



Instituto Politécnico de Coimbra
Instituto Superior de Contabilidade
e Administração de Coimbra

Raquel Sofia Delgado Coelho

Recrutamento e Seleção em Trabalho Temporário,
na Adecco Recursos Humanos

Recrutamento e Seleção em Trabalho Temporário na Adecco Recursos Humanos

Raquel Sofia Delgado Coelho

ISCAC | 2022

Coimbra, novembro de 2022



Instituto Politécnico de Coimbra
Instituto Superior de Contabilidade
e Administração de Coimbra

Raquel Sofia Delgado Coelho

Recrutamento e Seleção em Trabalho Temporário, na Adecco Recursos Humanos

Relatório de estágio submetida(o) ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração de Coimbra para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos, realizado sob a orientação do Professor António Calheiros e supervisão de Tânia Pereira.

Coimbra, novembro de 2022

TERMO DE RESPONSABILIDADE

Declaro ser a autora deste relatório de estágio, que constitui um trabalho original e inédito, que nunca foi submetido a outra Instituição de ensino superior para obtenção de um grau acadêmico ou outra habilitação. Atesto ainda que todas as citações estão devidamente identificadas e que tenho consciência de que o plágio constitui uma grave falta de ética, que poderá resultar na anulação do presente relatório de estágio.

DEDICATÓRIA

Aos meus avós, que mesmo não estando fisicamente comigo, estão sempre presentes em todas as fases da minha vida! Está é para vocês!

AGRADECIMENTOS

O decorrer e fim deste percurso não teria sido possível sem o apoio das pessoas que fazem parte da minha vida, bem como daqueles que se cruzaram comigo durante todo o meu percurso académico. Pessoas, estas que contribuíram para o sucesso do mesmo, direta ou indiretamente.

Primeiramente, quero deixar o meu maior agradecimento *aos meus pais, Carmina e António e irmão, Bruno*, por fazerem com que tudo seja possível e me apoiarem incondicionalmente em todas as etapas da minha vida. Agradeço também, à restante família por todo o apoio prestado não só ao longo desta etapa como ao longo de todo o meu percurso. E *ao, Daniel*, por todo o apoio que sempre me deste e por acreditares sempre em mim

De seguida, deixo um agradecimento muito especial à minha supervisora de estágio *Tânia Pereira*, que me acolheu desde o primeiro dia nesta empresa e por toda a ajuda e disponibilidade que sempre demonstrou para a realização de todo o meu estágio. Assim, como a toda a equipa da delegação de Coimbra, *Miguel, Luís, Leonor, Liliana, Soraia, Mariana e Catarina* e aos restantes colegas da Adecco espalhados por todo o país, que sempre se mostraram disponíveis a ajudar e sempre fizeram de tudo para me sentir integrada na equipa.

Agradeço de igual forma ao meu orientador de estágio, *professor António Calheiros*, por toda a ajuda, disponibilidade e motivação. O seu nível de exigência fez-me caminhar no sentido de fazer mais e melhor.

Agradeço também, aos meus colegas de turma que ao longo destes dois anos partilharam comigo estas vivências. Mas em especial à *Bárbara* que desde o início está comigo nesta caminhada. A vocês desejo toda a sorte!

Por fim, mas não menos importante, agradeço também à *minha prima Sandra*, uma força da natureza e às *minhas amigas Diana e Mariana* pela ajuda na realização do meu projeto e relatório de estágio.

A todos, o meu muito obrigada!

RESUMO

Com as constantes incertezas e oscilações do mercado de trabalho, as empresas vêem-se obrigadas a criar as melhores estratégias para não serem ultrapassadas por empresas concorrentes. Deste modo, o processo de Recrutamento e Seleção passa a ser vistos como uma das peças fundamentais a adotar para o sucesso organizacional.

O presente relatório intitulado “Recrutamento e Seleção em Trabalho Temporário, na Adecco Recursos Humanos” resulta do estágio curricular para a obtenção do grau de Mestre em Gestão de Recursos Humanos, pela Coimbra Business School | ISCAC. O estágio foi realizado na empresa Adecco Recursos Humanos na agência de Coimbra, decorrendo entre os meses de janeiro a julho de 2022, perfazendo um total de 960 horas.

A Adecco, enquanto multinacional na vertente dos Recursos Humanos, dispões de várias áreas de atuação, desde o Recrutamento Especializado, Training, Outsourcing até ao Trabalho Temporário, com o objetivo de oferecer diversas soluções aos seus clientes. O estágio teve como principal foco o Recrutamento e Seleção no Trabalho Temporário na Adecco. Foram realizadas várias tarefas ao longo do estágio, nomeadamente no Recrutamento e Seleção, Atendimento Telefónico, Acolhimento de candidatos, Análise e Triagem de Candidaturas, e também tarefas ao nível Administrativo de Recursos Humanos.

Por fim, a partir da revisão da literatura efetuada e das tarefas realizados ao longo do estágio, foi possível cumprir os objetivos inicialmente estipulados e desenvolver uma reflexão crítica sobre o processo de Recrutamento e Seleção em Trabalho Temporário.

Palavras-chave: Recrutamento e Seleção; Trabalho Temporário; Recursos Humanos; Adecco.

ABSTRACT

With the constant uncertainties and fluctuations in the labor market, companies are forced to create the best strategies not to be overtaken by competing companies. Thus, the Recruitment and Selection process is now seen as one of the fundamental pieces to adopt for organizational success.

This report entitled "Recruitment and Selection in Temporary Work at Adecco Human Resources" results from the curricular internship for obtaining the Master's degree in Human Resources Management, by Coimbra Business School | ISCAC. The internship was held at Adecco Recursos Humanos at the Coimbra agency, running from January to July 2022, totaling 960 hours.

Adecco as a multinational in the human resources area has several areas of expertise from Specialized Recruitment, Training, Outsourcing to Temporary Work, with the objective of offering several solutions to its clients. The internship focused on Recruitment and Selection in Temporary Work at Adecco. Several tasks were carried out throughout the internship, namely in Recruitment and Selection in Temporary Work at Adecco. Several tasks were carried out throughout the internship, namely in Recruitment and Selection, Telephone Service, Reception of candidates, Analysis and Screening of Applications, and also tasks at the Administrative level of Human Resources.

Finally, from the review of the literature performed and the tasks performed throughout the internship, it was possible to fulfill the objectives initially stipulated and develop a critical reflection on the process of Recruitment and Selection in Temporary Work.

Keywords: Recruitment and Selection; Temporary employment; Human resources; Adecco.

ÍNDICE GERAL

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I- ENTIDADE DE ACOLHIMENTO	3
1.1 Adecco - Delegação de Coimbra	3
1.2 Missão/ Valores/ Visão	4
1.3 Áreas de Atuação	5
1.4 Estrutura da Adecco <i>RH</i> : Delegação de Coimbra	6
CAPÍTULO II- REVISÃO DA LITERATURA	10
2.1 Análise e Descrição de Funções: pré R&S	10
2.2 Recrutamento: A primeira etapa	11
2.2.1 Meios de Divulgação de Vagas	13
2.3 Seleção: a segunda etapa	14
2.3.1 Técnicas de Seleção	14
2.4 Trabalho Temporário: Origem e Conceito	16
2.4.1 Vantagens e Desvantagens	17
2.4.2 Regulamentação Jurídica do TT	18
CAPÍTULO III- ATIVIDADES REALIZADAS	22
3.1 Objetivos gerais/ específicos e metodologia	22
3.2 Atividades desenvolvidas no estágio	22
3.2.1 Atendimento Presencial e Telefónico	24
3.2.2 Atualização da BD	25
3.2.3 Processo de R&S	26
3.2.4 Tarefas Administrativas	30
3.2.5 Divulgação de vagas	30
3.2.6 Feiras de Emprego	33
3.2.7 Arquivo Digital	33
CAPÍTULO IV- DISCUSSÃO	35
CONCLUSÃO	39

ÍNDICE GERAL

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	41
APÊNDICE	43
APÊNDICE I - GUIÃO DE ENTREVISTA ÀS TRH	44
ANEXOS	46
ANEXO I- EXEMPLO DE CTT	47
ANEXO II- EXEMPLO DE CUTT	48
ANEXO III- PLANO DE FORMAÇÃO- ESTAGIÁRIO	49
ANEXO IV- PROCESSO DE R&S DA ADECCO	50
ANEXO V- SITE ADECCO – REGISTO DE CANDIDATO	51
ANEXO VI- FICHA DE CANDIDATO	52
ANEXO VII- BASE DE DADOS ADECCO	53
ANEXO VIII- EXEMPLO DE ANÚNCIO	58
ANEXO IX- FEIRA DE EMPREGO- SEMANA DA JUVENTUDE DE POMBAL	59

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1- Estrutura da Agência de Coimbra a julho de 2022	8
Figura 2- Relação Triangular no Trabalho Temporário	17
Figura 3- Exemplo de novo anúncio, partilhado no Facebook.....	31
Figura 4- Exemplo de anúncio das "Novidades da Semana"	32

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1- Valores e Sistema de Qualidade e Ambiente da Adecco	5
Quadro 2- Pedidos totalmente satisfeitos pela estagiária	29

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1- Género dos colaboradores- Adecco.....	3
Gráfico 2- Nível de Escolaridade dos Colaboradores- Adecco	4
Gráfico 3- Género dos colaboradores da agência de Coimbra- Adecco	7
Gráfico 4- Faixa Etária dos colaboradores da agência de Coimbra- Adecco	7
Gráfico 5- Nível de Escolaridade dos colaboradores da agência de Coimbra- Adecco.....	7

Lista de abreviaturas

ADF- Análise e Descrição de Funções

BD- Base de Dados

CTT- Contrato de Trabalho Temporário

CUTT- Contrato de Utilização de Trabalho Temporário

ETT – Empresa de Trabalho Temporário

GIP- Gabinete de Inserção Profissional

GRH – Gestão de Recursos Humanos

IEFP- Instituto de Educação e Formação Profissional

R&S – Recrutamento e Seleção

RH – Recursos Humanos

TRH- Técnico de Recursos Humanos

TT – Trabalho Temporário

INTRODUÇÃO

O presente relatório enquadra-se no âmbito do estágio curricular realizado numa empresa multinacional de Recursos Humanos (RH), a Adecco RH- Empresa de Trabalho Temporário (ETT), em Coimbra. Decorreu entre o mês de janeiro e o mês de julho de 2022, com a duração de 960 horas sob a orientação académica do professor Dr. António Calheiros e supervisão da *Team Leader* Tânia Pereira, com a finalidade de obtenção do grau de Mestre de Gestão de Recursos Humanos (GRH), pela Coimbra Business School | ISCAC.

A escolha de uma empresa de RH, centrou-se na minha vontade em querer aprender mais e por me permitir colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do mestrado, nomeadamente na vertente do Recrutamento e Seleção (R&S). Desta forma, a escolha pelo estágio na Adecco, surgiu do facto de esta ser uma das principais líderes do setor no mercado e por achar ser uma mais valia para o meu futuro.

A temática do estágio curricular, tal como indicado anteriormente, incidiu no R&S, uma das práticas da GRH, aplicadas ao Trabalho Temporário (TT) em agência, cuja finalidade era poder cumprir os objetivos inicialmente estipulados, nomeadamente no aumento da atração e retenção de candidatos; melhoria da qualidade dos meios de divulgação; simplificação do processo de Recrutamento; estabelecimento e implementação de uma comunicação eficaz com as empresas clientes; sistematização dos processos de entrevista e dos vários instrumentos usados; melhoria da organização e gestão administrativa, mantendo atualizadas as bases de dados e o arquivo, e ainda a aquisição de autonomia nas tarefas exigidas.

Posto isto, é de reforçar que a área do R&S, tem vindo a ganhar ênfase nos últimos anos, quando nos referimos ao regime de Trabalho Temporário (TT), uma vez que permite dar respostas flexíveis e adaptadas às necessidades de cada empresa, sendo um dos principais meios na redução do desemprego. Assim, “o TT surge como parte integrante das estratégias de negócio das organizações, num mundo marcado pela constante mudança do mercado de trabalho e do dinamismo entre a produtividade e a concorrência” (Barreiro, 2021, p.V).

Em termos estruturais, o presente relatório encontra-se dividido em quatro capítulos, sendo o primeiro capítulo dedicado à Entidade de Acolhimento, Adecco RH, à sua caracterização, visão, missão, valores, áreas de atuação, estrutura organizacional e especificação da agência de Coimbra.

No segundo capítulo, é desenvolvida a revisão da literatura, abordando conceitos como Análise e descrição de Funções, processo e componentes), R&S (conceito e técnicas) e o TT (conceito, vantagens e desvantagens e legislação em vigor).

O terceiro capítulo destina-se à apresentação e descrição dos objetivos gerais e específicos do estágio curricular, da metodologia utilizada e das tarefas desenvolvidas. Para uma melhor compreensão tarefas desenvolvidas, é explicado a forma como é realizado o processo de recrutamento na empresa e as ferramentas indispensáveis no dia a dia de trabalho.

No quarto capítulo, é exposto um balanço do estágio curricular, refletindo e discutindo a revisão da literatura com a prática.

Por fim, é apresentada uma Conclusão com melhorias ao estágio realizado, seguido das referências bibliográficas e anexos com documentos enriquecedores para o relatório.

CAPÍTULO I- ENTIDADE DE ACOLHIMENTO

Neste primeiro capítulo será feita a caracterização da Entidade de Acolhimento de estágio, Adecco – nomeadamente a sua história, missão, visão e valores, áreas de atuação, e posteriormente a estrutura da agência de Coimbra.

1.1 Adecco - Delegação de Coimbra

O grupo Adecco, é uma empresa com origem Franco-Suíça, que surge em 1996 consequente da fusão das empresas ADIA (Suíça) e ECCO (Francesa). Encontra-se presente em mais de 60 países através de uma rede de 5.500 delegações, que proporcionam diariamente emprego a 700.000 pessoas, prestando desta forma, serviço a mais de 100.000 empresas (Adecco, 2022a).

A Adecco apresenta uma estrutura mundial orientada para a prestação de um serviço integrado na área de RH, tendo como base o compromisso de um desenvolvimento contínuo de soluções eficazes e competitivas para os seus clientes. Presta uma vasta variedade de serviços, adaptando-os às necessidades dos seus clientes, nomeadamente, em TT, *Permanent Placement (PERM)*, *Training*, Desenvolvimento de Talento e *Outsourcing*.

A nível nacional, a Adecco encontra-se presente desde 1990. Segundo documentos internos da empresa facultados à estagiária, em 2022 conta com 28 delegações, espalhadas pelo país, desde Valença até Faro, com um número superior a 200 colaboradores internos que prestam os seus serviços a mais de 24.000 pessoas nos seus 1.500 clientes. A Adecco Portugal é considerada uma das melhores organizações para trabalhar e uma das melhores fornecedoras de RH, tendo sido a primeira organização dentro do ramo a alcançar um certificado de qualidade em R&S em regime de TT (Adecco,2022b).

A Adecco, em 2022 conta com 292 colaboradores, com média de idades de 33 anos, sendo eles:

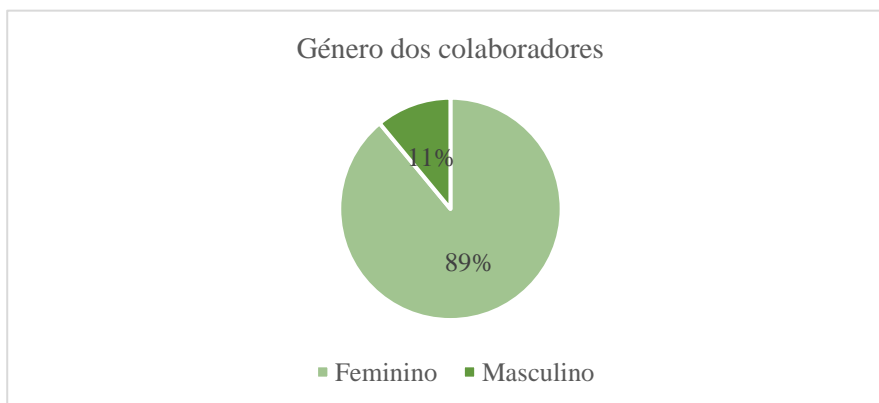


Gráfico 1- Género dos colaboradores- Adecco

Fonte: Elaboração própria a partir de dados fornecidos pela Adecco, (2022b)

No que diz respeito ao nível de escolaridade, os colaboradores internos da Adecco, apresentam níveis como o ensino secundário, licenciatura e mestrado, destacando-se:

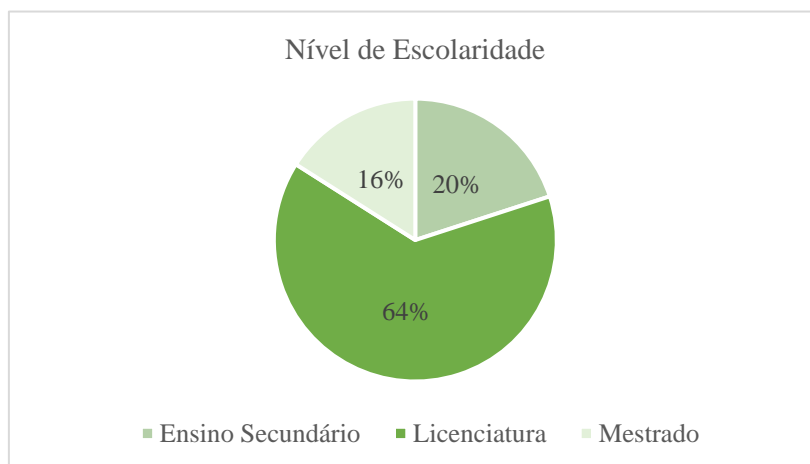


Gráfico 2- Nível de Escolaridade dos Colaboradores- Adecco

Fonte: Elaboração própria a partir de dados fornecidos pela Adecco (2022b)

1.2 Missão/ Valores/ Visão

Seguindo as informações constantes no site interno da empresa, a *Adecco* tem como principal missão, contribuir para a melhoria da carreira profissional dos indivíduos, adquirindo um papel interventivo no R&S, Formação e integração dos mesmos no mercado de trabalho, através da sua flexibilidade e competitividade. Tendo como lema “Trabalhamos para que outros o possam fazer” (Adecco, 2022a).

