



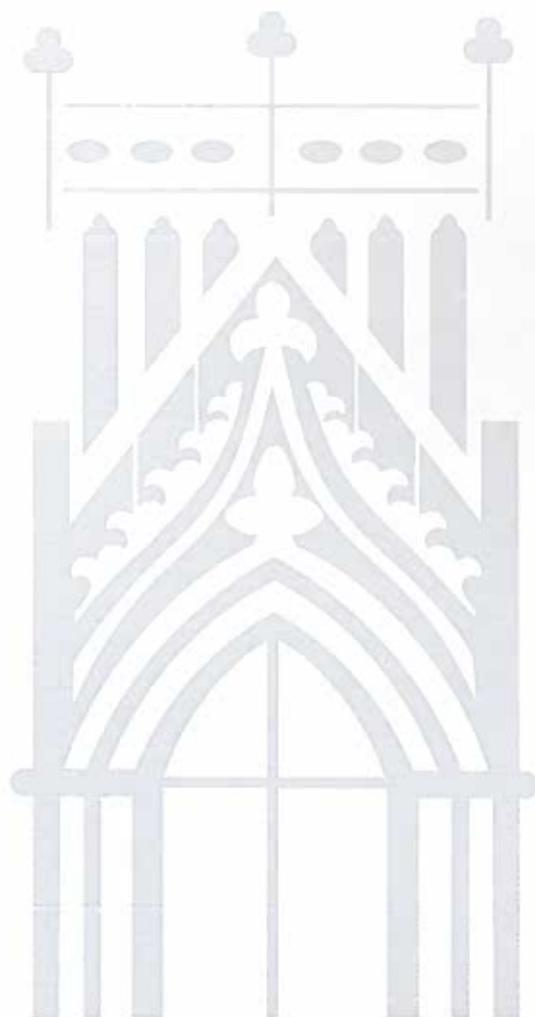
IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

Maria José Lopes Ribeiro

dezembro | 2019





ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO
INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

MARIA JOSÉ LOPES RIBEIRO

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

Dezembro de 2019

“O maior valor de um ser humano está na capacidade de reconhecer os seus erros e os seus limites, de procurar o seu autodesenvolvimento e superar-se diante dos grandes obstáculos”¹

Eduardo Frederico

¹ Adaptado de: <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/10-frases-motivacionais/>

Ficha de Identificação

Nome da Estagiária: Maria José Lopes Ribeiro

Número de Aluno: 1012576

Correio eletrónico: maria.j_18@hotmail.com

Estabelecimento de Ensino: Instituto Politécnico da Guarda - Escola Superior de Tecnologia e Gestão, nº50 – 6300-559 Guarda

Licenciatura: Gestão de Recursos Humanos

Docente Orientador: Professora Alda Maria Loureiro Domingos

Grau Académico: Mestrado em Sistemas Sócio Organizacionais da Atividade Económica

Local de Estágio: Leader - Empresa de Trabalho Temporário, Lda

Morada: Rua Custódio Vilas Boas, nº 38, 4710-374, Braga

Telefone: 253 205 680

Telemóvel: 939 205 684

Fax: 253 205 681

Horário de Funcionamento: 2ª a 6ª das 09h00 – 12h30 e das 14h00 – 18h30

Supervisor do Estágio na empresa: Filipa Augusta Antunes Santos

Grau Académico: Licenciatura em Psicologia Organizacional com vertente em Recursos Humanos

Duração do Estágio: 400 Horas

Data de início: 2 de julho de 2019

Data de fim: 14 de setembro de 2019

Agradecimentos

A oportunidade de estar no ensino superior só aconteceu graças à minha mãe, o principal e maior agradecimento é feito a ela. Obrigada por me proporcionares esta experiência pois sem o teu esforço ao longo destes três anos nada disto tinha sido possível.

Um especial e enorme agradecimento à Daniela Brandão. Obrigada por me teres acompanhado no meu percurso académico e por continuares ao meu lado. Tens sido um dos meus pilares ao longo desta caminhada. Obrigada!

Agradeço também a todos os docentes pelos conhecimentos transmitidos. Um especial agradecimento à minha orientadora, a professora Alda Domingos, por toda a dedicação e ajuda na realização do relatório.

Um agradecimento enorme a todos aqueles com quem trabalhei na agência de Braga da Leader – Empresa de Trabalho Temporário. Fizeram sentir-me em casa desde o primeiro dia. Obrigada!

Por último, mas não menos importante, quero agradecer a todos aqueles que se cruzaram comigo ao longo da minha vida académica e que de alguma forma me ensinaram algo e me acompanharam.

Obrigada à cidade da Guarda! “Guarda-me”!

Plano de Estágio

Para o desenvolvimento do estágio curricular foi criado um plano de estágio dentro dos seguintes parâmetros:

- 🕒 Arquivo de currículos e alimentação da base de dados informática para posterior pesquisa;
- 🕒 Análise e triagem de currículos;
- 🕒 Marcação de entrevistas;
- 🕒 Admissão de trabalhadores à Segurança Social e ao Fundo de Compensação;
- 🕒 Marcação de exames médicos;
- 🕒 Manutenção do cadastro dos colaboradores;
- 🕒 Fomentação na procura de candidatos via plataformas digitais;
- 🕒 Trabalho administrativo geral da agência;
- 🕒 Entrevista de candidatos e avaliações de funções/perfil;
- 🕒 Outras tarefas de recursos humanos e administrativas.

Resumo

O presente relatório surge no seguimento do estágio curricular realizado na Leader – Empresa de Trabalho Temporário, na delegação de Braga, com vista à conclusão da Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos do Instituto Politécnico da Guarda.

Este relatório tem como principais objetivos dar a conhecer a empresa acolhedora do estágio e as atividades desenvolvidas no decorrer do mesmo.

No decorrer destes três meses de estágio foi possível contextualizar e colocar em prática alguns temas abordados ao longo da licenciatura em Gestão de Recursos Humanos nomeadamente as unidades curriculares de Recrutamento e Contratação, Higiene e Segurança no Trabalho, Direito do Trabalho, Planeamento e Análise de Funções.

Terminei o estágio com o sentido de dever cumprido, pois todos os objetivos estabelecidos foram cumpridos e a evolução ao longo do mesmo, não só devido a todo o esforço e trabalho desenvolvidos e a toda a confiança que foi depositada em mim, mas também pelo incrível ambiente de trabalho e todo o profissionalismo das pessoas que me acompanharam ao longo destes três meses. Toda esta experiência foi enriquecedora e contribuiu para entender a crescente importância dos Recursos Humanos e do Trabalho Temporário no mundo do trabalho.

Palavras-Chave: Recrutamento e Seleção; Trabalho Temporário; Recursos Humanos; Gestão Contratual;

Jel-Classification: O15 - *Human Resources; Human Developmen*; M54 – *Labor Management*; M55 - *Lavor Contracting Devices*; M12 – *Personnel Management*.

Índice

Ficha de Identificação.....	iii
Agradecimentos	iv
Plano de Estágio	v
Resumo	vi
Índice	vii
Índice de Figuras	viii
Índice de Quadros	viii
Lista de Siglas.....	ix
Introdução.....	1
Capítulo 1 – Apresentação da Empresa Acolhedora do Estágio	2
1.1 Breve História	2
1.2 Missão.....	3
1.3 Organograma.....	3
1.4 Responsabilidade Social	4
1.5 Não discriminação, Emprego e Pessoas em Dificuldade.....	5
1.6 Qualidade, Prevenção e Meio Ambiente	6
Capítulo 2 – Atividades Desenvolvidas	7
2.1 Tarefas Administrativas	8
2.2 Criação e Publicação de Anúncios.....	9
2.4 Atendimento ao Público.....	11
2.5 Recrutamento e Seleção.....	12
2.6 Trabalho Temporário	14
2.7 Gestão Contratual	16
2.8 Entrevistas.....	17
2.9 Exames Médicos	18
2.10 Admissão e Cessação de Colaboradores na Segurança Social	19
2.11 Admissão e Cessação de Colaboradores no Fundo de Compensação	19
2.12 Assinatura de um Contrato de Trabalho Temporário	20
Considerações Finais	23
Webgrafia	24
ANEXOS	26
Anexo 1: Organograma.....	27
Anexo 2: Anúncio de Emprego	30
Maria José Lopes Ribeiro (2019)	vii

Anexo 3: Ficha de Inscrição	31
Anexo 4: Assinatura do E-Mail	33
Anexo 5: Código de Conduta.....	35
Anexo 6: Compromisso “Zero Acidentes”	38
Anexo 7: <i>Flyer</i> “Seja Bem Vindo”	40
Anexo 8: Declaração de Beneficiários em Caso de Morte	42
Anexo 9: Declaração de Morada	44
Anexo 10: Declaração de NIB	46

Índice de Figuras

Figura 1: Agências Leader em Portugal	2
Figura 3: Relação Triangular do Trabalho Temporário.....	15

Índice de Quadros

Quadro 1: Vantagens para a Empresa Utilizadora do Trabalho Temporário	15
Quadro 2: Vantagens para o Trabalhador Temporário.....	16

Lista de Siglas

CC – Cartão de Cidadão

CTT – Contrato de Trabalho Temporário

CUTT – Contrato de Utilização de Trabalho Temporário

CV – Curriculum Vitae

ETT – Empresa de Trabalho Temporário

EUTT – Empresa Utilizadora de Trabalho Temporário

FCT – Fundo de Compensação do Trabalho

GTT – Gestão de Trabalho Temporário

MI – Manifestação de Interesse

NIF – Número de Identificação Fiscal

NISS – Número de Identificação da Segurança Social

RH – Recursos Humanos

SHST – Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho

TR – Título de Residência

TT – Trabalho Temporário

UE – União Europeia

Introdução

O presente relatório descreve essencialmente as atividades desenvolvidas no decorrer do estágio curricular para a conclusão da Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos do Instituto Politécnico da Guarda.

