



IPG Politécnico
| da | Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

Marco André Rodrigues Alves

julho | 2014





Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

MARCO ANDRÉ RODRIGUES ALVES
RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO
EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS
JULHO/2014

Ficha de Identificação

Aluno

Nome: Marco André Rodrigues Alves

Número: 1010212

Email: marco_alves8@hotmail.com

Licenciatura:

Gestão de Recursos Humanos

Estabelecimento de Ensino

Escola Superior de Tecnologia e Gestão – Instituto Politécnico da Guarda (ESTG-IPG)

Organização Recetora do Estágio

Nome: Randstad Recursos Humanos

Morada: Rua Cândido dos Reis, n.º10, R/C, Drt.º 3510-056 Viseu

Telefone: 232 446 020 Email: delegação.viseu@randstad.pt

Supervisor na Organização

Nome: Liliana Soares

Grau Académico: Licenciatura em Sociologia

Orientador de Estágio na ESTG-IPG

Nome: António Joaquim Pires Lourenço

Grau Académico: Mestre em Gestão

Duração do Estágio

Início: 4 de setembro de 2013 **Fim:** 10 de dezembro de 2013

Duração: 400 horas

Agradecimentos

A realização do estágio curricular é o culminar de todo um percurso académico, percurso esse que me fez crescer enquanto estudante e pessoa, preparando-me para traçar agora uma nova etapa, a profissional, esperando que seja repleto de tantas vitórias como até aqui.

Durante toda esta caminhada, foram várias as pessoas que direta ou indiretamente contribuíram para o seu sucesso e a quem estou eternamente grato.

Um obrigado, ao Instituto Politécnico da Guarda, por tão bem me receber nesta cidade há 3 anos atrás e me dar todas as condições necessárias para o meu sucesso académico e aos seus professores que com engenho e mestria me motivaram e prepararam para enfrentar o mundo que me espera.

Uma nota de gratidão ao Professor António Lourenço, pela paciência e dedicação e sacrifício pessoal, tanto no relatório no estágio como na unidade curricular que leciona, é contagiante a sua dedicação e certamente um exemplo de profissionalismo que levo comigo.

À Randstad, empresa que me acolheu na condição de estagiário devo também uma especial referência, ficarei eternamente grato pela paciência, pela amizade, por me integrar numa equipa que me ensinou o verdadeiro sentido da competência, espírito de sacrifício e interajuda. Um obrigado especial à Dr.^a Liliana Soares, minha supervisora, à Dr.^a Rute Silva, à Dr.^a Estela Mesquita, à Dr.^a Olga Pamplona e ao Dr. Nuno Anjo.

Por fim, o maior agradecimento de todos, à minha família e amigos, com referência inevitável e especial aos meus pais por fazerem de mim tudo aquilo que sou hoje.

Plano de Estágio

O Plano de estágio definido pela supervisora do estagiário na Randstad consistiu:

1) Angariar candidaturas para a base de dados

- Receção de candidaturas (presenciais; não presenciais)
- Identificação e elaboração de anúncios de recrutamento

2) Organizar e mediatizar a informação na base de dados

- Codificar e registar candidaturas na base de dados do sistema
- Investigar e atualizar informação relevante às candidaturas

3) Conhecer e desempenhar tarefas administrativas inerentes ao expediente quotidiano

- Atendimento telefónico; Tratamento do correio interno; Funções de arquivo

4) Responder às necessidades dos clientes com rigor, qualidade e rapidez

- Registrar e descodificar o pedido do cliente
- Planeamento e execução de entrevistas, pré-selecção e selecção final
- Elaboração de documentos úteis à análise e avaliação dos candidatos quando solicitado pelo cliente
- Divulgar juntos dos candidatos/colaboradores normais, direitos e deveres enquanto trabalhadores temporários

5) Conhecer e desempenhar funções inerentes à gestão de pessoal dos colaboradores temporários

Síntese do Trabalho Desenvolvido

O trabalho desenvolvido pelo estagiário na delegação da empresa Randstad Recursos Humanos (empresa de trabalho temporário), no decorrer de aproximadamente 3 meses de estágio, dividiu-se essencialmente em dois campos: Recrutamento e Seleção e Gestão Contratual.

No âmbito do Recrutamento e Seleção, o estagiário pode desempenhar praticamente todas as etapas destes dois processos, desde o pedido do cliente até à colocação de colaboradores no mesmo. Destaca-se neste processo sobretudo a receção de candidatos aquando da sua inscrição onde era feita uma entrevista inicial, a redação de anúncios e a triagem curricular. No âmbito da Gestão Contratual, as atividades prendiam-se sobretudo com a elaboração de contratos (Contrato de Trabalho Temporário e Contrato de Utilização de Trabalho Temporário), exames médicos (marcação e controlo), Segurança Social (admissão e cessações de contrato de colaboradores), gestão de formas de pagamento a colaboradores (tratamento de NIB). As atividades tinham como objetivo cumprir todos os trâmites legais relativos ao percurso dos colaboradores temporários.

Foram também desempenhadas funções relativas ao quotidiano da delegação tal como o atendimento de colaboradores, clientes ou candidatos (telefonicamente, presencialmente ou via email), funções de arquivo, tratamento do correio. Todas elas necessárias ao bom funcionamento da delegação.

Assim, o presente relatório divide-se em duas partes, sendo que na primeira parte irá ser apresentada a organização onde o estagiário esteve inserido e na segunda parte será destinada à descrição das atividades desenvolvidas em período de estágio.

Palavras-chave: Trabalho Temporário; Recrutamento & Seleção; Gestão Contratual.

JEL Classification: M12 (*Personnel Management*), O15 (*Human Resources*), J240 (*Human Capital; Skills; Occupational Choice*)

Índice Geral

	Pág.
Ficha de Identificação.....	II
Agradecimentos.....	III
Plano de Estágio.....	IV
Síntese do Trabalho Desenvolvido.....	V
Índice Geral.....	VI
Índice de Figuras.....	VIII
Lista de Siglas, Abreviaturas e Expressões Estrangeiras Utilizadas.....	IX
Introdução.....	1
<i>Parte I – Apresentação da Empresa Acolhedora do Estágio</i>	
1.1 Resenha Histórica da Organização.....	5
1.2 Randstad em Portugal.....	6
1.2.1 Visão, Missão e Valores.....	7
1.2.2 Serviços.....	9
1.2.3 Organização do Grupo Randstad.....	12
1.2.4 Organização da Randstad Recursos Humanos.....	13
1.3 Delegação de Viseu.....	14
1.3.1 Organograma da Delegação.....	15
1.3.2 Análise Organizacional.....	16
<i>Parte II – Atividades Desenvolvidas no Estágio</i>	
2.1 Trabalho Temporário – Enquadramento e Conceitos.....	21
2.2 Tarefas Administrativas Inerentes ao Expediente Quotidiano.....	25
2.2.1 Atendimento ao Público.....	25
2.2.2 Arquivo.....	26
2.2.3 Correio.....	26
2.3 Recrutamento e Seleção.....	27
2.3.1 Recrutamento.....	27
Marco Alves	VI

2.3.1.1 Candidaturas Espontâneas.....	33
2.3.2 Seleção.....	37
2.4 Gestão Contratual.....	41
2.4.1 Elaboração de Contratos.....	42
2.4.1.1 Contrato de Utilização de Trabalho Temporário.....	42
2.4.1.2 Contrato de Trabalho Temporário.....	45
2.4.2 Admissões e Cessações na Segurança Social e na ACT.....	46
2.4.3 Exames Médicos.....	48
2.4.4 Classificação de Folhas de Horas.....	50
Reflexões Finais.....	52
Referências Bibliográficas.....	54
Anexos.....	56

Índice de Figuras

	Pag.
.....	
Figura 1- Distribuição do Mercado Global de Recursos Humanos	5
Figura 2- Organização do Grupo Randstad.....	12
Figura 3- Organização da Randstad RH.....	13
Figura 4- Localização Geográfica da Delegação.....	14
Figura 5- Organograma da Delegação de Viseu.....	15
Figura 6- Análise Swot da Delegação de Viseu.....	17
Figura 7- Trabalho Temporário em Seis Números.....	24
Figura 8- Correspondência mais comum da Delegação.....	27
Figura 9- Vantagens e Desvantagens de Recrutamento Externo/Interno.....	29
Figura 10- Exemplo de Anúncio de Emprego Online.....	32
Figura 11- Método Comparativo da Selecção.....	37
Figura 12- Componentes do Potencial Individual.....	38
Figura 13- Motivos Justificativos dos CUTT e Respektivas Duração Máximas.....	42
Figura 14- Campos de Preenchimento no GestSoc.....	43

Lista de Siglas, Abreviaturas e Expressões Estrangeiras Utilizadas

ACT – Autoridade para as Condições do Trabalho

APESPE – Associação Portuguesa das Empresas do Sector Privado de Emprego

APETT – Associação Portuguesa das Empresas de Trabalho Temporário

Assessment and Development Centres – Centros de acesso e desenvolvimento

Back Office – Departamentos de uma empresa que suportam os departamentos que contactam com o cliente

BI/CC – Bilhete de Identidade/Cartão de Cidadão

BWS – Programa de gestão de processos de recrutamento e gestão contratual

Call-center – Central de Atendimento

Carrer/Talent Management – Gestão de carreiras/talentos

CT – Código do Trabalho

CTT – Contrato de Trabalho Temporário

CUTT – Contrato de Utilização de Trabalho Temporário

Data Entry – Entrada de dados

Dr/Dr^a – Doutor/Doutora

Email Response – Resposta de emails

Engineering & Industry – Engenharia e Indústria

ESTG-IPG – Escola Superior de Tecnologia e Gestão – Instituto Politécnico da Guarda

ETT – Empresa de Trabalho Temporário

Executive Search – Procura de Executivos

Feedback – Resposta, Retorno

Finance & Banking – Finanças e Banca

Follow Up – Acompanhamento de pós-venda

GestSoc – Programa de gestão de registos de Segurança Social

Gin – Programa de gestão de exams médicos de colaboradores

Health Care & Pharma – Cuidados de saúde e Farmácia

Human Capital – Capital Humano

Human Resources Consulting – Consultoria de Recursos Humanos

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

Inbound – Contacto comercial onde é o mercado a contactar com a empresa

In House Services – Serviços de consultoria “dentro de casa”, dentro da empresa cliente

IRS – Imposto sobre o Rendimento de pessoas Singulares

IT Services – Serviços de tecnologia de informação

Know-How – “saber como”, conhecimento de um indivíduo ou organização

Modus Operandis – Forma de operar

NIB – Número de Identificação Bancária

NIF – Número de Identificação Fiscal

NIN – Candidato Inapto

NISS – Número de Identificação de Segurança Social

Occupational Choice – Opções Profissionais

Online – Em linha

Outbound – Processo de Marketing onde a empresa vai de encontro ao mercado

Outplacement – Actividade que tem como objectivo ajudar trabalhadores rumo á sua recolocação profissional

Outsourcing – Processo de utilização de uma outra organização para desenvolver uma certa área na empresa.

Personnel Management – Gestão de Pessoal

Process Manager – Gestor de Processos

Professionals - Profissionais

RH – Recursos Humanos

RJPSST – Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho

Sales & Marketing – Vendas e Marketing

Skills – Competências, Habilidades

Start-up – Empresas recém criadas

Surveys- Estudos

Web – Rede Informática

Introdução

O estágio curricular inserido na Licenciatura de Gestão de Recursos Humanos tem como principal objetivo complementar a formação académica através do desempenho de tarefas e funções práticas em instituições, proporcionando ao estudante a aprendizagem de competências profissionais num contexto real de trabalho.

O estágio aqui descrito realizou-se na delegação de Viseu da empresa Randstad Recursos Humanos (Randstad), onde o estagiário assumiu a função de Técnico de Recrutamento Estagiário, posição que acumulou algumas funções de outra natureza que não o recrutamento e seleção. Às várias tarefas associadas ao recrutamento e seleção juntaram-se algumas de gestão contratual como por exemplo a elaboração de contratos de trabalho e controlo de exames médicos, acrescendo ainda algumas tarefas ligadas ao normal funcionamento da delegação como o tratamento de correspondência e o atendimento ao público.

O estagiário teve a possibilidade, ao longo de quase 3 meses, de ser inserido numa equipa com vasta experiência e de competência ímpar, o que se tornou um momento chave no percurso académico do estagiário permitindo assimilar conhecimentos, boas práticas e experiência, elementos chave na preparação para o contexto profissional que se segue.

As atividades de recrutamento e seleção e gestão contratual desempenhadas, foram feitas numa área à partida completamente desconhecida pelo estagiário, a área do trabalho temporário, onde questões técnicas e mesmo legais têm as suas particularidades.

O presente relatório surge como um documento descritivo das funções desempenhadas pelo estagiário. Este divide-se em duas partes, sendo que na primeira parte irá ser apresentada a organização onde o estagiário esteve inserido, história, visão, missão, valores, serviços,

serão alguns dos tópicos apresentados. A segunda parte será destinada a descrição das atividades desenvolvidas no estágio. Saliente-se que, dada a rigorosa política de confidencialidade da Randstad, os anexos constantes deste relatório foram os únicos autorizados a apresentar pelo estagiário. Por fim apresentam-se algumas reflexões finais.



Parte 1 - Apresentação da Empresa Acolhedora do Estágio

“Para ter um negócio de sucesso, alguém, algum dia, teve que tomar uma atitude de coragem”

Peter Drucker

1.1 – Resenha História da Organização¹

Quando em 1960, dois estudantes de economia pedalavam nas ruas de Amesterdão enquanto falavam de uma tese que preparavam sobre a gestão de trabalho temporário, Fritz Goldschmending apercebe-se que na Holanda não havia nenhuma empresa a operar nesse mercado. É então que surge o pensamento “*Maybe we should set something up*” (talvez devêssemos criar alguma coisa), catapultando-o para as rédeas de uma das mais bem sucedidas empresas de Recursos Humanos do mundo.

Os anos que se seguiram foram marcados pelo seu crescimento¹, penetração e conquista de mercados externos. Seguiu-se a Bélgica, Reino Unido, Alemanha, França, estendendo-se até aos dias de hoje pelos 4 cantos do mundo.

Actualmente contando com 54 anos de experiência a Randstad é uma empresa global, está representada em 44 países, nos 5 continentes por 4495 escritórios, o que representa 90% do mercado mundial deste sector. Os 54 anos de sucesso fizeram da Randstad a 2ª maior empresa de Recursos Humanos a nível mundial, possuindo uma quota de mercado de 5% (Figura 1).

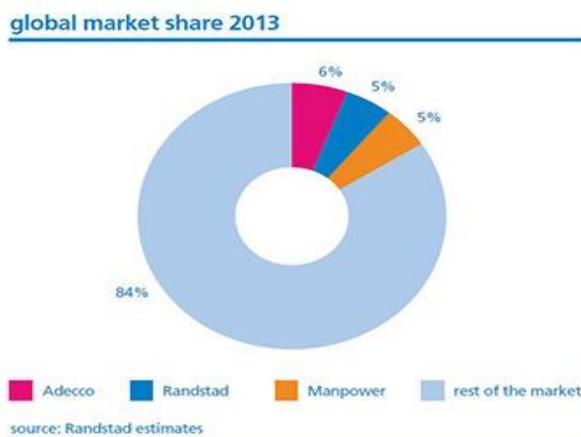


Figura 1- Distribuição do Mercado Global de Recursos Humanos (Fonte: www.randstad.com)

¹ Informação recolhida no site www.randstad.com

O grupo está listado na bolsa Euronext de Amesterdão e faz parte do índice AEX das empresas mais negociadas com o símbolo RAND.

