



**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**  
Instituto Politécnico da Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de  
Recursos Humanos

Susana Barros  
novembro | 2012



**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**  
Instituto Politécnico da Guarda

---

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

SUSANA FILIPA ALMEIDA BARROS  
RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO  
EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

Novembro/2012

## Ficha de Identificação

**Aluno:** Susana Filipa Almeida Barros

**Número:** 1009592

**Correio Eletrónico:** barros.susana@hotmail.com

**Licenciatura:** Gestão de Recursos Humanos

**Estabelecimento de Ensino:** Instituto Politécnico da Guarda

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

**Organização:** Randstad Trabalho Temporário

**Morada:** Rua Dr. Orlando de Oliveira, nº32; 3800-004 Aveiro

**Contacto:** 234 373 090/2 e 234 377 040/2

**Fax:** 234 373 099

**Correio Eletrónico:** delegação.aveiro@randstad.pt

**Supervisor na Organização:** Dra. Sandra Oliveira – Técnica de Recrutamento e Seleção

**Grau Académico:** Licenciada em Relações Públicas e Internacionais

**Orientador no Instituto Politécnico da Guarda:** Professora Maria José Valente

**Grau Académico:** Doutorada em Ciências Económicas

**Duração do Estágio:** 400 h

**Data do Início do Estágio:** 13 de Março de 2012

**Data de Fim do Estágio:** 24 de Maio de 2012

## Agradecimentos

Na verdade este relatório é fruto da contribuição de algumas pessoas, sem as quais, direta ou indiretamente, a realização do mesmo não teria sido possível. Por isso, gostaria de deixar o meu profundo agradecimento:

Aos meus pais, por terem acreditado em mim em todos os momentos, pelo apoio constante, e acima de tudo por terem reunido sempre todas as condições necessárias para que eu investisse na minha formação. Ao meu irmão pelo carinho e pelo bom ambiente que me proporcionou durante a realização deste relatório. A toda a minha família que sempre me incentivou e apoiou no decorrer do meu percurso académico.

Ao meu namorado, por todo o carinho, apoio, força, ajuda e paciência constantes.

A todos os meus amigos, por estarem sempre presentes nos bons e maus momentos, pela maravilhosa vida académica que me proporcionaram, sem vocês nada teria o mesmo valor.

Ao Instituto Politécnico da Guarda, pela oportunidade que me concedeu de me licenciar no curso que sempre pretendi.

À minha orientadora da ESTG, a Professora Maria José Valente, pela disponibilidade e por me ter auxiliado com a sua sabedoria, prontidão, sugestões e recomendações.

À Gestora da delegação de Aveiro, a Dra. Paula Marques por ter acedido à realização do meu estágio nessas mesmas instalações.

À minha supervisora da Randstad, a Dra. Sandra Oliveira, agradeço a hipótese que me deu de adquirir conhecimentos práticos na área da Gestão de Recursos Humanos, os ensinamentos, a disponibilidade e o apoio concedido.

Por fim, agradeço à colega de equipa e Assistente Administrativa, a Dra. Maria do Rosário, pelo apoio inicial, compreensão, paciência e dedicação sempre demonstradas.

A todos o meu profundo agradecimento!

## Plano de Estágio

### - Receção de Candidaturas

- Apoio no preenchimento das fichas de inscrição
- Esclarecimento de dúvidas

### - Base de Dados

- Tratamento e arquivo de acordo com as regras existentes

### - Recrutamento

- Identificação de candidatos de acordo com o perfil apresentado
- Contactos telefónicos e apresentação de propostas de trabalho
- Marcação de entrevistas
- Acompanhamento de entrevistas
- Informação aos candidatos da conclusão dos processos
- Informação aos GIP e IEFP do ponto de situação referente aos candidatos que nos direcionam
- Inserção dos candidatos na n/ base de dados

### - Gestão de Contratos

- Admissão e Cessação na Segurança Social
- Inserção dos colaboradores no sistema e elaboração de contratos de trabalho
- Organização dos dossiers dos colaboradores

- Fecho do processo dos colaboradores, com a introdução da avaliação de desempenho no sistema informático

## Resumo

O presente relatório surge no seguimento do estágio que realizei, no Departamento de Recursos Humanos da Randstad de Aveiro, teve a duração de 2 meses e meio o que fez um total de 400 h.

De uma forma genérica, este relatório divide-se em dois capítulos. O primeiro capítulo aborda a apresentação da organização e todas as áreas de negócio adjacentes. O segundo capítulo relata todas as atividades desenvolvidas no Departamento de Recursos Humanos.

Este estágio revelou-se bastante enriquecedor, uma vez que pude acompanhar pessoalmente toda a rotina subjacente a uma empresa de trabalho temporário, tomando conhecimento de todas as tarefas inerentes a um Gestor de Recursos Humanos.

**Palavras Chave:** Trabalho Temporário; Recursos Humanos; Recrutamento; Seleção; Contratos

## Índice

Ficha de Identificação.....	I
Agradecimentos .....	II
Plano de Estágio .....	III
Resumo .....	V
Índice .....	VI
Índice de Figuras .....	VIII
Índice de Anexos .....	VIII
Introdução.....	1
Capítulo 1 - Apresentação da Empresa.....	2
1 – História.....	2
1.1- Datas e Factos Relevantes .....	3
2- Randstad no Mundo.....	4
3- Randstad em Portugal.....	5
3.1 – Valores .....	5
3.2 – Missão .....	6
3.3 – Vantagens.....	7
3.4 - Áreas de Negócio .....	7
3.4.1 – Randstad Trabalho Temporário .....	8
3.4.2 – Randstad Professionals .....	9
3.4.3 – Randstad Contact Centres .....	11
3.4.4 – Randstad Inhouse Services .....	12
4 – Delegação de Aveiro.....	12
4.1 – Gestora de Delegação .....	13
4.2 – Gestora de Cliente.....	14
4.3 – Técnica de Recrutamento & Seleção .....	14

4.4 – Técnica Administrativa.....	14
Capítulo 2 - Estágio Curricular.....	15
1 – Objetivos do Estágio.....	15
2 - Atividades Desenvolvidas .....	16
2.1 – Receção de Candidaturas .....	16
2.1.1 – Apoio no Preenchimento das fichas de inscrição. ....	16
2.1.2 – Esclarecimento de Dúvidas.....	17
2.2 - Base de Dados .....	18
2.2.1 – Tratamento e arquivo de acordo com as regras existentes.....	18
2.3 – Recrutamento e Seleção.....	19
2.3.1 – Identificação de Candidatos.....	19
2.3.2 – Contactos telefónicos e apresentação de propostas de trabalho .....	20
2.3.3 – Marcação de entrevistas .....	20
2.3.4 – Acompanhamento de entrevistas .....	20
2.3.5 – Informação aos candidatos da conclusão dos processos.....	21
2.3.6 – Informação aos GIP e IEFP do ponto de situação referente aos candidatos que direcionaram .....	21
2.3.7 – Inserção dos candidatos na base de dados .....	22
2.4 – Gestão de contratos .....	22
2.4.1 – Admissão e Cessação na Segurança Social .....	23
2.4.2 – Inserção dos colaboradores no sistema e elaboração de contratos de trabalho.....	24
2.4.3 – Organização dos dossiers dos colaboradores.....	25
2.4.4 – Fecho do processo dos colaboradores, com a introdução da avaliação de desempenho no sistema informático.....	25
Considerações Finais .....	27
Bibliografia.....	29

Anexos ..... 30

## Índice de Figuras

Figura 1: Randstad no Mundo ..... 4

Figura 2- Instalações Contact Center..... 11

Figura 3- Organograma da Delegação de Aveiro ..... 13

## Índice de Anexos

Anexo I – Ficha de Inscrição ..... 31

Anexo II – Declaração ..... 34

Anexo III – Avaliação do Candidato ..... 36

## Introdução

No âmbito da Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos, mais concretamente para a obtenção do grau de licenciado, existe a obrigatoriedade da realização de um estágio curricular. O estágio encontra-se integrado no plano curricular da licenciatura de Gestão de Recursos Humanos no Instituto Politécnico da Guarda.