O estágio teve a duração de 400 horas, e realizou-se do dia 2 de julho até ao dia 14 de setembro na Leader – Empresa de Trabalho Temporário, com a supervisão da Técnica de Recursos Humanos Filipa Santos. Estes três meses representaram não só aquilo que é a realidade do Trabalho Temporário, mas também, a oportunidade de colocar em prática conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura e a oportunidade de aprender com excelentes profissionais da área de Recursos Humanos.

O relatório está dividido em dois capítulos: Apresentação da Empresa Acolhedora e as Atividades Desenvolvidas.

No primeiro capítulo irei realizar uma apresentação breve da empresa acolhedora de estágio, destacando as suas principais características. No segundo capítulo irei descrever todas as atividades que desenvolvi no decorrer dos três meses de estágio, complementando esta informação com algumas contextualizações teóricas abordadas ao longo da licenciatura. Por fim, é feita uma reflexão final relativamente ao presente relatório e ao estágio.

Capítulo 1 – Apresentação da Empresa Acolhedora do Estágio²

O presente capítulo é dedicado à entidade acolhedora do estágio, a Leader – Empresa de Trabalho Temporário (ETT).

Aspetos como a história da empresa, missão e valores, organograma, responsabilidade social, a não discriminação, a prevenção e meio ambiente vão ser mencionados neste capítulo.

1.1 Breve História

O Grupo Leader foi fundado em 1992 e é uma das 10 primeiras empresas no mercado francês no que respeita ao Trabalho Temporário (TT) graças ao seu desempenho, experiência, dedicação e capacidade de fornecer uma solução às necessidades dos seus clientes.

Presente em Portugal desde 2003, um dos objetivos atuais do Grupo Leader é, tornar-se numa das principais empresas de trabalho temporário em Portugal. Conta atualmente com seis agências a nível nacional: Valença, Vila Nova de Gaia, Braga, Vila Nova de Famalicão, Aveiro e Lisboa.



*Figura 1: Agências Leader em Portugal
Fonte: Imagem fornecida pela empresa*

² Fonte: (Grupo Leader, s.d.)

1.2 Missão e Valores

A missão de uma empresa é o seu propósito e a sua finalidade. Tem uma relação direta com a identidade da organização e, por esse motivo, geralmente não sofre alterações com o passar dos anos. De acordo com os dados fornecidos pelo *site* da empresa, a sua missão passa por acompanhar as empresas clientes e os seus colaboradores nas suas ambições, responder com eficácia às suas necessidades e oferecer-lhes a melhor solução para os seus problemas.

Relativamente aos valores, estes são caracterizados como sendo os princípios éticos pelos quais uma empresa se rege e devem refletir-se nos comportamentos, nas atitudes e nas decisões de todos os setores da empresa. No que respeita ao Grupo Leader, este pauta-se por:

- 👂 Ouvir ativamente os colaboradores para, assim, oferecer um serviço personalizado;
- 👂 Acompanhamento personalizado;
- 👂 Gestão administrativa otimizada em conformidade com a legislação.

1.3 Organograma

O organograma de uma empresa representa as relações hierárquicas e a divisão do trabalho que existe numa empresa³.

No Anexo 1 está ilustrado o organograma funcional da Leader - ETT com o objetivo de apresentar a hierarquização entre as diversas agências e a administração da empresa.

No topo está Jean Philippe Papin, presidente do Grupo Leader. De seguida, Carlos Vaz e Maria Peixoto são as duas pessoas responsáveis por todas as agências em Portugal. O *backoffice*⁴ da empresa está sediado em Braga e é constituído por três pessoas: Patrick Esteves (Responsável de Serviços); António Carvalho (Contabilista); Sara Gonçalves (Técnica de Recursos Humanos). Nesta mesma cidade existe também uma agência da Leader.

³ **Fonte:** (Significados, 2016)

⁴ **Backoffice:** Está associado aos departamentos administrativos de uma empresa que mantém nenhum ou muito pouco contacto com os clientes.

As cinco agências estão estruturadas da seguinte maneira:

☪ Valença:

- Johnny Esteves (Técnico de RH e Responsável pela agência);
- António Carneiro (Comercial);
- Sérgio Gonçalves (Técnico de RH)
- Susana Quintas (Administrativa).

☪ Braga:

- Filipa Santos (Técnica de RH e Responsável pela agência);
- António Carneiro (Comercial);
- Juliana Rodrigues (Técnica de RH).

☪ Vila Nova de Famalicão:

- João Gomes (Técnico de RH);
- Alexandra Gonçalves (Técnica de RH);
- Cátia Pereira (Técnica de RH).

☪ Vila Nova de Gaia:

- Joana Frade (Comercial e Responsável pela agência);
- Catarina Organista (Técnica de RH);
- Sara Silva (Técnica de RH).

☪ Aveiro:

- Joana Frade (Comercial);
- Liliana Mesquita (Técnica de RH).

1.4 Responsabilidade Social

A rápida evolução e a crescente necessidade de adaptação levam a que o Grupo Leader tenha em conta e reforce constantemente a sua responsabilidade social.

Membro desde 2009 do *Global Compact*⁵, o Grupo Leader aplica a sua carta mundial de boas práticas nos domínios dos Direitos Humanos, das normas do trabalho, do meio ambiente e da luta contra a corrupção: a noção de responsabilidade social e

⁵*Global Compact*: Iniciativa proposta pela Organização das Nações Unidas para encorajar as empresas a adotar políticas de responsabilidade social

Fonte: (United Nations Global Compact , s.d.)

ambiental é desenvolvida internamente e conhecida pelos colaboradores há muitos anos.

A presente carta de responsabilidade social apresenta sete compromissos:

- ④ Emprego: Encontrar trabalho para pessoas que não o têm e acompanhá-las;
- ④ Recursos Humanos: Implementar práticas que garantam a igualdade social e o desenvolvimento profissional dos trabalhadores;
- ④ Qualidade: Assegurar a prestação de serviços respondendo às expectativas dos seus parceiros;
- ④ Prevenção: Preservar a saúde e a segurança no posto de trabalho de todos os trabalhadores;
- ④ Relações com os fornecedores: Envolver os fornecedores nos compromissos sociais e ambientais;
- ④ Ética Comercial: Acompanhar o desenvolvimento das prestações dos colaboradores de maneira ética;
- ④ Desenvolvimento Territorial: Contribuir para o desenvolvimento sustentável nas regiões em que o Grupo Leader está presente partilhando os seus compromissos e a sua experiência.

Desde a sua adesão, que o Grupo Leader assegura também a promoção dos seus princípios perto da sua esfera de influência. O posicionamento relativamente à responsabilidade social e ambiental é assim promovido dentro da empresa, e alargada para os seus clientes, fornecedores e o conjunto das partes envolvidas.

A política de responsabilidade social é um elemento indispensável na estratégia da empresa uma vez que, reflete uma vontade crescente de ligar o desenvolvimento da sua atividade com o forte sentido da sua responsabilidade, associado à preservação do ambiente e do desenvolvimento profissional dos seus colaboradores.

1.5 Não discriminação, Emprego e Pessoas em Dificuldade

O Grupo Leader está empenhado em promover a diversidade em todas as suas vertentes dentro da empresa, e fazer do respeito uma distinção de orgulho e força.

As diferenças existentes entre cada um de nós quer sejam elas, idade, género, orientação sexual, características genéticas, etnia, aparência física, opiniões políticas e religião podem estar na base da discriminação, bem como a gravidez (condição temporária) no acesso ao emprego, à formação, ao respeito pela igualdade e à promoção da diversidade.

O objetivo é sensibilizar e acompanhar as empresas no emprego dos trabalhadores com deficiência por exemplo, favorecendo o acesso e a retenção na atividade dos colaboradores com dificuldades.

Para isso, são desenvolvidas várias ações como:

- ☞ Avaliar as competências, eventuais dificuldades e adaptações necessárias;
- ☞ Implementar meios para assegurar a compatibilidade do perfil dos candidatos com a necessidade das empresas.

1.6 Qualidade, Prevenção e Meio Ambiente

Para continuar a controlar o crescimento da empresa e para satisfazer com mais eficácia as necessidades e expectativas dos seus parceiros, o Grupo Leader implementou um Sistema de Gestão que integra as noções de Qualidade, Segurança, Higiene e Meio Ambiente.

As equipas da Leader – Empresa de Trabalho Temporário avaliam, constantemente, o conhecimento dos conceitos de segurança dos seus colaboradores através de testes específicos, por categorias e profissão. Cada pessoa é sensibilizada com as noções básicas de segurança sendo realizada uma pequena apresentação da função que será exercida e dos riscos envolvidos.

Para atingir o objetivo dos "Zero Acidentes", a Leader – Empresa de Trabalho Temporário adota e implementa um conjunto de ações:

- ☞ Informa todos os seus colaboradores para diminuir o número de situações perigosas;
- ☞ Sensibiliza todos os seus colaboradores para que cada um se sinta responsável pelo seu comportamento;
- ☞ Luta contra o álcool e drogas nos locais de trabalho;
- ☞ Determina um plano de ações com as empresas utilizadoras para envolver todos os seus parceiros neste processo de melhoria contínua.