1.2 Randstad em Portugal²

A Randstad surge em Portugal através da aquisição do grupo Vedior, em Maio de 2008. Esta política de aquisição de empresas de diferentes países para penetrar no seu mercado já tinha sido uma prática recorrente em outros países. Está legalizada através do “Alvará nº 155”, emitido pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional.

Possui uma rede de 45 delegações, marcando presença em 32 cidades portuguesas, o que faz da Randstad a empresa com maior cobertura e proximidade dos seus clientes e colaboradores a nível nacional.

A Randstad em Portugal conta, segundo dados de 2013, com 350 colaboradores permanentes qualificados em diversas áreas de especialidade e coloca diariamente mais de 28.000 colaboradores nos seus clientes. Os expressivos números de colocação de colaboradores traduzem-se num volume de negócios de 321 milhões de euros.

Foi distinguida no ano de 2014, pelo terceiro ano consecutivo, como sendo os melhores fornecedores de RH, na categoria de trabalho temporário e *outsourcing*. Não só distinguida pela sua qualidade é também distinguida pela quantidade, sendo colocada pelo Instituto Nacional de Estatística como a 4º empresa que maior número de emprego gera em Portugal.

A Randstad aparece em contramão na atual conjuntura económica nacional, tendo o seu crescimento atingido os dois dígitos nos últimos anos, na ordem dos 11%. Luís Gonzaga Ribeiro (Director de Operações Portugal/Brasil), justifica a liderança da empresa dizendo

² Informação recolhida do Manual da Qualidade Randstad e no site www.randstad.pt

que esta “sempre se conseguiu antecipar à concorrência e, assim, superá-la na resolução de soluções na gestão de recursos humanos e prestação de serviços aos seus clientes, como também através de um forte investimento em formação, ter e reter as melhores equipas de profissionais do mercado cujo foco está nos clientes e no bem-estar dos trabalhadores”.

1.2.1 Visão, Missão e Valores³

No Manual da Qualidade a Randstad faz questão de tornar públicas as linhas condutoras da organização, a Visão, Missão e Valores.

Visão

A visão pode ser percebida como a direcção desejada por uma empresa, o caminho que se pretende percorrer, uma proposta do que se deseja a médio longo prazo.

A visão da Randstad é:

- Garantir a Satisfação do Cliente/Colaboradores
- Colaborar com a Comunidade
- Cumprir os Requisitos dos Clientes e Legais
- Excelência na Qualidade do Serviço
- Motivar e Desenvolver os Colaboradores Internos
- Melhoria Contínua dos Processos
- Diferenciação da Concorrência
- Sustentabilidade do Negócio

Missão

A missão é a razão de ser de uma empresa, é o porquê da empresa. Esclarece o compromisso e o dever da empresa para com a sociedade.

³ Informação recolhida do Manual da Qualidade Randstad

A Missão da Randstad RH, é:

Empresa de Trabalho Temporário ambiciona compreender e satisfazer as necessidades das Empresas Clientes e Colaboradores Temporários, propondo soluções práticas e inovadoras desenvolvidas especificamente para responder às suas exigências no âmbito do mercado de trabalho onde actua.

Valores

Os valores de uma organização são guias do processo decisório e de comportamento da empresa no cumprimento da visão e na busca da sua missão.

A Randstad apresenta os seguintes valores que lhe conferem:

Legalidade

Cumprir rigorosamente todos os requisitos e obrigações legais, respeitando os direitos dos colaboradores que emprega

Competência

Constituir equipas com profissionais qualificados, com elevado *know-how* técnico e vasta experiência no mercado, permitindo encontrar os melhores colaboradores para o preenchimento de cada vaga.

Formação

Apostar vivamente no desenvolvimento das competências das suas Equipas para que estas estejam permanentemente aptas a propor as melhores soluções às empresas suas Clientes.

Parceria

Adotar uma abordagem global face às necessidades das empresas suas Clientes, disponibilizando soluções integradas de acordo com o seu vasto leque de serviços

Abrangência

Dispor de cobertura geográfica em todo o território nacional, estabelecendo relações de proximidade com as empresas, colocando ao seu serviço uma vasta base de dados que permite responder a necessidades locais, nacionais e emergências de colocação de colaboradores

Inovação

Investir fortemente nas novas tecnologias, através da criação de ferramentas e instrumentos de suporte às empresas garantindo um leque diversificado de canais alternativos às empresas

1.2.2 Serviços⁴

Os vários serviços/áreas de negócio da Randstad são os que a seguir se apresentam:

Trabalho temporário

Possui a maior cobertura geográfica nacional o que garante uma maior proximidade com clientes e colaboradores, permitindo uma resposta mais rápida e eficiente a todo o tipo de solicitações.

A Randstad garante uma gestão administrativa dos processos de forma fiável e rigorosa, pagamento de vencimentos atempadamente de modo a manter o trabalhador motivado e apoio jurídico a clientes sempre que se verificar necessário.

As áreas de atividade são:

- Administrativas
- Aviação e Turismo
- Banca e Seguros
- Sector automóvel
- Hotelaria
- Indústria

⁴ Informações recolhidas no site www.randstad.pt

- Logística
- Rural
- Saúde
- *Call-center*
- Serviços
- *Catering*

A transformação de custos fixos em variáveis, a maior flexibilidade de gestão, o aumento de produtividade e de competência e a rapidez na colocação, constituem algumas das vantagens que este serviço oferece aos seus clientes.

In House Services

A Randstad é pioneira neste conceito que surge em 1995 e já com provas dadas em mais de 40 países. Em situações de necessidade de grande volume de colaboradores, a Randstad coloca ao dispor dos seus clientes *Process Managers* peritos na análise e aconselhamento de empresas no sector da produção e logística, sobre como a forma de trabalho flexível pode ser gerida de forma a alcançar a máxima produtividade, retenção de flexibilidade e qualidade.

O *Process Manager* identifica necessidades qualitativas e quantitativas de trabalho através de 4 análises:

- Análise da função e do posto de trabalho
- Análise das necessidades de produção
- Análise do mercado laboral
- Análise dos custos com o trabalho

Através da análise destes quatro campos, a Randstad *In House* promove um aconselhamento sobre a flexibilidade ideal sobre o processo de planeamento e sobre os métodos de trabalho pelos quais os custos directos podem ser reduzidos.

Professionals

A Randstad Professionals é a área de negócio que se dedica ao Recrutamento e seleção, *Executive Search*, *Assesment Individual*, *Assessment and Development Centres*, *Ouplacement*, *Human Resources Colsulting*, *Carrer/Talent Management*, e *IT Services (Information Technologies)*.

Os seus sectores de actuação dividem-se em 5:

- *Sales & Marketing*
- *Finance & Banking*
- *Health care & Pharma*
- *Engineering & Industry*
- *Information Technologies*

Contact Centres

A Randstad *Contact Centres* conta com mais de 15 anos de experiência, colabora em parceria no *start-up* de muitos dos principais *Contact Centres* portugueses em áreas como a banca, energia, seguros, telecomunicações e serviços. O seu principal objetivo é proporcionar produtividade e qualidade no serviço dos seus clientes, estando presente em Portugal no centro de Lisboa, Porto e Braga.

As suas áreas de atuação dividem-se em 5:

- *Inbound* (apoio ao cliente; gestão de clientes)

- *Outbound* (vendas, *Follow up* após venda, companhias, retenção, cobranças, *surveys*, estudos de mercado)
- *Back Office* (email *response*, *chat*, *data entry*, gestão pós-venda)
- Gestão 2ª linha (gestão de reclamações, suporte técnico)
- Atendimento técnico (suporte técnico remoto a clientes na utilização de determinada tecnologia ou serviço)

1.2.3 Organização do Grupo Randstad⁵

A Randstad está dividida em diversos setores de atividade. Dentro do grupo estão presentes marcas como Tempo-team, Randstad Recursos Humanos, Randstad Technologies, Randstad Serviços, Randstad *Clinical*, Tempo-Team Serviços. Como organismos independentes funcionam a Solisform que está ligada à formação e a Select Vedior em Moçambique que está sobre alçada portuguesa. A Portvedro é o organismo, que dentro da empresa, está a cargo dos componentes informáticos nas diversas áreas (Figura 2).

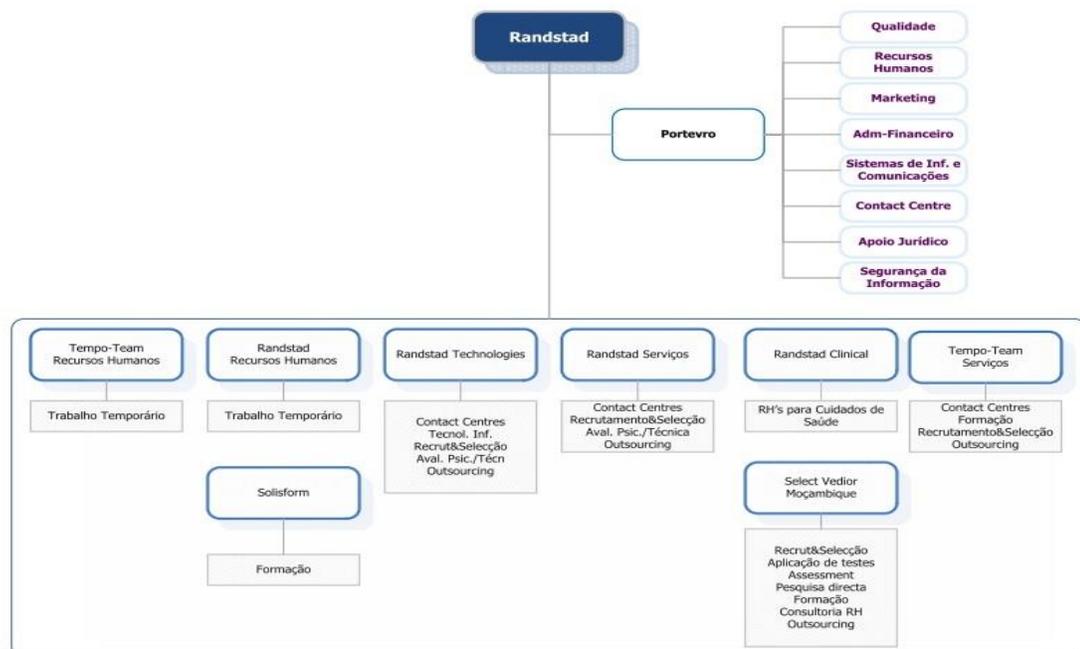


Figura 2- Organização do Grupo Randstad (Fonte: Randstad)

⁵ Informação recolhida do Manual da Qualidade Randstad

O estagiário esteve inserido no seu período de estágio numa equipa pertencente á Randstad Recursos Humanos, mais concretamente, na delegação de Viseu.

1.2.4 Organização da Randstad Recursos Humanos

A Randstad Recursos Humanos pode dividir-se em dois grandes grupos, as equipas de atuação interna e as equipas comerciais destinadas ao contacto direto com clientes, candidatos e colaboradores. Há uma grande coesão e constante interação entre as duas equipas, sendo que as de atuação interna são um valioso suporte ao bom funcionamento das equipas comerciais.

Na Figura 3, representa-se toda a organização da Randstad Recursos Humanos.

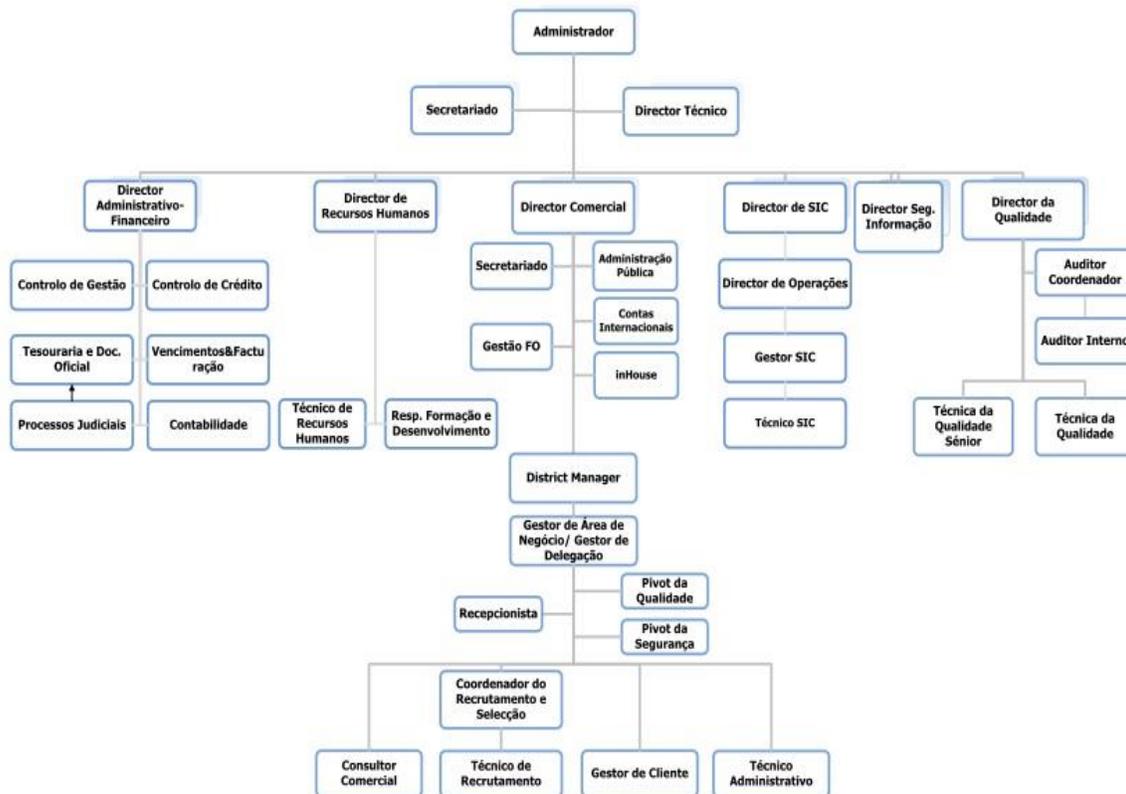


Figura 3 - Organograma da Randstad RH (Fonte: Randstad)

1.3 Delegação de Viseu⁶

A delegação da Randstad em Viseu é uma das delegações da Randstad RH, a cargo do trabalho temporário. Em 2012 viu-se perante uma transição de marca de Tempo-Team (outra marca do grupo) para a então atual Randstad. As suas instalações situam-se na Rua Cândido dos Reis, nº10, R/C Direito, bem no centro da cidade, a poucos metros da Câmara Municipal e do Parque Aquilino Ribeiro (Figura 4).

