

Relatório de Estágio

Elisabete Maria Guerreiro Figueiredo

Gestão de Recursos Humanos

out | 2023

GUARDA
POLI
TÉCNICO



POLI TÉCNICO GUARDA

Relatório de Estágio

Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

Elisabete Maria Guerreiro Figueiredo

Outubro | 2023



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

Relatório de Estágio

Elisabete Maria Guerreiro Figueiredo

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

Outubro | 2023

“A única maneira de fazer algo excelente é amar aquilo que se faz.”
(Steve Jobs)

Ficha de identificação

Apresentação da estagiária

Nome: Elisabete Maria Guerreiro Figueiredo

Número de estudante: 1705043

Correio eletrónico: elisabetemgfigueiredo@gmail.com

Estabelecimento de ensino: Instituto Politécnico da Guarda, Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Licenciatura: Gestão de Recursos Humanos

Docente/Orientadora: Alda Maria Loureiro Domingos

Entidade Acolhedora

Nome: Sonae MC, Logística da Maia

Endereço: Sonae Indústria, Lugar do Espido, Via Norte

Código Postal: 4470-177 Maia

Horário de Funcionamento: segunda a sexta das 9h00 às 18h00

Correio eletrónico: rhlog@sonae.pt

Website: www.sonaemc.com

Supervisor de estágio: Helena Gonçalves

Duração do estágio: 400h

Início de estágio: 21 de junho de 2023

Fim de estágio: 01 de setembro 2023

Plano de estágio

No início do estágio curricular, foi desenvolvido um plano de estágio com o objetivo de explorar algumas áreas da empresa de maneira a aplicar os conhecimentos adquiridos pela estagiária ao longo da formação académica e assim constituir uma mais valia não só para a empresa como também para a estagiária. Deste modo, a supervisora de estágio da Sonae MC, Entrepósito Logístico da Maia elaborou o seguinte plano de estágio:

1. Recrutamento e Seleção:

- Triagem curricular e manutenção da base de dados de candidatos;
- Entrevistas telefónicas e presenciais;
- Propostas de admissão.

2. Trabalho temporário:

- *Onboarding* e formação de integração no modo *People*;
- Tratamento e arquivo de documentação.

3. Formação e acompanhamento de colaboradores:

- Acompanhamento da formação e da integração de novos colaboradores;
- Apoio nos pontos de situação de formação, receção e registo de Fichas de Treino;
- *Follow-up* de integração, acompanhamento de novos colaboradores Sonae e TT;
- Entrevista de saída a colaboradores que saem por iniciativa própria.

4. Bem-estar e comunicação:

- Suporte na divulgação de iniciativas e atividades internas;
- Apoio na organização de atividades comemorativas.

5. Gestão administrativa:

- Preparação de processos de admissão;
- Suporte na gestão de fardamento dos colaboradores e na dos cacifos;
- Organização de documentos de fim de contrato para entrega a ex-colaboradores.

Resumo

O presente relatório de estágio surge no seguimento do estágio curricular na Sonae MC, Entrepósito Logístico da Maia, que visa a conclusão da Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda. O estágio teve a duração de 400 horas, iniciando-se no dia 21 de junho de 2023 e com término no dia 01 de setembro de 2023.

Este relatório tem como objetivo dar a conhecer a empresa acolhedora do estágio, descrever as atividades desempenhadas e mostrar os conhecimentos adquiridos pela estagiária.

As atividades desenvolvidas focaram-se principalmente nas áreas de Recrutamento e Seleção, Trabalho Temporário, Formação e Acompanhamento de Colaboradores, Comunicação e Gestão Administrativa. Ao longo do relatório são descritos vários processos enquadrados nestas áreas.

Agradecimentos

A elaboração deste relatório é o resultado de uma jornada de três anos repletos de aprendizagens, descobertas e crescimento pessoal e profissional. Sem dúvida que este foi um período desgastante, mas acima de tudo enriquecedor, onde o esforço valeu a pena e isso não seria possível sem o apoio, ajuda e motivação de algumas pessoas que marcaram o meu caminho.

Em primeiro lugar, quero agradecer aos meus pais, pelo constante apoio ao longo dos anos que foi sem dúvida crucial para manter o foco e a motivação. Agradeço por todos os sacrifícios que fizeram, pela educação que me deram e por me apoiarem em todas as minhas decisões. A vocês, estarei eternamente grata.

Agradeço aos meus irmãos, pelo apoio, companheirismo e amor que compartilhamos. Sou grata por estarem sempre presentes, por me ouvirem, por rirem e chorarem comigo, obrigada.

Não podia deixar de agradecer à pessoa que está sempre presente em todos os períodos da minha vida sendo eles altos ou baixos, é sem dúvida o meu grande pilar. Ao meu namorado, agradeço por me motivar e incentivar todos os dias a nunca desistir e seguir sempre os meus sonhos.

Durante estes anos tive a oportunidade de conhecer muitas pessoas, mas sem dúvida existem aquelas pessoas que nos marcam. Na Guarda fiz amigas para a vida e por isso agradeço à Beatriz Rocha, Márcia Santos, Rute Duarte e à Rita Andrade por este período que vivemos juntas, pelo companheirismo, pela amizade e memórias que daqui levo, estarão para sempre guardadas no meu coração.

Deixo também um agradecimento à minha orientadora de estágio, professora Alda Domingos pela sua ajuda, disponibilidade e por todos os ensinamentos partilhados ao longo do tempo.

Ao Instituto Politécnico da Guarda deixo também o meu agradecimento, a esta instituição que me acolheu ao longo de três anos e me fez evoluir. Obrigada a todos os docentes pela formação e conselhos que me fizeram crescer e enriquecer enquanto futura profissional.

Por fim, gostaria de agradecer à Sonae MC, Entrepósito Logístico da Maia por me dar esta oportunidade e o meu primeiro contacto com o mundo do trabalho. Deixo um agradecimento especial à equipa de Recursos Humanos, sem exceções, obrigada por me

acolherem tão bem, pelos conhecimentos que partilharam comigo e pelos bons momentos que me proporcionaram enquanto estagiária deste departamento, sem dúvida que são pessoas que levarei no meu coração.

Índice

Ficha de identificação	iv
Apresentação da estagiária	iv
Entidade Acolhedora	iv
Plano de estágio	v
Resumo	vi
Agradecimentos	vii
Índice	ix
Índice de figuras	x
Siglas	xi
Introdução	1
Capítulo I: Apresentação da empresa	2
1.1 A história da Sonae	2
1.2 Áreas de negócio da Sonae	6
1.3 Estratégia Corporativa	9
1.3.1 Cultura Sonae	9
1.3.2 A missão da Sonae	9
1.3.3 Os valores Sonae	9
1.3.4 Os três pilares estratégicos da Sonae.....	10
1.3.5 Análise SWOT	11
1.4 Responsabilidade Social	13
1.5 Entrepósito Logístico da Maia	14
Capítulo II: Contextualização prática	15
2.1 Recrutamento e Seleção	15
2.1.1 Triagem curricular e manutenção da Base de Dados	16
2.1.2 Entrevistas Telefónicas	18

2.1.3 Entrevistas Presenciais	19
2.1.4 Seleção dos candidatos.....	20
2.1.5 Propostas de admissão.....	20
2.1.6 Processo de admissão	21
2.2 Tarefas administrativas	22
2.2.2 Fardamento.....	22
2.2.3 Documentos de admissão	23
2.3 Trabalho temporário	25
3. Acompanhamento dos colaboradores	27
3.1 <i>Follow Up's</i>	27
4. Comunicação e Outras Atividades.....	29
4.1 Comunicação.....	29
4.2 Outras Atividades.....	29
Reflexões Finais	31
Webgrafia	32
Bibliografia.....	32

Índice de figuras

Figura 1: Novo logótipo Sonae.....	4
Figura 2: Sonae MC.....	6
Figura 3: Sonae Zeitreel	6
Figura 4: Worten.....	7
Figura 5: Sonae Universo	7
Figura 6: Sonae BrightPixel	7
Figura 7: Sonae Sierra	8
Figura 8: NOS.....	8
Figura 9: Análise SWOT da Sonae	11
Figura 10: Base de dados Fardamento.....	23

Siglas

DRH – Departamento de Recursos Humanos

EPI – Equipamento de Proteção Individual

GO – Gestor de Operações

GRH - Gestão de Recursos Humanos

IPG – Instituto Politécnico da Guarda

NIB – Número de Identificação Bancária

OPE – Operador sénior

PBL - *Picking by Line*

PBS – *Picking by Store*

RH – Recursos Humanos

TT – Trabalhador Temporário

Introdução

O presente relatório de estágio tem como objetivo descrever todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, o qual faz parte da Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos (GRH), do Instituto Politécnico da Guarda (IPG) da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG). A empresa acolhedora do estágio foi a Sonae MC, Entrepósito Logístico da Maia, tendo este decorrido sob a orientação da professora Alda Domingos e a supervisão da coordenadora, *HR Specialist*, Helena Gonçalves.