O quadro seguinte, elaborado a partir do website da empresa e de documentos facultados à estagiária, contempla os valores e o sistema de qualidade e ambiente pelos quais se rege a Adecco:

Valores	<ul style="list-style-type: none">✓ Foco no cliente- apresentação de soluções personalizadas no contacto com a pessoa; desenvolvimento de parcerias a longo prazo com colaboradores, associados e clientes.✓ Paixão- Pessoas são capazes de focar as energias dos seus parceiros e colegas de trabalho para juntos, alcançarem um objetivo comum.✓ Empreendedorismo- paixão é liderar com empreendedorismo e inovação. Encorajando a iniciativa na tomada de decisões e nas
----------------	---

	<p>soluções criativas.</p> <ul style="list-style-type: none">✓ Espírito de Equipa- O trabalho e as boas práticas baseiam-se no respeito mútuo e na confiança. Equipa, confiança e talento são as palavras-chave.✓ Responsabilidade- A integridade conduz a um trabalho e a uma vida melhor. Destacam-se por serem parceiros honestos e justos para com os <i>stakeholders</i> em todos os momentos, promovendo a justiça, a diversidade e a igualdade.
Sistema de Qualidade e Ambiente	<ul style="list-style-type: none">✓ Fornecer serviços que satisfaçam as exigências e expectativas dos clientes e colaboradores;✓ Todos os colaboradores da Adecco comprometem-se a contribuir para a melhoria contínua do sistema da gestão da qualidade e ambiente;✓ A Adecco compromete-se a estabelecer metodologias e procedimentos para a proteção do ambiente, incluindo a prevenção da poluição;✓ Cumprimento dos requisitos normativos e regulamentares e obrigações de conformidade estabelecidos e aplicáveis à atividade da Adecco;✓ Garantir uma maior proximidade com o cliente apresentando soluções à medida.

Quadro 1- Valores e Sistema de Qualidade e Ambiente da Adecco

Fonte: Elaboração própria a partir de dados fornecidos pela Adecco (2022b)

1.3 Áreas de Atuação

A Adecco Portugal enquanto empresa de RH, desenvolve serviços especializados, atuando em diversas áreas de negócio, tais como: o (i) TT; (ii) Recrutamento Especializado (PERM), (iii) OnSite; (iv) *Outsourcing*; (v) *Training*. Áreas estas específicas e caracterizadas da seguinte forma:

(i) área de negócio que garante um método de recrutamento eficiente, fornecendo soluções flexíveis à medida de cada cliente, ajudando-os a desenvolver a melhor estratégia a longo prazo e garantido a mão de obra necessária.

(ii) área de atuação específica de estratégia na procura de talentos, com o objetivo de criar um *perfect match* entre o candidato e a empresa.

(iii) serviço prestado diretamente nas instalações do cliente, acompanhando de perto a equipa e área de negócio, possibilitando assim, ajustar em tempo real as suas necessidades.

(iv) área de atuação que oferece os recursos e os meios técnicos e humanos necessários, responsabilizando-se toda a atividade externalizada. Atua assim como um parceiro externo em processos que não pertencem ao núcleo duro da atividade da empresa cliente.

(v) área que se diferencia pela sua forma de atuação, estando relacionada com área da formação, intervindo e implementando ações de formação, conteúdos de formação exclusivos para clientes, como para colaboradores.

1.4 Estrutura da Adecco RH: Delegação de Coimbra

A Adecco RH em Portugal encontra-se sediada em Lisboa e conta com várias agências dispersas por 3 zonas do país: **Zona Norte** (Valença, Viana do Castelo, Porto (Matosinhos e SSC Norte), Braga, Famalicão e São João da Madeira(OnSite Faurecia SJM)), **Zona Centro** (Viseu (OnSite Faurecia Viseu), Coimbra, Aveiro, Castelo Branco e Leiria) e **Zona Sul** (Alverca (OnSite SCC Alverca), Vila Franca de Xira, Cacém, Lisboa (OnSite Novadis, Lisboa Norte, Lisboa Este, Lisboa Oeste, SSC, OnSite Majorel), Setúbal, Automotive, Évora e Faro). A sede é constituída por 5 grandes departamentos que dão suporte às delegações acima mencionadas, nomeadamente: Direção Administrativa e Financeira, *Compliance*, Grandes Contas, RH e Serviço e Qualidade.

Na agência de Coimbra, local onde decorreu o estágio, a Adecco encontra-se situada na Avenida da Guarda Inglesa e presta essencialmente serviços de TT e de Recrutamento Especializado. A mesma, trabalha com diversos clientes, em diferentes áreas de negócio, tais como a indústria; hotelaria; comercial; logística; entre outros. Esta abrange diversas áreas geográficas da Zona Centro, nomeadamente Coimbra, Cantanhede, Mealhada, Figueira da Foz, Condeixa, Lousã, Mortágua (1 empresa alocada a Coimbra) e Pombal (2/3 empresas alocadas a Coimbra e o restante à delegação de Leiria).

Aquando o decorrer do estágio, a agência de Coimbra era composta por 6 pessoas, sendo elas:

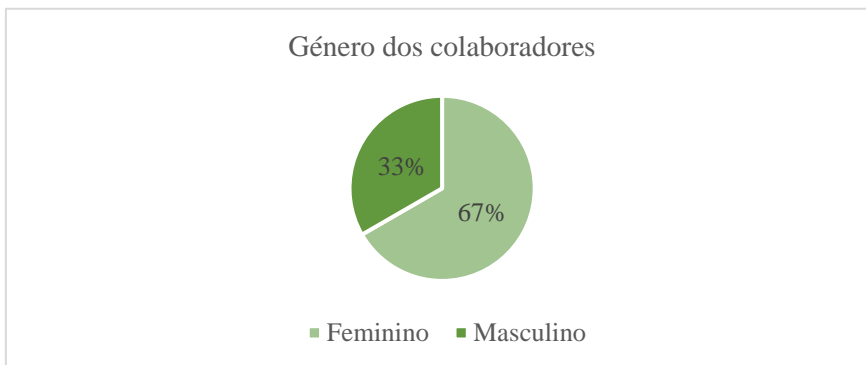


Gráfico 3- Género dos colaboradores da agência de Coimbra- Adecco

Fonte: Elaboração própria

Relativamente à faixa etária dos colaboradores da agência, as idades estão compreendidas entre os 27-50 anos.

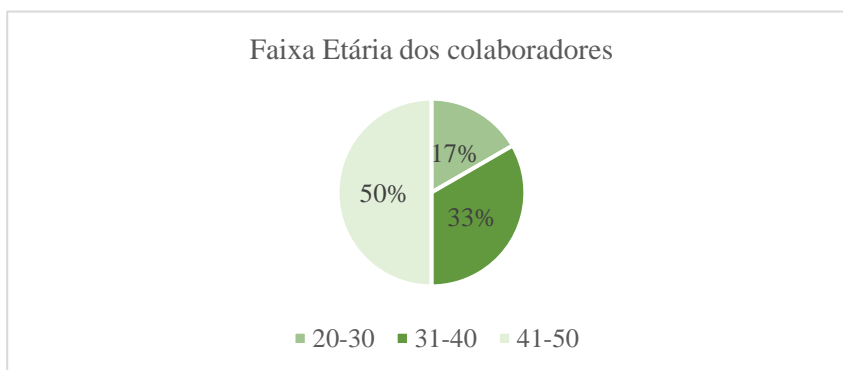


Gráfico 4- Faixa Etária dos colaboradores da agência de Coimbra- Adecco

Fonte: Elaboração própria

No que diz respeito ao nível de escolaridade, metade dos trabalhadores têm nível de mestrado e a outra metade, nível de licenciatura.

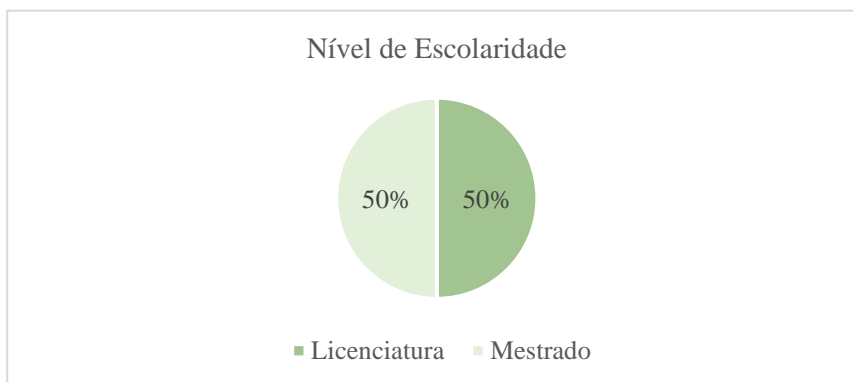


Gráfico 5- Nível de Escolaridade dos colaboradores da agência de Coimbra- Adecco

Fonte: Elaboração própria

A estrutura da agência de Coimbra e da zona Centro, encontra-se representada na figura 1 e posteriormente apresentados. Salienta-se, que a *Team Leader* de Coimbra, encontra-se alocada à agência de Castelo Branco.

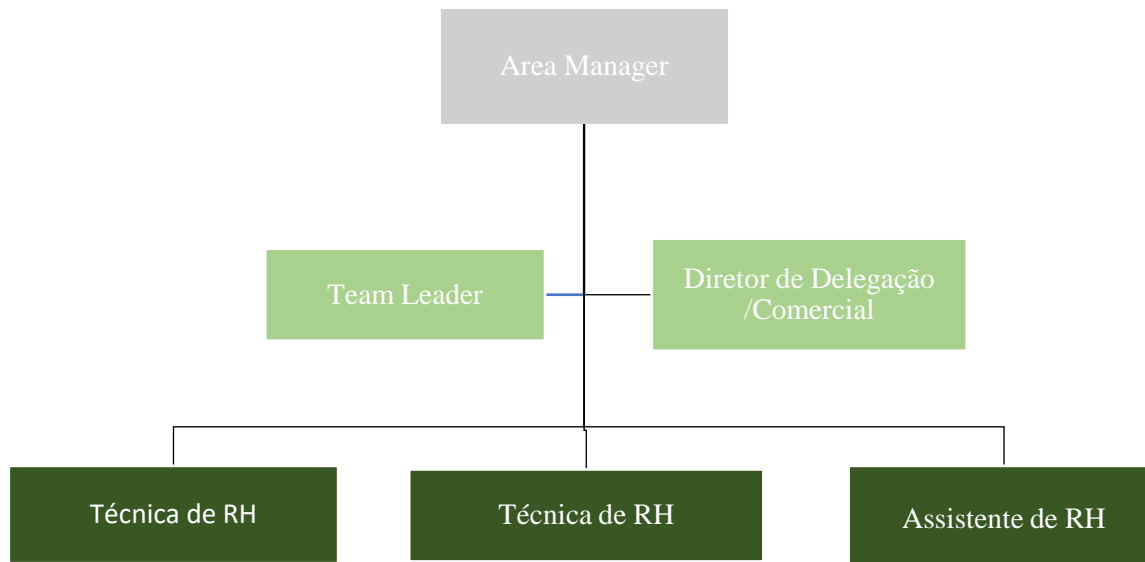


Figura 1- Estrutura da Agência de Coimbra a julho de 2022

Fonte: Elaboração própria a partir de dados fornecidos pela Adecco

Deste modo, o **Area Manager**, tem como missão dinamizar e coordenar a atividade comercial da zona centro, transmitindo as melhores estratégias e meios de atuação. Tem como principais funções: efetuar a gestão da sua região de acordo com a política comercial, cultural e valor da empresa; planejar e desenvolver ações de comunicação e eventos direcionados aos clientes da região; analisar o mercado e assegurar o acompanhamento da ação da concorrência; efetuar a gestão de RH da sua equipa, desempenhado um papel ativo na motivação da equipa.

A **Team Leader** tem como missão, definir com o Diretor de Unidade qual a melhor estratégia de Serviço a implementar na unidade de TT. As suas funções são repartidas pela área dos RH, tais como: coordenar funcionalmente a equipa de Técnica de Recursos Humanos (TRH), garantindo uma correta integração e formação em contexto local de trabalho; identificar as necessidades de formação e desenvolvimento da equipa; e coordenar o trabalho da Assistente de RH; ao nível da área de Serviço, a **Team Leader**, supervisiona e coordena a atividade da equipa de recrutamento, acompanhando de perto os processos em curso; desenvolve estratégias de modo a garantir rapidez e eficácia de resposta ao cliente; garante uma correta gestão da Base de Dados (BD), adaptando-a às necessidades dos clientes; - assegura o cumprimento do Sistema da Gestão da Qualidade e de todos os requisitos legais inerentes à atividade.

O **Diretor de Delegação**, tem como principal foco, assegurar a consecução dos objetivos definidos pela empresa, nomeadamente na gestão comercial, financeira, RH e qualidade. As suas

funções passam por dirigir e motivar uma equipa , coordenado as atividades realizadas na agência com vista à concretização dos objetivos comerciais e operacionais; - conhece e segmenta o mercado potencial na sua zona e qual as estratégias utilizadas pela concorrência; - gere uma carteira de clientes através do acompanhamento e seguimento dos clientes ativos, bem como de potenciais novos clientes; - assegura o cumprimento dos procedimentos internos da qualidade e contribui ativamente para a melhoria contínua do sistema; - elabora dos *reportings* inerentes à sua função; e - apoia a direção da zona no recrutamento e formação de novos elementos da sua equipa, assim como a sua respetiva avaliação (Adecco, 2022a).

As **Técnicas de RH**, tem como missão assegurar o processo de R&S de colaboradores adequados às exigências e necessidades do cliente, garantindo o cumprimento de todos os requisitos administrativos e legais, promovendo o acompanhamento e fidelização de uma carteira de clientes e colaboradores. As suas funções, repartem-se por assegurar a gestão e atualização da BD de candidatos; realizar diariamente entrevistas e a sua respetiva avaliação; realizar visitas a clientes e acompanhar os colaboradores; garantir o cumprimento de todos os requisitos legais inerentes à atividade; promover o acolhimento de candidatos, assegurando o seu processo de inscrição e disponibilidade de informações; e assegurar a gestão dos pedidos de recrutamento na aplicação informática *AdeccoRecruiter*.

A **Assistente de RH**, tem como principal missão garantir o suporte administrativo necessário à agência. Como funções, controla semanalmente a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT) as admissões e cessações dos colaboradores em falta; comunica e dá seguimento à gestão de Acidentes de Trabalho; solicita cartões de refeição; controla admissões e cessações na Segurança Social (SS); elabora contratos de trabalho e sua respetiva impressão/ montagem; agenda exames médicos e garante o seu seguimento/cumprimento; e controla mensalmente o Risco Legal das agências a que dá suporte.

No momento da escrita deste relatório, a *Adecco RH* sofreu alterações na sua composição, sendo atualmente composta a agência de Coimbra por um *Area Manager*, um Responsável Geral de RH e Serviço, uma Consultora de RH, uma *Team Leader* de agência, duas técnicas de RH (incluindo a *Team Leader*), uma *Team Leader* das Assistentes de RH, uma Assistente de RH, uma estagiária profissional e uma estagiária curricular.