O estágio presenteia o aluno com a oportunidade de aplicar a teoria aprendida em sala de aula e de colocá-la em prática no quotidiano da vida profissional.

Neste sentido, a elaboração de um relatório surge como uma forma de ilustrar o estágio, que decorreu no Departamento de Recursos Humanos, na empresa Randstad, no período de 13 de Março a 24 de Maio de 2012.

O relatório de estágio é o documento que descreve em detalhe o trabalho efetuado pelo aluno, é a apreciação crítica do desempenho da atividade profissional em diversas vertentes: científicas, técnicas e emocionais.

A elaboração do relatório permite descrever todas as atividades desenvolvidas, os resultados obtidos, os recursos utilizados, assim como o sucesso ou o insucesso da sua atuação.

Assim, o presente documento terá um carácter descritivo e reflexivo acerca das atividades realizadas.

O presente relatório encontra-se dividido em duas partes. No primeiro capítulo é efetuada uma apresentação do Grupo Randstad, caracterizando a delegação da cidade de Aveiro. No segundo capítulo serão descritas as atividades desenvolvidas de acordo com os objetivos propostos.

No final, é apresentado uma breve conclusão e apreciação crítica ao estágio.

## Capítulo 1 - Apresentação da Empresa

A atividade principal da Randstad está centrada no Trabalho Temporário. O Trabalho Temporário está vocacionado para satisfazer eventuais necessidades transitórias, seja para a substituição de um funcionário temporariamente afastado, seja para colmatar uma carência de mão-de-obra em picos de produção. Constitui uma solução apropriada face a períodos de expansão ou de recessão da atividade, experimentados pelas organizações em conjunturas mais ou menos favoráveis ao negócio.

O trabalho temporário envolve três pessoas distintas:

1. O Trabalhador: Pessoa que procura uma oportunidade para trabalhar temporariamente numa empresa com a expectativa de se tornar efetivo;
2. A Empresa de trabalho temporário: Empresa legalmente formada com o objetivo de ceder trabalhadores para suprir necessidades de empresas clientes;
3. Os Clientes: Empresas de qualquer segmento que contratam mão-de-obra temporária nas situações admitidas pela lei.

Num mercado global, a capacidade das organizações para interagirem com o meio envolvente reside na sua capacidade de inovação, adaptação e mudança. Esta tendência exige às empresas adotarem formas de organização flexíveis e competitivas. A Randstad centra o seu negócio na resposta a esse desafio.

### 1 – História

Decorria o ano de 1960, quando um estudante de economia da Universidade Livre de Amsterdão tomava consciência que o trabalho temporário poderia vir a ser uma mais-valia para empregados e empregadores de uma organização. Os empregados, não se vinculariam apenas a uma empresa, podendo mudar de emprego assim que o desejassem. Os empregadores teriam capacidade de conseguir funcionários de forma rápida, eficaz, por pequenos períodos de tempo, e ainda assim controlar a economia da organização.

Foi nesse mesmo ano que Frits Goldschmeding decidiu abrir uma agência na Holanda, à qual deu o nome de Uitzendbureau Amstelveen (Recrutamento Amstelveen), e assim era fundada uma das maiores empresas de Recrutamento da atualidade, a qual se designa hoje em dia por Randstad.

### 1.1- Datas e Factos Relevantes

Após o início de atividade em 1960, o grupo Randstad tem vindo a evoluir de uma maneira extraordinária, sendo hoje em dia uma das maiores empresas na área dos Recursos Humanos. O percurso já conta com mais de 50 anos de feitos, e conquistas excecionais, onde podemos destacar algumas datas:

- 1960 - Frits Goldschmeding funda a empresa com o nome de Uitzendbureau Amstelveen.
- 1964 – A empresa passa a ter um novo nome, passa a ser designada de Randstad Uitzendbureau.
- 1970 – A Randstad inicia a década de 70 com 32 filiais em 4 países.
- 1980 – A Randstad funda a empresa Randon na Holanda, assim passa a ter acesso ao setor de segurança. Ultrapassa as 100 filiais.
- 1983 – Aquisição do grupo Tempo-Team.
- 1990 – O Grupo Randstad passa a estar cotado na bolsa de valores de Amesterdão.
- 1991 – Abertura da 500ª filial.
- 2000 - Quadragésimo aniversário da Randstad; início das atividades em Portugal.
- 2005 – A Randstad entra no mercado Indiano.
- 2008 – Aquisição do Grupo Vedior.

- 2009 – Integração com o Grupo Vedior, concluído com êxito.
- 2011 – Randstad adquire SFN (Strategic Workforce Solutions) um Grupo da América do Norte.

## 2- Randstad no Mundo

A Randstad está presente em 41 países, como se ilustra na figura 1, o que representa 90% do mercado mundial no setor dos Recursos Humanos, com uma rede de mais de 4711 delegações onde trabalham mais de 25.680 pessoas. Diariamente, o grupo Randstad emprega mais de 576.000 funcionários, nos seus diversificados clientes.

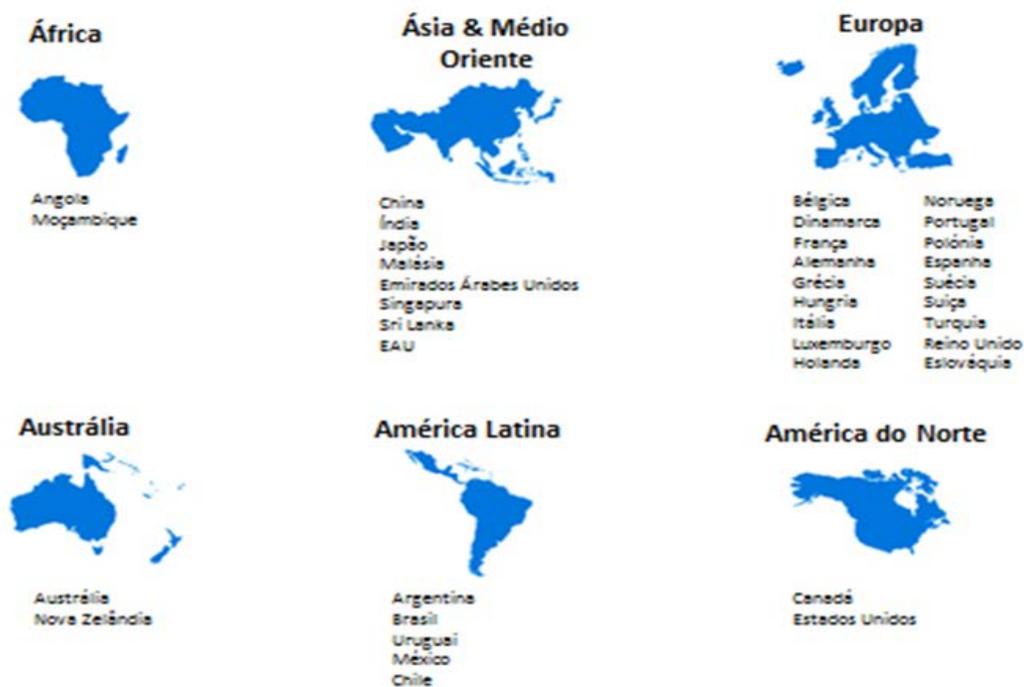


Figura 1: Randstad no Mundo

Fonte : <http://www.professionals.randstad.pt/pt-PT/AboutUs/History.aspx>

O grupo Randstad posiciona-se como o segundo maior prestador de serviços de Recursos Humanos a nível mundial, com um volume de negócios a rondar os 16,2 mil milhões de euros no ano de 2011.