O estágio teve uma duração de 400 horas, teve início no dia 21 de junho de 2023 e terminou no dia 01 de setembro de 2023. O estágio possibilitou que a estagiária adquirisse conhecimentos sobre o mundo do trabalho e permitiu aplicar conhecimentos adquiridos na licenciatura, sendo várias as unidades curriculares lecionadas ao longo da mesma essenciais para realizar certas atividades durante o estágio.

Este relatório está dividido em dois grandes capítulos, o primeiro foca-se na apresentação da empresa acolhedora e são abordados aspetos como a sua história, áreas de negócio, estratégia corporativa e responsabilidade social. Já no segundo capítulo, são descritas todas as atividades realizadas ao longo do estágio.

Por fim é apresentada uma breve reflexão respeitante a todo o trabalho desenvolvido.

Capítulo I: Apresentação da empresa

No presente capítulo será feita uma apresentação da entidade acolhedora, a Sonae. Serão referidos aspetos como o seu surgimento e a sua evolução, as áreas principais de negócios, entre outros.

1.1 A história da Sonae¹

A Sonae é uma empresa multinacional que engloba um grande número de empresas e atua em diversos setores, destacando-se o retalho alimentar, telecomunicações e serviços financeiros. Em Portugal a empresa é considerada uma das maiores empregadoras privadas, contando com um total de cerca de 48 mil colaboradores.

A Sonae foi fundada em 1959 pelo empresário Afonso Pinto Magalhães e inicialmente operava na área das madeiras processadas, através da produção de painéis laminados decorativos. Mais tarde, em janeiro de 1965 é contratado Belmiro de Azevedo como Diretor de Investigação e Desenvolvimento (I&D), sendo o grande responsável pela recuperação de uma empresa que quase viu a falência, devido aos métodos de produção adotados na altura e falta de quadros técnicos. Belmiro de Azevedo ao se aperceber destes problemas mudou os métodos de produção e começou a contratar pessoas para colmatar a falta de técnicos e foi visto como “a pessoa certa na altura certa, com capacidade para avançar e ajudar a empresa na sua recuperação” (Machado, 2017).

Os anos 80 foram bastantes importantes para a Sonae, foi nesta época que se iniciou a estratégia de diversificação de negócio, através de novas aquisições e criação de novos investimentos. Após a morte de Afonso Magalhães em 1982, Belmiro de Azevedo atinge a maioria do capital da empresa, 54,6%, passando a assumir o controlo da mesma. Em 1985, foi criada a Sonae Investimentos SGPS (Sociedade Gestora de Participações Sociais), responsável por gerir as participações acionistas que o grupo tem nos diferentes setores de atividade. O ano de 1985 foi marcado pela abertura do 1º hipermercado em Portugal, o Continente de Matosinhos, o primeiro passo numa cadeia que se vem a expandir até hoje, representando 60% do volume de negócios do grupo. No ano seguinte, em 1986, investe-se no ramo turístico com a abertura do Hotel Porto Sheraton, o atual

¹ Fonte: Site oficial da Sonae (<https://www.sonae.pt/pt/sonae/historia/>); Jornal Público (<https://www.publico.pt/2015/03/15/economia/noticia/cronologia-acontecimentos-marcantes-da-historia-da-sonae-1689182>).

Porto Palácio Hotel. O final da década, mais especificamente no ano de 1989, foi marcado pela abertura dos dois primeiros centros comerciais em Portimão e em Albufeira, através da Sonae Sierra.

A década de 90 é igualmente marcada por muitos acontecimentos importantes na história desta empresa. Ao longo da década a Sonae foi apostando no retalho especializado, com o lançamento da Modalfa, Maxmat, Max Office, SportZone, Worten, entre outras. No ano de 1990 é lançado o primeiro jornal de expansão nacional, o Jornal Público e no ano seguinte, em 1991, são apresentados no mercado os primeiros produtos de marca própria, a marca Continente. No ano de 1995, foram inaugurados os ginásios Solinca, os quais atualmente já são 20 em funcionamento pelo país. Já em 1997 é inaugurado mais um centro comercial, desta vez o Colombo situado em Lisboa e atualmente considerado o maior da Península Ibérica. O final da década é marcado pelo lançamento da marca Optimus, que veio revolucionar o setor das telecomunicações.

Já no século XXI, no ano de 2004, é lançada a Zippy, uma marca de moda infantil presente na Península Ibérica. Dois anos mais tarde, em 2006, a Sonae começa a apostar na saúde e bem-estar dos consumidores com a inauguração das parafarmácias Wells.

No que toca à estrutura de gestão da empresa, foram feitas alterações relevantes no ano de 2007. Belmiro Azevedo torna-se *chairman* da empresa e o seu filho Paulo Azevedo assume a presidência executiva. Ainda neste ano, a Sonae marca uma posição de liderança no mercado nacional de distribuição através da aquisição do Carrefour Portugal. Em 2009 o grupo celebra o seu 50º aniversário e apresenta uma nova estratégia corporativa e reorganização das áreas de negócio, passando a estar dividida pela Sonae MC, responsável pelo retalho alimentar que surgiu através da fusão das marcas Modelo e Continente, Sonar SR, que engloba os setores da moda, eletrónica, desporto e serviços financeiros e a Sonae RP, responsável pela gestão do património imobiliário.

No ano de 2013 dá-se a fusão entre a Zon e a Optimus originando assim a NOS, uma empresa de telecomunicações, entretenimento e serviços financeiros. No ano seguinte é inaugurada a primeira das lojas Zu especializadas em produtos e serviços para animais. No ano de 2015 é lançado o cartão Universo, um cartão de crédito e débito que traz várias vantagens aos consumidores das lojas do grupo Sonae através de descontos, *cashbacks*'s, mobilidades de pagamentos flexíveis, soluções de crédito, seguros, poupança e serviços financeiros para negócios. O ano de 2016 é marcado pela abertura do primeiro supermercado Go Natural, especializado em comida saudável. Neste mesmo ano, a Sonae adquire 50% do capital da Salsa, uma marca de moda portuguesa. Já no ano

de 2017 o grupo lança a primeira clínica especializada em medicina dentária e medicina estética, a Dr. Wells. Este ano ficou também marcado pelo falecimento de Belmiro de Azevedo, o homem que impulsionou o sucesso do grupo que vemos nos dias de hoje.

Mais recentemente, em 2020, a Sonae adere a uma iniciativa mundial contra o coronavírus, assegurando ao longo da pandemia os serviços essenciais às famílias e fez o *sourcing*² internacional para adquirir e distribuir EPI a entidades prioritárias. Ainda neste ano o grupo anuncia neutralidade carbónica das suas atividades para 2040, uma década antes da meta estabelecida pela União Europeia. Em 2021 é criado o *Belmiro Azevedo Learning Centre*, um espaço que se dedica à educação e formação no Sonae Campus, localizado na sede do grupo na Maia, proporcionando aos colaboradores acesso às melhores escolas de gestão nacionais e internacionais, bem como o acesso a uma escola interna da empresa. Este espaço inclui também um auditório, o “Belmiro de Azevedo Auditorium”. Estes dois espaços em conjunto têm uma área de 500m² e capacidade para 300 pessoas, sendo o maior objetivo a valorização pessoal e profissional dos colaboradores das diversas empresas do grupo. Neste mesmo ano foi inaugurada uma escultura em homenagem a Belmiro de Azevedo que se localiza na entrada do Sonae Campus, na sede do grupo na Maia.