É de salientar, que na Adecco, encontra-se estabelecido a realização de um *Planning* por agência todas as sextas feiras de manhã. Este consistia num levantamento de entradas e saídas de colaboradores e clientes nessa semana. O *Planning* era responsabilidade do Diretor da Agência e das TRH que após o mesmo estar feito, era tarefa da estagiária inseri-lo na plataforma interna da Adecco. Após esta etapa, era inserido num quadro quantos colaboradores estavam ativos.

CAPÍTULO II- REVISÃO DA LITERATURA

Neste segundo capítulo será apresentada a revisão da literatura, explorando os conceitos chave pertinentes para o presente relatório, tendo em conta os tópicos abordados no estágio. Serão esclarecidos os conceitos de Análise e Descrição de Funções. Relativamente ao Recrutamento, será apresentado o conceito, as fontes de recrutamento (interno e externo) e os meios de divulgação de vagas. De seguida, serão referidos os conceitos e técnicas de Seleção.

Por fim, será abordado o conceito de TT, a relação tripartida estabelecida entre a EUTT e a ETT, as vantagens e desvantagens do TT e a legislação aplicável ao TT.

2.1 Análise e Descrição de Funções: Pré R&S

Rego, Cunha, Gomes, Cunha, Cardoso & Marques (2015) entendem a Análise e Descrição de Funções (ADF) como um processo de recolha de informação, sobre o perfil, tarefas a desempenhar, requisitos e expectativa de desempenho de para uma determinada vaga em aberto. Segundo Sousa, Gomes, Sanches & Duarte (2012) uma ADF adequada permite descrever as principais atividades (o quê, porquê e como é que o trabalho é realizado), identificar as principais tarefas de uma função e fornecer a importância relativa aos componentes da mesma (p.30).

A análise de funções é, segundo Ferreira, Nunes, Duarte e Martinez (2015) um processo que tem vindo a ser valorizado pelas organizações e que tem sido objeto de transformações e de evoluções ao longo do tempo. Atualmente, mais do que analisar uma função, importa identificar as exigências do trabalho e as suas tendências que se encontram em evolução (Ferreira *et al.*, 2015).

Segundo Sousa *et al.*, (2012), a ADF tem como objetivos “fornecer informação para o recrutamento, determinar o perfil do candidato e apoiar a elaboração dos testes de seleção, fornecer informação aos programas de formação, fornecer informação para a qualificação de funções, onde se determina a posição (valor) relativa de cada função, orientar a chefia na relação com os colaboradores, e servir-lhes de guia e gerar informação fundamental para a avaliação de desempenho” (p.30).

É através da ADF, que no processo de R&S se conhecem as funções a desempenhar pelos futuros colaboradores, as características do trabalho e o tipo de perfil do candidato. É ainda, a partir desta análise que o recrutador constrói os anúncios de recrutamento, fornece aos candidatos a informação sobre os requisitos e funções para a vaga e confere se o mesmo possui as características requeridas (Calheiros, 2019; Rego *et al.*, 2015). Deste modo, segundo Sousa *et al.*, (2012) a correta realização da ADF pode contribuir para uma maior eficácia na identificação de

candidatos.

2.2 Recrutamento: A primeira etapa

Segundo Silva (2018), o recrutamento “é o conjunto de estratégias, técnicas e procedimentos que têm como objetivo atrair candidatos com o perfil exigido pelos postos de trabalho a ocupar dentro da organização” (p.118). Para Chiavenato (2009), o processo de recrutamento deve ser pensado, focando-se no lucro, na produtividade e no desenvolvimento das pessoas.

De acordo com Sousa *et al.*, (2012) a organização necessita de contratar pessoas para desempenhar funções e atividades específicas, determinando, desde logo, qual o perfil de competências que interessa recrutar, tendo em atenção os objetivos estratégicos e operacionais da organização.

O Recrutamento, caracteriza-se por ser um processo que visa atrair potenciais candidatos qualificados, capazes de ocupar cargos dentro da organização. Seguindo esta prática, a organização transmite ao mercado de trabalho a necessidade de colaboradores para determinadas funções e atividades específicas, determinando, desde logo, qual o perfil de competências que interessa recrutar, tendo em atenção os objetivos estratégicos e operacionais da organização (Sousa *et al.*, 2012, p.54). Para Silva (2018), “o objetivo do Recrutamento é, portanto, o de obter um ficheiro de indivíduos cujas características (por exemplo: formação escolar; experiência profissional; personalidade) se adequam às exigências dos postos de trabalho a ocupar.” (p.118).

Em seguimento, segundo Portugal (2021) e Muscalu (2015), antes de se avançar num processo de recrutamento, é fundamental identificar as principais fontes de recrutamento: interno e externo. Ambos apresentam vantagens e desvantagens, como adiante serão explicitados, e, por isso, cabe ao gestor/técnico de RH verificar qual será o melhor método de acordo com a vaga.

Recrutamento Interno

O recrutamento interno refere-se à apreensão de colaboradores que já trabalham na organização. Para ocupar determinado lugar recorre-se a colaboradores internos da organização, que por via do seu desempenho ou por via da aquisição de novas competências, mostram aptidão, potencial e disponibilidade para o exercício da função a preencher na mesma organização (Sousa *et al.*, 2012).

De acordo com Ferreira *et al.*, (2015) o recrutamento interno pode ser um importante estímulo de motivação, quando é associado a oportunidades de rotação de tarefas e planos de

gestão individual de carreiras. Se existir a descrição das diversas funções e respetivas exigências profissionais, poderá existir eventualmente uma vaga dentro da organização e algum colaborador poderá preencher a vaga existente para suprir tal necessidade (Sousa *et al.*, 2012).

Segundo Calheiros (2019), o recrutamento interno acarreta vantagens, nomeadamente na rapidez de resposta, baixo custo, maior potencialização e validade na avaliação dos candidatos, ausência de risco na inadaptação da cultura e ambiente da organização, e a principal vantagem é a motivação dos colaboradores, os mesmos vêm neste recrutamento uma possibilidade de crescimento ou mudança de posto. Além das vantagens anteriormente apresentadas, o recrutamento interna também tem desvantagens, particularmente no que concerne à impossibilidade de entrada de novas pessoas dentro das organizações que poderiam resultar em novas ideias, possível estagnação da empresa, frustração e conflito entre os potenciais interessados nas vagas e possível existência de favoritismo (Calheiros, 2019; Muscalu, 2015).

É de salientar que o recrutamento interno exige uma intensa e contínua coordenação e integração da unidade de RH com as outras unidades da organização (Sousa *et al.*, 2012).

Recrutamento Externo

Considera-se recrutamento externo, quando para a organização surge a necessidade de recorrer ao mercado de trabalho exterior, seja entre desempregados, pessoas à procura do primeiro emprego ou membros de outras organizações (Rego *et al.* (2015).

Calheiros (2019) afirma que o recurso ao recrutamento externo consiste na contratação de novas pessoas sem vínculo à organização. Para Muscalu (2015), as empresas recorrem ao recrutamento externo quando consideram que internamente não conseguem enquadrar um trabalhador adequado para uma determinada vaga. O recrutamento externo deve ser bem planeado e coordenado.

Vimos anteriormente que o recrutamento interno tem vantagens e desvantagens, no externo acontece a mesma situação, mas no inverso. Autores como Portugal (2021); Calheiros (2019); Muscalu (2015), apresentam como vantagens do recrutamento externo a entrada de novos profissionais para trazer ideias renovadas as organizações, possibilidade de encontrar candidatos com maior experiência em outros ambientes organizacionais, possibilidade de escolha entre vários candidatos com diversos perfis e ainda possíveis práticas discriminatórias não são tidas em conta neste tipo de recrutamento por não existir favoritismo. Em termos de desvantagens, o recrutamento externo é um processo mais demorado e dispendioso para além de que apresenta uma probabilidade de erro muito mais acentuada (Portugal, 2021; Ferreira *et al.*, 2015). É um processo mais arriscado que pode causar frustração interna, caso os

trabalhadores internos não tenham tido a possibilidade de se candidatar também (Calheiros, 2019).

Por último, é de ressaltar que muitas empresas optam por utilizar as duas formas de recrutamento, com a finalidade de aumentarem as possibilidades de atração de candidatos (Lima e Rabelo, 2018). Neste caso, abrem as vagas a candidatos internos e externos, estas podem ser feitas em duas situações diferentes, em que numa primeira abrem a vaga aos internos e aquando a inexistência do perfil, recorrem aos externos, ou então numa segunda situação a empresa coloca a vaga aberta tanto interna como externamente e os coloca a competir entre si (Calheiros, 2019).

2.2.1 Meios de Divulgação de Vagas

Segundo Sousa et al., (2020) e Calheiros (2019) após identificada a fonte de recrutamento a realizar, é necessário proceder à divulgação da vaga. Existe um grande leque de meios de divulgação de vagas, tais como o anúncio, recrutamento académico, centros de emprego, organizações especializadas em recrutamento, *headhunting*, candidaturas espontâneas, anteriores processos de recrutamento e seleção, recrutamento on-line, ...” (Calheiros, 2019, p.101). Neste capítulo apenas serão desenvolvidas as técnicas que foram utilizadas no decorrer do estágio:

✓ **Anúncio** - Partilha de informação acerca da empresa, descrição de funções, requisitos exigidos e tipologia de oferta. Este deve seguir o modelo AIDA (atenção-interesse-desejo-ação), tendo como objetivo cativar e chamar a atenção dos candidatos, suscitando neles uma vontade de interesse pela vaga e respetiva. O anúncio deve ser cuidado, ter cor caso seja possível, deve utilizar imagens e ser clara e objetivo e principalmente deve ser fidedigno (Calheiros, 2019).

✓ **BD** – Sistemas utilizados pelas organizações, que contêm dados pormenorizados dos candidatos, anteriormente colocados pelos mesmos aquando a inscrição, de fácil acesso e uso, referentes às suas habilitações, capacidades, competências e aptidões (DeCenzo et al., 2010 cit in Mateus, 2020; Silva, 2019).

✓ **Recrutamento académico**- Parcerias com entidades do ensino superior (exemplo: feiras académicas), onde as empresas se dirigem às instituições, apresentam a organização, os seus valores, missão e as razões pelas quais beneficiariam como colaboradores (Silva, 2019). Utilizado muita das vezes, quando se refere a vagas com perfis altamente qualificados.

✓ **E-recruitment ou Recrutamento Online**- Processo pela qual se atrai pessoas para uma organização através da utilização das tecnologias e comunicação, nomeadamente pela internet, ressaltando o *LinkedIn* e o Facebook (Kaur, 2015). Esta ferramenta permite estabelecer

um elo de ligação de alto potencial entre as empresas e os candidatos às vagas, identificando as responsabilidades, requisitos e condições (Lima e Rabelo, 2018).

2.3 Seleção: a segunda etapa

Após finalizado o Recrutamento inicia-se a fase de Seleção. Do ponto de vista de Ivancevich (2007, *cit in* Calheiros, 2019), “Seleção é o processo pelo qual a organização escolhe, de entre uma lista de candidatos, a pessoa ou pessoas que melhor se adequam ao perfil desejado para a função em aberto, no contexto do momento” (p.117). Ainda, para Sousa *et al.*, (2012) a Seleção é “um processo de comparação entre os requisitos exigidos pela função e as competências e características oferecidas pelos candidatos” (p.63).

A seleção de pessoas é por definição de Bloisi (2007 *cit in* Ferreira *et al.*, 2015), o processo segundo o qual os gestores e outros técnicos utilizam instrumentos específicos para escolher qual o candidato mais apropriado e eficaz para desempenhar a função em aberto, tais como “A descrição da função profissional correspondente ao mesmo; Principais desafios da área onde o mesmo se integra; Cultura organizacional e da área onde o mesmo se integra; Missão, visão e objetivos estratégicos da organização” (Silva, 2018, pp.127-128).

O objetivo do processo de seleção é tentar prever quais os candidatos que poderão ter melhor desempenho no futuro (Calheiros, 2019). O objetivo passa ainda pela escolha das pessoas com as competências e requisitos adequados para as vagas em aberto, pois sem a escolha certa, a empresa não cumpre os seus objetivos. Deste modo, a seleção tem um papel importantíssimo na gestão bem-sucedida dos RH (Stoilkovska, Ilieva & Gjakovski, 2015).

É fundamental que sejam apresentadas todas as informações sobre os requisitos, perfil, realidade e estrutura da empresa, para que no momento da seleção se escolha candidatos que se irão enquadrar no perfil da vaga em aberto. Só depois de deter tais informações é que poderá escolher quais as técnicas que irá utilizar (Sousa *et al.*, 2012).

2.3.1 Técnicas de Seleção

Após realizado o Recrutamento, importa determinar quais as técnicas mais adequadas para a Seleção de candidatos. Estas devem ser ajustados à função para a qual se está a selecionar, com a certeza de que, há uns mais adequados que outros para ocupar a vaga (Silva, Ferrett & Mancini, 2014). É fundamental respeitar os padrões éticos, a privacidade e a confidencialidade de todos os colaboradores seguindo os requisitos legais (Sousa *et al.*, 2012).

Dentro das técnicas de seleção de pessoas, identificam-se a triagem curricular, entrevistas, validação de referências, simulações (*work samples*), testes (psicológicos ou físicos), *Assessment Centres* (Calheiros, 2019). Existem determinadas técnicas que as organizações recorrem mais frequentemente no processo de Seleção, podendo até combinar várias em simultâneo (Ferreira *et al.*, 2015), destacando as seguintes consoante as abordados no estágio:

✓ **Análise Curricular-** É um instrumento precioso para a recolha de informações, pois é possível analisar dados como o nível de escolaridade; experiências profissionais; competências e dados pessoais (Ferreira *et al.*, 2015; Sousa *et al.*, 2012). Outros autores como Rego *et al.*, (2015) acrescentam que a leitura e a análise dos currículos não servem apenas para examinar a experiência profissional do candidato, as informações pessoais e a sua formação, mas ajudará também os técnicos a tomarem decisões e a formularem as perguntas ao candidato. É de salientar que a análise curricular não implica a presença do candidato, sendo considerado um método com baixos custos que permite ao recrutador poupar e rentabilizar tempo (Sousa *et al.*, 2012).

✓ **Entrevistas-** São o método mais conhecido e utilizado por parte das organizações (Silva, 2018). Estas, representam um dos principais procedimentos de seleção (Ferreira *et al.*, 2015). Neste processo, o entrevistador procura inferir características de personalidade, comportamentos sociais, interesses e motivações do entrevistado (Ferreira *et al.*, 2015). Existem diferentes formas de entrevistas, mas as mais frequentes e comuns, são as individuais. Esta forma de entrevista é protagonizada apenas pelo entrevistador e pelo entrevistado. Existem também as entrevistas sequenciais onde o candidato é questionado não por um entrevistador, mas sim, por vários; as entrevistas duo, realizadas por dois entrevistadores; e, as entrevistas em grupo, onde um conjunto de candidatos são abordados por um ou mais entrevistadores (Rego *et al.*, 2015). De acordo com os mesmos autores, as entrevistas ainda podem ser (i) semiestruturadas- permite a recolha de informações que ajude o recrutador a compreender melhor o comportamento do candidato entrevistado. São caracterizadas pelo facto de o entrevistador conhecer os temas e as perguntas que quer posteriormente analisar e obter reações por parte do candidato, mas, a ordem e a forma como o faz são deixadas ao critério do entrevistador (Sousa *et al.*, 2012); (ii) estruturadas- neste tipo de entrevista, o guião é fixo e determinado para todos os candidatos (Ferreira *et al.*, 2015), com questões que assentam em conhecimentos, capacidades e experiências requeridas para o bom desempenho da função e posteriormente da organização (Sousa *et al.*, 2012); e (iii) não estruturadas, conversas fluidas, em que são colocadas perguntas gerais que surgem ao longo da conversa, inviabilizando a existência de um guião com perguntas específicas (Sousa *et al.*, 2012).

✓ **Controlo de referências:** técnica utilizada na recolha e confirmação das afirmações dos candidatos, de forma a verificar se as mesmas são fidedignas, podendo ter impacto positivo ou negativo na escolha do recrutador. Este controlo pode ser feito através de uma

chamada telefónica a antigas chefias de modo a economizar tempo a obter *feedback* relativo a anteriores contextos profissionais. São feitas questões como o motivo da saída, tempo de permanência nas funções, comportamento e desempenho (Rego *et al.*, 2015).

✓ **Work Samples:** são um dos métodos com maior validade, pois o candidato é posto “à prova” numa simulação ou numa amostra do trabalho à qual se está a candidatar. Esta técnica foca-se mais no “saber-fazer” do que no “conhecimento”, permitindo identificar previamente o desempenho do candidato, sendo que de outro modo não seria possível (Calheiros, 2019).