### **3- Randstad em Portugal**

Presente em Portugal desde 2000, o grupo Randstad já é líder na área dos Recursos Humanos. Com um quadro permanente de 400 colaboradores, especializados nas mais diversas áreas, e com uma rede de 45 delegações espalhadas por todo o território continental e ilhas. Através dos seus serviços especializados o grupo Randstad atua com as melhores empresas a nível nacional, e faturou em 2010 cerca de 325 milhões de euros.

O grupo Randstad pretende que o seu serviço seja efetuado de forma eficiente e eficaz, para que tal aconteça, o grupo presta um acompanhamento personalizado ao colaborador de modo a integrá-lo na organização, tornando a sua adaptação mais simples, e o seu nível de produtividade mais elevado. Este serviço de acompanhamento, naturalmente, repercutir-se-á sobre os clientes.

É através das excelentes parcerias com o cliente, que o grupo atinge os elevados parâmetros de satisfação nos seus serviços. Afirmamos assim, que um elevado conhecimento das necessidades do mercado, e um bom serviço personalizado fazem da Randstad o parceiro ideal.

#### **3.1 – Valores**

O grupo Randstad em Portugal aposta em quatro itens fundamentais, para assegurar os seus valores:

- **Qualidade** – A Randstad adota com os seus clientes, particulares ou empresariais, um compromisso de trabalho em prol dos objetivos e da satisfação das necessidades destes.

- Clientes – A Randstad assume que só através do cliente é possível evoluir e gerar valor, assim reconhece que é necessário ajudá-lo a tomar as melhores decisões, de modo a alcançar os objetivos por estes traçados. Num mundo que se encontra em constante mudança, garantir que as necessidades do cliente estão asseguradas, é uma mais-valia para o grupo.
- Inovação – A Randstad está ciente das constantes mudanças no mundo atual, e de como as organizações são cada vez mais competitivas. Deste modo o grupo Randstad tenta antecipar-se às necessidades dos seus clientes, inovando e atualizando os seus serviços.
- Confidencialidade – A Randstad acredita que uma boa gestão de Recursos Humanos nas organizações é adquirida através do equilíbrio entre estas e os seus colaboradores. Assim sendo, a Randstad desenvolveu métodos de trabalho que possibilitam um controle eficaz da informação entre ambas as partes.

### 3.2 – Missão

A missão da Randstad é compreender e satisfazer as necessidades das empresas/clientes e colaboradores, propondo soluções práticas e inovadoras desenvolvidas especificamente para responder às exigências no âmbito do mercado de trabalho.

Para a sua concretização os consultores Randstad respondem às necessidades das empresas/clientes respeitando as respetivas culturas empresariais, procurando sempre colocar os candidatos certos nos segmentos pretendidos. A Randstad acredita que o futuro das empresas depende do êxito dos seus colaboradores, pelo que a eficiência e rapidez dos seus processos de seleção são essenciais para prestar os serviços solicitados.

O objetivo da Randstad é superar as expectativas dos seus clientes, o seu trabalho não se limita apenas à colocação de colaboradores nas empresas/clientes, coloca-se, também, à disposição dessas empresas/clientes para lhes facultar toda a informação solicitada sobre o

seu setor de atividade e sua evolução, estudar e planificar as necessidades das organizações em Recursos Humanos e propor soluções para as mesmas.<sup>1</sup>

### 3.3 – Vantagens

Todas as atividades desenvolvidas pelo grupo Randstad estão centradas na satisfação do cliente (empresa). O cliente ao procurar os serviços do grupo, adquire um leque de vantagens ao nível de:

- Flexibilização e agilização do trabalho dos colaboradores permanentes;
- Complementaridade com o quadro de colaboradores efetivos;
- Poupança de tempo e redução de custos de seleção e recrutamento;
- Evitar gastos na gestão e administração de pessoal;
- Manutenção do ritmo de trabalho da empresa;
- Assegurar a continuidade da produção;
- Possibilitar, à priori, a adaptação do colaborador a contratar a um trabalho permanente;
- Remuneração, apenas, do trabalho realizado;
- Melhoria da competitividade da empresa.<sup>2</sup>

### 3.4 - Áreas de Negócio

Em Portugal a Randstad atua em quatro grandes áreas de negócio:

- Randstad Trabalho Temporário;

---

<sup>1</sup> Fonte: <http://www.randstad.pt/pt-PT/AboutUs/Mission.aspx>, acedido em 11-06-2012

<sup>2</sup> Fonte: <http://www.randstad.pt/pt-PT/AboutUs/advantages.aspx>, acedido em 11-06-2012

- Randstad Professionals;
- Randstad Contact Centers;
- Randstad Inhouse Services;

### **3.4.1 – Randstad Trabalho Temporário**

A Randstad Trabalho Temporário tem a maior cobertura geográfica nacional, (com uma rede de 25 delegações) o que facilita a inscrição e o contacto com possíveis candidatos. Estas delegações pretendem oferecer soluções e respostas rápidas aos seus clientes (empresas), cumprindo todos os requisitos legais e garantindo uma gestão administrativa eficaz e rigorosa.

A Randstad Trabalho Temporário opera em diferentes áreas de atividade, tais como:

- Administrativa;
- Aviação e Turismo;
- Banca e Seguros;
- Setor Automóvel;
- Hotelaria;
- Indústria;
- Logística;
- Rural;
- Saúde;
- Call Centers;

- Serviços;
- Catering.<sup>3</sup>

### 3.4.2 – Randstad Professionals

A Randstad Professionals é a área de negócio do Grupo Randstad que se centra exclusivamente na aquisição de excelentes profissionais e executivos. Os setores de atuação são:

- Sales & Marketing – Vendas e Marketing

As funções mais requisitadas neste setor passam pela contratação de Diretores Comerciais, Responsáveis de Vendas, Técnicos Comerciais, Gestores de Clientes, Diretores de Marketing, entre outros...

Os Consultores da Randstad especialistas neste setor usufruem de um conhecimento elevado do perfil a seleccionar, de modo a encontrar as pessoas certas para cada função.

- Finance & Banking – Finanças e Banca

O elevado conhecimento que os consultores especialistas neste setor possuem, ajuda na aquisição de indivíduos altamente qualificados que contribuirão para o bem-estar financeiro de uma organização. As funções mais requisitadas neste setor são: Diretor Financeiro, Diretor Administrativo e Financeiro, Contabilista, Consultor Fiscal, Corporate Finance, Gestor de Risco e Analista de Mercados.

- Health Care & Pharma – Saúde e Farmacêutica

Business Unit Manager, Sales Manager, Area Manager, Marketing Access Pricing, Sales Representative e Técnico de Farmacoeconomia são as funções mais requisitadas neste setor.

---

<sup>3</sup> Fonte: <http://www.randstad.pt/pt-PT/Companies/Solutions/ttSolution.aspx>, acedido em 13-06-2012

A Exigência que caracteriza este setor é equacionada nos serviços apresentados pela Randstad. Os clientes/empresas cientes da agilidade de resposta dos consultores Randstad, escolhem-na para satisfazerem as suas necessidades.

- Engineering & Industry – Engenharia e Indústria

Setor crucial no desenvolvimento da Economia. É essencial que os colaboradores para este tipo de setor sejam profissionais, dedicados e experientes. Aos consultores da Randstad cabe a árdua tarefa de encontrar estas pessoas únicas e avaliar se possuem as competências técnicas e comportamentais exigidas.

As funções solicitadas são: Diretor Industrial, Diretor de Produção, Diretor de Obra, Diretor de Manutenção, Diretor de Qualidade, Engenheiro de Produção, Engenheiro Projetista, Engenheiro de Processo e Técnico de Qualidade.

- Information Technologies<sup>4</sup>

A Randstad Technologies identifica, gere, implementa e concebe soluções para os diversos ambientes tecnológicos, através de equipas técnicas experientes e certificadas, respeitando todos os pormenores adjacentes ao negócio, seguindo as melhores práticas e adaptando as funcionalidades às reais necessidades dos clientes. Através das metodologias e padrões de desenvolvimento, os clientes usufruem de sistemas robustos e reutilizáveis.

