



Instituto Superior de Administração e Línguas

Curso de Gestão de Empresas

3º Ano

Ano letivo 2017/2018

Relatório de Estágio Curricular

Randstad Recursos Humanos, Empresa de Trabalho

Temporário, S.A.



Discente: Hélder Joaquim Fernandes Jesus

Orientador de Estágio: Mestre Manuel Freitas

Coordenadora de Estágio: Dra. Sara Gonçalves

Funchal, 15 de junho de 2018

O conteúdo deste relatório é confidencial, assim como o seu acesso

Ficha de identificação

Aluno estagiário:

Nome: Hélder Joaquim Fernandes Jesus

Número: 20150016

Email: helderifj@gmail.com

Licenciatura:

Gestão de Empresas

Instituição universitária:

Nome: ISAL – Instituto Superior de Administração e Línguas

Morada: Rua do Comboio, nº 5

9050-053 Funchal

Contacto telefónico: 291 705 705

Email: isal@isal.pt

Entidade de acolhimento do estágio:

Nome: Randstad Recursos Humanos, Empresa de Trabalho Temporário, S.A.

Delegação: Funchal

Morada: Rua da Sé, nº 2 – 3º Andar

9000-066 Funchal

Contacto telefónico: 800 244 244

Email: funchal@randstad.pt

Coordenadora de Estágio na Organização:

Sara Maria Costa Gonçalves

Orientador de Estágio do ISAL:

Manuel Luís Justino de Freitas

Período de estágio:

Início: 05 de março de 2018

Fim: 16 de maio de 2018

Duração: 400 horas



AGRADECIMENTOS

O relatório de estágio culmina o fim de um longo período de diversas aprendizagens, principalmente associadas a conteúdos teóricos lecionados nas aulas ao longo dos três anos que compõem a licenciatura, assim como a componente prática efetivada no mercado de trabalho através do estágio curricular. Todo este percurso não seria possível sem a ajuda, o apoio e a dedicação constantes por parte de algumas entidades e pessoas, às quais presto o meu total respeito:

Primeiramente à empresa Randstad Recursos Humanos, pela sua rápida resposta na aprovação do estágio curricular, focando sempre a sua grande preocupação pelos que compõem a sua génese ou que contribuem para o desenvolvimento contínuo da organização;

De forma particular, à Dra. Mariana Canto e Castro, Irene Montenegro e Solange Miguel do Departamento de Recursos Humanos, pela sua cooperação e disponibilidade em todos os processos associados à realização do estágio curricular, estando constantemente atentas a qualquer eventual necessidade surgida;

À Dra. Cláudia Ferreira, na qualidade de *Regional Business Manager* da Área 3 do *Staffing & Permanent Placement*, por ter permitido uma ligação entre as funções realizadas na Delegação do Funchal e as associadas às necessidades da organização em outras áreas geográficas, assim como a sua predisposição constante para qualquer situação que surgisse;

À Dra. Sara Gonçalves, na qualidade de *Business Unit Manager* da Delegação do Funchal, que coordenou todo o meu estágio e de uma forma inigualável mostrou-se sempre disponível para a explicitação de todos os processos, métodos de trabalho e esclarecimento de dúvidas, permitindo assim o meu desenvolvimento pessoal e profissional. Reconheço toda a sua atitude, personalidade, simpatia e perseverança;

A todos os colegas da organização, em especial às colegas Catarina Silva, Dorisa Silvestre, Liliana Jorge, Nancy De Lima e Sandra Fernandes, na qualidade de consultoras, por todo o seu apoio, orientação e esclarecimento de dúvidas no dia-a-dia. Congratulo-me pela nossa amizade e boas relações criadas entre todos nós, trabalhando da melhor forma enquanto equipa;

À Dra. Sancha de Campanella, vice-diretora do ISAL, que permitiu a realização do estágio nesta organização;

Ao professor Manuel Freitas, que orientou o estágio e mostrou total disponibilidade, permitindo assim a ligação entre o aluno estagiário, a Randstad e a universidade;

À minha família, em especial aos meus pais, por me apoiarem em todos os aspetos para concretização do estágio curricular e da minha Licenciatura;

Ao meu amigo André Fernandes, por todo o seu companheirismo, apoio, palavras motivadoras e presença constantes durante todo este percurso;

Aos meus colegas de turma por me fazerem acreditar que a nossa atitude enquanto pessoas é o que realmente comanda o nosso rumo e nos permite atingir os objetivos a que nos propomos;

A todos aqueles que, de uma ou de outra forma, ajudaram-me a ser a pessoa que sou hoje, aceitando todos os meus defeitos e catapultando o meu foco para o que realmente importa.



RESUMO

O presente relatório é apresentado no âmbito do estágio curricular integrante na Licenciatura de Gestão de Empresas, realizado na Delegação do Funchal da empresa Randstad Recursos Humanos, Empresa de Trabalho Temporário, S.A.

A Randstad está presente em Portugal aproximadamente desde o ano 2000, sendo líder no mercado dos recursos humanos, dispondo de diversas áreas de negócio.

A empresa assume um grande interesse em valorizar as pessoas com quem trabalha, estando constantemente preocupada em moldar o mundo do trabalho, podendo contribuir para o “avanço humano”. Nesse sentido, possibilitou ao estagiário a realização de diversas atividades, que incidiram fundamentalmente nas funções de atendimento ao público e recrutamento e seleção. As funções administrativas e aquelas que foram realizadas no âmbito da entrada em vigor do Regulamento Geral de Proteção de Dados contribuíram de igual forma para a concretização do estágio curricular.

A gestão de recursos humanos é o núcleo da atuação desta organização, pelo que as funções desempenhadas assumem um importante complemento prático da gestão empresarial.

Foi dado todo o apoio ao aluno estagiário pela universidade, pela organização, pelo professor orientador e pela coordenadora do estágio, sendo este fundamental para a concretização do estágio curricular e para o relatório de estágio que de seguida se apresenta.

Palavras chave: Randstad; recrutamento e seleção; trabalho temporário.



Índice

1. Introdução	1
2. Caracterização geral da organização	3
2.1 Breve história da Organização	3
2.2 A Randstad em Portugal	4
2.2.1 Missão, objetivo e valores da Randstad	5
2.2.1.1 Missão e objetivo.....	5
2.2.1.2 Valores	5
2.2.2 Pilares estratégicos	6
2.2.3 Áreas de Negócio / Serviços	6
2.2.3.1 Staffing & Permanent Placement.....	7
2.2.3.1.1 Trabalho temporário.....	7
2.2.3.1.2 <i>Permanent Placement</i>	9
2.2.3.1.3 <i>Outsourcing</i>	9
2.2.3.2 Professionals.....	10
2.2.3.3 Inhouse Services	10
2.2.3.4 Contact centres	11
2.2.3.5 Human consulting.....	11
2.2.3.5.1 Formação e desenvolvimento	11
2.2.3.5.2 Consultoria.....	12
2.3 Delegação da Randstad Funchal	13
3. Enquadramento Teórico-Concetual.....	15
4. Descrição e análise das atividades desenvolvidas	15
4.1 Atendimento ao público	18
4.1.1 Esclarecimento de dúvidas relativamente ao processo de candidatura na Randstad; apoio no preenchimento da Ficha de Inscrição de candidatos em <i>MyProfile</i> ; elaboração de pedidos de candidatura via <i>e-mail</i> ; pedido de atualização de dados	18
4.1.2 Validação de dados de candidato em <i>MatchPoint</i> após a sua candidatura	19



4.2 Funções associadas ao Recrutamento e Seleção	20
4.2.1 Entrevistas de triagem.....	20
4.2.2 Contacto telefónico com candidatos para a realização da entrevista de validação de interesse	21
4.2.3 Apoio no preenchimento/atualização dos documentos de admissão de novos colaboradores em empresas cliente.....	22
4.2.4 Afixação de anúncios de vagas de emprego	22
4.3 Funções administrativas.....	23
4.3.1 Digitalização (arquivo) de documentos na aplicação <i>Documents</i>	23
4.3.2 Expedição e receção de correspondência.....	23
4.3.3 Emissão de Contratos de Trabalho Temporário (CTT) do setor da hotelaria	24
4.3.4 Entrega de horários de trabalho na Direção Regional do Trabalho para aprovação	25
4.3.5 Impressão de Declarações de IRS, Recibos de Vencimento e Folhas de Horas para entrega a colaboradores	25
4.3.6 Validação de IBANs na aplicação BWS – <i>Business Work Solution</i>	26
4.3.7 Criação e preenchimento de ficheiro Excel que permitisse a contabilização das entrevistas de triagem efetuadas e atualizações de dados.....	26
4.4 Funções realizadas no âmbito da entrada em vigor do Regulamento Geral de Proteção de Dados.....	27
4.4.1 Destruição de documentos em papel com informação confidencial.....	28
4.4.2 “ <i>Merge</i> de candidatos em <i>MatchPoint</i> ”	29
4.4.3 Apoio presencial e esclarecimento de dúvidas do consentimento de dados pessoais dos candidatos e colaboradores em empresas cliente	31
5. Considerações finais.....	32
6. Referências bibliográficas / Web grafia	34

ANEXOS

Anexo I: Declaração artigo 99º do Código do IRS.....	I
Anexo II: Ficha de Inscrição de Candidato.....	II



Índice de figuras

Figura 1 – Distribuição do mercado global de recursos humanos em 2017.....	4
Figura 2 – Níveis de organização das áreas de negócio Staffing & Permanent Placement e Professionals.	7
Figura 3 – Organograma da Delegação da Randstad Funchal.....	14
Figura 4 – Contentor de destruição certificada de documentos da Papiro.....	29
Figura 5 – Ilustração do processo de Merge de candidatos.	30



Índice de tabelas

Tabela 1 – Aplicações intranet utilizadas na Randstad e as suas principais funcionalidades..... 18



1. Introdução

A sociedade atual presencia a constante evolução da realidade organizacional. De forma a conseguir acompanhar a sua evolução, adapta-se às diferentes situações, da mesma forma que as organizações. Hoje em dia, todos nós temos a possibilidade de obter uma formação prévia, antes de ingressar no mercado de trabalho, alcançando assim uma maior preparação para enfrentar todas as adversidades e desafios que surgem naquela realidade, o mundo do trabalho.

Assim, este relatório surge no âmbito da Licenciatura em Gestão de Empresas, que após o período de formação curricular de três anos, objetiva o desenvolvimento de um processo de vivência prático-pedagógica, através de um estágio, com o objetivo de aproximar o aluno da vida profissional da sua área de formação. O estágio permite que o aluno se confronte com o exercício de uma atividade profissional específica e consequente aquisição de conhecimentos práticos, colocando-o perante situações reais, capacitando a consciência, compreensão, análise e responsabilidades associadas ao exercício de funções. É através deste que se conseguem compreender as temáticas que integram o exercício de uma determinada profissão.