No ano de 2022 a Sonae lança uma nova identidade corporativa que passa por uma mudança do logótipo, uma alteração na sua assinatura e também uma renovação na lista de valores. O novo logótipo (figura 1) pretende transmitir um equilíbrio entre a tecnologia e o lado humano, e entre a criatividade e o talento. A nova assinatura da marca, “*Shaping tomorrow, today*”, pretende mostrar a “urgência de começar já hoje a desenhar um amanhã melhor, para todos” (Larguesa, 2022).

The image shows the new Sonae logo, which consists of the word "Sonae" in a bold, blue, sans-serif font. The letters have a textured, brush-stroke-like appearance, giving it a dynamic and human feel.

Figura 1: Novo logótipo Sonae
Fonte: Website Sonae

² *Sourcing*: termo utilizado para representar o conjunto de práticas utilizadas para encontrar os melhores fornecedores para determinado produto ou serviço.

No mesmo ano, o grupo compromete-se a evitar a desflorestação até 2030 e subscreve os Princípios dos Oceanos da ONU na defesa da sustentabilidade dos oceanos.

Atualmente a Sonae é considerada uma das maiores empresas de Portugal; os resultados do primeiro trimestre de 2023³ mostrou que o grupo atingiu um resultado líquido de 26 milhões de euros. O grupo está presente em todos os continentes e geografias (figura 2), acompanhado por uma vasta equipa de profissionais de todas as partes do mundo. Uma parte importante da estratégia de crescimento e diversificação das receitas da empresa passa pela aposta em mercados estrangeiros



*Figura 2: Presença da Sonae no mundo
Fonte: Website Sonae*

³ Fonte: Press release Sonae (<https://sonae.pt/pt/media/press-releases/sonae-atinge-resultado-liquido-de-26-milhoes-de-euros-no-1-trimestre-de-2023/>)

1.2 Áreas de negócio da Sonae⁴

A Sonae é uma empresa multinacional detentora de uma ampla diversidade de áreas de negócio, sendo as principais:

→ **Sonae MC** (logótipo – figura 3) – foca-se no retalho alimentar, saúde e bem-estar, sendo que representa a maior parte do volume de negócios gerados pelo grupo. É líder do mercado nacional, no retalho alimentar, engloba várias cadeias de supermercados em Portugal como é o caso do Continente (hipermercados), Continente Modelo e Continente Bom Dia (supermercados de conveniência), Meu Super (lojas mais pequenas em formato franchising), Bagga (cafetarias e restaurantes), Go Natural (supermercados e restaurantes focados na alimentação saudável), Note (livraria e papelaria), ZU (lojas de produtos e serviços para cães e gatos), Wells (parafarmácia e serviços de ótica) e Dr.Wells (clínicas de medicina dentária e estética).



*Figura 3: Sonae MC
Fonte: Google Fotos*

→ **Sonae Zeitreel** (logótipo – figura 4) - responsável pela área de retalho especializado na área de vestuário detendo algumas marcas como a MO, com uma vasta oferta de vestuário, calçado e acessórios, a Zippy, direcionada para a moda infantil, a Losan, especialista na moda infantil com uma forte presença internacional, e a Salsa, vestuário de alta qualidade.



*Figura 4: Sonae Zeitreel
Fonte: Google Fotos*

⁴ Fonte: Site oficial da Sonae (<https://www.sonae.pt/pt/sonae/o-grupo-e-os-negocios/>)

→ **Worten** (logótipo – figura 5) – direcionada para a área de retalho de eletrónica da empresa, engloba a Worten, loja de eletrodomésticos, eletrónica de consumo e entretenimento, e a Worten *Mobile*, focada nas telecomunicações móveis.



*Figura 5: Worten
Fonte: Google Fotos*

→ **ISRG** – No ano de 2018 a Sport Zone juntou-se a outras três marcas do retalho desportivo, a JD, a Sprinter e a Size, formando assim o Iberian Sports Retail Group, ISRG, tornando-se um dos maiores retalhistas da Península Ibérica na área do desporto.

→ **Sonae Universo** (logótipo – figura 6) – este grupo oferece serviços financeiros a famílias e pequenos negócios através das marcas Universo (pagamentos com cartão, crédito pessoal e seguros), Universo Flex (financiamento em compras online), Cartões Dá (cartão refeição).



*Figura 6: Sonae Universo
Fonte: Google Fotos*

→ **Sonae BrightPixel** (logótipo – figura 7) - responsável por gerir investimentos com o objetivo de criar e gerir um conjunto de empresas de tecnologia com ligação ao retalho, telecomunicações e cibersegurança. Atualmente inclui marcas como *Feedzai*, *Outsystems*, *Sensi*, *Inovretail*, *Probely* e *Ometria*.



*Figura 7: Sonae BrightPixel
Fonte: Google Fotos*

→ **Sonae Sierra** (logótipo – figura 8) – responsável pelo setor imobiliário, procura criar estratégias sólidas para retorno do investimento em vários locais do mundo.



*Figura 8: Sonae Sierra
Fonte: Google Fotos*

→ **NOS** (logótipo – figura 9) – grupo de telecomunicações e entretenimento com uma vasta gama de serviços para todos os segmentos do mercado: residencial, empresarial e de *wholesale*⁵. Destaca-se pelos seus serviços de televisão, banda largas, telefone ilimitado e exibição e distribuição cinematográfica.



*Figura 9: NOS
Fonte: Google Fotos*

⁵ *Wholesale* – modelo de negócios onde os produtos são vendidos em grandes quantidades; são vendidos a outras empresas ou comerciantes, em vez de serem vendidos aos consumidores finais.

1.3 Estratégia Corporativa⁶

A estratégia corporativa traduz-se num plano elaborado por uma empresa de modo a alcançar os objetivos pretendidos, ou seja, a estratégia corporativa dá uma visão estratégica para toda a empresa em termos de produto, mercado, alcance geográfico ou de outras matérias fundamentais como a propriedade da organização. Os elementos-chave deste plano são a cultura, a visão e missão e os valores.

1.3.1 Cultura Sonae

A cultura de uma empresa representa-se pelo conjunto de valores, crenças, práticas e normas compartilhadas pelos membros da mesma. Cada organização tem a sua própria cultura que se desenvolve ao longo da sua história, dependendo do percurso percorrido, e da partilha e troca de experiências. (Argenti, 2014)

A Sonae rege-se pela seguinte noção de cultura: “Acreditamos que o futuro é humano. Um futuro que respeita pessoas, comunidades e planeta. Para o alcançarmos desbravamos novos caminhos e fazemos a diferença num mundo em constante mudança. Enquanto grupo diversificado, tiramos partido das nossas competências e desafiamo-nos a criar um futuro melhor, todos os dias. Trabalhamos para estarmos presentes, de forma única, na vida das pessoas. É assim que deixamos a nossa marca junto dos milhões de pessoas que tocamos. Estamos cá para criar o futuro que todos queremos e precisamos.”

1.3.2 A missão da Sonae

A missão de uma organização visa mostrar a finalidade ou o motivo pelo qual esta foi criada e para que ela deve servir, ou seja, a sua razão de existência. Pode-se dizer que a missão define a identidade de uma organização, identificando também quem são os seus clientes e quais as suas necessidades dos mesmos. (Argenti, 2014)

A Sonae tem como missão: “Criamos valor económico e social de longo prazo, levando os benefícios do progresso e da inovação a um número crescente de pessoas.”

1.3.3 Os valores Sonae

Os valores de uma organização são os seus princípios, ou seja, por onde por onde

⁶ Fonte: Informação retirada do Website Sonae (<https://sonae.pt/pt/sonae/cultura/>)

todos os colaboradores se regem. Os valores ajudam a estabelecer a identidade e integridade da organização, sendo que são essenciais para estabelecer uma cultura sólida e para garantir que todos os seus elementos estão alinhados com a visão, a missão e com os objetivos desta. (Argenti, 2014). No caso da Sonae os valores passam por:

- **Lideram com impacto:** transformam as ambições em ação e pretendem ter um impacto profundo no presente e no futuro;
- **Conduzem o amanhã:** são empreendedores, acima de tudo. Desafiam o *status quo*⁷ e preparam o futuro;
- **Avançam juntos:** valorizam o talento de todos. Aprendem com aptidões, conhecimentos e diferentes pontos de vista para assim porem em marcha as melhores ideias;
- **Descomplicam desafios:** o seu foco torna tudo mais simples. Melhoram constantemente para serem cada vez mais eficientes, adaptáveis e ágeis;
- **Fazem o que está certo:** comprometem-se em fazer o que está certo. Agem de forma independente e transparente para deste modo tomarem as decisões mais acertadas.