É importante que os gestores de RH entendam e tenham em consideração os objetivos de cada técnica, para que consigam executar de forma mais eficiente todo o processo de Seleção e à posteriori, selecionarem o candidato apto a desempenhar a função/cargo (Portugal, 2021).

2.4 Trabalho Temporário: Origem e Conceito

O conceito de TT, surgiu nos Estados Unidos da América, em meados de 1920, a primeira empresa de TT, a Manpower, com o objetivo de dar resposta às necessidades de mão de obra da indústria (Kalleberg, 2000). Segundo Centeno, Fernandes, Abrantes, Pereira, Pedrosa, Paixão e Costa (2001), na Europa, esta modalidade de trabalho, teve início após a II Guerra Mundial para fazer face à necessidade de mão de obra para a reconstrução dos países afetados pela mesma. Já em Portugal, O TT surge em Portugal em meados de 1960, pós-Guerra Colonial, que impôs a necessidade do recurso à mão-de-obra feminina (Oliveira, 2010).

A Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), define o TT como a cedência de trabalhadores de uma empresa de TT à empresa cliente por tempo limitado e de acordo com as suas exigências. (Kalleberg, 2000).

Segundo o Código do Trabalho, entende-se por TT, um “Contrato de trabalho celebrado entre o trabalhador e a ETT, pelo qual esta se obriga, mediante retribuição ao trabalhador, a ceder o trabalhador a prestar a sua atividade à empresa utilizadora do serviço vinculado com a empresa de TT” (art.º 172º do Código do Trabalho¹).

Este tipo de trabalho, foge ao comum, resultando deste modo, de uma relação triangular entre a ETT, a empresa utilizadora do Trabalho Temporário e o trabalhador temporário (figura 2).

¹ Consultado a 25 de agosto de 2022, de: <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475-46738975>

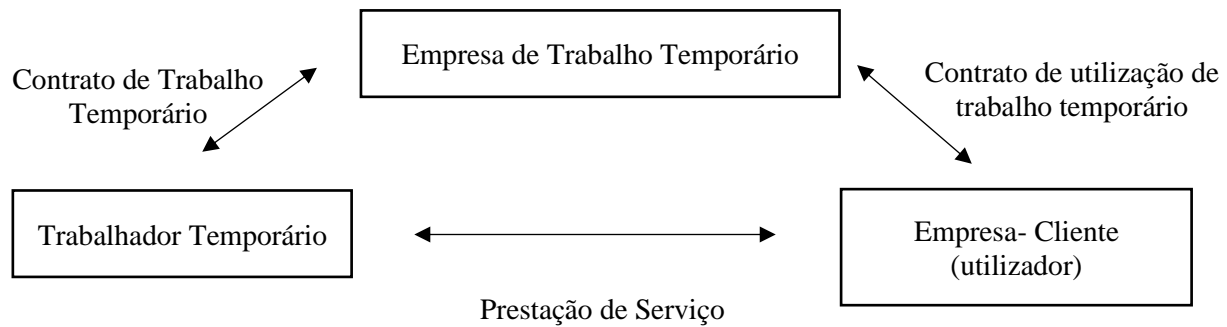


Figura 2- *Relação Triangular no Trabalho Temporário*

Fonte: Adaptado de Manilal, 2017

Analisando a figura acima, verifica-se que existe uma relação entre cada um dos envolvidos. A Empresa de TT é a entidade que recruta, contrata, remunera e exerce poder disciplinar sobre o trabalhador. A empresa Cliente é a que beneficia do trabalhador, esta recebe-o e exerce poderes de direção e fiscalização; também presta uma retribuição à ETT. Por fim, o Trabalhador Temporário, respeita as indicações do Contrato de Cedência Temporária da Empresa Cliente e presta deveres à Empresa Cliente (Manilal, 2017). Desta forma, e contrariamente ao que acontece na grande maioria das relações laborais (trabalhador-empregador), Barreiro (2021), considera o regime de TT atípico, em que obrigatoriamente intervêm as três partes mencionadas anteriormente.

O TT envolve ainda dois tipos de contratos distintos: o contrato de Trabalho Temporário (CTT), que é um contrato celebrado entre a Empresa de TT e o trabalhador, e um outro Contrato de Utilização de Trabalho Temporário (CUTT), celebrado entre a Empresa de TT e a empresa cliente (Ver anexo I e II). No que concerne os aspetos legais do TT serão abordados mais à frente.

Manilal (2017), refere que o recurso ao TT, expande-se a vários setores de atividade e a variados níveis de qualificação, assumindo-se no quadro das novas formas de trabalho, para pessoas que não procuram o típico “trabalho para a vida toda”.

2.4.1 Vantagens e Desvantagens

A utilização do TT, acarreta vantagens e desvantagens, não só para a empresa que recorre ao serviço, como para os próprios trabalhadores em regime de TT.

No que concerne às vantagens para a Empresa Cliente, Florea (2014), realça a existência de mão de obra qualificada para as funções e variedade de escolha, devendo-se ao facto de as agências de TT terem extensas bases de dados de candidatos; aquisição de novos talentos, aos

quais não teria acesso de outra forma; facilidade na aquisição de trabalhadores, tendo em conta o aumento da produtividade e na substituição temporária de trabalhadores ausentes (ex: férias de colaboradores, licença de maternidade/paternidade,...), menores custos ao contratar e no caso de demitir; a hipótese de não haver favoritismo na seleção do candidato; mais uma vantagem é o facto de a Empresa Cliente não ter custos de formação para com o trabalhador; permite ainda que o departamento de RH da empresa se dedique a outras responsabilidades; e por fim, pode possibilitar a aproximação de funcionários de empresas concorrentes.

Comparativamente, as desvantagens da utilização deste serviço para o Cliente, passam pelo facto de ser um processo por vezes demoroso e dispendioso; pela insatisfação do candidato recrutado; pela possibilidade de menor entrega e empenho dos Trabalhadores Temporários, analogamente com os Trabalhadores Permanentes; pela dissonância entre a Empresa Cliente e as Empresas de TT no processo de R&S; e pelo risco de fuga de informações para empresas clientes (Rego *et al.*, 2015; Florea, 2014).

Em termos de vantagens do TT para o colaborador, autores como Rego *et al.*, (2015), e Houseman (2014), enumeram a hipótese de trabalhar, apenas durante um período de tempo e a facilidade em conjugar o horário com as suas necessidades pessoais; adquirir experiência e enriquecer o currículo; possibilidade de ingressar nos quadros da empresa; prospeção de novas oportunidades; maior facilidade de integração de imigrantes, dando-lhes a oportunidade de demonstrar as suas competências e inserirem-se num novo país; e mais uma vantagem é o facto de o Trabalhador Temporário ser remunerado pela Empresa de TT, mesmo que a Empresa Cliente a tenha problemas de falência.

Por outro lado, o TT acarreta desvantagens para o colaborador, nomeadamente sobre a instabilidade da missão, ao ser estabelecido um contrato a termo incerto, gera incerteza sobre quando poderá ser dispensado colaborador não terá conhecimento do tempo certo da missão; o mesmo, pode-se sentir discriminado comparativamente com os trabalhadores permanentes dentro da empresa; pouca motivação e bem estar nos trabalhadores, devido à falta de acolhimento e acompanhamento; menos formação, o que se traduz num entrave ao desenvolvimento de competências; e impossibilidade de serem promovidos enquanto trabalhadores temporários (Chambel & Sobral, 2019; Rego *et al.*, 2015; Ferreira & Santos, 2013).

2.4.2 Regulamentação Jurídica do TT

O regime de TT encontra-se regulado no Código do Trabalho Lei n.º 7/2009², publicado em Diário da República, desde o artigo 172º ao 192º na Subsecção VI, sob a epígrafe TT.

² Consultado a 02 de setembro de 2022, de: <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475>

De acordo com o regime jurídico anteriormente apresentado presente em Vigor em Portugal desde o dia 01/01/2022, considera-se pertinente para os seguintes conceitos: **Empresa de TT**, pessoa singular ou coletiva cuja atividade consiste na cedência temporária a utilizadores da atividade de trabalhadores que, para esse efeito, admite e retribui; **Trabalhador Temporário**, pessoa que celebra, com uma empresa de TT um CTT; **Utilizador/Empresa Cliente**, pessoa singular ou coletiva, com ou sem fins lucrativos, que ocupa, sob a sua autoridade e direção, trabalhadores cedidos por uma empresa de TT; **CTT** “a) *Contrato de trabalho temporário o contrato de trabalho a termo celebrado entre uma ETT e um trabalhador, pelo qual este se obriga, mediante retribuição daquela, a prestar a sua atividade a utilizadores, mantendo-se vinculado à ETT*”; e, por fim, **CUTT** “ c) *Contrato de utilização de trabalho temporário o contrato de prestação de serviço a termo resolutivo entre um utilizador e uma ETT, pelo qual esta se obriga, mediante retribuição, a ceder àquele um ou mais trabalhadores temporários*”.

Perante os conceitos anteriormente apresentados é possível compreender a existência de vínculos contratuais que se estabelecem entre as três partes. De um modo geral, segundo Manilal (2017), o trabalhador está obrigado a regras e a procedimentos estabelecidos pela empresa-utilizadora. Segundo o artigo 185º do Código do Trabalho (2009), o trabalhador temporário pode ser cedido a mais do que um utilizador, não excedendo o limite legal de horas laborais mensais de 173.33; durante a cedência, o trabalhador está sujeito ao regime aplicável ao utilizador no que respeita ao modo, lugar, duração do trabalho e suspensão do contrato de trabalho, segurança e saúde no trabalho e acesso a equipamentos sociais; cabe à empresa utilizadora elaborar o horário de trabalho do trabalhador e marcar o respetivo período de férias, a que o mesmo tem direito; na duração do contrato, o exercício do poder disciplinar cabe à ETT e não à empresa utilizadora; o trabalhador temporário tem direito à retribuição mínima de instrumento de regulamentação coletiva de trabalho (IRCT) aplicável à empresa de TT ou à praticada pela Empresa Utilizadora para trabalho igual ou de valor igual; o trabalhador tem ainda direito, em proporção da duração do respetivo contrato, a férias, subsídios de férias e de Natal, bem como a outras prestações regulares e periódicas a que os trabalhadores do utilizador tenham direito por trabalho igual ou de valor igual, assim como, “*beneficia do mesmo nível de proteção em matéria de segurança e saúde no trabalho que os trabalhadores permanentes da empresas utilizadoras*” (art.º186).

Para haver utilização de TT, é necessário, segundo o Código de Trabalho, que tal seja justificada perante um conjunto de normas e justificação legal, por parte da Empresa Utilizadora. De acordo como nº1 do artigo 175º do Código de Trabalho (2009), o CUTT pode ser celebrado perante as seguintes justificações previstas no nº 2 do artigo 140º do código do trabalho (2009),

alíneas a) a g), que passo a citar³:

“a) Substituição direta ou indireta de trabalhador ausente ou que, por qualquer motivo, se encontre temporariamente impedido de trabalhar;

b) Substituição direta ou indireta de trabalhador em relação ao qual esteja pendente em juízo Acção de apreciação da licitude de despedimento;

c) Substituição direta ou indireta de trabalhador em situação de licença sem retribuição;

d) Substituição de trabalhador a tempo completo que passe a prestar trabalho a tempo parcial por período determinado;

e) atividade sazonal ou outra cujo ciclo anual de produção apresente irregularidades decorrentes da natureza estrutural do respetivo mercado, incluindo o abastecimento de matéria-prima;

f) Acréscimo excecional de atividade da empresa;

g) Execução de tarefa ocasional ou serviço determinado precisamente definido e não duradouro;

h) Execução de obra, projeto ou outra atividade definida e temporária, incluindo a execução, direção ou fiscalização de trabalhos de construção civil, obras públicas, montagens e reparações industriais, em regime de empreitada ou em administração direta, bem como os respetivos projetos ou outra atividade complementar de controlo e acompanhamento”.

E ainda pode ser celebrado nos seguintes casos:

“a) Vacatura de posto de trabalho quando decorra processo de recrutamento para o seu preenchimento;

b) Necessidade intermitente de mão-de-obra, determinada por flutuação da atividade durante dias ou partes de dia, desde que a utilização não ultrapasse semanalmente metade do período normal de trabalho maioritariamente praticado no utilizador;

c) Necessidade intermitente de prestação de apoio familiar direto, de natureza social, durante dias ou partes de dia;

³ Consultado a 02 de setembro de 2022, de: <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475-124448608>

d) Realização de projeto temporário, designadamente instalação ou reestruturação de empresa ou estabelecimento, montagem ou reparação industrial”.

No que concerne à duração dos contratos de trabalho, segundo o Artigo 178º do Código do Trabalho (2009)⁴, o CTT pode ser celebrado a termo resolutivo, certo ou incerto, sendo os mais utilizados o certo e o incerto. A duração do CTT pode incluir renovações, mas sem exceder a duração da causa justificativa, de 6, 12 meses ou 24 meses. Exemplos disso é que não pode exceder os 6 meses no caso de o motivo ser a alínea a) Vacatura de posto de trabalho quando decorra processo de recrutamento para o seu preenchimento ou de 12 meses, quando o motivo é a alínea f) acréscimo excepcional da atividade da empresa.

⁴ Consultado a 02 de setembro de 2022, de: <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475>

CAPÍTULO III- ATIVIDADES REALIZADAS

Neste capítulo serão apresentados os objetivos, metodologias e ainda, serão descritas as atividades efetuadas, no decorrer do estágio curricular, mais concretamente na vertente do TT.

3.1 Objetivos gerais/ específicos e metodologia

O principal objetivo do estágio curricular na empresa Adecco RH, era contribuir para o aumento da atração e retenção de candidatos para ofertas de Trabalho Temporário. E como específicos: melhorar a qualidade dos meios de divulgação, utilizando mais as redes sociais; simplificar o processo de Recrutamento; estabelecer comunicação eficaz com as empresas clientes; sistematizar os processos de entrevista e os vários instrumentos usados; melhorar a organização e gestão administrativa, mantendo atualizadas as bases de dados e o arquivo.

Para posterior elaboração do relatório de estágio, a estagiária optou por recorrer à observação participante, que se insere numa abordagem de observação participativa na recolha de dados; à pesquisa documental com a vista a consultar documentos científicos sobre a temática e conteúdos necessários para a intervenção; ao diário de campo, onde registou as atividades que realizava e para enriquecer o relatório, optou ainda por realizar entrevistas às TRH.

3.2 Atividades desenvolvidas no estágio

De modo, a que os objetivos anteriormente fossem concretizados, a estagiária foi integrada na equipa de R&S da agência de Coimbra, pelo período de 6 meses, com início a 10 de fevereiro e fim a 25 de julho de 2022, entre as 09h00 e as 18h00 de 2ª a 6ª feira, perfazendo um total de 960 horas, com a supervisão da Team Leader Tânia Pereira. As atividades de R&S desenvolvidas ao longo do estágio, possibilitaram à estagiária trabalhar com diversos tipos de perfis e várias áreas profissionais, tais como, logística, indústria, comercial, distribuição e ofícios.

O estágio iniciou com a chegada da estagiária no primeiro dia às instalações de Coimbra, às 09h00, sendo recebida pelo Diretor de Delegação e uma estagiária. Ambos lhe mostraram as instalações, o local onde iria ficar e forneceram-lhe um Kit de Boas Vindas e todas as ferramentas (computador, telemóvel) necessárias para a realização do estágio. De seguida, e após chegar o resto da equipa, a mesma foi-lhe apresentada. Nesta agência, encontravam-se 2 TRH'S, 1 Diretor de Delegação, 1 Assistente de RH, 1 *Area Manager* e 1 estagiária, cujo estágio estava a terminar.

O processo de socialização foi bastante informal, tendo-me sido apresentada como política da empresa a condição de todos os colegas se tratarem por "TU". Inicialmente, tal

condição causou à estagiária alguma estranheza e vergonha, pois não era fácil abordar pessoas nunca antes vistas dessa forma. No entanto, à medida que os dias foram passando, esta condição tornou-se algo bastante natural.

A fase inicial de estágio, permitiu à estagiária adquirir competências de socialização, integração e aprendizagem. Nesta etapa, foi dada formação (Ver anexo III), com o objetivo de deixar a estagiária familiarizada com as plataformas internas (Site, Programa informático interno da Adecco, o *Recruiter*, programa este, que contém a BD de candidatos) e com as etapas do processo de R&S da Adecco RH.

