que a população de Aveiro apresenta uma escolaridade entre o 9º ano e o 12º ano, uma vez que é uma zona que tem universidade e algumas escolas profissionais. Quanto ao estatuto socioeconómico a população, em geral, pertence a um estatuto socioeconómico médio.

Quanto à Concorrência, o Grupo Adecco sente uma enorme pressão e competitividade, pois sendo ela uma empresa com uma posição de destaque, tanto a nível nacional como internacional, tem outras empresas do sector concorrentes, como é o caso da Tempo Team, a Randstad e a Synergiee, que também são bastante reconhecidas a nível nacional e internacional. A empresa Egor, a nível nacional é a nossa forte concorrente, visto esta ser líder a nível de Recursos Humanos no nosso país.

2.2 A Adecco no Mundo

A Adecco Recursos Humanos, Lda. é uma empresa de trabalho temporário nacional e internacional, como tal pode ser definida como uma “pessoa singular ou colectiva cuja actividade consiste na cedência temporário a utilizadores da actividade de trabalhadores que, para esse efeito, admite e retribui”. (Diário da República, 1.a série nº98 – 22 de Maio de 2007, capítulo I, artigo 2º)

O Grupo Adecco nasce em Setembro de 1996 como resultado da fusão das empresas ADIA (Suíça) e ECCO (França), tornando-se rapidamente líder mundial em Recursos Humanos, não fosse os mais de 40 anos de experiência destas duas empresas.

A Adecco está presente em 75 países, com mais de 6000 delegações espalhadas por todo o mundo e que coloca diariamente mais de 700 000 pessoas nas empresas.

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

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

Verifica-se assim, na figura 2, os países (assinalados a vermelho no mapa) onde a Organização Adecco tem as suas Delegações.

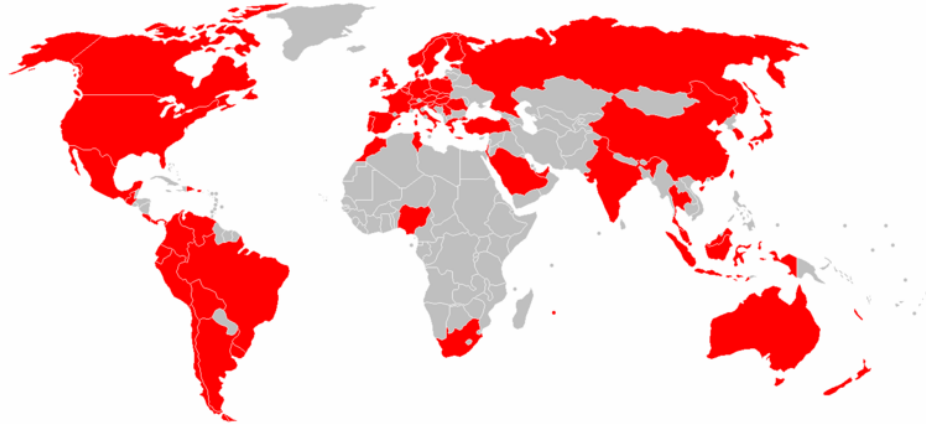


Figura 2: Países onde a Adecco actua.

Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Adecco>

Esta empresa contribui assim para melhorar a carreira profissional das pessoas, intervindo no seu recrutamento, selecção, formação e integração no mercado de trabalho.

A Adecco rege-se por um compromisso no sentido de garantir melhores carreiras para os associados e o melhor serviço para os seus clientes.

“Better work, better life” é o *slogan* que a empresa adoptou e que está no cerne da estratégia empresarial a longo prazo. A Adecco trabalha com os seus associados para os ajudar a tirar um maior partido do trabalho e da vida, desenvolvendo as suas capacidades através de programas de formação e de certificação que lhes permite conquistar papéis mais compensadores e de maior responsabilidade. É através do empenho que colocam no serviço que compreendem as exigências empresariais mais específicas e depois preparam pessoas motivadas e com a formação adequada aos seus projectos.

“Better work, better life” define aquilo que os clientes, que são as empresas que requerem o nosso serviço, e os associados, que são os indivíduos que nos procuram em busca de emprego, esperam da Adecco.

2.3 Adecco em Portugal¹

Em Portugal a Adecco está presente desde 1989 desenvolvendo-se sobretudo no sector de trabalho temporário e aumentando sempre a rede de agências em todo o país.



Com 28 agências situadas nas principais localidades portuguesas, a empresa possui 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.

É de referir que esta empresa foi a primeira do sector a obter a certificação pela qualidade, procurando responder às necessidades dos seus clientes e colaboradores. Esta possui certificação de Qualidade no âmbito da actividade de recrutamento e selecção de pessoal temporário e permanente.

A Adecco é uma empresa que presta serviços a mais de 1.800 empresas clientes, tendo o número de trabalhadores, no ano de 2005, atingido os 25 000.

Em Maio de 2008, a Adecco recebeu o prémio MindLeaders Awards na categoria de Outsourcing e Trabalho Temporário, o que significa que a Adecco foi reconhecida pelo seu empenho nas áreas do Outsourcing e do Trabalho Temporário, permitindo assim uma motivação extra, pois o seu esforço por ser uma empresa de renome está a ser reconhecido.

¹ Informação recolhida em www.adecco.pt

2.4 Visão, Missão e Valores

O *slogan* “better work, better life” explicita o que o Grupo Adecco definiu como sua visão, pois procura constantemente em melhorar a carreira profissional dos seus colaboradores através do seu recrutamento, selecção, formação e integração.

Para o Grupo Adecco é importante contribuir para fazer a diferença, o que significa que tem como missão a procura incessante de proporcionar os melhores serviços aos seus clientes, empenhando-se a compreender as suas exigências empresariais específicas através da preparação de pessoas excepcionais e motivadas com a formação adequada aos seus projectos. Assim, o Grupo tem como objectivo primordial encontrar a pessoa mais adequada para a função mais acertada, isto é, o Homem certo no lugar certo.



A Adecco desenvolve a sua actividade segundo valores como a orientação para o cliente, dedicação ao trabalhador, trabalho em equipa, cumprimento rigoroso da legislação, dedicação ao trabalhador, gestão pelo exemplo, bom ambiente de trabalho, gestão por objectivos e orientação para os resultados, austeridade, prudência, criatividade e simplicidade.

2.5. Código de Conduta²

Uma das grandes responsabilidades da Adecco é a de conectar pessoas, tanto a nível global como a nível local. Portanto, para atingir esse objectivo, os colaboradores da Adecco estão permanentemente acessíveis, quer aos seus clientes, quer aos seus associados, fornecendo-lhes uma perfeita compreensão de como trabalham e que serviços podem oferecer. A Adecco é constituída por um capital intelectual que ajuda os

² Informação retirada do Manual de Código de Conduta Adecco

seus clientes e associados a atingir uma “better work, better life” e, para tal, regem-se por um código de conduta interno.

2.6. Compromisso de Qualidade³

A Adecco Recursos Humanos foi a primeira empresa a obter, em 1998, o certificado de qualidade segundo a norma ISO 9002. No decorrer do ano 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.

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

Ao assumir este compromisso e ao reconhecer a necessidade de solidificação da certificação, assentam o seu sistema de gestão de 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 seus clientes e colaboradores;

³ Informação retirada em www.adecco.pt

- A Gestão da Qualidade é o princípio básico de funcionamento da Adecco, sendo indispensáveis a definição de uma Política de Qualidade que permita alcançar os objectivos a que a organização se propõe.

2.7 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, 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 princípios universais em matéria de recursos humanos, trabalho, meio ambiente e luta contra a corrupção.

O Pacto Global apoia-se em dois objectivos fundamentais:⁴

- 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

⁴ Informação retirada em www.adecco.pt

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.

É de salientar uma iniciativa intitulada de Win4youth que começou no início de Janeiro de 2010 com o objectivo de contribuir para transformar a vida de jovens carenciados e vítimas e exclusão social, ajudando-os a receber uma educação ou formação e a encontrar um trabalho e um lugar na sociedade. Esta iniciativa estende-se a todo o grupo Adecco e, permite que todos os colaboradores da empresa possam contribuir, correndo. Por cada 5 km corridos, o grupo Adecco contribui com 3 euros, para os jovens de quatro projectos seleccionados nos vários países. O objectivo do grupo Adecco é que pelo menos 30% dos colegas a nível mundial corram no mínimo 5 km.

3. Áreas de Negócio

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

➤ **Adecco Recursos Humanos**

Trabalho temporário

Permanent Placement

➤ **Adecco Marketing Services**

Outsourcing

➤ **Adecco Formação**

Training

3.1 Adecco Recursos Humanos

3.1.1 Trabalho temporário

A Adecco é um fornecedor de excelência e um empregador de referência no mercado de Trabalho Temporário, pois é detentora de uma rede de agências, localizadas de Norte a Sul do país, uma extensa base de dados de candidatos, o *know-how* acumulado por anos de experiência e o facto de ser a primeira empresa do sector a ter sido certificada pelas normas de qualidade em Portugal.

3.1.2 Permanent Placement

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

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. Estes, trabalham como um parceiro externo, gerindo recursos próprios na empresa, acrescentando valor.

As empresas transferem a coordenação e operacionalização destas actividades para a Adecco, mantendo ferramentas de controlo que lhe permitem monitorizar o seu desempenho.

Recrutar, seleccionar, contratar, formar e reter os melhores profissionais para cada área é a sua função.

3.3 Adecco Formação

3.3.1 Training

A Adecco *Training* é uma consultora de formação com o espírito de um grupo Líder Mundial em Recursos Humanos, pois não se limita à implementação de acções de formação e/ou concepção de conteúdos de formação à medida, também são verdadeiros parceiros de desenvolvimento de recursos humanos, desenhando soluções formativas e tendo em vista proporcionar aos parceiros a inovação, criatividade e elevado desempenho que o mundo profissional exige aos colaboradores e equipas de trabalho.

4. Adecco Agência em Aveiro - Estrutura

O local onde decorreu o meu estágio foi a agência Adecco em Aveiro. Esta delegação tem cerca de 31 empresas clientes, algumas pertencendo ao sector industrial e outras ao sector de serviço. A delegação de Aveiro possui 209 Trabalhadores Temporários no seu total.