Capítulo 2 – Atividades Desenvolvidas

A realização de um estágio curricular é uma etapa importante no processo de desenvolvimento e aprendizagem do aluno, porque promove a prática de conteúdos lecionados no decorrer da licenciatura e promove a aquisição de novos conhecimentos relacionados com a área escolhida. Os objetivos gerais traçados para este estágio permitiram perceber o funcionamento da empresa nas suas diversas áreas de atuação.

Assim, este capítulo será pautado pela descrição das atividades e as respetivas tarefas desenvolvidas durante o estágio curricular. Os equipamentos e os recursos utilizados para a realização das tarefas foram o computador (disponibilizado pela agência) contendo todas as ferramentas informáticas e os documentos oficiais da Leader - ETT.

Durante o período de estágio foi importante a utilização de dois *softwares*: o AHRNET, que foi o primeiro programa informático com a qual trabalhei, e mais tarde, um *software* de gestão de recursos humanos, a Gestão de Trabalho Temporário (GTT).

O AHRNET é um *software* de Gestão de Recursos Humanos orientado para a área de recrutamento e seleção, tornando este processo mais eficiente. Funciona como uma base de dados de RH que a Acinet⁶ coloca à disposição, facilitando os processos de pesquisa de candidatos e gestão de colaboradores.

O processo de recrutamento e seleção através desta plataforma permite fazer uma gestão eficaz dos candidatos e permite gerir a informação recolhida durante as entrevistas e eventuais testes que sejam feitos aos candidatos. Para além destas funcionalidades, através deste *software* também é possível criar e publicar anúncios no *site* da Leader - ETT, fazer a inscrição, consulta e pesquisa de candidatos⁷.

O GTT é um software concebido para a gestão dos colaboradores em regime de cedência temporária e, é orientado não só para a área do recrutamento e seleção, como também para o trabalho temporário. Tem várias funcionalidades, tais como:

- 🕒 Criação/gestão de CTT e CUTT (admissão, cessações, renovações, aditamentos). Após a criação dos contratos era possível proceder à sua impressão bem como comunicar quando os mesmos se iniciam ou terminam;
- 🕒 Impressão de CTT, CUTT, aditamentos e normas de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (SHST);

⁶ **Acinet:** É uma empresa que produz *softwares* de gestão para as áreas de Recursos Humanos e Ensino.

⁷ **Fonte:** (ACINET - Tecnologias de Informação, s.d.)

- ☉ Gestão do processamento salarial (criação e manutenção de folhas de horas, processamento salarial e recibos de vencimento);
- ☉ Pesquisa de Curriculum Vitae (CV);
- ☉ Pesquisa de colaboradores a trabalhar com a Leader – ETT (colaboradores ativos) e histórico de colaboradores que já trabalharam com a Leader – ETT⁸.

2.1 Tarefas Administrativas

As funções administrativas fazem parte da rotina de qualquer empresa e era uma constante no meu dia a dia. Na agência de Braga da Leader – ETT há um cuidado diário para que a informação esteja sempre atualizada, organizada e no local certo de forma a facilitar o acesso à mesma caso seja necessário.

Dentro das demais tarefas de recursos humanos (RH) e administrativas comecei por me inteirar com o arquivo pois é um elemento crucial para o bom funcionamento da empresa. Nele constam documentos como: Contratos de Trabalho Temporário (CTT) que estão ordenados por ordem crescente segundo um código; Contratos de Utilização de Trabalho Temporário (CUTT) estando estes também ordenados segundo um código específico; Cartas de Rescisão ordenadas por data, da mais recente para a mais antiga; Exames Médicos ordenados por ordem alfabética; Participações de Acidentes de Trabalho, também estes ordenados do mais recente para o mais antigo.

O envio de correspondência para os colaboradores também era algo que fazia com alguma frequência. Essa correspondência, vai desde cartas de rescisão de contratos até aos recibos de vencimento sendo que, estes também eram enviados via e-mail.

A impressão e a digitalização de documentos também eram tarefas inerentes às mais variadas atividades administrativas e de RH e foram, diversas vezes, por mim efetuadas.

⁸ **Fonte:** (ACINET - Tecnologias de Informação, s.d.)

2.2 Criação e Publicação de Anúncios

O processo de criação e publicação de anúncios contém aspetos relativos à análise e à descrição de funções e inicia com o pedido de colaboradores por parte de uma empresa-cliente e posteriormente era enviada uma proposta⁹ que era devidamente assinada e carimbada. Após ser feito esse pedido são fornecidas várias informações por parte do cliente como o perfil pretendido, o que é oferecido (remuneração, subsídios e/ou prémios) e requisitos mais importantes para ocupar o cargo. Todas estas informações são dadas pela empresa-cliente ao comercial da agência, o qual transmite essa informação aos técnicos de RH da agência. Caso haja alguma dúvida por parte dos técnicos de RH, ou seja, números de colaboradores pretendidos, data de admissão, tipo de serviço, função, área de atividade, entre outros, eles mesmo entram em contacto com o cliente para perceberem um pouco melhor aquilo que é pretendido para posteriormente ser feito o recrutamento e seleção.

A análise de funções determina todos os requisitos, responsabilidades envolvidas e as condições exigidas pela função para o seu adequado desempenho, enquanto a descrição de funções refere-se aos aspetos intrínsecos das funções, ou seja, identificação do conteúdo da função e análise dos requisitos necessários¹⁰. Esta tem várias utilidades quer sejam ao nível do recrutamento e seleção (o conhecimento das funções a desempenhar pelos futuros colaboradores contribui para determinar com maior precisão as características do trabalho a desenvolver bem como o perfil de atributos pessoais que os candidatos devem possuir), da formação (ajuda a estabelecer as necessidades de formação profissional dos ocupantes de cada posto de trabalho) ou até mesmo da avaliação do desempenho (permite identificar os deveres e responsabilidades atribuídos a cada função, sendo de extrema utilidade na determinação dos indicadores de desempenho que devem considerar o potencial de desenvolvimento e de carreira)¹¹.

A análise e descrição de funções tem como principais objetivos: definir o que as pessoas vão fazer na empresa; determinar os requisitos essenciais ao desempenho da função quer sejam, físicos, intelectuais, experiência profissional, entre outros¹².

⁹ **Proposta:** Documento enviado pelo comercial da agência que continha dados importantes relativamente à ETT e à Empresa Utilizadora de Trabalho Temporário (EUTT) bem como, valores inerentes a todo o processo de recrutamento e seleção.

¹⁰ **Fonte:** (Beyourself, s.d.)

¹¹ **Fonte:** (Eadbox, 2018)

¹² **Fonte:** (Marques, 2018)

Relativamente à criação de anúncios, começaram por me propor uma melhoria no antigo modelo usado pela agência de Braga da Leader – ETT. Foi uma tarefa desafiante e que encarei com grande entusiasmo, pois, foi o primeiro desafio que me propuseram no estágio.

Para a realização dos anúncios eram reunidas várias informações, tais como: informações da empresa cliente, perfil procurado, funções a desempenhar e o que era oferecido. Após a construção do anúncio passamos à fase da publicação. Na Leader – ETT, a publicação de anúncios é feita em quatro plataformas: Net Empregos, Sapo Emprego, *site* da Leader e *Facebook*.

Em relação à publicação nos *sites* do Net Empregos e Sapo Emprego era um processo fácil uma vez que, apenas era necessário preencher os campos que eram pedidos no próprio *site*. No que toca ao *site* da Leader, é na plataforma do AHRNET, mais concretamente no iNet¹³ que se cria o anúncio, contudo é necessário preencher alguns campos importantes para a criação do mesmo:

- 📌 Categoria profissional;
- 📌 Função;
- 📌 Escolaridade;
- 📌 Local/ cidade;
- 📌 Área de atividade;
- 📌 Contactos da agência;
- 📌 Caracterização da oferta de emprego;
- 📌 Apresentação da empresa cliente;
- 📌 Descrição da atividade para qual se está a recrutar;
- 📌 Requisitos que o candidato deve possuir;
- 📌 Condições que a empresa oferece.

Depois destes campos todos preenchidos o anúncio é exportado para o *site* da empresa.

Os anúncios eram renovados diariamente no site Net Empregos e partilhados inúmeras vezes na rede social *Facebook* para garantir uma atualização constante das ofertas de emprego da agência de Braga.

É importante criar um anúncio atrativo, preciso e objetivo para conseguirmos os candidatos que pretendemos de acordo com a função que queremos que seja ocupada.

¹³ iNet: Funcionalidade do *software* AHRNET

No Anexo 2 podemos ver um exemplo de um anúncio criado durante o estágio.

2.4 Atendimento ao Público

O atendimento ao público foi uma tarefa com a qual tive grande contacto sendo que, o que realizei com mais frequência foi a inscrição de novos candidatos na base de dados da Leader – ETT, pois a grande maioria dirigia-se à agência com o intuito de procurar emprego. Inicialmente é fornecida uma ficha de inscrição ao candidato (Anexo 3) que este vai preencher com os seus dados pessoais e sua experiência profissional. Para que tudo seja feito de forma legal e correta o candidato fornece o seu documento de identificação dado que, são diferentes os documentos a apresentar conforme a nacionalidade do candidato:

- 🇵🇹 Cidadãos Portugueses:
 - Cartão de Cidadão (CC).
- 🇪🇺 Cidadãos da União Europeia:
 - Documento de identificação do país de origem ou passaporte;
 - Comprovativo do Número de Identificação Fiscal (NIF);
 - Comprovativo de Registo de Cidadão da União Europeia¹⁴.
 - Número de Identificação da Segurança Social (NISS).
- 🇵🇹 Cidadãos que residiam fora da União Europeia (UE) - em Portugal só podem ser feitos contratos de trabalho a estes cidadãos caso tenham Título de Residência (TR)¹⁵ ou uma Manifestação de Interesse (MI)¹⁶:
 - Passaporte com visto¹⁷ de entrada legal em Portugal e/ou Título de Residência (se o candidato não tivesse TR teria de apresentar uma MI);
 - NIF.