Seguindo este foco, o estágio curricular concretizou-se na empresa Randstad Recursos Humanos, por um período de três meses, onde foram realizadas várias funções principalmente associadas à gestão de recursos humanos. A génese da Randstad preenche-se com a consciência da mudança a que assistimos. Desde a sua implementação no mercado, esta teve a capacidade de evoluir paralelamente a este, conseguindo assim o sucesso na consolidação de todas as suas estratégias. Focou-se desde o primeiro dia em todos os aspetos, tendo um passado de que se orgulha. A Randstad pretende continuar a marcar a diferença em todas as suas áreas de atuação, e foi nesse pressuposto que se disponibilizou a receber um aluno estagiário, para lhe poder transmitir conhecimentos que contribuirão para o seu desenvolvimento profissional, assim como permitirão à própria empresa a visualização de uma nova forma de pensar e de encarar as diversas situações, graças ao “sangue novo” disponibilizado por um membro com uma visualização externa à organização. Além disso, no futuro, a Randstad pretende continuar o “avanço humano”, sendo neste momento esse o lema da sua existência: ser especialista em pessoas, em moldar o mundo do trabalho, culminando todos os seus processos no *human forward* (representado pelo símbolo presente em rodapé).

O presente relatório expõe as funções desempenhadas durante o período de estágio, dividindo-se em três partes fundamentais. A primeira parte cinge-se à descrição da



organização recetora do estagiário, evidenciando aspetos desde a sua história de implementação no mercado, passando por um detalhe específico da sua atuação em Portugal e finalmente, destacando a sua laboração na Região Autónoma da Madeira, sendo a Delegação da Randstad Funchal o local onde foram realizadas todas as funções que serão descritas neste relatório. Após esta descrição serão apresentadas as suas áreas de negócio, assim como os objetivos associados a cada uma delas. A segunda parte do relatório baseia-se no enquadramento teórico-concetual, onde se pretende efetuar uma ligação entre as funções realizadas e as unidades curriculares que representaram uma maior importância no conhecimento adquirido que permitiu a realização das atividades propostas. A última fase possui uma elevada importância, pois serão enumeradas detalhadamente todas as funções realizadas ao longo do período do estágio. Para elucidar cada uma delas, será necessário efetuar uma contextualização dos conteúdos que são essenciais, para que, só depois dessa indicação se consigam descrever as próprias atividades em concreto. Termina-se todo este processo com as conclusões inerentes a esta experiência profissional, assim como com a identificação de algumas sugestões e aspetos que poderão melhorar, na opinião do estagiário, a forma como a Randstad realiza as suas funções no dia-a-dia.

O presente relatório e estágio curricular foram realizados no âmbito da cadeira de estágio curricular, integrante do curso de Gestão de Empresas do Instituto Superior de Administração e Línguas, tendo como coordenadora na entidade recetora do aluno estagiário a Dra. Sara Gonçalves e como professor orientador do ISAL o Mestre Manuel Freitas.



2. Caracterização geral da organização

A Randstad é uma empresa de referência no setor dos recursos humanos em Portugal e em todo o mundo. Neste ponto focar-me-ei nos conteúdos descritivos mais importantes da organização, passando por uma breve história desta, incidindo sobretudo na sua atuação no mercado em Portugal e na Delegação do Funchal, local onde foram exercidas as funções em contexto de trabalho pelo estagiário.

2.1 Breve história da Organização

A Randstad surgiu no mercado em 1960, fundada na Holanda por Frits Goldschmeding e Ger Daleboudt, dois estudantes de economia. O seu foco principal de laboração cingia-se ao mercado da gestão de trabalho temporário, operando inicialmente em setores de atividades associados aos seguros, bancos e saúde.

Naquela altura (1960), consciencializava-se que existia uma lacuna no mercado do trabalho temporário e apercebia-se que esta modalidade de trabalho poderia caracterizar-se como uma mais-valia para os empregadores e empregados de uma organização. Assim, existia a possibilidade de que os empregados não se vinculassem somente a uma empresa, tendo a possibilidade de mudarem de emprego quando o desejassem. De igual forma, os empregadores teriam a capacidade de obterem funcionários com uma maior eficácia, de acordo com as suas necessidades, tendo um maior controlo sobre os recursos humanos das organizações que representavam.

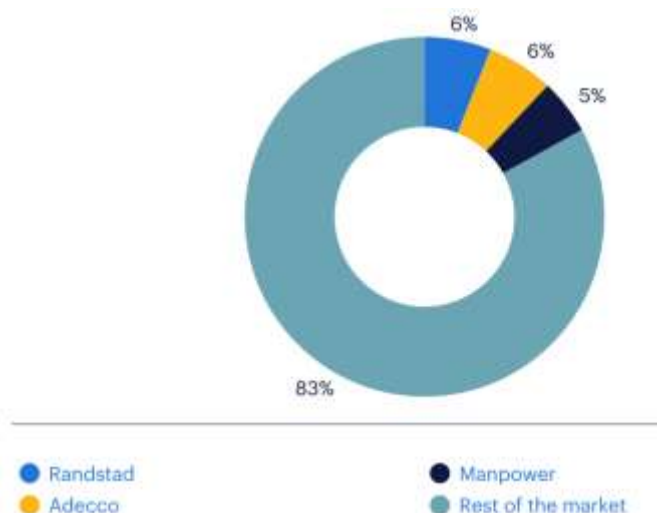
Através de uma análise constante a todas as envolventes que compunham o núcleo de mercado desta organização, assistiu-se a uma evolução marcada pelo crescimento, penetração e conquista de mercados externos.

Todo o seu extraordinário percurso que atualmente conta com 58 anos, marcou-se por diversas conquistas, pois principalmente através de diversas aquisições e identificação em diversas marcas, consolidou a sua posição como líder global no setor dos recursos humanos, especializando-se em trabalho temporário e serviços de recursos humanos.

Presentemente, a Randstad tem uma representação mundial, em 39 países. Em 2017 apresentava globalmente 4.858 delegações e cerca de 38.000 funcionários *corporate*. Neste mesmo ano, apresentava uma quota de mercado no setor de 6%, valor que se equipara à Adecco, que labora também no setor dos recursos humanos.



A consulta da Figura 1 permite elucidar a distribuição do mercado global de recursos humanos em 2017.



Fonte: Randstad estimates, Bloomberg consensus, 2017 / SIA reports, 2017.

Figura 1 – Distribuição do mercado global de recursos humanos em 2017.

Constantemente atenta à evolução da realidade organizacional, a Randstad identificou cinco tendências globais que afetam a sua forma de trabalhar, e que proporcionam oportunidades de crescimento, em especial a globalização, a tecnologia, a demografia, o aumento da variedade das formas de trabalhar e a legislação laboral. Denote-se que o facto da Randstad estar constantemente atenta ao mercado, permitiu que conseguisse atingir uma empregabilidade diária de cerca de 668.800 pessoas.

2.2 A Randstad em Portugal

A implementação da Randstad no mercado português, tal como na sua origem, passou por diversas etapas. É sabido que a introdução da Randstad em diversos mercados baseava-se numa política de aquisição de empresas de diferentes países. Especificamente em Portugal, a sua entrada no mercado ocorreu cerca do ano 2000, através da aquisição do grupo Vedior. Após a fusão e posterior compra da Select Recursos Humanos, que possuía o seu foco no recrutamento especializado, a Randstad passou a laborar em Portugal com a sua atual designação, desde 2010.

Geograficamente a Randstad mantém uma relação de proximidade com todos os seus *stakeholders*, estando presente em 23 delegações distribuídas por diversas cidades em Portugal continental e uma delegação na Ilha da Madeira. Adicionando os posicionamentos dos *Inhouse* e *contact centres* culminam-se 37 localizações distintas.



A sua sede localiza-se na Avenida da República, nº 26, em Lisboa, contando atualmente a empresa com cerca de 420 colaboradores internos a nível nacional.

Um outro dado importante refere-se ao número de colaboradores que a Randstad emprega diariamente em Portugal. Em média, trabalham todos os dias em empresas cliente da Randstad 30.000 pessoas, 12.000 delas em *contact centres*.

2.2.1 Missão, objetivo e valores da Randstad

Um dos aspetos mais importantes para o exercício de uma liderança plena é o conjunto formado pela definição da missão, o objetivo e os valores da organização, o que representa a identidade organizacional. A Randstad tem os seus propósitos bem definidos, assentando numa definição concisa dos aspetos acima mencionados. Assim, explicitam-se os mesmos nos pontos seguintes:

2.2.1.1 Missão e objetivo

A missão de uma organização assenta numa declaração concisa do propósito e das responsabilidades da empresa perante os clientes, onde normalmente existe uma frase que a define.

A missão da Randstad Portugal assume-se como “moldar o mundo do trabalho aproximando a oferta e a procura no mercado, desenvolvendo novas soluções de Recursos Humanos e fornecendo valor à sociedade como um todo.”

O seu objetivo: moldar o mundo do trabalho.

2.2.1.2 Valores

Uma vez que os valores de uma organização incidem fundamentalmente sobre os seus princípios ou crenças, que servem de guia ou critério para os comportamentos, atitudes e decisões de todos os colaboradores da empresa, a Randstad Portugal definiu como seus valores:

- **Conhecer:** conhecer os seus clientes, as suas empresas, os seus candidatos e o seu negócio;
- **Servir:** o seu êxito deve-se à atitude em prol de um serviço de excelente qualidade, que supere os principais requisitos do seu setor;
- **Confiar:** ser respeitador, valorizando as relações e tratando as pessoas corretamente;
- **Busca pela perfeição:** procurar melhorar e inovar constantemente. A sua presença tem como finalidade colaborar com os seus clientes e candidatos a satisfazerem as suas necessidades;



- **Promoção de todos os interesses:** assumir a sua responsabilidade social com seriedade. A Randstad terá sempre de valorizar a sociedade como um todo.

2.2.2 Pilares estratégicos

Qualquer ação estratégica bem-sucedida deve apoiar-se em pilares bem definidos. Os pilares estratégicos representam a estrutura que as organizações utilizam para gerarem resultados; a forma como se posicionam no mercado; as ferramentas e sistemas a utilizar nas suas atividades; a estruturação de processos; a alocação de recursos e os projetos priorizados para o crescimento futuro.

Assim, após a importante definição da missão, objetivos e valores da Randstad, apresentam-se de seguida os quatro pilares estratégicos definidos por esta empresa:

- **Conceitos sólidos:** apresenta cinco conceitos de serviço: Trabalho Temporário, Soluções de RH, *Professionals*, *Contact Centres* e *Inhouse Services*. Cada um deles é baseado nas melhores práticas, a fim de assegurar a eficácia dos métodos de trabalho e a excelência;
- **Excelência na execução:** dispõe de planos relativos às melhores práticas e aplica-as diariamente. Estas práticas normalizadas garantem consistência e excelência, que permitem aos seus consultores focarem-se mais no apoio aos clientes e candidatos;
- **As melhores pessoas:** considera que o valor real de qualquer empresa reside no seu capital humano e tem orgulho em todos os seus colaboradores. Está sempre atenta ao seu desenvolvimento e dá-lhes oportunidades que os ajudem a manifestar plenamente o seu potencial;
- **Marcas superiores:** o seu objetivo em criar marcas superiores e reconhecíveis garante que os clientes e os candidatos sabem quem é a Randstad. Torna ainda possível aos seus colaboradores desempenharem funções com a noção de que representam uma empresa líder no setor.

2.2.3 Áreas de Negócio / Serviços

Conforme descrito num dos pilares estratégicos definidos anteriormente, a Randstad apresenta cinco conceitos distintos de serviços, identificados como as suas áreas de negócio.