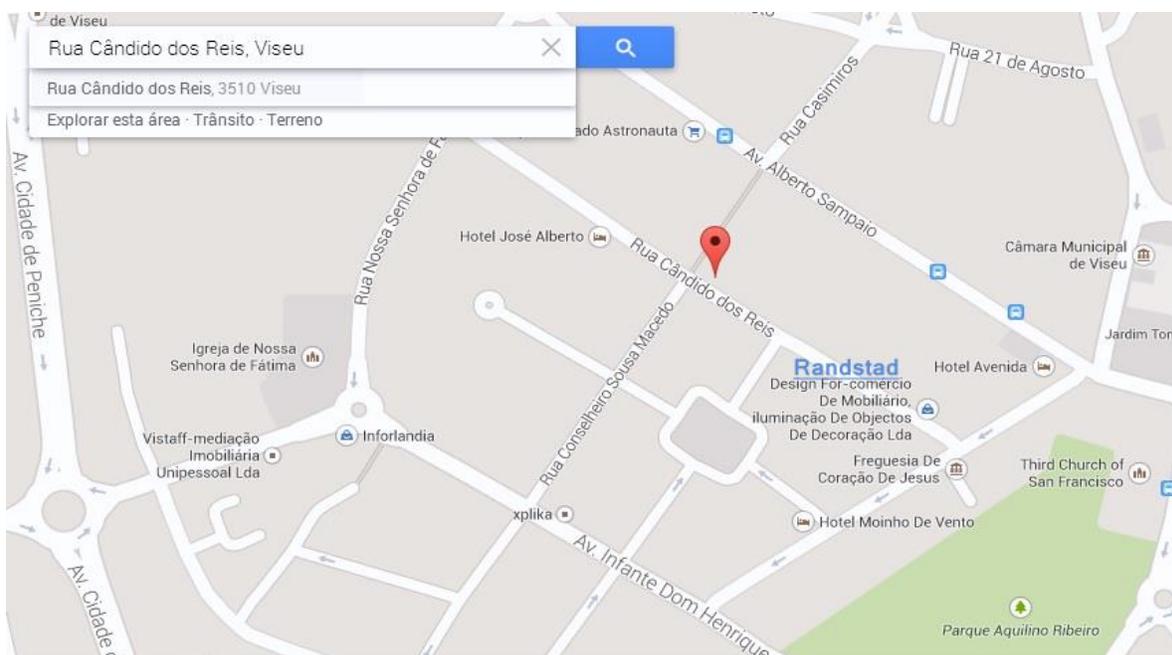


Figura 4 - Localização Geográfica da Delegação (Fonte: Google Maps)

A delegação de Viseu tem a seu cargo uma vasta cobertura territorial, extrapolando os limites do distrito, abrangendo também parte de alguns distritos limítrofes.

Viseu: Distrito de Viseu: Armamar, Carregal do Sal, Castro Daire, Cinfães, Lamego, Mangualde, Moimenta da Beira, Mortágua, Nelas, Oliveira de Frades, Penalva do Castelo, Penedono, Resende, Santa Comba Dão, São João da Pesqueira, São Pedro do Sul, Sátão, Sernancelhe, Tabuaço, Tarouca, Tondela, Vila Nova de Paiva, Viseu, Vouzela.

⁶ Informação cedida pela Randstad

Distrito da Guarda: Aguiar da Beira, Almeida, Celorico da Beira, Figueira de Castelo Rodrigo, Fornos de Algodres, Mêda, Pinhel, Sabugal, Trancoso, Vila Nova de Foz Côa, Guarda

Distrito de Coimbra: Oliveira do Hospital, Tábua.

1.3.1 Organograma da Delegação⁷ de Viseu

A delegação da Randstad RH em Viseu é composta por 4 elementos permanentes e um quinto, o Gestor da delegação, em constante rotação pelas delegações da zona dentro do país que tem a ser cargo. Na Figura 5 é apresentado o organograma da delegação.



Figura 5 - Organograma da Delegação de Viseu (Fonte: Randstad)

Saliente-se que alguns dos elementos da equipa desempenham mais do que um cargo, o caso da Gestora de Cliente Dr^a Rute Silva que acumula em simultâneo o cargo de Pivot de Segurança e Pivot de Seguros, estando a cargo de todas as matérias relacionadas com seguros, e segurança no trabalho, também a técnica de Recrutamento Dr^a Estela Mesquita

⁷ Informação cedida pela Randstad

acumula a função de Pivot da Qualidade na delegação. As 5 pessoas formam uma equipa competente, coesa e com grande mobilidade funcional possibilitando uma deambulação entre as várias competências dos vários cargos (Anexo 1) se assim se verificar necessário, resultante da sua vasta experiência na área do trabalho temporário e pela sua grande polivalência.

1.3.2 Análise Organizacional

O diagnóstico organizacional é cada vez mais utilizado no sentido de apoiar toda e qualquer organização na perceção das suas necessidades reais tendo assim em vista o desenvolvimento de uma dinâmica de mudança. Desta forma este tipo de diagnóstico ajuda na adaptação e sobrevivência das empresas, levando assim á resolução de uma grande diversidade de problemas emergentes nas mesmas. (Ferreira & Martinez, 2008)

Dos diversos modelos de diagnóstico existentes, o estagiário optou pelo modelo da análise SWOT, por considerar uma visão mais abrangente do ambiente interno e externo da empresa. A análise SWOT é um modelo de análise organizacional, que estuda a realidade interna e externa da empresa através de 4 variáveis: Pontos fortes (*strengths*), pontos fracos (*weaknesses*), Oportunidades (*opportunities*), Ameaças (*threats*).

Durante o período de estágio, o estagiário pode observar o *modus operandis* da delegação de Viseu, podendo assim identificar quais os seus pontos fortes e fracos.

Para completar este modelo de análise organizacional, o estagiário pesquisou os principais entraves e forças impulsionadoras do meio onde a delegação está inserida, de forma a identificar quais as suas principais oportunidades e ameaças.

Depois de reunida toda a informação necessária o estagiário elaborou a análise SWOT apresentada na Figura 6:



Figura 6 – Análise SWOT da Delegação de Viseu (Fonte: Elaboração Própria)

Perante os resultados da análise, a organização deve focar-se na maximização das suas forças internas e se possível minimizar ou contornar as suas fraquezas. Os fatores externos à empresa, embora não sejam passíveis de serem controlados, devem ser olhados com especial atenção pois constituem um importante fator na sua performance, sendo os principais indicadores do meio onde a organização está inserida, podendo a partir desta análise tomar medidas de ajustamento ao exterior. As ameaças identificadas, através de

uma visão proativa, podem ser transformadas em oportunidades, foi sob essa perspectiva que o estagiário elaborou as oportunidades da Randstad.



Parte 2 – Atividades Desenvolvidas no Estágio

“O prazer no trabalho aperfeiçoa a obra”

Aristóteles

2.1 Trabalho Temporário – Enquadramento e Conceitos

No panorama económico mundial assiste-se cada vez mais a mudanças socioeconómicas com influência sobre o funcionamento do mercado. O mercado de trabalho nos últimos anos tem passado por várias transformações, desde processos de inovação tecnológica, alterações nos processos produtivos, nas estruturas organizacionais e nos postos de trabalho, assim como na gestão de recursos humanos.

Numa economia mundializada, com a predominância da lógica financeira e da rentabilidade a curto prazo, existe uma pressão incessante para a máxima flexibilização do fator trabalho, (Kovakz, 2004: 49-66). Em resposta a esta realidade as empresas têm vindo a flexibilizar o seu funcionamento, nomeadamente através do recurso a novas formas de contratação de trabalhadores, recorrendo cada vez mais a formas mais flexíveis de trabalho, caindo por terra a velha máxima de “trabalho para a vida”. É sob este contexto que emerge o trabalho temporário.

O trabalho temporário está longe de ser um fenómeno recente, deu os seus primeiros passos no fim da 2ª Guerra Mundial nos Estados Unidos da América e desde então tem tido um desenvolvimento galopante por todos os cantos do globo.

Apesar das empresas de trabalho temporário, nas economias mais desenvolvidas, tenham proliferado e crescido na década de 50, apenas na década de 80, com o aumento da oferta e procura de trabalho temporário, é que surge a necessidade de regulamentação destas empresas. Se nos anos 80 os contractos de trabalho temporário se multiplicavam, nos correntes dias são uma constante e ocupam uma grossa fatia dos contractos de trabalho por todo o mundo. Segundo a Organização Internacional de Trabalho, desde o início da crise económica e financeira em 2008 que o trabalho temporário aumentou em cerca de 50% dos países desenvolvidos, acentuando um fenómeno que registou um crescimento constante nos

últimos 20 anos. Segundo dados de 2012, Portugal foi o país europeu com um maior crescimento neste setor.

O trabalho temporário foi autorizado e legalizado em Portugal no ano de 1962, tendo sido a *ManPower* a primeira empresa a surgir no mercado nacional de trabalho temporário. Nos anos que se seguiram alguns empresários do sector começaram e reunir-se no sentido de debater alguns problemas que os afetava, como por exemplo a concorrência desleal. É então que no ano de 1989 é criada a Associação Portuguesa das Empresas de Trabalho Temporário (APETT). Foi então a primeira associação patronal da área dos serviços prestados às empresas.

A APETT filiou-se logo na Confederação do Comércio e Serviços de Portugal e na Confederação Internacional das Agências Privadas de emprego e assinou um contrato coletivo de trabalho com a Federação dos Sindicatos dos Trabalhadores de Escritórios e Serviços, o que deu origem à primeira lei do trabalho temporário e do código deontológico da atividade. Em Outubro 2005, a associação mudou a sua designação para APESPE (Associação Portuguesa das empresas do Sector Privado de Emprego) e em Julho de 2005, devido à importância crescente do sector no mercado de trabalho, sentiu necessidade de criar a figura do Provedor da Ética Empresarial e do Trabalho Temporário, que tem como função a divulgação, defesa e promoção dos direitos e interesses dos trabalhadores temporários e a boa regulamentação do setor de atividade.

Para a melhor compreensão desta nova forma de trabalho é importante reter alguns conceitos chave. Para a Organização Internacional Trabalho, o trabalho temporário é a “situação em que uma empresa cede a título oneroso e por tempo limitado, a outra empresa, a disponibilidade da força de trabalho de certo número de trabalhadores que ficam funcionalmente integrados na empresa utilizadora”.

Na legislação portuguesa, a atividade do sector é regulada pelo Decreto Lei n.º 260/2009, de 25 de Setembro e pelo Código do Trabalho (CT), onde os intervenientes e respetiva ligação entre estes está descrita da seguinte forma:

- Empresa de Trabalho Temporário (ETT) – Pessoa singular ou coletiva cuja atividade consiste na cedência temporária a utilizadores da atividade de trabalhadores que admite e retribui. (alínea d, artigo 2º, do Decreto-Lei nº260/2009, 25 Setembro)
- Trabalhador Temporário – Pessoa que celebra com uma ETT um determinado contrato - Contrato de Trabalho Temporário (CTT) ou Contrato de Trabalho por Tempo Indeterminado (CTTI). (alínea g, artigo 2º, Decreto-Lei nº260/2009, 25 Setembro)
- Utilizador - Pessoa singular ou coletiva, com ou sem fins lucrativos, que ocupa, sob a sua autoridade e direção, trabalhadores cedidos por uma ETT. (alínea h, artigo 2º, Decreto-Lei nº260/2009, 25 Setembro)
- CTT – Contrato de trabalho a termo celebrado entre uma ETT e um trabalhador, pelo qual este se obriga a prestar temporariamente a sua atividade a utilizadores, mantendo o vínculo jurídico-laboral á ETT que o remunera. (alínea a, artigo 172º do Código do Trabalho)
- CTTI – Contrato de trabalho por tempo indeterminado celebrado entre uma ETT e por um trabalhador pelo qual este se obriga a prestar temporariamente a sua atividade a utilizadores, mantendo o vínculo jurídico-laboral á ETT, que o remunera. (alínea b, artigo 172º , Código do Trabalho)
- Contrato de Utilização de Trabalho Temporário (CUTT) – Contrato de prestação de serviço a termo resolutivo, celebrado entre um utilizador e uma ETT, pelo qual esta se obriga mediante retribuição a ceder um ou mais trabalhadores temporários (alínea c, artigo 172, Código do Trabalho)

O mais recente estudo disponibilizado pelo Instituto do Emprego e da Formação Profissional dá-nos conta dos seguintes números, que são indicadores preciosos para uma melhor compreensão do fenómeno em Portugal. Em 6 aspetos podemos traçar o ADN do

trabalho temporário no país, verificamos o seu aumento em 5.4%, uma média de idades relativamente jovem de 33,3 anos, uma duração curta de contratos numa média de 3.7 meses, um salário médio baixo de 582€, quase 100 euros acima do salário mínimo nacional estipulado por lei, a atividade profissional mais contratada é pessoal dos serviços diretos e particular de proteção e segurança e o sector de atividade económica que mais recruta o alojamento (Figura 7).

O TRABALHO TEMPORÁRIO EM SEIS NÚMEROS:



Ilustração 7- O Trabalho Temporário em Seis Números 2012 (Fonte: IEFP)

2.2 Tarefas Administrativas Inerentes ao Expediente Quotidiano

2.2.1 Atendimento ao Público

O atendimento ao público é uma atividade desenvolvida diariamente na delegação. Presencialmente ou telefonicamente é constante a azáfama nos escritórios da Randstad em Viseu. Os motivos da procura da delegação são vários, o mais frequente são candidatos que procuram fazer a sua inscrição na Randstad. O volume da procura é de tal forma elevado que o horário de atendimento para esse fim é limitado a 3 dias por semana (de 2ª a 4ª feira) e com horário reduzido a 6 horas diárias, para assim se poder conciliar com as outras atividades da delegação.

São também em grande número, os candidatos já inscritos ou ex-colaboradores que procuram informações relativas a ofertas de emprego ou atualizar algum dos dados anteriormente fornecidos.

A visita de colaboradores é também uma constante, assinatura de contratos, pedidos de esclarecimentos relativos a questões legais ou vencimentos são alguns dos motivos.

O atendimento ao público não é só feito a colaboradores ou candidatos, mas também a clientes ou possíveis clientes. No caso de serem possíveis clientes, o atendimento não era feito pelo estagiário mas sim pela Drª Olga Pamplona, responsável pela área comercial.

Pautando a Randstad pelo foco no cliente e na sua satisfação, era permanente a interação entre ambas as partes, seja por pedidos de recrutamento, esclarecimentos de dúvidas, comunicações sobre trabalhadores temporários, entre outras.

Todo este contacto com o público era feito de forma presencial ou telefonicamente, à exceção das inscrições que são feitas exclusivamente de forma presencial.

O contacto com o público deve sempre primar pelo profissionalismo, cordialidade, assertividade e clareza, pois a imagem da empresa está invariavelmente ligada à imagem das pessoas que a representam.

2.2.2 Arquivo

As funções de arquivo desempenhadas pelo estagiário foram diversas. A primeira delas passou pelo arquivo das fichas de inscrição dos candidatos que diariamente se deslocavam à delegação. O arquivo era feito de forma organizada e regrada, havendo uma separação por género, por ordem alfabética, em alguns casos específicos por zona geográfica (exemplo: Mangualde) e por cliente. Era importante manter ordenado o arquivo permitindo assim uma fácil consulta de candidatos.

Outra das funções de arquivo realizadas pelo estagiário passou pela atualização da documentação dos trabalhadores temporários. Era constante a atualização e anexação de contratos, exames médicos e todos os documentos ou comunicações pertencentes aos colaboradores. A cada colaborador era destinado um *dossier* individual, assim como para cada cliente onde eram arquivados todos os documentos pertencentes aos mesmos.

É de extrema importância para o bom funcionamento da delegação manter o arquivo atualizado e ordenado, pois este constitui uma ferramenta essencial na consulta de candidatos, assim como na gestão contratual.