1.3.4 Os três pilares estratégicos da Sonae⁸

A Sonae pretende criar valor através de 3 pilares estratégicos:

1. **Reforçar e Alcançar os ativos e competências-chave** – este pilar é considerado o alicerce de toda a estratégia do grupo com o foco no crescimento do grupo, através da exploração de novas oportunidades de negócio que futuramente ganhem dimensões significativas a médio prazo, contribuindo assim para um portefólio de negócios forte e equilibrado.
2. **Potenciar a Expansão Internacional** – a internacionalização é vista como o fator-chave do crescimento da Sonae ao longo dos anos, para que se torne numa grande organização multinacional. A procura de novas oportunidades em diferentes locais do globo pretende descobrir mercados com elevadas perspetivas de crescimento e condições económicas estáveis.

⁷ *Status quo*: expressão em latim utilizada para representar o “estado atual” ou a “situação atual”, ou seja, refere-se ao estado presente das coisas. Quando se fala em desafiar o *status quo* significa questionar a situação atual e propor melhorias.

⁸ Fonte: Website Sonae (<https://sonae.pt/pt/investidores/estrategia-corporativa/>)

3. **Diversificar Modelos de Negócio e Estilos de Investimento** – o grupo pretende adotar diferentes modelos de negócio de acordo com a capacidade de gerir o risco e da combinação de expansão orgânica, ou seja, da adoção do estilo ou combinação de estilos mais adequados, investimento apropriado para cada tipo de negócio e participações maioritárias⁹ ou minoritárias¹⁰.

1.3.5 Análise SWOT

A análise SWOT é uma ferramenta de planeamento estratégico utilizada pelas empresas e organizações para avaliar a sua posição e planear as suas estratégias futuras. Esta análise pretende então identificar pontos fortes (*Strengths*), pontos fracos (*Weaknesses*), oportunidades (*Opportunities*) e ameaças (*Threats*). A figura 10 traduz a análise SWOT da Sonae. (Ferreira & Martinez, 2008)

Forças (Strengths)	Fraquezas (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Diversificação de negócio ✓ Assume uma posição de liderança ✓ Inovação Tecnológica ✓ Presença internacional 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Depende em grande parte do mercado português
Oportunidades (Opportunities)	Ameaças (Threats)
<ul style="list-style-type: none"> ✓ O aumento da expansão internacional ✓ Crescente utilização do comércio online ✓ Aproveitamento das inovações tecnológicas 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Concorrência intensa ✓ Flutuações económicas ✓ Mudanças nas tendências de consumo

Figura 10: Análise SWOT da Sonae
Fonte: Elaboração própria

⁹ As participações maioritárias são um tipo de investimento mais utilizado quando a empresa tem os recursos e as competências necessárias para liderar o negócio sem, ou com uma reduzida ajuda de terceiros.

¹⁰ As participações minoritárias são utilizadas quando a empresa não tem os recursos necessários e precisa da contribuição de terceiros para assegurar o valor do negócio.

Feita a análise SWOT, verificamos que a Sonae apresenta bastantes forças, a diversificação do negócio é uma delas, uma vez que a empresa possui uma vasta gama de negócios o que lhe permite explorar oportunidades em diferentes negócios. O facto de assumir uma posição de liderança confere à empresa uma imagem de credibilidade perante os seus consumidores e faz com que marcas como o Continente sejam líderes nos seus mercados. A Sonae tem feito, também, um grande investimento a nível tecnológico no intuito de trazer boas experiências aos seus clientes e otimizar as suas operações. Cada vez mais o grupo assume também uma presença internacional o que permite explorar oportunidades de crescimento em mercados internacionais.

A nível das fraquezas, a maior identificada é o facto da Sonae ainda depender muito do mercado português o que a torna vulnerável às flutuações económicas do país.

No que toca às oportunidades, o aumento da expansão internacional é bastante relevante pois permite a expansão em mercados internacionais emergentes o que proporciona à empresa oportunidades de crescimento significativas. A crescente utilização do comércio online vem responder ao aumento da tendência de compras online conferindo assim à Sonae uma oportunidade de expandir as suas operações online e atender a um tipo de clientes em crescimento. Por fim, o aproveitamento das inovações tecnológicas cria uma base para se desenvolver em novos produtos e serviços inovadores nas diferentes áreas de atuação.

Para finalizar as ameaças passam pela concorrência intensa, uma vez que os mercados nacionais e internacionais também se encontram em constante expansão nos mesmos setores de atuação. As flutuações económicas também podem impactar negativamente a empresa pois a economia global e a economia portuguesa, em particular podem ter impacto nos resultados financeiros da Sonae. As mudanças nas tendências de consumo é algo a que se deve dar especial atenção uma vez que as preferências dos consumidores estão sempre em constante mudança, o que pode afetar a procura por produtos e serviços da empresa.

1.4 Responsabilidade Social¹¹

A Sonae possuiu um forte compromisso com a responsabilidade social, tendo a empresa uma série de práticas e iniciativas que contribuem para o desenvolvimento sustentável e o bem-estar da sociedade. Destacam-se, entre outras:

- **CO₂ e as alterações climáticas:** a Sonae compromete-se a reduzir em 54% as suas emissões de CO₂ até 2030, face a 2018 para deste modo contribuir para travar o aumento médio da temperatura em 1,5°C. Para isto foram adotadas algumas medidas como: incentivar os fornecedores a criar cadeias de abastecimento responsáveis, adoção de tecnologias de ponta que permitam à empresa ser mais ecoeficientes, reduzir a dependência de recursos fósseis e aumentar a autonomia energética através de fontes renováveis.
- **Redução do plástico:** está previsto que em 2025, 100% das embalagens de marca própria da Sonae serão reutilizáveis, recicláveis ou compostáveis.
- **Natureza e biodiversidade:** desde 2009 que foi adotada a Política de Sustentabilidade para o Pescado, com o objetivo de abrandar os impactos das atividades piscatórias na biodiversidade marinha e promover a adoção de práticas sustentáveis de pesca.
- **Florestas Sonae:** a Sonae tem um projeto que visa restaurar e conservar as florestas portuguesas. A Floresta Sonae, localizada em Mangualde, no distrito de Viseu, visa compensar as emissões de dióxido de carbono da empresa e representa também uma homenagem a Belmiro de Azevedo, uma vez que este sempre lutou pela conservação das florestas portuguesas. A previsão é que em dez anos serão reflorestados mais de 1000 hectares de floresta. Desde 2019 que o projeto investiu em mais de 130 hectares na Floresta Sonae, o que equivale a mais de 190 000 árvores e o que corresponde a compensar cerca de 18 000 toneladas de CO₂. A floresta Sonae tem também várias iniciativas que pretendem promover a produção sustentável de madeira, diminuir os níveis de carbono, ajudar a biodiversidade local, restaurar linhas de água e reduzir o risco de incêndios.

¹¹ Fonte: Website da Sonae (<https://sonae.pt/pt/planeta/>)

1.5 Entrepósito Logístico da Maia

A empresa acolhedora do estágio foi a Sonae MC, Entrepósito Logístico da Maia, situado na Via Norte, Lugar do Espido, na Maia. Este entreposto é um dos maiores centros de distribuição da Sonae MC, existindo ainda mais quatro centros de distribuição, situados respetivamente na Azambuja, no Carregado, na Madeira e em Lisboa.