Estas áreas que a Randstad dispõe em Portugal são organizadas por forma a que seja possível prestar um serviço de excelência. Segundo José Miguel Leonardo, CEO da Randstad Portugal, a Randstad é uma empresa que “prima pela pluralidade de serviços ao dispor de



quem nos procura. Queremos que seja essa a nossa génese, atuando sempre na ótica de sermos líderes de mercado”.

As necessidades de recrutamento exigem sempre especialistas, e a Randstad tem soluções diferenciadas consoante os níveis da organização e as especificidades dos perfis. Assim, desenvolve soluções de recrutamento adaptadas às necessidades de cada empresa. A Figura 2 elucida os níveis de organização das áreas de negócio *Staffing & Permanent Placement* e *Professionals*.



Fonte: © Randstad, <https://www.randstad.pt/o-que-fazemos/solucoes/recrutamento-e-selecao/>.

Figura 2 – Níveis de organização das áreas de negócio *Staffing & Permanent Placement* e *Professionals*.

Cada uma das áreas de negócio dispõe de características ímpares, o que se traduz numa abordagem de mercado mais focada às necessidades de acordo com a singularidade de cada um dos clientes da Randstad. Surgem abaixo em detalhe cada uma das suas áreas de negócio:

2.2.3.1 Staffing & Permanent Placement

As vertentes que compõem a área de negócio da Randstad *Staffing & Permanent Placement* são o Trabalho Temporário, o *Permanent Placement* e o *outsourcing*. Pormenorizam-se cada uma delas:

2.2.3.1.1 Trabalho temporário

A Randstad prima pela sua relação de proximidade com os seus *stakeholders*, que, como referido anteriormente, dispõe de 24 delegações em Portugal que permitem esta relação.

Especificamente no trabalho temporário, esta relação tem uma grande importância, uma vez que é através desta que se consegue compreender quais são as necessidades dos seus



clientes nesta área de negócio, tal como identificar os potenciais candidatos que poderão colmatar estas necessidades.

O seu serviço de disponibilização de trabalho temporário, vulgarmente identificado na empresa como TT, oferece soluções e respostas rápidas associadas às especificidades dos seus clientes, nomeadamente empresas que necessitam deste serviço como uma mais-valia, frequentemente, associada à passagem de custos fixos para custos variáveis. O serviço de TT permite o recrutamento e seleção de colaboradores, uma gestão administrativa, contratual e financeira fiável, cumprindo todas as obrigações legais.

Operacionalmente, a Randstad tem uma política de análise constante dos colaboradores que coloca no mercado de trabalho nesta modalidade específica, demonstrando preocupação com o colmatar das suas carências e conseqüentemente do seu cliente, para que possa existir uma relação benéfica entre todos os intervenientes neste processo. Um exemplo disso é que com a aquisição deste serviço, permite-se o pagamento atempado do vencimento aos colaboradores, independentemente de existir ou não capacidade financeira do cliente para assegurar essa despesa. Este fator assume uma grande importância na motivação dos colaboradores, permitindo a realização das suas funções da melhor forma.

Poderão destacar-se algumas vantagens da utilização deste serviço quer para a empresa cliente, quer para o colaborador. Da perspectiva das empresas clientes, permite que se libertem tarefas associadas aos recursos humanos, dispensando tempo e tornando custos fixos em custos variáveis; aproveita-se o saber e a experiência da Randstad para um melhor aconselhamento, adequando o perfil do candidato ao posto de trabalho a preencher; conseguem dispor de trabalhadores qualificados e produtivos, pelo período estritamente necessário, não ficando na incerteza de quanto tempo poderia durar todo o procedimento de recrutamento e seleção e, finalmente, reservam para si todo o poder de autoridade e direção sobre as funções a exercer pelo colaborador. Os colaboradores que realizem funções através do trabalho temporário conseguem encontrar mais fácil e rapidamente funções adequadas às suas qualificações, capacidades e anseios; têm a garantia que todos os procedimentos legalmente obrigatórios serão garantidos, existindo transparência ao longo de toda a relação contratual; conseguem enriquecer o seu *curriculum vitae* através da diversificação dos cargos exercidos e têm uma retribuição garantida em concordância com as funções exercidas, que é paga nos prazos estabelecidos.

O trabalho temporário surge em diversas áreas de atividade da realidade organizacional atual, onde a atuação da Randstad é efetivada principalmente na restauração, nas tecnologias



da informação, nas telecomunicações, no retalho, na indústria, na hotelaria, no turismo, na banca, nos seguros, nas áreas jurídicas, contabilísticas, fiscais e administrativas, na consultoria, na engenharia, entre muitas outras.

2.2.3.1.2 *Permanent Placement*

Acompanhando as tendências e a evolução de mercado, a Randstad aumentou estrategicamente a sua forma de recrutamento e seleção especializados, através de um modelo inovador de recrutamento e seleção de colaboradores, criando assim o conceito *Permanent Placement*, usualmente denominado por *Perm*. Sucintamente, o *Perm* é um serviço direcionado quando as empresas clientes querem admitir pessoal para o seu quadro, não se tratando apenas de uma necessidade temporária. Pode assumir diversas formas e custos para o cliente, consoante este deseje um recrutamento com uma maior ou menor especialização, sendo realizado com um maior ou menor número de fases, respetivamente. O *Perm* pode incluir diversos processos, permitindo cumulativamente a avaliação do colaborador em relação à adequação à organização, à sua estrutura e à função a exercer. Os processos vão desde apenas uma simples triagem telefónica, passando por entrevistas presenciais realizadas de forma individual (em um ou mais momentos), dinâmicas de grupo, *role plays*, provas linguísticas, provas de avaliação psicológica, *check up* de referências ou ainda um relatório final de avaliação dos candidatos. Os diversos pacotes disponíveis desde o “*Basic*” ao “*Premium*” permitem uma maior adequação às necessidades e possibilidades de cada cliente.

2.2.3.1.3 *Outsourcing*

Este serviço constitui uma referência no universo da Randstad, que dispõe um profundo conhecimento especificamente no *outsourcing*. A atividade da equipa da Randstad centra-se principalmente na criação, desenvolvimento, gestão operacional, análise e inovação constante dos *contact centres* da Randstad ou dos seus clientes.

As soluções de *outsourcing* da Randstad permitem que os seus clientes possam ter um maior tempo para realizarem a gestão do seu negócio. Com a utilização deste serviço, as empresas cliente podem focar-se no *core* do seu negócio, garantindo assim os melhores parceiros para suportar a sua atividade.

A externalização tem como objetivo melhorar a performance e a qualidade do serviço.



2.2.3.2 *Professionals*

A *Professionals* é uma área de atuação da Randstad que se dedica ao recrutamento e seleção especializados de quadros médios e superiores, *executive search*, *assessment* e *outplacement*.

Explicitando os conceitos anteriormente descritos, é através desta área que se centra a obtenção de profissionais que ocupam cargos de elevada importância dentro das organizações. Permite-se a avaliação do comportamento e competências com o intuito de conhecer com maior eficiência e pormenor as pessoas, contribuir para o autoconhecimento e a gestão do mesmo. Conduz ainda métodos que objetivam encaminhar com dignidade e respeito os processos de demissão das organizações, contribuindo para relações *win-win* (relações ganha-ganha), procurando o benefício de todos os envolvidos neste processo.

As principais áreas de atuação da *Professionals* são as seguintes, onde se exemplificam as funções mais procuradas no âmbito de cada área:

- **Comercial e Marketing:** diretores de marketing; diretores comerciais; técnicos comerciais; responsáveis de vendas; gestores de clientes, entre outros;
- **Finanças e Banca:** diretores financeiros; analistas de mercado; diretores administrativos e financeiros; consultores fiscais; gestores de risco, entre outros;
- **Fiscalidade e Área Jurídica:** advogados fiscalistas; diretores jurídicos; entre outros;
- **Engenharia e Indústria:** diretores industriais; diretores de produção; diretores de obra; diretores de manutenção; engenheiros de processos; técnicos de qualidade, entre outros.

2.2.3.3 *Inhouse Services*

O conceito de *Inhouse Services* foi implementado de forma pioneira pela Randstad. Este serviço aplica-se quando existem situações que necessitam de grandes volumes de colaboradores, onde a produtividade de determinada organização poderá ser consideravelmente melhorada através da contratação de trabalhadores temporários da forma mais eficiente possível.

Com a implementação deste conceito, a Randstad dispõe de uma equipa que, para além dos consultores e dos especialistas comerciais, é constituída por um *process manager* perito na análise e aconselhamento das empresas do setor da produção e logística, sobre como a forma do trabalho flexível pode ser gerida de forma a alcançar a máxima produtividade, retenção de flexibilidade e qualidade. Assim, através da identificação das necessidades qualitativas e quantitativas de trabalho e através da análise de várias dimensões, será



possível a disponibilização singular deste serviço que apresenta uma proposta de criação de valor acrescentado para as organizações que o implementam.

2.2.3.4 Contact centres

A Randstad identifica o seu serviço de *contact centre* como um “setor de especialização”, uma vez que a sua atuação é predominantemente focada para as suas soluções, adjudicadas às inovações tecnológicas e à formação, disponibilizando diversas áreas de atuação. Labora há mais de 15 anos em áreas como a banca, a energia, os seguros, as telecomunicações e os serviços. Os compromissos assumidos nesta área baseiam-se em fatores associados à satisfação dos clientes; ao custo competitivo das infraestruturas; ao aumento de eficiências operacionais; à aplicação de modelos de partilha de ganhos e à inovação alinhada com o seu posicionamento de *Tech & Toch* (utilização de *softwares* concebidos para simular ações humanas repetidas várias vezes de forma padrão, da mesma maneira como faria um robô. Contribui para o aumento da eficiência, assim como para a satisfação de colaboradores, uma vez que, ao deixarem de realizar este tipo de tarefas, estarão concentrados em atividades de real valor acrescentado que contribuem verdadeiramente para a satisfação dos clientes). Todos estes compromissos permitiram nos últimos 15 anos uma taxa de renovação de contratos dos clientes da Randstad superior a 90%.

Os *contact centres* representam a marca de excelência da Randstad na gestão das suas pessoas e clientes. A singularidade deste serviço reflete-se com a manutenção de clientes por mais de 10 anos; as infraestruturas próprias localizadas em mais de 15 localizações diferentes no país; a disponibilização de mais de 13.000 colaboradores ao serviço dos seus clientes e uma média de satisfação dos seus profissionais superior a 90%.

Em síntese, no seu serviço de *contact centres*, a Randstad tem como base a prestação de um serviço de qualidade, assente na confiança, transparência, resolução e robustez, apostando em soluções customizadas, de forma a prestar a melhor experiência e rentabilidade aos seus clientes.