Na Adecco, o processo de R&S passa por várias fases (Ver anexo IV), deste modo, é fundamental que a equipa esteja organizada e focada nos recrutamentos. Para tal, em cada agência da Adecco, era realizado um *Kick Off* semanal (no caso da agência de Coimbra, era às segundas feiras às 15h00), que contava com a presença das TRH's, Estagiária, Diretor de delegação e com a Team Leader. Esta reunião tinha como base os pedidos dos clientes na plataforma interna no Adecco *Recruiter*, onde se fazia o ponto de situação sobre o que foi feito em cada pedido e o que poderia ser feito nessa semana para fechar aquele pedido com sucesso. Após esta análise eram estabelecidas as prioridades da semana das TRH's e da Estagiária e os objetivos a concretizar. É de referir que antes da reunião era feita a hora do pendente, onde cada TRH entrava em contacto os clientes pela qual era responsável para fazer ponto de situação dos pedidos em aberto. Depois do *Kick Off*, a equipa conseguia organizar-se e trabalhar de forma de forma mais coerente.

Para uma melhor contextualização das atividades realizadas no dia a dia, destaca-se a utilização das seguintes plataformas utilizadas pela Adecco:

✓ **ADECCO RECRUITER:** plataforma interna de BD, que contém a informação a nível nacional de todos os candidatos que se inscrevem no site e se candidatam às ofertas. Esta plataforma é utilizada pelos colaboradores internos da Adecco (TRH, Assistente de RH, estagiários), de modo, a ser uma ferramenta de trabalho no processo de R&S. No Recruiter era possível pesquisar através de filtros, tais como dados pessoais (idade, sexo, número de contribuinte, email, número de telemóvel), localização (distrito, concelho e localidade), palavras-chave presentes no Currículo ou na avaliação da BD, entre outros. Um exemplo do uso destes filtros, é quando existia um pedido para Coimbra em que o requisito obrigatório era ter experiência na condução de empilhadores, no filtro da localização escolhia-se Concelho: Coimbra, e nas palavras-chave do Currículo ou avaliação de BD, por “condução de empilhadores”, “empilhadores” ou “empilhadeira”. Estes filtros eram bastante úteis para o processo de recrutamento, e uma das técnicas que recorria com bastante frequência, nomeadamente em missões pontuais ou perfis mais escassos, uma vez que de forma simples se

conseguia chegar com maior rapidez aos candidatos. Era ainda, através desta plataforma que se abriam os pedidos feitos pelos clientes, e automaticamente era criado e colocado o anúncio em alguns sites predefinidos, ficando deste modo, visíveis para que os candidatos se pudessem candidatar às vagas em aberto.

✓ **Gestão de Registos Pendentes (GRP):** esta plataforma é utilizada para gerir pedidos de recrutamento dos clientes; é nesta que são inseridos todos os dados necessários para a Assistente de RH realizar a criação de contratos de trabalhos, pedidos de admissões (SS e ACT); marcação de Exames Médicos e pedidos de Cartão de Refeição.

✓ **Gestão de Trabalho Temporário (GTT ou G3T):** plataforma utilizada por todas as delegações (cada uma com um código) na gestão dos trabalhadores temporários e dos clientes. Esta plataforma está diretamente ligada com o *Recruiter*, possibilitando a extração automática dos dados dos candidatos no momento em que estes passam a ser colaboradores da Adecco. Passa ainda por esta plataforma, informações como recibos de vencimento, processamento salarial, situação do colaborador (Ativo ou Inativo) e ainda todo o histórico do colaborador. O GTT, é a ferramenta utilizada para a criação dos contratos de trabalho, conforme informação disponibilizada na GRP.

Após esta breve contextualização, as atividades desenvolvidas no decorrer do estágio, dividem-se em: atendimento telefónico e presencial, atualização da BD, processo de R&S, tarefas administrativas, meios de divulgação de vagas, feiras de emprego, *planning* e arquivo digital.

É de salientar que a partir do terceiro mês de estágio, com a saída de outra estagiária e com a evolução da estagiária curricular, foi-lhe dada a oportunidade e o voto de confiança de gerir clientes e fazer o processo de R&S de forma autónoma.

3.2.1 Atendimento Presencial e Telefónico

O atendimento na receção, poderia ser de forma presencial ou telefónica, sendo uma tarefa realizada pela estagiária ao longo de todo o estágio.

Neste momento, ao realizar o atendimento, a estagiária poderia deparar-se com vários contactos, sendo eles de candidatos (com o intuito de saber de ofertas ou do estado da sua candidatura), clientes (com pedidos de proposta comercial), colaboradores (para esclarecimento de dúvidas) ou de pessoas que gostavam de saber informações adicionais, mas que ainda não se encontravam inscritas. Presencialmente, quando uma pessoa chega à agência é fundamental perceber o objetivo da sua ida e mostrar a devida disponibilidade para ceder qualquer tipo de

informação pretendida, sempre de forma simples e objetiva. Se o intuito da pessoa é a inscrição, deve perguntar-se à pessoa qual o seu Número de Identificação Fiscal para verificar no sistema *Adecco Recruiter* se a pessoa já está inscrita (muita das vezes, as pessoas têm inscrição, mas acabam por se esquecer). Caso a pessoa não esteja inscrita, é encaminhada para um computador na receção para realizar a sua inscrição no site da Adecco na área do candidato (Ver anexo V) sempre com o auxílio da estagiária. Caso a pessoa tenha dificuldades em utilizar o computador, existe ainda, a possibilidade de se fazer uma ficha de candidato (Ver anexo VI) através da plataforma interna.

Sempre que possível, após a inscrição as TRH eram chamadas e realizavam pré-entrevistas de forma informal ao candidato, com o intuito de obter o máximo de informação possível sobre a sua formação, experiência profissional, disponibilidade, motivações e em caso de ser estrangeiros analisavam a documento. A estagiária teve a oportunidade de observar estes momentos e numa fase posteriori começou a realizá-las de forma autónoma. Esta circunstância significou para a estagiária um voto de confiança.

3.2.2 Atualização da BD

Uma das tarefas fundamentais da estagiária era a atualização da BD diária, onde era realizado um contacto telefónico aos candidatos que se inscreviam através do site. Nesta atividade, a estagiária analisava se o candidato tinha Currículo e verificava se o mesmo já se tinha candidatado a alguma oferta; posteriormente a esta análise, ligava ao candidato e comunicava da seguinte forma- “Bom dia, o meu nome é ..., e estou a ligar por parte da Adecco RH, estou a falar com x (nome do candidato) no seguimento da sua inscrição no nosso site, gostava de lhe fazer algumas questões para enriquecer a sua ficha”, sendo as seguintes questões efetuadas:

- De momento, está a trabalhar ou está desempregado? No caso de estar a trabalhar: caso surja uma nova oportunidade, quanto tempo teria de dar de pré-aviso?
- Em que áreas procura ofertas?
- Em que áreas tem experiência?
- Disponibilidade horária (pode turnos? Prefere um horário mais fixo? De 2ª a 6ª feira ou pode incluir fins de semana?)?
- Tem transporte próprio? E carta de condução?

- Local onde procura ofertas.

Exceções:

No caso de estrangeiros, verificar os seguintes documentos:

- ✓ Passaporte + carimbo de entrada em Portugal (no caso de não ter carimbo, comprovativo de aviso ao SEF, bilhetes de avião, boletim de alojamento);
- ✓ Registo Criminal do país de origem ou registo do país onde residiu no último ano;
- ✓ Atestado de morada da junta de freguesia (preferencialmente) ou contrato de arrendamento;
- ✓ Manifestação de interesse (art 88º- com contrato de trabalho ou art 89º com recibos verdes);
- ✓ Comprovativo do NIF (Número de identificação fiscal);
- ✓ Comprovativo do NISS (Número de identificação da segurança social);
- ✓ No caso de ter Título de residência, apenas é necessário NIF, NISS;
- ✓ CC (ao abrigo do porto seguro).

Após a recolha desta informação, eram escritas notas de avaliação na ficha do candidato e atribuídas categorias *Target*. Categorizando-o como apto, não apto ou potencial.

É de salientar que a Adecco de Coimbra conta com uma BD extensa de candidatos e colaboradores de diferentes idades (a partir dos 18 anos), sexo, nacionalidade (essencialmente portugueses, brasileiros, argentinos e indianos), nível de escolaridade (do 6ºano até ao nível do mestrado) e experiência (desde candidatos sem experiência à procura do primeiro emprego até candidatos com vasta experiência) (Ver Anexo VII).

3.2.3 Processo de R&S

O processo de R&S na Adecco passa por diferentes fases, independentemente da função para a qual se está a recrutar.

RECEÇÃO E ANÁLISE DO PEDIDO + ADF

Numa fase inicial cai um pedido, enviado geralmente via email para as TRH, com a necessidade de recrutamento, geralmente após este email a TRH quando já conhece o perfil dá seguimento ao processo, mas quando é um perfil ou cliente novo, a mesma contacta o cliente para poder fazer a ADF de forma mais detalhada, fazendo questões como o número de vagas, especificidades da função, quais os requisitos, horário de trabalho, condições salariais e termo do contrato (certo ou incerto). Desta forma é possível delinear um processo de recrutamento.

ABERTURA DO PEDIDO + ELABORAÇÃO E PUBLICAÇÃO DE ANÚNCIO

Após delineado este processo, a TRH insere a informação na plataforma Adecco *Recruiter* abrindo um novo pedido e dá início ao processo de recrutamento. Após a inserção de todos os dados na plataforma, é criado um anúncio, onde se faz uma breve introdução, menciona-quais as funções, requisitos e o que se oferece (exemplo: contrato de trabalho temporário com a possibilidade de integração na empresa cliente), e de seguida é publicado automaticamente no site da Adecco, NetEmpregos e SapoEmpregos, posteriormente era publicado pela estagiária noutras plataformas, como será apresentado mais à frente.

ANÁLISE DE CANDIDATURAS + TRIAGEM CURRICULAR

Posteriormente, inicia-se a etapa de receção de candidaturas e triagem curricular. Nesta fase a estagiária começou a realizar sempre que possível as triagens curriculares e as primeiras entrevistas de despiste com questões como (Pode trabalhar por turnos? Tem transporte próprio e carta de condução? Qual a expectativa salarial? Entre outros...). É de salientar que a BD da Adecco é muito rica e possibilita filtrar candidatos inscritos no site, mas que ainda não se candidataram ao anúncio e consentiram segundo a RGPD a ser contactados para possíveis ofertas de emprego.

No momento da triagem curricular, tal como o próprio nome indica, são analisados os currículos dos candidatos, tendo em conta a especificidade da vaga. Salienta-se que um candidato poderá não corresponder à vaga x e não ser selecionado, mas enquadrar-se com a vaga y.

ENTREVISTA

Após este momento, passa-se às entrevistas realizadas pelas TRH de modo a explorar as questões colocadas telefonicamente e verificar se o candidato se enquadra na vaga. Na sua maioria as entrevistas na agência de Coimbra eram realizadas por videochamada, havendo algumas presencialmente, com o objetivo de conhecer melhor o candidato e avaliá-lo em termos de comportamento e postura. Ao longo da entrevista, enquanto tentava-se procurar saber

informações mais detalhadas acerca do candidato como as suas experiências profissionais, o tempo que teve em cada uma delas e a causa da sua saída, quais os seus interesses e motivações atuais e as suas expectativas futuras. Após se verificar que o candidato se enquadrava com a vaga, era apresentada a oferta para a qual foi selecionado para entrevista, dando informações relativas ao nome da empresa, o função, horários e remunerações. Numa fase final e sempre que possível, era realizada a recolha dos documentos do candidato.

ELABORAÇÃO DO PARECER + ENVIO AO CLIENTE

Uma vez realizada a entrevista, segue o momento de reflexão sobre a informação recolhida do candidato. É, desta forma, elaborado um parecer de avaliação que é posteriormente enviado ao cliente. Este parecer continha informação sobre o candidato para que a empresa tivesse uma primeira perceção antes de seguir para entrevista ou contratação. Todas as informações partilhadas (pareceres e currículos) com o cliente não podiam conter fatores discriminatórios e eram partilhados conforme as normas do Regime Geral de Proteção de Dados (RGPD), sendo deste modo, encriptados com uma senha. É de salientar que quando existe apenas uma vaga em aberto, no mínimo deverão ser enviados 3 pareceres de candidatos.

FEEDBACK DO CLIENTE + FECHO DO PEDIDO

Após o passo anterior, a TRH fica então a aguardar o *feedback* por parte do Cliente a informar quais são os candidatos que pretende entrevistar. Posteriormente às entrevistas realizadas no cliente, a TRH aguarda resposta por parte do cliente, sendo por vezes necessário formalizar por via email o ponto de situação.

Aquando feedback do cliente, podem acontecer os seguintes panoramas: o Cliente seleciona o candidato para a vaga e o mesmo aceita; o Cliente seleciona o candidato para a vaga, mas o mesmo já não se encontra disponível; ou o Cliente não ficou satisfeito com nenhum dos candidatos e pede que o recrutamento seja ativo novamente e se procurem novos candidatos. Caso fosse um pedido PERM- Cedência Direta, o processo do mesmo terminava no momento da seleção do trabalhador por parte da empresa cliente.; caso fosse um pedido de TT como a maioria dos pedidos a próxima fase seria comunicar ao candidato selecionado quando começa e agendar uma data para assinatura do CTT por parte da Adecco.

A Adecco enquanto entidade patronal dos trabalhadores temporários, é responsável pela gestão contratual e pelo processamento salarial. O CTT era montado com os respetivos documentos em anexo e ainda declarações adicionais no caso de estrangeiros (tais como, declaração de beneficiário e declaração de submissão da Manifestação de Interesse) e realizado em duas partes, uma para o trabalhador e outro para a ETT, este era assinado antes do início de

funções do colaborador.

Com o aumento de volume de trabalho na agência, no segundo mês de estágio (fevereiro) da estagiária, cai um pedido urgente de Operador de Máquinas para um cliente na Indústria de Componentes de Automóvel, na zona da Mealhada, em que foi solicitado o auxílio da estagiária e dada a possibilidade de realizar a sua primeira intervenção no processo de recrutamento, conseguido com a ajuda da TRH enviar 5 candidatos, que posteriormente ficaram selecionados. É de salientar de que dos 5 enviados, 2 foram recrutados pela estagiária e se mantém no cliente.

Deste modo, à medida que a estagiária se foi integrando na equipa e estando a par dos processos, foi-lhe dada a autonomia para realizar as etapas do R&S descritas anteriormente, desde a receção de um pedido até a fase *follow-up* final aos candidatos enviados, quer seja um *feedback* positivo ou negativo. No quadro abaixo, encontram-se descritos os pedidos totalmente satisfeitos pela estagiária.

CLIENTE	PERFIL	Nº DE TRABALHADORES/ PEDIDOS	OUTROS
Indústria transformadora de cerâmica	Operador Indiferenciado	17 pessoas - 10 pedidos	Zona: Mealhada
Comércio e indústria alimentar	Repositor	10 pessoas - 2 pedidos	Zona: Figueira da Foz e Coimbra
Transportes rodoviários e mercadorias	Conferente de mercadorias	1 pessoa- 1 pedido	Zona: Condeixa
Indústria de componentes para automóveis	Operador de Máquinas	2 pessoas- 1 pedido	Zona: Mealhada
Transportes de recolha de resíduos	Operador de Resíduos	3 pessoas- 2 pedidos	Zona: Figueira da Foz (2) Coimbra (1) Cliente novo na agência
Comércio de artigos de desporto	Operador de inventário Operador Ajudante 1º Ano	30 pessoas- 4 pedidos	Zona: Figueira da Foz e Coimbra PONTUAIS
Comércio de aparelhos de telecomunicações	Operador de Telecomunicações	1 pessoa- 1 pedido	Zona: Lousã Cliente novo na agência
Comércio a retalho e vestuário	Operador Ajudante 1º Ano	11 pessoas- 1 pedido	Zona: Coimbra Cliente novo na agência
Indústria de instalação elétrica	Eletricista	1 pessoa- 1 pedido	Zona: Cantanhede Cliente nova na agência

Quadro 2- Pedidos totalmente satisfeitos pela estagiária

Fonte: Elaboração própria

Dos 9 clientes mencionados, a estagiária teve ainda ao seu cargo outros pedidos que não foram fechados por falta de candidaturas ou pelos candidatos não terem o perfil indicado para a vaga. A mesma, conduziu mais de 100 entrevistas telefónicas e individuais ao seu encargo.

Salienta-se que nestes processos existiu a contratação de estrangeiros, nomeadamente brasileiros, que não tinham toda a documentação necessária, como a Manifestação de Interesse. Para tal era feito um contrato promessa (documento com toda a informação descrita sobre as condições do futuro CTT) com o objetivo de o colaborador submeter este contrato na Manifestação de Interesse com art 88º mais todos os documentos mencionados anteriormente. Após finalizada a Manifestação de Interesse, poderá ser celebrado e assinado o CTT entre o trabalhador temporário e a Adecco.