O entreposto da Maia está dividido em cinco operações de trabalho, relacionadas com a sua atividade principal:

1. **Picking by Line (PBL):** esta operação desenrola-se a temperatura ambiente, onde colaboradores preparam paletes com produtos que depois vão seguir para as lojas. Nesta operação não existe *stock*¹², os produtos rececionados são distribuídos no próprio dia.
2. **Picking by Store (PBS):** esta operação é semelhante à anterior, funciona a uma temperatura ambiente e os colaboradores também preparam as paletes com produtos que depois vão seguir para as lojas. A única diferença é que aqui os produtos rececionados podem não ser distribuídos no próprio dia ficando assim em *stock*, para posteriormente serem preparados e enviados para as lojas.
3. **Refrigerados:** esta operação funciona a uma temperatura controlada, com um frio positivo entre os 3° e os 6° graus *Celsius*, aqui são trabalhados produtos como os iogurtes, os legumes e as frutas.
4. **Congelados:** a temperatura desta operação é um frio negativo que ronda os -22° graus *Celsius*. Aqui estão presentes todos os produtos congelados, incluindo o bacalhau congelado.
5. **Pescado** – esta é a operação mais recente do entreposto da Maia, a qual iniciou as suas funções em janeiro de 2023. Aqui a temperatura é controlada, sendo um frio positivo entre os 3° e os 6° graus *Celsius*. Esta operação é responsável pelo acondicionamento e preparação do peixe refrigerado.

¹² *Stock*: refere-se à quantidade de bens ou produtos armazenados para um determinado fim.

Capítulo II: Contextualização prática

No presente capítulo serão descritas as atividades realizadas ao longo do período de estágio no Departamento de Recursos Humanos (DRH) da Sonae MC, Entrepósito Logístico da Maia.

Previamente foi agendada uma entrevista online via *Microsoft Teams* com a supervisora de estágio da empresa. Esta entrevista teve como objetivo dar a conhecer os principais aspetos da empresa e do modo de funcionamento da mesma. Posteriormente, o primeiro dia de estágio passou pela integração da estagiária na empresa, através de um *tour* pelas instalações que permitiu observar o decurso das várias operações de trabalho, inteirar-se dos diferentes departamentos e espaços sociais e pela apresentação da estagiária aos restantes membros do DRH, assim como aos restantes colaboradores.

Durante o período de estágio foram desenvolvidas várias atividades relacionadas com Gestão de Recursos Humanos (GRH), de acordo com o Plano de Estágio, sendo as mais importantes descritas a seguir.

2.1 Recrutamento e Seleção¹³

Os processos de recrutamento e seleção são fundamentais nas práticas de GRH de uma empresa/organização. Estes processos são utilizados para encontrar, avaliar e escolher candidatos para ocupar vagas dentro de uma empresa e assim garantir que são contratados os candidatos que melhor se encaixam nas necessidades e cultura da empresa, contribuindo assim para a eficácia e produtividade da mesma.

O processo de recrutamento é a primeira etapa do processo de contratação e consiste em atrair candidatos para as vagas disponíveis. Algumas atividades associadas a este processo são: análise da necessidade de contratação, definição do perfil do candidato, divulgação das vagas e triagem de currículos.

Posteriormente, inicia-se o processo de seleção, nesta fase serão avaliados os candidatos previamente recrutados de maneira a determinar aqueles que melhor preenchem os requisitos da vaga. A seleção pode ser feita através de entrevistas, testes e avaliações ou verificação de referências.

¹³ Fonte: (Sousa, Duarte, Sanches, & Gomes, 2006)

2.1.1 Triagem curricular e manutenção da Base de Dados

O DRH do Entrepósito Logístico da Maia recruta principalmente preparadores de encomendas (também designados por *pickings*), nesta função os colaboradores preparam paletes com os produtos que depois vão seguir para as lojas. No entanto, também é realizado o recrutamento para todas as funções necessárias ao entreposto, mas uma vez que a função de *picking* é a mais abundante existe um maior nível de recrutamento com ela relacionado. As candidaturas recebidas podem acontecer via online ou em formato papel. As candidaturas em formato papel consistem no preenchimento de um formulário específico que posteriormente é entregue na portaria sendo em seguida encaminhadas para o DRH. As candidaturas podem também ser colocadas por colaboradores Sonae na caixa de correio dos Recursos Humanos (RH), uma vez que muitos colaboradores têm familiares ou amigos interessados em trabalhar na Sonae e assim colocam os currículos destes na caixa de correio interna do DRH.

Os formulários incluem os seguintes campos:

1. Dados pessoais:

- Nome completo;
- Data de nascimento;
- N° telemóvel;
- Email do candidato;
- Código Postal;
- Localidade.

2. Identificação:

- Tipo de documento (cartão de cidadão, título de residência, entre outros);
- N° do documento;
- Validade;

3. Habilitações:

- Escolaridade;
- Curso;
- Instituição.

4. Conhecimentos linguísticos

5. Disponibilidade:

- Horário;
- Turno.

6. Experiência profissional

7. Autorização para tratamento de dados pessoais

No caso das candidaturas online, estas podem ser rececionadas através da plataforma *Success Factors* ou através do *email* do DRH, os candidatos enviam os seus currículos que depois seguem para triagem. A primeira triagem foca-se nos elementos que são fundamentais para a função sendo que assim pode-se desde logo eliminar os candidatos que não preenchem os requisitos. No caso dos trabalhadores estrangeiros estes necessitam de ter um dos documentos seguintes para poderem ser admitidos: o título de residência, autorização de residência da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP) ou o Visto de Procura de Trabalho emitido pelo Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP). Estes trabalhadores devem também ter Número de Identificação Fiscal (NIF) e Número de Identificação de Segurança Social (NISS)). Outro motivo para a exclusão de candidatura é o facto de os candidatos não terem disponibilidade para trabalhar durante os fins de semana e feriados, pois as operações do entreposto funcionam de forma contínua.

Após a receção das candidaturas, estas são inseridas na base de dados, que inclui uma pequena descrição do percurso do candidato desde o momento em que se candidata até ao momento em que é admitido. A base de dados referida inclui os seguintes campos, que vão sendo preenchido à medida que o candidato avança no processo:

- | | |
|-----------------------------------|---|
| • N° da candidatura; | Sem interesse); |
| • Nome completo do candidato; | • Motivo; |
| • Contacto telefónico; | • Data da entrevista presencial; |
| • Data de nascimento; | • Responsável RH; |
| • Idade; | • Acompanhante da Operação; |
| • Género; | • Parecer final (Com interesse ou Sem interesse); |
| • Localidade; | • Data da Consulta Médica; |
| • Nacionalidade; | • Parecer (OK ou NOT OK); |
| • Escolaridade; | • Data de admissão; |
| • Data do registo de candidatura; | • N° SAP (n° colaborador); |
| • Meio da candidatura; | • Feedback do processo; |
| • Data da entrevista telefónica; | • Email. |
| • Parecer RH (Com interesse ou | |

Durante o período de estágio foi da responsabilidade da estagiária rececionar as candidaturas, fazer toda a triagem curricular e manutenção da base de dados para a função de *picking*.

2.1.2 Entrevistas Telefónicas

Feita a triagem curricular o passo seguinte é uma entrevista telefónica onde é realizada uma triagem mais aprofundada com o objetivo de confirmar ou obter informações em falta no currículo. A entrevista inicia-se com a apresentação, neste caso, da estagiária que faz uma breve apresentação da entidade empregadora, e de seguida procede a uma apresentação sintética da empresa e das condições de trabalho. Posteriormente a estagiária coloca algumas questões predefinidas aos candidatos as quais são úteis para eliminar aqueles que não se encaixam no perfil pretendido. São exemplos dessas questões, as que a seguir se apresentam:

- Saber da disponibilidade para trabalhar aos fins de semanas e feriados (o Entrepasto Logístico da Maia trabalha de forma contínua, parando apenas nos dias de Natal e Ano Novo, ou seja, é necessário que o candidato tenha esta disponibilidade);
- Perceber qual é a preferência horária do candidato (as diferentes operações laboram 24 horas, sendo que os turnos são os seguintes: Turno 1, das 08h00 às 17h00, Turno 2, das 17h00 às 02h00 e Turno 3, das 23h30 às 8h00);
- Saber se o candidato se encontra desempregado;
- Perguntar se já trabalhou em algum dos entrepostos ou lojas da Sonae MC;
- Questionar se alguma vez já trabalhou como preparador de encomendas ou em algum armazém;
- Ter informação sobre o meio de transporte que tenciona utilizar para se deslocar até ao trabalho;
- Conhecer se tem disponibilidade imediata para iniciar funções.