2.2.3.5 Human consulting

A Randstad disponibiliza duas soluções na sua área de *human consulting*: a formação e desenvolvimento e a consultoria, detalhadas abaixo:

2.2.3.5.1 Formação e desenvolvimento

É através de um portfólio de soluções com a origem na marca Psicoforma (tendo como pilar o desenvolvimento humano e empresarial) que a equipa da Randstad se objetiva em



competências para, através de diferentes ferramentas, concretizar os seus resultados com as suas pessoas. Em paralelo, dispõe de uma oferta inovadora e focalizada na análise da experiência do seu cliente, reunindo dados empíricos com o conhecimento do comportamento e das emoções. As soluções de formação técnica disponibilizadas pela Randstad permitem que os colaboradores enriqueçam as suas competências nos diferentes momentos da sua carreira. A Solisform é a escola de formação técnica industrial da Randstad, que tem como principal objetivo inspirar o desenvolvimento. É com cursos de elevada taxa de empregabilidade disponíveis na modalidade interempresas, intraempresas e formação financiada que a escola se tem destacado no campeonato das profissões. Já acumulou diversas distinções nacionais e internacionais, o que confirma as metodologias adotadas. A formação é dada à medida de cada organização, onde se efetua previamente o levantamento das necessidades formativas e se desenvolve uma formação adaptada a cada organização. As áreas de formação lecionadas são as da metalurgia e metalomecânica; eletricidade; serviços de transporte; saúde e prevenção e segurança.

2.2.3.5.2 Consultoria

Na solução de consultoria, a Randstad posiciona-se enquanto *advisor* dos seus clientes, desempenhando soluções à medida dos desafios de cada organização. O seu ADN prima pela curiosidade, coragem de questionar e de propor diferente. Os seus projetos de consultoria focam-se essencialmente no talento, na gestão da cultura organizacional, no desenvolvimento da carreira e na gestão e avaliação de performance. As principais soluções de consultoria disponibilizadas pela Randstad são as seguintes:

- **Definição de identidade:** apoio na definição da missão, visão e valores da organização;
- **Programas de *onboarding*:** conjunto de procedimentos que têm como objetivo adaptar e capacitar os profissionais recém-integrados numa organização à sua cultura organizacional;
- **Programas de formação e desenvolvimento;**
- **Assessment:** permite a avaliação do comportamento e competências com o intuito de conhecer com maior eficiência e pormenor as pessoas, contribuir para o seu autoconhecimento e a gestão do mesmo;
- **Programas de gestão de desempenho;**
- **Team buildings:** as iniciativas de *team building* contribuem para descomprimir, “quebrar o gelo”, entusiasmar e motivar, proporcionando uma nova energia aos colaboradores, que se reflete na sua produtividade e atitude no trabalho;



- **Estudos de cultura e clima organizacional;**
- **Programas de gestão de mudança e transformação cultural.**

2.3 Delegação da Randstad Funchal

A Delegação da Randstad Funchal está presente na Ilha da Madeira desde o ano 2000, na altura sob a designação Select Recursos Humanos. Pertence à Área 3 e tem o seu âmbito sobre a área de negócio do *Staffing & Permanent Placement* (trabalho temporário, *Perm* e *outsourcing*) sendo que, no entanto, apoia, encaminha e aconselha os potenciais clientes em situações específicas de outras áreas de atuação da Randstad.

Localiza-se na Rua da Sé, nº 2 – 3º Andar, bem centralizada no Funchal, sendo a única delegação existente nos arquipélagos de Portugal.

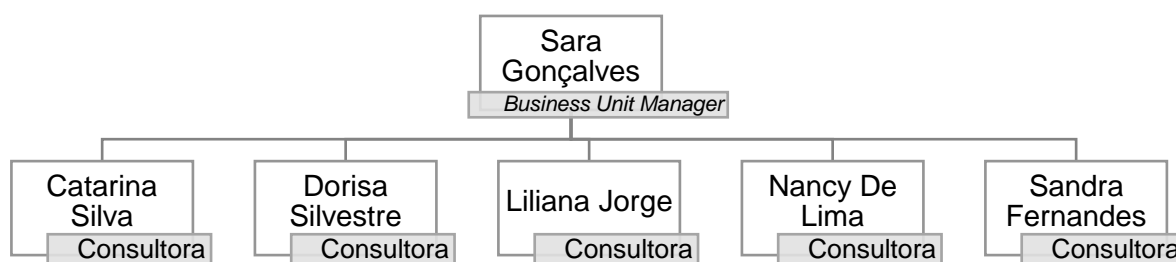
O seu horário de atendimento é de segunda a sexta-feira, no horário compreendido entre as 09:00 e as 13:00 e das 14:00 às 18:00.

Esta delegação é composta por uma *Business Unit Manager* (gestora de Delegação), a Dra. Sara Gonçalves, que tem entre muitas outras, as responsabilidades de planear, controlar e organizar a atividade comercial, definindo estratégias que permitam o atingimento de objetivos; gerir a equipa e restantes recursos e representar a empresa de acordo com os princípios legais. A gestora de Delegação é hierarquicamente superior às cinco consultoras / técnicas de recrutamento e seleção: Catarina Silva, Dorisa Silvestre, Liliana Jorge, Nancy De Lima e Sandra Fernandes. Estas têm as funções de garantir um processo de recrutamento e seleção eficaz, assegurando a seleção do melhor candidato, de modo a que o perfil deste vá ao encontro das necessidades do cliente; criar e encontrar as melhores oportunidades e vantagens para a própria organização, tentando conciliar os melhores resultados possíveis com um serviço de qualidade; realizar funções administrativas associadas ao *core business* da organização, entre outras. No caso específico da Randstad Funchal, a representatividade legal é garantida também pelas consultoras Dorisa Silvestre e Sandra Fernandes.

Todos estes elementos têm conhecimento técnico e experiência no mercado, constituindo uma equipa competente, profissional, coesa, com grande mobilidade funcional e polivalência. Apresentam uma disponibilidade constante para resolver todas as situações que ocorram, assegurando sempre a satisfação de todos os *stakeholders* que compõem uma importante ligação, formando efetivamente uma metodologia de trabalho ímpar.

Apresenta-se na Figura 3 uma simples representação hierárquica da Delegação da Randstad Funchal.





Fonte: Elaborado pelo estagiário apenas para o presente relatório.

Figura 3 – Organograma da Delegação da Randstad Funchal.

Apesar da estrutura da Delegação do Funchal parecer simples, está idealizada de acordo com a dimensão e volume de negócios da própria organização, permitindo assim uma maior agilização dos processos, uma relação de proximidade entre chefia e chefiados e a redução de custos desnecessários com recursos humanos. Apesar disso, poderá identificar-se a necessidade pontual de recrutamento de pessoal com as devidas competências para realizar algumas funções administrativas e de atendimento ao público. Como exemplo, poderemos elucidar a realização de entrevistas de triagem na receção da Delegação ou ainda a marcação de dias de trabalho a colaboradores do setor da hotelaria, conforme a necessidade dos clientes.

As suas instalações estão devidamente equipadas com um espaço receção, uma sala de reuniões (que poderá também ser usada para a realização de dinâmicas de grupo), uma sala para entrevistas, duas casas de banho e um “espaço refeitório” para os seus funcionários.

Dispõe também dos recursos tecnológicos mais recentes, nomeadamente no equipamento informático. Cada funcionário dispõe de um computador portátil que poderá utilizar, quer nas suas funções do dia-a-dia, quer em situações de entrevistas de triagem, entrevistas para uma situação de recrutamento específico, ou para a função de receção. Existem dois postos fixos disponibilizados na receção a todos os candidatos para realizarem o seu processo de inscrição ou atualização de dados, e ainda para os colaboradores colocados nas empresas clientes da Randstad poderem efetuarem alguns procedimentos associados à sua relação contratual com a Randstad, por exemplo, o preenchimento de folhas de horas.

As secretárias de trabalho estão dispostas no centro do espaço, com uma organização que permite um fácil contacto entre todas as consultoras e chefia, criando sinergias benéficas no trabalho diário. A disposição destas advém de uma uniformização que está atualmente a ser aplicada em todas as delegações da empresa, com o objetivo de se criar uma metodologia de trabalho comum em toda a empresa. Cada uma das secretárias dispõe de um ecrã auxiliar,



assim como uma *dock station* que permite a ligação entre os diversos periféricos ao computador em simultâneo.

Todo o equipamento necessário para a realização normal de funções é assegurado, e a empresa preocupa-se em disponibilizar as melhores condições de trabalho a cada um dos seus colaboradores internos. Caso exista uma súbita necessidade válida, é rapidamente assegurada a sua satisfação.

3. Enquadramento Teórico-Concetual

A realização do estágio curricular na organização anteriormente detalhada não seria possível sem a aplicação dos conhecimentos adquiridos não só pessoalmente com a experiência em estágios curriculares anteriores, como também com os conceitos e conteúdos adquiridos nas unidades curriculares ao longo dos três anos transatos que compõem a Licenciatura em Gestão de Empresas. Consegue-se assim focar algumas cadeiras que representaram uma especial importância no planeamento e realização das diferentes atividades efetuadas ao longo do estágio, por permitirem:

- **Introdução à Gestão:** assimilação de conteúdos básicos da gestão importantes na realidade organizacional;
- **Direito do Trabalho:** interpretar e compreender artigos do Código do Trabalho;
- **Gestão da Qualidade e Operações:** interpretar e garantir o cumprimento das normas de qualidade;
- **Planeamento e Controlo de Gestão:** elucidação de instrumentos de medidas de desempenho, nomeadamente o *tableaux de bord*;
- **Liderança e Gestão de Recursos Humanos:** compreensão prática dos conceitos de recrutamento interno, recrutamento externo, vantagens e desvantagens dos tipos de recrutamento, entre outros conteúdos.

4. Descrição e análise das atividades desenvolvidas

Após toda a explicação relativamente às metodologias de trabalho da empresa acolhedora do estágio curricular, assim como identificadas as unidades curriculares que contribuiram para que este estágio fosse possível, identifica-se agora o núcleo deste relatório. É neste ponto que se efetuará uma enumeração, descrição e sempre que possível explicação das atividades



desenvolvidas ao longo das 400 horas que compõem esta ligação teórico-prática, com o objetivo de dar a conhecer todo o trabalho desenvolvido nesse período.

Para além dos objetivos delineados para este estágio através do plano de estágio, que passam por uma experiência específica no contexto empresarial numa função de gestão, através do desenvolvimento de competências de responsabilidade, facilitando a integração na vida profissional com o conhecimento adquirido e da inserção na dinâmica empresarial, foram definidos, também, objetivos pessoais. Os objetivos pessoais centraram-se fundamentalmente numa primeira experiência com os conhecimentos de um pré-licenciado no mercado de trabalho; em familiarizar-se com conceitos práticos específicos da área da gestão de recursos humanos; em poder conhecer a atuação de uma empresa com grande representatividade neste setor e dar o pequeno contributo enquanto “sangue novo” na organização. As atividades desenvolvidas foram fulcrais para os objetivos mencionados, que felizmente foram todos atingidos graças ao esforço do aluno estagiário, como também à facilidade e predisposição de integração do mesmo por parte da entidade acolhedora.

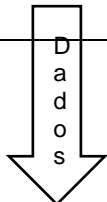
É sabido que a área da gestão é uma área com uma vasta abrangência, e uma vez que a Randstad é uma empresa focada para a gestão de recursos humanos, notar-se-á que a maioria das atividades realizadas estão predominantemente focadas com esta área. Contudo, muitas delas serão válidas na aplicação de outras funções de gestão, pelo que cada uma possui uma grande importância na formação profissional do aluno estagiário.

Saliente-se que durante a realização de todas as tarefas, foi disposto ao aluno estagiário todo material necessário à realização das suas funções. Para isso, foram criados acessos às diversas aplicações intranet, um email institucional para utilização apenas durante o período de estágio (hfjesus@randstad.pt) e um código numérico que permitia o acesso a todas as funções disponíveis na impressora da Delegação.