¹⁴ **Registo de Cidadão da União Europeia:** Documento que formaliza o direito de residência em Portugal caso o cidadão queira permanecer por um período superior a três meses.

¹⁵ **Título de Residência:** Documento que permite aos cidadãos estrangeiros residir em Portugal durante um certo período de tempo ou por tempo indeterminado.

¹⁶ **Manifestação de Interesse:** Documento emitido pelo Serviço de Estrangeiros e Fronteiras a qualquer cidadão estrangeiro que tenha entrado legalmente em Portugal, que esteja inscrito e com situação regularizada perante a Segurança Social e tenha uma relação laboral comprovada.

¹⁷ **Validade de um Visto:** Um visto é válido por um período de três meses sendo que, após esses três meses, pode ser renovado por mais três meses.

Após a apresentação dos documentos necessários, era feita uma cópia dos mesmos, carimbada pela agência e assinada pelo candidato devido à proteção de dados¹⁸. Seguidamente os dados do candidato eram inseridos na plataforma AHRNET e num documento em Excel (este documento só era preenchido com os dados dos candidatos que se inscreviam presencialmente).

Este primeiro contacto com os candidatos funciona como uma primeira entrevista, uma vez que permite perceber as competências e motivações dos mesmos, quais as suas áreas de interesse, experiência profissional, permitindo compreender se o candidato se enquadra nas áreas de atuação da agência de Braga.

Este processo termina com a digitalização de todos os documentos fornecidos pelo candidato (currículo, ficha de inscrição, cópia do documento de identificação, entre outros) e inserção desses mesmos documentos na base de dados ARHNET. Assim, o processo de recrutamento e seleção torna-se mais prático e eficaz pois, sempre que havia necessidade de recrutamento por parte de uma empresa cliente, o primeiro passo passava por verificar na base de dados se existia ou não colaboradores dentro do perfil desejado.

Neste âmbito realizei ainda, atendimento telefónico e atendimento via *e-mail*, onde cada consultor tem uma assinatura própria e pessoal, como se pode ver no Anexo 4. Em relação ao atendimento telefónico, a agência era contactada inúmeras vezes pelas mais diversas razões: dúvidas do candidato relacionadas com a inscrição; esclarecimento de dúvidas apresentadas pelos colaboradores da Leader – ETT; clientes e potenciais clientes. No entanto, o contacto via *e-mail* só era realizado para enviar recibos de vencimento.

2.5 Recrutamento e Seleção

Contratar os melhores profissionais é um dos segredos para o sucesso das empresas. Por isso, o processo de recrutamento é um elemento crítico da gestão numa envolvente tão competitiva como a atual¹⁹.

Conhecer uma pessoa a ponto de entender as suas habilidades técnicas e as suas habilidades a nível do comportamento e inteligência emocional leva tempo e esforço. A chave para conseguir um recrutamento estratégico e assertivo é identificar as

¹⁸ **Proteção de dados:** Confere aos cidadãos um maior controlo sobre os seus dados e condições mais equitativas às empresas. Um conjunto de regras para todas as empresas ativas na UE.

¹⁹ **Fonte:** (Ferreira, 2014)

competências necessárias para cada cargo e identificar as competências do candidato de forma rápida e efetiva²⁰.

O recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização²¹.

A seleção é o processo pelo qual uma organização escolhe, de uma lista de candidatos, aquele que alcança os critérios exigidos para o cargo disponível, visando manter ou aumentar a eficiência e o desempenho do pessoal e da organização. Acaba por ser um processo de comparação e de decisão.

O Recrutamento e Seleção é um dos três serviços, a par com o Trabalho Temporário e a Gestão Contratual, que a Leader – ETT presta aos seus clientes. Durante o estágio tive oportunidade de realizar as tarefas descritas de seguida, e que constituem as várias fases inerentes ao mesmo processo:

- ④ 1ª Fase – Receção Curricular;
- ④ 2ª Fase – Triagem Curricular: O objetivo é selecionar os candidatos que vão ao encontro dos requisitos pretendidos;
- ④ 3ª Fase – Entrevistas presenciais na Leader: Os candidatos que passem à fase de seleção são contactados via telefónica, no sentido de agendar uma entrevista. O objetivo é conseguir fazer uma avaliação do perfil e dos conhecimentos dos candidatos para a função;
- ④ 4ª Fase – Envio dos currículos selecionados para a empresa cliente: Após a realização de uma pré-seleção de candidatos validados e aprovados pela Leader - ETT, os currículos selecionados são enviados via *e-mail* contendo os dados e informações essenciais para o cliente proceder à avaliação dos candidatos. Os currículos passam por um processo de edição para que estejam de acordo com a Política de Proteção de Dados (caso o candidato consinta a partilha de dados pessoais na sua candidatura) onde são apenas referidos o primeiro e último nome do candidato, a localidade de residência e o ano de nascimento;

²⁰ **Fonte:** (Granato, 2018)

²¹ **Fonte:** (Tavares, 2012)

- ⑤ 5ª Fase – *Feedback*²²: A empresa cliente emite um *feedback* no sentido de informar quais os candidatos que foram selecionados para uma segunda fase de entrevistas, sendo que estas já não são feitas pela Leader;
- ⑤ 6ª Fase - Entrevista na empresa cliente.

A grande diferença deste serviço para o Trabalho Temporário e para a Gestão Contratual está no facto de que a Leader – ETT só realiza a seleção dos candidatos com perfil mais adequado. A escolha da pessoa certa para ocupar a função e todo o restante processo está ao encargo da empresa cliente.

2.6 Trabalho Temporário

O trabalho temporário é, cada vez mais, uma realidade social e a natureza intrínseca do trabalho está constantemente a mudar, favorecendo assim, as ofertas de trabalho temporário. Em termos sintéticos, as empresas recorrem a esta modalidade de trabalho para evitar custos fixos e excesso de mão-de-obra em períodos de menor produção.

O trabalho temporário rege-se pelo Decreto-Lei nº 260/2009 de 25 de setembro de 2009, referindo que este é uma relação triangular entre a Empresa de Trabalho Temporário (ETT), o trabalhador temporário e a empresa utilizadora de trabalho temporário (EUTT), em que a ETT celebra um CTT com o TT, e um contrato de utilização de trabalho temporário (CUTT) com a empresa cliente.

O principal objetivo passa por contratar trabalhadores por curtos períodos de tempo, para colmatar necessidades temporárias²³.

²² *Feedback*: Expressão estrangeira que significa dar resposta a algo.

²³ Fonte: (Mesquita, 2018)



Figura 2: Relação Triangular do Trabalho Temporário
Adaptado: Site da Leader - Empresa de Trabalho Temporário

Apesar das desvantagens deste tipo de trabalho, visto por muitos como uma situação precária, instável e com salários mais baixos, há inúmeras vantagens associadas a este tipo de serviço não só para a EUTT como também para os trabalhadores temporários.

Vantagens para a Empresa Utilizadora do Trabalho Temporário

- ☞ Diminuição de custos, tanto no recrutamento como na seleção e da carga administrativa inerente, ou seja:
 - na elaboração de contratos de trabalho;
 - no processamento de salários e outras remunerações;
 - nos pagamentos à segurança social e às finanças.
- ☞ Substituição de colaboradores sempre que necessário;
- ☞ Permite contratar um número de trabalhadores em função do volume de trabalho;
- ☞ Melhor opção para atividades sazonais ou picos de trabalho, tarefas temporárias e projetos de curta duração;
- ☞ Seleção de candidatos adequados às funções pretendidas e num curto espaço de tempo;
- ☞ Aumento da competitividade;
- ☞ As empresas reservam para si o poder de autoridade e direção, não colocando em risco as estratégias empresariais.

Quadro 1: Vantagens para a Empresa Utilizadora do Trabalho Temporário
Fonte: Elaboração Própria

Vantagens para o Trabalhador Temporário	
	Rápida inserção no mercado de trabalho;
	Enriquecimento do currículo com experiência em empresas diferentes;
	Pode ser convidado para celebrar um contrato direto com a empresa;
	Garantia de que todos os seus direitos como trabalhador, direitos relativos por exemplo à Segurança Social, acidentes de trabalho, pagamento integral da retribuição laboral, são previstos com base num contrato de trabalho (Lei 7/2009 de 12 de fevereiro).

*Quadro 2: Vantagens para o Trabalhador Temporário
 Fonte: Elaboração Própria*

O processo relativo ao TT é semelhante ao anterior, contudo, em termos de Recrutamento e Seleção, o colaborador assina contrato com a empresa cliente, e em termos de Trabalho Temporário o colaborador e a empresa cliente assinam contrato com a ETT, contrato de trabalho temporário e contrato de utilização de trabalho temporário, respetivamente. Durante o estágio tive oportunidade de colaborar em vários processos de TT. Todo este processo é feito de forma semelhante ao do Recrutamento e Seleção, sendo que este faz parte do Trabalho Temporário, a diferença está no facto deste serviço incluir a admissão e restante burocracia inerente à contratação de um colaborador.

2.7 Gestão Contratual

Outro dos serviços prestados pela Leader – ETT é a Gestão Contratual. Este processo liberta a empresa cliente de todo o processo burocrático associado à contratação de um colaborador. A empresa indica apenas à ETT qual o colaborador que pretende que faça parte da sua equipa e as respetivas condições contratuais.