A agência de Aveiro é constituída pela directora da delegação, Ana Barata, que tem como objectivo principal angariar novos clientes para a empresa, procurando fazer chegar até nós toda a informação oriunda dos nossos clientes. É composta também pela TRS de seu nome Sílvia Bento, que se encarrega do recrutamento, selecção e serviço administrativo. Existe também a ARS, Tânia Martins, que em conjunto com a TRS se responsabiliza por tudo o que envolve o recrutamento, selecção e serviço administrativo da agência. E, por fim, a estagiária, Catarina Melo, que dá apoio a todas as tarefas que a agência necessita, sejam elas se cariz administrativo ou de recrutamento e selecção.

Esta delegação tem como principal área de negócio o Trabalho Temporário e as principais actividades que nela são desenvolvidas são o Recrutamento e Contratação. O processo de recrutamento e selecção nem sempre é fácil e rápido, pois existem pedidos que são curtos e perfis que são demasiados específicos, o que faz com que nem sempre seja fácil a tarefa de encontrar o candidato ideal. Perante tudo isto, também existem pedidos mais exigentes, tal como perfis mais específicos o que, por vezes, torna o recrutamento mais demorado. Também existem casos de recrutamentos que nos exigem de “uma hora para a outra” o que provoca grande agitação e nervosismo na agência, pois é uma tarefa mais complicada visto que é uma corrida contra o tempo.

Na agência também existe um procedimento intitulado de TOP 4 que consiste numa reunião diária entre a TRS, a ARS e a estagiária. Em aproximadamente 4 minutos focam-se os 4 pontos principais, são eles respectivamente: Objectivos, Recrutamento, Pontos de Melhoria e Outras Observações e estes quatro pontos têm como objectivo principal planear o dia que aí se avizinha.

Capítulo II: Contextualização Teórica das Actividades Desenvolvidas no âmbito da Gestão de Recursos Humanos.

1. Enquadramento do papel e função do Gestor de Recursos Humanos numa Organização

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

Embora as suas áreas de interesse variem consideravelmente de organização para organização, as suas áreas de trabalho mais comuns são o recrutamento e selecção; formação e desenvolvimento; política salarial; segurança higiene e saúde no trabalho; e, por fim, no âmbito das relações laborais.

Posto isto, é inegável a importância que o Gestor de Recursos Humanos desenvolve numa empresa, pois é um agente de transformação e o responsável por todos os processos que envolvem pessoas.

2. Recrutamento de Pessoal

De acordo com Chiavenato (1998), o recrutamento é definido como um processo que tem como objectivo atrair candidatos bem qualificados para ocupar determinados cargos dentro da organização. O autor considera que o processo de recrutamento é o processo mais importante quando se procura admitir um novo trabalhador, ou seja, o recrutamento é um processo de identificação e atracção de um conjunto de candidatos, entre os quais só alguns serão escolhidos para uma situação de emprego.

Antes de iniciar um processo de recrutamento deverá reflectir-se sobre várias questões:

- **A necessidade de contratação existe?**

- **Qual o conteúdo da função a ser ocupado?**

- **Qual o perfil do candidato para preencher a função?**

Existe alguns exemplos de fontes de recrutamento, nomeadamente as escolas e/ou universidades, as agências de trabalho temporário e os anúncios de emprego. Sendo assim, podemos verificar que o recrutamento pode ser feito de diversas formas logo, é necessário distinguir os três tipos de recrutamento, sendo eles o recrutamento interno; o recrutamento externo e, por fim, o recrutamento misto.

2.1 Recrutamento Interno

O recrutamento interno acontece quando surge uma vaga dentro da própria organização, recorrendo aos trabalhadores já existentes, ou seja, quando existe um cargo para o qual é necessário efectuar recrutamento, a prioridade para o seu preenchimento recai sobre os colaboradores da empresa (Peretti, 2001) efectuando-se promoções (movimentação vertical), transferências (movimentação horizontal) ou transferências com promoção (movimentação diagonal). (Chiavenato, 2000)

Este tipo de recrutamento tem algumas vantagens, como por exemplo ser a causadora de uma motivação extra para os trabalhadores da organização o que irá provocar uma fidelização face à organização; Os riscos de inadaptação serem reduzidos, o que torna o processo mais seguro uma vez que o candidato é conhecido, é mais previsível todo os seus comportamentos profissionais o que não se justifica haver um período experimental; Aproveitar os investimentos em formação, evitando assim, que os colaboradores por não terem perspectivas de evolução, procurem outras oportunidades, porventura em empresas concorrentes que irão explorar em proveito próprio todas as competências capitalizadas; É mais económico, pois reduzem-se os custos técnico-administrativos necessários para o desenvolvimento do recrutamento externo, os custos com a prospecção de candidatos, com empresas de selecção, a atribuição de uma remuneração motivante e os custos de integração.

Contudo, o recrutamento interno não é dotado apenas de vantagens mas também de desvantagens, como por exemplo a frustração e a desmotivação de todos aqueles que não conseguiram entrar nos processos de recrutamento interno. Pode provocar mau ambiente dentro da empresa onde pode sobressair a competição e a concorrência entre colaboradores.

No caso específico da delegação de Aveiro, enquanto o estágio decorreu, houve alguns recrutamentos internos que foram dados a conhecer internamente pela intranet. Os casos em questão foram para a função de administrativo para a sede em Lisboa, para Assistente de Recrutamento e Selecção em Vila Nova de Famalicão e para Técnica de Recrutamento e Selecção em Alverca.

2.2 Recrutamento Externo

Um outro tipo de recrutamento é o chamado recrutamento externo que consiste em atrair indivíduos no mercado de trabalho ou em fontes de recrutamento mais específicas. Este tipo de recrutamento pode funcionar como um ponto de ligação entre a organização e os candidatos, aos quais foram atraídos pelas várias fontes de recrutamento.

Existem diversas fontes de recrutamento, nomeadamente os arquivos de candidatos, os cartazes, anúncios na imprensa, agências de emprego, contactos com universidades, escolas, centros de emprego, *curriculum vitae* e internet.

O recrutamento externo é visto como um intercâmbio entre aquilo que é o mercado de trabalho e aquilo que é o processo de selecção, no fundo é escolher a pessoa certa para a função certa e no momento exacto. Assim sendo, este tipo de recrutamento apresenta assim algumas vantagens e algumas desvantagens. Este tipo de recrutamento possibilita assim o rejuvenescimento dos quadros da empresa, a introdução de novas experiências adquiridas noutros contextos profissionais e diferentes abordagens dos problemas, contribuindo para a autocritica e evolução da organização. Também, por ser mais amplo o campo de escolha, permite uma maior selectividade e, conseqüentemente, a opção por candidatos mais qualificados que possam servir de alavanca à mobilização da equipa ou constituir a eventual pedrada no charco para agitar as águas. Também, permite aproveitar os investimentos em formação feitos por outras empresas.

É importante distinguir recrutamento interno e recrutamento externo para que se compreenda melhor a opção por estas duas formas de recrutamento. Quando a vaga existente é ocupado por um colaborador da empresa estamos numa situação de recrutamento interno e quando se efectua uma pesquisa de candidatos fora da empresa para preencher a vaga existente estamos perante o recrutamento externo.

Pode surgir a seguinte interrogação, recrutamento interno ou recrutamento externo?

É desejável privilegiar o recrutamento interno na escolha de candidatos para o preenchimento de vagas que exijam maiores responsabilidades e experiência e deve-se reservar o recrutamento externo para a admissão de jovens em início de carreira com potencialidades de progressão, disponíveis para aceitarem a cultura da empresa e seguirem um processo continuado de aprendizagem e evolução profissional.

2.3 Recrutamento Misto

O recrutamento misto abrange características dos dois tipos de recrutamento mencionados anteriormente. Este tipo de recrutamento pode ter início através da aplicação do recrutamento interno. Recorre-se ao recrutamento externo quando, através do primeiro não se conseguiu nenhum candidato. Contudo, o contrário também pode ocorrer.

Utilizando este tipo de recrutamento, as vagas que surgirem podem dividir-se, colocando metade à disposição dos colaboradores da organização e a outra metade aos candidatos externos, dando preferência à selecção interna e só depois à selecção externa, se ainda existir vagas. Antes de recorrer a qualquer tipo de recrutamento, é fulcral que a empresa tenha conhecimento da especificidade da função para a qual se encontra a realizar. Por isso, é necessário que certos aspectos tenham de ser levados em conta, nomeadamente a descrição das tarefas e suas responsabilidades, a formação desejada, a experiência pretendida, as competências necessárias e os traços de personalidade desejados.

3. Seleção de Pessoal

Devido ao grande aumento da competição a nível mundial, tornou-se necessário maximizar a produtividade a todo o custo, da qual também resulta uma maior exigência face aos colaboradores. Perante isso, surge critérios mais exigentes no que diz respeito à selecção de pessoal, para que estejam cada vez mais hábeis, aptos e adaptáveis a cada actividade. É fulcral avaliar as características e capacidades dos indivíduos e também as características das tarefas para se verificar se estas não excedem as capacidades fisiológicas, físicas e psíquicas dos colaboradores. (Carvalho, 2005)

Depois da fase do recrutamento, passa-se à fase de selecção, que deve ser executada de uma forma cuidadosa, tendo em conta os candidatos. Enquanto o recrutamento é visto como um processo para atrair, divulgar e comunicar as vagas existentes, o processo de selecção funciona um pouco de forma inversa, ou seja, procura seleccionar, classificar e decidir qual o candidato com um maior potencial para a vaga em causa. (Jackson, 1976) Assim, depois de reunidas as candidaturas recebidas, dá-se início à selecção.

O objectivo principal da selecção é escolher o candidato que melhor corresponde ao perfil desejado, ou seja, escolher aquele que possui as competências e as habilidades necessárias para desempenhar a função e, é por isso, que se torna importante tentar conciliar as características que os candidatos possuem com as características da função em causa.

Segue na figura 3 o processo de selecção de pessoal onde se pode verificar esquematicamente as várias etapas que ocorrem durante este processo.