A Randstad Technologies é uma empresa de soluções e consultoria de Recursos Humanos, especializada em Tecnologias de Informação e Comunicação.

---

<sup>4</sup> Esta área de especialização pela sua história e dimensão, apresenta uma estrutura própria e autónoma, atuando através de um conjunto bastante alargado de serviços de informação e tecnologia.

### 3.4.3 – Randstad Contact Centres

A Randstad Contact Centres aposta na melhoria da qualidade do atendimento ao mesmo tempo que fornece à organização a capacidade de adquirir uma visão mais precisa dos seus clientes.

Com um Contact Center próprio, a Randstad detém competências que lhe possibilitam desenvolver soluções em diversos setores: na gestão de Recursos Humanos, na Gestão Operacional, no Outsourcing, bem como na área das tecnologias.

O Contact Center foi inaugurado no ano de 2009 no centro de Lisboa, com uma capacidade para 300 posições de atendimento, as quais se encontram equipadas com material de escritório ergonómico e soluções tecnológicas ajustadas para o atendimento ao cliente, 24 horas por dia, todos os dias da semana. As instalações vêm ilustradas na Figura 2.

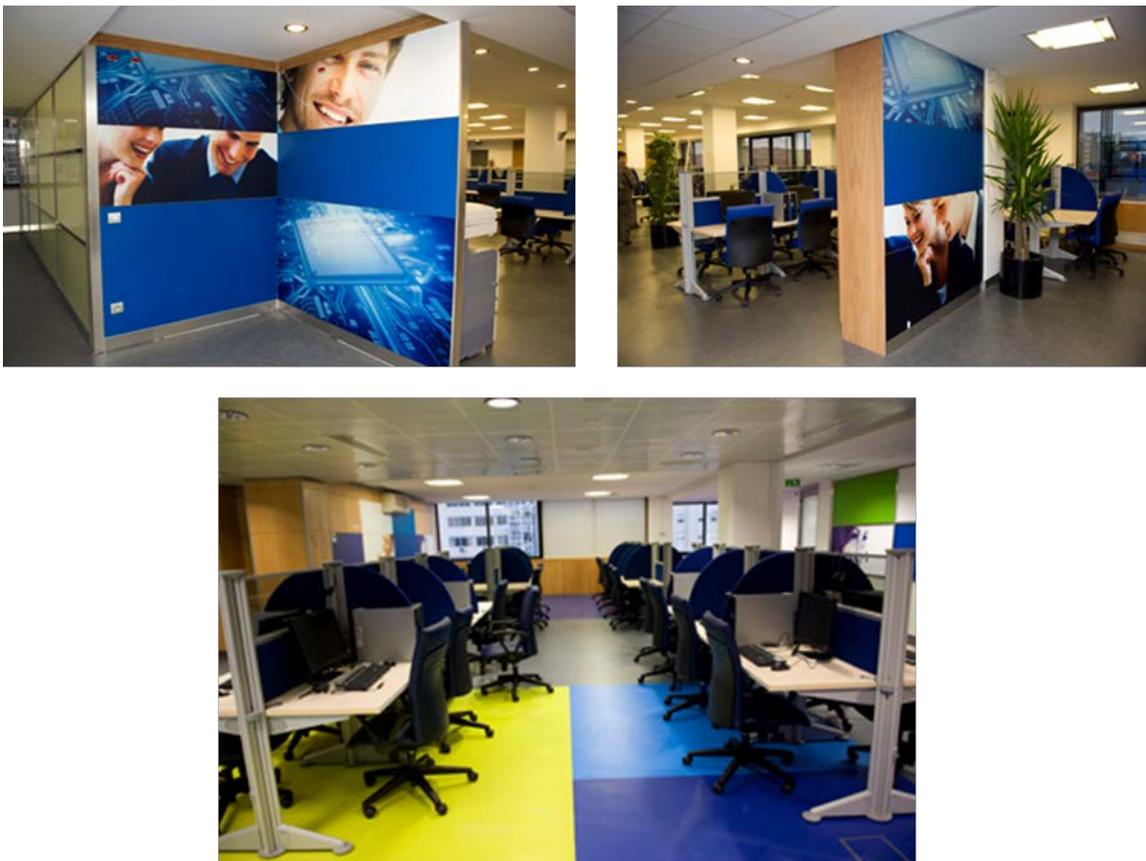


Figura 2- Instalações Contact Center

Fonte: <http://www.randstad.pt/pt-PT/Companies/Solutions/ContactCentresSolution.aspx>

Susana Barros (2012)

A Randstad Contact Centres encontra-se certificada através da norma ISSO 9001:2008.

### **3.4.4 – Randstad Inhouse Services**

A Randstad Inhouse Services é um novo conceito, canalizado para situações de necessidade de grandes volumes de colaboradores, em que a produtividade de uma empresa pode ser notavelmente melhorada através da contratação de trabalhadores temporários.

A Randstad coloca ao dispor dos seus clientes/empresas peritos na análise e aconselhamento sobre o potencial da força de trabalho flexível para alcançar a máxima produtividade, retenção, flexibilidade e qualidade, nas áreas de produção e de logística. A metodologia utilizada exige uma investigação contínua no sentido de propor soluções para minimizar o custo de trabalho e o de todos os custos indiretos associados.

Os peritos neste tipo de análise identificam tanto as necessidades qualitativas como as quantitativas de trabalho, recorrendo a 4 análises:

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

Através destas análises, a Randstad promove um aconselhamento sobre a flexibilidade ideal, sobre o processo de planeamento e sobre os métodos de trabalho pelos quais os custos indiretos podem ser reduzidos.

## **4 – Delegação de Aveiro**

A delegação de Aveiro é um elemento pertencente ao conjunto das várias delegações espalhadas pelo país. O seu raio de atuação abrange os distritos de Aveiro, Coimbra, Guarda e Castelo Branco.

Cada sucursal do grupo Randstad é composta por uma equipa de quatro ou cinco colaboradores. Essa equipa é formada por profissionais qualificados, com elevado conhecimento técnico e experiência no mercado, possibilitando a satisfação das empresas clientes, propondo soluções rápidas e eficazes.

Na delegação de Aveiro, a equipa é formada por quatro elementos: a gestora de delegação, à qual reportam as, gestora de cliente, técnica de recrutamento & seleção e técnica administrativa (todas no mesmo nível hierárquico).



Figura 3- Organograma da Delegação de Aveiro

Fonte: Cedido pela Organização

É uma estrutura simples, de acordo com a dimensão da própria delegação, o que permite flexibilização e agilização de processos. Mas é uma estrutura suficiente, pois permite a atribuição e responsabilização de tarefas.

#### 4.1 – Gestora de Delegação

A gestora de delegação da Randstad, é responsável pela gestão comercial, financeira, administrativa e operacional das várias áreas de negócio desenvolvidas em Aveiro -

Trabalho Temporário, para diferentes setores como Administrativo, Hotelaria, Comercial, Indústria, Serviços, Retalho e Restauração.

## 4.2 – Gestora de Cliente

Uma gestora de cliente do grupo Randstad tem como missão:

- Admissão de colaboradores e gestão de processos;
- Elaboração, emissão e gestão de contratos e consequentes rescisões e renovações;
- Elaboração e processamento de mapas de salários;
- Faturação ao cliente externo/interno;
- Recrutamento e Seleção de pessoal.

## 4.3 – Técnica de Recrutamento & Seleção

Na Randstad, a técnica de recrutamento e seleção tem como missão o desenvolvimento de processos de recrutamento e seleção nos mais variados setores de atividade. O processo é desenvolvido a partir da definição de perfil com o cliente/empresa, passando pela escolha das fontes de recrutamento, assim como das técnicas de seleção mais adequadas a cada perfil. No final do mesmo, procede-se à apresentação dos candidatos considerados adequados ao cliente.