Cada uma das aplicações intranet têm funcionalidades específicas, direcionadas para vários *stakeholders* da Randstad. No caso específico das aplicações que se identificam como tendo foco “interno”, apenas os colaboradores da Randstad têm acesso, e é através destas que fazem a gestão de funções tendo em vista o candidato, o colaborador ou o cliente. Exemplo disso são os recibos de vencimento, que apesar de serem efetuados internamente, são referentes aos colaboradores em empresas clientes.

Na tabela seguinte focam-se as principais aplicações, para que desta forma se possa fazer um enquadramento entre a sua essência, o seu nome e as suas funcionalidades essenciais, uma informação importante aquando a descrição de cada uma das atividades efetuadas.



Foco	Aplicação	Principais funcionalidades
Externo (candidatos)	<i>MyProfile</i>	<ul style="list-style-type: none"> Inscrição de candidatos <ul style="list-style-type: none"> ↪ Preenchimento da ficha de inscrição; ↪ Validação do consentimento de dados pessoais conforme o RGPD; ↪ Submissão de documentos complementares à inscrição; ↪ Atualização da ficha do candidato. Permite ao consultor Randstad adicionar uma breve nota sobre o candidato.
Interno (candidatos)	 <i>MatchPoint</i>	<p>Nota: Os dados registados em <i>MyProfile</i> são submetidos para esta aplicação após concluído o processo de inscrição.</p> <ul style="list-style-type: none"> Consulta de dados de inscrição de candidatos e documentos complementares à inscrição; Atualização de dados do candidato; Verificação do estado do candidato: “novo”; “em processo”; “colocado”; “indisponível”; Criação e gestão de processos de recrutamento; Envio de mensagens de texto a candidatos; Registo das diversas entrevistas efetuadas aos candidatos; Agendamento de reuniões, entrevistas e tarefas; Procura na base de dados de candidatos através de filtros.
Interno (clientes)	<i>Sales</i>	<ul style="list-style-type: none"> Gestão comercial <ul style="list-style-type: none"> ↪ Registo de contactos, visitas e reuniões; ↪ Apresentação de propostas;
Interno (colaboradores / clientes)	<i>Documents (Docs)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Arquivo de documentos em formato digital <ul style="list-style-type: none"> ↪ Categorização de documentos; ↪ Impressão e transferência de documentos; ↪ <i>Upload</i> de documentos de forma confidencial.
Interno (colaboradores)	<i>Business Work Solution (BWS)</i>	<ul style="list-style-type: none"> Gestão contratual <ul style="list-style-type: none"> ↪ Admissão de colaboradores; ↪ Admissão de colaboradores na Segurança Social;



		<ul style="list-style-type: none"> ↪ Gestão de contratos; ↪ Atualização de dados de colaboradores; ↪ Processamento salarial; ↪ Gestão de métodos de pagamento; ↪ Consulta de recibos de vencimento; ↪ Consulta de Declarações de IRS; ↪ Emissão de diversas declarações.
Externo (colaboradores)	<i>MyRandstad</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Consulta de recibos de vencimento; • <i>Upload</i> de despesas relacionadas com a relação contratual (custos com combustíveis; passe de autocarro; material imprescindível para o trabalho)

Fonte: Elaborado pelo estagiário.

Tabela 1 – Aplicações intranet utilizadas na Randstad e as suas principais funcionalidades.

Foi também facultado o apoio e orientação por parte de todos os elementos da Delegação da Randstad do Funchal e de outras localizações geográficas, quando necessário.

4.1 Atendimento ao público

Diariamente assiste-se a uma grande afluência de pessoas à Delegação da Randstad Funchal, sobretudo candidatos e colaboradores em empresas clientes, para resolverem diversas situações. Ao longo de todo o período de estágio, o estagiário esteve presente na receção da Delegação para que pudesse dar seguimento a todas as situações surgidas. Assim, as diversas funções associadas ao atendimento ao público apresentam-se nos pontos seguintes:

4.1.1 Esclarecimento de dúvidas relativamente ao processo de candidatura na Randstad; apoio no preenchimento da Ficha de Inscrição de candidatos em *MyProfile*; elaboração de pedidos de candidatura via *e-mail*; pedido de atualização de dados

A afluência de candidatos à Delegação foi uma constante durante o período de estágio. A situação política e social da África do Sul e Venezuela pode ser um dos motivos que justifica e elevada afluência principalmente de emigrantes que procuravam melhores condições de vida na Ilha da Madeira, procurando a Randstad como parceira na procura ativa de emprego. No entanto, muitos eram os residentes que realizavam também esta procura de emprego à procura de melhores condições laborais ou de um complemento de trabalho em regime de



part-time (trabalho a tempo parcial com horário reduzido) para consolidar a sua situação financeira.

A fim de dar seguimento a este processo, o estagiário tinha como função esclarecer todos os aspetos associados à inscrição, explicitando fundamentalmente em que consistia o trabalho da Randstad, quais os seus setores de atividade de atuação principais; como é que era suportada a relação contratual entre a Randstad – empresa cliente – trabalhador, entre outras questões pontuais que pudessem surgir no âmbito destes esclarecimentos.

Após esclarecidas todas as dúvidas, os candidatos eram encaminhados para os computadores fixos, onde era dado todo o suporte e ajuda necessária para o preenchimento da sua ficha de inscrição na aplicação *MyProfile*, que traduz em formato digital a função das fichas de inscrição em papel que muitos candidatos ainda tinham familiarizado de outras oportunidades em que tiveram o contacto com a Randstad.

Contudo, e tendo em conta que são solicitados diversos dados que tornam possível a diferenciação entre cada candidato, o processo torna-se moroso, pelo que nas situações em que os candidatos não demonstravam disponibilidade para o fazer, o estagiário efetuava um pedido de candidatura para o email do candidato, explicitando da mesma forma quais os procedimentos a adotar para que fosse validada a sua inscrição através da sua casa.

Nas situações em que os candidatos efetuavam uma inscrição diretamente no *site* da Randstad a uma vaga de emprego ativa, era necessário efetuar um pedido de atualização de dados através da aplicação *MyProfile*, uma vez que nestas candidaturas espontâneas apenas eram solicitados dados rudimentares que não permitiam realizar uma diferenciação dos candidatos para outras ofertas de emprego que não aquela a que se inscreveram diretamente.

4.1.2 Validação de dados de candidato em *MatchPoint* após a sua candidatura

Após o preenchimento da candidatura através da aplicação *MyProfile* diretamente na Delegação ou através do pedido previamente efetuado para o *e-mail* do candidato, todos os seus dados eram automaticamente transferidos para a aplicação interna da Randstad *MatchPoint*, onde apenas os consultores e estagiários tinham acesso. A partir do momento em que os dados do candidato estão nesta aplicação, todos os processos adicionais (entrevistas, contactos, atualizações de dados, inserção de documentos complementares à inscrição, entre outros) são registados pelos consultores. É através desta aplicação que se torna possível efetuar todo o tratamento dos dados introduzidos pelos candidatos, para



realizar a diferenciação entre eles, assim como preencher algum campo que esteja em falta ou corrigir alguma informação que não esteja corretamente preenchida.

4.2 Funções associadas ao Recrutamento e Seleção

Nos pontos seguintes detalham-se uma das funções core da Randstad: os processos de Recrutamento e Seleção:

4.2.1 Entrevistas de triagem

Após toda a validação de dados do candidato, o estagiário era responsável pela realização da primeira fase associada ao processo de recrutamento e seleção, denominada por entrevista de triagem. É através desta entrevista que se torna possível realizar uma filtragem entre os candidatos que podem ter carisma para realizar determinadas funções em detrimento de outras, assim como esclarecer algumas situações que se considerem de relevo no âmbito da sua ambição laboral com a Randstad. Segue-se abaixo um pequeno excerto da descrição da entrevista de triagem que foi efetuada pelo estagiário para um dos candidatos:

“O candidato regressou da Venezuela há cerca de um mês devido à situação política e económica daquele país e está à procura de melhores condições laborais na sua terra natal. Está inscrito no Instituto de Emprego da Madeira, não recebendo qualquer tipo de subsídio. Realiza neste momento procura ativa de emprego, através de empresas de trabalho temporário, assim como candidaturas espontâneas em empresas dos setores de atividade da restauração e hotelaria.

A sua formação base é na área da engenharia, sendo licenciado em engenharia civil na Venezuela. Contudo, ainda não dispõe da equivalência de habilitações em Portugal, pelo que já deu início ao processo de equivalência que decorre neste momento.

A sua experiência profissional focou-se sempre na sua área de formação, tendo passado por diversas empresas industriais. Todas as saídas destas empresas prenderam-se com o facto de lhe terem sido propostas melhores condições laborais por outros empregadores. Nos tempos livres ajudava os seus pais num restaurante familiar, realizando a função de empregado de balcão. Estando ciente da dificuldade em conseguir trabalhar na sua área de formação na Ilha da Madeira, tem preferência em trabalhar atualmente na função de empregado de bar num restaurante, por considerar ser uma função que tem experiência e gosto por realizar.

Dispõe de viatura própria, pelo que se disponibiliza para trabalhar em qualquer horário, preferencialmente no Funchal e Caniço.

Tem uma boa apresentação; fala português com um acentuado sotaque espanhol; é comunicativo e parece ter carisma para realizar a função que ambiciona.”



Após todas as indicações recolhidas na entrevista de triagem, o candidato fica em condições de realizar uma entrevista diretamente com uma das consultoras da Delegação que dariam seguimento a todo o processo, nomeadamente colocar o candidato num “*bucket*” (categoria onde eram colocados todos os candidatos com carisma para a realização de determinadas funções). Esta situação era aplicada àqueles candidatos que eram considerados aptos a realizar determinada função, caso surgisse uma necessidade nesse sentido. Quando não existia disponibilidade por parte das consultoras em realizar a entrevista subsequente à triagem, o estagiário assegurava esse procedimento.

4.2.2 Contacto telefónico com candidatos para a realização da entrevista de validação de interesse

Durante a realização do estágio, assistiram-se a situações pontuais onde se evidenciava uma necessidade súbita de recrutamento para funções principalmente associadas ao setor da hotelaria. Os condicionamentos existentes no aeroporto da Madeira assumem-se como um fator extrínseco que têm influência na forma normal de laboração dos hotéis que solicitam os serviços da Randstad. Assim, houve uma unidade hoteleira que solicitou com urgência a admissão de empregados de mesa, com algumas características específicas, nomeadamente um perfil jovem, com experiência nessa área no setor da hotelaria e com múltiplos conhecimentos linguísticos.

Através de uma procura filtrada recorrendo às observações colocadas na aplicação *MatchPoint* no decorrer da entrevista de triagem e entrevista com as consultoras e de outros fatores que permitam identificar que candidatos possuíam o perfil em consonância com o pedido pelo cliente da Randstad, o estagiário efetuou diversos contactos telefónicos com candidatos para a realização da entrevista de validação de interesse. Esta entrevista tem uma curta duração, onde se tenta perceber em pontos chave se o candidato é ou não apto à função pretendida, assim como se tem interesse em participar no processo de recrutamento associado à vaga existente. Independentemente de qual seja o resultado da entrevista de validação de interesse, o candidato é automaticamente associado ao processo de recrutamento para esse cliente, podendo ser validado o seu estado como “desistência do candidato”, quando este não tenha interesse na vaga apresentada ou “entrevista presencial”, caso o candidato responda afirmativamente ao processo de recrutamento. Neste caso, o estagiário marcou uma entrevista presencial com a consultora responsável por este processo de recrutamento específico, em horários compatíveis para ambos.