Após efetuada essa escolha, todo o processo é tratado por parte da ETT, mantendo o colaborador em regime de trabalho temporário. Durante o estágio tive oportunidade de colaborar em alguns processos de Gestão Contratual.

2.8 Entrevistas

As empresas procuram, cada vez mais soluções que permitam agilizar o processo da entrevista, tornando-o mais rápido e eficiente. Por isso, os recrutadores recorrem gradualmente às novas plataformas para contactar candidatos e até realizar entrevistas.

As estratégias devem ser adaptadas a cada mercado. Assim, o modelo seguido numa entrevista varia de função para função²⁴.

Após a primeira triagem, os candidatos considerados válidos são contactados para realizarem uma entrevista presencial na agência. As entrevistas são marcadas via telefónica e lembradas via telefónica com a data e morada da agência.

Durante o estágio marquei e realizei várias entrevistas para as mais diversas funções. Inicialmente apenas assisti e observei entrevistas. Depois disso, fui desafiada a começar por entrevistas mais simples para funções como ajudante de electricista, servente de construção civil, operário fabril e operador de armazém, aumentando gradualmente para entrevistas mais complexas correspondentes também a funções com maior grau de exigência como assistente administrativo.

As entrevistas presenciais são importantes porque permitem esclarecer dúvidas que possam ter surgido no processo de triagem curricular, avaliar os candidatos, analisar o seu perfil, saber quais as suas expectativas e decidir se as suas características se adequam tanto à função como à cultura da empresa.

Nesta fase, o principal objetivo do recrutador é reunir toda a informação necessária para a avaliação geral do candidato.

Após a realização das entrevistas, estas são analisadas para seleccionar os candidatos válidos para a fase seguinte. Os processos de recrutamento podem ser feitos de duas maneiras:

- Ⓜ Entrada Imediata, neste caso a seleção final é feita pela Leader – ETT;
- Ⓜ Entrevista na empresa cliente, sendo neste caso a seleção final da responsabilidade do cliente.

Se o candidato cumprir todos os requisitos pré-estabelecidos, este passa para a próxima fase do processo, a admissão.

²⁴ Fonte: (Amorim, 2018)

2.9 Exames Médicos

A realização de exames médicos rege-se pelo artigo 108º da Lei nº3/2014, de 28 janeiro, que refere que o empregador deve promover a realização de exames de saúde adequados a comprovar e avaliar a aptidão física e psíquica do trabalhador para o exercício da atividade profissional.

Há vários tipos de exame de saúde:

- Ⓜ Exames de admissão: São realizados antes do colaborador iniciar a laborar ou, se a urgência da admissão o justificar, nos 15 dias seguintes;
- Ⓜ Exames periódicos: São realizados anualmente pelos colaboradores menores ou para colaboradores com idade igual ou superior a 50 anos. Nos restantes casos, os exames realizam-se de 2 em 2 anos;
- Ⓜ Exames ocasionais: São realizados sempre que haja alterações substanciais nas componentes materiais de trabalho ou em situações de regresso ao trabalho após ausência superior a 30 dias por motivo de doença ou acidente²⁵.

A agência de Braga da Leader – ETT, trabalha com duas unidades de saúde para a marcação de exames médicos: *Controlsafe* e *Atlanticare*. Durante o estágio tive a oportunidade de agendar vários exames de admissão.

No que respeita à *Controlsafe*, o agendamento era feito via *e-mail*. Neste eram disponibilizados vários dados, tais como o nome completo do colaborador, a data de nascimento, categoria profissional e data de admissão na função. Em relação aos agendamentos de exames médicos na *Atlanticare* estes eram realizados através do *site*, em que, bastando preencher alguns espaços com informações, como por exemplo: nome do colaborador; número de identificação fiscal; data de nascimento; entidade patronal; categoria profissional; data de admissão na função; número do documento de identificação. Após o preenchimento desses dados no *site*, reforçávamos o agendamento enviando um e-mail.

Após agendamento do exame médico, os colaboradores eram avisados com antecedência via SMS onde era mencionada a data, local e a hora do mesmo.

Depois de realizado o exame, era possível aceder à ficha de aptidão a partir do *site* por esta via, imprimia-se o documento que já vinha assinado pelo colaborador e, após a

²⁵ Fonte: (Diário da República Eletrónico, s.d.)

impressão era carimbado e assinado por uma das técnicas de RH da agência da Leader – ETT.

2.10 Admissão e Cessação de Colaboradores na Segurança Social

Fazer a inscrição na Segurança Social é um processo obrigatório assim que se inicia a atividade profissional, assim como a cessação quando finda a atividade profissional. É um processo burocrático relativamente simples, mas que pode trazer consequências caso não seja cumprido.

Tem como principais objetivos fazer com que os trabalhadores façam descontos nos seus salários para que possam ter direito à reforma ou subsídio de desemprego, entre outros. Deste modo, a inscrição na Segurança Social não só é uma obrigação como também é um investimento no próprio bem-estar de cada um de nós, pois não sabemos se um dia vamos precisar de recorrer às ajudas do setor público.

Como se processa então esta inscrição? E quem está encarregue de todo este processo? A inscrição na Segurança Social é feita através do *site* da Segurança Social Direta preenchendo os campos que são pedidos no próprio *site* consoante o tipo de contrato. Deve ser feita 24 horas antes do trabalhador começar a trabalhar, sendo que só é feita uma vez.

Assim que o contrato de trabalho terminar deve ser feita a cessação na Segurança Social.

No que respeita a esta atividade, foi-me ensinado o modo como se processa e tive a oportunidade de realizar uma vez esta tarefa com a orientação da minha supervisora. Por ser algo de extrema importância e de grande responsabilidade, apenas a técnica de RH Filipa Santos está encarregue de a fazer.

2.11 Admissão e Cessação de Colaboradores no Fundo de Compensação do Trabalho

O Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) é um fundo de capitalização individual destinado ao pagamento parcial (até 50%) da compensação por cessação do contrato de trabalho dos seus trabalhadores.

Apenas a entidade empregadora tem acesso ao FCT. O registo de um colaborador no FCT é obrigatório, havendo um limite máximo até 24 horas após a admissão do

colaborador para ser feito esse registo. A entidade empregadora deve efetuar a comunicação de admissão dos novos trabalhadores ao FCT através do *site* (www.fundoscompensacao.pt) preenchendo os campos pedidos com os dados do trabalhador e do respetivo contrato de trabalho: Nome; NISS; NIF; Modalidade de Contrato; Início do Contrato; Termo do Contrato.

Assim que o contrato de trabalho terminar deve ser feita a cessação no FCT. Preferencialmente, o empregador deve comunicar a cessação do contrato de trabalho antes da respetiva produção de efeitos. Se tal não for possível, o empregador deverá comunicar a cessação no *site* dos fundos de compensação no prazo de cinco dias após a data da cessação. Após a cessação do contrato de trabalho e, se o colaborador tiver direito à compensação a entidade empregadora paga ao trabalhador a totalidade do valor dessa compensação nos termos e condições previstas no Código do Trabalho (o FCT funciona como um apoio caso a empresa por alguma razão, não pague ao colaborador, assim este fundo garante que o colaborador receba o que lhe é devido).

Tal como na admissão e cessação na Segurança Social, também na admissão e cessação no FCT foi-me ensinado o modo como se processa e tive a oportunidade de realizar uma vez esta tarefa com a orientação da minha supervisora. Por ser algo de extrema importância e de grande responsabilidade, apenas a técnica de RH Filipa Santos está encarregue de a fazer.

2.12 Assinatura de um Contrato de Trabalho Temporário

Na Leader – ETT a elaboração dos CTT e dos CUTT eram feitos na sede da empresa mediante pedido por parte das técnicas de RH. Esse pedido era feito via *e-mail* onde constavam elementos importantes para a elaboração dos mesmos. Depois de elaborados estavam disponíveis para impressão na plataforma GTT. Uma das tarefas que realizei foi o acompanhamento da assinatura de um CTT.

Um CTT é um contrato a termo celebrado entre a empresa de trabalho temporário e o colaborador, no qual este presta serviços temporariamente numa EUTT, mantendo o vínculo jurídico-laboral à empresa de trabalho temporário, que o remunera. Este contrato contém inúmeras informações, que devem estar descritas de uma forma clara e objetiva, tais como:

- ☉ Identificação do colaborador (nome, data de nascimento, morada, NIF, NISS);
- ☉ Identificação da ETT;
- ☉ Identificação da EUTT;
- ☉ Motivo contratual;
- ☉ Descrição das funções que vai desempenhar;
- ☉ Vigência do contrato (termo certo ou incerto), horário de trabalho e data de admissão;
- ☉ Remuneração mensal e valor do subsídio de alimentação diário;
- ☉ Observações.

As informações anteriores estão presentes na primeira página do contrato, no entanto este é composto por mais três páginas:

- ☉ Segunda página: É uma adenda ao CTT onde estão descritos alguns aspetos importantes relativamente ao pagamento dos subsídios de férias e de Natal em duodécimos, bem como os deveres do colaborador e da ETT comunicarem dentro dos limites previstos a rescisão do contrato (para um contrato inferior a seis meses a ETT é obrigada a comunicar até 7 dias antes do término, caso o colaborador queira rescindir é obrigado a comunicar com 15 dias de antecedência; para um contrato superior a seis meses a ETT é obrigada a comunicar até 15 dias antes do término, no que respeita ao colaborador tem de o fazer com um mês de antecedência);
- ☉ Terceira página: Normas de SHST;
- ☉ Quarta página: É uma adenda relativamente à proteção de dados contendo informações importantes no que respeita à autorização por parte do colaborador em fornecer os seus dados pessoais e o uso dos mesmos por parte da ETT sempre que necessário.