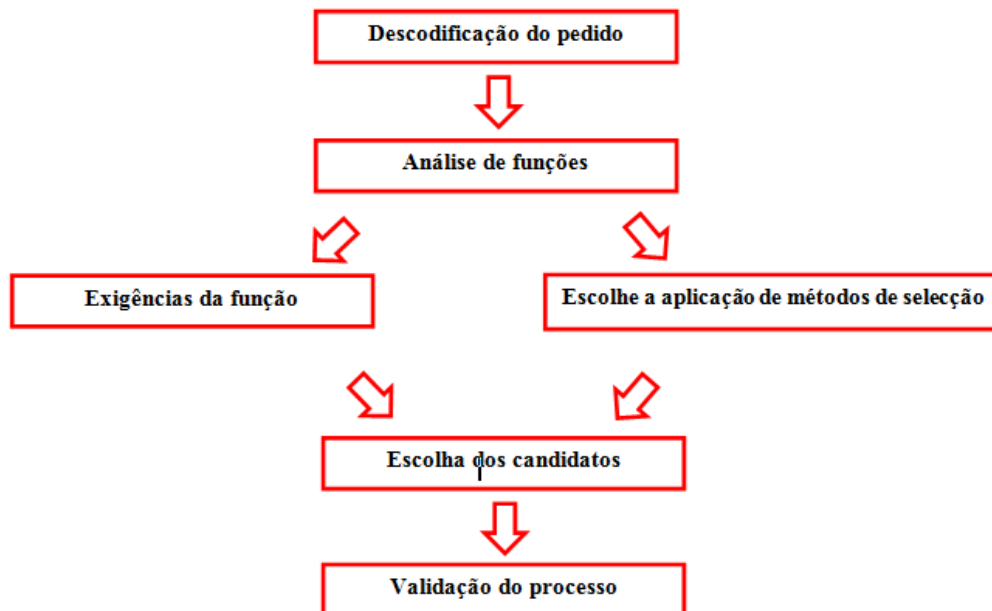


Figura 3: Esquema síntese do processo de selecção de pessoal

Fonte: Elaboração própria

É necessário referir que para qualquer processo de selecção seja bem-sucedido é importante fazer uma boa avaliação do candidato desde o seu currículo vitae, uma vez que funciona como uma espécie de resumo biográfico do percurso académico, profissional e pessoal de um dado indivíduo, o seu perfil, os seus comportamentos verbais e não-verbais. Esta informação é importante porque permite clarificar informações relevantes aos candidatos. Possibilitando desta forma, adequar o sujeito à função a desempenhar. (Werther & Davis, 1983)

Assim sendo, o perfil do candidato é delineado após o conhecimento da função que vai desempenhar, uma vez que é a função/cargo que vai definir qual o tipo de competências exigidas, conhecimentos, experiência pessoal e profissional na área e outro tipo de características necessárias para o bom desempenho das tarefas.

É de todo relevante acrescentar que no processo de selecção se pode falar naquilo que é essencial e o que é desejável, por outras palavras, o essencial corresponde aos requisitos mínimos que são exigidos para um bom desempenho ao nível da tarefa, o desejável são todos aqueles factores que se seriam benéficos para incrementar o bom desempenho da tarefa por parte do candidato.

Um outro aspecto que pode ser tido em conta no processo de selecção é o pedido de referências acerca de um dado candidato. Assim, quando é necessário satisfazer alguma dúvida acerca do sujeito, das suas capacidades, competências, experiência exigida, o seleccionador pode solicitar informações acerca do sujeito nos locais onde já prestou serviços. Deste modo, o seleccionador tem um papel fundamental neste processo, uma vez que é dele a responsabilidade da realização de uma boa ou má selecção dos candidatos. Assim, segundo o autor Aquino, uma das maiores qualidades do seleccionador é saber analisar as informações que o candidato fornece.

3.1 Técnicas Relevantes de Selecção

Segundo o autor Chiavenato (2000), a selecção de pessoal é um sistema de comparação e de escolha que se deve apoiar num dado padrão ou critério para ter uma maior credibilidade e validade. Este padrão ou critério que é mencionado resulta das características do cargo que tem de ser ocupado. Deste modo, a base do processo de selecção é a obtenção de informação para o cargo.

3.2 Entrevista de Selecção

A ferramenta mais utilizada no processo de selecção é a entrevista de selecção. De acordo com o autor Carvalho (2005), a entrevista pode ser definida como “um conjunto de técnicas de investigação, de tempo delimitado, dirigido por um entrevistador, que utiliza conhecimentos psicológicos”.

A entrevista de selecção permite conhecer aspectos mais específicos e importantes do candidato. É necessário que seja cuidadosamente preparada, tentar obter o maior número de informações credíveis acerca do sujeito, saber quais as características do cargo em causa.

Capítulo III: Actividades Desenvolvidas

1. Objectivos

Este relatório tem como objectivo demonstrar as actividades realizadas no decorrer do meu estágio.

O cronograma de estágio curricular foi elaborado no meu primeiro dia na delegação de Aveiro. A TRS definiu detalhadamente as actividades que por mim teriam que ser realizadas no decorrer do meu estágio.

É de salientar que a quantidade e o tipo de actividades que foram desenvolvidas e realizadas no decorrer do estágio foram bastante influenciados pelas regras, normas e políticas da organização, pois a actividade desta organização – trabalho temporário – já se encontra bastante estruturada o que limita outro tipo de actividades.

CRONOGRAMA DE ESTÁGIO CURRICULAR

Mês	Datas	Tarefas
1	05/07/2010 a 31/07/2010	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Acompanhamento e observação da dinâmica da Delegação; ➤ Atendimento presencial e telefónico a candidatos; ➤ Recepção de inscrições e inserção de dados no sistema informático; ➤ Arquivo de processos de colaboradores; ➤ Atendimento telefónico a clientes e reencaminhamento de chamadas telefónicas; ➤ Contactos telefónicos para marcação de entrevistas com candidatos.
2	01/08/2010 a 31/08/2010	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Realização de entrevistas de recrutamento (breves entrevistas iniciais aquando da inscrição dos candidatos); ➤ Tarefas externas à agência;

		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Análise de perfis e pesquisa em base de dados de candidatos adequados a cada perfil; ➤ Redacção de <i>Curriculum Vitae</i>; ➤ Manutenção das funções de atendimento, completadas com entrega de documentação aos colaboradores activos da Adecco e esclarecimento de determinadas dúvidas simples; ➤ Análise e compreensão de folhas de horas e respectivos recibos de vencimento.
3	01/09/2010 a 30/09/2010	<ul style="list-style-type: none"> ➤ .Aprendizagem relativamente à elaboração de pareceres após as entrevistas (classificação dos candidatos em aptos, aptos com reservas ou não aptos), com o apoio da Responsável de Selecção; ➤ Pesquisa e contacto com novas fontes de recrutamento, tais como Juntas de Freguesia; ➤ Acompanhamento com a Responsável de Selecção no atendimento a colaboradores activos nas instalações do cliente; ➤ Acompanhamento com a Responsável de Delegação numa reunião em cliente activo; ➤ Contacto com os candidatos que integram cada processo de recrutamento, para lhes transmitir a passagem ou não à (s) fase (s) seguinte (s) do processo.
4	01/10/2010 a 30/11/2010	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Participação, como assistente, em entrevistas de selecção realizadas pela Responsável de Selecção; ➤ Aprendizagem relativamente à elaboração de pareceres após as entrevistas, com o apoio da Responsável de Selecção; ➤ Início da participação em processos de controlo de referências; ➤ Elaboração de mono folha com dados acerca da Adecco, condições salariais e data de pagamento; ➤ Início de um primeiro processo de recrutamento que deverá ser desenvolvido do início ao final pela estagiária,

		com o apoio e supervisão da Responsável de Selecção; elaboração de pareceres; pontos de situação com os candidatos envolvidos no processo; marcação de entrevistas finais com o cliente; redacção de curriculum vitae; tratamento e arquivo de toda a documentação envolvida no processo.
5	Avaliação Final	➤ Final do estágio. Balanço das competências desenvolvidas. Manutenção de determinadas tarefas desempenhadas até ao momento e finalização de outras.

Quadro 1: Cronograma do Estágio Curricular
Fonte: Elaboração própria

2. Acolhimento e Integração

O recrutamento e integração são processos através dos quais os colaboradores são recebidos e integrados na empresa, de forma a se tornarem “produtivos” no mais curto espaço de tempo.

No primeiro dia de estágio foram-me transmitidas informações sobre a especificidade do meu posto de trabalho e funcionamento do mesmo, para além da apresentação aos colegas e responsável hierárquico e de uma visita guiada ao espaço físico da Delegação.

Considero que fui muito bem recebida e senti que quando me disseram “seja bem-vinda” se reflectiu todos os dias no meu estágio curricular.

3. Actividades Desenvolvidas

Ao longo do estágio curricular, tive a oportunidade de abordar os aspectos inerentes ao processo de recrutamento e selecção, formação, participação de acidentes de trabalho e questões de ordem administrativa.

3.1 Fontes de Recrutamento

Para escolher os colaboradores adequados para determinada função é necessário planear e implementar mecanismos que garantam um processo eficiente e eficaz possível, isto é, é fundamental que as técnicas e procedimentos escolhidos pela Adecco atraiam o maior número de candidatos.

O recrutamento tem início quando é solicitado um pedido, o qual é realizado pelas empresas clientes, e que dizem respeito a perfis de trabalhadores. O objectivo é dar uma resposta eficaz e eficiente ao mesmo. Toda esta informação é processada dentro da delegação. Este processamento é realizado através da análise dos candidatos que se tem e através dos meios de recrutamento e selecção que possuem.

Diariamente recorrem à Adecco inúmeros candidatos que espontaneamente se inscrevem contudo, é necessário descobrir outros mecanismos de descoberta de candidatos.

Para que tal aconteça, e de uma forma proactiva e criativa, deve-se explorar as várias fontes de recrutamento para que se consiga dar uma resposta rápida e eficaz às necessidades de cada cliente. As principais fontes de recrutamento que a Adecco utiliza são as seguintes:

- Base de Dados OLA;
- Anúncios de Montra;
- Elaboração de Cartazes;
- IEFEP;

- Candidaturas Espontâneas;
- GIP;
- Juntas de Freguesia.