4.2.3 Apoio no preenchimento/atualização dos documentos de admissão de novos colaboradores em empresas cliente

Quando um colaborador é admitido numa das empresas cliente da Randstad na modalidade de trabalho temporário, toda a relação laboral entre este e a empresa cliente é assegurada pela Randstad, sendo necessário para isso o preenchimento de diversos documentos que comprovam essa relação. O estagiário prestou apoio no preenchimento dos documentos de admissão de novos colaboradores, assim como na atualização destes documentos quando necessário por colaboradores já ativos nas empresas cliente da Randstad. Os documentos de admissão preenchidos eram os seguintes:

- Declaração Artigo 99º do Código do IRS (presente no [Anexo I](#));
- Documento comprovativo de IBAN – número de identificação bancária internacional;
- Declaração do Regulamento de Segurança e Saúde no Trabalho do Grupo Randstad;
- Documentos de Segurança no Trabalho de outras entidades (APESPE, hotéis, supermercados, entre outros), quando aplicável.

4.2.4 Afixação de anúncios de vagas de emprego

No âmbito dos processos de recrutamento e seleção, a Randstad efetuava a publicação de anúncios referentes às vagas de emprego disponíveis em empresas cliente, dando a possibilidade de que potenciais e atuais candidatos entrassem em contacto com a Randstad. A publicação de anúncios era efetuada no *site* da Randstad através da aplicação *MatchPoint* pelas consultoras, em tempo real e de forma atualizada conforme as necessidades. Além disso, era efetuada também a publicação de anúncios na vitrine de entrada da Delegação da Randstad Funchal através de imagens e grafismos apelativos, elaborados pelo Departamento de Marketing. Uma vez que este departamento se localiza na sede da empresa em Lisboa, o envio dos respetivos anúncios era executado para a Delegação do Funchal, onde, após a sua receção, o estagiário efetuava a impressão no suporte papel adequado, procedendo à sua afixação na vitrine de entrada sempre que necessário. Desta forma, sempre que os candidatos se deslocavam à Delegação, tinham uma breve noção de quais as funções em específico que Randstad estava a recrutar.



4.3 Funções administrativas

Associado ao processo laboral de qualquer organização estão sempre ligadas diversas funções administrativas inerente a todo o processo. Foram realizadas diversas tarefas desta índole pelo estagiário, que se enumeram nos pontos seguintes:

4.3.1 Digitalização (arquivo) de documentos na aplicação *Documents*

A digitalização de documentos na plataforma *Documents*, vulgarmente denominada por *Docs* é um procedimento simples, mas com grande importância, pois permite a garantia de que não existe o extravio de nenhum documento importante, garantindo que o mesmo é guardado em segurança e em confidencialidade no servidor da empresa. Assim, mesmo que aconteça alguma situação de catástrofe (incêndios ou inundações), todo o suporte documental é garantido com esta aplicação. Este procedimento de digitalização assemelha-se ao arquivo que é realizado em documentos em suporte papel, que a Randstad pretende abolir. O estagiário realizou sempre que necessário ao longo de todo o período de estágio a digitalização de diversos documentos na aplicação *Docs*, onde se destacam:

- Contratos de Trabalho Temporário (CTT);
- Contratos de Utilização de Trabalho Temporário (CUTT);
- Documentos comprovativos de IBAN;
- Fichas de inscrição de candidatos;
- Fichas de aptidão médica;
- Baixas médicas;
- Justificação de faltas;
- Recibos de vencimento pagos através da modalidade cheque;
- Declarações emitidas pela Randstad no âmbito de diversos pedidos;
- Adendas;
- Declaração Artigo 99º do Código do IRS;
- Declaração do Regulamento de Segurança e Saúde no Trabalho do Grupo Randstad;
- Outros documentos.

4.3.2 Expedição e receção de correspondência

Estando a Delegação da Randstad Funchal presente em território insular, surgia a necessidade constante de proceder ao envio de diversa correspondência interna à própria empresa (documentos para os departamentos da contabilidade e recursos humanos, entre



outros) da Delegação para a sede, em Lisboa. Além disso, necessitava-se pontualmente de enviar outros documentos para os seus clientes, como Contratos de Utilização de Trabalho Temporário; horários de trabalho; cartões de refeição, entre outros. Durante o período de estágio, todo o procedimento de expedição de correspondência foi assegurado pelo estágio. Para o efeito, este pesava cada um dos vultos a enviar, efetuava o preenchimento da “guia multiprodutos” dos CTT onde se introduziam as quantidades a expedir, os escalões de peso e os serviços adicionais solicitados. Uma vez que a Randstad possuiu um contrato com a empresa expedidora, após este procedimento, apenas era necessário realizar a impressão da respetiva guia, em duplicado, carimbá-la e assinar como se confirmava a informação que lá constava. De seguida, o estagiário deslocava-se ao posto dos correios mais próximo para efetuar a respetiva expedição. Uma das guias após conferida e confirmada pelos CTT era arquivada em suporte papel na Delegação para conferência do pagamento a efetuar do serviço no futuro.

Em contrapartida, muitas vezes era necessário proceder à verificação e receção de correspondência, principalmente proveniente da sede da Randstad. Para que todo o procedimento decorresse com maior segurança, a Randstad recorre ao serviço dos CTT Expresso, onde toda a correspondência foi recebida numa embalagem de plástico específica, foi conferida pelo estagiário se estava em condições de receção, onde após confirmado este facto, era assinada a receção em conformidade. Após todo o processo de receção de correspondência, esta era encaminhada à *Business Unit Manager* ou às consultoras, conforme identificado no destinatário. Assistia-se muitas vezes à receção de cheques para efetuar o pagamento dos vencimentos aos colaboradores em empresas cliente da Randstad.

4.3.3 Emissão de Contratos de Trabalho Temporário (CTT) do setor da hotelaria

O trabalho realizado pelos colaboradores da Randstad nos clientes do setor da hotelaria é muitas vezes volátil, sendo difícil identificar qual será a sua duração e em que períodos será efetivamente necessário a realização de funções neste setor. De forma a tentar cumprir escrupulosamente a lei, as consultoras tentam estar em constante contacto com as unidades hoteleiras com quem trabalham, para que se possam identificar oportunamente os períodos e horários de trabalho dos funcionários da Randstad para que se possa garantir a emissão dos seus contratos. Sempre que garantido este processo, e durante todo o período de estágio, foi solicitado ao estagiário que efetuasse a emissão de CTT do setor da hotelaria.



Para o efeito, o estagiário recorreu a um ficheiro de Excel previamente criado para o efeito onde, através da funcionalidade de impressão em série, efetuou a impressão de centenas de contratos.

4.3.4 Entrega de horários de trabalho na Direção Regional do Trabalho para aprovação

Um dos clientes com uma maior representatividade do volume de negócios da Randstad Funchal recorre ao serviço de outsourcing, e necessita recorrentemente de que sejam assegurados os cumprimentos legais relativamente à publicação dos horários de trabalho dos seus colaboradores nos espaços que disponibiliza para atendimento ao público. Uma vez que a Randstad assegura esse procedimento no âmbito da sua relação contratual, uma das consultoras é responsável por, sempre que necessário, proceder à emissão do documento dos horários de trabalho dos colaboradores para submeter a aprovação na Direção Regional do Trabalho, conforme definido por lei. Nesse documento surgem dados relativos a que períodos de trabalhos serão assegurados por cada trabalhador, quais os períodos em que estes estarão ausentes ao serviço por motivo de férias, formação ou folga, entre outros aspetos. Após ser idealizado o documento, foi solicitado ao estagiário que efetuasse a sua entrega na Direção Regional do Trabalho. Desta forma, era devolvido um documento por parte desta entidade que comprovava a receção do pedido de autorização que, quando fosse diferido, era devolvido à Delegação da Randstad, sendo este muitas vezes recebido pelo próprio estagiário. Este procedimento realizou-se de forma repetitiva. Sempre que necessário, o estagiário teve que se deslocar a esta Direção para assegurar o cumprimento deste processo.

4.3.5 Impressão de Declarações de IRS, Recibos de Vencimento e Folhas de Horas para entrega a colaboradores

Como a maioria das empresas presente no mercado, a Randstad demonstra uma grande preocupação ambiental, pelo que é através da informatização dos seus processos que consegue efetuar um grande contributo na poupança de papel. Nesse sentido, todos os documentos em que exista a possibilidade de fazer chegar via suporte eletrónico ao seu destinatário, serão enviados dessa forma, quando este o autorize.

Ainda assim, como é sabido, as tecnologias da informação ainda não fazem parte do dia-a-dia de todas as pessoas, e nem todos têm a possibilidade para poder adquirir e manusear um computador e uma impressora. Muitos colaboradores em empresas cliente da Randstad



deslocavam-se esporadicamente à Delegação para procederem ao levantamento das suas Declarações de IRS e Recibos de Vencimento. Da mesma forma, mensalmente eram solicitadas na receção da Delegação as folhas de horas, para que os trabalhadores que laboravam predominantemente no setor do retalho, pudessem registar diariamente o seu horário de trabalho, para que assim fosse mais fácil proceder ao processamento salarial no final de cada período. A impressão de todos estes documentos foi assegurada pelo aluno estagiário ao longo de todo o período de estágio.

4.3.6 Validação de IBANs na aplicação BWS – *Business Work Solution*

Atualmente, todo o processo administrativo de processamento salarial é garantido pelas consultoras da Delegação. Contudo, quando efetivamente é processado o vencimento e é gerada a ordem de pagamento para o colaborador, este poderá recebê-lo de duas formas distintas:

- Através de cheque (receberá também o vencimento desta forma caso não indique o seu IBAN);
- Através de transferência bancária para o IBAN indicado.

Após a entrega do comprovativo IBAN conforme o procedimento usual da entrega de documentos de admissão, anteriormente referida, o respetivo IBAN é registado na aplicação BWS – *Business Work Solution*. Ao registar o IBAN do colaborador nesta aplicação, a mesma irá solicitar o comprovativo do mesmo, e só após garantida a introdução destes dois aspetos é que ficará assegurada a transferência bancária do vencimento processado para o colaborador. Como referido acima, caso assim não seja, o colaborador receberá a remuneração através de cheque, pelo que terá que se dirigir à Delegação para proceder ao seu levantamento.

4.3.7 Criação e preenchimento de ficheiro Excel que permitisse a contabilização das entrevistas de triagem efetuadas e atualizações de dados

Como elucidado na função de atendimento ao público, a afluência de candidatos à Delegação da Randstad Funchal é uma constante. Contudo, o fluxo de candidatos é distinto conforme o dia da semana e a altura do dia (período da manhã ou tarde).