Na posse de todas estas informações e caso o candidato continue a reunir todos os requisitos necessários para a função, é agendada uma entrevista presencial nas instalações da empresa.

No início de estágio a estagiária começou por observar como as colegas do DRH

realizavam este processo e após a realização de algumas entrevistas telefónicas pela estagiária acompanhada pela supervisora de estágio, esta passou a ter total responsabilidade para realizar este procedimento sozinha. As entrevistas realizadas destinavam-se apenas para a função de *picking*.

2.1.3 Entrevistas Presenciais

A fase das entrevistas presenciais é fundamental para analisar se o perfil do candidato realmente se adequa à vaga existente. Por norma são marcadas até um máximo de 12 entrevistas por dia e um mínimo de 8 e são feitas em conjunto com um responsável de RH e um responsável das operações. Após a observação de algumas entrevistas realizadas por uma colega do DRH, a estagiária ficou, responsável por conduzir as entrevistas presenciais.

No dia anterior à entrevista a estagiária envia uma mensagem aos candidatos para relembrar a data, a hora e a morada e o nome da empresa. O dia da entrevista começa com a receção do grupo de candidatos junto da portaria pessoal, os quais realizam uma visita às instalações, onde têm a oportunidade de ver diretamente a função para a qual se estão a candidatar, visita esta que é feita por um Chefe de Equipa ou por um Gestor de Operação (GO). Após a visita a estagiária inicia as entrevistas individuais a cada candidato.

As entrevistas principiam com algumas questões que deixem o candidato mais à vontade, como por exemplo perguntar se gostou da visita às instalações, qual o motivo que o levou a candidatar-se à Sonae MC e se a função de preparador de encomendas é algo em que se vê a trabalhar, para deste modo perceber se o candidato quer realmente avançar nesta atividade ou não. No decorrer da entrevista procura-se obter informações relacionadas com os seguintes aspetos:

1. Idade;
2. Disponibilidade para trabalhar aos fins de semana e feriados;
3. Verificar se o candidato tem algum problema físico que se possa agravar com o desempenhar da função;
4. Perceber se o candidato teria algum problema em trabalhar nas operações de frio;
5. Explorar as experiências profissionais anteriores, duração das mesmas e motivo de saída;

6. Questionar acerca da situação profissional em que se encontra atualmente;
7. Habilitações académicas e formações relevantes;
8. Questionar relativamente ao meio de transporte que pretende utilizar para se deslocar para o trabalho e localidade em que reside;
9. Confirmar a disponibilidade horária;
10. Explicar o tipo de contrato, sistema de remunerações, prémio de produtividade, subsídio de alimentação e subsídio de frio, funcionamento das horas extraordinárias, fins de semana e horas noturnas;
11. Disponibilidade para iniciar funções.

Terminada a entrevista, são analisados os dados da entrevista pela estagiária em conjunto com o GO e os dois decidem se o candidato avança para a próxima fase ou não.

É de notar que algumas das questões feitas na entrevista presencial coincidem com as questões colocadas na entrevista telefónica, de modo a verificar se as informações recolhidas no primeiro processo continuam a ser válidas.

2.1.4 Seleção dos candidatos

Comunicar aos candidatos a seleção ou a rejeição da sua candidatura é uma parte bastante importante do processo de recrutamento e seleção.

No caso da Sonae MC, Entrepósito Logístico da Maia, esta é uma prática muito valorizada. Quando o candidato não é selecionado para a vaga é enviado um *email* com essa informação; no caso do candidato ser selecionado recebe uma chamada telefónica onde é também informado que a próxima etapa consiste numa consulta médica para avaliar se está apto ou não para realizar as funções pretendidas.

Durante o período de estágio a candidata ficou responsável por realizar as chamadas telefónicas e informar assim o candidato das próximas etapas.

2.1.5 Propostas de admissão

Finda a seleção dos candidatos que vão preencher as vagas é formada uma turma para admissão (constituída por todos os candidatos que foram selecionados para admissão); posteriormente é selecionada pelo DRH uma data comum para todos os candidatos de modo a iniciarem funções. A proposta de admissão consiste num processo

simples que esteve ao encargo da estagiária e consiste numa chamada telefónica com o intuito de informar a data de início de funções, o cargo a ocupar e o horário de trabalho. Os dois primeiros dias dos candidatos na empresa são reservados para formação em sala. Posteriormente é enviado um *email* que contém todas as informações necessárias para o primeiro dia.

2.1.6 Processo de admissão

Reunida a turma de admissão dá-se então início ao processo de admissão dos novos colaboradores. Os dois primeiros dias na empresa são marcados pela formação em sala e consistem nas seguintes atividades:

- Entrega de fardamento;
- Assinatura do contrato e restantes documentos;
- Formação de integração com os RH, onde se abordam temas como a cultura, a missão e os valores da empresa, bem como os direitos e deveres dos trabalhadores;
- Visita pelas instalações (é realizada uma nova visita às instalações, mas desta vez o candidato tem a oportunidade de estar no terreno e observar diretamente a função que vão exercer futuramente);
- Formação com um chefe de equipa com o auxílio de vídeos que ensinam como realizar as tarefas;
- Formação no terreno (aqui os candidatos têm a oportunidade de pela primeira vez executar a função acompanhados pelo formador).

Dentro do processo de admissão a estagiária realizava a preparação e entrega do fardamento, preparava os contratos e os vários documentos a serem assinados, auxiliando também os candidatos no preenchimento dos mesmos e acompanhava as formações de integração realizadas pelos RH, sendo que teve a oportunidade de realizar duas formações sozinha. Estas formações tinham o objetivo de dar a conhecer a empresa, os seus princípios e valores aos candidatos.

2.2 Tarefas administrativas

As práticas administrativas de uma empresa são tarefas complexas que requerem muito cuidado para não serem cometidos erros que possam prejudicar quer a empresa quer os colaboradores. Durante o período de estágio foram desenvolvidas tarefas pela estagiária tais como: entrega de fardamento e chaves de cacifo a novos colaboradores, preparação e entrega de novos processos de admissão (explicados no ponto 2.1.6) e organização de documentos relativos a término de contrato.

2.2.2 Fardamento

O uso de fardamento ajuda a identificar que um colaborador integra uma determinada equipa de uma empresa. O fardamento forma uma identidade visual da empresa, passando uma imagem de profissionalismo e organização perante os seus clientes, parceiros e concorrentes. Além disto, pode conter elementos que garantam a segurança dos colaboradores mediante as funções que desempenham.

Relativamente à Sonae MC e como referido anteriormente, esta possuiu 5 operações de trabalho distintas, sendo que duas delas funcionam a uma temperatura baixa, logo é preciso que os colaboradores tenham equipamentos adequados para trabalharem de forma confortável, evitando que a sua saúde seja prejudicada. Durante o período de estágio foi da responsabilidade da estagiária fazer a preparação e entrega de fardamento tanto aos novos colaboradores como aos colaboradores efetivos.

Em empresas de grandes dimensões como é o caso da Sonae MC é necessário fazer uma boa gestão do fardamento para que nada falte aos colaboradores. Desde modo, existe uma base de dados, pré-definida, onde são registadas todas as saídas e entradas de fardamento, de acordo com os componentes apresentados na figura 11. A estagiária estava responsável para manutenção da base referida.

Saídas de fardamento	Entradas de fardamento
Nº colaborador	Nome do fornecedor
Nome colaborador	Artigo
Artigo	Tamanho
Tamanho	Data receção
Data	Nº encomenda
Quantidade	Quantidade

Figura 11: Base de dados Fardamento

Fonte: Elaboração própria

O fardamento é entregue ao colaborador no dia de admissão. Como com o uso as peças se vão desgastando, posteriormente vão sendo dados novos equipamentos para substituir aqueles que possam estar em mau estado e possam colocar em causa a saúde e bem-estar do trabalhador. Deste modo, mediante os pedidos que surgem de substituição de equipamentos vão sendo enviadas para as operações novos fardamentos para os colaboradores, sendo que a estagiária era responsável por gerir os pedidos e efetuar as entregas necessárias.