2.2.3 Correio

O tratamento do correio é outra tarefa de simples execução mas de importância extrema na delegação. A troca de correspondência era uma constante no quotidiano, sendo entre

clientes, colaboradores, fornecedores ou entidades como a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) ou Segurança Social.

A correspondência mais comum na delegação a cargo do estagiário está resumida na Figura 8:

Receção	Envio
<ul style="list-style-type: none"> • Contratos assinados • Resultados de exames médicos • Documentos de colaboradores • Cartões de refeição de colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> • Comprovativo de declaração de situação de desemprego • Recibos de vencimento • Cartas de cessação de contrato • Comunicações à ACT

Figura 8– Correspondência Mais Comum da Delegação (Fonte. Elaboração Própria)

2.3 Recrutamento e Seleção

2.3.1 Recrutamento

Para Chiavenato (1994), o recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa a atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização.

Para tal o recrutador deve saber quais as vagas em aberto na empresa, deve localizar onde estão os possíveis candidatos, deve verificar como informá-los das oportunidades de trabalho que a empresa oferece e deve interessá-los a comparecer na empresa para uma entrevista inicial.

O processo surge da identificação de uma necessidade de recrutamento que pode ter origem numa saída, numa mudança, ou num novo posto de trabalho (Peretti, 2001).

Confirmada a necessidade de recrutamento importa proceder à descrição da função, ou seja à sua identificação escrita, para ser mais objetiva a apreciação do posto de trabalho que se deseja preencher (Cardoso, 2005).

A descrição de função deve conter informações sobre:

- O título da função (nome que o seu titular vai identificar como a sua profissão)
- O objetivo da função (missão atribuída ou seu titular)
- O enquadramento orgânico (contexto de trabalho do titular da função na estrutura da empresa, nomeadamente o seu posicionamento no organograma em termos hierárquicos e as relações funcionais que deverá manter)
- O conteúdo da função (principais atividades e responsabilidades)
- As contrapartidas remuneratórias
- As condições físicas e materiais (tipo de contrato; duração do período experimental; horário de trabalho; local de trabalho; constrangimentos físicos; estatuto profissional; cláusulas de não concorrência ou exclusividade)

Esta análise do cargo dá-nos respostas a questões vitais como o que faz o trabalhador, como faz, com que objetivos e em que condições. A resposta a estas questões vão permitir traçar o perfil psico-profissional, ou seja, o conjunto de requisitos profissionais, pessoais e motivacionais necessários para preencher o cargo.

Sabemos neste ponto o perfil ideal dos candidatos para preencher a vaga, é de extrema importância devendo existir rigor nesta etapa preparatória, pois um erro nesta fase pode enviesar todo o processo. Saber o que procurar vai-nos permitir saber como procurar e onde procurar candidatos.

Finda a fase preparatória, é nesta etapa que começa o recrutamento propriamente dito, onde suportado nas análises já feitas do cargo existente e do perfil ideal para o preencher se vai atrair possíveis candidatos.

O primeiro passo do recrutamento é decidir onde procurar candidatos. O recrutador deve analisar se dentro da empresa há alguém que possa ocupar a vaga, recorrendo a um

recrutamento interno ou se é necessário recorrer à pesquisa de candidatos fora da empresa, recorrendo ao recrutamento externo.

O recrutador deve escolher entre as duas categorias sempre ponderando as vantagens e desvantagens que lhes estão associadas. Segundo Cardoso, (2005) e Chiavenato, (2009), são elas:

Recrutamento Interno	
Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> - Valorização dos recursos humanos - Minimiza os riscos de adaptação -Aproveitamento do investimento em formação por parte da empresa - Mais económico - Mais rápido - Reforço da cultura da empresa - Mais motivador para os colaboradores 	<ul style="list-style-type: none"> - Pode gerar frustração e desmotivação para os trabalhadores não promovidos -Pode gerar incapacidade crítica para questionar os procedimentos e reduzir as possibilidades de inovação - Risco de limitação de horizontes -Possibilidade de competição - Pode conduzir à diminuição das exigências do perfil
Recrutamento Externo	
Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> -Rejuvenescimento dos quadros da empresa -Introdução de novas experiências e abordagens dos problemas -Campo de escolha mais amplo, permite uma maior seletividade -Permite aproveitar os investimentos em formação feitos por outras empresas 	<ul style="list-style-type: none"> -Mais demorado do que o recrutamento interno - Mais caro -Menos seguro (desconhecimento dos candidatos) -Pode provocar barreiras internas (desmotivação dos colaboradores) -Pode afectar a política salarial da empresa

Figura 9 – Vantagens e Desvantagens do Recrutamento Externo/Interno (Fonte: Elaboração Própria Baseada em Cardoso,(2005) e Chiavenato, (2009))

É nesta fase que a empresa que necessita de um novo colaborador toma a decisão de recorrer ao recrutamento externo, mais concretamente a uma empresa de trabalho temporário, que ficará a cargo de todo o processo de recrutamento, é então que entra em cena a Randstad.

Numa empresa de trabalho temporário, o processo de recrutamento é desenvolvido em parceria com a empresa utilizadora, sendo reunidos esforços no sentido de se obter um recrutamento eficaz.

A empresa cliente assume na etapa preparatória do recrutamento um papel importante, uma vez que está encarregue de fazer a descrição da função e o perfil psico-profissional exigido, comunicando o resultado das análises à Randstad e delegando-lhe as seguintes etapas do recrutamento e pré-seleção/seleção. Uma vez que há uma transição de informações entre as duas partes é essencial que haja uma comunicação clara e objetiva, para não ocorrer nenhuma discrepância entre o perfil exigido e o perfil que irá ser recrutado e selecionado.

O primeiro passo do recrutamento efetuado na Randstad é a receção do pedido do cliente com a respetiva descrição do cargo e perfil psico-profissional exigido. Deve ser aberto um processo de recrutamento associado ao cliente na plataforma informática BWS⁸, onde devem constar todos os elementos recolhidos nas duas análises.

Criado um novo processo de recrutamento é necessário definir formas de prospeção de candidaturas de forma a atrair candidatos. A forma preferencial utilizada é a sua vasta **base de candidaturas espontâneas** que diariamente são feitas nas instalações da Randstad.

⁸ A Randstad possui um conjunto de sistemas informáticos, denominados por Intranet. A plataforma BWS destina-se à gestão de todos os procedimentos de recrutamento e seleção, assim como à gestão de colaboradores temporários. A plataforma GestSoc, destina-se à gestão de todas as questões relacionadas com a Segurança Social e a plataforma GIN, à gestão dos exames médicos de saúde dos colaboradores temporários.

No caso de na base de dados não constar nenhum candidato válido, é necessária a criação de um anúncio para publicação na internet.

O recrutamento eletrónico é um novo conceito de recrutamento que para além de colocar recrutadores e candidatos à distância de *click*, permite uma prospeção de candidaturas mais alargada, mais simples, rápida e económica (Cardoso, 2005).

O anúncio é redigido na plataforma informática BWS e segue para o *Back Office* onde irá ser publicado nos *sites* de ofertas de trabalho. No anúncio devem constar as seguintes informações:

- Identificação da Função
- Descrição da Função
- Perfil requerido
- Contrapartidas
- Tipo de contrato
- Localização do posto de trabalho
- *Email* ou número de telefone do anunciante

Um exemplo do que foi referido pode ser observado na Figura 10:



Assistente de Banca Telefónica (M/F) Av. 5 de Outubro

Empresa: Randstad Recursos Humanos, S.A. **Data Publicação:** 28-03-2014 **Número de visualizações:** 145 **ID:** 15498

Introdução:

Vem trabalhar para a maior e mais antiga instituição financeira portuguesa! Valoriza o teu currículo e abre uma porta para o teu futuro.

Descrição da Função:

Integrado em projecto aliciante na área de banca telefónica será responsável pela realização de várias campanhas outbound (inquêritos, activação de cartões, recuperação de crédito).

Requisitos:

- Habilitações literárias: Finalistas ou Licenciados (Economia, Gestão, Contabilidade, Marketing, Finanças, Informática de Gestão, Banca e Seguros) - obrigatório;
- Idade até aos 25 anos;
- Fluência ao nível da conversação em uma das seguintes línguas: inglês/francês/alemão/italiano/espanhol (preferencial);
- Gosto pelo contacto telefónico;
- Disponibilidade para full-time (horários rotativos entre as 08h e as 22h com folgas ao FDS).

Oferece-se:

- Formação inicial e contínua
- Vencimento Base: 500€/mês + Subsídio de Alimentação: 6€/dia + Prémio de Desempenho: até 150€/mês;
- Possibilidade de progressão de prestigiada Instituição Bancária Nacional.

Local:

Lisboa (Distrito de Lisboa)

Entrada:

Imediata

Figura 10 - Exemplo de Anúncio de Emprego Online (Fonte: <http://www.empregosonline.pt>)

Além das candidaturas espontâneas e do recrutamento eletrónico, são também meios de prospeção de candidaturas o centros regionais do Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) assim como o gabinete de saídas profissionais do Instituto Politécnico de Viseu, porém com menor frequência.

O estagiário teve a possibilidade de dar seguimento a candidaturas espontâneas, redigir anúncios e receber candidaturas encaminhadas pelos centros regionais do IEFP.

2.3.1.1 Candidaturas Espontâneas

A candidatura espontânea é uma importante fonte de recrutamento, tanto de candidatos desempregados, como de candidatos à procura de uma maior valorização das suas carreiras profissionais, assim como candidatos à procura do primeiro emprego (Cardoso, 2005).

Diariamente era constante a receção de candidaturas espontâneas na delegação, na Randstad. Estas candidaturas são recebidas e registadas para que posteriormente possam ingressar em processos de recrutamento. As candidaturas espontâneas, pelo seu elevado número, e pela sua diversidade, constituem a principal fonte de provisionamento da base de candidatos da empresa que por sua vez são a principal fonte de candidatos a seleccionar numa fase posterior.

O estagiário teve oportunidade de assumir estas funções, que devido à grande procura por parte de candidatos significou uma grande parte do volume de trabalho realizado.

A receção do candidato, passava por uma conversa informal tentando perceber a sua intenção de inscrição e ainda se em algum momento aquele candidato tinha já feito algum tipo de inscrição⁹

Se o candidato ainda não constasse na listagem da base de candidaturas da Randstad, iniciava-se o processo de inscrição, com o preenchimento de uma ficha de inscrição (Anexo 2).

Para a respetiva inscrição era necessário apresentar:

- BI/CC

⁹ Nota: Uma vez que houve uma recente mudança de marca de Tempo-Team para Randstad, surgiam com frequência dúvidas sobre a validade das inscrições, que transitaram aquando da mudança.

- Cartão de contribuinte
- Cartão da Segurança Social
- Fotografia (facultativa)
- *Curriculum Vitae* (facultativo)
- Autorização de residência ou permanência válida (trabalhadores estrangeiros)

Cabia ao estagiário a confirmação da validade dos documentos assim como a cópia dos mesmos para que a ficha de inscrição se considerasse válida.

Confirmada a validade dos documentos e o preenchimento de todos os campos obrigatórios, procedia-se a uma entrevista inicial.

Segundo Cardoso (2005), a entrevista representa um momento chave no processo de recrutamento, onde se encontram pela primeira vez, frente a frente, candidato e recrutador e que poderá dar início a uma colaboração duradoura com vantagens recíprocas.

No trabalho temporário, a “colaboração duradoura” terá sempre as suas limitações legais, pese embora que o candidato poderá receber várias propostas de emprego, nos mais diversos postos de trabalho/clientes se assim se mostrar um colaborador válido e capaz, sendo este momento, o da entrevista, um momento fulcral no percurso do candidato na empresa.

Após a ficha de inscrição preenchida, estaria tudo pronto para a realização da primeira entrevista semiestruturada com o candidato. Entende-se por entrevista semiestruturada aquela que o entrevistador conhece os temas sobre os quais vai questionar mas o entrevistado, tem um guião, contudo não segue a sua ordem de forma rigorosa, podendo as várias questões surgir de forma espontânea e em momentos diferentes da entrevista (Sousa et al., 2006).

Os temas a ser abordados ao longo da entrevista inicial seriam sobretudo relativamente ao seu percurso profissional e motivações, nomeadamente:

- Conteúdo funcional da última colocação
- Motivos de saída de colocações anteriores
- Salários auferidos
- Ambições profissionais
- Motivações relativas a áreas de trabalho
- Conhecimentos profissionais
- Formação profissional
- Recetividade ao trabalho temporário

A par destes temas, era também questionado ao candidato qual a zona onde residia e em que zona gostaria de trabalhar, disponibilidade de horários, qual a sua situação profissional atual, no caso de ser desempregado, há quando tempo estava sem trabalhar, se possuía algum tipo de doença ou alergia que o impossibilitasse de realizar algum tipo de funções ou estar em contacto com alguma substância.

O estagiário durante a entrevista, tinha por hábito familiarizar os candidatos com os procedimentos do trabalho temporário, nomeadamente questões legais ligadas ao tipo de contratos e a sua duração, alguns direitos e deveres do colaborador, assim como os procedimentos adotados pela Randstad na colocação de trabalhadores. Algumas destas informações constavam no folheto informativo entregue pelo estagiário aos candidatos entrevistados (Anexo 3).

Os dados recolhidos pelo estagiário nesta entrevista inicial eram transportados para a fase seguinte desde processo, o preenchimento da ficha de avaliação do candidato (Anexo 4).

A avaliação do candidato era feita após este sair da delegação, e por procedimento interno no próprio dia da entrevista.

Na ficha de avaliação, ajuizava-se os seguintes aspetos:

- Resumo da experiência profissional
- Preferência da área geográfica para trabalhar
- Transportes
- Outras observações (exemplo: doenças ou alergias)
- Apresentação pessoal
- Discurso
- Avaliação psicológica
- Motivação

A avaliação teria de ser assinada e o candidato classificado como Apto, Inapto, ou Apto com Reservas.

Assim, e com as fichas de inscrição e avaliação preenchidas e os documentos anexados, poder-se-ia passar para a validação do candidato na plataforma informática interna BWS, inserindo toda a informação do mesmo.

Os campos de preenchimento dividiam-se nos seguintes separadores: dados pessoais, dados legais, dados adicionais, agregado familiar, horário, idioma, experiência profissional, licença profissional, formação académica, formação complementar, conhecimentos informáticos, áreas de conhecimento, histórico, NIN (designação para candidato inapto), processos de recrutamento onde esteve envolvido, ocupação, morada, contactos, páginas *web*, potencial e avaliação.

Terminado o registo no BWS, a ficha de inscrição, avaliação e documentos eram arquivados nos separados, divididos por género e ordem alfabética para mais fácil consulta, ou em casos pontuais por zona geográfica ou cliente.

No caso de o candidato já ter feito inscrição importava perceber se a sua ficha de inscrição ainda se mantinha ativa. Em caso afirmativo era feita uma atualização dos dados se assim se justificasse. No caso de a ficha de inscrição já se encontrar inativa o procedimento era exatamente igual ao de um candidato não inscrito.

2.3.2 Seleção

Enquanto a tarefa do recrutamento é utilizar várias técnicas de comunicação para atrair com seletividade os candidatos que possuam os requisitos mínimos da posição a ser preenchida, a tarefa básica da seleção é escolher dentre os candidatos recrutados aqueles que tenham maiores possibilidades de ajustar-se ao cargo vago e desempenhá-lo bem. A seleção dos candidatos visa solucionar dois problemas: a adequação do homem ao cargo e a eficiência do homem no cargo (Chiavenato, 2009).