3.1.1 Base de Dados OLA

➤ Ficha Biográfica e Relatório de Avaliação

A Adecco possui uma base de dados que é intitulada de OLA que permite elaborar diversas tarefas.

Quando um candidato procura a delegação, pergunta-se se já tem registo na Adecco ou se é a primeira vez que se vem inscrever. Se o candidato já se encontra inscrito, procura-se o candidato na base de dados através do seu bilhete de identidade, cartão de cidadão, título de residência ou número de contribuinte e faz-se uma actualização da ficha. Se o candidato vem fazer a sua primeira inscrição, então preenche-se com o candidato a sua Ficha Biográfica e, logo se seguida, procede-se à inserção dos dados da Ficha Biográfica no sistema OLA.

A Ficha Biográfica (Anexo I) é constituída pelos dados pessoais do candidato, as suas habilitações, os seus documentos pessoais (aos quais posteriormente se tira uma cópia dos documentos pessoais e anexa-se à sua ficha biográfica e relatório de avaliação), a sua experiência profissional e a sua disponibilidade. Se o candidato trazer consigo o seu CV, este é também anexado ao seu processo. Depois da Ficha Biográfica estar preenchida, fala-se um pouco com o candidato tendo como objectivo fazer a apreciação global do mesmo.

A realização de relatórios de avaliação (Anexo II) prende-se, muitas das vezes, com o facto de se expor informação relevante acerca de um dado sujeito, para que, de alguma forma, a opção de escolha seja simplificada.

Deste modo, um relatório de avaliação deve conter não só os pontos fortes como também os pontos fracos de um dado sujeito, para que desta forma se consiga perceber onde é necessário haver um maior investimento.

Quando se está a preencher um relatório de avaliação, é necessário registar o comportamento observado, onde se pode focar a aparência física, ou seja, a forma de vestir, a sua higiene e idade; as reacções manifestadas pelo sujeito perante determinadas situações e até mesmo perante o feedback que o avaliador possa dar.

É importante avaliar a atenção despendida pelo indivíduo enquanto está a ser entrevistado. Outro comportamento a ter em consideração é o temperamento da própria pessoa, ou seja, há pessoas que são mais desinibidas e outras menos desinibidas.

Posto isto, procede-se ao preenchimento do Relatório de Avaliação. O Relatório de Avaliação compreende a Atitude, a Aptidão, Motivação e Observações.

A Atitude compreende a observação do comportamento do candidato, da sua postura, das suas capacidades de comunicação e da apresentação exterior. A Aptidão envolve as competências profissionais que o candidato é capaz de se dedicar e de que já fez prova (formação académica, experiência profissional, ambiente profissional em postos anteriores). A Motivação compreende a identificação dos elementos que levam o candidato a escolher um projecto profissional ou áreas de interesse. Por fim, nas Observações, averigua-se os elementos exteriores ou factores que se revelam como obstáculos ou facilitadores da adaptação do candidato a um posto de trabalho e/ou a uma empresa (ex.: situação profissional actual e respectiva disponibilidade, meios de transporte, pretensões salariais, área geográfica, disponibilidade horária).

➤ **Funcionalidades OLA**

➤ **Inserção no sistema OLA**

Depois de feita a inscrição do candidato, procede-se posteriormente há inserção na base de dados (Anexo III). O objectivo é preencher os campos mais relevantes para que quando seja necessário efectuar uma pesquisa ter os dados correctos dos candidatos e também, de certa forma, facilitar essa mesma busca. Todos os campos a amarelo são de

preenchimento obrigatório, por sua vez, os campos que se encontram a branco são facultativos, no entanto, o seu preenchimento deve ser feito em alguns casos, nomeadamente, o contacto telefónico e o endereço de *e-mail*.

➤ **Pesquisa de Candidatos**

Relativamente à pesquisa de candidatos, pode ser feito através da idade, do sexo, das qualificações Adecco/conhecimentos, zona geográfica, estado civil e nível de estudos.

Depois, mediante o candidato e o perfil que seja desejado, escolhemos o (s) candidato (s) que preenche os requisitos para a oferta em causa e entra-se em contacto com ele, questionando, primeiramente, a sua disponibilidade e se a resposta for positiva agenda-se uma entrevista com o candidato.

➤ **Envio de Mensagens**

O envio de mensagens (Anexo IV) é um procedimento regular na Adecco. O sistema OLA possui um ícone que envia SMS para os colaboradores. Este procedimento é muitas vezes utilizado para informar os colaboradores/candidatos sobre horários de atendimento, de marcação de exames médicos, de entregas de recibos de vencimento e também para divulgar ofertas de emprego. Neste último caso, os interessados telefonam para saber pormenores da oferta, dirigem-se à Delegação ou divulgam a informação a amigos e familiares.

Tendo em conta que esta técnica permite informar e recrutar potenciais candidatos a baixo custo e de modo eficaz é uma técnica bastante viável pela Adecco.

➤ **Registo de Contactos**

O registo de contactos (Anexo V) é um ícone que o sistema OLA é detentor. Utiliza-se no procedimento sempre que seja necessário fazer anotações sobre o processo do candidato. Por exemplo, quando se contacta um candidato e este já se encontra a trabalhar regista-se que o mesmo não se encontra disponível. Este procedimento ajuda a poupar tempo e dinheiro, pois elimina esse candidato quando surge uma oferta em que o mesmo preencha os requisitos.

➤ **Confirmação de assinaturas de CTT e CUTT**

Os contratos deverão ser devidamente assinados pelo colaborador e pelo cliente. Sempre que um contrato de utilização de trabalho temporário é assinado pela empresa utilizadora de trabalho temporário e a empresa de trabalho temporário é necessário que se confirme assinatura no sistema OLA, colocando a respectiva data em que se faz essa confirmação. (Anexo VI)

3.1.2 Anúncios de Montra

Os anúncios de montra deverão conter informações relativas à categoria profissional, os requisitos que essa categoria requer e o endereço para o qual os candidatos interessados poderão enviar o seu *curriculum vitae*. No decorrer do estágio desenvolvi alguns anúncios de montra (Anexo VII)

3.1.3 Elaboração de Cartazes

Esta actividade constituiu na elaboração de alguns cartazes com a finalidade de publicar a existência de vagas de emprego para um determinado sector. Estes cartazes foram afixados em várias pastelarias, restaurantes, livrarias e cafés da zona onde existiam as ofertas de emprego. (Anexo VIII)

3.1.4 Instituto de Emprego e Formação Profissional - IEFP

A realização do pedido ao Instituto de Emprego e Formação Profissional é feita através do preenchimento de uma ficha de pedido, na qual constam informações como a identificação da entidade que faz o pedido, a categoria profissional, o número de trabalhadores e condições da actividade em causa (horário e salário). Esta situação acontece sempre que um pedido nos suscita dificuldades em encontrar candidatos através das fontes anteriores. Realizam-se geralmente pedidos aos centros de emprego de Aveiro e de Águeda, dependendo da zona geográfica a que se destina a vaga. O centro de emprego, após ter conhecimento do pedido reencaminha os candidatos por eles validados para a oferta em causa. O candidato, dirige-se à delegação de Aveiro tendo em vista a validação ou não da oferta.

Cabe à TRS validar o candidato ou não o candidato para a oferta em causa. Se esta o validar, o processo de recrutamento termina e passa para o processo de selecção, isto se existirem mais candidatos à oferta, se não existir o candidato passa a ser um colaborador Adecco.

3.1.5 Candidaturas Espontâneas

As chamadas candidaturas espontâneas é o comportamento dos candidatos que enviam o seu *currículum vitae* para a Adecco. Este, é arquivado num *dossier* próprio para o efeito sendo ele dividido por áreas, com por exemplo Engenharias, Saúde, Artes, Educação, Economias/Gestão, etc.

Este tipo de candidaturas são igualmente válidas e são também procuradas e revistas quando uma oferta chega à Delegação Adecco.

3.1.6 Gabinete de Inserção Profissional - GIP

É designado de GIP o Gabinete de Inserção Profissional. O funcionamento é idêntico ao do IEFP, pois existe para dar resposta às populações que não possuam IEFP na sua localidade.

O GIP é tutelado pelo Ministério do Trabalho e da Solidariedade Social tal como o IEFP.

A realização de pedidos ao GIP é efectuada através do preenchimento de uma ficha de pedido, onde se coloca a categoria profissional, o número de trabalhadores e as condições da actividade. Após terem conhecimento do pedido, o GIP reencaminha os candidatos para a oferta em causa. Os candidatos dirigem-se à Delegação Adecco e são entrevistados tendo em vista a validação dos mesmos para a oferta que lhes foi dirigida.

Costuma ser uma parceria que funciona bastante bem, dando respostas rápidas e válidas aos pedidos da Adecco.

3.1.7 Juntas de Freguesia

A Adecco possui um leque de empresas suas clientes na zona de Águeda, e visto que essa zona fica a 30km de Aveiro e algumas pessoas terem dificuldades em deslocar-se para assim fazerem uma ficha de inscrição, tornou-se pertinente utilizar as Juntas de Freguesia para servir de intermediário.

As competências das juntas de freguesia são inúmeras mas em síntese pode-se dizer que servem de apoio nas actividades de interesse da freguesia, de natureza social, cultural, educativa, desportiva e recreativa. Visto isto, o espaço físico das Juntas de Freguesia da Borralha e da Trofa foram utilizadas para o recrutamento.

Foi estipulado com os respectivos Presidentes das juntas de freguesia o horário e as datas a realizar entrevistas de emprego, tendo ficado a ser quinzenalmente e das 10H00 às 12H30.

Com esta iniciativa tive a oportunidade de contactar os Presidentes destas juntas de freguesia, elaborar todos os anúncios (Anexo IX) que foram necessários para informar a população da nossa existência e do nosso objectivo nas juntas de freguesia e, por fim, deslocar-me à junta de freguesia da Borralha para assim fazer o atendimento estipulado. Tendo ficado a junta da Trofa ao cuidado da TRS.