A Leader – ETT apresenta vários documentos que devem ser assinados pelo colaborador aquando da celebração de um CTT, os quais farão parte da sua ficha de registo pessoal do mesmo. Esses documentos são:

- ☉ Ficha de Inscrição;
- ☉ Código de Conduta da Leader (Anexo 5) - documento onde constam as obrigações e deveres do colaborador para com a Leader, e vice-versa;

- ☞ Compromisso “Zero Acidentes” (Anexo 6) – documento que tem como objetivo prevenir os riscos no local de trabalho, para otimizar a qualidade dos serviços;
- ☞ Declaração de IRS;
- ☞ *Flyer*²⁶ “Seja Bem Vindo” (Anexo 7) - documento que fornece dados da Leader tais como número de telefone, *e-mail*, horário de funcionamento, entre outros;
- ☞ Manual de SHST da empresa cliente – documento com normas de segurança da empresa cliente;
- ☞ Declaração de beneficiários em caso de morte (Anexo 8) - documento assinado apenas por colaboradores estrangeiros;
- ☞ Declaração de morada (Anexo 9);
- ☞ Declaração do Número de Identificação Bancário (Anexo 10) - documento onde vem discriminado o número de identificação bancária;
- ☞ Cópia do documento de identificação.

Depois de todos os documentos assinados pelo colaborador e pela técnica de RH que acompanhou a assinatura do contrato, é entregue ao mesmo uma cópia do CTT, do Código de Conduta e do Manual de SHST.

²⁶ *Flyer*: Folheto informativo

Considerações Finais

Num mundo cada vez mais globalizado, que determina novas formas de concorrência e novos modelos de produção, é imprescindível a procura de profissionais competentes, não só para resolverem problemas, mas também para enfrentarem situações de imprevisibilidade. Neste contexto, o ser humano ganha dimensões de grande importância dentro do mundo do trabalho²⁷.

O estágio foi o culminar de uma caminhada de três anos e marcou o início da minha caminhada no mundo dos Recursos Humanos, tendo sido uma das melhores experiências profissionais que já tive. O receio de falhar era grande, mas com o passar dos dias a motivação e a vontade de aprender cresceram cada vez mais, crescendo também o meu gosto pelo trabalho temporário.

O maior desafio que encontrei ao longo destes três meses foi o contacto com o público pois nem sempre é fácil lidar com as pessoas e, sendo uma das minhas maiores dificuldades o contacto com os outros, devido a ser uma pessoa introvertida, esta jornada tornou-se ainda mais interessante.

No que respeita ao presente relatório, foi algo um pouco complexo pois o meu principal objetivo era descrever todas as atividades que desenvolvi de uma forma objetiva e que fosse de fácil compreensão para todos aqueles que o vão ler.

Em suma, o estágio permitiu-me desenvolver e consolidar conhecimentos teóricos adquiridos ao longo da licenciatura, bem como adquirir novos conhecimentos. O término desta etapa traz-me a certeza de que é nesta área que quero desenvolver as minhas atividades profissionais ao longo da minha vida.

²⁷ **Fonte:** (RH Portal, 2015)

Webgrafia

- ACINET*: <http://www.acinet.pt/Produtos/RecursosHumanos/ahrnet.aspx> (Consultado em julho de 2019)
- ACINET*: <http://www.acinet.pt/Produtos/RecursosHumanos/GTT.aspx> (Consultado em julho de 2019)
- Amorim, P. (2018): <https://inforh.pt/na-era-do-digital-a-entrevista-presencial-ainda-e-quem-reina/> (Consultado em agosto de 2019)
- Beyourself*. (s.d.): <https://beyourself.pt/consultoria-recursos-humanos/analise-e-descricao-de-funcoes/> (Consultado em novembro de 2019)
- Diário da República Eletrónico*. (s.d.): <https://dre.pt/pesquisa//search/571052/details/maximized> (Consultado em setembro de 2019)
- Domínios da Gestão* (2010): <https://dominiosdagestao.blogs.sapo.pt/818.html> (Consultado em outubro de 2019)
- Eadbox*. (2018): <https://eadbox.com/como-fazer-descricao-cargos/> (Consultado em novembro de 2019)
- Ferreira, M. (2014): <https://www.e-konomista.pt/processo-de-recrutamento-e-selecao-como-funciona/> (Consultado em outubro de 2019)
- Frederico, E. (2015): <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/10-frases-motivacionais/> (Consultado em outubro de 2019)
- Granato, L. (2018): <https://exame.abril.com.br/carreira/autor-conta-sobre-sua-formula-para-contratar-uma-equipe-de-sucesso/> (Consultado em outubro de 2019)
- Grupo Leader*. (s.d.): <http://www.grupoleader.pt/> (Consultado em outubro de 2019)
- ISO 26000 – Avaliação de Desempenho – Responsabilidade Social*. (s.d.): <https://www.sgs.pt/pt-pt/sustainability/social-sustainability/audit-certification-and-verification/iso-26000-performance-assessment-social-responsibility> (Consultado em outubro de 2019)
- Marques, J. R. (2018): <https://www.ibccoaching.com.br/portal/mercado-trabalho/entenda-diferenca-entre-analise-descricao-cargos/> (Consultado em outubro de 2019)
- Mesquita, C. (2018): <https://www.e-konomista.pt/trabalho-temporario-vantagens-e-desvantagens/> (Consultado em novembro de 2019)
- Novelli, J. G. (2012): <http://www.estrategiaemfoco.com.br/recursos-humanos-como-fonte-de-vantagem-competitiva-sustentada-para-a-empresa/> (Consultado em novembro de 2019)

Portal de Auditoria. (s.d.):

http://www.portaldeauditoria.com.br/tematica/recesel_selecaodepessoal.htm
(Consultado em outubro de 2019)

RH Portal. (2015): <https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/como-transformar-recursos-humanos-em-vantagens-competitivas/> (Consultado em novembro de 2019)

Significados. (2016): <https://www.significados.com.br/organograma/> (Consultado em novembro de 2019)

Tavares, F. M. (2012): <https://marketingfuturo.com/o-que-e-recrutamento-tipos-de-recrutamento/> (Consultado em outubro de 2019)

United Nations Global Compact . (s.d.): <https://globalcompact.pt/about/un-global-compact> (Consultado em outubro de 2019)



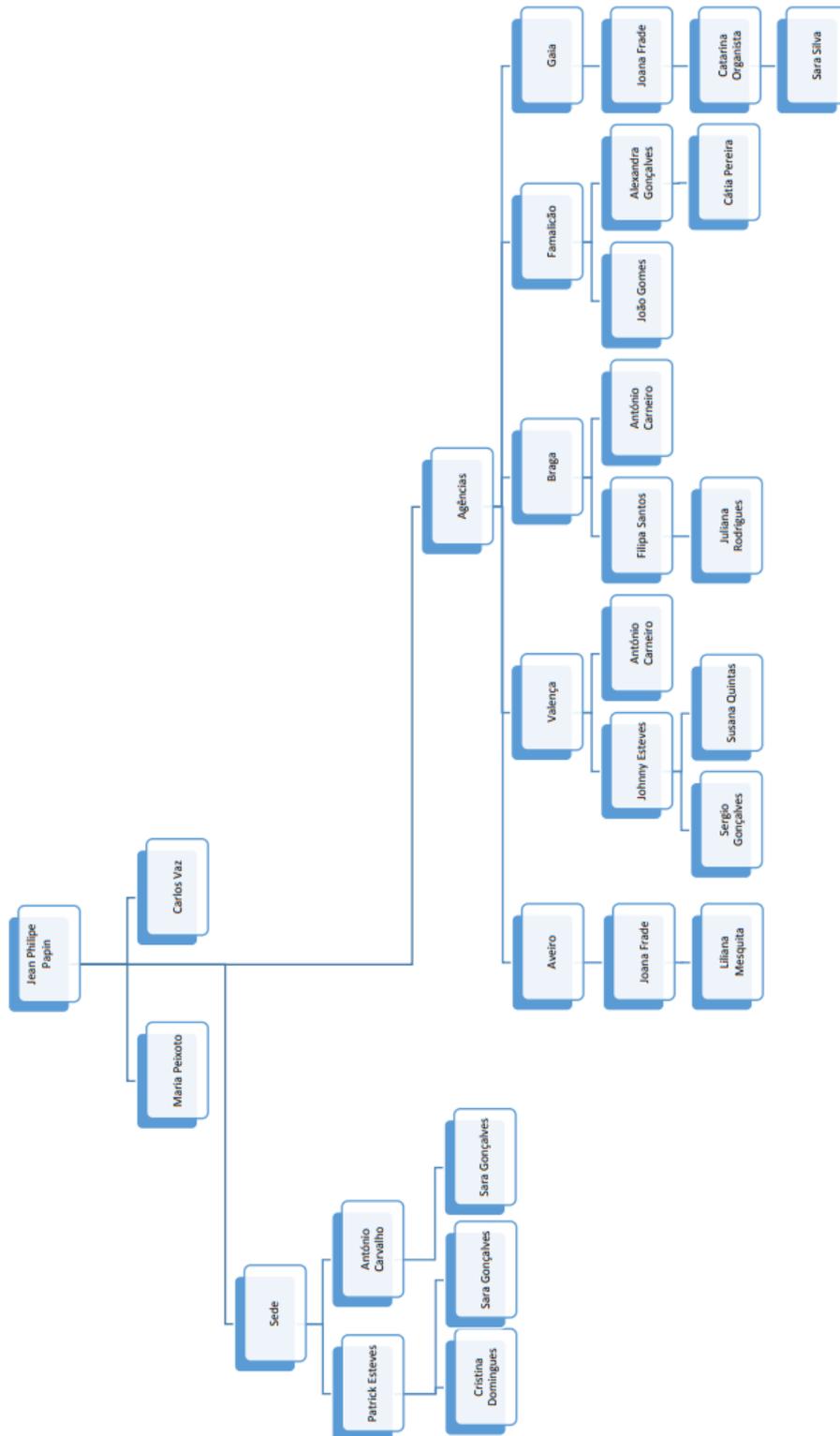
ANEXOS



Leader
empresa de
trabalho temporário lda



Anexo 1: Organograma





Anexo 2: Anúncio de Emprego

Administrativo - Fluente em Francês (M/F)

<< Voltar para as Ofertas de trabalho

Referência	0000000877
Área Geográfica	Braga
Consultor	LEADER BRAGA

Responder

Descrição

Procura emprego? Então esta oportunidade é para si! As equipas da Leader têm todas as soluções para responder com eficácia às suas necessidades e oferecer a melhor solução a cada problema. Leader Empresa de Trabalho Temporário recruta Administrativo (M/F) - Fluente em Francês para Braga.