2.2.3 Documentos de admissão

No primeiro dia de trabalho do colaborador, são assinados alguns documentos indispensáveis à admissão do colaborador, tais como:

- **Contrato de trabalho:** é um acordo estabelecido entre o empregador e o empregado que traduz os direitos e obrigações de ambas as partes. No caso da Sonae MC são sempre entregues dois contratos iguais para o colaborador assinar, sendo que um deles é-lhe entregue e o outro fica para a empresa e posteriormente será arquivado na gestão documental;
- **Declaração da Formação e Declaração de Proteção de Dados:** este documento depois de assinado pelo colaborador serve de comprovativo de como este participou na formação sobre as regras de utilização do cartão de ponto. Neste mesmo documento existe uma secção sobre a proteção de dados que o colaborador deve assinar.
- **Instruções de serviço:** são entregues ao colaborador 2 cópias destas instruções

sendo que uma delas fica na sua posse e a outra é arquivada pela empresa. Este documento contém as regras de utilização do cartão de ponto e/ou de funcionário;

- **Declaração de Procedimentos Relativos a Acidentes de Trabalho:** este documento contém informação relativa a procedimentos que o colaborador deve seguir em caso de acidente de trabalho;
- **Adesão ao cartão Dá:** o cartão Dá é um cartão de refeição onde a empresa deposita todos os meses o subsídio de alimentação, caso o colaborador queira aderir ao mesmo. Caso seja pedido este cartão é necessário assinar este documento e assim o subsídio é depositado aqui todos os meses, caso contrário o subsídio é pago juntamente com o salário;
- **Regras de Ouro:** este documento é extremamente importante, pois contém as principais regras e valores da empresa, sendo entregue uma cópia do mesmo ao colaborador e outra fica com a entidade patronal garantindo assim que o mesmo foi informado sobre as regras estabelecidas;
- **Declaração do Número de Identificação Bancária (NIB):** é necessário que o colaborador entregue um documento assinado pelo próprio com o seu NIB para que deste modo o salário seja depositado nessa mesma conta bancária.
- **Declaração de Entrega de Equipamento de Proteção Individual (EPI):** a assinatura deste documento serve para comprovar que os colaboradores receberam o fardamento e devidos EPI imprescindíveis às tarefas que vão realizar.
- **Chave de cacifo:** é entregue uma chave de cacifo aos colaboradores para que estes possam guardar os seus pertences. Esta informação é guardada numa base de dados onde é registado o número da chave de cacifo e o nome do respetivo trabalhador, nº de colaborador, operação em que trabalha e turno que efetua.

Relativamente a este processo a estagiária estava responsável por preparar todos os documentos necessários e auxiliar os colaboradores no preenchimento dos mesmos. Concluída a assinatura dos documentos era da responsabilidade da mesma arquivar os documentos.

2.3 Trabalho temporário¹⁴

A Sonae MC, Entrepósito Logístico da Maia é responsável por abastecer os hipermercados e supermercados do Norte do país. Por vezes é preciso lidar com situações de falta de trabalhadores quando existem mais encomendas por loja, como é caso da época do Natal e do Verão. Para isto, recorre-se muitas vezes à contratação de trabalhadores temporários (TT's) através do auxílio de empresas externas (artigo 172º, 175º e 175º do Código de Trabalho).

Os TT's são indivíduos contratados por um período de tempo limitado para atender a uma necessidade temporária de uma organização. Estes trabalhadores são remunerados de acordo com o período trabalhado, não tendo os mesmos benefícios que os colaboradores efetivos da organização. A contratação de TT's oferece flexibilidade às organizações, pois deste modo conseguem atender a necessidades pontuais sem se comprometerem a longo prazo.

Os TT's do entreposto referido podem ser chamados para serviços pontuais ou para serviços de maior duração. A Sonae MC entra em contacto com a empresa externa de trabalho temporário para esta enviar alguns trabalhadores que se possam encaixar no perfil pretendido. Posteriormente os candidatos são entrevistados presencialmente nas instalações da empresa para assim se decidir se serão selecionados ou não para o cargo em questão. O contrato de TT's tem uma duração de 2 meses, sendo que ao fim destes poderá ser renovado por um período igual se assim se entender. Dependendo do desempenho e da produtividade que os trabalhadores alcançaram ao longo do período que estiveram na empresa, têm depois a possibilidade de passarem a ser colaboradores efetivos da Sonae MC.

Aquando da chegada dos TT's é preparado um *onboarding* que decorre durante o primeiro dia. Estes colaboradores assistem a uma apresentação em *power point* onde ficam a conhecer a empresa, os valores e as regras da mesma, e tal como acontece na admissão dos trabalhadores Sonae, também estes recebem as Regras de Ouro e a Declaração de Entrega de EPI. Feito isto, a restante formação é ministrada por um chefe da equipa onde o colaborador se vai inserir.

Durante o período de estágio a estagiária era responsável por fazer entrevistas presenciais aos TT's antes destes serem admitidos; era da responsabilidade da mesma

¹⁴ Fonte: Site ACT

(https://portal.act.gov.pt/AnexosPDF/Campanhas/2016/Trabalhadores%20tempor%C3%A1rios/Caderno_Informativo_Trab%20temporario%202016.pdf?csf=1&e=Roxnbn)

realizar o *onboarding* e posteriormente encaminhar os trabalhadores aos devidos postos de trabalho para assim receberem a restante formação.

3. Acompanhamento dos colaboradores

Fazer um acompanhamento dos colaboradores é fundamental para o sucesso de qualquer empresa. Este processo envolve a monitorização contínua do desempenho dos trabalhadores, o seu bem-estar e satisfação, que são pontos cruciais para o crescimento da empresa, desenvolvimento pessoal dos colaboradores, aumentar a eficiência e contribuir para um ambiente de trabalho produtivo e saudável.

3.1 *Follow Up's*

Duas semanas após a entrada de um colaborador na empresa, tanto trabalhadores Sonae como TT's, realiza-se um acompanhamento junto destes de modo a perceber como está a ser o seu processo de integração. Para este fim existe um questionário (este é comum para todos os entrepostos da Sonae), pré-definido, que é feito ao colaborador. Uma vez que existe um número considerável de trabalhadores estrangeiros no entreposto da Maia existem duas versões deste questionário, uma em português outra em inglês. Fazem parte do questionário os seguintes campos:

- Nome colaborador;
- N° colaborador;
- Entreposto onde trabalha;
- Operação à qual pertence;
- Turno;
- Data de admissão;
- Nome da chefia;
- Nome do treinador (é nomeado um colaborador com mais experiência para acompanhar o novo trabalhador nos seus primeiros dias);
- Perceber se o colaborador considera que o processo foi fácil;
- Opinião do colaborador relativamente às condições de trabalho;
- Opinião sobre a formação em sala;
- Perceber se a chefia e o treinador estavam preparados para a chegada do colaborador;
- Verificar se o colaborador foi apresentado aos restantes colegas de trabalho;
- Perceber se recebeu as informações relativas ao relógio de turno, horários, escalas e folgas;

- Saber se o colaborador está a par dos objetivos diários/mensais e prémio a que concorre;
- Perceber se o colaborador está consciente das suas responsabilidades e tarefas;
- Verificar se sabe quais são as regras de segurança;
- Verificar se recebeu formação para conduzir máquinas;
- Perceber se o colaborador recebe feedback sobre a sua produtividade e desempenho geral;
- Perceber se tem o acompanhamento necessário por parte das chefias/OPE's;
- Verificar se tem algumas sugestões de melhoria para o processo de integração;
- Observações da parte do colaborador;
- Data.

Após recolhidos os dados estes são analisados para perceber que melhorias podem ser realizadas para satisfazer as necessidades dos colaboradores. Consoante os trabalhadores vão sendo submetidos ao questionário, é atualizada a base de dados do *follow up's* onde é registado o nome e número do colaborador, a data de realização do questionário e o responsável dos RH que fez o respetivo acompanhamento. Aqui a estagiária foi responsável por colocar todas as questões anteriores aos colaboradores, recolhendo assim a informação e de seguida atualizar a base de dados.