3.2.4 Tarefas Administrativas

Além das tarefas de recrutamento, a estagiária era ainda responsável pela picagem de CTT e CUTT, documento sobre Segurança e Saúde no Trabalho, na ficha do colaborar aquando assinados. Também tinha como função, inserir iban's (sempre que necessário), inserir documento de alteração de iban/irs, envio de recibos de vencimento aos colaboradores sempre que solicitado (salienta-se que os documentos enviados eram codificados, de acordo com a RGPD). Fechar contratos, sempre que solicitado, e imprimir cartas de rescisão ou outros documentos solicitados pelas TRH. Todas estas tarefas eram realizadas através da plataforma interna GTT.

3.2.5 Divulgação de vagas

Para responder às necessidades das empresas cliente e para encontrar os perfis adequados para as vagas em aberto, a Adecco apostava em diversos meios de divulgação de vagas.

Tal como referido anteriormente os TRH utilizam o sistema Adecco *Recruiter*, onde inserem os pedidos, que contêm informações como a data da receção do pedido, nome da função, zona geográfica, perfil, requisitos e oferta. Após esta inserção, a plataforma publica automaticamente o anúncio no site da Adecco (Ver anexo VIII), no NetEmpregos e SAPO-Empregos. Contudo é necessária a partilha do anúncio em mais sites de emprego, sendo eles: Ofertas de Emprego, Portal Emprego, OLX, Custo Justo, Facebook e LinkedIn (para perfis mais técnicos ou escassos), tarefa, esta, que cabe à estagiária orientar. Numa forma regular, os anúncios são publicados à 2ª, 4ª, 6ª e fim de semana, contudo e sempre que haja necessidade o anúncio pode ser partilhado mais vezes à semana e ao dia. Salienta-se que quando a estagiária iniciou esta função o processo de publicação de anúncios era bastante rotineiro e pouco apelativo

em alguns sites (nomeadamente no Facebook, chegando a colocar 20 anúncios por dia). Deste modo, e por iniciativa própria com a aprovação de superiores, os anúncios no Facebook foram reformulados e sempre que possível tornaram-se mais cativantes e de fácil leitura (Figura 3).



Figura 3- Exemplo de novo anúncio, partilhado no Facebook
Fonte: Imagem retirada do Facebook da Adecco Coimbra, a 27/09/2022

Nesta função, a estagiária estipulou ainda a publicação de um anúncio todas as 6^a feiras com as “Novidades da Semana” (Figura 4).

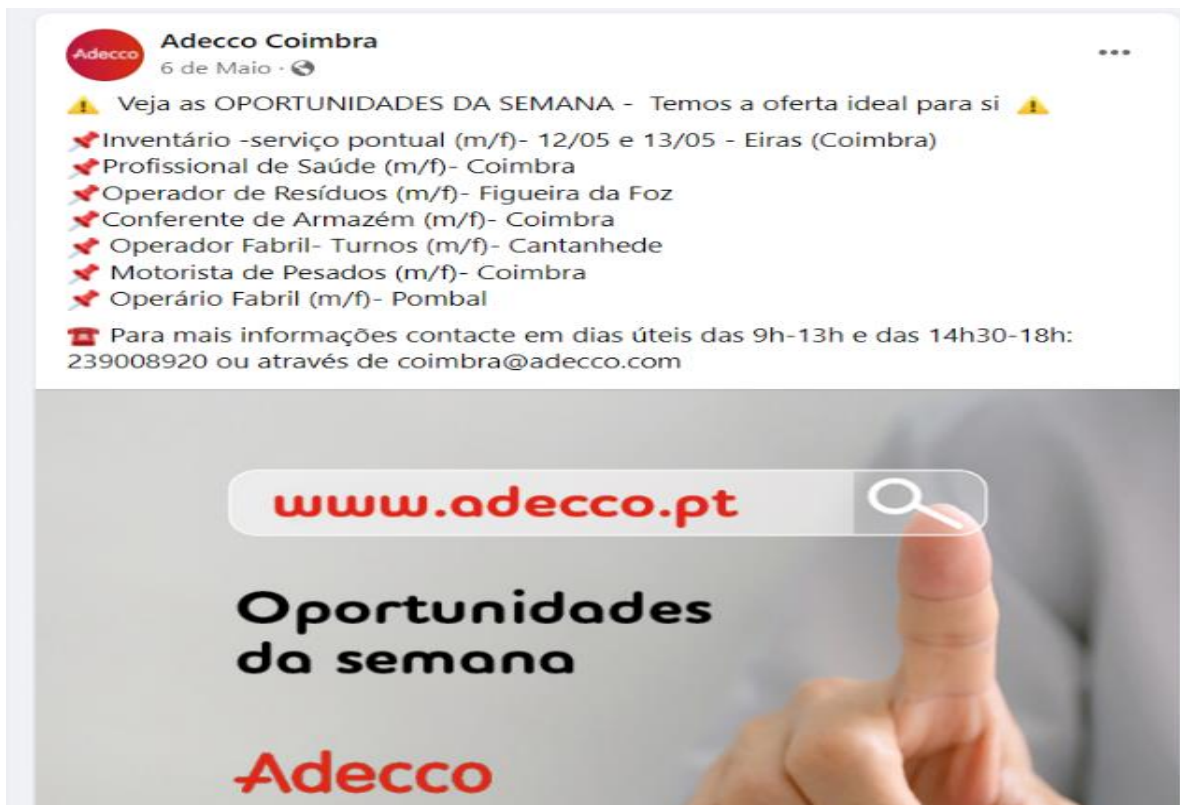


Figura 4- Exemplo de anúncio das "Novidades da Semana"
Fonte: Imagem retirada do Facebook da Adecco Coimbra, a 27/09/2022

É de salientar que a publicação de anúncios é realizada com o intuito de ampliar o raio de intervenção e divulgação, na expectativa de alcançar um maior número de possíveis candidatos. Acrescenta-se ainda que existia um mapa de publicação de anúncios onde eram inseridas as vagas em aberto e identificados os sites publicados, o que ajudava aos TRH e Team Leader a ter um maior controlo sobre as fontes de publicação de anúncios e o número de vezes em que o mesmo era partilhado. Foram partilhados dezenas de anúncios pela estagiária.

Além das redes sociais, também era possível divulgar as vagas através da plataforma *Recruiter*, utilizando os filtros de acordo com a perfil exigido, conseguia-se ter acesso a uma listagem e contactar os mesmos ou enviando mensagens a divulgar a vaga. A Adecco sempre que necessário apostou noutras fontes de recrutamento com o Instituto de Educação e Formação Profissional (IEFP) e os Gabinetes de Inserção Profissional (GIP) da zona para a qual se está a recrutar.

Por fim, outro dos meios de divulgação de vagas utilizado pela Adecco são as *Blitz* de Recrutamento. Quando existe escassez de candidatas, o recrutador desloca-se à zona geográfica da vaga divulgar a oferta por meio de *flyer's* e conversação com as pessoas. A estagiária teve a possibilidade de realizar *Blitz's* na zona de Cantanhede, Mealhada, Coimbra, Condeixa e Lousã.

3.2.6 Feiras de Emprego

A Adecco aposta na sua presença em feiras de emprego, pois são mais uma fonte de recrutamento à qual recorre para divulgar as suas vagas. A presença da estagiária decorreu em três feiras de emprego, a primeira em Condeixa, na feira da Empregabilidade realizada a 05 de abril de 2022 no Museu PO.RO.S, a segunda na Feira de emprego de Coimbra, realizada no Centro de Formação da Pedrulha, a 01 de junho de 2022, e por último, a Semana da Juventude de Pombal, a 15 de junho de 2022.

No stand encontravam-se fichas de inscrição *flyers* onde constavam algumas ofertas de emprego tendo em conta a zona geográfica, e ainda alguns brindes como canetas, cadernos, leques e fitas (Ver Anexo IX). Nestes dias em que a estagiária esteve presente nas feiras, tinha como funções conversar com os visitantes dando-lhes a conhecer um pouco sobre a Adecco e realizava pequenas entrevistas aos candidatos que tinham interesse em fazer a inscrição, e ainda, apresentava as ofertas expostas e esclarecia potenciais dúvidas dos candidatos.

3.2.7 Arquivo Digital

A organização do arquivo digital, era responsabilidade da estagiária, sendo-lhe logo de início facultado um documento interno de como proceder à organização do mesmo. Numa fase inicial colocou o Arquivo presente em agência por ordem alfabética e numa fase posterior inseriu os dados que estavam no arquivo em papel num Excel para Arquivo Digital, seguindo as regras fornecidas de separação de dados em Processo do Colaborador (informação relativa ao colaborador, como dados pessoais, declaração de entrega de cartão de refeição, iban's, declaração de beneficiário (no caso de estrangeiros), ficha de candidato (se a inscrição do colaborador foi feita na agência), controlo de referências e a ficha de aptidão médica), e o Processo de Contratação (documentos relativos ao CTT, CUTT + apólice de seguros, ficha de acolhimento, contrato formação, informação de segurança e saúde no trabalho, consentimento de tratamento de dados pela Empresa Utilizadora do TT, cartas de denúncia ou rescisão, avisos de receção, declaração de aptidão médica e acordo para utilização da assinatura digital).. Para esta função, era necessária muita atenção uma vez que existem auditorias internas e externas ao Arquivo Digital.

É de salientar que toda a informação constante no Arquivo quando este ainda se encontra em agência, esteja arquivado num armário trancado, onde apenas a equipa tem acesso à chave, de modo a preservar os dados dos colaboradores.

Após o arquivo ser inserido no *excel*, os documentos são colocados numa caixa e após a

mesma estar cheia é enviada para a sede da Adecco para ser introduzida em formato digital, após este passo, apenas se tem acesso ao arquivo através de uma plataforma interna digital que só as TRH têm acesso.

CAPÍTULO IV- DISCUSSÃO

Neste capítulo, será apresentada a reflexão e discussão dos objetivos inicialmente estabelecidos e das tarefas desenvolvidas ao longo do estágio, de forma a determinar ligações estabelecidas entre a teoria e a prática desenvolvida na Adecco.

De um modo geral, ao longo destes seis meses que estive na Adecco, posso avaliar o estágio de forma totalmente positiva. Sinto que me foram dadas todas as ferramentas para poder crescer enquanto profissional dos RH e enquanto pessoa. Estagiar numa empresa de RH como a Adecco, e mais especificamente na vertente de TT, fez com que aprendesse a trabalhar com perfis diferentes, com prazos apertados, e sobretudo aprendi a trabalhar sob pressão, a aperfeiçoar a minha comunicação, organização e gestão de estados emocionais (como a frustração).

Relativamente à empresa, a Adecco aposta bastante no recrutamento interno e na progressão de carreira. No início do meu estágio, foi-me dada a oportunidade de frequentar os módulos de formação interna da empresa, o que se tornou uma mais valia para o meu crescimento dentro da mesma. É de salientar que a Adecco é composta na sua maioria por pessoas jovens, o que facilitou a minha integração. O espírito de equipa era, ainda, um fator predominante no quotidiano de trabalho em agência, e isso devia-se também ao facto da disposição da agência ser em *open space*, o que possibilitava estarmos todos juntos e a comunicar.

No que concerne às tarefas realizadas ao longo do estágio, irei focar-me na plataforma *E-Recruiter*, na ADF, no processo de R&S e nos meios de divulgação de vagas.

A Plataforma interna Adecco *Recruiter* é uma ferramenta de trabalho especificamente para os TRH, pois facilita o processo de triagem curricular. É através desta plataforma que se abre os pedidos, dá-se seguimento aos mesmos, pesquisa-se candidatos e ainda contém uma BD extensa composta a nível nacional, facilitando o TRH aquando a procura de candidatos. De acordo com Chiavenato (2009), uma BD deverá estar o mais atualizada possível, uma vez que desta forma, será mais acessível aceder a informação regularizada sobre o candidato. Tendo em conta o volume diário de inscrições na BD da Adecco o mesmo não se consegue verificar, contudo era minha função e das TRH manter a BD o mais atualizada possível. No *Recruiter* existe, a possibilidade de escrever notas e pareceres sobre cada candidato, quer o mesmo esteja inserido na BD ou em algum processo de recrutamento, o que possibilita a outros TRH lerem as notas e já conhecerem um pouco mais da pessoa. No estágio foi possível verificar que o uso desta plataforma é muito benéfica para o recrutador, contudo tem algumas falhas, que necessitam de ser reajustadas. Tais como, o bloqueio constante da plataforma, sendo necessário reportar ao sistema informático; outra falha, acontece quando um anúncio é inserido na plataforma não publica automaticamente no site da Adecco, demora muitos minutos, o que por vezes, causava

entrava quando se queria divulgar uma oferta com a maior urgência possível. Outra lacuna, é no estado do seguimento do pedido, por vezes o candidato aparece “a aguardar contratação” não podendo considerar para outros pedidos, contudo no separador da atividade do candidato é possível verificar que essa informação já se encontra desatualizada e possivelmente a pessoa já estará disponível, o que causa entrave no momento da avaliação e seleção. Por fim, quando o candidato não fica selecionado para uma certa vaga, deveria existir a escolha de uma opção a explicar o porquê de não ter sido selecionado, pois muitas das vezes recebia chamadas de candidatos a questionar o porquê de não terem sido selecionados.

No geral, esta plataforma é uma mais valia, todavia ainda necessita de ser mais trabalhada por parte dos técnicos informáticos para que pequenas falhas não aconteçam, o que possibilitará às TRH de fazer o seu trabalho de forma mais rápida e eficaz. Salienta-se que esta é uma das principais fontes de recrutamento utilizadas pela Adecco, dado que abrange uma grande quantidade de pessoas/ candidatos de diferentes pontos do país (Rego *et al.*, 2015; Sousa *et al.*, 2012). É de referir que esta ferramenta permite ainda estabelecer um elo de ligação entre a Adecco e o candidato (Lima e Rabelo, 2018).

Após a receção de um pedido de necessidade, torna-se fundamental realizar a ADF junto do cliente para poder iniciar o processo de R&S. Deste modo, ao entrar em contacto com o cliente, é possível recolher todas as informações alusivas à vaga em aberto, tais como o perfil do candidato e os requisitos, funções a desempenhar, remuneração, horário de trabalho, entre outras informações extra que pudessem ajudar no processo de recrutamento. A adoção deste primeiro contacto permite ao recrutador conhecer o perfil desejado e selecionar os candidatos que melhor se adequam à vaga (Rego *et al.*, 2015), tendo em conta o que experienciei nesta fase posso corroborar com os autores. A maior dificuldade que senti nesta tarefa foi que em alguns casos, ao longo do processo de recrutamento o cliente alterava o perfil, o que fazia com que alguns candidatos enviados já não se enquadrassem com a vaga, o que me causava frustração e dificuldade em identificar o candidato ideal.

As EUTT recorrem à Adecco, com a finalidade de preencher vagas com candidatos externos à organização. Deste modo, principais meios de divulgação utilizados pela Adecco são a BD, anúncios e *E-Recruitment*.

Relativamente ao processo de Seleção, este inicia-se quando existe a necessidade de uma vaga em aberto, com o objetivo de selecionar os melhores candidatos (Stoilkovska *et al.*, 2015). Para a seleção de candidatos, os métodos utilizados pela Adecco são a triagem curricular, entrevistas de despiste, entrevista (zoom ou presencial) e testes (quando aplicáveis e solicitados pelos clientes). Assim a Adecco procura ir de encontro às necessidades dos clientes e molda-se

consoante os perfis a recrutar.

A triagem curricular é uma técnica fulcral no processo de R&S, uma vez que facilita a análise dos currículos ao nível profissional e das competências, deste modo permite eliminar candidatos que não cumpram os requisitos obrigatórios (Silva *et al.*, 2014). É através desta técnica que era selecionado quem passava à fase de entrevista. Uma das limitações sentidas no estágio neste ponto, surgiu do facto de existirem currículos sem informação, ou com informação em falta, nestes casos, entrava em contacto com o candidato e tentava saber um pouco mais além do que estava no currículo.

Após realizada a triagem curricular, as TRH entravam em contacto com os candidatos pré-selecionados e realizavam entrevistas de despiste, fazendo algumas questões chave tendo em conta a vaga em aberto. Era através destas entrevistas de despiste que eram selecionados os candidatos que passavam à fase da entrevista. Aquando a fase de entrevista, eram feitas questões aos candidatos sobre o seu percurso profissional, algumas questões de cariz comportamental e era apresentada a vaga, especificando o cliente, categoria profissional, horário, funções e condições salariais. Era nestas entrevistas que poderíamos ver o comportamento da pessoa e avaliá-la pelo mesmo. Um exemplo concreto, foi de uma vaga para Operador de Produção no setor da cerâmica, em que o candidato passou na triagem curricular, passou na entrevista de despiste, mas na entrevista por mais que tivesse experiência na área, não demonstrou interesse ao longo de toda a entrevista, parecendo que estava a fazer um frete, aquando questionado sobre o porquê de ter saído de algumas empresas foi sempre por motivos incorretos, ou por desrespeito, pelo que para aquela vaga não foi considerado. Sendo que foi através da entrevista presencial que se foi possível verificar as competências comportamentais do candidato, corroborando com Rego *et al.*, (2015).