Requisitos

Procuramos um profissional com experiência anterior comprovada (2 anos), fluente em francês a nível oral e escrito (obrigatório), domínio do Office (principalmente Excel), orientação para o cliente, bom relacionamento interpessoal, capacidade de trabalhar em equipa, forte sentido de responsabilidade, residência em Braga ou arredores. Principais responsabilidades: - Análise de documentos - Elaboração de dossiers - Gestão de pedidos junto das alfândegas e fornecedores - Coordenação com os clientes de todo o processo

Oferta

- Salário base - Subsídio de alimentação

Empresa

O nosso cliente é uma prestigiada empresa que atua na área da consultoria.



Anexo 3: Ficha de Inscrição

FICHA DE INSCRIÇÃO – LEADER (PRESENCIAL)

LEADER EMPRESA DE TRABALHO TEMPORÁRIO, Lda, com sede em 44-110000 Ave. Casal das Faveiras, 16-21, 471-1309 Braga, Portugal
 Tel. +351 253 69 108 - Fax: +351 253 300 081 - Email: geral@leaderemp.com.pt
 LEADER EMPRESA DE TRABALHO TEMPORÁRIO, S.A., com sede em 44-110000 Ave. Casal das Faveiras, 16-21, 471-1309 Braga, Portugal
 Tel. +351 253 69 108 - Fax: +351 253 300 081 - Email: geral@leaderemp.com.pt

1- DADOS DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAIS

Nome: Data de Nascimento:/...../.....
 Estado Civil: Naturalidade: Nr.º Dependentes:
 Morada: Código Postal: Localidade:
 Nacionalidade: Portuguesa Outra: (se outra) Autorização de Residência: Sim Não
 Carta de condução: Sim Não Cartão de Cidadão N.º: Validade:/...../.....
 NIF: NISS: Habilitações literárias:
 Email:@..... Tel./Tlm: (Tel.Emergência):
 Como conheceu a LEADER? Amigo Internet Anuncio/Panfleto Outro:

2- SITUAÇÃO ACTUAL

Estudante 1.º Emprego Emprego a Prazo Emprego Efectivo Desempregado

3- CONHECIMENTO DE LÍNGUAS

Inglês Francês Espanhol Alemão Outra

4- INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES	SIM	NÃO
Disponibilidade para trabalhar em regime de turnos (1º Turno – 2º Turno – 3º Turno – Indiferente) (sublinhar)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disponibilidade para flexibilidade de horário	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tem Viatura Própria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Já trabalhou na LEADER	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5- EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL (MAIS RECENTE)

Empresa	Função/Categoria	Data: (de MM/AA a MM/AA)	Motivo de Saída
		a	
		a	
		a	



6- NOTAS / OBSERVAÇÕES

.....

7- AUTORIZAÇÕES LEGAIS & REGULAMENTO GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (RGPD)

Autorizo a LEADER a facultar os meus dados pessoais à (s) empresa (s) utilizadora (s), se pedido.
 Autorizo a LEADER a efectuar uma cópia do meu cartão de cidadão/documento de identificação, bem como do meu IBAN (Identificação Bancária) para efeitos de celebração de contrato de trabalho temporário.
 De acordo com as normas em vigor do RGPD, a LEADER irá conservar os seus dados pessoais pelo período estritamente necessário para a sua candidatura, durante o período do contrato de trabalho e para cumprimento das obrigações legais. A LEADER compromete-se a cumprir as todas as suas obrigações sobre dados pessoais, bem como o seu dever de os tratar confidencialmente adoptando todas as medidas técnicas e organizativas necessárias para impedir a sua alteração, perda e acesso não autorizados. Assegura-se ainda ao titular dos dados o direito à sua correção, alteração, direito ao esquecimento, bem como o direito a retirar o seu consentimento, e exercer demais direitos consagrados na legislação aplicável.

ASSINATURA: **Data:** ____/____/____
(de consentimento) Toda a veracidade da informação deste documento Assinatura contém Cartão de Cidadão/ Elibete de Identidade

Uso Interno: DATA DA ENTREVISTA:/...../..... às : por





Anexo 4: Assinatura do E-Mail



Maria Ribeiro

Agência Braga

Telefone : 253 205 680

Telemóvel : 939 205 684



Atá 15 anos em Portugal

 Proteja o ambiente. Imprima este e-mail apenas se necessário.

Confidencial e protegido por sigilo profissional: se não for o destinatário desta mensagem é favor notificar-nos por telefone e destruir o original.

Confidentiel et protégé par le secret professionnel: si vous n'êtes pas le destinataire de ce message, merci de nous contacter par téléphone et détruire l'original.

Confidential and protected by attorney privilege: if you are not the intended recipient of this message please notify us immediately and destroy the message.



Anexo 5: Código de Conduta



CÓDIGO DE CONDUTA

Artigo 1º

Âmbito de Aplicação

O presente Código de Ética e de Conduta da LEADER é aplicável a todos os colaboradores da organização, quer através de vínculo laboral, quer através de contrato de prestação de serviços.

Todos os Colaboradores da LEADER, no âmbito das suas funções e competências, nas relações internas e externas, devem acatar os princípios e valores éticos explícitos neste código tal como as suas disposições.

É da responsabilidade da gerência da organização garantir que os princípios adoptados neste Código são comunicados, compreendidos e respeitados por todos os colaboradores. A estes é exigido o estrito cumprimento destes princípios, assim como a comunicação à gerência do não cumprimento do mesmo.

Artigo 2º

Salvaguarda dos bens patrimoniais

Os colaboradores devem assegurar a protecção e a conservação de bens económicos que estejam ao seu encargo ou ao seu alcance, assim como adoptar medidas adequadas a minimizar os custos e evitar o desperdício dos recursos disponíveis, tornando mais eficiente o seu uso. Assim como, estes não podem ser utilizados para fins pessoais.

Ao salvaguardarem os bens patrimoniais da LEADER, os colaboradores também estarão a segurar o bem-estar da sociedade civil, visto estarem em constante contacto com esta.

Artigo 3º

Lealdade

Os colaboradores devem assumir um comportamento de lealdade para com a organização em que desenvolvem a sua actividade profissional, empenhando-se em salvar a sua credibilidade e prestígio.

Devem estes também denunciar situações que possam por em causa a imagem/prestígio da LEADER:

- Cumprir e fazer cumprir as normas estabelecidas pela organização;
- Agir com transparência, rigor e verdade;
- Ser coerente na prática dos valores e princípios.

Artigo 4º

Confidencialidade e sigilo profissional

Os colaboradores devem usar de reserva e discrição em relação a factos e informações de que tenham conhecimento por via do exercício das suas funções.

As informações pessoais sobre os colaboradores estão sujeitas ao princípio da confidencialidade.

Artigo 5º

Relações Interpessoais

Os colaboradores devem:

- Contribuir para a criação de um bom ambiente de trabalho, facilitando a colaboração e a cooperação mútuas;
- Primar pelas relações recíprocas por um tratamento cordial, respeitoso e profissional;
- Procurar as melhores soluções para a empresa independentemente dos seus interesses;
- Zelar pela propriedade alheia e promover a entreajuda;
- Seguir os padrões e comportamentos da sociedade civil;
- Evitar fomentar conflitos entre colegas bem como mau ambiente ou agressões verbais;
- Prezar um ambiente de trabalho baseado na solidariedade e respeito;
- Comparecer à marcação do exame médico sob pena de penalização ou rescisão de contrato;
- Entregar as justificações de eventuais faltas/ ausências e avisar com antecedência o superior hierárquico;
- Cumprir os deveres e direitos do contrato de trabalho, código de trabalho e demais legislação;
- Entregar no fim do contrato todos os EPI's, fardamentos e demais ferramentas/utensílios sob pena de penalização, quando aplicável.





CÓDIGO DE CONDUTA

Artigo 6º

Segurança e Bem-Estar no Trabalho

A LEADER assegura o cumprimento das normas aplicáveis em matéria de segurança, saúde, higiene e bem-estar no local de trabalho, devendo os seus colaboradores observar regulamentos e as instruções internas sobre esta matéria.

Atendendo aos riscos associados aos postos de trabalho, são atribuídos Equipamentos de Protecção Individual (EPI'S) cujo uso é obrigatório.