Esta actividade foi tão bem conseguida que se seguiu a junta de freguesia de Vagos, pelo facto da população ser pouco informada no que diz respeito ao trabalho temporário e a Adecco possuir clientes nessa zona geográfica.

Pode-se dizer que as juntas de freguesia tornaram-se um importante parceiro no que toca o recrutamento e selecção de pessoal.

4. Actividade Proposta - Elaboração da Mono Folha

A necessidade de elaboração da chamada Mono Folha (Anexo X) surgiu com o intuito de ajudar os colaboradores da Adecco, visto que é composta pela informação que mais suscita dúvidas aos colaboradores.

A informação contida na Mono Folha pretende explicar a relação triangular que o existe entre a empresa de trabalho temporário, o trabalhador temporário e a empresa utilizadora do trabalho temporário para que os colaboradores tenham a noção exacta do processo existente do qual eles fazem parte.

São também abordadas informações relativas ao contrato de trabalho, nomeadamente o tempo exacto de contrato, o tipo de contrato, quando deve ser assinado, qual o tempo do período experimental e como deve ser realizado.

Consta também a informação relativa às datas em que os colaboradores da Adecco recebem o seu salário e como o recebem.

Depois surge as datas que os colaboradores da Adecco recebem o seu salário e como o recebem.

Por último, existe um espaço para que possa ser remetida a Mono Folha com a informação da empresa onde o colaborador irá desenvolver a sua actividade; o local; a função; o horário; as condições salariais; e outras observações; finalizando com a data e a respectiva assinatura do colaborador.

Esta iniciativa foi proposta por mim e penso que foi bastante pertinente, pois torna-se útil tanto para o colaborador como para os membros da Adecco, visto que é uma informação que é requisitada pelos colaboradores diversas vezes ao longo da sua missão.

5. Selecção de Candidatos

A selecção de candidatos tem como principal objectivo fazer corresponder o perfil do candidato às exigências do cliente a partir de um criterioso processo de selecção. A recepção de um pedido de recrutamento desencadeia um processo de pesquisa de candidatos que se ajustem à categoria profissional pedida pelo cliente. Posto isto, procede-se à recolha do maior número de candidaturas, provenientes das diversas fontes de recrutamento ao dispor. Os processos podem ser constituídos por várias etapas sendo que, à medida que o processo de selecção avança, a análise dos perfis torna-se cada vez mais profunda até alcançar um número razoável de candidatos que detenham os requisitos indicados pelo cliente.

Depois dessa selecção é marcada com os potenciais candidatos uma entrevista com a TRS. A marcação de entrevistas (Anexo XI) é feita num mapa próprio em que se coloca o dia, a hora, o nome do candidato, o seu número de OLA ou BI, o seu contacto telefónico, a função, o cliente e a conclusão da entrevista. Em algumas situações deram-me a oportunidade de acompanhar e participar nas entrevistas, bem como fazer algumas autonomamente.

A realização da entrevista tem como objectivo principal analisar se o candidato preenche os requisitos pretendidos pelo cliente. É avaliada a motivação, a disponibilidade e a adaptabilidade a cada candidato, explorando o seu percurso

profissional, averiguando aptidões e validando competências. No decorrer da entrevista também é dado a conhecer informações relativas à função a desempenhar, a duração prevista, remuneração, nome e ramo de actividade da empresa, localização da empresa e normas e funcionamento da Adecco. O resultado desta avaliação permite proceder à selecção do candidato que melhor se adequa ao perfil pretendido. Posto isto, procede-se à redacção do CV para posteriormente enviar ao cliente.

Em suma, a primeira entrevista é feita pela TRS que à posteriori encaminha o(s) seleccionado(s) para a empresa cliente para uma segunda entrevista. Após esta segunda entrevista recebe-se o feedback relativo ao candidato e, quer seja positivo ou negativo, comunica-se ao candidato a sua admissão ou não admissão à empresa.

Existem clientes que não requerem entrevista com o candidato, confiam na nossa selecção e são somente apresentados como colaboradores da empresa.

6. Formação

A formação é “o conjunto de experiências de aprendizagens planeadas por uma organização. Com o objectivo de induzir uma mudança nas capacidades, conhecimentos, atitudes e comportamentos dos empregados no trabalho.” (Chiavenato, 1997)

Na Adecco é realizado três documentos (Anexo XII) pertencentes à formação dada ao colaborador. Estes documentos não são mais que comprovativos de que o colaborador teve acesso à informação estipulada. O primeiro documento é referente à formação sobre Higiene e Segurança no Trabalho e riscos profissionais. O segundo documento é a confirmação do sector de actividade da EUTT, as características da função, as normas de conduta e procedimentos e caso de acidente de trabalho. O terceiro documento é referente ao contrato de trabalho temporário, aos direitos e deveres do colaborador e os direitos e deveres da EUTT.

A formação é ministrada aos colaboradores que são chamados para uma dada oferta de trabalho, ocorrendo antes do mesmo iniciar as suas funções.

Estes certificados são preenchidos mensalmente por mim, e entregues aos colaboradores para que estes os assinem e confirmem que tomaram conhecimento da informação.

7. Serviço Administrativo

As tarefas que se enquadram neste ponto incluem todas as tarefas necessárias para apoiar a Técnica de Recrutamento e Selecção (TRS) e a Administrativa de Recrutamento e Selecção (ARS) que para além de assegurarem o desenvolvimento de todo o processo de recrutamento garantem a execução de todos os serviços administrativos.

7.1 Segurança Social

Quando um candidato passa a ser colaborador da Adecco, ou seja, inicia a sua actividade, é dado a conhecer à Segurança Social por via fax o nome, o número de contribuinte, o número de segurança social e a data de nascimento do candidato validado para que este faça os seus descontos à luz da lei.

7.2 Arquivo

O arquivo consiste no local onde é recolhido, organizado e conservado material documental de índole diversa. Na Adecco existe dois tipos de arquivo quanto à sua frequência de utilização, ou seja, o activo e o inactivo.

No activo, a organização era feita por ordem numérica num arquivador, onde constam as pastas pessoais dos candidatos, cujos dados foram inseridos anteriormente no sistema OLA, o que fornece o número de registo. Por outro lado, a documentação mais rotineira é organizada em *dossiers* no chamado arquivo vertical, como por exemplo, os recibos, contratos, participação de acidentes de trabalho, registo da segurança social, exames médicos e correios.

Depois existe o arquivo inactivo que é onde se armazenam diversos documentos de anos transactos inerentes à actividade da Adecco e organizados em *dossiers* classificados por tipo de documento e respectivo ano.

7.3 Atendimento telefónico

O telefone é um dos meios utilizados para estabelecer o primeiro contacto com a organização ou para esta manter as relações já existentes, isto porque não é um sistema fechado, mas sim um sistema aberto. Deste modo, no atendimento telefónico deve-se proceder sempre com cortesia, solicitude e simpatia para transmitir uma imagem positiva da empresa.

Nesta actividade, inicialmente, tive algumas dificuldades em responder às questões que eram colocadas, por isso, reencaminhava as chamadas para a Técnica de Recrutamento e Selecção (TRS) ou a Administrativa de Recrutamento e Selecção (ARS). Contudo, no decurso do estágio, já conseguia esclarecer as dúvidas que alguns interessados tinham, assim como de alguns clientes.

7.4 Atendimento ao público

Costuma-se dizer que a primeira impressão é que conta e perante isso, deve-se ter em atenção à forma como se expressa, tanto linguisticamente como fisicamente.

No decorrer do estágio, o atendimento ao público foi uma constante, desde dar informações generalizadas, esclarecimento de dúvidas, entrega de recibos e entrega e explicação de contratos.

Resta dizer que os primeiros contactos que tive com o público foram timidamente realizados mas com o passar do tempo senti que me fui habituando sendo uma actividade que tive especial gosto, pois o facto de contactar com o público é uma forma de proximidade absoluta com as pessoas, “peças” primordiais da Gestão de Recursos Humanos.

7.5 Tratamento de correspondência

A correspondência pode ser interna ou externa, desempenhando um papel fulcral dentro da organização. Um exemplo de correspondência interna poderá ser o envio dos recibos de vencimento para a residência do colaborador que faz com que ele não tenha que se deslocar à Delegação e que tenha sempre acesso ao seu documento para que verifique se o seu salário está totalmente correcto. Um exemplo de correspondência externa poderá ser os CUTT que a EUTT envia para a Delegação.

No decorrer do estágio, o tratamento de correspondência por correio normal ou registado foi uma prática comum.

7.6 Participação de acidentes de trabalho

Quando acontece um acidente de trabalho, o colaborador sinistrado ou a empresa onde este se encontra a prestar serviços tem de informar a Adecco para que esta possa dar conta da ocorrência do acidente à sua seguradora.

No decorrer do estágio, procedi ao preenchimento da ficha de participação de acidentes de trabalho. Por vezes, era necessário telefonar à vítima para que esta descrevesse o acidente, pois comunicar a ocorrência ao seguro tinha que descrever pormenorizadamente todo o acidente. (Anexo XIII)

7.7 Mapa da concorrência

O mapa da concorrência (Anexo XIV) é preenchido sempre que um candidato está a referir a sua experiência profissional e dá a informação que já trabalhou para uma ETT. Nesse momento é perguntado ao candidato qual o nome da ETT, a EUTT, a função desempenhada e a zona geográfica onde se encontra a EUTT.

Esta informação é posteriormente dada à Comercial da Delegação, Dr.^a Ana Barata, para que esta sonde e se assim for viável faça uma visita à EUTT para assim apresentar uma proposta que se sobressaia da concorrência. A título de curiosidade, esta actividade internamente tem o nome de “Selvagem”.

O mapa da concorrência é elaborado com o intuito de fazer a prospecção de potências clientes.

Conclusão

No término deste relatório afirmo que o meu estágio curricular foi bastante positivo. O estágio foi extremamente gratificante, pois permitiu-me ter um conhecimento mais aprofundado em termos práticos de como o meio empresarial opera e mais especificamente o Trabalho Temporário.