## 4.4 – Técnica Administrativa

A técnica administrativa do grupo Randstad tem a seu cargo todas as funções adjacentes à administração de Recursos Humanos em termos de faturação e processamento de salários, bem como a gestão de toda a área contratual.

## Capítulo 2 - Estágio Curricular

### 1 – Objetivos do Estágio

No desenvolvimento deste capítulo serão abordadas todas as áreas e todas as atividades desempenhadas no decorrer do estágio curricular, com o objetivo de dar a conhecer todo o trabalho desenvolvido nesse período.

Dado que o estágio foi realizado na empresa Randstad Recursos Humanos – Trabalho Temporário, no departamento de Recrutamento e Seleção, este capítulo descreverá as tarefas desenvolvidas durante o período de 13 de março a 24 de maio de 2012, no horário das 09:00h às 18:00h, para concretizar a duração de um total de 400h.

O objetivo primordial deste estágio, para além do cumprimento do plano curricular de um ciclo de estudos, foi o de adquirir experiência profissional na área dos Recursos Humanos, nas suas diversas vertentes. Esse objetivo foi atingido através do exercício de atividades semelhantes às desempenhadas pelas profissionais que gentilmente se disponibilizaram na orientação do meu estágio.

Este estágio ofereceu-me a oportunidade de colocar em prática os conhecimentos adquiridos em contexto de sala de aula, de maneira a vivenciar no dia-a-dia a teoria e absorvendo melhor os conhecimentos apreendidos.

É de salientar que estive sempre acompanhada pela Dra. Sandra Oliveira – Técnica de Recrutamento e Seleção, a qual se prontificou a apoiar e a auxiliar todo o meu percurso na empresa, facultando-me todo o seu conhecimento e experiência.

## 2 - Atividades Desenvolvidas

### 2.1 – Receção de Candidaturas

No contexto atual, e na conjuntura económica que o país atravessa, com o desemprego a atingir níveis absurdos, são cada vez mais os indivíduos que recorrem às empresas de trabalho temporário com o intuito de conseguir arranjar algum trabalho, mesmo que seja pontual, de modo a garantirem algum meio de subsistência e/ou de poder de compra.

Para além dos candidatos que recorrem voluntariamente à Randstad, é necessário desenvolver mecanismos para descoberta de candidatos. Deste modo, é indispensável explorar as diversas fontes de recrutamento que se têm disponíveis, de forma a oferecer uma resposta rápida e eficaz às necessidades de cada cliente. As principais fontes de recrutamento na Randstad são:

- Candidatura espontânea;
- Base de dados;
- Anúncios na montra;
- IEFP (Instituto do Emprego e Formação Profissional);
- GIP (Gabinetes de Inserção Profissional).

#### 2.1.1 – Apoio no Preenchimento das fichas de inscrição.

Sempre que um candidato se dirigia à Randstad com o intuito de oferecer trabalho, a primeira ação era saber, se era a primeira vez que o indivíduo procurava a agência ou se já possuía registo.

Caso o candidato já possuísse uma inscrição, procurava-se a ficha do candidato na base de dados através da área de residência, setor profissional, dados pessoais (nome, bilhete de identidade ou cartão do cidadão) e procedia-se à atualização da mesma. Porém, se o

candidato comparecia na agência para realizar a sua primeira inscrição, teria de lhe solicitar o preenchimento de uma ficha de inscrição. No atendimento dos candidatos assumi sempre uma postura agradável e imediata, e sempre uma atitude profissional.

A ficha de inscrição (anexo I) permite obter todos os dados pessoais do candidato, as suas habilitações literárias, a experiência profissional bem como outros dados adicionais importantes para o recrutamento de qualquer indivíduo. A todas as fichas de inscrição era necessário anexar a cópia dos documentos do candidato, bem como o CV se o candidato o tivesse disponível e atualizado.

Após o preenchimento da ficha de inscrição, muitos eram os candidatos que solicitavam o carimbo para apresentar no Centro de Emprego. A Randstad disponibiliza uma declaração (anexo II) que o candidato pode apresentar como demonstração da sua procura ativa de emprego, a qual deve ir devidamente preenchida com o nome do candidato, a data, o carimbo da instituição e a assinatura da colaboradora que lhe passou a declaração.

### **2.1.2 – Esclarecimento de Dúvidas**

No preenchimento das fichas de inscrição, eventualmente, poderiam surgir dúvidas, bem como outros assuntos relativos a colaboradores da Randstad. A minha função era dar apoio e esclarecer qualquer dúvida que o candidato ou o colaborador pudesse apresentar.

Contudo, por diversas vezes, surgiram situações para as quais não tinha resposta, sempre que tal acontecia solicitava ao colaborador/candidato que aguardasse por uns instantes e pedia auxílio às colegas de equipa. Se fosse algo direto que eu pudesse reencaminhar transmitiam-me a mim a resposta a dar, se fosse algo mais complexo elas próprias se dirigiam ao colaborador/candidato e explicavam a situação. Nessas alturas tentava prestar o máximo de atenção à explicação dada, de forma a não ter de pedir ajuda numa próxima situação idêntica.

## 2.2 - Base de Dados

O termo base de dados está intimamente associado à noção de uma “coleção de informação”. De um ponto de vista mais teórico pode-se afirmar que uma base de dados é um conjunto estruturado de informação. Uma base de dados é uma coleção de dados formalmente definida, informatizada, partilhável e sujeita a um controlo central.<sup>5</sup>

### 2.2.1 – Tratamento e arquivo de acordo com as regras existentes

No decorrer do estágio, tive um papel bastante ativo no que se refere ao arquivo das fichas de inscrição.

A Randstad adotou algumas regras de arquivo, que devem ser tomadas em conta, de forma a tornar mais fácil o processo de procura das fichas.

As fichas estão separadas e arquivadas pela seguinte ordem:

- Distrito (uma vez que o raio de atuação da Randstad de Aveiro é muito vasto)
- Sexo (feminino ou masculino)

Estas duas regras aplicam-se aos distritos de Guarda, Coimbra e Castelo Branco.

Para o distrito de Aveiro, como as inscrições são mais abundantes, teve de se adotar outro sistema:

As fichas no distrito de Aveiro estão separadas e arquivadas pela seguinte ordem:

- Localidade/ Código Postal (Aveiro, Ílhavo, Estarreja, Albergaria-a-Velha,etc ...)
- Sexo (feminino ou masculino)
- Licenciados/ Não Licenciados

<sup>5</sup>

Fonte:<http://www.portalwebmarketing.com/Tecnologia/Introdu%C3%A7%C3%A3oaoModelodeDadosRelacional/MDRDefini%C3%A7%C3%A3oBaseDadosRelacional/tabid/654/Default.aspx>, acedida em 29-08-2012

- Não Licenciados são distribuídos pelas áreas onde cada individuo já desempenhou funções (serralheiro, operário fabril, limpezas, administrativo ...)

A procura de fichas de inscrição no arquivo tornava-se um pouco confusa, uma vez que teríamos de percorrer todas as fichas até obtermos a que desejávamos. Na minha perspectiva poderiam adotar um sistema de registo diretamente no programa de gestão, tornando a procura de candidatos mais acessível assim como a actualização de dados.

## 2.3 – Recrutamento e Seleção

Recrutamento e Seleção são processos distintos, mas que se encontram ligados entre si.

Ao recrutamento estão associados um conjunto de técnicas e métodos capazes de atrair candidatos competentes, com o intuito de virem a ocupar determinados cargos ou a desenvolver determinadas tarefas dentro de uma organização. Podendo este ser feito no interior da organização (recrutamento interno) ou no exterior (recrutamento externo).

A seleção é o processo que se desencadeia após o recrutamento. Consiste na escolha dos candidatos adequados às necessidades da organização. É no processo de seleção que se procede à comparação entre os perfis dos candidatos.

O recrutamento na empresa Randstad é sempre feito através do recrutamento externo.

### 2.3.1 – Identificação de Candidatos

Neste processo era fundamental fazer corresponder o perfil do candidato às exigências do cliente a partir de um cuidadoso processo de seleção, de modo a expor os candidatos mais apropriados aos processos de recrutamento.