O cumprimento das regras de segurança é uma obrigação de todos, sendo dever dos colaboradores da organização informar atempadamente a gerência da ocorrência de qualquer situação anómala susceptível de poder comprometer a segurança das pessoas, instalações e equipamentos da organização.

Artigo 7º

Igualdade de Oportunidades e não discriminação

A LEADER respeita o princípio da igualdade de oportunidades, promovendo valorização profissional dos seus colaboradores ao longo da vida laboral dos mesmos.

São inadmissíveis quaisquer formas de discriminação individual incompatíveis com a dignidade da pessoa humana, nomeadamente em razão da origem, etnia, sexo, confissão política ou religiosa, sendo igualmente proibidas condutas que se aproximem com qualquer prática de assédio. O direito à reserva da intimidade da vida privada deve ser respeitado escrupulosamente.

Artigo 8º

Liberdade de Associação

Todos os colaboradores da LEADER dispõem de liberdade sindical, sendo estes livres de se inscreverem em associações sindicais.

Artigo 9º

Aplicação

Todos os colaboradores da LEADER estão sujeitos a este Código de Conduta, desde o início do desempenho das suas funções.

Os colaboradores que adoptem comportamentos que violem as disposições vertidas neste código de conduta, bem como qualquer atitude culposa, serão sujeitos a procedimento disciplinar.

Artigo 10º

Forma de Comunicação

Todas as comunicações susceptíveis de violação do presente código devem ser comunicadas por escrito à agência ou por correio electrónico para geral@groupeleader.com contendo identificação do colaborador, empresa utilizadora e descrição sumária dos factos que ocorreram.

Artigo 11º

Legislação Aplicável

A LEADER desenvolve toda a sua actividade dentro dos limites impostos pela lei respeitando as normas legais relativas a salários e outras compensações. Todos os colaboradores devem respeitar e cumprir as normas constantes do código de trabalho e contrato colectivo de trabalho, se aplicável.

Tomei conhecimento aceitando cumprir e fazer cumprir todas as obrigações decorrentes do presente código de conduta sem qualquer reserva.

O trabalhador,

(Assinatura conforme Cartão de Cidadão).

Feito em duplicado em ____ / ____ / 20__.





Anexo 6: Compromisso “Zero Acidentes”



COMPROMISSO



A Leader Empresa de Trabalho Temporário está empenhada em prosseguir num processo de melhoria contínua. Assim sendo, criámos uma organização que tem como objectivo melhorar a prevenção dos riscos no local de trabalho, para otimizar a qualidade dos nossos serviços. Porém, será necessário que haja um compromisso e uma colaboração diária tanto dos colaboradores permanentes como dos colaboradores temporários.

Juntos vamos atingir o objectivo de: “ZERO ACIDENTES”

Pedimos a cada um, que tenha um envolvimento a longo prazo e em todos os momentos, para juntos garantirmos, a implementação e execução desta política.

Responsável da Agência

Jean-Philippe PAPIN
Presidente Director Geral

Compromisso dos colaboradores temporários

Eu,

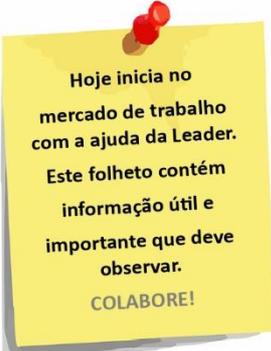
- **Comprometo-me** a usar os equipamentos de protecção e a respeitar as regras de segurança em vigor no meu local de Trabalho.
- **Comprometo-me** a não trabalhar sob efeito de álcool e/ou droga, a não distribuir, nem vender tais produtos na empresa onde estou a prestar serviço.
- **Comprometo-me** em caso de acidente de trabalho, a avisar na própria hora a empresa onde estou a prestar serviço assim como a minha agência Leader (A participação só será entregue ao seguro nessas condições).
- **Comprometo-me** a informar a Leader e a empresa onde presto serviço, de qualquer suspensão temporária ou definitiva da carta de condução.
- **Comprometo-me** a comparecer às visitas agendadas para realizar o exame médico.
- **Comprometo-me** a comparecer para assinar o meu contrato de trabalho nas 48 horas seguintes à minha entrada no posto de trabalho.
- **Comprometo-me** a informar a Leader de qualquer situação perigosa com a qual me veja confrontado durante a minha prestação de trabalho, para, em caso de necessidade, fazer valer e exercer os meus direitos e garantias enquanto trabalhador.
- **Comprometo-me** a informar o meu responsável directo e a minha agência Leader em caso de alteração das minhas funções ou do local de trabalho no decorrer do meu contrato.

Feito em, a Lido e compreendido

Assinatura :



Anexo 7: *Flyer* “Seja Bem Vindo”

<p>Sobre a Leader:</p> <p>Somos um grupo francês que tem como negócio principal o Trabalho Temporário.</p> <p>Em Portugal, estamos presentes em Braga, Valença, Vila Nova de Famalicão, Vila Nova de Gaia e Aveiro.</p>  <ul style="list-style-type: none"> • Recrutamento 24h/24h no nosso website; • Acompanhamento personalizado nas nossas agências. 	<p>EM CASO DE DÚVIDA CONTACTE A SUA AGÊNCIA:</p> <p>BRAGA</p> <p> Rua Custódio Vilas Boas, Nº 38</p> <p>4700-374 Braga</p> <p> 253 205 680</p> <p> 939 205 684</p> <p> braga@groupeleader.com</p> <p>Consultoras RH:</p> <p>Filipa Santos Juliana Rodrigues</p> <p>Gestor de Clientes:</p> <p>António Carneiro</p>	<p>SEJA BEM-VINDO</p>  <p>Leader empresa de trabalho temporário lda</p>  <p>Hoje inicia no mercado de trabalho com a ajuda da Leader. Este folheto contém informação útil e importante que deve observar.</p> <p>COLABORE!</p> 
--	--	--

CONTACTE A SUA AGÊNCIA LEADER

<p>Contacte a Leader se tiver dúvidas ...</p> <p>... em relação ao término do contrato, rescisões e pré-avisos.</p> <p>... em relação aos dias de pagamento.</p> <p>... em relação ao recibo de vencimento e rubricas.</p> <p>... em relação aos seus direitos e deveres.</p> <p>... em relação ao contrato de trabalho.</p>	<p>Documentos a ser entregues à agência Leader:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Justificações de Faltas; ⇒ Baixas Médicas; ⇒ Baixas de Acidentes de Trabalho. <p>Em caso de acidente de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Comunique à Leader de imediato; ⇒ Entregue toda a documentação; ⇒ Se tiver dúvidas contacte a Leader. <p>A LEADER É A SUA ENTIDADE PATRONAL!</p>  <p>DIRIJA-SE À AGÊNCIA PARA ASSINAR O CONTRATO DE TRABALHO.</p>	<p>Relembramos que é necessário:</p> <ul style="list-style-type: none"> ⇒ Entregar toda a documentação obrigatória à realização do contrato; ⇒ Utilizar devidamente os EPI's fornecidos e devolvê-los no final do contrato; ⇒ Avisar sempre que necessitar de faltar; ⇒ Comparecer obrigatoriamente ao Exame Médico; ⇒ Ler atentamente as regras de higiene e segurança aplicadas; ⇒ Respeitar as chefias.
---	---	---



Anexo 8: Declaração de Beneficiários em Caso de Morte



LEADER EMPRESA DE TRABALHO TEMPORARIO, LDA.
Com capital social de 55 000,00 euros
Com sede na Rua José Maria Ottoni, Nr 21, 4715-309 Braga - Portugal
Tel : +351 253 673 101 – Fax: +351 253 205 681
Email: geral@groupeleader.com | | Website : www.groupeleader.pt
Matriculada na Cons. do Registo Comercial de Braga sob o número único de
matricula e de identificação fiscal: PT 506 572 110
NISS: 20015303629, Alvará Nr 439 de 13-10-2003 emitido pelo IEFP
Apólice de Seguro de Acidentes de Trabalho Nº 017992424 da Companhia Lusitania



DECLARAÇÃO

Nome....., nascido no/na
a .../.../....., portador do título de residência nº.....emitido em e valido
até..... Com residência oficial na/em
....., código postal-..... freguesia de

Vem nos termos do Artigo 5º, nº 2 do Código do Trabalho (Lei nº 7/2009, de 12-02) declarar o seguinte:

O meu beneficiário de eventual pensão devida em caso de morte resultante de acidentes de trabalho ou doença profissional, será:

Nome
Grau de parentesco
Residente em
.....-..... Localidade : País:

....., em de 20.....

Assinatura do trabalhador conforme documento de Identificação



Anexo 9: Declaração de Morada

DECLARAÇÃO DE MORADA

Eu, _____, declaro pela presente que a minha morada para o envio de toda a correspondência e/ou notificações é a seguinte:

xxxx

xxxx

xxxx

Mais, comprometo-me a informar os serviços da LEADER de qualquer alteração, sob pena de a correspondência/notificação enviada se considerar válida e eficazmente recebida na morada acima indicada.

Braga, / /

Assinatura do colaborador



Anexo 10: Declaração de NIB

DECLARAÇÃO

Eu, _____ com CARTÃO DE CIDADÃO N.º _____, vinculado(a) à Leader Trabalho Temporário desde 06 novembro de 2019, na categoria profissional de AUXILIAR DE PRODUÇÃO declaro que pretendo receber o meu salário na conta do BANCO MILLENNIUM BCP com o NIB: _____.

Braga, 05 de novembro de 2019

Assinatura do colaborador: