

Relatório de Estágio Curricular

Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional

Eliane da Conceição Lopes Bernardo

Nº 21520



Supervisor da Entidade de Estágio: Dr^a. Rita Lopes

Supervisor da Escola Superior de Gestão de Tomar: Doutor Sílvio Brito

Período a que respeita o Estágio: 07 de Março 2022 a 15 de Junho 2022

Tomar, 14 de julho de 2022

AGRADECIMENTOS

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer ao Professor Doutor Sílvia Brito, por me ter acompanhado tanto ao longo de todo o curso, como nesta reta final, pelos conselhos enquanto professor e profissional que me auxiliaram durante todo o estágio.

Queria também agradecer a todos os professores do Instituto Politécnico de Tomar com quem tive o prazer de trabalhar e aprender, definitivamente cada um deixou uma marca tanto na minha vida profissional como pessoal, que irei levar comigo ao longo do meu percurso.

À minha Supervisora de Entidade de Estágio Dr^a. Rita Lopes, pela disponibilidade, pela partilha de saber, pelas orientações, pelos conselhos, pela oportunidade de assumir a leccionação por inteiro, e, especialmente pela simplicidade com que sempre me tratou encarando-me como colega de profissão e que tornou esta experiência muito enriquecedora do ponto de vista profissional e pessoal.

Agradeço também à minha família e amigos, que sempre acreditaram em mim, e apoiaram ao longo de todo este percurso, até mesmo quando eu não acreditava. E, por fim, queria agradecer em especial a toda a equipa Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar com quem tive a oportunidade de trabalhar, por todo o apoio, dedicação e paciência, tornando-se mais do que colegas de trabalho, uns pilares da minha carreira profissional!

RESUMO

O presente relatório surge como resultado do estágio realizado no Departamento de Recursos Humanos de uma Empresa de Apoio Domiciliário, que visa a descrever e analisar detalhadamente todas as atividades desenvolvidas.

O estágio ocorreu em um ambiente multidisciplinar, o que permitiu o contacto com diversos procedimentos e metodologias. Neste sentido, em uma primeira fase e com o intuito de contextualizar o ambiente de estágio, é elaborada uma caracterização da entidade acolhedora e uma descrição pormenorizada sobre todas as atividades desenvolvidas, nomeadamente: Recrutamento e Seleção de Recursos Humanos, Resolução de Problemas e Tarefas Administrativas. Posteriormente é realizado um enquadramento teórico relativo às práticas da gestão de recursos humanos. É importa referir que o Departamento de Recursos Humanos na entidade acolhedora possui um papel fundamental para a preservação e prosperidade da empresa e dos seus colaboradores.

O objectivo do presente relatório é a descrição das actividades desenvolvidas durante o período de estágio, o relatório inicia com um enquadramento teórico, uma descrição da organização, as tarefas desenvolvidas ao longo do estágio, a descrição de actividades e um balanço de competências adquiridas e limitações.

Palavras-chave: Estágio, Care For You, Recursos Humanos.

ABSTRACT

This report is the result of the internship carried out in the Human Resources Department of a company providing Home Support services and aims to describe and analyse in detail all the activities developed.

The internship took place in a multidisciplinary environment, which allowed contact with various procedures and methodologies. In this sense, in a first phase and in order to contextualize the internship environment, a characterization of the host entity and a detailed description of all the activities developed is elaborated, namely: Recruitment and Selection, Problem Solving and Administrative Practices. Afterwards, a theoretical framework is carried out concerning the practices of human resources management. It is important to mention that the Human Resources Department in the host entity has a fundamental role in preserving the prosperity of the company and its employees.

The aim of this report is the description of the activities carried out during the probation period, the report begins with a theoretical framework, a description of the organization in which the probation period was carried out, the description of activities and a balance of the competences acquired and limitations.

Keywords: Internship, Care For You, Human Resources.

Índice

AGRADECIMENTOS	III
RESUMO.....	V
ABSTRACT	VII
Índice de figuras	XII
Índice de Tabela.....	XII
Lista de abreviaturas e siglas.....	XIV
Introdução	1
Capítulo I – Enquadramento da Entidade Acolhedora.	4
1.1. História da Care For You- Cuidamos de si!	4
1.2. Unidades Care For You-Cuidamos de si!.....	5
1.3. Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar	5
1.3.1. Instalações da Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar	6
1.3.2. Horários de funcionamento Care For You-Cuidamos de si!.....	6
1.3.3. Regulamento Care For You- Cuidamos de si!.....	7
1.3.4. Serviços Prestados e Atividades Complementares Desenvolvidas	8
1.3.5. Política Privacidade	12
1.4. Apresentação da equipa.....	12
1.4.1. Competências de cada membro da Equipa.....	13
1.5. Apresentação da visão, da missão e dos valores da Care For You-Cuidamos de si!	15
Missão	15
Visão	16
Valores.....	16
Capítulo II - Caraterização do Estágio Curricular	18
2.1. Plano De Estágio.....	18
2.2. Atividades desenvolvidas durante o Estágio	18
2.2.1. Processo de Recrutamento	18
2.2.2. Pré-seleção	20
2.2.3. Tarefas administrativas	23
2.2.4. Resolução de problemas	26
Capítulo III - Balanço de competências, análise crítica e limitações	28
3.1. Balanço de Competências	28

3.2. Análise crítica	30
3.3. Limitações	31
Conclusão	34
Referências Bibliográficas	36
Anexos.....	38
1.1. Registo diário de tarefas.....	40
1.2. Templates de mensagens enviadas aos candidatos.....	59
1.3. Templates de emails enviados ao contabilista da Empresa	60
2. Feedback positivo aos candidatos.....	61

Índice de figuras

Figura I- Sede Care For You- Cuidamos de Si! Unidade de Santarém.....	4
Figura II- Care For You-Cuidamos de Si! Unidade de Tomar.....	10
Figura III- Organograma da Care For You- Cuidamos de Si! Unidade de Tomar	11
Figura IV – Logótipo Care For You-Cuidamos de Si!.....	15

Índice de Tabela

Tabela I- Horário Care For You- Cuidamos de Si! Unidade de Tomar.....	12
Tabela II- Plano de Estágio.....	19
Tabela III-Outras tarefas Administrativas.....	25
Tabela IV-Análise SWOT.....	30

Lista de abreviaturas e siglas

RH- Recursos Humanos

IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional

IPT - Instituto Politécnico de Tomar

OIT - Organização Internacional do Trabalho

GRH – Gestão Recursos Humanos

CT- Código do Trabalho

CV- Curriculum Vitae

Introdução

O estágio curricular insere-se na Licenciatura de Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional, do Instituto Politécnico de Tomar (IPT), permitindo assim unificar todos os conhecimentos teóricos adquiridos até à data.

No sentido de ingressar no mercado de trabalho e de enriquecer a minha experiência na área de Recursos Humanos (RH), realizei o estágio curricular na Empresa Care For You- Cuidamos de Si! Unidade de Tomar, onde me foi concedida a possibilidade de fazer um estágio mais completo na área da Gestão de Recursos Humanos (GRH). O estágio não esteve focalizada apenas em uma área específicas de GRH, mas sim a diversas áreas do setor de Recursos Humanos como Tarefas Administrativas, Recrutamento e Seleção de pessoas, Resolução de Problema.

No decorrer do estágio, defini alguns objetivos e metas a atingir durante o período de estágio. Nesse sentido, um dos principais objetivos passou pela aquisição de competências técnicas relacionadas com a minha área de formação, ou seja, obter algum conhecimento prático na gestão de processos de recrutamento e seleção de pessoas, desde técnicas de publicação de anúncios até ao processo de seleção do candidato mais adequado. Tive ainda como objetivo obter algumas competências de organização e comunicação, bem como de gestão de tempo. Finalmente, e não menos importante, estabeleci que deveria limar algumas das minhas soft-skills, como a minha visão empreendedora, dinamismo, entre outras.

O estágio foi realizado em 15 semanas, 20 horas semanais, com a duração de 270 horas obrigatórias, teve início no dia 07 de Março e conclusão no dia 15 de Junho, sob a orientação da Dr^a. Rita Lopes e de toda a sua equipa de trabalho.

Tendo em conta que o presente relatório se caracteriza como uma atividade presencial e descritiva, a metodologia aplicada baseia-se em dois métodos, a observação participante e a análise documental. A observação participante passou pelo desenvolvimento de tarefas exercidas no estágio. Este método inscreve-se numa abordagem de observação etnográfica no qual o observador participa ativamente nas atividades de recolha de dados. Este método é específico para estudos exploratórios, com desígnio a elaborar descrições qualitativas de tipo narrativo. A análise documental realizou-se através da pesquisa de artigos científicos e literatura existente relacionada

com as temáticas abordadas e documentos internos da empresa. Este método é usado para complementar informação recolhida através de outras metodologias, com o objetivo de encontrar nos documentos informações úteis para o objeto em estudo.

Quanto a estrutura do presente relatório, o mesmo está segmentado em três capítulos organizados com as diferentes informações temáticas: O primeiro capítulo, é elaborada uma caracterização da entidade acolhedora, em que se aborda a história da organização, as áreas de negócio, o organograma e uma caracterização do Departamento de Recursos Humanos, nomeadamente as hierarquias e a descrição de cada função. No segundo o capítulo é reservado a um enquadramento teórico relativo às atividades e temáticas do período de estágio. E por fim, terceiro capítulo análise crítica, balanço de competências e limitações encontradas no período de estágio.

Capítulo I – Enquadramento da Entidade Acolhedora.

1.1. História da Care For You- Cuidamos de si!

A Care For You – Cuidamos de si! Franchising é um projeto jovem, e encontra-se no mercado desde 2013, é uma marca portuguesa, registada a nível nacional e com sede em Santarém, é um projeto que procura empreendedores, que ajudem a fazer crescer a marca, a nível nacional, e têm a ajuda que precisam para o arranque do seu próprio negócio.



Figura I – Sede Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Santarém
Fonte: <https://careforyou.pt>

A Care For You-Cuidamos de si! surgiu, acima de tudo, da vontade de querer ajudar e contribuir para a melhoria da qualidade de vidas das pessoas e das famílias.

Tratando-se o Serviço de Apoio Domiciliário, de uma resposta social e sendo uma assistência personalizada, prestada em proximidade, permite aos seus beneficiários continuarem inseridos no seu meio habitual de vida, tendo a possibilidade de dar continuidade a algumas das suas rotinas, manterem-se próximos dos seus pertences e envelhecerem rodeados de experiências e simbolismos promotores de bem-estar.

A Care For You-Cuidamos de si! promove, um bom equilíbrio social, psicológico e emocional, proporciona um conjunto diversificado de cuidados e serviços de forma diferenciada.

A Care For You-cuidamos de si! dispõe de uma equipa multidisciplinar com experiência nas mais variadas áreas sociais e da saúde.

1.2. Unidades Care For You-Cuidamos de si!

A Care For You-Cuidamos de Si! desenvolve a sua atividade de Apoio Domiciliário, através de 5 unidades:

- Lisboa;
- Santarém;
- Tomar;
- Leiria;
- Tondela.

1.3. Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar



Figura II – Care For You-Tomar
Fonte: <https://careforyou.pt>

A Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar é parte integrante de uma rede de unidades de Apoio Domiciliário 24h, com fins lucrativos que, atua em todo o país.

A Care For You-Cuidamos de si! unidade de Tomar pertence a Dr^a. Rita Lopes, Empresária em nome Individual, com sede fiscal na Rua António Joaquim Araújo nº42, 2300-555 Tomar, tendo sido inaugurada, publicamente, a 19 de Maio de 2021. Trata-se de uma empresa especializada em cuidados de apoio domiciliário, oferece um conjunto de serviços personalizados.

A Care For You-Cuidamos de Si! - Unidade de Tomar é regulamentada pelo Instituto de Segurança Social e, por esse motivo, dotada de uma Licença de Funcionamento, nº5/2021 que, instala, define e regula os serviços que presta.

1.3.1. Instalações da Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar

- *As áreas que comportam as instalações são as seguintes:*
- Área de Acesso;
- Receção e sala de espera;
- Gabinete de Direção Técnica de reuniões e formação;
- Instalação sanitária do público e do pessoal.

A Care For You- Cuidamos de si! unidade de Tomar foi inaugurada no ano de 2021, e é uma empresa especializada em cuidados de apoio domiciliário, oferece um conjunto de serviços personalizados.

1.3.2. Horários de funcionamento Care For You-Cuidamos de si!

Quanto aos horários de funcionamento a Care For You- Cuidamos de si! por ser uma Empresa de serviços domiciliários, o seu horário de funciona da seguinte forma:

- A periodicidade e os horários dos serviços prestados são acordados e especificados no contrato de prestação de serviço.

- A Care For You-Cuidamos de si! funciona em um período interrupto de vinte e quatro horas. Este serviço é composto por uma equipa de prevenção que após a contratualização e em casos de urgência, desencadeará a assistência necessária ao cliente.

Horário de funcionamento Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar

- À exceção do anteriormente referido, e dos serviços acordados em contrato.

Quanto ao funcionamento administrativo da Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar tem o seguinte horário:

Segunda e Sexta-feira
Abre /09horas
Pausa para Almoço/13horas às 14:30minutos
Encerra /18:00horas

Tabela I – Horário de funcionamento Care For You-Tomar.

Fonte: Elaboração própria.

O horário de funcionamento administrativo acima referido é apenas o Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar, as outras unidades Care For You- Cuidamos de si!, são regidas por outros horários de funcionamento administrativo.

1.3.3. Regulamento Care For You- Cuidamos de si!

A Care For You-Cuidamos de si¹ é regida pelo Regulamento Interno que:

- Promove o respeito pelos direitos dos utentes/clientes, nomeadamente da sua dignidade e intimidade da vida privada;
- Contribui para a melhoria da qualidade de vida das pessoas e famílias, de modo a assegurar o funcionamento do agregado familiar;

- Prestar cuidados de ordem física e apoio psicossocial aos utentes/clientes e famílias, de modo a contribuir para seu equilíbrio e bem-estar, para evitar, retardar ou encurtar a institucionalização não desejada;
- Apoia os clientes e famílias na sua gestão de vida, para satisfação das necessidades básicas e atividades de vida diária, de modo a combater o isolamento e solidão;
- Colabora e ou assegura o acesso á prestação de cuidados de saúde, reabilitação e reintegração incentivando a autonomia possível e desejada;
- Desenvolve parcerias regionais e locais com instituições públicas e privadas;
- Assegura a divulgação e o cumprimento das regras de funcionamento da prestadora de serviços Care For You-Cuidamos de si!
- Promove a participação ativa dos clientes ou seus representantes legais a nível da gestão das respostas sociais.

1.3.4. Serviços Prestados e Atividades Complementares Desenvolvidas:

- Apoio Domiciliário
 - Cuidados sem que tenha de sair de casa.
 - Seja por uma situação temporária ou permanente, as equipas multidisciplinares da Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar, presta cuidados de saúde e Bem-Estar de forma a melhorar a qualidade de vida dos clientes.

- *Cuidados Pessoais*

- Higiene e Conforto Pessoal;
- Cuidados de Imagem;
- Planeamento e/ou preparação de refeições;
- Mobilização e Posicionamento;

- *Cuidados Familiares*
 - Assistência Doméstica: compras, organização correio, pagamento contas, entre outros;
 - Tarefas Domésticas ligeiras;
 - Apoio nas atividades diárias;
 - Acompanhamento a atividades de lazer, consultas médicas e outros serviços complementares;
- *Cuidados Interativos*
 - Estimulação Cognitiva;
 - Atividade Física;
 - Alimentação Equilibrada;
 - Segurança;
- *Cuidados Especiais*
 - Programas de acompanhamento de doenças crónicas, degenerativas e oncológicas, Alzheimer, Parkinson e outras doenças;
 - Auxiliar a pessoa e a família, tanto nos cuidados pessoais como na gestão do lar, de forma que estes tenham tempo para estarem unidos nestes momentos difíceis;
- *Cuidados Permanentes*
 - Apoio domiciliário todos os dias do ano: 24h por dia, 7 dias por semana;
 - Dispõe de Atendimento 24 horas para todos os Utentes/Clientes;
- *Teleassistência*
 - Botão SOS ICARE protege dentro e fora de casa.
 - Componentes do Aparelho:

- Localização GPS;
- SOS – chamada de Emergência para Centro de Atendimento Helpphone;
- Alta voz de qualidade superior de Som;
- Resistente a água – Norma;
- Alarme Geo Fence;
- Programação remota;
- Docking Station para carregamento;
- Desenhado especificamente para Teleassistência;
- Receber chamadas de números autorizados;
- Design Moderno;
- Leve e discreto;

- *Venda e Aluguer Equipamentos*

- Equipamentos para Aluguer temporário ou Venda.

-Exemplos

- Camas articuladas (aluguer e venda);
- Cadeiras de rodas (aluguer e venda);
- Gruas de transferência (aluguer e venda);
- Colchões anti-escaras (aluguer e venda);
- Higiene e banho (artigos só para venda);
- Ajudas de vida diária (artigos só para venda);

- *Babysitting*

Neste serviço o acompanhamento é pontual ou contínuo (desde 2h até 24h, se for necessário) e pode ser prestado durante o período da noite, em épocas festivas, e durante o fim-de-semana.

E pode incluir as seguintes tarefas:

- Cuidados de higiene e conforto: Assegurar o banho e todos os cuidados inerentes ao bem-estar e conforto da criança;

- Preparação de todas as refeições para a criança. Se necessário, pode incluir as compras de supermercado;
- Organização do quarto, sala ou quarto de brinquedos e casa de banho das crianças;
- Tratamento e organização da roupa da criança;
- Levar e buscar a criança à escola;
- Acompanhamento nas atividades lúdicas e desportivas;
- Apoio na realização dos trabalhos de casa.

A Care For You – Cuidamos de Si! – Unidade de Tomar disponibiliza uma Equipa Multidisciplinar Especializada de forma a completar os seus serviços de base, nomeadamente:

- Serviços de Enfermagem e Medicina ao Domicílio.
- Psicologia.
- Terapia da fala.
- Terapia Ocupacional.
- Nutricionista.
- Massagista.

- *Serviços de Limpeza*

- Limpezas domésticas;
- Limpeza de Condomínios;
- Limpeza de lojas;
- Limpeza de escritórios;
- Limpeza de garagens;
- Limpezas industriais;

- A Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar promove ainda as seguintes atividades:

- Atividades de desenvolvimento recreativo, desportivo e socioculturais, promovidas por parcerias e/ou protocolos internos, visando a melhoria na qualidade de vida e saúde, proporcionando todo o apoio biopsicossocial para um maior bem-estar do utente/cliente.

1.3.5. Política Privacidade

A Care For You-Cuidamos de si! respeita a privacidade em relação a qualquer informação dos seus clientes, as informações pessoais são solicitadas apenas quando é preciso para fornecer um serviço. Solicita por meios justos e legais, com o conhecimento e consentimento do cliente.

Apenas é retido as informações pelo tempo necessário para fornecer o serviço solicitado. Quando armazenado os dados, é protegido dentro de meios comercialmente aceitáveis para evitar perdas e roubos, bem como acesso, divulgação, cópia, uso ou modificação não autorizados.

Não é compartilhado informações de identificação pessoal publicamente ou com terceiros, exceto quando exigido por lei.

1.4. Apresentação da equipa

Em uma perspetiva organizativa, O quadro de pessoal da Care For You-Tomar, encontra-se afixado em local bem visível, contendo a indicação do número de recursos humanos (direção técnica, equipa técnica, pessoal auxiliar, prestadores de serviço), formação e conteúdo funcional, definido de acordo com a legislação/normativos em vigor.

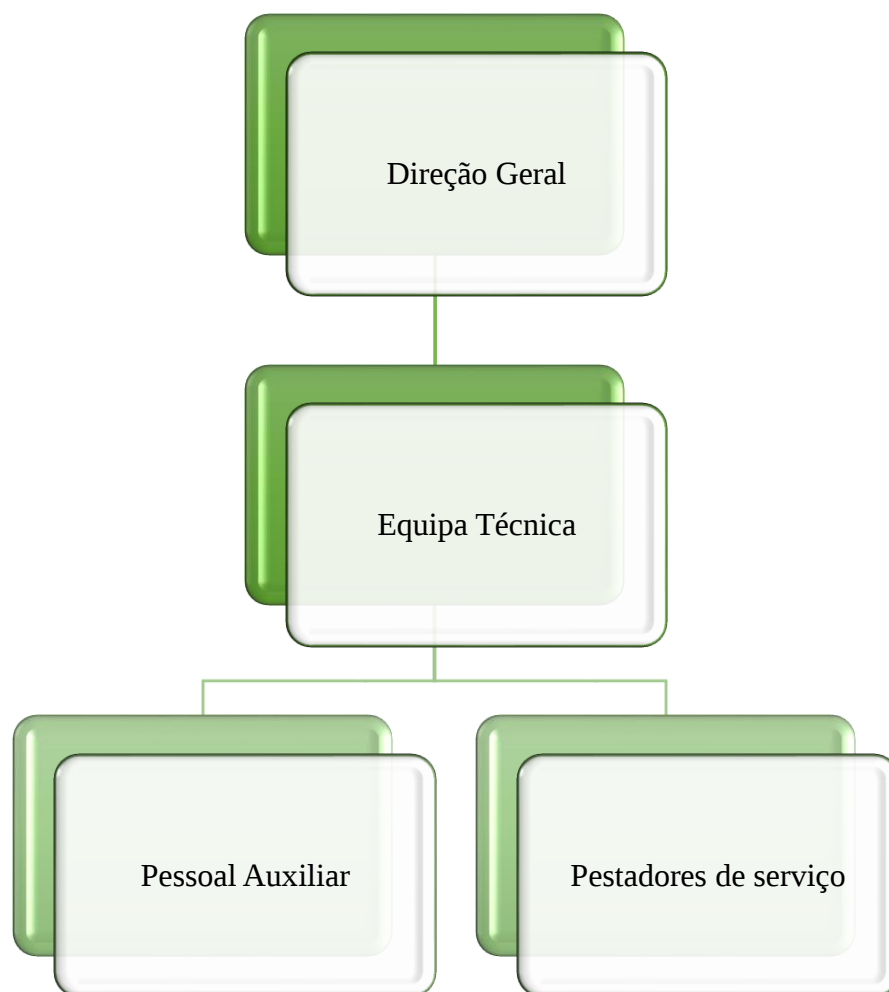


Figura III - Organograma da Empresa

Fonte: Elaboração Própria

1.4.1. Competências de cada membro da Equipa

- *Competências da Direção Geral*
 - Compete, designadamente dirigir o serviço, assumindo a responsabilidade pela sua organização, planificação, execução, controlo e avaliação
 - Assegurar o recrutamento de profissionais com formação/qualificação adequada à prestação dos serviços propostos;
 - Assegurar a coordenação das equipas prestadoras de cuidados;
 - Garantir a qualidade técnica do diagnóstico de cada situação e da elaboração do respetivo plano de cuidados;

- Garantir a supervisão do pessoal do Serviço de Apoio

Domiciliário;

- Proporcionar o enquadramento técnico para avaliação da evolução de cada situação, em função do plano de cuidados definido;
- Criar condições que garantam um clima de bem-estar aos utentes, no respeito pela sua privacidade autonomia e participação dentro dos limites das suas capacidades físicas e cognitivas;
- Promover reuniões de trabalho com o pessoal prevenindo a conflitualidade e reforçando a autoestima de todos intervenientes na vida da Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar;
- Propor a admissão e contratação de pessoal sempre que o bom funcionamento do serviço o exija e faltas prolongadas do pessoal efetivo;
- Elaborar o mapa de férias e folga do pessoal;
- Elaborar o horário de trabalho do pessoal.

- *Competências da Equipa Técnica*

- Trabalha em colaboração com a Direção geral;
- Formação de pessoal;
- Garante a qualidade do plano e dos serviços prestados designadamente através da avaliação inicial da situação, do acompanhamento e da avaliação periódica, adequando, se necessário, o plano de cuidados estabelecido.

- *Competências do Pessoal Auxiliar e Prestadores de serviços.*

- Prestar os cuidados de higiene e conforto;
- Apoiar na confeção de refeições;
- Proceder ao acompanhamento das refeições quando se justifique;
- Limpar e arrumar o domicílio;
- Auxiliar no transporte dos cuidadores a casa dos clientes, sempre que necessário;

- Ministrará, quando necessário a medicação prescrita, que não seja da exclusiva competência dos técnicos de saúde;
- Realizará no exterior os serviços necessários aos clientes e acompanhá-los nas suas deslocações e atividades, com a orientação do Diretor técnico;
- Acompanhar as alterações que se verifiquem na situação global dos clientes que afetem o seu bem-estar, de forma a permitir a avaliação da adequação do plano de cuidados;
- Comunicar qualquer situação anómala, relativa ao ponto anterior ou outra que se detete e transmiti-la ao Diretor técnico;
- Fazer registos diários em fichas próprias, sob orientação do Técnico de Serviço Social;
- Estar atenta e zelar pelo estado de conservação dos objetos e equipamento dos utentes;
- Comparecer nas reuniões e ações de formação sempre que solicitado.

1.5. Apresentação da visão, da missão e dos valores da Care For You-Cuidamos de si!

A Care For You – cuidamos de si! é um projeto jovem, está no mercado há 9 anos, é uma marca portuguesa, registada a nível nacional e com sede em Santarém, transforma ideias inovadoras em negócios, e mais do que isso transforma o seu sonho em realidade!

Missão

A missão da Care For You-Cuidamos de si! consiste em prestar serviços de apoio social a pessoas idosas em diversas áreas de intervenção, proporcionando um aumento do bem-estar, desenvolvimento pessoal e qualidade de vida, promovendo primordialmente o conforto dos clientes.

Visão

Ser uma empresa de referência no domínio do serviço de apoio domiciliário e na prestação de serviços a nível nacional, com o intuito de proporcionar aos idosos e suas famílias mais qualidade de vida no seio do seu ambiente familiar, promover a sua integração na vida social e prevenir a institucionalização.

Valores

Esta empresa rege-se pelos seguintes valores:

- Garantir e respeitar a independência, individualidade e privacidade do cliente;
- Promover o envelhecimento ativo;
- Promover a Humanidade na relação cuidador-pessoa cuidada;
- Qualidade de prestação de serviços;
- Profissionalismo;
- Integridade;
- Transparência.



Figura IV – Logótipo Care For You
Fonte: <https://careforyou.pt>.

Capítulo II - Caracterização do Estágio Curricular

2.1. Plano De Estágio

O estágio curricular desenvolvido no Departamento de Recursos Humanos com a duração de 270 horas.

O seguinte plano foi definido pela orientadora de estágio da entidade acolhedora antes do início do mesmo, clarificando todos os objetivos específicos sobre cada temática.

Plano De Estágio
Processo de Recrutamento
Pré-seleção
Tarefas administrativas
Resolução de Problemas

Tabela II – Plano de Estágio
Fonte: Elaboração própria.

2.2. Atividades desenvolvidas durante o Estágio

Durante o meu estágio curricular, como já referido anteriormente, todas as atividades que desenvolvi ao longo do estágio podem ser divididas em quatro categorias gerais, nomeadamente recrutamento, pré-seleção, tarefas administrativas, resolução de problemas. Neste sentido, irei abordar cada uma destas tarefas neste ponto.

2.2.1. Processo de Recrutamento

Ao longo do período de estágio, auxiliei ativamente em diversos processos de recrutamento a nível de novos colaboradores, o recrutamento é a primeira fase de uma das mais importantes funções de gestão de recursos humano, o mesmo visa a procura de um profissional para ocupar vaga de emprego (Apud Ferreira.et.al.,2001).

O recrutamento reúne boas práticas de Administração, Recursos Humanos e Gestão de Pessoas para alcançar colaboradores alinhados com a missão, valores e a visão da empresa. Por isso, o processo deve ser bem estruturado e partir de um conhecimento profundo sobre a cultura organizacional e o perfil ideal para cada vaga.

Recrutamento externo, podemos identificar e selecionar várias fontes de recrutamento. Entre as várias fontes, recorremos aos arquivos de candidatos que se apresentam espontaneamente ou que estiveram em outros processos de recrutamento para a empresa, por referência de outros colaboradores da empresa, cartazes ou anúncios de portaria da empresa, contactos de parcerias e associações de classe, contactos com outras empresas que atuam nos mesmo mercado, anúncios online, recrutamento online.

A necessidade de recrutar começa sempre que é desencadeado um novo serviço na empresa, e verificamos que existe RH disponíveis para ocupar a vaga, inicia-se a procura nos arquivos de candidaturas que se apresentam espontaneamente na Empresa, ou em currículos que recebidos presencialmente.

No caso de não encontrar uma candidatura que corresponda a vaga, , inicia-se por criar um anúncio de emprego, um dos métodos mais utilizados para atrair candidatos. É uma via bastante utilizada e eficaz, que permite concretizar com precisão os principais requisitos do perfil desejado e atrair candidatos com o perfil requerido. O anúncio contém, normalmente as seguintes informações: título da vaga; breve enquadramento da empresa e das funções a serem exercidas, descrição; requisitos pessoais e profissionais; factores preferenciais; condições oferecidas e contactos para entrega de candidatura.. O anúncio deve ser suficientemente atractivo para obter candidaturas, ao mesmo tempo bastante preciso sobre a função e o perfil desejado de forma a todo o processo se torne mais rápido e eficaz.

O anúncio de emprego é feito através das redes sociais, na página oficial da Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar, e partilhado em vários grupos que dedicam-se a procura de emprego para a vaga em questão. Utilizamos esse método de recrutamento por reduzir o tempo de busca de candidatos; redução de custos, atinge um maior número de candidaturas; pode abranger profissionais a nível nacional.

O processo tem como objetivo atrair o maior número possível de pessoas capacitadas para, em seguida, aplicar filtros e sugerir os candidatos mais promissores.

Apenas quando as etapas de recrutamento acabam é que começa a seleção em si, ou seja, após a identificação dos perfis a selecionar através do anúncio de emprego feito na página da Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar, é acertada a data das entrevistas, o método de entrevista. Passamos a fase de selecionar os candidatos para ocupar a vaga de emprego que esta em aberto.

2.2.2. Pré-seleção

O processo de seleção procura entre os candidatos recrutados, aqueles mais adequados a vaga de emprego que a empresa em aberta.

Durante o estágio tive a oportunidade de participar da pré-seleção por entrevistas. Pré-seleção porque visto que o processo de seleção é um sistema de comparação e de escolha, apoia-se em alguns padrões e critérios para alcançar certa validade, o padrão e critério é extraído nas características da vaga a ser preenchida, e essa decisão de quem ira ocupar a vaga cabe especificamente a Diretora Técnica da Empresa, a Dr^a. Rita Lopes que visa por manter e aumentar a eficiência e o desempenho do pessoal, bem como a eficácia da organização.

A primeira tarefa que desempenhei de um processo de seleção consistia na recolha de informação sobre o serviço que originou a vaga de emprego, através da descrição e análise da função, e posteriormente á abertura de candidaturas com a publicações dos anúncios de emprego.

Após a identificação do perfil a selecionar através da análise e descrição de funções, e a fase de atração de talento, passa-se à escolha de técnicas de seleção.

As entrevistas são as técnicas de seleção usadas na escolha do candidato ideal para a vaga de emprego na Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar. As técnicas de entrevistas utilizadas na seleção de pessoal foram entrevistas presenciais e entrevistas online (videochamada).

Uma vez que foi o método na qual trabalhei ao longo do meu estágio. A entrevista, define-se como um processo de comunicação entre duas ou mais pessoas, tornando-se, desta forma, um momento adequado para averiguar a experiência

profissional do candidato e outros elementos relacionados com a função. Igualmente, serve para observar aspetos relacionados com o comportamento e personalidade da pessoa.

Esta é a técnica mais utilizadas na empresa, tendo diversas abordagens, como por exemplo em entrevistas de seleção, entrevistas de saída, entrevistas de aconselhamento, entre outras. Apesar da sua subjetividade e carência de base científica, esta técnica é a que mais influencia na decisão final do processo de seleção, sendo a única metodologia que não é indispensável num processo de recrutamento e seleção.

As entrevistas normalmente eram caracterizadas em três tipologias, nomeadamente a entrevista estruturada, a semiestruturada e a não estruturada. A entrevista estruturada baseia-se em um guião que contém questões elaboradas pela Care For You-Cuidamos de si! sendo o carácter de resposta fechado. esta tipologia de entrevista, apesar de trazer-me mais confiança, acaba por ser limitado, pois o entrevistado responde apenas ao que lhe foi questionado, não havendo possibilidade de haver uma conversa mais fluída e adaptada ao candidato.

Porém, as entrevistas estruturadas possuem determinadas características que as diferenciam das outras, nomeadamente: as questões estabelecidas baseiam-se nos conhecimentos relacionados com a função, sobre como o modo que o candidato atuaria em determinadas situações e informações sobre experiências passadas e formação do mesmo. Todas as questões são feitas a todos os candidatos, de forma igual, existe uma avaliação da resposta sendo categorizadas numa escala entre bom, médio e má e esta avaliação é feita de forma consistente para todos os candidatos. Envolve entrevistadores que estão familiarizados com a função e, geralmente, a seleção é feita apenas tendo em conta os conhecimentos, skills e habilidades relacionadas à função .

Por sua vez, a entrevista semi-estrutura igualmente possui questões elaboradas previamente pela Care For You-Cuidamos de si! porém contém um espaço para que o entrevistado possa responder livremente, sem um carácter fechado. Neste tipo de entrevista, a decisão é tomada baseado nos atributos do candidato.

Por fim, as entrevistas não estruturadas, são mais espontâneas, normalmente são as entrevistas que fazemos por via online, não possuem questões elaboradas, sendo que nós recrutadores conduzimos a entrevista consoante o desenvolvimento da interação

com o candidato. Para além disso, este estudo demonstrou que as entrevistas semi-estruturadas revelam menos índices de ansiedade e perceção de menos dificuldade por parte dos entrevistados do que as entrevistas estruturadas.

Atualmente, devido aos tempos reduzidos impostos dos processos de seleção, também optamos pelas entrevistas online através de vídeo chamada no WhatsApp da empresa. Na verdade, a entrevista online permite-nos com bastante rapidez obter certas informações sobre o candidato, facilitando a criação de uma short-list de candidatos a entrevistar presencialmente.

Geralmente, os técnicos de recrutamento e seleção de pessoas optam por realizar um primeiro contacto online ou telefónico para validar informação do CV do candidato, sua motivação, por forma a selecionar candidatos para a entrevista presencial, reduzindo, o tempo despendido pelas mesmas.

Uma das vantagens principais deste tipo de entrevistas está associado aos custos e ao tempo, na verdade as entrevistas por via online apresentam menos custos de tempo por parte dos recrutadores, pois é possível realizar a entrevista no imediato. Ainda, permite aceder a candidatos de várias localizações geográficas. Outra das vantagens refere-se ao facto de não haver um contacto face-to-face com o candidato, não há decisões influenciadas pela aparência do candidato e, similarmente, permiti-nos como entrevistadores tomar notas livremente, pois o candidato não terá conhecimento disso.

Depois de selecionado o candidato e confirmado para o serviço, passamos assim na fase da celebração do contrato de trabalho. Foi-me delegado pela Diretora Técnica Rita Lopes, a tarefa de elaboração de um contrato de prestação de serviço do cuidador que tinha acabado de se juntar a equipa. Para a elaboração do mesmo, foi-me dado acesso à base de dados da Care For You-Cuidamos de Si! - Unidade de Tomar, onde existe arquivos com estrutura de cada tipo de contrato de prestação de serviço. Identifiquei o modelo que se adequava ao contrato em questão, onde tive de inserir os dados do cuidador, atualizar os termos do contrato, período de trabalho, carga horaria, remuneração, confirmar clausulas, e atualizar data de celebração.

Para elaborar o contrato acedo a base de dados da Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar, onde existe arquivos com estrutura de cada tipo de contrato de prestação de serviço, procurei o modelo que se adequava ao contrato em questão, inserir

os dados do cuidador, atualizei os termos do contrato, período de trabalho, carga horaria, remuneração, confirmar as clausulas, e atualizar a data de celebração.

2.2.3. Tarefas administrativas

Na área Administrativa desempenhei tarefas direcionadas para o processamento salarial de prestação de serviço de cuidadores, a elaboração de horários mensais de colaboradores e dos transportes, planeamento semanal, enviar registo de horários mensal dos colaboradores para o escritório de contabilidade no final de cada Mês.

No processamento salarial de prestação de serviços de cuidadores desempenhei tarefas de calculo da remuneração mensal de alguns cuidadores que prestam serviços para a Empresa, o calculo é feito através da folha de ponto onde fica registado a presença dos cuidadores, e as horas de trabalho em cada dia do respetivo mês, nessa folha de ponto é possível observar se o cuidador trabalhou dias uteis , fins-de-semana e/ou feriados. O cálculo é realizado dos dias trabalhados, visto que trata-se de prestadores de serviços, e a remuneração (valor da hora trabalhada, ou dia trabalhado) é aferido através do estipulado em contrato de prestação de serviços de cada cuidador. Visto que os cuidadores não exercem as mesmas funções e nem as mesmas cargas horarias, os contratos correspondem ao tipo de serviço que é prestado por cada cuidador. Em seguida é feito o cálculo da remuneração, e reencaminhado para a Diretora Técnica Rita Lopes que confirma a remuneração com o cuidador, e em seguida o cuidador deve emitir e enviar a fatura (recibo verde), depois de recebermos a mesma, procede-se ao pagamento.

Durante meu período de estágio foi-me atribuída a função de elaboração de horários mensais tanto dos colaboradores, tanto os horários dos transportes mensais, os horários dos colaboradores são elaborados com base nos serviços fixos que temos na Empresa, normalmente são serviços que são realizados em dias definidos da semana, ou todos os dias da semana nos mesmos horários (temos serviços de 3 vezes na semana, outros 2 vezes, e outros todos dos dias da semana, os dias de serviços são definidos pelos clientes). Os horários dos colaboradores são elaborados de modo a conciliar com os serviços fixos durante a semana laboral.

Os colaboradores têm horários de trabalho fixas das 09 horas às 18:00horas, pausa para Almoço _ 13 horas / 14:30horas, 5 dias na semana, 2 dias de folga (com folga fixa aos domingos, outro dia de folga é conciliação se em uma semana folgar 1 sábado, na outra semana folga num dia de semana). De modo a garantir que estes serviços sejam realizados e que os colaboradores tenham um plano de serviço mensal. Serve como planeamento e organização de trabalho.

Os horários de serviços mensais são fixados no quadro da empresa, permitindo que os colaboradores guiar-se durante o dia de trabalho. Estes horários estão sujeitos a alterações sempre que entra um novo serviço, ou quando um dos serviços fixos é encerrado.

Os horários de serviços mensais são fixados no quadro da empresa e, sujeitos a alterações, dentro do enquadramento legal.

A elaboração dos horários de transportes mensais é alicerçada nas trocas de cuidadores que prestam serviços como interno na casa dos utentes, ou seja, entre a folga de um cuidador, e a entrada de outro cuidador ao serviço.

Visto que a Empresa é prestadora de serviço de apoio domiciliário, os serviços fixos de 24horas, 7 dias na semana e 365 dias no ano. No serviço de interno os cuidadores ficam confinados na casa do utente, geralmente em uma casa de serviços internos, recrutamos dois cuidadores para poder conciliar as folgas, ou seja, quando for a folga de um, e a entrada de serviço para outro. É feito todo um planeamento para que os transportes sejam realizados, planear quem fica encarregado de transportar os cuidadores. Na elaboração planeamos quem fica encarregado dos transportes em Tomar, e quem fica encarregado dos transportes em outras localidades, os dias e as horas que ira ser realizado o transporte durante o respetivo mês.

Ao elaborar os horários dos transportes requer muita atenção, porque se haver alguma falha no transporte, pode implicar a não realização do serviço, o que pode ser visto pelos clientes como incompetência nossa, visto que não conseguimos garantir o serviço por falta de atenção. Por essa razão, há todo um planeamento para que nenhum dos serviços falhe.

Planeamento semanal é executado nas sextas-feiras, normalmente é nesse dia que preparamos a próxima semana laborar, por isso é efetuado o balanço para confirmar

serviços com as cuidadoras(a confirmação é realizada por chamada telefónica, onde é contactada a cuidadora e confirmada a sua presença no serviço), certificar que não terá falha nos serviços, certificar os matérias de serviços, confirmamos transportes com os cuidadores por via telefónica , confirmamos com os cuidadores a hora do transporte para a próxima semana, se não haver nenhum imprevisto. Preparar a segunda-feira o resto da semana, corrigir horários se for necessário. Garantir que não haja falha no serviço.

No período em que estagiei foi atribuída a tarefa de enviar o registo de horas de colaboradores ao escritório de contabilidade no final de cada mês. Normalmente os registos de horários dos colaboradores são digitalizados na impressora da Empresa, as folhas de ponto dos colaboradores são transformadas em anexos, para que se possa enviar o registo de horas, através do email da Empresa ao escritório de contabilista da Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar. No email é escrito o assunto: Horário de cuidadora e o nome da cuidadora para pagamento; Corpo do email: Saudar a autoridade competente, mencionar o que esta em anexo, identificar qual o colaborador em questão, e referir de qual mês se trata (normalmente enviamos a folha de ponto do mês anterior); inserir os anexos no email, identificar o remetente, despedir e enviar. A contabilidade da Empresa está encarregue do cálculo do processamento salarial, cálculo de encargos sociais- segurança social, e seguros dos colaboradores efetivos.

Todas as atividades e funções associadas à gestão de recursos humanos encerram em si um carácter administrativo. Pela sua exigência esta foi uma das áreas de maior relevo ao longo do período de estágio.

Outras tarefas Administrativa que desempenhei
• Organização do arquivo de processos dos colaboradores.
• Auxiliar os candidatos selecionados no preenchimento de documentos necessários para a admissão.
• Ensinar prestadores de serviço a emitir recibo-verde.
• Enviar mensagem com feedback positivo aos candidatos.

Tabela III – Outras tarefas Administrativas.
Fonte: Elaboração própria.

2.2.4. Resolução de problemas

No período em que estagiei na Care For You-Cudamos de si! Unidade de Tomar, foi-me proposto pela Diretora Técnica, Dr^a Rita Lopes que apresentasse algumas soluções para os problemas que estávamos a enfrentar relativamente ao setor de recursos humanos.

O problema que foi proposto para solucionar centrava-se em selecionar uma cuidadora para um serviço. Esta solução teria de ser efetuada de forma eficaz e rápida, de forma a não comprometer o serviço e a sua qualidade, uma vez que, a cuidadora que iria entrar ao serviço tinha testado positivo à Covid-19 e, desta forma não poderia assumir o seu serviço. Irei explicar detalhadamente para facilitar a compreensão.

Como mencionado anteriormente as cuidadoras que prestam serviços como internas 24horas por dia, têm o período de tempo que ficam confinadas na residência do utente, até o período que entram de folga, neste período de tempo é preciso realizar a troca entre os cuidadores, quando um vai de folga, a outra entra para cobrir a folga, normalmente a Diretora Técnica quando aceita serviço de 24horas, todos os dias da semana, celebra contrato com dois prestadores de serviços, para conciliar os dias de trabalho de um e os dias de descanso de outro.

O Processo até chegar à solução para esse problema surgiu através de várias tentativas de possíveis soluções entre essas: fazer recrutamento e selecionar o candidato para prestar serviços até a cuidadora recuperar; contactar cuidadoras que já trabalharam connosco e ver se têm disponibilidade; contactar candidatos que se encontram à aguardar uma oportunidade de trabalho; entre muitas outras opções.

A solução para esse problema surgiu através do contacto com a cuidadora que se encontrava em serviço na residência, onde foi explicada a situação e, chegado a acordo para que a mesma assumisse o serviço. Desta forma, não seria causado transtorno para utentes e familiares, uma vez que a cuidadora já conhece o serviço. Igualmente, esta solução acarreta vantagens para a empresa uma vez que, não seria necessário efetuar o transporte entre cuidadoras e não haveria insatisfação por parte do cliente por ter uma cuidadora nova e sem conhecimento da sua rotina.

Outras resoluções de problemas que tive durante o período em que estive a estagiar, era relativamente aos horários de transportes, este horário tal como já referi anteriormente, altera sempre que começamos um novo serviço em locais que não tem como as cuidadoras deslocarem-se por meio de transportes públicos. Nestes casos é a empresa que garante o transporte dos cuidadores a residência dos clientes.

Sabendo que os horários dos transportes são planeados e organizados mensalmente, quando há entrada de um novo serviço que, tem a necessidade de transportar as cuidadoras ao serviço, instala-se a necessidade de reorganizar esse mesmo horário de forma a corresponder a todos os serviços, cumprindo com os horários acordados e sem acarretar custos extra para a empresa.

Temos que apresentar soluções de modo a inserir esse novo transporte no horário dos transportes que já existem para aquele mesmo mês. Tem que se pensar em como conciliar os transportes de modo que não coincida em um dia em que não subcarga horária com os transportes; pensar no horário que esse mesmo transporte poderá ser inserido no horário para não haja vários transportes na mesma hora, para evitar atrasos no serviço; pensar em quem irá assumir o transporte dos RH. Por isso é feito um planeamento com antecedência de modo a evidenciar possíveis problemas, e solucioná-los o mais rápido possível.

Para solucionar problemas nos horários de transporte, temos que analisar os horários e os serviços dos colaboradores que exercem a função de transporte do RH e analisar em qual localidade irá ser realizado o transporte. No caso de existir um colaborador que irá realizar o serviço de transportes de cuidadores na mesma localidade (ou próximo) em que se pretende inserir o novo transporte, ajusta-se os horários, de modo a transportar vários cuidadores, de uma só vez e, assim, rentabilizar tempo e recursos da empresa.

Capítulo III - Balanço de competências, análise crítica e limitações

3.1. Balanço de Competências

O meu estágio curricular foi realizado na Empresa Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar, onde apresentei a candidatura espontaneamente e tive a oportunidade de realizar o estágio presencial. Que para mim foi uma grande valia, pós além de ser uma experiência prática em ambiente real de trabalho, adquiri muita experiência profissional. No estágio curricular a auxiliei a Diretora Técnica a exercer funções de recursos humanos, mais precisamente na área de Recrutamento e Seleção de RH, Elaborar horários de transportes e dos colaboradores, Contrato de trabalho, Planeamento Semanal, Tarefas Administrativas, Resolução de Problemas.

Ao longo destas 270horas, tive a oportunidade de estar integrada em vários processos, onde tive formação sobre a empresa, sobre o modelo de negócio e sobre como conduzir os processos de recrutamento e seleção de RH, elaboração de horários, elaboração de contratos de prestação de serviço.

Estagiar em regime presencial deu-me a possibilidade de contactar com o mercado de trabalho, sabendo que na faculdade, por mais atividades práticas que tive, não foi a mesma coisa que ter um superior e a pressão do dia a dia, entender como funciona o mercado de trabalho, seus limites e oportunidades, proporciono-me uma visão mais estratégica na hora de procurar um emprego fixo. Serviu também para obter experiência, para quem esta no início de carreira sabe a dificuldade para conseguir o primeiro emprego, já que a maioria pede experiência. Difícil conseguir experiência quando não se tem oportunidade, por isso, o estágio faz toda a diferença nesse momento, tive a primeira experiência e é uma vantagem para conquistar o primeiro emprego.

Estagiar ajudou-me a conhecer as diferentes áreas dentro dos recursos humanos, nada melhor que a prática! No estágio comecei a ver quais os pontos positivos e negativos de cada área e isso ajudar-me muito a escolher qual área realmente quero trabalhar.

O estágio é onde se começa a construir nome no mercado e futuro de uma carreira, tive a oportunidade de estar em contacto com o ambiente organizacional.

O estágio não beneficia apenas o estagiário, mas também a entidade acolhedora, visto que o programa de estágio é uma grande oportunidade para as empresas desenvolverem novos talentos. Assim, as organizações estarão a formar uma pessoa do zero, ou seja, alguém que vai estar pronto para aprender a trabalhar.

No período de estágio fui sempre acompanhada pela minha supervisora de entidade e o restante da equipa, e o meu trabalho sempre foi reconhecido e valorizado, através de feedback positivo e algumas críticas construtivas que me possibilitaram evoluir a nível pessoal e profissional.

Os meus primeiros processos de recrutamento e seleção passaram apenas pelo acompanhamento dos mesmos com a supervisão de uma das técnicas de recursos humanos. Posteriormente, foi-me dada a liberdade de gerir os meus próprios processos e clientes.

No final do estágio, verifiquei que consegui atingir os meus objetivos que defini no projeto de estágio, bem como adquirir outras competências que não tinha identificado à priori.

Assim sendo, tive como objetivo principal para a realização do estágio a aquisição de competências técnicas na área do recrutamento e seleção de RH, comunicação clara e organização, autoconfiança, saber encarar a pessoa quando estou a comunicar, a escuta ativa, ouvir e entender aquilo que me é transmitido. Sendo a minha área de preferência e a qual quero continuar a desenvolver o meu percurso profissional, acredito que a Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar facultou-me ferramentas essenciais para iniciar a minha carreira profissional.

O facto de me ter sido facultada a liberdade de trabalhar os meus processos de forma autónoma, trouxe também um sentido de responsabilidade. Assim sendo, acredito ter desenvolvido um pouco a minha visão empreendedora, que acrescenta a soft skills como a proatividade, dinamismo e autoconfiança.

No percurso desta reflexão sobre os objetivos identifiquei também alguns pontos fortes e pontos fracos do meu estágio, sendo estes desenvolvidos através de uma análise de SWOT presente na tabela seguinte.

Força

- ☐ Gosto pela area de GRH;
- ☐ Experiência prática em ambiente real de trabalho;
- ☐ Estagiar em diversos setores de GRH.

Oportunidade

- ☐ Possibilidade de crescimento profissional;

Fraqueza

- ☐ Outras competências que precisam ser desenvolvidas,;
- ☐ Sem experiência profissional.

Ameaça

- ☐ Duração de estágio.

Tabela IV – Análise SWOT
 Fonte: Elaboração própria.

3.2. Análise crítica

No decorrer do período de estágio, foram diversas as vertentes da gestão de recursos humanos com as quais o estagiário teve oportunidade de contactar, possibilitando-o de se aproximar de várias metodologias e procedimentos que foram de encontro à formação académica adquirida. Neste sentido, neste capítulo procura-se estabelecer uma ponte entre a teoria e a prática. Ao nível do recrutamento e seleção, e segundo Peretti (2007), o processo de recrutamento deve obedecer a um conjunto de etapas. Na entidade acolhedora, pude observar que nem todas as etapas conseguem ser sempre minuciosamente cumpridas. Isto acontece apenas quando se trata de serviços emergenciais e que exige uma resposta urgente. Esta análise a um candidato acaba por assumir um papel secundário no processo de recrutamento.

No que respeita às fontes de recrutamento, Sousa et. al (2006) enumeram um conjunto de fontes de recrutamento, nomeadamente: recrutamento académico, centros de emprego, empresas de recrutamento/outsourcing, anúncios e candidaturas

espontâneas. Neste âmbito, é de salientar para a prestação de serviço como cuidador/a o recrutamento académico não é de todo um fator primordial, visto que o recrutamento não é baseado pelo grau académico. Devo salientar a eficiente atuação da entidade no âmbito de recrutamento com principal destaque ao recrutamento de anúncios nas redes sociais.

Por outro lado, o recurso ao recrutamento interno não é abundantemente explorado na entidade acolhedora. Neste sentido, seria relevante que existisse um maior desenvolvimento desta área, através da criação e divulgação de oportunidades de crescimento profissional acessível a todos os colaboradores. Desta forma, a organização conseguiria promover a motivação dos funcionários (Chiavenato, 2009) e possibilitar uma diminuição do turnover.

3.3. Limitações

No decorrer do estágio, o contacto com outras pessoas fazia parte do meu dia-a-dia devido ao fato do estágio ter sido realizado presencialmente, no princípio, sentia-me um pouco tímida nas entrevistas, não apresentando um discurso fluído e um raciocínio rápido após a respostas ou questões dos candidatos. Porém o que mais aterrorizava era o contacto com os entrevistados (encarar os entrevistados), não tinha autoconfiança o suficiente para encarar a candidata diretamente, e por isso sentia um grande medo de falhar. A equipa Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar apoiou-me bastante, tendo treinado várias vezes, assistido a várias entrevistas.

No final do estágio, já me sentia muito mais á vontade em contexto de entrevista. Acredito, que neste âmbito consegui desenvolver as minhas competências comunicacionais, bem como o aumento da minha confiança, e no desempenho das minhas funções.

Durante as 270 horas de estágio, tive a oportunidade de ingressar no mercado de trabalho, e apesar de ter sido limitado em termos de tempo, consegui perceber de forma geral, como funciona a vida pós-académica. Tendo em conta que esta é a minha primeira experiência laboral na área dos recursos humanos. Este estágio ajudou-me a ver as minhas limitações e as competências que preciso trabalhar mais para poder tornar

na profissional que desejo um dia ser, e principalmente a ver o tipo de mercado que iria trabalhar.

Quando a minha chegada à Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar, foi-me facultada uma formação pela Diretora técnica, Dr^a Rita Lopes. Esta formação consistiu na história da empresa, modelo de negócio, as ferramentas necessárias à função, bem como os documentos padrões utilizados para a mesma.

Os meus primeiros processos de recrutamento e seleção passaram apenas pelo acompanhamento dos mesmos com a supervisão da Diretora técnica. Posteriormente, foi-me facultada a liberdade de poder participar e auxiliar no processo de recrutamento e seleção de RH. No final do estágio, verifiquei que consegui atingir os meus objetivos que defini no começo do estágio, bem como adquirir outras competências que não tinha identificado, e percebi também que preciso treinar umas outras competências para me tornar na profissional que pretendo ser. Assim sendo, tive como objetivo principal para a realização do estágio a aquisição de competências como a comunicação clara, autoconfiança, saber encarar a pessoa quando estou a comunicar, a escuta ativa, ouvir e entender aquilo que me é transmitido. Sendo que pretendo continuar a desenvolver o meu percurso profissional, acredito que a Care For You-Cuidamos de Si! - Unidade de Tomar facultou-me ferramentas essenciais para iniciar a minha profissão.

O facto de me terem facultado a liberdade de trabalhar os meus processos de forma autónoma, trouxe também um sentido de responsabilidade. Na verdade, quando me era atribuído uma determinada tarefa, era-me facultada a responsabilidade de conseguir executar da melhor forma possível toda a tarefa. E pelo facto de ser a minha primeira experiência, dediquei bastante em tentar perceber como a empresa funciona, as melhores formas de executar um bom recrutamento e seleção de pessoas, sempre sobre a orientação da Diretora técnica e com isto, consigo notar um crescimento em mim tanto a nível profissional e a nível pessoal.

Conclusão

O estágio realizado na Care For You- Cuidamos de Si! – Unidade de Tomar foi a minha primeira experiência profissional na área de RH, especificamente na vertente de recrutamento e selecção. O Estágio Curricular revelou-se uma excelente forma de ingressar no mercado de trabalho e de colocar em prática matérias que foram leccionadas durante o percurso académico. Serve a presente conclusão foi um privilégio e uma oportunidade incrível. O estágio apresenta-se como uma porta direta para o mundo do trabalho e proporciona uma experiência profissional enriquecedora.

Posto isto, é de salientar que esta experiência foi extremamente gratificante e enriquecedora. para mim foi uma mais-valia poder estar inserida numa empresa como a Care For You- Cuidamos de Si! – Unidade de Tomar.

Devo destacar que fui sempre auxiliada pela supervisora de entidade, Dr^a. Rita Lopes, embora tivesse inúmeros afazeres, sempre me acompanhou, transmitiu saber e nunca me negou ajuda.

Em suma, esta foi uma experiência bastante enriquecedora que despertou o (já existente) gosto pelas tarefas administrativas, resolução de problemas. O estágio também permitiu-me desenvolver, aprofundar e consolidar conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do meu percurso académico, superei os objetivos e as minhas expectativas, com a adaptação à rotina e criação de laços de empatia e amizade com toda a equipa que me acompanhou. O estágio deu-me a vontade e a certeza de continuar o meu percurso pelo mundo dos Recursos Humanos.

Referências Bibliográficas

- Chiavenato, I. (2009). Recursos Humanos. São Paulo: Elsevier.
- Chiavenato, I. (2010). Gestão de Pessoas (3ª ed.). São Paulo: Elsevier.
- Care, For. You (2013a). Prestadora de Serviço de Apoio Domiciliários. *Informação Útil*. Obtido em <https://www.careforyou.pt//informacao#servicos-de-apoio>
- CarForYou-Tomar. (2013b). Regulamento. Obtido em <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/16521/1/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20de%20M-GEE%20-%regulamento%Careforyou.pdf>.
- Care,For.You. (2013c). *como marca*. Publicado 2013. Obtido em <https://www.careforyou.pt//informacao>.
- Care,For.You-Santarém. (2013d). Informações sobre a Sede Care For You. Obtido em <https://www.careforyou.pt//informacao-sobre-nós#politica-privacidade>.
- Ana, R. L. (2021). Estratégia Empresarial. Fornecida pela proprietária.

Anexos

1.1. Registo diário de tarefas

08 de março de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Pesquisar história da Empresa.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Pesquisar história da Empresa.

Fim: 18h00

09 de março de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Conhecer Missão, Visão, Valores da Empresa.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Formação sobre história da empresa, modelo de negócio, serviços, instalações.
-

Fim: 18h00

14 de março de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Apresentação do plano de estágio.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Apresentação sobre as leis presentes no Código de Trabalho importantes na área de Recursos Humanos.

Fim: 18h00

15 de março de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Explicação de como é feita a Gestão de Horários.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Explicação como é feita as compras de bilhete de comboio para as cuidadoras.

Fim: 18h00

16 de março de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Acompanhamento de Entrevista no processo de seleção.
- Acompanhamento de Entrevista no processo de seleção.

Fim: 18h00

18 de março de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Planeamento Semanal (corrigir horário, confirmar transportes, ver se esta tudo bem para próxima semana laboral).

Fim: 18h00

21 de março de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Acompanhar Dra. Ana Rita Lopes em reunião com novas cuidadoras.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Corrigir Horários de transportes Mensal
- Resolução de problemas;

Fim: 18h00

22 de março de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Corrigir Horário de Transportes;

Fim: 13h00

23 de março de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Acompanhamento em Entrevista do processo de seleção.

Fim: 18h00

25 de março de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Planeamento Semanal (corrigir horário, confirmar transportes, ver se esta tudo bem para próxima semana laboral).

Fim: 18h00

28 de março de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Reunião com a Dr.^a Rita Lopes.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Processamento salarial (calcular a remuneração de 2 prestadoras de serviços).

Fim: 18h00

29 de março de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Resolução de problemas (Troca de cuidadoras para finais de semana).

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Corrigir Horário dos transportes.
- Elaboração de horários de colaboradores do próximo mês.
- Elaboração de horários de transportes do próximo mês.

Fim: 18h00

30 de março de 2022

Início: 14h00

Período da tarde:

- Aprender a enviar horário de colaboradores a contrato para Gabinete de contabilidade da Empresa.

Fim: 18h00

04 de abril de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Acompanhamento na Entrevista do Processo de Seleção.