A resposta a estas duas problemáticas, é-nos dada através de um processo de comparação entre as especificações do cargo (dadas pela análise da função e/ou do perfil psico-profissional) e o perfil das características dos candidatos que se apresentam, como se ilustra na Figura 11:

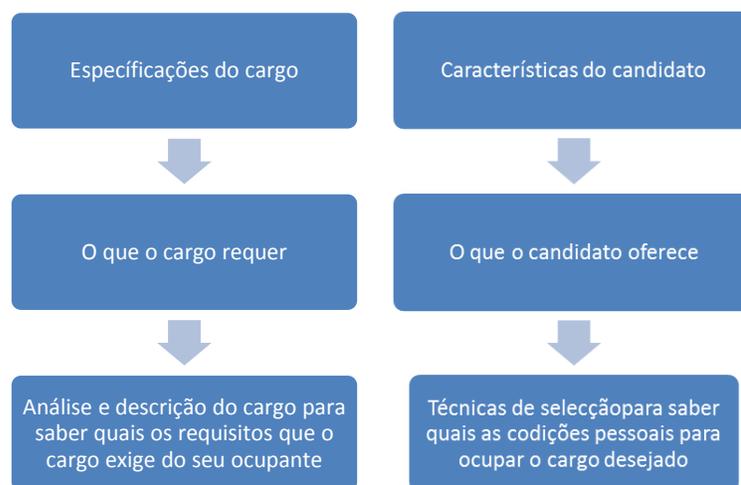


Figura 11 – Método Comparativo da Seleção (Fonte: Chiavenato, 2009: 173)

Como descrito no ponto anterior, na Randstad a descrição da função e o perfil psico-profissional é da responsabilidade da empresa cliente. Uma vez comunicadas à Randstad todas as informações a respeito do cargo a ocupar e o perfil, o passo seguinte é a escolha das técnicas de seleção adequadas para escolher os candidatos adequados. As técnicas de seleção têm como objetivo compreender o potencial dos candidatos.

Pierre Jardillier (1989), divide-nos o potencial humano em 3 grandes grupos, o poder, o saber e o querer, como se comprova na Figura 12:

Capacidades	Meios de compreensão	
Poder: capacidades que nos são dadas. Poderemos desenvolvê-las pelo uso que delas fizermos. O desperdício, ou mais concretamente a subutilização das nossas capacidades humanas é uma das chagas da nossa economia, mas essas capacidades são inegavelmente reconhecidas como fatores de potencial	Capacidades físicas	Medicina do trabalho
	Capacidades mentais e psicomotoras	Testes psicométricos
Saber: Conjunto de valores adquiridos, transcende largamente a simples competência profissional. A formação inicial e constante e a experiência profissional, constituem o saber.	Formação de origem	Diplomas
	Formação profissional	Provas de conhecimentos/ Teste de profissão
	Formação permanente ou aperfeiçoamento	Duração e conteúdo
	Experiência profissional	Curriculum Vitae e entrevista

	Conhecimentos de línguas	Provas de conhecimentos
<p>Querer: É a energia, o tónus que aplicamos no desempenho do nosso trabalho. Par tal contribui a nossa própria personalidade, mas também o facto de termos escolhido ou não envolvermo-nos plenamente na nossa vida profissional. O gosto que sentimos pelo trabalho que nos é confiado, a forma pela qual sentimos o clima em que o realizamos, o juízo que formalizamos acerca da própria empresa, tudo isto contribui igualmente para a nossa motivação</p>	Personalidade	Testes/entrevista
	Motivação	Questionários/entrevistas

Figura 12 – Componentes do Potencial Individual (Fonte: Jardillier, 1989: 117)

Na Randstad, cada recrutamento e seleção tem a suas próprias especificidades e exigências, tendo como variáveis a empresa cliente e as responsabilidades do cargo a ocupar. O estagiário teve como principais responsabilidades nesta área a pré-seleção.

A pré-seleção consiste na primeira triagem de candidatos, centra-se nos elementos curriculares. Tem como objetivo separar as candidaturas que respondam às exigências para ocupar o cargo, daquelas que não interessam, chegando assim a um número reduzido de candidatos para a seleção final (Cardoso, 2005).

O estagiário fazia então a triagem através de uma análise curricular de todos os candidatos que se mostraram interessados no cargo, assim como a pesquisa na base de candidatos resultante das candidaturas espontâneas, onde os dados fornecidos pelos candidatos e a avaliação feita no momento constituíam um elemento crucial e facilitador no momento da pré-seleção e da seleção. Era um trabalho de cruzamento entre o que era exigido e o que era apresentado por todos os candidatos. O resultado final da triagem era apresentado às responsáveis: um reduzido número de potenciais perfis para seguir para a fase final da seleção.

A fase final seleção dependia muito das variáveis já descritas: a empresa cliente e as responsabilidades do cargo.

A seleção final para clientes já com um vínculo duradoura à Randstad, era assumida pela própria Randstad, mostrando uma confiança, confiança essa construída pelos bons serviços prestados anteriormente. Porém, quando o cargo a ser ocupado fosse de grande responsabilidade, a entrevista e decisão final da seleção era sempre da empresa cliente, auxiliados pelos pareceres fornecidos pela Randstad.

Estivesse a Randstad a cargo da seleção final ou apenas da pré-seleção, nenhum candidato era apresentado ao cliente sem antes passar por uma entrevista na delegação. Mudava o teor da entrevista, (que poderia ser a entrevista inicial, aquando da sua inscrição ou entrevista final) mas todos os candidatos teriam de ser previamente aprovados antes de serem apresentados ao cliente, quer para o início das suas funções, quer para entrevista final.

Como já descrito no ponto das candidaturas espontâneas, o estagiário assumiu funções na condução da entrevista inicial e na respetiva avaliação dos candidatos, elementos decisivos aquando da seleção.

Completada a seleção era hora de recolher os dados necessários para a Gestão de Contrato do trabalhador temporário, que no caso de este já constar na base de candidatos após

inscrição já estão disponíveis, caso contrário teria de ser preenchida uma ficha de gestão contratual (Anexo 5).

2.4 Gestão Contratual

Após a seleção dos candidatos, estes estavam prontos a iniciar funções e a tornar-se colaboradores. A Randstad assume todas as funções administrativas da gestão de pessoal, pautando-se por uma política de cumprimento rigoroso de todos os trâmites legais.

As tarefas de que o estagiário estava a cargo nesta área, prenderam-se com o acompanhamento do colaborador desde a sua entrada na organização até à cessação do seu contrato e conseqüente saída.

As principais funções do estagiário (por ordem cronológica) foram:

- Registo informático do colaborador no sistema interno da Randstad (a ficha individual de cada colaborador continham informação sobre dados pessoais, moradas, telefones, emails, modos de pagamento, formação académica, dossier legal, *feedback*, contratos, recibos de vencimento, emissão de declarações, histórico IRS, férias do colaborador, processos de horas, histórico de contratos, dados da Segurança Social)
- Elaboração de contratos
- Admissões de colaboradores na Segurança Social e na ACT
- Garantir a realização dos exames médicos necessários e respetivo controlo de validade
- Atualização de dados do colaborador (se necessário)
- Leitura de folha de horas
- Cessação de contratos

2.4.1 Elaboração de Contratos

2.4.1.1 Contrato de Utilização de Trabalho Temporário

Os Contratos de Utilização de Trabalho Temporário (CUTT) são contratos de prestação de serviços a termos resolutivo entre um utilizador e uma empresa de trabalho temporário, pelo qual esta se obriga, mediante retribuição, a ceder àquele um ou mais trabalhadores temporários (alínea c, artigo 172º, do CT).

Os CUTT, apenas são admitidos se o seu motivo justificativo for de encontro áquilo ao que no parecer legal, se considerar uma necessidade temporária de mão-de-obra para as empresas, cabe ao utilizador justificar os motivos da celebração deste tipo de contrato. (alíneas a) a g) do nº 2 do artigo 140º e nº 1 do artigo 175º do CT).

A duração de um CUTT não pode exceder a duração da sua causa justificativa, nem o limite de dois anos, 12 meses (no caso de acréscimo excepcional de atividade da empresa) ou 6 meses (no caso de vacatura de posto de trabalho quando já decorra o processo de recrutamento para o seu preenchimento) (nº2, artigo 178º, CT). Na Figura 13 encontram-se resumidos todos os motivos justificativos e a duração máxima deste tipo de contrato:

Motivo Justificativo	Duração Máxima
Substituição direta ou indireta de trabalhador ausente ou que, por qualquer motivo, se encontre temporariamente impedido de trabalhar	Até se verificar o motivo justificativo, tendo o limite de 2 anos
Substituição direta ou indireta de trabalhador em relação ao qual esteja pendente em juízo ação de apreciação da licitude do despedimento	Até se verificar o motivo justificativo, tendo o limite de 2 anos

Substituição direta ou indireta de trabalhador em situação de licença sem retribuição	Até se verificar o motivo justificativo, tendo o limite de 2 anos
Substituição de trabalhador a tempo completo que passe a prestar trabalho a tempo parcial por período determinado	Até se verificar o motivo justificativo, tendo o limite de 2 anos
Acréscimo temporário/excecional atividade da empresa	Até se verificar o motivo justificativo, tendo o limite de 12 meses
Execução de tarefa ocasional ou serviço determinado precisamente definido e não duradouro	Até se verificar o motivo justificativo, tendo o limite de 2 anos
Atividade natureza sazonal ou outra cujo ciclo anual de produção apresente irregularidades decorrentes da natureza estrutural do respetivo mercado, incluindo o abastecimento de matéria-prima	Até se verificar o motivo justificativo, tendo o limite de 2 anos
Necessidade intermitente de mão-de-obra, determinada por flutuação da atividade durante dias ou partes de dia, desde que a utilização não ultrapasse semanalmente metade do período normal de trabalho maioritariamente praticado no utilizador	Até se verificar o motivo justificativo, tendo o limite de 2 anos
Necessidade intermitente de prestação de apoio familiar direto, de natureza social, durante dias ou partes de dia	Até se verificar o motivo justificativo, tendo o limite de 2 anos
Realização de projeto temporário designadamente instalação ou reestruturação de empresa ou estabelecimento, montagem ou reparação industrial	Até se verificar o motivo justificativo, tendo o limite de 2 anos
Vacatura de posto de trabalho quando decorra processo de recrutamento para o seu preenchimento	Até se verificar o motivo justificativo, tendo o limite

6 meses

Figura 13 – Motivos Justificativos dos CUTT e Respetivas Durações Máximas (Fonte: Elaboração Própria)

O CUTT é um contrato escrito, feito em duplicado e deve conter, segundo o nº 1 do artigo 177º do CT:

- Identificação, assinaturas, domicílio ou sede das partes, os respetivos números de contribuinte e do regime geral da Segurança Social, bem como o número e data do alvará da respetiva licença da empresa de trabalho temporário.
- Motivo justificativo do recurso ao trabalho temporário por parte do utilizador
- Caracterização do posto de trabalho (riscos profissionais, qualificação profissional requerida, modalidade adotada pelo utilizador para os serviços de segurança e saúde no trabalho e respetivo contrato)
- Local e período normal de trabalho
- Retribuição de trabalhador no utilizador que exerça as mesmas funções
- Pagamento devido pelo utilizador à empresa de trabalho temporário
- Início e duração (certa ou incerta) do contrato
- Data da celebração do contrato

Em anexo ao contrato deve constar a cópia da apólice de seguro de acidentes de trabalho que abranja o trabalhador e respetiva atividade a exercer.

Durante o período de estágio na empresa Randstad, foi proporcionado ao estagiário a redação de alguns CUTT.

A redação era feita através da plataforma informática interna (BWS). Todos os CUTT que o estagiário teve a possibilidade de redigir, eram com empresas já clientes e que já constavam no sistema informático, podendo ser tomando como modelos, CUTT

anteriormente celebrados, reutilizando alguma da informação, poupando com esta política tempo e trabalho.

A impressão dos CUTT era feita em duplicado, à qual o estagiário anexava a apólice de seguro da Randstad (nº 3 do artigo 177º do CT), como previsto na lei, estando assim os contratos prontos a assinar por ambas as partes.

2.4.1.2 Contrato de Trabalho Temporário

Para todo o Contrato de Trabalho Temporário (CTT), tem de haver um CUTT que o sustente. Por sequência lógica, o CUTT é redigido antes do(s) CTT(s) que lhe estaria(m) associado(s). (nº 1 do artigo 180º do CT)

Sendo suportado pelos CUTT, os CTT partilham dos mesmos motivos justificativos para a sua celebração, referidos no anterior ponto relativo aos contratos de utilização.

O estagiário foi encarregue de redigir alguns CTT. O procedimento era sempre informatizado, a cada CUTT redigido teria de lhe ser associado um ou mais colaboradores, colaboradores esses que já teriam de estar registados na base de dados interna. O procedimento era bastante simples, uma vez que havia uma geração automática de CTT a quando da redação dos CUTT.

Na sua forma e conteúdo deveria constar, segundo o nº 1 do artigo 181º do CT, o seguinte:

- Identificação, assinaturas, domicílio ou sede das partes e números e data do alvará da licença da empresa de trabalho temporário
- Motivos que justificam a celebração do contrato, com menção concreta dos factos que os integram.
- Atividade contratada
- Local e período normal de trabalho

- Retribuição
- Data do início do trabalho
- Termo do contrato
- Data da celebração

À semelhança do que acontece nos CUTT, os CTT são celebrados em dois exemplares sendo que um deverá ficar com o colaborador.

Em anexo ao CTT, constavam por obrigação legal (nº2 do artigo186, do CT) os resultados da avaliação de riscos para a segurança e saúde do trabalhador, as medidas a adotar em situações de emergência, as medidas de primeiros socorros e de combates a incêndios e de evacuação dos colaboradores em caso de sinistro, o modo de o médico do trabalho ou técnico de higiene e segurança da empresa de trabalho temporário aceder a posto de trabalho a ocupar.

Em termos de duração, a de um CTT é exatamente a mesma da do CUTT que lhe deu origem (nº1 do artigo 182º do CT), constando os limites legais no ponto anterior deste relatório.

2.4.2 Admissões e Cessações na Segurança Social e na ACT

Sempre que havia uma admissão de um novo colaborador, era necessário informar às entidades competentes, sendo elas a Segurança Social e a Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT), no caso de ser um colaborador estrangeiro, de que este iria iniciar funções.

Tal como descrito na página da Segurança Social na Internet¹⁰, as entidades empregadoras estão obrigadas a comunicar aos serviços da Segurança Social competentes a admissão de um novo trabalhador

- Nas 24 horas anteriores ao início de produção de efeitos do contrato de trabalho
- Durante as 24 horas seguintes ao início da atividade, quando por razões excecionais (fundamentadas) a comunicação não possa ser feita naquele prazo apenas para Contratos de muito curta duração (atividades sazonais agrícolas ou realização de eventos turísticos) ou Prestação de trabalho por turnos. A comunicação deve ser feita *online* no Serviço Segurança Social Direta.

No que respeita a cessações de contrato a comunicação à Segurança Social, esta deve ser feita até ao dia 10 do mês seguinte da ocorrência.