Após a receção de um pedido de recrutamento, desencadeava-se de imediato um processo de pesquisa de candidatos com um perfil semelhante ao solicitado pelo cliente. A partir das diversas fontes de recrutamento de que dispúnhamos, tentávamos recolher o máximo de candidatos possíveis.

À medida que o processo de seleção decorria, a exigência tornava-se cada vez mais elevada, até que obtínhamos um conjunto de candidatos que reuniam todas as competências definidas e exigidas pelo cliente.

### **2.3.2 – Contactos telefónicos e apresentação de propostas de trabalho**

Efetuada a triagem curricular, todos os candidatos selecionados eram contactados telefonicamente com o intuito de lhes dar a conhecer a proposta de trabalho. Acontecia, muitas vezes, esses mesmos candidatos já se encontrarem empregados ou simplesmente não estarem disponíveis para aceitar a proposta, o que nos dificultava o trabalho. Quando essa situação acontecia desencadeava-se um novo processo de seleção de candidatos, até conseguirmos um número suficiente de pessoas dispostas a aceitar a proposta de trabalho.

### **2.3.3 – Marcação de entrevistas**

Ao obtermos um número significativo de pessoas, era marcada, com os potenciais candidatos à vaga, uma entrevista com a técnica de recrutamento e seleção. Cabia-me a mim entrar em contacto com os candidatos a marcar o dia e a hora da entrevista, sempre com conhecimento da técnica de recrutamento e consoante a sua disponibilidade.

### **2.3.4 – Acompanhamento de entrevistas**

A realização da entrevista tem como objetivo primordial analisar o perfil do candidato e dissipar qualquer dúvida existente. Na entrevista existem diversos pontos que a técnica de recrutamento e seleção tentava avaliar, como a motivação, a disponibilidade e a adaptabilidade de cada candidato. Analisava o percurso profissional, apurava as suas aptidões e confirmava competências.

Na entrevista também eram transmitidas ao candidato informações relativas à função a desempenhar, como a duração prevista do contrato de trabalho, remuneração, nome e ramo de atividade da organização e localização. Por último, eram referidas ao candidato todas as normas e o funcionamento da Randstad.

No decorrer da entrevista, a técnica de recrutamento e seleção anotava todos os itens referentes ao candidato num documento designado Avaliação do Candidato (anexo III), que posteriormente era anexado ao seu processo. O resultado desta avaliação permitia proceder à seleção do (s) candidato (s) que melhor se adaptasse (m) ao perfil solicitado.

Por diversas vezes tive a oportunidade de acompanhar a realização dessas mesmas entrevistas.

### **2.3.5 – Informação aos candidatos da conclusão dos processos**

A primeira entrevista era realizada pela técnica de recrutamento da Randstad, e posteriormente os selecionados realizavam uma segunda entrevista com o cliente. Efetuada essa entrevista, o cliente dava-nos o seu *feedback* relativamente ao candidato, quer fosse positivo, quer fosse negativo. A partir daí, entrávamos em contacto com o candidato para lhe comunicar a sua admissão ou não à empresa.

### **2.3.6 – Informação aos GIP e IEFP do ponto de situação referente aos candidatos que direcionaram**

Sempre que um pedido de recrutamento suscitava dificuldades na sua satisfação, a canalização de pedidos para os Gabinetes de Inserção Profissional (GIP) e para o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) era o procedimento imediato a seguir. Como o raio de atuação da Randstad de Aveiro é muito vasto, as entrevistas efetuadas aos candidatos podiam ocorrer ou nas próprias instalações da Randstad de Aveiro, ou em instalações disponibilizadas pelo centro de emprego da zona geográfica em questão.

Após a análise e avaliação de cada candidato, era necessário fornecer aos organismos de emprego e formação o *feedback* referente aos candidatos direcionados. Habitualmente essa informação era encaminhada por correio eletrónico, no entanto, algumas vezes, ocorria através de contacto telefónico.

### 2.3.7 – Inserção dos candidatos na base de dados

Terminado o processo de recrutamento e seleção, procedia posteriormente à inserção dos dados dos candidatos na base de dados.

A Randstad utiliza um programa de gestão denominado BWS (Business Worker Solution), pelo que a introdução dos dados relativos aos colaboradores exigia aceder a esse programa. Ao entrar no programa de gestão, deparava-me com diversos itens de escolha, neste caso específico para a inserção de candidatos deveria optar pelo item “recrutamento e seleção”. Aí seleccionava o item “candidatos” e introduzia a informação relativa ao colaborador. A funcionalidade oferecida pelo item “localizar” permitia-me pesquisar através do número de contribuinte, quer a retificação da informação introduzida, quer a verificação da sua existência. Se o candidato estivesse, já, inserido na base de dados, havia que verificar se os respetivos dados estavam corretos e retificar os errados, caso, ainda, não estivesse inserido, havia que introduzir todos os dados inerentes ao candidato, como o nome, morada, experiência profissional, número de contribuinte, número do bilhete de identidade e o número da segurança social. Esta tarefa era de fácil concretização, bastava seleccionar o item “novo” do menu suprarreferido.

A utilização do programa BWS não foi difícil. Trata-se de um programa bastante “amigo” do utilizador.

## 2.4 – Gestão de contratos

O trabalho temporário envolve toda a relação de trabalho por conta de outrem, em que o trabalhador se encontra ligado a duas entidades: de um lado a empresa de trabalho temporário, que o contrata, remunera e sobre ele exerce o poder disciplinar e, do outro, o utilizador, que usufrui da atividade prestada pelo trabalhador, nas respetivas instalações e sobre ele exerce o poder de direção, dando ordens, instruções sobre a forma de executar o trabalho.

A empresa de trabalho temporário é a entidade cuja atividade consiste na cedência temporária de trabalhadores a utilizadores da sua atividade, para esse efeito, admite e remunera esses trabalhadores (considerados como colaboradores da Randstad enquanto a ela estiverem relacionados). Já o utilizador é a entidade que utiliza, sob a sua autoridade e direção, os trabalhadores contratados pela empresa de trabalho temporário. Por sua vez, o trabalhador temporário é toda a pessoa que celebra um contrato de trabalho temporário (CTT) com a empresa de trabalho temporário.

Como está descrito no Código do Trabalho Artigo 172º alínea a), o CTT é um contrato de trabalho a termo celebrado entre uma empresa de trabalho temporário e um trabalhador, pelo qual este se obriga, mediante retribuição daquela, a prestar a sua atividade a utilizadores, mantendo-se vinculado á empresa de trabalho temporário, o qual pressupõe sempre a existência de um contrato de utilização de trabalho temporário (CUTT). Este último é um contrato de prestação de serviços a termo 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, como refere o Artigo 172º, alínea c) no Código do Trabalho.<sup>6</sup>

#### **2.4.1 – Admissão e Cessação na Segurança Social**

Sempre que um colaborador inicia ou cessa a sua atividade, a empresa tem de comunicar esse início ou fim à Segurança Social. A comunicação é efetuada através de um programa designado de GestSoc, onde são colocados os dados do colaborador (nome, número do BI, NIF), o nome do cliente, e o tipo de contrato que será efetuado.

A Randstad é obrigada a comunicar à Segurança Social, a admissão de novos trabalhadores (colaboradores) no dia anterior ao início de produção de efeitos do contrato de trabalho.

Também, a cessação, suspensão e respetivo motivo de alteração da modalidade de contrato de trabalho, tem de ser comunicado à Segurança Social até ao dia 10 do mês seguinte da sua ocorrência.

---

<sup>6</sup> Fonte: Código do Trabalho, Artigo 172º, alínea a) e c)

## 2.4.2 – Inserção dos colaboradores no sistema e elaboração de contratos de trabalho

Nesta matéria importa distinguir candidato à Randstad de colaborador da Randstad. Assim, o candidato é o indivíduo que pretende a aquisição de um emprego, enquanto o colaborador é o indivíduo que colabora com a organização.