Após o processo de seleção, segue-se à contratação e acolhimento do colaborador. Neste momento, é-lhe novamente explicada a tripartição do TT, em que o trabalhador exerce funções para a EUTT, contudo a entidade patronal é a Adecco. Segundo Silva (2018), o acolhimento deve iniciar-se na fase de recrutamento e aprofundar-se na fase de seleção, pois é fundamento que o trabalhador já entre na organização dispondo de algum conhecimento. Para Sousa *et al.*, (2012) esse conhecimento é fulcral para o desenrolar do processo, uma vez que não haja empatia e falta de colaboração para com o trabalhador, o mesmo pode achar que lhe estão a ocultar informações e optar por se demitir. Tendo em conta as ideias dos autores, as TRH deveriam ter um maior envolvimento com os colaboradores, conseguindo um laço, pois através de um bom acolhimento, poderiam prevenir o *Turn-Over*. Perante o que verifiquei, este acompanhamento deveria ser feito de forma mais constante, fazendo ponto de situação no primeiro dia de trabalho para questionar o colaborador de como correu, e noutros momentos ir questionando-o de como está a ser o trabalho e se tem alguma dúvida ou questão, de forma a evitar o despedimento.

No que concerne aos anúncios, para o autor Kaur (2015), estes são a base fundamental para a atração de candidatos. Deste modo, a Adecco aposta bastante em anúncios no site, em sites de emprego como o Sapo Empregos, Net Empregos, Portal de Empregos, OLX, Ofertas de Emprego e em redes sociais, como o *LinkedIn* e o Facebook. Os anúncios na Adecco carecem de ajustamentos, para se tornarem mais apelativos e chamativos. Um exemplo disso, foi quando iniciei estágio os anúncios partilhados nas redes sociais eram em grandes quantidades e com muito texto, tendo o exemplo de me ser solicitado publicar 20 anúncios no mesmo dia no Facebook, o que para o candidato se torna pouco atrativo, desta forma e como autorização de superiores, tive a possibilidade de criar os meus próprios anúncios, aglomerando os mesmos por zonas geográficas ou categoria profissional. Desta forma começamos a ter anúncios mais apelativos e chamativos, o que se traduziu numa maior interação com o candidato. Por vezes, em casos pontuais, uma forma de divulgação de vagas era através de mensagens enviadas a candidatos ou a antigos trabalhadores com uma pequena descrição dos requisitos, dia, hora e local do serviço. Nestes casos, tínhamos sucesso, por ser uma fonte rápida, simples e com custos baixos (Sousa *et al.*, 2012), contudo em perfis mais complexos, esta não é um bom meio de divulgação. Segundo Sousa *et al.*, (2012) os centros de emprego, são outra das fontes possíveis de recrutamento externo sendo esta privilegiada para determinadas funções. A Adecco, tem uma forte ligação com fontes de recrutamento externo, nomeadamente com os centros de emprego. Em casos de grande volume de vagas ou numa zona geográfica escassa, este é um meio bastante utilizado para atração de candidatos e que traz retorno, uma vez que estas fontes de recrutamento possuem BD extensas. Através desta fonte, temos ainda a possibilidade de auxílio na triagem de candidatos e no processo de seleção (Ferreira *et al.*, 2015).

Por fim, outro dos meios de recrutamento que a Adecco utiliza e que podia apostar mais são as *Blitz* de Recrutamento. A *Blitz* consiste na distribuição ou colocação de *flyers*/ posters nas zonas de recrutamento com as vagas em aberto. Neste meio de divulgação, o TRH desloca-se ao terreno e consegue ter um contacto mais direto com possíveis candidatos. No estágio tive a possibilidade de realizar *Blitz* e senti retorno das mesmas, pois ao falar com pessoas na rua, conseguia apresentar-lhes as nossas ofertas. No caso de a pessoa não ter interesse, tentava questionar sempre se tinham um familiar ou algum conhecido à procura de trabalho e o passa a palavra, trazia candidatos para as vagas.

No que concerne às minhas tarefas enquanto estagiária, no geral eram apropriadas, contudo por vezes existia excesso de trabalho, uma vez que eu nos últimos meses de estágio estava no *front office* e realizava atendimento presencial, telefónico, registo de candidatos e recrutamento no mesmo espaço e tempo, o que era bastante complicado de gerir.

CONCLUSÃO

O presente relatório que agora se conclui, resulta do meu percurso ao longo de seis meses enquanto estagiária curricular na empresa Adecco RH, na delegação de Coimbra. A realização deste estágio constituiu uma mais valia e uma grande oportunidade para poder aplicar os conhecimentos abordados ao longo do mestrado, e poder conhecer uma realidade que me era totalmente desconhecida.

No geral, todos os objetivos inicialmente propostos foram concretizados e a pressão e dificuldade sentidas foram superadas. Deste modo, posso fazer um balanço final, muito positivo do estágio.

Com a revisão da literatura foi possível abordar os conceitos base, utilizados no estágio, nomeadamente o conceito de TT e todas as suas valências. No geral, confrontado o teórico com a prática é possível verificar que a Adecco age em conformidade com os autores, contudo em alguns pontos poderá vir a melhorar.

Salienta-se que o processo de R&S na Adecco, é bastante intenso, uma vez que as TRH têm a seu cargo diversos clientes com necessidades diferentes, o que resulta numa maior pressão para o TRH, contudo os mesmos são formados e têm os conhecimentos para se adaptarem aos diversos perfis a recrutar.

A Adecco, enquanto empresa de TT, destaca-se das demais, pelo seu acolhimento e acompanhamento, quer dos colaboradores, quer dos clientes. Tornando-se pelo 2º ano consecutivo Empresa com Melhor Reputação do Setor de RH.

O presente estágio, teve aspetos positivos e alguns a melhorar. Ressaltando como positivos, o acompanhamento ao longo de todo o estágio pela supervisora Tânia e os restantes membros da agência de Coimbra. Salienta-se que no primeiro dia foi dado todo o material necessário ao trabalho, como um computador, telemóvel e um kit de boas vindas. Ao nível da formação, foi dada numa fase inicial, formação sobre todos os pontos em que a Adecco atua, desde apresentação dos departamentos, a plataformas, até questões legais. Outro dos pontos positivos, foi aquando a saída da antiga estagiária, darem a estagiária curricular, a oportunidade de realizar um estágio mais prático, com o voto de confiança em gerir clientes e realizar as tarefas de forma autónoma. Foi através desta oportunidade que a estagiária teve a possibilidade de adquirir prática ter um bom crescimento e desempenho no estágio, o que permitiu a continuidade da estagiária na equipa após a finalização do estágio.

Em termos de limitações sentidas na realização do relatório, ressalta-se a insuficiente bibliografia sobre o TT, o que condicionou a pesquisa bibliográfica. Relativamente aos pontos a

melhorar, numa fase inicial de estágio, a estagiária sentiu desmotivação e baixo ritmo, uma vez que só tinha como funções fazer BD e arquivo digital. Nestes casos poderiam apostar mais na estagiária e dar-lhe desafios ou objetivos. Outro ponto a melhorar é o facto de a estagiária estar no *front-office* e ter excesso de trabalho, pois era responsável pelo atendimento presencial, telefónico e gestão de clientes, o que acabava por ser bastante desgastante. Em termos do processo de R&S, a Adecco poderia apostar em entrevistas de saída, para ter uma melhor perceção do que correu mal e pode ser melhorado num próximo recrutamento. Por fim, ainda dentro do R&S, um dos principais aspetos negativos observados pela estagiária era o facto das TRH apostarem mais nas entrevistas por Zoom ao invés das entrevistas presenciais.

Em suma, e de uma forma geral o estágio foi uma mais valia para o início de vida profissional da estagiária, dando-lhe as bases para ser uma boa profissional no futuro. Traduzindo-se numa experiência de crescimento, desenvolvimento e aprendizagem.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adecco (2022a). *Sobre Nós*. AdeccoPortugal [Acesso em: 2022/07/27, de: <http://www.adecco.pt>]
- Adecco (2022b) - Informação retirada da Intranet.
- Barreiro, D. (2021). *Práticas de Gestão de Recursos Humanos no Trabalho Temporário. Perceções de diferentes tipos de atores. Um estudo exploratório*. Relatório de Estágio, Mestrado em Gestão de Recursos Humanos, Universidade do Minho.
- Calheiros, A. (2019). *Recrutamento e Seleção da Teoria à Prática*. 1ª Ed. Lisboa: RH Editora.
- Centeno, M., Fernandes, P., Abrantes, P., Pereira, J., Pedrosa, C., Paixão, M. & e Costa, M. (2001). *Formas de Trabalho: Trabalho Temporário; Subcontratação*. Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional.
- Chambel, M. J., & Sobral, F. (2019). When temporary agency work is not so temporary. *Economic and Industrial Democracy*, 40(2), 238-256.
- Chiavenato, I. (2009). *Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa* (7ª ed.). Brasil: Manole.
- Ferreira, A. I., Nunes, F. G., Duarte, H., & Martinez, F. (2015). *GRH - Gestão de Recursos Humanos para Gestores*. Lisboa: RH Editora.
- Ferreira, F. S., & Vargas, E. C. (2014). A importância do processo de recrutamento e seleção de pessoas no contexto empresarial. *Estação Científica (UNIFAP)*, 4(2), 21-39.
- Florea, N. V. (2014). Using recruitment agencies to obtain the best candidates. *Revista Academiei for Telor Terestre*, 1(73), 80-89.
- Houseman, S. N. (2014). Temporary agency work. *IZA World of Labor*, 27.
- Kalleberg, A.L. (2000), *Nonstandard employment relations: Part-time, temporary and contract work*. *Annual Review of Sociology*.
- Kaur, P. (2015). E-recruitment: A conceptual study. *International Journal of Applied Research*, 78-82.
- Lei nº 7/2009 de 12 de fevereiro. Disponível em: <https://dre.pt/dre/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475-46738775> = [Acesso em 2022/09/02]
- Lima, A. S. H., & Rabelo, A. (2018). A importância do e-recrutamento e seleção online no processo organizacional. *Revista Psicologia, Diversidade e Saúde*, 7(1),139-148.
- Manilal, C. (2017). *A Experiência do Trabalho Temporário na Perspetiva do Colaborador: Motivações, Satisfação e Comportamentos de Cidadania Organizacional*. Dissertação de Mestrado em Recursos Humanos, Universidade do Minho.
- Mateus, I. (2020). *O Processo De Recrutamento E Seleção Numa Agência De Trabalho Temporário - The Adecco Group*. Relatório de Estágio- Mestrado em Gestão de Recursos Humanos, Universidade de Lisboa.
- Muscalu, E. (2015). Sources of Human Resources recruitment organization. *Revista Academiei*

Forhêlor Terestre, 3(79), 351-359.

- Oliveira. (2010). *Trabalho temporário: expectativas e motivações dos jovens: um estudo de caso na CGA*, Dissertação Para Obtenção Do Grau de Mestrado Em Sociologia Das Organizações e Do Trabalho.
- Portugal, R. (2021). Recrutamento e seleção. *Revista Científica Semana Acadêmica*, 1(204). <https://doi.org/10.35265/2236-6717-204-8563>
- Rego, A., Pina e Cunha, M., Gomes, J., Campos e Cunha, R., Cabral-Cardoso, C., Marques, C., (2015). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano* (3ªed). Edições Sílabo. Lisboa
- Silva, A. (2019). *Processo De Recrutamento E Seleção Em Trabalho Temporário: Adecco Recursos Humanos*. Relatório de Estágio- Mestrado em Gestão de Recursos Humanos, Universidade de Lisboa.
- Silva, V., Ferrett, K., & Mancini, R. (2014). Recrutamento e Seleção: Um estudo sobre as técnicas utilizadas nas organizações. *Etic-Encontro De Iniciação Científica-Issn 21-76-8498*, 10(10).
- Silva, V. P. G. (2018). *Dicionário de Gestão de Recursos Humanos*, 1ª Ed. Lisboa: Edições Sílabo.
- Sousa, M. J., Gomes, J., Sanches, P. G., & Duarte, T. (2012). *Gestão de Recursos Humanos: Métodos e Práticas*. Lisboa: Lidel Editor.
- Stoilkovska, A., Ilieva, J., & Gjakovski, S. (2015). Equal employment opportunities in the recruitment and selection process of human resources. *UTMS Journal of Economics*, 6 (2), 281–292

APÊNDICE

APÊNDICE I - GUIÃO DE ENTREVISTA ÀS TRH

Processo de R&S

1. Para si, quais são as etapas fundamentais que qualquer processo de R&S deve seguir?
2. O que é mais desafiante no R&S em Trabalho Temporário?
3. De que forma o Trabalho Temporário pode ser uma mais-valia para as organizações?
4. 4) No que diz respeito à adesão dos candidatos, qual o meio de recrutamento que sente maior e menor dificuldade?
5. Quais os perfis requeridos com maior frequência por parte das empresas? E por parte dos candidatos, quais as áreas de negócio com maior e menor procura?
6. Indique 3 características que diferencie a Adecco dos restantes concorrentes? E de que forma o Trabalho Temporário pode ser uma mais-valia para as organizações?

Correções/ Melhorias

1. Imagine que pode decidir, que medidas corretivas implementaria no processo de R&S na Adecco?
2. Que desafios é que o contexto atual do mercado de trabalho coloca a quem quer recrutar T.T.?
3. Que expectativa tinha no início de carreira? E perspetiva para o futuro?

ANÁLISE DAS RESPOSTAS À ENTREVISTA

CARACTERIZAÇÃO DAS ENTREVISTADAS:

E1: Feminino, 40-45 anos, Técnica de RH na Adecco há 5 anos, mestre em Psicologia Social e das Organizações

E2: Feminino, 40-45 anos, Técnica de RH na Adecco há 10 anos, licenciada em Psicologia Clínica.

Para uma maior facilidade na leitura e compreensão das respostas às entrevistas, estas foram categorizadas por temas:

Etapas do R&S:

E1: “A etapa fundamental é aproveitar a BD, se ao analisar a BD percebemos que não vai ajudar, ir para outras fontes de recrutamento (...)”.

E2: “Triagem curricular (muito importante) (...) colocação de anúncios e entrevistas de seleção direcionada para os requisitos da função e seleção em si”.

Desafios do R&S:

E1: “No TT todos os dias trabalhar perfis diferentes (...) capacidade mental de te adaptares no mesmo dia a perfis diferentes”.

E2: “Para mim, entrevista e seleção de pessoas (...) É o que me dá mais gosto, logo é para mim o mais desafiante (...)”.

Melhorias no processo de R&S da Adecco:

E1: “(...) forma de como recebemos e atendemos os candidatos (...) atendimento mais personalizado”.

E2: “Se pudesse mudar não mudava nada, o processo é rotineiro e eficaz”.

Vantagens do TT:

E1: “(...) colmatar picos de necessidade inesperados (...) manter o posto de trabalho ativo”.

E2: “As empresas poderem ter RH num determinado período sem terem de contratar diretamente (...)” as empresas poupam trabalho em termos de contratos de curta duração” (...) em caso de baixa de produção, seria a empresa de TT a dispensar os colaboradores e não a empresa cliente”.

Dificuldades no TT:

E1: “Falta de candidatos disponíveis e interessados (...) clientes cada vez mais exigentes nos perfis”.

E2: “(...) requisitos dos clientes, nomeadamente devido à nacionalidade”.

Perfis em TT

E1: “Atualmente, o mercado está muito variado (...) maior parte dos candidatos procura a área administrativa (...) Dependendo da zona geográfica: indústria. O que menos procuram é a construção civil e ofícios (soldador, electricista, servente)”.