4. Comunicação e Outras Atividades

4.1 Comunicação

A comunicação tem um papel vital para o sucesso da empresa e consiste na troca de informações, ideias e objetivos entre os membros da empresa, tanto internamente como externamente. Uma boa comunicação ajuda no alinhamento de objetivos, é fundamental para que todos os membros da empresa compreendam de forma clara os objetivos traçados e que todos trabalhem para o mesmo fim de modo a alcançar o sucesso.

A equipa de RH reserva dois dias por semana, com horário pré-definido para atendimento aos colaboradores. Nestas horas o colaborador tem a oportunidade de resolver problemas que possam surgir e esclarecer dúvidas. Existe também dias reservados para atendimento por parte de uma assistente social, podendo os colaboradores podem também tratar de problemas relacionados com esta área.

Além disto, o entreposto da Maia tem um painel de comunicação onde são divulgadas as informações com interesse para os colaboradores, bem como também atividades que vão ser desenvolvidas no entreposto. Durante o período de estágio a estagiária tinha a tarefa de manter o painel de comunicação atualizado.

4.2 Outras Atividades

Os entrepostos logísticos da Sonae MC realizam atividades de lazer pontuais ao longo do ano que englobam todos os colaboradores, as quais permitem construir um ambiente inclusivo e acolhedor. Durante o período de estágio foram desenvolvidas duas atividades no entreposto da Maia, a festa de São João e os Miminhos de verão.

A comemoração da festa de São João no Entreposto da Maia passou por um lanche convívio num recinto exterior, de acordo com os horários dos turnos dos colaboradores para deste modo todos poderem participarem. Foram distribuídas senhas aos colaboradores para estes terem acesso à comida e às bebidas, havia música ambiente e assim se realizou uma atividade que os colaboradores apreciaram muito. Durante esta atividade a estagiária auxiliou a equipa de RH a gerir o convívio, encarregando-se de fazer e distribuir senhas por todas as operações de trabalho para no dia do evento os colaboradores terem acesso a comida e bebidas gratuitas, também ajudou na distribuição dos alimentos e na decoração do espaço.

Outra iniciativa durante o mês de agosto foi os “Miminhos de Verão”, a qual

consistia em de duas em duas semanas, todas as sextas feiras, ao fim de cada turno, todos os colaboradores recebessem algum “miminho” alusivo ao verão. Os “miminhos” eram distribuídos pela estagiária em conjunto com alguns membros da equipa de RH, alguns exemplos são as bolas de Berlim, mochilas térmicas, gelados, almofada de praia e alguns *snacks*.

Estas iniciativas ajudam a manter os colaboradores motivados pois estes sentem que são valorizados.

Reflexões Finais

O estágio curricular é um elemento muito valioso para os estudantes uma vez que oferece a oportunidade de aplicarmos e consolidarmos os conhecimentos teóricos que adquirimos durante a licenciatura. Durante o meu estágio tive a oportunidade de aplicar e adquirir conhecimentos e lidar com desafios reais do contexto de trabalho que acredito serem fundamentais para o meu desenvolvimento como profissional de RH.

Assim, considero que a minha passagem pela Sonae MC permitiu-me crescer profissionalmente e pessoalmente, uma vez que tive a oportunidade de estar perto de profissionais excelentes que sempre se mostraram disponíveis para ajudar e assim compreender como funciona um departamento de RH.

Considero que todas as atividades que foram desenvolvidas neste período contribuíram para o crescimento da minha formação e como preparação para ingressar no mercado de trabalho. Na área de RH existem muitos desafios e, na minha opinião, considero que o mais importante entre eles é saber comunicar com as diferentes pessoas com que vamos contactando, pois, cada pessoa é diferente e é preciso saber lidar com diferentes personalidades e estados de espírito.

Quando ao presente relatório gostaria de ter apresentado alguns anexos que permitissem complementar as atividades descritas, no entanto, face à política da empresa, não é possível fornecer documentos internos, mesmo que sejam para relatórios de estágio. Considero que esta falta de documentos representa uma das dificuldades sentidas na elaboração do relatório.

Durante o período de estágio, e como foi referido ao longo do relatório, tive a oportunidade de explorar diversas áreas relacionadas com RH, sendo as mais motivadoras para mim as entrevistas presenciais os *follow up's*, o *onboarding* e processos de admissão.

Para finalizar, considero que este estágio foi uma etapa crucial da minha formação e proporcionou um ambiente propício para aprofundar os conhecimentos teóricos que tinha. Considero que todos os conhecimentos adquiridos serão fundamentais para o meu futuro enquanto profissional de RH.

Webgrafia

- http://cdn.jornaldenegocios.pt/files/2015-03/09-03-2015_20_48_59_sonae-todos.PDF (consultado a 20/08/2023)
- <https://www.jornaldenegocios.pt/weekend/detalhe/belmiro-de-azevedo-o-empresario-que-soube-deixar-de-estar> (consultado a 20/08/2023)
- <https://www.sonae.pt/pt/sonae/historia/> (consultado a 25/08/2023)
- <https://www.publico.pt/2015/03/15/economia/noticia/cronologia-acontecimentos-marcantes-da-historia-da-sonae-1689182> (consultado a 20/08/2023)
- <https://www.sonae.pt/pt/sonae/o-grupo-e-os-negocios/> (consultado a 26/08/2023)
- <https://eco.sapo.pt/2022/02/17/sonae-refresca-marca-e-valores-para-moldar-o-amanha/> (consultado a 30/08/2023)
- <https://sonae.pt/pt/media/press-releases/sonae-atinge-resultado-liquido-de-26-milhoes-de-euros-no-1-trimestre-de-2023/> (consultado a 25/08/2023)
- <https://www.zeitreel.com/quem-somos/> (consultado a 01/09/2023)
- <https://sonae.pt/pt/investidores/estrategia-corporativa/> (consultado a 01/09/2023)
- https://portal.act.gov.pt/AnexosPDF/Campanhas/2016/Trabalhadores%20tempor%C3%A1rios/Caderno_Informativo_Trab%20temporario%202016.pdf?csf=1&e=Roxnbn (consultado a 03/10/2023)

Bibliografia

- Argenti, P. A. (2014). *Comunicação empresarial: a construção da identidade, imagem e reputação*, 6^a. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Beirão, I., Vasconcelos, P., Rasquilha, L., Fernandes, A., & Nunes, M. I. (2008). *Manual de Comunicação Empresarial*. Corroios: Plátano Editora.
- Carvalho, P. S. (12 de setembro de 2023). “Novo plano estratégico da Sonae prevê uma redução de 53% das emissões de CO2 até 2032”. Expresso50. Obtido em 02 de outubro de 2023, de <https://expresso.pt/sustentabilidade/2023-09-12-Novoplano-estrategico-da-Sonae-preve-uma-reducao-de-53-das-emissoes-de-CO2-ate-2032-e33f35c9>
- Ferreira, A. I., & Martinez, L. F. (2008). *Manual de Diagnóstico e Mudança Organizacional*. 1^a. RH Editora.
- Geral. (19 de março de 2021). *Sonae cria floresta privada em Mangualde*. Jornal do Centro. Obtido em 2 de outubro de 2023, de https://www.jornaldocentro.pt/noticias/diario/sonae_cria_floresta_privada_em_mangualde
- Larguesa, A. (2022). Sonae refresca marca e valores para “moldar o amanhã”. *Sapo*. Obtido em 10 de setembro de 2023, de <https://eco.sapo.pt/2022/02/17/sonae-refresca-marca-e-valores-para-moldar-o-amanha/>
- Machado, A. (30 de novembro de 2017). Belmiro de Azevedo, o empresário que soube deixar de estar. *Jornal de Negócios*. Obtido em 04 de outubro de 2023, de <https://www.jornaldenegocios.pt/weekend/detalhe/belmiro-de-azevedo-o-empresario-que-soube-deixar-de-estar>
- Sousa, M., Duarte, T., Sanches, P., & Gomes, J. (2006). *Gestão de Recursos Humanos - Métodos e práticas*, 10^a. Lidel.