A gestão interna de questões ligadas à comunicação de admissões e cessações de contratos, era feita através da plataforma informática GestSoc, uma plataforma que liga todas as delegações ao *Back Office* responsável por esta área que irá, através das informações preenchidas no programa, comunicar à Segurança Social os movimentos dos colaboradores. Os campos de preenchimento nas admissões/cessações no programa GestSoc eram os apresentados na Figura 14:

Admissões	Cessações
<ul style="list-style-type: none"> • Empresa do Grupo (Randstad RH) • Delegação (Viseu) • Cliente • Nome do colaborador • Data de nascimento do colaborador • NISS • NIFF • Data de início de contrato • Modalidade de contrato de trabalho 	<ul style="list-style-type: none"> • Empresa do Grupo (Randstad RH) • Delegação (Viseu) • Cliente • Nome do colaborador • Data de nascimento do colaborador • NISS • NIFF • Data de fim de contrato • Comunicação para efeito de

¹⁰Informações recolhidas em: <http://www4.seg-social.pt/admissao-de-trabalhadores>

<p>(exemplo: contrato de trabalho a termo certo para prestação de trabalho temporário a tempo completo)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retribuição base mensal • Centro regional Seg. Social (Viseu) 	<p>desemprego? (Sim/Não)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivo da cessação (exemplo: cessação por caducidade de trabalho, por iniciativa do trabalhador) • Centro regional Seg. Social (Viseu)
--	--

Figura 14 – Campos de Preenchimento no GestSoc (Fonte: Elaboração Própria)

No caso de ser feita uma comunicação para efeito de desemprego aquando da cessação de contrato, o *Back Office* enviaria um comprovativo de declaração de situação de desemprego (Anexo 6), que o estagiário teria de reencaminhar para o respetivo ex-colaborador. Por norma a cessação e o envio do comprovativo eram tratadas no próprio dia da cessação de contrato.

As comunicações à ACT eram feitas no caso de haver uma admissão/cessação de contrato de uma colaborador nacional de país que não fosse membro do Espaço Económico Europeu ou de outro Estado que consagre a igualdade de tratamento como cidadão nacional em matéria de livre exercício de atividade profissional.

As comunicações neste caso seriam feitas através da plataforma BWS, no separador denominado “emissão de declarações”.

No caso de uma admissão (Anexo 7), esta teria de ser comunicada antes do início da sua execução e no caso de cessação de contrato (Anexo 8), esta teria de ser comunicada nos 15 dias posteriores à ocorrência (nº5 do artigo 5, do CT).

2.4.3 Exames Médicos

O empregador tem o dever legal de promover a realização de exames de saúde de forma a avaliar e comprovar a aptidão física e psíquica do trabalhador para o exercício da sua

atividade, assim dita o n° 1 do artigo 108° do Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho (RJPSST).

No particular caso do trabalho temporário, o trabalhador beneficia do mesmo nível de proteção em matéria de segurança e saúde no trabalho que os restantes trabalhadores do utilizador, conforme o n° 1 do artigo 186° do Código de Trabalho. Sendo uma relação triangular, é necessário atribuir a responsabilidade de promoção de exames médicos, assim no número 4 do mesmo artigo, pode encontrar-se esse dever delegado à empresa de trabalho temporário.

Os exames de saúde que devem ser promovidos pela empresa de trabalho temporário, de acordo com o n° 3 do artigo 108° do RJPSST, são:

- **Exame de admissão** – A realizar antes do início da prestação de trabalho ou, quando a urgência da admissão o justificar, nos 15 dias seguintes.
- **Exames periódicos** – A realizar anualmente pelos trabalhadores menores, ou com idade superior a 50 anos. Nos restantes casos, os exames periódicos realizam-se de 2 em 2 anos.
- **Exames ocasionais** – A realizar sempre que haja alterações substanciais nos componentes materiais do posto de trabalho que possa ter repercussão nociva na saúde do trabalhador, bem como no caso de regresso ao trabalho depois de uma ausência superior a 30 dias por motivo de doença ou acidente.

O estagiário teve a possibilidade de desenvolver todas as atividades possíveis nesta área. As tarefas podem dividir-se em três:

- **Marcação de exames:** Sempre que fosse necessária a marcação de um exame (de admissão, ocasional ou periódico) o estagiário assumia um papel de intermediário entre a clínica onde iriam ser feitos os exames médicos e o colaborar de forma a encontrar a data e hora compatíveis entre ambas as partes para a realização do exame. A credencial do exame era enviada para as instalações da Randstad, era o documento comprovativo da marcação do exame (Anexo 9).

- **Tratamento de resultados de exames médicos:** O estagiário recebia via email ou correio diariamente resultados de exames enviados pelas clínicas fornecedores. O procedimento era informatizar os dados no programa interno destinado à gestão de exames médicos (GIN), associando os resultados ao colaborador e posteriormente arquivar junto do seu processo (Anexo 10).
- **Controlo de validade de exames:** Rever os processos de colaboradores de forma a manter válidos todos os exames médicos. Caso se verificasse a sua caducidade (1 ano para colaboradores menores ou com mais de 55 anos, 2 anos nos restantes casos), o estagiário procedia à marcação de um exame periódico.

2.4.4 Classificação de Folhas de Horas

A classificação de folha de horas é uma dos instrumentos necessários para o processo remuneratório dos colaboradores, incluídos no sistema de recompensas do colaborador.

“Os sistemas de recompensas constituem no conjunto de contrapartidas materiais e imateriais que os colaboradores recebem, em razão da qualidade do seu desempenho” (Camara et al., 1997).

A componente salarial assume lugar nas recompensas extrínsecas do sistema de recompensas, e estas estão a cargo da empresa de trabalho temporário.

A classificação de folhas de horas foi uma atividade que o estagiário presenciou e teve a oportunidade de realizar sobre o olhar atento da responsável na empresa.

Mensalmente chegavam às instalações da Randstad folhas de horas respetivas aos trabalhadores cedidos aos diferentes utilizadores, nelas constava a descrição das horas trabalhadas pelo trabalhador, devidamente autenticadas com a assinatura do trabalhador e do superior responsável.

A classificação efetuada pelo estagiário consistia na observação de 3 pontos essenciais:

1. Controlo de faltas

- Justificadas
- Injustificadas

2. Horas trabalhadas

- Horário normal de trabalho
- Horas extra (nº 1 do artigo 268º do CT)
 - Acréscimo da retribuição horária de 25% na primeira hora em dia útil
 - Acréscimo da retribuição horária de 37.5% por hora(s) subsequente(s) em dia útil
 - Acréscimo da retribuição horária de 50% em dia de descanso semanal/feriado
- Horas nocturnas (Acréscimo de 25% da retribuição horária) (nº1 do artigo 266º do CT)

3. Contabilizar os subsídios de alimentação

A classificação de folha de horas é o procedimento que antecede o processamento salarial, fornecendo-lhe todas as informações a contabilizar. O processamento salarial consistia na Randstad na codificação informática das informações resultantes das folhas de horas, associadas a cada colaborador com as especificidades remuneratórias dos diferentes clientes, que deveria ser aprovado e enviado para o *Back Office* para dar seguimento ao pagamento dos salários. Este processo de codificação foi acompanhado pelo estagiário algumas vezes, sendo explicado em detalhe ao estagiário pela sua supervisora na organização, Dra. Liliana Soares.

Reflexões Finais

Os quase 3 meses de estágio permitiram, além do desenvolvimento de competências técnicas, concluir duas valiosas lições que o estagiário irá ter presentes durante todo o seu percurso académico, profissional e pessoal. A primeira dessas conclusões é a certeza de que o conhecimento sem experiência é incompleto e estéril. A segunda grande lição retirada pelo estagiário é que todas as pessoas que se cruzam no nosso caminho são superiores a nós em algum ponto sobre o qual devemos aprender com elas, devemos ter a humildade e a ânsia de aprendizagem e admitirmos que somos eternos aprendizes.

O estágio realizado foi o culminar de um percurso académico, foi a derradeira prova dos conhecimentos adquiridos ao longo de 3 anos. Se no percurso académico 10 valores numa prova nos dão a aprovação, no mundo profissional não há 10 valores de margem de erro, o mínimo exigido são os 20 valores, traduzindo-se em rigor e competência a cada atividade desenvolvida.

O primeiro contacto do estagiário com o mundo profissional foi assustador. O início foi repleto de hesitações, timidez e um enorme medo de falhar. A timidez foi-se transformando em à-vontade, as hesitações em confiança e o medo de falhar foi anulado pelo rigor com que o estagiário sempre procurou desempenhar todas as atividades, permitindo assim poder ajudar a organização e aprender com ela - o objetivo do estagiário foi superado.

O estágio, sendo realizado numa organização prestadora de serviços, neste caso a cedência de trabalhadores temporários, adivinhava-se um contexto organizacional um pouco diferente do estudado. O que à partida poderia ser um entrave, acabou por ser uma experiência enriquecedora em dois aspetos que o estagiário considera fulcrais. Em primeiro lugar abriu horizontes sobre esta nova forma de trabalho, o trabalho temporário, que até então era um ilustre desconhecido, tanto em questões técnicas como legais. Em segundo

lugar e a mais importante, foi o facto de o estagiário ter a possibilidade contactar não só com uma realidade empresarial mas com várias. Diferentes clientes, diferentes setores de atividade, diferentes colaboradores, diferentes práticas de gestão, cada cliente era todo um novo contexto organizacional a assimilar. Com a diversidade vem a riqueza de conhecimentos e este foi sem dúvida um dos pontos essenciais do estágio.

A Randstad, é uma das maiores empresas a atuar em Portugal, tem uma estrutura sólida, está repleta de práticas que são sinónimo de sucesso, foi então um privilégio ser inserido numa empresa desta dimensão, o que deu ao estagiário a possibilidade de trabalhar com os melhores, uma equipa com vasta experiência, competência e profissionalismo com quem tentou tomar como exemplo e aprender.

Das atividades desenvolvidas, muitas delas foram novidade perante as matérias lecionadas na licenciatura em Gestão de Recursos Humanos, nomeadamente a classificação de folhas de horas, comunicações necessárias com os diferentes organismos como a Segurança Social e a ACT. Tudo pequenas questões técnicas mas essenciais na boa gestão de pessoal.

Concluindo, o estágio serviu para fazer uma ponte entre os conhecimentos académicos e a sua aplicação prática. Além da solidificação dos conhecimentos já assimilados na licenciatura houve ainda espaço para a aprendizagem de novas competências, como capacidade de organização (após várias resmas de papeis em lista de espera para se dar seguimento), capacidade de comunicação (que ao início era a maior dificuldade do estagiário mas pelas exigências das várias funções foi trabalhada e desenvolvida), melhoria do índice de trabalho e de atenção (atividades de responsabilidade como o tratamento de NIB estimularam o sentido de rigor do estagiário).

Referências Bibliográficas

Cardoso, A. (2005), Recrutamento e Selecção de Pessoal, Lisboa: Lidel Edições Técnicas, Lda..

Chiavenato, Idalberto (2009), Recursos Humanos “O Capital Humano das Organizações”, Rio de Janeiro: Elsevier Editora, Lda..

Chiavenato, Idalberto (1994), Iniciação à Administração de Pessoal, São Paulo: Editora Makron Books.

Jardillier, Pierre (1989), Le Développement Humain Dans L’Entreprise, Tradução: Evaristo Santos, Porto: Prés-Editora, Lda..

Peretti, J. M. (2001), Recursos Humanos, Lisboa: Edições Sílabo, Lda..

Sousa, J.M. Duarte, T., Sanches, P.G.& Gomes, J. (2006), Gestão de Recursos Humanos – Métodos e Práticas, Lisboa: Lidel Edições Técnicas, Lda..

Camara, P., Guerra, P., Rodrigues, J. (1997), Novo Humanator – Recursos Humanos e Sucesso Empresarial, Lisboa: Editora Don Quixote.

Kovacs, Iona (2004), “Formas Flexíveis de Emprego em Portugal: riscos e oportunidades”, in Sociedade e Trabalho, nº23/24, Lisboa, MTS.

Ferreira, A. I., & Martinez, L. F. (2008). Manual de diagnóstico e mudança organizacional (1ª Ed.). Lisboa: Editora RH, Lda.

Outros Documentos Consultados

Código do Trabalho

Manual da Qualidade Randstad

Oliveira, Marta Lúcia - Perfis de Competências - O que as empresas procuram nos trabalhadores temporários , Setúbal 2012,

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestrado em Gestão Estratégica de Recursos Humanos á Escola Superior de Ciências Empresariais de Setúbal

Regime Jurídico do Exercício e Licenciamento das Agências Privadas de Colocação e das Empresas de Trabalho Temporário

Regime Jurídico da Promoção da Segurança e Saúde no trabalho

Webgrafia

www.randstad.com última consulta a 17 de Março de 2014

www.randstad.pt última consulta a 20 de Março de 2014

<http://www4.seg-social.pt/admissao-de-trabalhadores> última consulta a 24 de Março de 2014

www.iefp.pt última consulta a 27 de Março de 2014



Anexos

Índice de Anexos

	Pag.
.....	
Anexo 1 – Descritivos Funcionais.....	58
Anexo 2 – Ficha de Inscrição de Candidato.....	61
Anexo 3 – Informações Úteis.....	63
Anexo 4 – Ficha de Avaliação de Candidato.....	64
Anexo 5 – Ficha de Gestão Contratual.....	65
Anexo 6 – Comprovativo de Declaração de Situação de Desemprego.....	66
Anexo 7 – Admissão ACT.....	67
Anexo 8 – Cessação ACT.....	68
Anexo 9 – Credencial.....	69
Anexo 10 – Resultado Exame.....	70
Anexo 11- Carta de Despedimento.....	71

Anexo 1 – Descritivos Funcionais

Gestor de Clientes
Missão
Garantir a Gestão de Contratos/Vencimentos&Facturação dos Clientes e Colaboradores, utilizando as ferramentas e instrumentos que o Grupo disponibiliza, assim como os requisitos legais em vigor, afim de contribuir para a prestação do serviço, de acordo com os padrões de qualidade.
Principais Responsabilidades e Deveres
Garantir a confidencialidade, disponibilidade e integridade da informação do Grupo Randstad, de acordo com as regras de classificação e manuseamento aprovadas
Conhecer e aplicar os princípios orientadores do Código de Conduta do Grupo Randstad
Conhecer e aplicar as responsabilidades definidas pela DSIC/DSI para os Sistemas de Informação
Avaliar as candidaturas espontâneas e actualizar todas as informações relativas aos candidatos na base de dados
Elaborar anúncios de recrutamento e captação sempre que necessário, afim de angariar candidatos para enriquecimento da bolsa
Recepcionar os candidatos na filial após o preenchimento da ficha de inscrição, realizar entrevistas de avaliação e aplicar testes psicométricos aos candidatos, sempre que solicitado pelo cliente (desde que habilitado para tal)
Recolher os dados dos candidatos seleccionados pelo cliente e proceder à abertura da ficha do colaborador na aplicação informática e abertura de processo, afim de preencher todos os deveres legais da prestação de trabalho
Elaborar o Contrato do Utilizador de Trabalho Temporário e o Contrato de Trabalho Temporário de acordo com as condições acordadas e gerir a rescisão dos contratos com os Clientes e/ou colaboradores
Constituir e manter actualizada a Pasta dos Riscos
Controlar o cumprimento dos prazos legais da elaboração de contratos com os Clientes e Colaboradores
Controlar o rigor da informação constante nos contratos com os Clientes e Colaboradores, com especial incidência sobre a motivação dos mesmos
Controlar a recolha das assinaturas dos contratos com os Clientes e Colaboradores
Controlar o cumprimento dos prazos legais relativos à renovação e rescisão dos contratos com os Clientes e Colaboradores
Controlar o cumprimento dos prazos legais das comunicações à ACT relativas a Colaboradores estrangeiros da Delegação
Controlar o cumprimento dos prazos legais das comunicações à Segurança Social relativas aos Colaboradores da Delegação
Controlar o cumprimento dos prazos legais da realização dos Exames de Saúde dos Colaboradores da Delegação (exames de admissão, periódicos e ocasionais)
Coordenar o processamento de salários garantindo o cumprimento de prazos, requisitos dos Clientes e informação disponibilizada relativa ao nr. de horas trabalhadas
Actualizar os dados dos colaboradores sempre que necessário e garantir a actualização da base de dados
Esclarecer/responsabilizar o novo colaborador sobre questões contratuais, legais, etc
Acompanhar o cliente, de um modo geral, e acompanhar os candidatos admitidos no seu processo de integração no cliente e durante o contrato
Actualizar e proceder à manutenção dos mapas de controlo necessários à organização dos processos dos colaboradores, afim de garantir o cumprimento dos requisitos legais, incluindo o envio das cartas de rescisão
Comunicar ao Backoffice DAF sempre que hajam alterações nas condições contratuais e solucionar/resolver questões detectadas na facturação/vencimento
Avaliar o desempenho dos colaboradores TT
Organizar o tratamento administrativo do processo de vencimentos e de facturas, de acordo com as folhas de horas recepcionadas e de acordo com os prazos acordados