Após o processo de recrutamento e seleção, como já foi descrito, procedia-se à inserção dos dados dos candidatos no sistema informático. Porém um simples candidato nem sempre se torna num colaborador da Randstad. Assim qualquer candidato que se tornasse colaborador exigia nova entrada ao programa de gestão BWS, para colocar informação relativa a Gestão Contratual. Após a inserção na base de dados, era atribuído um número a cada colaborador, o que iria facilitar, posteriormente, o acesso aos dados de cada um deles.

A passagem da condição de candidato à de colaborador da Randstad tem subjacente a assinatura de um contrato de trabalho, o CTT referido na secção 2.4.. Os contratos de trabalho poderiam variar entre os de termo certo ou incerto, a tempo inteiro ou parcial.

A Randstad de Aveiro opera com um cliente que realiza contratos semanais, pelo que esse cliente, todas as sextas-feiras, informa a Randstad sobre a continuidade (ou não) dos colaboradores que aí estão a operar. Foi-me delegado, precisamente a função da execução dos contratos de trabalho desse cliente.

Os contratos gerados a partir da resposta a esse cliente, eram sempre de termo certo uma vez que tinha sempre a informação relativa ao fim do contrato em questão, podendo o tempo variar do inteiro ao parcial, dependendo da necessidade do cliente para a semana em apreço.

O facto de ser um cliente habitual, permitia aceder a contratos já efetuados na sequência de resposta anteriores às suas necessidades, assim, sempre que tinha de gerar um novo contrato concebiamos-o a partir de um já existente. Esta metodologia poupava-me algum tempo, uma vez que todos os dados relativos ao cliente já estavam aí apostos, restava-me pois colocar os dados relativos ao colaborador, a data de início e de fim do contrato, e o

tipo de vencimento que o colaborador iria receber, dependente das horas que iria trabalhar. Logo que todos os dados estavam colocados, o próprio sistema gerava automaticamente o contrato, CTT. Relativamente a esse contrato havia que efetuar duas cópias (uma para entregar ao trabalhador (colaborador) e outra para ficar no processo do mesmo). Ao mesmo tempo que o contrato CTT era produzido, o sistema gerava, ainda, um novo CUTT.

Os CTT's teriam de ser devidamente assinados pelo colaborador, assim como os CUTT's pelo cliente. Tanto os colaboradores como os clientes ficavam com uma cópia do contrato, enquanto a outra cópia teria de ser devolvida à Randstad.

### 2.4.3 – Organização dos dossiers dos colaboradores

Sempre que um colaborador era contratado a sua ficha de inscrição era retirada do arquivo, onde inicialmente fora colocada, e era transferida para um dossier de cartolina devidamente identificado (nome e número do colaborador). Este dossier era então arquivado no domínio dos colaboradores ativos, organizados por ordem alfabética.

Cada dossier continha todas as informações relativas ao trabalhador, a ficha de inscrição e as fotocópias dos documentos aí referidos. Posteriormente, todos os documentos relativos a cada colaborador teriam de ser arquivados no mesmo.

### 2.4.4 – Fecho do processo dos colaboradores, com a introdução da avaliação de desempenho no sistema informático

A avaliação de desempenho é uma ferramenta útil às organizações, na medida em que permite apreciar a performance dos seus colaboradores e transmitir-lhes esse *feedback*. É um processo que possibilita às empresas identificar como cada colaborador contribui para a concretização dos objetivos estratégicos e como cada colaborador desenvolve a sua atividade.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Fonte: Valente, M. J. (2010/2011), Material Pedagógico da UC de Avaliação do Desempenho e Gestão de Carreiras)

Ora, esta dimensão também é considerada no processo de contratação de trabalho temporário, conduzido pela Randstad na prestação da sua atividade principal. Assim, pude constatar que, com o termo dos contratos de trabalho (CTT), os clientes remetem à Randstad a avaliação relativa aos colaboradores que lhe estiveram afetos (aqueles que decorrem do contrato CUTT). Essa avaliação acontece sempre, tenham tido os colaboradores um bom desempenho ou não.

Neste capítulo, a minha função consistia em inserir no sistema informático essa mesma avaliação.

Quando a avaliação transmitida pelo cliente era positiva, o trabalhador tomava consciência de que executara um ótimo trabalho e que, posteriormente, assim que houvesse uma nova necessidade, poderia ser chamado de novo. Já, quando a avaliação era negativa, muito dificilmente esse trabalhador voltaria a desempenhar funções para esse cliente ou mesmo para outros, uma vez que a Técnica de Recursos Humanos ficava a par da situação.

Findo o processo de avaliação, que tinha a cadência da cessação dos contratos firmados com os colaboradores, os dossiers de processos eram retirados do arquivo de colaboradores ativos, e colocados no arquivo de colaboradores inativos dispostos por ordem alfabética.

## Considerações Finais

O estágio desenvolvido no departamento de Recursos Humanos da Randstad de Aveiro foi muito enriquecedor. A realização deste estágio curricular possibilitou a aplicação das diversas matérias apreendidas no decorrer do curso de Gestão de Recursos Humanos e alcançar os objetivos definidos inicialmente no Plano de Estágio.

O contato permanente com o mundo do trabalho, especificamente o do trabalho temporário, levou-me a refletir sobre esta temática. Tomei consciência de como a procura de trabalho por parte das empresas é cada vez menor e a oferta de trabalho pelos trabalhadores cada vez mais abundante. Apercebi-me da diversidade de carácter das pessoas, como algumas se acomodam à vida fácil que levam e ao subsídio de desemprego (o que por vezes as leva à recusa de um trabalho quando contactadas), e como outras, com imensa força e vontade de trabalhar, abdicam do seu subsídio de desemprego mesmo que seja por um período de curta duração e, ainda, como outras, apesar das suas habilitações literárias, se sujeitam a trabalhos irrelevantes mas que lhes proporcionam algum poder económico.

Importa referir que, embora se tenha observado desempregados a recusar certas propostas de trabalho, também, em muitas situações, as empresas tendem a procurar colaboradores para períodos de trabalho de, apenas um mês, ou mesmo por uma semana.

O contato direto com o público foi deveras gratificante, a possibilidade de ter estagiado no departamento de Recursos Humanos permitiu o amadurecer de diversas temáticas, contudo gostaria de ter aprendido algo sobre o processamento salarial, o qual não foi possível.

Após este breve contato com o mundo do trabalho, apercebi-me de como o curso de Gestão de Recursos Humanos no Instituto Politécnico da Guarda possui algumas lacunas, as quais deveriam ser retificadas posteriormente de modo a formar Gestores de Recursos Humanos cada vez mais qualificados.

Agora que estou prestes a terminar a licenciatura, e como no decorrer do estágio não tive a oportunidade de aprender processamento salarial, gostaria de sugerir que fosse imposto

uma unidade curricular referente a este mesmo tema, o qual é deveras importante no decorrer da nossa formação como Gestores de Recursos Humanos.

Após o estágio e com a consecutiva procura de emprego, deparei-me que são muitas as organizações que solicitam uma segunda língua para um Gestor de Recursos Humanos, assim propunha a inserção de uma cadeira de Inglês, a qual seria uma mais-valia para o curso e para o estudante.

Considero que de um modo geral, cumpro todos os objetivos inicialmente propostos. Aprendi que sem esforço e dedicação não chegamos a lugar algum. Persistência, garra e empenho, são necessários. De facto a prática revela-se bastante diferente da teoria, mas sem a teoria a prática seria muito difícil de realizar.

## Bibliografia

- Caetano António, J. V. (2002). *Gestão de Recursos Humanos - Contextos, Processos e Técnicas*. Lisboa: RH.
- Jorge Leite, F. J. (2010). *Código do Trabalho*. Coimbra: Coimbra Editora.
- Maria José Sousa, J. G. (2006). *Gestão de Recursos Humanos - Métodos e Práticas*. Lidel.