Nesse sentido, a gestora de Delegação considerou pertinente implementar um meio que permitisse realizar o controlo da afluência de candidatos à Delegação, por forma a efetuar um ajustamento entre a consultora que iria realizar a entrevista subsequente à entrevista de triagem e as outras funções que esta tinha que conciliar. De modo a assegurar esse controlo,



foi solicitado ao estagiário que elaborasse uma folha de cálculo em Excel com diversas variáveis para que se procedesse à respetiva contagem, assim como o preenchimento da folha criada. A folha de cálculo permitia ter uma visualização quantitativa através de uma tabela e de um gráfico, onde eram apresentados todos os registos efetuados de entrevistas de triagem e de atualizações de dados de candidato. Através desta, era possível ter acesso às seguintes informações do número total de candidatos / atualizações de dados:

- Por cada hora do período da manhã (das 9h às 13h) e total do respetivo período;
- Por cada hora do período da tarde (das 14h às 18h) e total do respetivo período;
- A cada dia da semana;
- A cada semana do mês;
- Da sua totalidade em cada mês.

Por vezes, os dados apresentados poderiam não ter uma representatividade precisa, pois quando existia uma afluência em simultâneo de muitos candidatos, tornava-se inviável efetuar a contabilização descrita.

A título de exemplo, no mês de abril foram realizados 84 atendimentos a candidatos e respetivas entrevistas ou atualizações de dados.

4.4 Funções realizadas no âmbito da entrada em vigor do Regulamento Geral de Proteção de Dados

O Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) entrou em vigor a 25 de maio de 2018 e introduziu um novo regime em matéria de proteção de dados pessoais. Para além do reforço de proteção jurídica dos direitos dos titulares dos dados, o RGPD exige novas regras e procedimentos do ponto de vista tecnológico.

Uma vez que a Randstad foi recolhendo ao longo dos anos informações relativamente aos seus candidatos e colaboradores que laboram em empresas clientes através de diversos suportes físicos e digitais, tornou-se necessário adotar uma série de procedimentos para que se pudesse cumprir as disposições do referido regulamento.

Inicialmente a Randstad preparou toda a sua estrutura interna para a familiarização de todos os procedimentos a adotar, possuindo colaboradores internos devidamente formados para instruir os restantes colaboradores sobre esta matéria.

A 22 de março de 2018 o estagiário teve a oportunidade de assistir a uma formação sobre esta tema, dada no âmbito do departamento interno criado para o efeito, o *Data Protection*



Agreement (DPA), que é responsável não só pela formação interna sobre a proteção de dados, como também por garantir que todas as disposições deste regulamento são cumpridas por toda a organização e seus colaboradores. Uma das cláusulas deste regulamento define que no caso de não serem cumpridas as suas disposições e que caso ocorra uma violação de dados pessoais pelas organizações que efetuem o tratamento de dados desta natureza, serão alvo de uma coima no valor de 4% sobre a sua faturação mundial. No caso específico da Randstad e caso fosse aplicada uma coima desta dimensão, seria difícil continuar a suportar a sua estrutura financeira. Este aspeto acresceu ainda um maior cuidado no tratamento de dados pessoais, não só pela importância que estes têm na definição de cada ser humano como ser único, como também na continuidade sustentável da empresa.

Assim, as funções abaixo descritas foram realizadas pelo estagiário de modo a que se pudesse garantir o cumprimento das disposições do referido regulamento.

4.4.1 Destruição de documentos em papel com informação confidencial

Como referido anteriormente, a Randstad foi acumulando diversa informação em suporte papel que continha dados pessoais. A situação mais comum relativamente a este facto baseava-se em fichas de inscrição de candidatos.

Até há cerca de dois anos, cada vez que um novo candidato se deslocava a qualquer Delegação da Randstad para efetuar a sua candidatura (a fim de conseguir após todos os procedimentos necessários, trabalhar num dos seus clientes), tinha de proceder ao preenchimento de uma ficha de inscrição.

A ficha de inscrição da Randstad solicitava diversos dados pessoais, como o nome; morada; país; código postal; telefone; telemóvel e email do candidato; diversos dados legais como o número de cartão do cidadão; nacionalidade; número de contribuinte e segurança social; data de nascimento e estado civil; informações relativas ao agregado familiar, entre muitas outras. O [Anexo II](#) apresenta o exemplar utilizado na altura para o efeito referido. Após este preenchimento, a Randstad procedia ao arquivo da ficha de identificação, para que sempre que necessário, pudesse consultar as informações previamente preenchidas pelos candidatos.

Identificada esta inconformidade de armazenamento de dados pessoais, foi solicitado ao estagiário que procedesse à destruição dos mesmos. Para isso, a Randstad recorre a uma empresa certificada com a norma ISO 27001:2013 - Segurança da Informação, que garante na íntegra eliminação de documentos confidenciais através da adoção de procedimentos de



segurança apoiados em medidas técnicas e organizativas adequadas que visam a garantia e a total e confidencialidade dos dados. Disponibiliza assim um contentor com material resistente e equipado com uma fechadura de segurança integrada que lhe atribui características de inviolabilidade.

O procedimento de destruição de documentos em papel com informação confidencial era realizado semanalmente, em média durante uma hora por semana. Consistia na análise de dossiers, pastas de arquivo e gavetas que continham estes documentos, onde, após identificados, eram colocados no devido contentor, ilustrado na figura seguinte.



Fonte: Papiro, Gestão Documental.

Figura 4 – Contentor de destruição certificada de documentos da Papiro.

4.4.2 “Merge de candidatos em MatchPoint”

No ponto anterior elucidou-se que até há cerca de dois anos, as fichas de inscrição de candidatos eram recebidas em formato papel, mas a partir dessa altura, o procedimento de inscrição era garantido de forma automatizada, guardando-se todas as informações na aplicação *MatchPoint*.

Assim, a Randstad contactou todos os candidatos quanto possível para se deslocarem às delegações onde tinham efetuado a sua inscrição para que pudessem revalidá-la informaticamente, através da aplicação de inscrição *MyProfile*. A partir do momento em que se adotou este procedimento para a realização de inscrições, existiram muitos candidatos que, apesar de já terem a sua inscrição efetuada em papel que tinha sido revalidada com a adoção deste procedimento, efetuaram uma nova inscrição, criando assim uma duplicação da ficha de inscrição.

Da mesma forma, existiam candidatos que efetuavam a sua inscrição através de uma vaga de emprego específica ativa no *site* randstad.pt, criando um novo utilizador ao invés de efetuarem a sua candidatura à vaga pretendida com os credenciais de acesso previamente

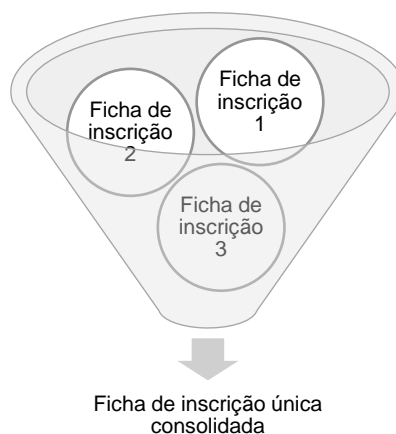


criados pela revalidação de dados nas delegações da Randstad ou próprios processos de candidatura em *MyProfile*.

Todos estes procedimentos vistos como menos corretos organizacionalmente criaram situações de candidatos que possuíam até 7 fichas de inscrição, todas elas com alguma informação distinta. Para que, no âmbito do RGPD fosse possível solicitar informaticamente o consentimento de autorização de dados pessoais, era imprescindível que as informações constantes em fichas de inscrição distintas pudessem ser consolidadas numa só ficha, processo este denominado pela organização como “Merge de candidatos”.

Foi solicitado ao estagiário que participasse neste processo, onde foram despendidas cerca de 40 horas em todo este processo. Foram realizadas várias reuniões realizadas via *Hangouts Meet* com a sede da Randstad, para que fossem dadas todas as orientações necessárias, assim como para se efetuarem diversos pontos de situação. Através do perfil *Merge* criado para o candidato, este conseguiu realizar a consolidação de fichas de inscrição de mais de 530 candidatos distintos, cada um destes com no mínimo um registo duplicado, culminando assim em mais de 1.100 *Merges* individuais.

A figura seguinte pretende elucidar de forma sucinta em que se traduz o *Merge* de Candidatos, ou seja, afunilar várias fichas de inscrição duplicadas numa só ficha de inscrição consolidada para cada candidato.



Fonte: Elaborado pelo estagiário.

Figura 5 – Ilustração do processo de *Merge* de candidatos.



4.4.3 Apoio presencial e esclarecimento de dúvidas do consentimento de dados pessoais dos candidatos e colaboradores em empresas cliente

Após todos os procedimentos adotados pela Randstad no âmbito do RGPD, todos os processos culminaram na solicitação da validação do consentimento de dados pessoais dos candidatos e dos colaboradores em empresas cliente da Randstad. Esse consentimento foi solicitado via *e-mail* ou através de um contacto telefónico automático para os candidatos que não dispusessem de *e-mail* na sua ficha de inscrição. Ao receber este pedido de consentimento, muitos dos candidatos e colaboradores não tinham a noção do que se tratava, apesar da explicação detalhada que lhes era transmitida sobre a importância de darem o seu consentimento para que os dados pessoais extremamente necessários pudessem continuar a ser armazenados pela Randstad para que se mantivesse a relação entre estes e a empresa.

Assim, o estagiário teve como função dar apoio na validação do consentimento de dados pessoais. Primeiramente explicavam-se quais eram os dados que tinham que ser armazenados pela Randstad. De seguida, perguntava-se se existia ou não a autorização por parte destes para receberem contactos da Randstad para efeitos de recrutamento ou marketing, e caso fossem dadas essas autorizações, realizavam-se um de dois processos:

- Apoiava-se no acesso ao email dos candidatos ou colaboradores para realizar a confirmação do consentimento de dados pessoais através de um *link*, ou
- Efetuava-se um contacto para a linha de atendimento automático para a validação do consentimento de dados pessoais, onde se ajudava a aceitar ou recusar cada um dos consentimentos solicitados e a confirmar o número de telemóvel da pessoa para receber uma mensagem de texto com a confirmação da validação do consentimento de dados.

Por fim, e se existissem questões adicionais, era efetuado um esclarecimento de dúvidas e caso fosse necessário, encaminhava-se a situação para o DPA.



5. Considerações finais

O estágio curricular foi muito importante, um valioso complemento na formação do estagiário, ao permitir um contacto direto com o mundo do trabalho. É através daquele que se demonstra o desenvolvimento pessoal e profissional do estagiário, ao consolidar os conhecimentos adquiridos ao longo da formação teórica com os conhecimentos práticos associados à área de formação. Esta perspetiva é delatada através do relatório de estágio, ao realizar o enquadramento das funções executadas ao longo dos três meses desta experiência.

Considero que o estágio curricular realizado foi muito enriquecedor, e uma experiência desafiadora. Todas as funções propostas ao estagiário pela sua chefia e colegas foram realizadas com o maior afinco e dedicação. É importante referir que em alguma situação pontual em que surgissem dúvidas, o espírito de equipa imperava e todas eram esclarecidas da melhor forma. Foi um grande privilégio ter a oportunidade de integrar uma equipa consolidada, com uma vasta formação e experiência, que assenta de forma efetiva no objetivo primordial da Randstad, o “avanço humano”. Além disso, o reconhecimento da equipa traduziu-se num fator motivador que permitiu o contínuo desempenho do estagiário nas funções realizadas no dia-a-dia.