Técnico de Recrutamento e Selecção
Missão
Garantir uma bolsa de candidatos através de um bom recrutamento e assegurar a selecção do melhor candidato, no mais curto tempo possível, aplicando diversas técnicas para o efeito, e de modo a garantir a melhor adequação do perfil do candidato ao solicitado
Principais Responsabilidades e Deveres
Garantir a confidencialidade, disponibilidade e integridade da informação do Grupo Randstad, de acordo com as regras de classificação e manuseamento aprovadas
Conhecer e aplicar os princípios orientadores do Código de Conduta do Grupo Randstad
Conhecer e aplicar as responsabilidades definidas pela DSIC/DSI para os Sistemas de Informação
Avaliar candidaturas espontâneas
Solicita aprovação do uso da marca da Certificação da Qualidade, sempre que recorra a novos suportes para o recrutamento de Candidatos
Elaborar os anúncios de recrutamento e captação quando necessário, afim de angariar candidatos para enriquecimento da Bolsa de Candidatos
Recepcionar os candidatos na filial após o preenchimento da ficha de inscrição, realizando as entrevistas de avaliação afim de constituir uma bolsa de candidatos
Aplicar testes psicométricos aos candidatos, sempre que solicitado pelo cliente, assegurando a respectiva avaliação
Inserir e actualizar na base de dados todas as informações relativas aos candidatos e aos colaboradores seleccionados
Convocar e recolher os dados dos candidatos seleccionados pelo cliente, para abertura de processo, afim de preencher todos os deveres legais da prestação de trabalho
Assegurar a apresentação de candidatos para entrevistas a realizar junto do cliente, fazendo um ponto da situação relativo ao modo como decorre o processo, de modo a fazer cumprir o número de vagas acordadas
Esclarecer/responsabilizar o novo colaborador sobre questões contratuais, legais, etc
Acompanhar os candidatos admitidos no seu processo de integração no cliente
Avaliar o desempenho dos colaboradores TT
Garante a identificação, armazenamento e preservação dos Testes provenientes do Cliente e os adquiridos pela NA

Consultor Comercial
Missão
Angariar novos negócios para a Organização, assegurando as respectivas acções comerciais, dentro da estratégia operacional definida de acordo com a legislação laboral e os requisitos da Qualidade/Segurança da Informação, de modo a contribuir para o crescimento do volume de negócio dentro de elevados padrões de qualidade
Principais Responsabilidades e Deveres
Garantir a confidencialidade, disponibilidade e integridade da informação do Grupo Randstad, de acordo com as regras de classificação e manuseamento aprovadas
Conhecer e aplicar os princípios orientadores do Código de Conduta do Grupo Randstad
Conhecer e aplicar as responsabilidades definidas pela DSIC/DSI para os Sistemas de Informação
Fazer prospecção de mercado, identificar clientes – alvo e tentar recuperar clientes inactivos, contactando e agendando reuniões
Realizar reuniões comerciais, apresentando o Grupo e as soluções que oferece, de modo a proceder ao levantamento das necessidades do cliente, conhecendo também o seu negócio afim de adequar as soluções às necessidades dos clientes
Elaborar propostas comerciais, oferecendo e negociando as melhores condições quer de preço quer de qualidade, de modo a conseguir obter parecer favorável e assim concretizar os objectivos financeiros da delegação
Acompanhar os clientes activos, identificando novas necessidades e serviços, promovendo o “Cross – Selling” das marcas de modo a criar verdadeiras parcerias com os clientes
Manter a base de dados de Clientes actualizada, introduzindo as informações necessárias para a actividade comercial, disponibilizando a informação aos restantes elementos da equipa
Fazer prospecção de novos clientes consoante as orientações do Director Comercial identificando os concorrentes, decisores, funções e outras especificidades, afim de decidir a melhor forma de actuar
Acompanhar os clientes actuais, passando de uma relação comercial simples, para uma maior proximidade de forma a conhecer o seu negócio e necessidades de modo a garantir a satisfação

Gestor da Delegação
Missão
Planear, controlar e organizar a actividade comercial, participando na definição estratégica da mesma, atingir os resultados pretendidos, gerir a equipa e restantes recursos e representar a empresa de acordo com os princípios da legislação laboral em vigor, bem como os requisitos do Sistema de Gestão da Qualidade/Segurança da Informação afim de garantir a total satisfação do Cliente e do Colaborador TT
Principais Responsabilidades e Deveres
Garantir a confidencialidade, disponibilidade e integridade da informação do Grupo Randstad, de acordo com as regras de classificação e manuseamento aprovadas
Conhecer e aplicar os princípios orientadores do Código de Conduta do Grupo Randstad
Conhecer e aplicar as responsabilidades definidas pela DSIC/DSI para os Sistemas de Informação
Apoiar e coordenar os GD/GAN para os quais está nomeado pela respectiva Direcção Comercial
Fazer prospecção de mercado, identificar clientes – alvo e tentar recuperar clientes inactivos, contactando e agendando reuniões
Realizar reuniões comerciais, apresentando o Grupo e as soluções que oferece, de modo a proceder ao levantamento das necessidades do cliente, conhecendo também o seu negócio afim de adequar as soluções às necessidades dos clientes
Elaborar propostas comerciais, oferecendo e negociando as melhores condições quer de preço quer de qualidade, de modo a conseguir obter parecer favorável e assim concretizar os objectivos financeiros da delegação
Acompanhar os clientes activos, identificando novas necessidades e serviços, promovendo o “Cross – Selling” das marcas de modo a criar verdadeiras parcerias com os clientes
Manter a base de dados de Clientes actualizada, introduzindo as informações necessárias para a actividade comercial, disponibilizando a informação aos restantes elementos da equipa
Fazer prospecção de novos clientes consoante as orientações do Director Comercial identificando os concorrentes, decisores, funções e outras especificidades, afim de decidir a melhor forma de actuar
Acompanhar os clientes actuais, passando de uma relação comercial simples, para uma maior proximidade de forma a conhecer o seu negócio e necessidades de modo a garantir a satisfação
Supervisionar e acompanhar o trabalho da equipa, de forma a garantir que o que é entregue ao cliente é exactamente o serviço adjudicado
Gerir os factores motivação/pressão na equipa de trabalho
Controlar e analisar os mapas de margens de forma a identificar desvios e implementar medidas correctivas
Solicita aprovação do uso da marca da Certificação da Qualidade, sempre que recorra a novos suportes para o recrutamento e selecção de Candidatos ou promoção da D/AN
Garante a identificação, armazenamento e preservação dos Testes provenientes do Cliente e os adquiridos pela AN
Representar e assegurar a imagem da organização perante os clientes
Definir objectivos individuais para os seus colaboradores directos e avaliar o desempenho dos mesmos

Consultor Comercial
Missão
Angariar novos negócios para a Organização, assegurando as respectivas acções comerciais, dentro da estratégia operacional definida de acordo com a legislação laboral e os requisitos da Qualidade/Segurança da Informação, de modo a contribuir para o crescimento do volume de negócio dentro de elevados padrões de qualidade
Principais Responsabilidades e Deveres
Garantir a confidencialidade, disponibilidade e integridade da informação do Grupo Randstad, de acordo com as regras de classificação e manuseamento aprovadas
Conhecer e aplicar os princípios orientadores do Código de Conduta do Grupo Randstad
Conhecer e aplicar as responsabilidades definidas pela DSIC/DSI para os Sistemas de Informação
Fazer prospecção de mercado, identificar clientes – alvo e tentar recuperar clientes inactivos, contactando e agendando reuniões
Realizar reuniões comerciais, apresentando o Grupo e as soluções que oferece, de modo a proceder ao levantamento das necessidades do cliente, conhecendo também o seu negócio afim de adequar as soluções às necessidades dos clientes
Elaborar propostas comerciais, oferecendo e negociando as melhores condições quer de preço quer de qualidade, de modo a conseguir obter parecer favorável e assim concretizar os objectivos financeiros da delegação
Acompanhar os clientes activos, identificando novas necessidades e serviços, promovendo o “Cross – Selling” das marcas de modo a criar verdadeiras parcerias com os clientes
Manter a base de dados de Clientes actualizada, introduzindo as informações necessárias para a actividade comercial, disponibilizando a informação aos restantes elementos da equipa
Fazer prospecção de novos clientes consoante as orientações do Director Comercial identificando os concorrentes, decisores, funções e outras especificidades, afim de decidir a melhor forma de actuar
Acompanhar os clientes actuais, passando de uma relação comercial simples, para uma maior proximidade de forma a conhecer o seu negócio e necessidades de modo a garantir a satisfação

Anexo 2 – Ficha de Inscrição de Candidato

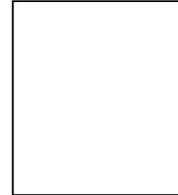


Candidato BWS nº _____

Colaborador BWS nº _____

FICHA DE INSCRIÇÃO

PREENCHE AQUI O TEU FUTURO



DADOS PESSOAIS						
NOME						
MORADA						
DISTRITO	PAÍS	COD. POSTAL		LOCALIDADE		
TELEFONE NOITE/CASA	TELEFONE DIA/TRABALHO	TELEMÓVEL		E-MAIL		
DADOS LEGAIS						
<input type="checkbox"/> BI/CC <input type="checkbox"/> PASSAPORTE <input type="checkbox"/> AUTORIZAÇÃO RESIDÊNCIA		DATA VALIDADE	Nº CONTRIBUINTE	Nº BENEFICIÁRIO SEGURANÇA SOCIAL		
Nº _____		__/__/____				
NACIONALIDADE	NATURALIDADE		DATA NASCIMENTO	ESTADO CIVIL		
			__/__/____			
AGREGADO FAMILIAR						
Nº DE TITULARES COM RENDIMENTO: _____		É PORTADOR DE DEFICIÊNCIA: SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> CONJUGE PORTADOR DE DEFICIÊNCIA: SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>		Nº DE DEPENDENTES: _____ DEPENDENTES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA: SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>		
HABILITAÇÕES LITERÁRIAS / FORMAÇÃO COMPLEMENTAR / CURSOS / SEMINÁRIOS						
ANO FIM	GRAU ACADÉMICO / ESCOLARIDADE	CLASSIFICAÇÃO	CURSO/ACÇÃO	INSTITUIÇÃO	OBSERVAÇÕES	
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL / ESTÁGIOS / OUTROS						
MÊS/ ANO INÍCIO	MÊS/ ANO FIM	FUNÇÃO	EMPRESA	EMPRESA TRABALHO TEMPORÁRIO	VENCIMENTO	DETALHE DA FUNÇÃO / MOTIVO DE SAÍDA / OBSERVAÇÕES

Por favor preencher o verso da Inscrição →

LÍNGUAS									INFORMÁTICA			DISPONIBILIDADE / HORÁRIOS			
LÍNGUAS	LEITURA			ESCRITA			FALA			APLICAÇÃO	UTILIZADOR	DIA COMPLETO <input type="checkbox"/>	DAS ___H___ ÀS ___H___		
INGLÊS	E	M	B	E	M	B	E	M	B	WORD	E	M	B	MANHÃS <input type="checkbox"/>	DAS ___H___ ÀS ___H___
FRANCÊS	E	M	B	E	M	B	E	M	B	EXCEL	E	M	B	TARDES <input type="checkbox"/>	DAS ___H___ ÀS ___H___
ALEMÃO	E	M	B	E	M	B	E	M	B	POWERPOINT	E	M	B	NOITES <input type="checkbox"/>	DAS ___H___ ÀS ___H___
ESPAÑHOL	E	M	B	E	M	B	E	M	B	ACCESS	E	M	B	FÉRIAS <input type="checkbox"/>	FINS DE SEMANA <input type="checkbox"/>
	E	M	B	E	M	B	E	M	B	SAP	E	M	B	TURNOS FIXOS <input type="checkbox"/>	TURNOS VARIÁVEIS <input type="checkbox"/>
	E	M	B	E	M	B	E	M	B	INTERNET	E	M	B	OUTRA <input type="checkbox"/>	

E – EXCELENTE | M – MÉDIO | B – BAIXO/ BÁSICO

DADOS ADICIONAIS			
ESTÁ DISPONÍVEL PARA DESLOCAÇÕES NACIONAIS?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>	ESPORADICAMENTE <input type="checkbox"/> FREQUENTEMENTE <input type="checkbox"/>
ESTÁ DISPONÍVEL PARA DESLOCAÇÕES INTERNACIONAIS ?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>	ESPORADICAMENTE <input type="checkbox"/> FREQUENTEMENTE <input type="checkbox"/>
ESTÁ DISPONÍVEL PARA TRABALHAR FORA DA SUA ÁREA DE RESIDÊNCIA?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>	ESPORADICAMENTE <input type="checkbox"/> FREQUENTEMENTE <input type="checkbox"/>
VENCIMENTO MÍNIMO PRETENDIDO:			
ESTÁ A RECEBER ALGUM SUBSÍDIO DA SEGURANÇA SOCIAL?	NÃO <input type="checkbox"/>	SIM <input type="checkbox"/>	VALOR: _____ ATÉ QUANDO? _____
ESTÁ A TRABALHAR?	NÃO <input type="checkbox"/>	SIM <input type="checkbox"/>	ONDE? _____
CARTA CONDUÇÃO A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> BE <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> DE <input type="checkbox"/>			
POSSUI VIATURA AUTOMÓVEL PRÓPRIA?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>	POSSUI MOTO PRÓPRIA? SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>
DOENÇAS/ ALERGIAS			
NIB (Facultativo): _____ / _____ / _____			

FUNÇÕES A QUE SE CANDIDATA			
ADMINISTRATIVA <input type="checkbox"/>	TELEFONISTA/RECEPCIONISTA <input type="checkbox"/>	CONTABILIDADE <input type="checkbox"/>	RECURSOS HUMANOS <input type="checkbox"/>
ENGENHARIAS <input type="checkbox"/>	GESTÃO/ECONOMIA <input type="checkbox"/>	TEC. HIGIENE SEGURANÇA TRAB <input type="checkbox"/>	TECN. MANUTENÇÃO <input type="checkbox"/>
ELECTROMECAÂNICO <input type="checkbox"/>	CONTROLO QUALIDADE <input type="checkbox"/>	ELECTRICISTA/SERRALHEIRO <input type="checkbox"/>	INFORMÁTICA <input type="checkbox"/>
PINTOR/CARPINTEIRO <input type="checkbox"/>	TRANSPORTES <input type="checkbox"/>	EMPREGADA DE LIMPEZA <input type="checkbox"/>	REFEITÓRIO <input type="checkbox"/>
BALCONISTA <input type="checkbox"/>	PROMOTOR/REPOSITOR <input type="checkbox"/>	ARMAZÉM/EMPILHADOR <input type="checkbox"/>	COSTUREIRA <input type="checkbox"/>
OPERÁRIO FABRIL <input type="checkbox"/>	COMERCIAL <input type="checkbox"/>	CANALIZADOR <input type="checkbox"/>	AUXILIAR EDUCAÇÃO <input type="checkbox"/>
OUTRAS:			

OUTRAS INFORMAÇÕES QUE DESEJE ACRESCENTAR

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA EMPRESA?