Fim: 13h00

11 de abril de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Atualizar os horários dos serviços
- Atualizar os horários dos transportes
- Marcar folga de cuidadoras.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Reunião com a orientadora Dra. Ana Rita Lopes.

Fim: 18h00

12 de abril de 2022

Início: 10h:00

Período da manhã:

- Corrigir horário de colaboradores a contrato.
- Acompanhamento em Entrevistas do processo de seleção.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Criar anúncios de empregos para a vaga de trabalho causada pelo início de um novo serviço.

Fim: 17h00

13 de abril de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Resolução de problema (originada pela desistência de uma das cuidadoras).

Fim: 18h00

18 de abril de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Marcação de entrevistas.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Corrigir Horário de transportes.
- Comprar bilhete de comboio para cuidadora.
- Assegurar que não falhe nada para o serviço de sexta-feira.

Fim: 17h00

19 de abril de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Acompanhar Dr^a. Rita Lopes em reunião com novas cuidadoras.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Corrigir Horários de transportes Mensal
- Resolução de problemas;

Fim: 18h00

20 de abril de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Corrigir Horário de transportes.
- Comprar bilhete de comboio para cuidadora.
- Assegurar que não falhe nada para o serviço de sexta-feira.

Fim: 18h00

26 de abril de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Reunião com a Dr.^a Rita Lopes.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Processamento salarial (calcular a remuneração de 2 prestadoras de serviços).

Fim: 18h00

27 de abril de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Corrigir Horário dos transportes.
- Elaboração de horários de colaboradores do próximo mês.
- Elaboração de horários de transportes do próximo mês

Fim: 18h00

02 de maio de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Marcação de entrevistas;
- Acompanhar a Dr^a. Rita Lopes na Entrevista Online.

Fim: 18h00

03 de maio de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Corrigir Horário de transportes.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Corrigir Horário de transportes.
- Comprar bilhete de comboio para cuidadora.
- Assegurar que não falhe nada para o serviço de sexta-feira.

Fim: 18h00

04 de maio de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Resolução de Problema (recrutar prestadores para serviço de horas);

- Realização de entrevistas a possível candidata.

Fim: 18h00

09 de maio de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Marcação de entrevistas presenciais.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Atualizar os horários dos serviços
- Atualizar os horários dos transportes
- Marcar folga de cuidadoras.

Fim: 18h00

10 de maio de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Corrigir horário de colaboradores á contrato;
- Acompanhamento em Entrevistas do processo de seleção.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Criar anúncios de empregos para a vaga de trabalho causada pelo início de um novo serviço.

Fim: 18h00

11 de maio de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Corrigir Horário de transportes.
- Comprar bilhete de comboio para cuidadora.
- Assegurar que não falhe nada para o serviço de sexta-feira.

Fim: 18h00

16 de maio de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Reunião com a Dr^a. Rita Lopes.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Processamento salarial (calcular a remuneração de prestadoras de serviços).

Fim: 18h00

17 de maio de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Processamento salarial (calcular a remuneração de prestadoras de serviços);

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Reunião com a orientadora Dr^a. Rita Lopes. sobre ponto de situação das entrevistas;

Fim: 18h00

18 de maio de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Recrutamento;
- Realização entrevistas a cada candidato;
- Reunião com a orientadora Dr^a. Rita Lopes sobre ponto de situação das entrevistas.

Fim: 18h00

23 de maio de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Recrutamento;
- Realização entrevistas a cada candidato;
- Reunião com a orientadora Dr^a. Rita Lopes sobre ponto de situação das entrevistas.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Recrutamento;
- Realização entrevistas a cada candidato;
- Reunião com a orientadora Dr^a. Rita Lopes sobre ponto de situação das entrevistas.

Fim: 18h00

24 de maio de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Enviar mensagem aos candidatos com o feedback das entrevistas;
- Marcação de entrevistas.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Observação dos currículos de cada candidato;
- Imprimir guião de entrevista.

Fim: 18h00

25 de maio de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Resolução de problemas
- Envio de email a Direção técnica com o feedback de possíveis soluções para o problema.

Fim: 18h00

27 de maio de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Realização de entrevistas;
- Agendamento de entrevistas com as chefias.
- Envio de email a Direção técnica com o feedback da correção de horários.

- Planeamento Semanal (corrigir horário, confirmar transportes, ver se esta tudo bem para próxima semana laboral).

Fim: 18h00

30 de maio de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Elaboração de horários de colaboradores do próximo mês;
- Elaboração de horários de transportes do próximo mês.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Elaboração de horários de colaboradores do próximo mês;
- Elaboração de horários de transportes do próximo mês.

Fim: 18h00

31 de maio de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Processamento salarial (calcular a remuneração de prestadoras de serviços).

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Reunião com a orientadora Dr^a. Rita Lopes. sobre ponto de situação das entrevistas;

- Enviar horários de colaboradores a contrato para Gabinete de contabilidade da Empresa

Fim: 18h00

01 de junho de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Observação dos currículos de cada candidato;
- Imprimir guião de entrevista
- Recrutamento;
- Realização entrevistas a cada candidato;
- Reunião com a orientadora Dr^a. Rita Lopes sobre ponto de situação das entrevistas.

Fim: 19h00

03 de junho de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Planeamento Semanal (corrigir horário, confirmar transportes, ver se esta tudo bem para próxima semana laboral);
- Envio de email a Direção técnica com o feedback da correção de horários;
- Elaboração de contrato de trabalho de prestação de serviços.

Fim: 18h00

06 de junho de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Observação dos currículos de cada candidato;
- Imprimir guião de entrevista

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Recrutamento;
- Realização entrevistas a cada candidato;
- Reunião com a orientadora Dr^a. Rita Lopes sobre ponto de situação das entrevistas.

Fim: 18h00

07 de junho de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Corrigir horário de colaboradores a contrato;
- Envio de email a Direção técnica com o feedback da correção de horários.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Observação dos currículos de cada candidato;
- Imprimir guião de entrevista
- Recrutamento;
- Realização entrevistas a cada candidato;
- Reunião com a orientadora Dr^a. Rita Lopes sobre ponto de situação das entrevistas.

Fim: 18h00

08 de junho de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Observação dos currículos de cada candidato;
- Imprimir guião de entrevista
- Recrutamento;
- Realização entrevistas a cada candidato;

Fim: 18h00

13 de junho de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Corrigir horário de colaboradores a contrato;
- Envio de email a Direção técnica com o feedback da correção de horários.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Marcação de entrevistas presenciais.

Fim: 18h00

14 de junho de 2022

Início: 9h00

Período da manhã:

- Corrigir horário de colaboradores a contrato;
- Envio de email a Direção técnica com o feedback da correção de horários.

Almoço: 13h-14h30

Período da tarde:

- Observação dos currículos de cada candidato;
- Imprimir guião de entrevista
- Recrutamento;
- Realização entrevistas a cada candidato;

- Reunião com a orientadora Dr^a. Rita Lopes sobre ponto de situação das entrevistas.

Fim: 18h00

15 de junho de 2022

Início: 14h30

Período da tarde:

- Reunião com a orientadora Dr^a. Rita Lopes sobre a minha trajetória de estágio.
- Despedida com a equipa Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar

Fim: 18h00

1.2. Templates de mensagens enviadas aos candidatos

Marcação de entrevistas presenciais.

Boa tarde X,

Na sequência da sua candidatura, que desde já agradecemos, gostaríamos de saber se teria disponibilidade de passar cá na Loja Care For You-Cuidamos de si! Unidade de Tomar para uma entrevista presencial, dia 13 de Junho às 14h30.

Ficamos a aguardar a sua confirmação.

Obrigada.

Com os melhores cumprimentos

Estagiária Eliane Lopes

Care For You-Tomar

1.3. Templates de emails enviados ao contabilista da Empresa

Processamento salarial de colaboradores.

Para: contarminimo@xxx.pt

De: tomar@secretariacareforyou.xx.pt

Assunto: Registo de horas do mês x, da funcionaria x para pagamento.

Escrever o email: Boa tarde Sr.X

Envio em anexo o registo de horário da funcionaria X, do respetivo mês X, para o cálculo do processamento salarial, encargos sociais, diuturnidades e seguros.

Obrigada.

Com os melhores cumprimentos

Estagiária Eliane Lopes

Care For You-Tomar

2. Feedback positivo aos candidatos

Boa tarde,

Conforme combinado, vimos desta forma dar-lhe feedback sobre a sua entrevista.

Vimos por este meio agradecer a sua participação e disponibilidade.

Ficará a fazer parte da nossa equipa de cuidadores/as, o serviço começa no dia X,
Quando o Sr./a terá a disponibilidade de passar cá na loja para celebrarmos o contrato de prestação de serviço?

Com os melhores cumprimentos.

Care For You-Tomar