Com esforço e total dedicação com que abracei o desafio de estagiar na Adecco considero que foi uma mais-valia tanto a nível profissional como pessoal, pois deparei-me com situações com as quais pude aprender bastante.

A integração num bom ambiente profissional foi fundamental para o aprofundamento de conhecimentos adquiridos na licenciatura de Gestão de Recursos Humanos. O facto de ter tido um bom acolhimento foi uma vantagem para que desde o primeiro dia vestisse a camisola da Adecco.

Contudo, o que realmente aprendi é que temos que nos fazer valer pelas nossas capacidades pessoais, dedicarmo-nos e trabalhar para dar sempre o nosso melhor. Posso referir que tive oportunidade de desenvolver actividades que inicialmente não estavam previstas e que o meu estágio foi prolongado por mais dois meses o que me agradou bastante, pois significa que fui mais além do que estava previsto.

Bibliografia

- Adecco (2010). Manual da Qualidade, Edição nº6;

- Carvalho, H. I. L. (2005). Higiene e Segurança no Trabalho e suas implicações na Gestão dos Recursos Humanos: o Sector da Construção Civil. Dissertação de candidatura ao grau de Mestre em Sociologia, área de especialização em Organizações e Desenvolvimento dos Recursos Humanos. Publicada: Universidade do Minho;

- Chiavenato, I. (2000). *Recursos Humanos*. São Paulo: Editora Atlas, S.A.;

- Jackson, M. J. (1976). *Recrutamento e Entrevista de Selecção*. São Paulo: Editora McGraw-Hill do Brasil, Lda;

- Peretti, J. M. (2007). *Recursos Humanos (3ªed)*. Lisboa: Edições Sílabo;

- Santana, V., & Centeno, L. G. (2000). *Formas de Trabalho: Trabalho Temporário: Subcontratação*. Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional;

- Smith, V. (1997). New Forms of Work Organization. *Annual Review Sociology*, 23, 315-339;

- Vaz, I. F (1997). *As formas atípicas de emprego e a flexibilidade do mercado de trabalho*. Lisboa: MQE.CICT;

- Werther, W. B. & Davis, R. (1983). *Administração de pessoal e recursos humanos*. Brasil: McGraw-Hill;

Webgrafia:

- <http://www.adecco.pt/> (consultado em 20/08/2010)

- www.abrhrj.org.br (consultado em 24/08/2010)

- <http://www.slot.pt/> (consultado em 17/09/2010)

- www.ine.com (consultado a 17/09/2010)

- www.wikipedia.org (consultado a 19/09/2010)

- <http://pt.wikipedia.org/wiki/Adecco> (consultado a 19/09/2010)

- http://pt.wikipedia.org/wiki/Gest%C3%A3o_de_recursos_humanos (consultado a 8/12/2010)

ANEXOS

ANEXO I

Ficha biográfica

ANEXO II

Relatório de avaliação

ANEXO III

Inserção de dados no sistema OLA

ANEXO IV

Envio de mensagens

ANEXO V

Registo de contactos

ANEXO VI

Confirmação de assinaturas de CTT e de CUTT

ANEXO VII

Anúncios de montra

ANEXO VIII

Elaboração de cartazes

ANEXO IX

Juntas de Freguesia

ANEXO X

Elaboração de Mono Folha

ANEXO XI

Mapa de marcação de entrevistas

ANEXO XII

Documentos da Formação

ANEXO XIII

Participação de acidentes de trabalho

ANEXO XIV

Mapa da concorrência

Seja bem-vindo à ADECCO.

O que é o Trabalho Temporário?



Trabalho Temporário funciona como uma relação triangular que envolve o Trabalhador Temporário, a Empresa de Trabalho Temporário (Adecco) e a Empresa Utilizadora de Trabalho Temporário. Assim, o que acontece é que é a Empresa de Trabalho Temporário que contrata o trabalhador, o qual vai prestar serviços a uma empresa nossa cliente (Empresa Utilizadora de Trabalho Temporário).

Contrato de Trabalho

- A sua contratação pode variar entre horas a vários meses;
- O seu contrato deve ser assinado nos primeiros dias de trabalho, pois pode correr o risco de rescindirem o seu contrato;
- Existem dois tipos de contrato, são eles: o contrato a termo certo (com um prazo de fim definido) e o contrato a termo incerto (caso não haja uma data de fim prevista);
- Salientamos também que tem um **período experimental** com duração de **15 dias** e durante estes primeiros 15 dias, tanto a Empresa Cliente como o trabalhador podem rescindir o contrato sem aviso prévio, no entanto este deve ser **comunicada por escrito**.

A minha remuneração

- O seu **salário** é pago pela Adecco. Este pode ser efectuado ou por transferência bancária, e para tal tem que entregar o seu **NIB** à Adecco, ou por cheque. Tanto os cheques como os recibos de vencimento podem ser levantados na Adecco.
- De acordo com o fecho da folha de horas praticado na empresa utilizadora onde estou a trabalhar, o pagamento do seu salário é efectuado no dia:
Quando a folha de horas fecha no dia **20 de cada mês**, você recebe no dia **30/31 de cada mês**;
Quando a folha de hora fecha no **final de cada mês**, recebe no dia **07 de cada mês**.

Empresa Cliente

Onde vai trabalhar: _____

Local: _____

Horário: _____

Função a desempenhar: _____

Condições salariais: _____

Outras considerações: _____

Data: __/__/__

Tomei conhecimento:

Adecco

Operador de Produção Especializado (M/F)

Oliveira do Bairro

Perfil:

- 12º Ano ou curso técnico nas áreas de química e mecânica;
- Experiência profissional mínima de um ano em ambiente industrial;
- Conhecimentos em plásticos reforçados com fibra de vidro;
- Facilidade de mobilidade geográfica;
- Responsável;
- Capacidade de liderança;
- Dinâmico (a);
- Motivado (a);
- Responsável.

Oferecemos:

- Formação inicial e contínua;
- Renumeração Compatível com a experiência.



Envie a sua candidatura para:

Adecco Recursos Humanos

aveiro@adecco.com ou contacte através

do número 234425248 / 963934908

www.adecco.pt



Supervisor de Produção (M/F) Vagos

Perfil:

- Experiência profissional no ramo automóvel;
- Exercício de funções similares, no mínimo 2 anos;
- Cerca de 35 anos;
- Formação académica superior (preferencialmente Engenharia e Gestão industrial);
- Conhecimentos de Inglês e/ou Alemão.



better work, better life

Envie a sua candidatura para:

Adecco Recursos Humanos

aveiro@adecco.com ou contacte através

do número 234425248 / 963934908

www.adecco.pt

Adecco

better work, better life

Adecco – Recursos Humanos,
aceita inscrições para ofertas de
emprego na zona da Palhaça
nos dias assinalados:

Outubro						
D	S	T	Q	Q	S	S
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

Novembro						
D	S	T	Q	Q	S	S
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

Horário de atendimento:

10H00 às 12H00

Operadora loja (M/F) Part-time Aveiro



Descrição da Função

- Atendimento ao cliente;
- Recepção, controlo e arrumação de stock;
- Preparação de encomendas;
- Abertura e fecho de loja;

Perfil do Candidato

- 12º Ano;
- Conhecimentos de Inglês;
- Capacidade de trabalhar em equipa;
- Excelente capacidade de argumentação e persuasão;
- Forte sentido de responsabilidade e organização;
- Capacidade de gestão de prioridades;
- Dinamismo e proactividade.

Oferta

- Integração numa equipa sólida;
- Remuneração acima da média;
- Formação inicial e contínua.

Envie a sua candidatura para: Aveiro@adecco.com

Adecco Recursos Humanos

Rua de Viseu, nº 36 3800-277 Aveiro

Contacte através do número 234425248 / 963934908

www.adecco.pt

Adecco

better work, better life

Operário Fabril (M/F) Águeda



Adecco, Recursos Humanos recruta para empresa cliente no Ramo da Trefilaria:

Requisitos:

- Experiência em indústria;
- Escolaridade obrigatória;
- Responsabilidade;
- Dinamismo;
- Disponibilidade imediata.

Oferecemos:

- Horário normal e turnos;
- Integração em empresa sólida;
- Formação inicial e contínua.