O contacto efetuado com os diversos *stakeholders* da organização e o seu respetivo encaminhamento foi enriquecedor, uma vez que cada candidato, cada colaborador ou cada cliente dispunha de uma personalidade ímpar, o que obrigou o estagiário a moldar a sua atitude para cada uma das situações. Não obstante, a dificuldade sentida neste processo foi contactar com pessoas com diversas personalidades. O facto de serem atendidas por uma pessoa jovem representava, muitas vezes, para elas uma falta de credibilidade nas informações que lhes eram prestadas. Em contrapartida, foram inúmeros os elogios traçados ao estagiário pelo excelente trabalho realizado. O reconhecimento do trabalho permitiu ao estagiário crescer a nível pessoal e profissional.

Apesar da personalidade humana ser um fator difícil de controlar, gostaria de deixar uma sugestão relativa à forma como é efetuado o recrutamento em alguns casos. Notei que, por vezes, quando existia carência de candidatos para o preenchimento de uma função específica, todo o processo rigoroso que marca a laboração da Randstad é transformado num processo mais simplista, o que se evidenciou na admissão menos correta de um colaborador numa empresa cliente, advindo custos desnecessários com a necessidade de admissão de um novo colaborador que fosse devidamente ao encontro das necessidades do cliente. Torna-



se subjetiva a avaliação do consultor em situações desta natureza, pelo que esta atitude poderá ter influência negativa na imagem que a Randstad transmite aos seus clientes.

Atingi os objetivos propostos e tive a capacidade de interiorizar os conhecimentos transmitidos pela organização, da mesma forma que considero que pude dar o meu contributo para que a Delegação da Randstad Funchal exercesse de uma melhor forma o seu trabalho.

O apoio e orientação de todos os envolvidos foi imprescindível, sem o qual nada disto seria possível. “O pessoal é quem forma os profissionais que somos” - Nathan Macedo.



6. Referências bibliográficas / Web grafia

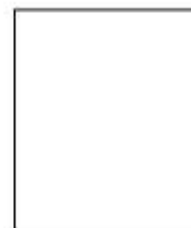
- Apontamentos recolhidos pelo estagiário;
- Consulta de diversos *Websites*:
 - history*. (17 de março de 2018). Obtido de randstad.com: <https://www.randstad.com/about-randstad/company-profile/history/>
 - missão, objetivo e pilares estratégicos*. (21 de março de 2018). Obtido de randstad.pt: <https://www.randstad.pt/quem-somos/missao/>
 - randstad annual report 2017*. (18 de março de 2018). Obtido de randstad: <https://www.ir.randstad.com/~/-/media/Files/R/Randstad-IR-V2/annual-reports/randstad-annual-report-2017.pdf>
 - Randstad anual report 2017*. (30 de março de 2018). Obtido de randstad.com: <https://www.ir.randstad.com/~/-/media/Files/R/Randstad-IR-V2/annual-reports/randstad-annual-report-2017.pdf>
 - Setores de especialização: Contact-Centres*. (22 de março de 2018). Obtido de randstad.pt: <https://www.randstad.pt/o-que-fazemos/setores-de-especializacao/contact-centres/>
 - Solisform Cursos*. (27 de março de 2018). Obtido de solisform.pt: <https://www.solisform.pt/candidatos/>
 - Soluções de consultoria Randstad*. (28 de março de 2018). Obtido de randstad.pt: <https://www.randstad.pt/o-que-fazemos/solucoes/consultoria/>
 - Soluções de formação Randstad*. (28 de março de 2018). Obtido de randstad.pt: <https://www.randstad.pt/o-que-fazemos/solucoes/formacao/>
 - Soluções de outsourcing Randstad*. (22 de março de 2018). Obtido de randstad.pt: <https://www.randstad.pt/o-que-fazemos/solucoes/outsourcing/>
 - Soluções de recrutamento e seleção*. (28 de março de 2018). Obtido de randstad.pt: <https://www.randstad.pt/o-que-fazemos/solucoes/recrutamento-e-selecao/>
 - Tendências 360: definitely both! a tech & touch approach*. (25 de março de 2018). Obtido de randstad.pt: https://www.randstad.pt/tendencias360/arquivo/definitely-both-a-tech-touch-approach_289/



Anexo II: Ficha de Inscrição de Candidato

Candidato BWS nº _____

Colaborador BWS nº _____

FICHA DE INSCRIÇÃO**PREENCHE AQUI O TEU FUTURO**

DADOS PESSOAIS						
NOME						
MORADA						
DISTRITO	PAÍS	COD. POSTAL		LOCALIDADE		
TELEFONE NOITE/CASA	TELEFONE DIA/TRABALHO	TELEMÓVEL		E-MAIL		
DADOS LEGAIS						
<input type="checkbox"/> BI/CC <input type="checkbox"/> PASSAPORTE <input type="checkbox"/> AUTORIZAÇÃO RESIDÊNCIA		DATA VALIDADE	Nº CONTRIBUINTE	Nº BENEFICIÁRIO SEGURANÇA SOCIAL		
Nº _____		____/____/____				
NACIONALIDADE	NATURALIDADE		DATA NASCIMENTO	ESTADO CIVIL		
			____/____/____			
AGREGADO FAMILIAR						
Nº DE TITULARES COM RENDIMENTO: _____		É PORTADOR DE DEFICIÊNCIA: SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> CONJUGE PORTADOR DE DEFICIÊNCIA: SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>		Nº DE DEPENDENTES: _____ DEPENDENTES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA: SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>		
HABILITAÇÕES LITERÁRIAS / FORMAÇÃO COMPLEMENTAR / CURSOS / SEMINÁRIOS						
ANO FIM	GRAU ACADÉMICO / ESCOLARIDADE	CLASSIFICAÇÃO	CURSO/AÇÃO	INSTITUIÇÃO	OBSERVAÇÕES	
EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL / ESTÁGIOS / OUTROS						
MÉS/ ANO INÍCIO	MÉS/ ANO FIM	FUNÇÃO	EMPRESA	EMPRESA TRABALHO TEMPORÁRIO	VENCIMENTO	DETALHE DA FUNÇÃO / MOTIVO DE SAÍDA / OBSERVAÇÕES

Por favor preencher o verso da Inscrição →

LÍNGUAS			INFORMÁTICA			DISPONIBILIDADE / HORÁRIOS	
LÍNGUAS	LEITURA	ESCRITA	FALA	APLICAÇÃO	UTILIZADOR	DIA COMPLETO <input type="checkbox"/>	DAS ___H___ ÀS ___H___
INGLÊS	E M B	E M B	E M B	WORD	E M B	MANHÃS <input type="checkbox"/>	DAS ___H___ ÀS ___H___
FRANCÊS	E M B	E M B	E M B	EXCEL	E M B	TARDES <input type="checkbox"/>	DAS ___H___ ÀS ___H___
ALEMÃO	E M B	E M B	E M B	POWERPOINT	E M B	NOITES <input type="checkbox"/>	DAS ___H___ ÀS ___H___
ESPAÑHOL	E M B	E M B	E M B	ACCESS	E M B	FÉRIAS <input type="checkbox"/>	FINS DE SEMANA <input type="checkbox"/>
	E M B	E M B	E M B	SAP	E M B	TURNOS FIXOS <input type="checkbox"/>	TURNOS VARIÁVEIS <input type="checkbox"/>
	E M B	E M B	E M B	INTERNET	E M B	OUTRA <input type="checkbox"/>	

E – EXCELENTE | M – MÉDIO | B – BAIXO/ BÁSICO

DADOS ADICIONAIS

ESTÁ DISPONÍVEL PARA DESLOCAÇÕES NACIONAIS?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>	ESPORADICAMENTE <input type="checkbox"/>	FREQUENTEMENTE <input type="checkbox"/>
ESTÁ DISPONÍVEL PARA DESLOCAÇÕES INTERNACIONAIS ?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>	ESPORADICAMENTE <input type="checkbox"/>	FREQUENTEMENTE <input type="checkbox"/>
ESTÁ DISPONÍVEL PARA TRABALHAR FORA DA SUA ÁREA DE RESIDÊNCIA?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>	ESPORADICAMENTE <input type="checkbox"/>	FREQUENTEMENTE <input type="checkbox"/>
VENCIMENTO MÍNIMO PRETENDIDO:				
ESTÁ A RECEBER ALGUM SUBSÍDIO DA SEGURANÇA SOCIAL?	NÃO <input type="checkbox"/>	SIM <input type="checkbox"/>	VALOR:	ATÉ QUANDO?
ESTÁ A TRABALHAR?	NÃO <input type="checkbox"/>	SIM <input type="checkbox"/>	ONDE?	
CARTA CONDUÇÃO A <input type="checkbox"/> B <input type="checkbox"/> C <input type="checkbox"/> D <input type="checkbox"/> BE <input type="checkbox"/> CE <input type="checkbox"/> DE <input type="checkbox"/>				
POSSUI VIATURA AUTOMÓVEL PRÓPRIA?	SIM <input type="checkbox"/>	NÃO <input type="checkbox"/>	POSSUI MOTO PRÓPRIA?	SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>
DOENÇAS/ ALERGIAS				
NIB (Facultativo): _____ / _____ / _____ / _____				

FUNÇÕES A QUE SE CANDIDATA

ADMINISTRATIVA <input type="checkbox"/>	TELEFONISTA/RECEPCIONISTA <input type="checkbox"/>	CONTABILIDADE <input type="checkbox"/>	RECURSOS HUMANOS <input type="checkbox"/>
ENGENHARIAS <input type="checkbox"/>	GESTÃO/ECONOMIA <input type="checkbox"/>	TEC. HIGIENE SEGURANÇA TRAB <input type="checkbox"/>	TECN. MANUTENÇÃO <input type="checkbox"/>
ELECTROMECAÂNICO <input type="checkbox"/>	CONTROLO QUALIDADE <input type="checkbox"/>	ELECTRICISTA/SERRALHEIRO <input type="checkbox"/>	INFORMÁTICA <input type="checkbox"/>
PINTOR/CARPINTEIRO <input type="checkbox"/>	TRANSPORTES <input type="checkbox"/>	EMPREGADA DE LIMPEZA <input type="checkbox"/>	REFEITÓRIO <input type="checkbox"/>
BALCONISTA <input type="checkbox"/>	PROMOTOR/REPOSITOR <input type="checkbox"/>	ARMAZÉM/EMPILHADOR <input type="checkbox"/>	COSTUREIRA <input type="checkbox"/>
OPERÁRIO FABRIL <input type="checkbox"/>	COMERCIAL <input type="checkbox"/>	CANALIZADOR <input type="checkbox"/>	AUXILIAR EDUCAÇÃO <input type="checkbox"/>
OUTRAS:			

OUTRAS INFORMAÇÕES QUE DESEJE ACRESCENTAR

--

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA EMPRESA?

--

Declaro serem verdadeiras todas as informações contidas nesta Ficha de Inscrição, aceitando como motivo de anulação desta candidatura ou de despedimento o facto de ter fornecido falsas informações. Autorizo a introdução dos meus dados na Base de Dados da Randstad (Lei nº 67/98) e declaro prescindir do contacto anual destas empresas para renovação desta autorização.

ASSINATURA: _____ DATA: ____/____/____