Declaro serem verdadeiras todas as informações contidas nesta Ficha de Inscrição, aceitando como motivo de anulação desta candidatura ou de despedimento o facto de ter fornecido falsas informações. Autorizo a introdução dos meus dados na Base de Dados da Randstad (Lei nº 67/98) e declaro prescindir do contacto anual destas empresas para renovação desta autorização.

ASSINATURA: _____ DATA: ____/____/____

Anexo 3 – Informações Úteis

Randstad Recursos Humanos

Técnica de Recrutamento: Estela Mesquita 232 446 021
 Técnica de Recrutamento: Liliana Soares 232 446 022
 Gestora de Cliente: Rute Silva 232 446 023
 Consultora Comercial: Olga Pamplona 232 446 024
 Gestor de Delegação: Nuno Anjo 232 446 020

Apresentar-se para:

- entrevista
 início de funções
 função _____
 falar com o(a) Sr(a) _____

na empresa: _____

na morada: _____

com o nr. de telefone: _____

no horário: _____

no dia: _____

Descrição sumária da Função/Empresa:

Observações:

Contactos

Randstad Recursos Humanos
 Rua Cândido dos Reis Nº 10 R/C Dto. 3510-056 Viseu
 Telefones: 232 446 020/1/2/3/4
 Fax: 232 446 029
 E-mail: viseu.geral@randstad.pt
 www.randstad.pt
 Linha geral de apoio aos Colaboradores: 210 110 222

RF-DOP-02 / Ed.06 / 14-09-10

A **Randstad RH** pertence ao **GRUPO RANDSTAD**, que é uma das 2 maiores companhias do mundo na área dos Recursos Humanos.

Sendo a **Randstad RH** uma Empresa de Trabalho Temporário com tradição nesta área, legalizada através do "Alvará nº 155", de **20/01/1995** pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional, garante ao Colaborador condições de trabalho que se orientam pela legislação em vigor em Portugal.

Os Deveres da Randstad

- Proporcionar oportunidades de trabalho aos seus Colaboradores
- Elaborar os contratos com o Colaborador, nos termos da Lei
- Pagar o vencimento ao Colaborador
- Os trabalhadores temporários são abrangidos pelo regime geral da Segurança Social e por um Seguro Contra Acidentes de Trabalho que inclui os acidentes que ocorram no percurso de ida e regresso do local de trabalho. Cº Seguros "GENERALI" - Apólice Nr. 001210059394

NOTA IMPORTANTE: Desde que a folha de ponto esteja em tempo oportuno na posse do Gestor de Cliente/Técnico Administrativo, a Randstad pagará o seu vencimento no último dia útil do mês ou até ao dia _____ do mês seguinte. É fundamental que já tenha o Número de Identificação de Segurança Social, para que seja efectuado o pagamento do seu vencimento. Caso ainda não o tenha, deverá dirigir-se ao estabelecimento de Segurança Social da sua área de residência ou da área do seu local de trabalho e efectuar a sua inscrição. O pagamento do vencimento é efectuado preferencialmente por transferência bancária pelo que é necessária a entrega de cópia do talão disponível nas caixas automáticas Multibanco ou da caderneta com o NIB (Número de Identificação Bancária).

Os Direitos da Randstad RH

- Requerer do seu Colaborador um bom desempenho e bom comportamento
- Rescindir o contrato com o Colaborador, nos termos previstos na lei, sempre que o Cliente o solicitar

RF-DOP-02 / Ed.06 / 14-09-10

INFORMAÇÕES ÚTEIS



SEJA BEM-VINDO!

Nome do Colaborador:

Os Deveres do Colaborador

- Apresentar-se para a realização dos Exames de Saúde
- Cumprir o horário acordado com o Cliente
- Cumprir as ordens de execução e disciplina do trabalho
- Zelar pela preservação e boa utilização de todos os instrumentos de trabalho
- Não divulgar quaisquer informações relativas à empresa onde for colocado
- Se, por algum motivo, quiser rescindir o seu contrato, **deve avisar com _____ dias de antecedência** para não ser penalizado
- Preencher correctamente e entregar as folhas de ponto dentro dos prazos indicados pelo seu Gestor de Cliente / Técnico Administrativo:



Prazo de Entrega das Folhas de Ponto: _____

Os Direitos do Colaborador

- Receber uma retribuição pelo tempo de trabalho
- Descontar para a Segurança Social
- Receber, na proporção do tempo de duração do contrato, férias e subsídio de férias e de Natal que serão pagos mensalmente ou no final do contrato.



Em Caso de...

- Doença
- Acidente
- Desistência
- Dúvida nos Contratos
- Dúvida com as folhas de ponto
- Dúvida com o recibo de vencimentos
- Problemas no posto de trabalho
- Pedidos de Declarações de Segurança Social



Deve contactar de imediato a Randstad RH (e não o Cliente, ou seja, a empresa onde está colocado).

NOTA: Em situação de acidente URGENTE é imperativo a deslocação imediata ao Hospital mais próximo apresentando Apólice do Seguro Nr. 01210059394 da Companhia Seguros "Generali", informando que se trata de um Acidente de Trabalho. Todos os recibos de despesas, comprovativos e cópias de receitas são entregues na Randstad RH para participação do Acidente. No caso de situações não urgentes, é necessário apresentar-se na Randstad RH para procedermos à participação do acidente e marcação da consulta no médico do Seguro. As situações de Acidente são sujeitas a confirmação pelo Cliente.

Anexo 4 – Ficha de Avaliação de Candidato



AVALIAÇÃO DO CANDIDATO

REF. PROCESSO: _____

PARECER: _____

RESP: _____

DATA: ____ / ____ / ____

CANDIDATO N.º: _____

COLABORADOR N.º _____

NOME DO CANDIDATO: _____

RESUMO DE ENTREVISTA DE AVALIAÇÃO

Resumo da Experiência Profissional:	
Preferência Área Geog.:	
Transportes:	
Outras observações:	
Apresentação Pessoal	
Discurso:	
Ψ:	
Motivação:	

PROVA: · DINÂMICA DE GRUPO · SIMULAÇÃO FUNÇÃO · DIGITAÇÃO · OUTRA _____
 · Prova Propriedade do Cliente · Prova Propriedade da D/AN

Anexo 7 – Admissão ACT



Ao
Centro Local de Lisboa Oriental
da Autoridade para as Condições de Trabalho
Rua Álvaro Coutinho, 14
1150-025 Lisboa

RANDSTAD RECURSOS HUMANOS, EMPRESA DE TRABALHO TEMPORÁRIO, S.A., com sede em AVENIDA REPÚBLICA, 26, 1069-228 LISBOA, telefone 210105400, n.º de Identificação de Pessoa Colectiva 503299006, n.º da Segurança Social 20004177151, actividade com CAE **Actividades das empresas de trabalho temporário**, nos termos e para os efeitos da alínea a) do n.º 5 do art.º 5.º da Lei n.º 7/2009, de 12 de Fevereiro, vem por esta via **comunicar a celebração de contrato de trabalho** com o(a) trabalhador(a), nascido a, com nacionalidade de **Ucrânia**, com morada, portador(a) do **Título de Residência** n.º, com data de validade, categoria profissional **Costureira**, data de celebração do contrato a, com início da actividade profissional a, local de trabalho e vencimento de **Valor/Hora a que corresponde** **Valor/Mês Vencimento Base**.

VISEU, 09 de Dezembro de 2013

P^{la}
RANDSTAD RECURSOS HUMANOS, EMPRESA DE TRABALHO TEMPORÁRIO,
S.A.

Contribuinte do Regime Geral de Segurança Social n.º 20004177151 • Conservatória do Registo Comercial de Lisboa n.º 503299006 • Capital Social 5.555.555,00 Euros • Contribuinte n.º 503299006
• Alvará n.º 155 de 13-02-1995 • Apólice de Seguro de Acidentes de Trabalho n.º 0012 10059394 da Generali - Companhia de Seguros SPA

Anexo 8 – Cessação ACT



Ao
Centro Local de Lisboa Oriental
da Autoridade para as Condições de Trabalho
Rua Álvaro Coutinho, 14
1150-025 Lisboa

RANDSTAD RECURSOS HUMANOS, EMPRESA DE TRABALHO TEMPORÁRIO, S.A., com sede em AVENIDA REPÚBLICA, 26, 1069-228 LISBOA, telefone 210105400, n.º de Identificação de Pessoa Colectiva 503299006, n.º da Segurança Social 20004177151, actividade com CAE **Actividades das empresas de trabalho temporário**, nos termos e para os efeitos da alínea a) do n.º 5 do art.º 5.º da Lei n.º 7/2009, de 12 de Fevereiro, vem por esta via **comunicar a cessação de contrato de trabalho** com o(a) trabalhador(a), nascido(a) a, com nacionalidade de **Ucrânia**, com morada, **DÃO**, portador(a) do **Título de Residência** n.º, com data de validade, categoria profissional **Costureira**, data de cessação do contrato a **22-11-2013** com fim da actividade profissional a **22-11-2013**, local de trabalho, e vencimento de, **Valor/Hora a que corresponde, Valor/Mês Vencimento Base.**

VISEU, 09 de Dezembro de 2013

P/la
RANDSTAD RECURSOS HUMANOS, EMPRESA DE TRABALHO TEMPORÁRIO,
S.A.

Contribuinte do Regime Geral de Segurança Social n.º 20004177151 • Conservatória do Registo Comercial de Lisboa n.º 503299006 • Capital Social 5.555.555,00 Euros • Contribuinte n.º 503299006
• Alvará n.º 155 de 13-02-1995 • Apólice de Seguro de Acidentes de Trabalho n.º 0012 10059394 da Generali - Companhia de Seguros SPA

Anexo 9 – Credencial



18-10-2013

1 ENTIDADE

Nome: TEMPO TEAM RECURSOS HUMANOS, LDA
 Dependência: VISEU
 Convenção:

2 UTENTE

Nome: MARCO ALVES N.º Mec.:
 Profissão: OP. NAO ESPECIALIZADO Sexo: M
 Telefone: 0 Data de Nascimento: 05-09-1993
 Data de Admissão: 05-09-2013

3 LOCAL ONDE SÃO REALIZADOS OS EXAMES

PROTECTORIA Telefone: 252 20 11 21
 URBANIZAÇÃO VILA VERDE DA SENHA, RUA DO MONTESSO, ESTE 7
 3500-000 VISEU

3 DADOS DOS EXAMES

CREDENCIAL N.º 0510917

Exame Médico A

MARCADO PARA O DIA: 22-10-2013

Hora: 18:00

ANÁLISES CLÍNICAS

EXAMES COMPLEMENTARES

Deverá ser portador dos seguintes elementos:

- Documento de Identificação;
- Boletim de Vacinas Actualizado

MT.06.R00

Se dispuser de informação clínica ou exames complementares relevantes deverá apresentá-los

ATLANTICARE - Serviços de Saúde, S.A.

Anexo 10 – Resultado de Exame

FICHA DE APTIDÃO

TT - Ex. Ocasional

Empresa/Entidade (Portaria nº 299/2007, de 16 de Março)

Designação Social: _____
 Estabelecimento: _____ Localidade: Zim Lajedo
 Serviço de Saúde: Tipo Interno Interempresas Externo Serv. Nac. Saúde
 Designação: Serviço de Medicina do Trabalho
 Serviço de Higiene e Segurança: Tipo Interno Interempresas Externo Outro
 Designação: _____

Trabalhador

Nome: João Carlos da Silva
 Sexo: M F Data Nascim.: 17/02/1977 Nacionalidade: Portuguesa
 Número Mecanográfico/Outro: _____ Data de Admissão: 18/02/2013
 Categoria Profissional: Op. das Máquinas Local de Trabalho: Soda
 Função proposta: A Meom Data de admissão na função: 18/02/2013

Observações

Exame Médico

Data do exame: 20/13 16 22

Tipo	Resultado
Admissão.....	Apto.....
Periódico.....	Apto condicionalmente..... <input checked="" type="checkbox"/>
Ocasional.....	Inapto temporariamente.....
Após doença.....	Inapto definitivamente.....
Após acidente.....	
A pedido da trabalhador.....	
A pedido do serviço.....	
Por mudança de funções.....	
Por alt. das cond. de Trab.....	
Outro.....	
Especifique.....	

Outras funções que pode desempenhar:
1. Operador de Máquinas
2. Operador de Máquinas
3. Operador de Máquinas
4. Operador de Máquinas

Outras recomendações

Deve ser colocado em período de trabalho em que não há trabalho com pó ou ruído. Se não for possível, deve ser colocado em período de trabalho com pó ou ruído após o período de trabalho em que não há trabalho com pó ou ruído.

Médico do Trabalho: Horácio Ribeiro C.P.: 18403
 Assinatura: _____
 Tomei conhecimento, _____ Data: 20/13 16 22
 O responsável de Recursos Humanos

Tomei Conhecimento em 22/10/13

 O/A Trabalhador(a)

Anexo 11 – Carta de Despedimento



Exmo. Senhor

RUA, S/N
3110-005 UNIVIA COMORBENTE

POR CARTA REGISTRADA COM A/R

VISEU, 9 de Dezembro de 2013

Contrato nº: **1.131149.2013**

Exmº (º) Senhor (º),

Serve a presente para comunicar a V/º Exº que o contrato de trabalho Temporário a **termo certo** que celebrou com a **RANDSTAD RECURSOS HUMANOS, EMPRESA DE TRABALHO TEMPORÁRIO, S.A.** em **27-04-2013** cessará por caducidade no próximo dia **22-11-2013**, de harmonia com o estipulado no mesmo contrato, na alínea a) do art. 343.º e nos n.º 1 do art.º 344.º, este último aplicável por força do disposto no n.º 6 do art. 182.º, todos do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de Fevereiro.

Desde já agradecemos colaboração prestada e informamos que em próxima oportunidade de colocação lhe concederemos tratamento preferencial.

Atenciosamente
(A Gerência)

Contribuinte do Regime Geral de Segurança Social n.º 20004177151 • Conservatória do Registo Comercial de Lisboa n.º 503299006 • Capital Social 5.555.555,00 Euros • Contribuinte n.º 503299006 • Alvará n.º 155 de 13-02-1995 • Apólice de Seguro de Acidentes de Trabalho n.º 0012 10059394 da Generali - Companhia de Seguros SPA