Envie a sua candidatura para: Aveiro@adecco.com

Adecco Recursos Humanos

Rua de Viseu, nº 36 3800-277 Aveiro

Contacte através do número 234425248 / 963934908

Adecco


better work, better life

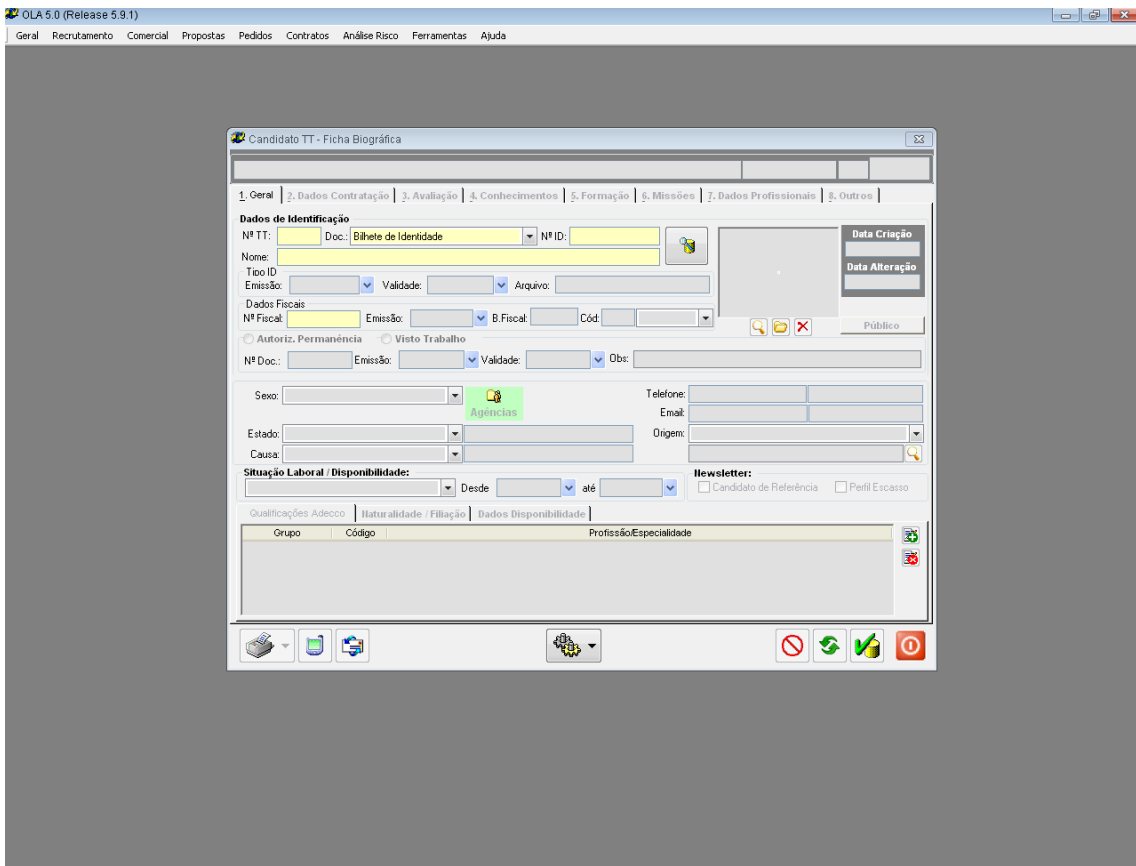
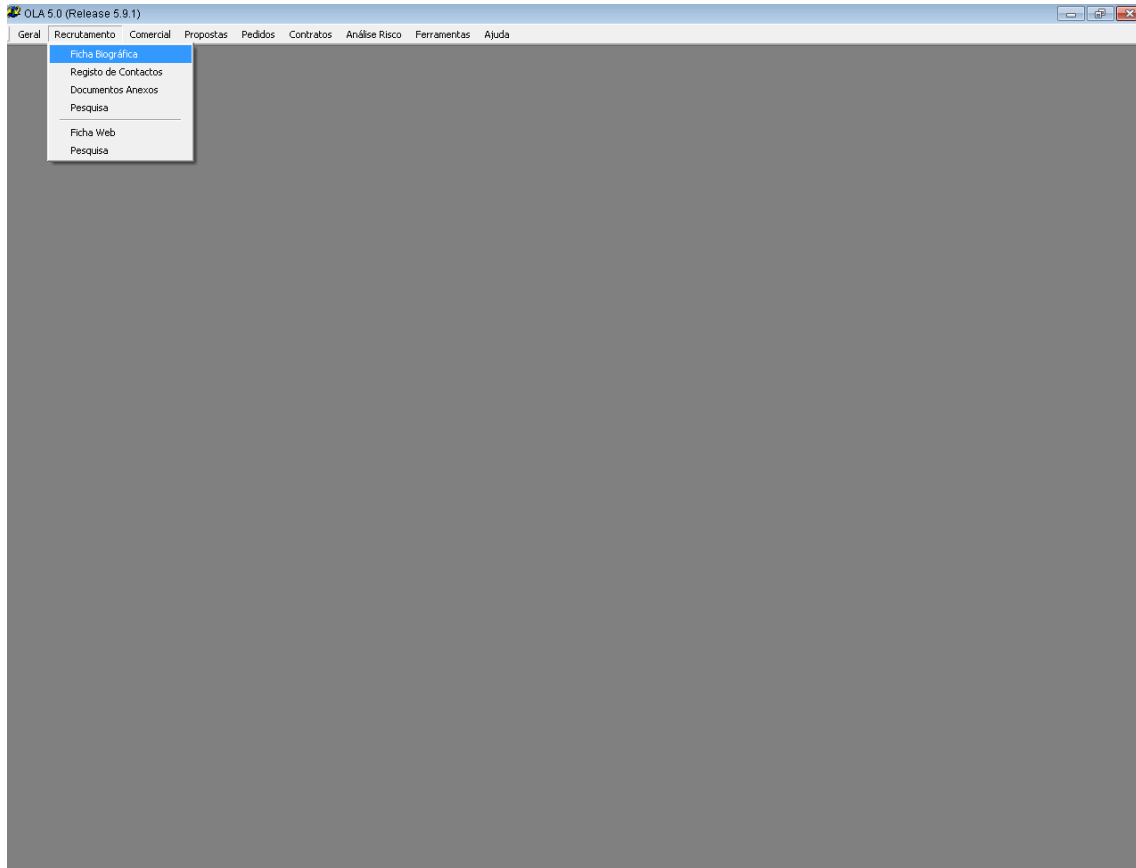
www.adecco.pt

The Adecco logo consists of the word "Adecco" in white, lowercase letters, set against a solid red rectangular background.

better work, better life

Adecco – Recursos Humanos, estará presente às terças-feiras nas Juntas de Freguesia da Borralha e da Trofa. Horário e datas a confirmar nas respectivas Juntas de Freguesia.

A decorative red wavy line that starts on the left, dips down in the middle, and rises up on the right, positioned below the main text block.



OLA 5.0 (Release 5.9.1)

Recrutamento

Candidato TT - Ficha Biográfica

Mónica Catarina Bráz de Melo 125821530 CC 10158

1. Geral | 2. Dados Contratação | 3. Avaliação | 4. Conhecimentos | 5. Formação | 6. Missões | 7. Dados Profissionais | 8. Outros

Dados de Identificação

Nº TT: 10158 Doc: Cartão de Cidadão Nº ID: 125821530

Nome: Mónica Catarina Bráz de Melo

Cartão de Cidadão: Emissão: Validade: 30 Jun 2015 Arquivo:

Dados Fiscais

Nº Fiscal: 244938644 Emissão: B. Fiscal: Cód: Contínente

Autoriz. Permanência Visto Trabalho

Nº Doc.: Emissão: Validade: Obs:

Sexo: Feminino Telefone: 917807640 234601209

Email: melo.ins@gmail.com

Estado: Candidato Potencial Origem: Anúncio na Montra

Causa:

Situação Laboral / Disponibilidade:

Disponível Desde: até

Qualificações Adecco Naturalidade / Filiação **Dados Disponibilidade**

Data e Lugar de Nascimento

Data: 13 Jan 1984 Localidade: Águeda Nacionalidade: Portugal

Filiação

Pai: Mãe:

Publico

Agências

Newsletter: Candidato de Referência Perfil Excesso

OLA 5.0 (Release 5.9.1)

Recrutamento

Candidato TT - Ficha Biográfica

Mónica Catarina Bráz de Melo 125821530 CC 10158

1. Geral | 2. Dados Contratação | 3. Avaliação | 4. Conhecimentos | 5. Formação | 6. Missões | 7. Dados Profissionais | 8. Outros

Endereço

Residência:

Morada: Bairro do Redolho, nº 32 Borralha

C. Postal: Portugal

CP Memo: 3750 Águeda

Correspondência (AS400):

Morada: Bairro do Redolho, nº 32 Borralha

C. Postal: Portugal

CP Memo: 3750 Águeda

Correspondência = Residência

Tipo Pagamento: Cheque

Conta Bancária: Banco (Banco-Balcão-Conta-CD)