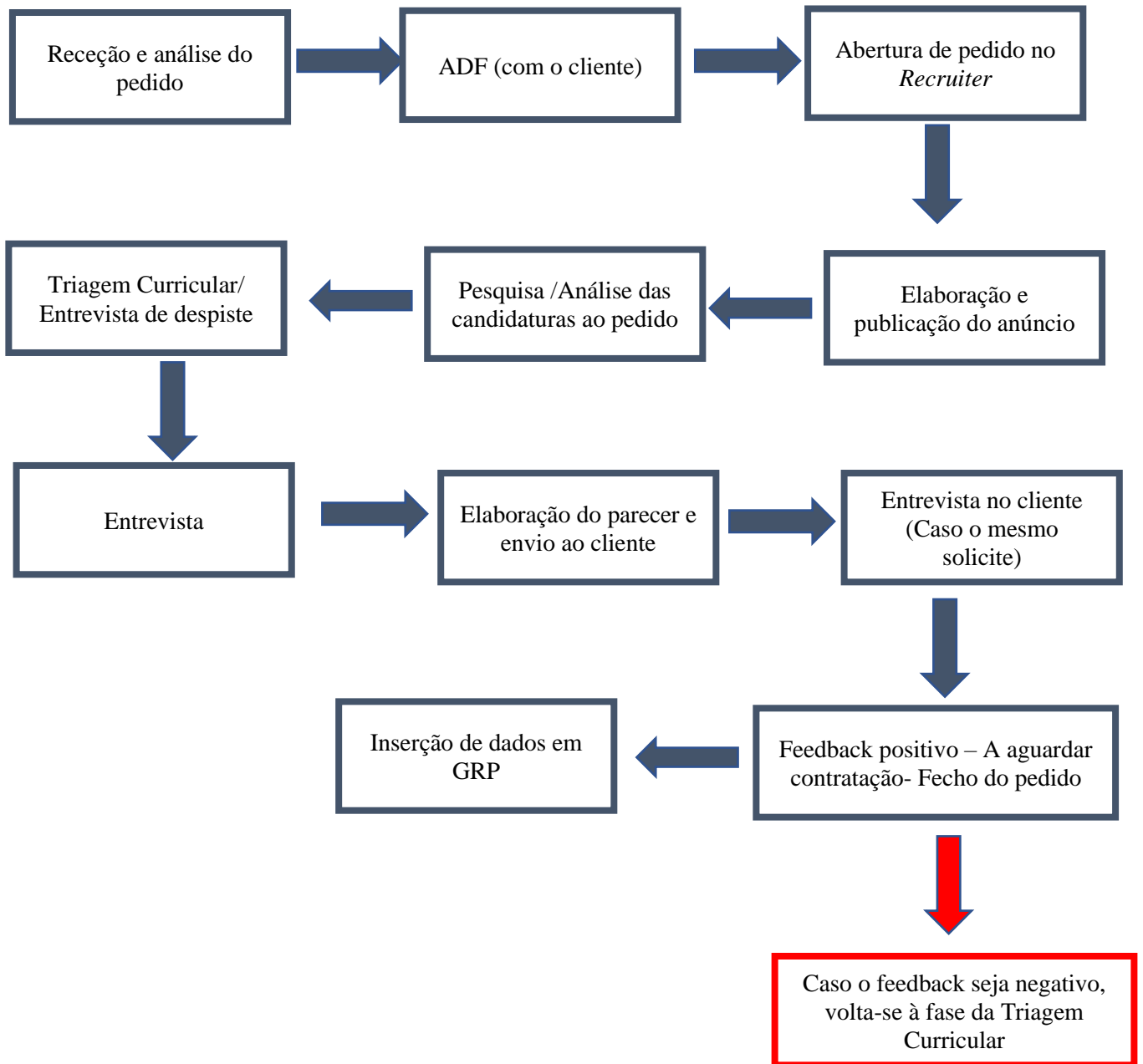
E2: “Na realidade de Coimbra, os maíos procurados são operários fabril, empregado armazém. (...) Grande parte dos nossos candidatos são estrangeiros e optam mais pela área fabril (...) o que tem menos procura dentro das áreas que trabalhamos é restauração e *call center*”.

ANEXOS

ANEXO III- PLANO DE FORMAÇÃO- ESTAGIÁRIO

PLANO DE FORMAÇÃO DE ESTÁGIO		FORMADOR
Site Adecco e a inscrição de candidatos através do site e na agência	1º dia	Estagiário
Atendimento telefónico e presencial: quem nos pode contactar ou quem pode visitar. Regras de RGPD	1º dia	Estagiário
Adecco <i>Recruiter</i> - Inscrição de candidatos e Pesquisa de Candidatos	1º dia	Estagiário
Avaliação de candidatos <i>Recruiter</i>	1º e 2º dia	Estagiário + TRH
Categorias Target da Agência + ABD do dia anterior	2º dia	Estagiário + TRH
Análise de CV'S vs perfil desejado	2º dia	TRH
Atualização de anúncios e publicação em sites de emprego	2º dia	Estagiário
Publicação de anúncios nas redes sociais	2º dia	Estagiário
Abertura de pedidos de FR's locais (IEFP, GIP'S)	2º dia	TRH
Análise de candidaturas em <i>Recruiter</i> e o respetivo seguimento	3º dia	TRH
CTT e CUTT- o que são e como distinguir	3º dia	TRH
GTT- Registo de receção de contratos + SHST	3º dia	TRH
Preparação do CTT + respetivas declarações e <i>flyers</i>	3º dia	TRH
Arquivo de candidatos + Arquivo Digital TT's- Ao dia	4º dia	TRH

ANEXO IV- PROCESSO DE R&S DA ADECCO



ANEXO V- SITE ADECCO – REGISTO DE CANDIDATO



Registo de Candidato

Endereço de email:

Número de Contribuinte: [Click here if you don't have get portuguese tax number](#)

Nome Completo:

Número para contacto: Data de Nascimento:

Nacionalidade: Género:

País de Residência: Código Postal:

Áreas de Interesse:

Habilitações:

Anexar CV: [Abrir](#)

Sem experiência profissional

Password: Repetir Password:

Consinto que os meus dados pessoais sejam objeto de tratamento, pela Adecco Recursos Humanos, Empresa de Trabalho Temporário, Lda e Adecco Prestação de Serviços, Lda para as seguintes finalidades:

Participação e envio de Comunicações referente a processos de Recrutamento e Seleção (escolha apenas umas das opções):

- De ofertas sugeridas pela Adecco ou através da minha candidatura no Portal
- Unicamente através da minha candidatura no Portal

Ações de Marketing (notícias sobre as várias entidades do Grupo Adecco, eventos e divulgação de novos serviços).

Tomei conhecimento da Política de Privacidade do Grupo Adecco.

Consulte mais informações acerca da forma como tratamos os seus dados, nomeadamente a forma de exercício dos seus direitos na nossa [Política de Privacidade](#).

[Registar](#) [Voltar ao Login](#) [Recuperar Acesso](#)

ANEXO VI- FICHA DE CANDIDATO

Adecco

FICHA DE CANDIDATO

Referência: XX XXXXXX

DADOS PESSOAIS

Nome:

NIF:

Data Nascimento:

Nacionalidade:

Telemóvel:

E-mail:

RESIDÊNCIA

Código Postal:

Freguesia:

Concelho:

Distrito:

FORMAÇÃO ACADÉMICA

Nível:

Área:

Declaro serem verdadeiras todas as informações prestadas ao Grupo Adecco e aceito, como motivo de anulação de candidatura, a eventualidade de ter fornecido informações falsas. É da responsabilidade do Titular manter todos os dados atualizados, devendo, para isso, informar, por escrito, o Grupo Adecco. Para uma informação mais sistematizada e completa sobre as políticas de proteção de dados pessoais no Grupo Adecco, foi colocada à disposição do Titular o *Consentimento para Tratamento de Dados de Carácter Pessoal*.

Data: xx de xxxxxx de xxxx

Assinatura: _____

ANEXO VII- BASE DE DADOS ADECCO

BD A NÍVEL NACIONAL:

Nacional		
Todos distritos		
Média	Idade	34,79877
	Contagem	397608
Sexo	Masculino	184190
	Feminino	213418
Nível	Não definido	50655
	Bacharelato	29065
	Doutoramento	681
	Ensino Básico - 1º ciclo	3288
	Ensino Básico - 2º ciclo	10845
	Ensino Básico - 3º ciclo	46432
	Ensino Secundário	156549
	Licenciatura	68076
	MBA	1798
	Mestrado	22647
	Pós-graduação	7572

ÁREAS ABRANGENTES DA BD DE COIMBRA

Nacional					
ARGANIL			CANTANHEDE		
Média	Idade	33.411764	Média	Idade	34.762348
	Contagem	102		Contagem	1073
Sexo	Masculino	51	Sexo	Masculino	482
	Feminino	51		Feminino	591
Nível	Bacharelato	6	Nível	Bacharelato	54
	Ensino Básico - 1º ciclo	1		Doutoramento	1
	Ensino Básico - 2º ciclo	3		Ensino Básico - 1º ciclo	9
	Ensino Básico - 3º ciclo	12		Ensino Básico - 2º ciclo	38
	Ensino Secundário	37		Ensino Básico - 3º ciclo	148
	Licenciatura	24		Ensino Secundário	474
	Mestrado	11		Licenciatura	175
	Não definido	8		MBA	1
				Mestrado	56
				Não definido	111
				Pós-graduação	6

CANTANHEDE			COIMBRA		
Média	Idade	34.762348	Média	Idade	34.427723
	Contagem	1073		Contagem	7914
Sexo	Masculino	482	Sexo	Masculino	3928
	Feminino	591		Feminino	3986
Nível	Bacharelato	54	Nível	Bacharelato	574
	Doutoramento	1		Doutoramento	29
	Ensino Básico - 1º ciclo	9		Ensino Básico - 1º ciclo	62
	Ensino Básico - 2º ciclo	38		Ensino Básico - 2º ciclo	192
	Ensino Básico - 3º ciclo	148		Ensino Básico - 3º ciclo	842
	Ensino Secundário	474		Ensino Secundário	3015
	Licenciatura	175		Licenciatura	1508
	MBA	1		MBA	30
	Mestrado	56		Mestrado	696
	Não definido	111		Não definido	816
	Pós-graduação	6		Pós-graduação	150

FIGUEIRA DA FOZ				GOIS		
34.896396	Média	Idade	36.426183	Média	Idade	34.310344
666		Contagem	1436		Contagem	29
300	Sexo	Masculino	739	Sexo	Masculino	15
366		Feminino	697		Feminino	14
27	Nível	Bacharelato	78	Nível	Ensino Básico - 3º ciclo	4
1		Doutoramento	1		Ensino Secundário	13
5		Ensino Básico - 1º ciclo	22		Licenciatura	6
16		Ensino Básico - 2º ciclo	40		Mestrado	3
62		Ensino Básico - 3º ciclo	181		Não definido	3
304		Ensino Secundário	571			
137		Licenciatura	251			
3		MBA	4			
51		Mestrado	86			
48		Não definido	186			
12	Pós-graduação	16				

		PENELA		SOURE		
33.727659	Média	Idade	33.042857	Média	Idade	33.905797
235		Contagem	70		Contagem	414
113	Sexo	Masculino	39	Sexo	Masculino	166
122		Feminino	31		Feminino	248
10	Nível	Bacharelato	4	Nível	Bacharelato	13
2		Ensino Básico - 1º ciclo	1		Ensino Básico - 1º ciclo	1
6		Ensino Básico - 2º ciclo	2		Ensino Básico - 2º ciclo	9
29		Ensino Básico - 3º ciclo	6		Ensino Básico - 3º ciclo	47
102		Ensino Secundário	27		Ensino Secundário	184
39		Licenciatura	17		Licenciatura	80
18		Mestrado	7		MBA	1
27		Não definido	6		Mestrado	24
2					Não definido	49
					Pós-graduação	6

MONTEMOR-O-VELHO			PENACOVA		
Média	Idade	35.239388	Média	Idade	33.727659
	Contagem	589		Contagem	235
Sexo	Masculino	257	Sexo	Masculino	113
	Feminino	332		Feminino	122
Nível	Bacharelato	14	Nível	Bacharelato	10
	Doutoramento	2		Ensino Básico - 1º ciclo	2
	Ensino Básico - 1º ciclo	7		Ensino Básico - 2º ciclo	6
	Ensino Básico - 2º ciclo	14		Ensino Básico - 3º ciclo	29
	Ensino Básico - 3º ciclo	74		Ensino Secundário	102
	Ensino Secundário	249		Licenciatura	39
	Licenciatura	115		Mestrado	18
	Mestrado	38		Não definido	27
	Não definido	74		Pós-graduação	2
	Pós-graduação	2			

Coimbra					
LOUSÃ			MIRANDA DO CORVO		
Média	Idade	34.485042	Média	Idade	32.885826
	Contagem	468		Contagem	254
Sexo	Masculino	233	Sexo	Masculino	122
	Feminino	235		Feminino	132
Nível	Bacharelato	15	Nível	Bacharelato	8
	Doutoramento	1		Ensino Básico - 1º ciclo	1
	Ensino Básico - 1º ciclo	8		Ensino Básico - 2º ciclo	4
	Ensino Básico - 2º ciclo	11		Ensino Básico - 3º ciclo	38
	Ensino Básico - 3º ciclo	75		Ensino Secundário	104
	Ensino Secundário	202		Licenciatura	49
	Licenciatura	70		Mestrado	9
	MBA	1		Não definido	35
	Mestrado	25		Pós-graduação	6
	Não definido	56			
Pós-graduação	4				

TÁBUA			VILA NOVA DE POIARES		
Média	Idade	33.450980	Média	Idade	34.235772
	Contagem	102		Contagem	123
Sexo	Masculino	52	Sexo	Masculino	68
	Feminino	50		Feminino	55
Nível	Bacharelato	5	Nível	Bacharelato	6
	Ensino Básico - 1º ciclo	1		Ensino Básico - 1º ciclo	3
	Ensino Básico - 2º ciclo	3		Ensino Básico - 2º ciclo	9
	Ensino Básico - 3º ciclo	13		Ensino Básico - 3º ciclo	14
	Ensino Secundário	34		Ensino Secundário	59
	Licenciatura	22		Licenciatura	17
	Mestrado	14		Mestrado	10
	Não definido	9		Não definido	5
	Pós-graduação	1			

Aveiro			Viseu		
MEALHADA			MORTÁGUA		
Média	Idade	36.020352	Média	Idade	33.945606
	Contagem	737		Contagem	239
Sexo	Masculino	346	Sexo	Masculino	95
	Feminino	391		Feminino	144
Nível	Bacharelato	23	Nível	Bacharelato	7
	Doutoramento	1		Doutoramento	1
	Ensino Básico - 1º ciclo	10		Ensino Básico - 1º ciclo	2
	Ensino Básico - 2º ciclo	27		Ensino Básico - 2º ciclo	17
	Ensino Básico - 3º ciclo	108		Ensino Básico - 3º ciclo	45
	Ensino Secundário	337		Ensino Secundário	92
	Licenciatura	115		Licenciatura	26
	MBA	1		Mestrado	8
	Mestrado	37			
	Não definido	61			
	Pós-graduação	17			

Leiria					
POMBAL			CASTANHEIRA DE PÊRA		
Média	Idade	34.279553	Média	Idade	31.720000
	Contagem	1971		Contagem	25
Sexo	Masculino	821	Sexo	Masculino	11
	Feminino	1150		Feminino	14
Nível	Bacharelato	100	Nível	Bacharelato	1
	Doutoramento	1		Ensino Básico - 2º ciclo	2
	Ensino Básico - 1º ciclo	23		Ensino Básico - 3º ciclo	2
	Ensino Básico - 2º ciclo	56		Ensino Secundário	12
	Ensino Básico - 3º ciclo	323		Licenciatura	4
	Ensino Secundário	945		Mestrado	2
	Licenciatura	257		Não definido	2
	MBA	3			
	Mestrado	47			
	Não definido	202			
	Pós-graduação	14			

ANEXO VIII- EXEMPLO DE ANÚNCIO

Mais Ofertas

Tem interesse nesta oferta?

Candidatar-me



Operador de Logística (M/F) Coimbra

📅 2022-07-25 📍 Cantanhede, Coimbra 🏷️ Logística , Transportes, Distribuição
🔗 Ref: 112-002553-1

Se tem certificado na condução de empilhador a Adecco Recursos Humanos tem a vaga para si.

Funções

- ? Sectorização de material: encaminhamento do produto acabado para o respetivo sector, de acordo com os procedimentos internos estabelecidos;
- ? Preparação de cargas, através das notas de encomenda, efetuando a sua paletização, identificação e correto acondicionamento para expedição;
- ? Colocação de cargas nos camiões de clientes/transportadores;
- ? (Re)Organização e limpeza do Armazém, retirando o material danificado e encaminhando-o para a secção de Reescolha;
- ? Tarefas de limpeza e arrumação do local de trabalho.

Requisitos

- ? Experiência em ambiente industrial (preferencial);
- ? Certificado de condução de empilhador (obrigatório);

Oferta

Horário: de segunda a sexta-feira das 08h às 17h00
Contrato a Termo Certo de 6 meses, renovável por mais 6 meses.

ANEXO IX- FEIRA DE EMPREGO- SEMANA DA JUVENTUDE DE POMBAL