## Sites Consultados

- <http://www.randstad.pt>
- <http://www.randstadprofessionals.pt>
- <http://www.randstad.pt/pt-PT/Companies/Solutions/ContactCentresSolution.aspx>
- <http://www.randstad.pt/pt-PT/Companies/Solutions/inhouseServices.aspx>
- <http://www.professionals.randstad.pt/pt-PT/AboutUs/History.aspx>
- <http://www.portalwebmarketing.com/Tecnologia/Introdu%C3%A7%C3%A3oAoModeloDeDadosRelacional/MDRDefini%C3%A7%C3%A3oBaseDadosRelacional/tabid/654/Default.aspx>
- <http://www.egor.pt/pt/trabtemporario>

## Outras Referências

- Valente, M. J. (2010/2011), Material Pedagógico da UC de Avaliação do Desempenho e Gestão de Carreiras.
- Morais, I. (2011/2012), Material Pedagógico da UC de Recrutamento e Contratação.

# Anexos

# **Anexo I – Ficha de Inscrição**


**FICHA DE INSCRIÇÃO**

Candidato BWS nº \_\_\_\_\_

Colaborador BWS nº \_\_\_\_\_

DADOS PESSOAIS														
NOME														
MORADA														
DISTRITO			PAÍS			COD. POSTAL			LOCALIDADE					
TELEFONE NOITE/CASA			TELEFONE DIA/TRABALHO			TELEMÓVEL			E-MAIL					
NACIONALIDADE					DATA NASCIMENTO				ESTADO CIVIL					
NR. _____		LOCAL EMISSÃO		DATA EMISSÃO		DATA DE VALIDADE		N.º CONTRIBUINTE		CARTA CONDUÇÃO				
<input type="checkbox"/> BI <input type="checkbox"/> CARTÃO DO CIDADÃO <input type="checkbox"/> PASSAPORTE <input type="checkbox"/> AUTORIZAÇÃO DE RESIDÊNCIA										A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/>				
HABILITAÇÕES LITERÁRIAS / FORMAÇÃO COMPLEMENTAR / CURSOS / SEMINÁRIOS														
ANO FIM	GRAU ACADÉMICO / ESCOLARIDADE		CLASSIFICAÇÃO		CURSO/ACÇÃO			INSTITUIÇÃO		OBSERVAÇÕES				
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL / ESTÁGIOS / OUTROS														
ANO INÍCIO	ANO FIM	FUNÇÃO		EMPRESA			EMPRESA TT		VENCIMENTO	DETALHE DA FUNÇÃO / MOTIVO DE SAÍDA / OBSERVAÇÕES				
LÍNGUAS ( ELEVADO / MÉDIO / FRACO )									INFORMÁTICA			DISPONIBILIDADE / HORÁRIOS		
LÍNGUAS	LEITURA			ESCRITA			FALA			INFORMÁTICA	UTILIZADOR		TODO O DIA <input type="checkbox"/>	
INGLÊS	E	M	F	E	M	F	E	M	F	WORD	E	M	F	POR TURNOS <input type="checkbox"/>
FRANCÊS	E	M	F	E	M	F	E	M	F	EXCEL	E	M	F	SÓ FINS DE SEMANA <input type="checkbox"/>
ALEMÃO	E	M	F	E	M	F	E	M	F	POWERPOINT	E	M	F	SÓ FÉRIAS <input type="checkbox"/>
ESPAÑHOL	E	M	F	E	M	F	E	M	F	ACCESS	E	M	F	SÓ TARDES <input type="checkbox"/>
	E	M	F	E	M	F	E	M	F	SAP	E	M	F	SÓ MANHÃS <input type="checkbox"/>
	E	M	F	E	M	F	E	M	F	INTERNET	E	M	F	OUTRA <input type="checkbox"/>

**Por favor preencher o verso da Inscrição →**

DADOS ADICIONAIS					
ESTÁ RECEPTIVO AO TRABALHO TEMPORÁRIO? SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>					
ESTÁ DISPONÍVEL PARA VIAJAR? SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>					
ESTÁ DISPONÍVEL PARA TRABALHAR PERMANENTEMENTE NOUTRAS ÁREAS GEOGRÁFICAS QUE NÃO NA ÁREA DA SUA RESIDÊNCIA? SIM <input type="checkbox"/> NÃO <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? _____					
N.º BENEFICIÁRIO SEGURANÇA SOCIAL: _____					
POSSUI VIATURA PRÓPRIA? SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>				DOENÇAS/ ALERGIAS	
MOTO PRÓPRIA: SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>					
NIB: _____ / _____ / _____					
AGREGADO FAMILIAR					
Nº TITULARES		DEFICIENTE:		CONJUGE: DEFICIENTE	
RENDIMENTO:		SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>		SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	
				Nº DE DEPENDENTES: 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/> Outro _____	
				DEPENDENTES DEFICIENTES: SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>	
FUNÇÕES QUE GOSTARIA/PODERIA VIR A DESEMPENHAR					
RECEPCIONISTA	<input type="checkbox"/>	REC.HUMANOS	<input type="checkbox"/>	CONTABILIDADE	<input type="checkbox"/>
ADMINISTRATIVA	<input type="checkbox"/>			INFORMÁTICA	<input type="checkbox"/>
ARMAZÉM	<input type="checkbox"/>	OPERADOR LOJA	<input type="checkbox"/>	FÁBRICAS	<input type="checkbox"/>
LOGÍSTICA	<input type="checkbox"/>			DISTRIBUIÇÃO	<input type="checkbox"/>
SERRALHARIA/ TORNEARIA	<input type="checkbox"/>	MECÂNICA AUTO	<input type="checkbox"/>	HOTELARIA E RESTAURAÇÃO	<input type="checkbox"/>
SOLDADURA	<input type="checkbox"/>	ELECTRICIDADE AUTO	<input type="checkbox"/>	COZINHEIRA/O	<input type="checkbox"/>
				CONSTRUÇÃO CIVIL	<input type="checkbox"/>
				ELECTRICIDADE CIVIL	<input type="checkbox"/>
				CARPINTARIA	<input type="checkbox"/>
				SERRALHARIA CIVIL	<input type="checkbox"/>
COMERCIAL / VENDAS <input type="checkbox"/>					
CONTROLO DE QUALIDADE <input type="checkbox"/>					
LIMPEZAS <input type="checkbox"/>					
PART-TIME Horário Livre <input type="checkbox"/>					
Das __H__ às __H__					
OUTRAS:					
OUTRAS INFORMAÇÕES QUE DESEJE ACRESCENTAR					

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 e da Tempo-Team (Lei nº 67/98) e declaro prescindir do contacto anual destas empresas para renovação desta autorização.

DATA: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

ASSINATURA: \_\_\_\_\_

# **Anexo II – Declaração**



**DECLARAÇÃO**

Para efeitos de Procura Activa de Emprego previsto no Artigo 41º, nº 1, alínea e) do Decreto-lei nº 220/2006 de 3 de Novembro com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 72/2010 de 18 de Junho, informa-se que \_\_\_\_\_, está inscrito nesta Entidade para futuras Oportunidades de Emprego.

Aveiro \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

\_\_\_\_\_

# **Anexo III – Avaliação do Candidato**



## AVALIAÇÃO DO CANDIDATO

CANDIDATO N.º \_\_\_\_\_

REF. PROCESSO: \_\_\_\_\_

COLABORADOR N.º \_\_\_\_\_

PARECER: \_\_\_\_\_

RESP: \_\_\_\_\_

DATA: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

**NOME DO CANDIDATO:** \_\_\_\_\_

### RESUMO DE ENTREVISTA DE AVALIAÇÃO

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

**PROVA:** • DINÂMICA DE GRUPO • SIMULAÇÃO FUNÇÃO • DIGITAÇÃO • OUTRA \_\_\_\_\_  
 • Prova Propriedade do Cliente • Prova Propriedade da D/AN