IRS/Situação Familiar IRSS

Nº Seg Social: 12042691234 Regime: Regime Geral

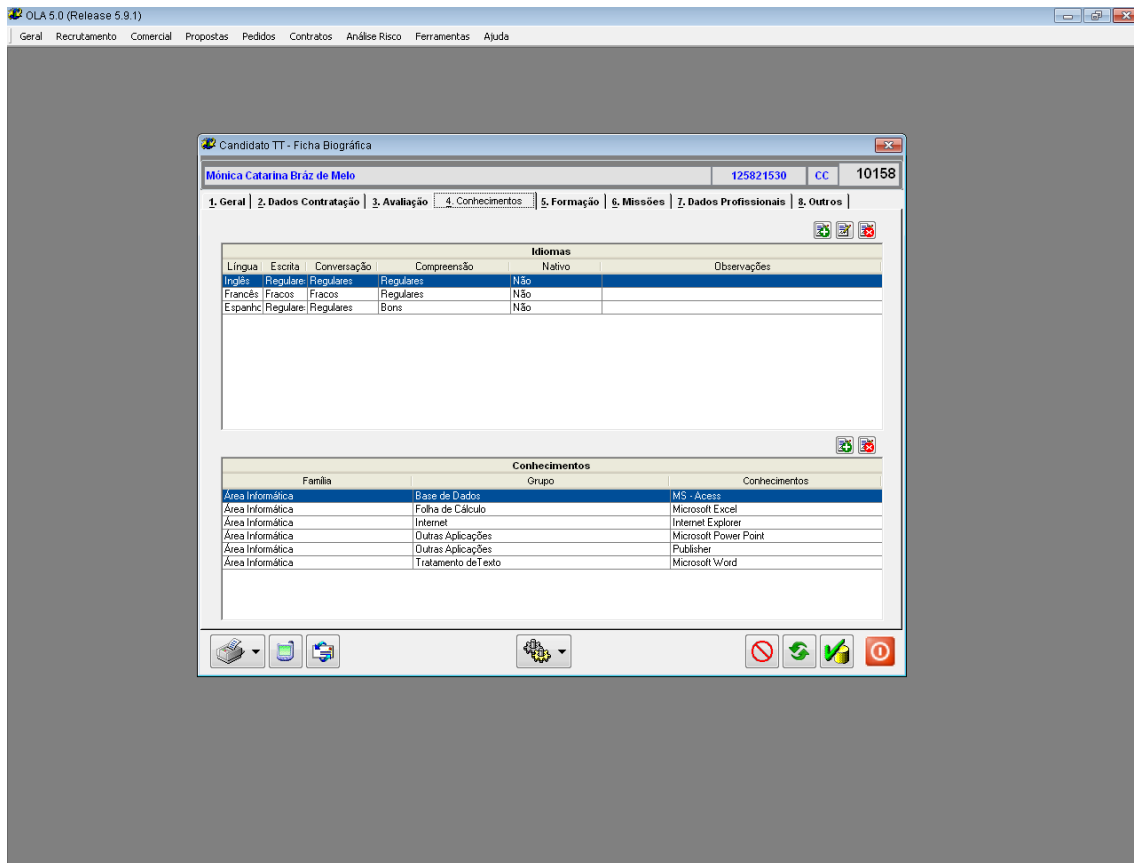
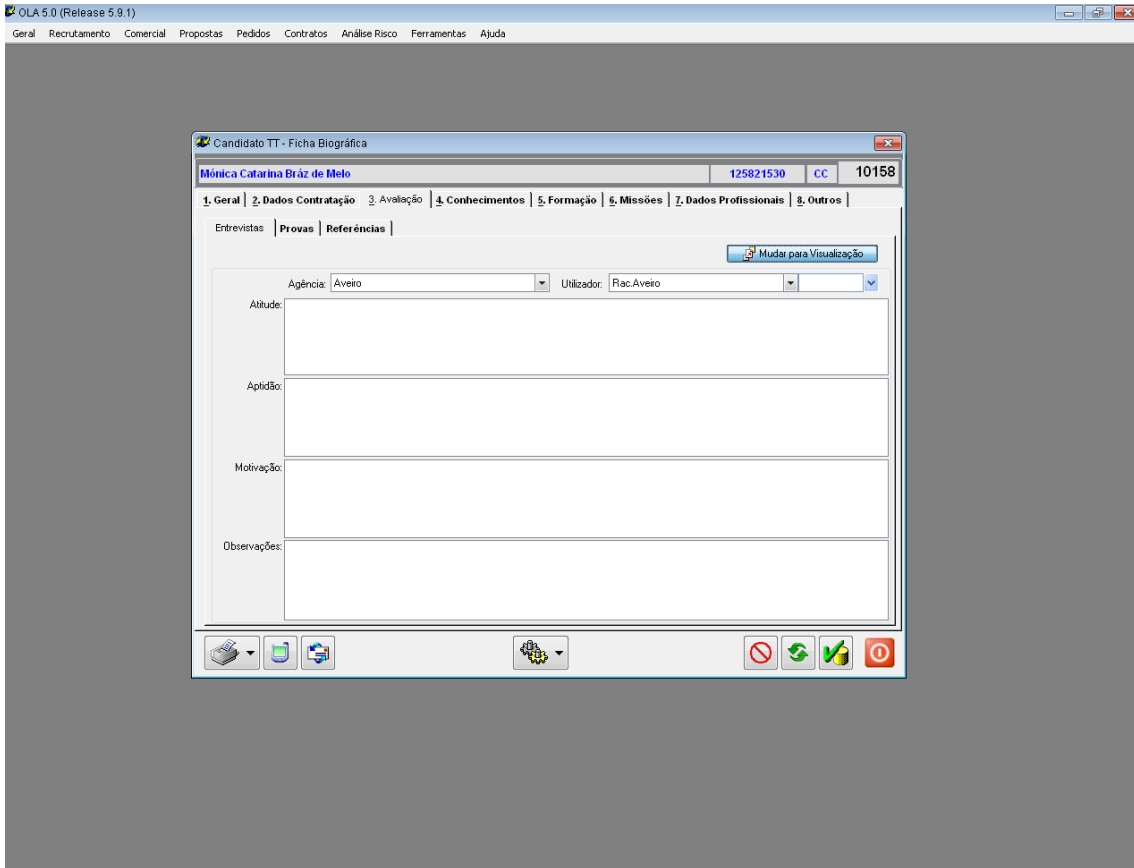
Sujeito Passivo IVA

Incapacidade: Retenção IRS

Comprovativo do grau de incapacidade do próprio

Comprovativo da necessidade de ajuda de terceiros para que o contribuinte exerça o seu trabalho

Comprovativo da deficiência de menores



Candidato TT - Ficha Biográfica

Mónica Catarina Bráz de Melo 125821530 CC 10158

1. Geral | 2. Dados Contratação | 3. Avaliação | 4. Conhecimentos | 5. Formação | 6. Missões | 7. Dados Profissionais | 8. Outros

Dados de Identificação

Nº TT: 10158 Doc.: Cartão de Cidadão Nº ID: 125821530

Nome: Mónica Catarina Bráz de Melo

Cartão de Cidadão

Emissão: Validade: 30 Jun 2015 Arquivo:

Dados Fiscais

Nº Fiscal: 244938644 Emissão: B. Fiscal: Cód.: Continente

Autoriz. Permanência Visto Trabalho

Nº Doc.: Emissão: Validade: Obs:

Data Criação: 05 Jul 2010
Data Alteração: 22 Nov 2010

Candidatos - SMS

Agendar envio:

Data/Hora: 30 Nov 2010 18:04:22

Mensagem:

Cabeçalho: ADECCO :

Sexo: Feminina

Estado: Candidata

Causa:

Situação Laboral: Disponível

Qualificações /

Grupo

Instalação / Mar

Instalação / Mar

Delegação	Utilizador
40 Aveiro	Silvia Bento

Candidato TT - Ficha Biográfica

Mónica Catarina Bráz de Melo 125821530 CC 10158

Registo de Contactos

Dados de Identificação

Nº: 10158 Doc: Cartão de Cidadão Nº ID: 125821530

Nome: Mónica Catarina Bráz de Melo

Cartão de Cidadão: Emissão: Validade: 30 Jun 2015 Arquivo:

Dados Fiscais

Nº Fiscal: 244939844 Emissão: B Fiscal: Cód: Continente

Autoriz. Permanência Visto Trabalho

Nº Doc.: Emissão:

Data Criação: 05 Jul 2010
Data Alteração: 22 Nov 2010

Agência Data

Observações

Registo de Contacto

Data: 30 Nov 2010 Utilizador: Rac.Aveiro

Empresa:

Cargo:

Observações:

OK Fechar

OLA 5.0 (Release 5.9.1)

Gerl Recrutamento Comercial Propostas Pedidos Contratos Análise Risco Ferramentas Ajuda

Pesquisa de Contratos

Nº Contratos: 32

Subciente (Nome)	Subciente (N. Fiscal)	Trabalhador	Nº Trab.	Nº Contribuinte	NIB	Nº Seg. Social
		Ana Cristina Sant	10342	257106235	0033.0000.45360067903.05	11924536361
		Ana Luísa Almeid	10426	206554362	0038.0078.00571088771.73	11153774228
		Ana Maria Fernar	10197	208871020	0045.3290.40225708536.81	11166192973
		Ana Patrícia da C	10631	248479377	0036.0020.99100239597.96	12020864385
		Andreia Alexand	10075	255577400	0033.0000.453075541.40.05	11925313581
		Cristina Margarid	10049	209952261	0035.0006.00040615000.23	11921829387
		Fernando Martins	10103	210503775	0045.3240.40131686336.55	11153792004
		Gui Imoel Fernar	10333	226518086	0033.0000.29180003220.67	11165204706
		Isabel do Carmo I	10807	174379102	0045.3240.40240363989.47	11162953047
		Márcia Patrícia S	9310	248018639	0035.2005.00027905800.26	12017954218
		Márcio Carlos Fei	10472	228643163	0045.3240.40215724476.27	11166809827
		Maria Adelaide G	10340	183767950	0033.0000.00044746295.05	11164114446
		Maria Adelaide G	10369	183884729	0048.3240.00191310702.67	11162972528
		Maria de Fátima C	10820	171783898	0033.0000.45294119531.05	11163644443
		Maria do Rosário	10081	189958766	0033.0000.00253125381.05	11164647398
		Micael Marques C	7914	224703943	0045.3242.40207493468.22	11165076002
		Milton Francisco	10503	208118217	0035.0006.00052158100.25	11153962586
		Mónica Cristina I	9511	227724003	0033.0000.45389003402.05	11165214222
		Nuno Henrique I	9977	222933364	0033.0000.00193948979.05	1192095170
		Paula Cristina de	10378	201472791	0076.0000.98088414101.53	11164866745
		Paula Maria Vide	5485	204855055	0033.0000.45326616677.05	11166046628
		Rosa Maria Nuns	10821	199685592	0045.3291.40184193596.24	11164947125
		Rui Manuel Felic	9912	117769401	0035.0006.00056623700.73	11161735050
		Sara Elisabete Al	8204	213975374		11167411839
		Sérgio Gonçalo F	10091	196057566	0018.0003.22789770020.44	11164397658
		Sofia Madlene Mz	10696	239065899	0036.0020.99100009693.41	11167360199
		Sónia Cristina Mz	6736	212884603	0010.0000.86097270001.67	11166790121
		Sónia Isabel Mor	10305	223849200	0035.0006.00046769200.26	11167050733

- Ficha de Candidato
- Ficha de Cliente
- Ficha de Proposta
- Ficha de Pedido
- Ficha de Contratação
- Alteração de Proposta
- Alteração de Horário
- Cancelamento
- Modificação de Subconta
- Confirmação de Assinatura
- Renovações
- Finm de Contrato
- Outras Operações

OLA 5.0 (Release 5.9.1)

Gerl Recrutamento Comercial Propostas Pedidos Contratos Análise Risco Ferramentas Ajuda

Pesquisa de Contratos

Contrato - Confirmação de Assinatura

Subciente (Nome)

Cliente

Nº Fiscal: 500381984 Nome: MARQUES, S.A.
 Morada: Zona Industrial Da Alagoa, Apkd.134

Trabalhador:

Doc. Id.: Bihete de Identidade:109769414 Nº Fiscal: 193934736
 Nome: Maria Adelaide Lopes Sousa Duarte

Dados do Contrato:

Nº Contrato: 5844 Nº Renovações: 3 Data Inicio: 23 Ago 2010

Motivo do Recurso: [f] (Artº 140 nº2 por remissão do Artº 175 nº1 do Código do Trabalho) Acréscimo excepcional de actividade da empresa;
 Justificação: Acréscimo excepcional de actividade da empresa devido aos clientes: Premdor Monneir, Gerard & Peysson, Formaty S

Assinatura CTT: Confirmar Anular
 Data Assinatura: 28 Set 2010 Data Operação: 28 Set 2010 [Rac.Aveio]

Assinatura CUTT: Confirmar Anular
 Data Assinatura: 27 Set 2010 Data Operação: 27 Set 2010 [Rac.Aveio]