

Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento
Organizacional

Relatório de Estágio Curricular



Renata Filipa Tomé Pereira

Tomar, novembro de 2022

Relatório de Estágio Curricular



Renata Filipa Tomé Pereira

Orientador de Estágio: Prof.^a Alexandra Carvalho (Instituto Politécnico de Tomar/ Escola Superior de Gestão de Tomar)

Orientador na Entidade de Estágio: João Sousa

Relatório de Estágio apresentada ao Instituto Politécnico de Tomar para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção da Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional

Dedico este trabalho...

...à minha mãe, Paula Tomé

...ao meu pai, Carlos Pereira

... à minha tia, Emília Rodrigues

... ao meu irmão, António Pereira

...e aos meus amigos

Que me ajudaram a completar mais uma etapa na minha vida.

Resumo

O presente trabalho tem como finalidade apresentar o Estágio Curricular no âmbito da Unidade Curricular de Estágio, desenvolvido na empresa RE/MAX Capítulo-Mourisco, LDA, a fim de se obter o grau de Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional, pelo Instituto Politécnico de Tomar.

Neste presente relatório estão presentes e descritas as funções desempenhadas durante o período compreendido entre 22 de agosto e 14 de outubro de 2022.

A realização do Estágio Curricular tem como principais objetivos:

- Ter uma primeira experiência profissional no mercado de trabalho;
- Aumentar e diversificar os conhecimentos adquiridos durante a licenciatura;
- Estabelecer relações interpessoais;
- Aumentar as competências na área dos recursos humanos;
- Desenvolver práticas que permitam complementar e consolidar os conhecimentos adquiridos;
- Conhecer uma empresa de referência no domínio da comunicação visual.

Palavras-chave: Gestão de Recursos Humanos; Recrutamento e Seleção; Estágio; RE/MAX.

Abstract

The present work has as purpose to present the Curricular Unit Internship, developed in the company RE/MAX Capítulo- Capítulo Mourisco, LDA, in order to obtain the Degree in Human Resources Management and Organizational Behaviour, by Instituto Politécnico de Tomar.

In this present report are present and described the functions performed during the period between August 22th and October 14th 2022.

The main objectives of the Curricular Intership are:

- Have a first professional experience in the job market;
- Increase and diversify the knowledge acquired during the degree;
- Establish interpersonal relationships;
- Increase skills in the area of human resources;
- Develop practices that complement and consolidate the knowledge acquired;
- Know a reference company in the field of visual communication.

Keywords: Human Resources Management; Recruitment and selection; Intership; Re/max.

Índice

Resumo	II
Abstract.....	III
Índice de Figuras.....	II
Capítulo I – Introdução	1
Capítulo II – Enquadramento da Entidade de Estágio	2
A. Localização	3
B. Contactos	3
C. Setores de atividade	4
D. Cultura e valores organizacionais	4
E. Missão e valores	5
F. Serviços	5
Capítulo III- O papel do Gestor de Recursos Humanos numa organização com base nas atividades realizadas	6
I. Comunicação interna.....	7
II. Recrutamento e Seleção	8
Entrevista de saída.....	9
III. Acolhimento e integração.....	11
IV. Saúde, higiene e segurança no trabalho.....	11
Capítulo IV- Conclusão	13
Bibliografia	14

Índice de Figuras

Figura 1-Re/Max Worldwide.....	2
Figura 2 - Re/Max Portugal	2
Figura 3 - Organigrama da Empresa	3
Figura 4 - Max Finance	5
Figura 5 – Remax.....	5
Figura 6 - Entrevista	10

Capítulo I – Introdução

Na licenciatura de Gestão de Recursos Humanos e Comportamento Organizacional do Instituto Politécnico de Tomar, o estágio curricular faz parte do seu plano de estudos, tem uma duração mínima de 270 horas e representa 10 créditos.

Nos dias de hoje é cada vez mais solicitada a experiência profissional quando alguém tenta entrar no mercado de trabalho, para facilitar essa entrada surgem os estágios.

O estágio curricular é sempre um benefício na vida profissional e proporciona o primeiro contacto do aluno com o mercado de trabalho e com uma organização. Proporciona uma oportunidade de adquirir e desenvolver competências e conhecimentos na área de estudo do aluno onde pode adquirir hábitos e atitudes profissionais para o mundo do trabalho.

Neste relatório haverá três etapas, a primeira será a caracterização e evolução da entidade empregadora RE/MAX Capítulo - Capítulo Mourisco, LDA, onde foi realizado o estágio curricular. Uma das suas principais características são os diversos serviços prestados aos clientes.

Como conclusão, o último momento será uma análise crítica do que foi o estágio curricular.

Capítulo II – Enquadramento da Entidade de Estágio

Fundada em Denver, no Colorado (EUA), em 1973 por Dave Linger e Gail Linger, a RE/MAX é a maior rede internacional de franchising imobiliário a operar em mais de 85 países.



Figura 1-Re/Max Worldwide

Ao entrar na RE/MAX, cada franchisado ou agente associado torna-se membro de uma rede composta por mais de 7.000 agências e mais de 130.000 agentes associados. A colaboração entre agências RE/MAX permite negócios partilhados, onde o Agente tem acesso a clientes e imóveis de toda a rede RE/MAX o que lhe dará a possibilidade de partilhar negócios com todos os Agentes a nível local, nacional e internacional. Esta vantagem permite concretizar mais negócios do que em qualquer imobiliária tradicional.

Surge em Portugal, no ano de 2000, pelas mãos de Beatriz Rubio e Manuel Alvarez, atuais CEO e presidente da RE/MAX Portugal. A RE/MAX Portugal tem vindo a consolidar a sua liderança. A força da marca, a eficiência do serviço e satisfação dos seus colaboradores têm vindo a ser reconhecidas e premiadas anualmente por várias entidades. Em Portugal, a RE/MAX é ainda líder em número de transações, agências e agentes associados.



Figura 2 - Re/Max Portugal

A RE/MAX Capítulo, surge em 2005, é constituída por uma equipa que ao longo dos anos construiu uma relação com os clientes, sempre com base na confiança, eficiência, transparência e honestidade.

A entidade empregadora organiza-se da seguinte forma:

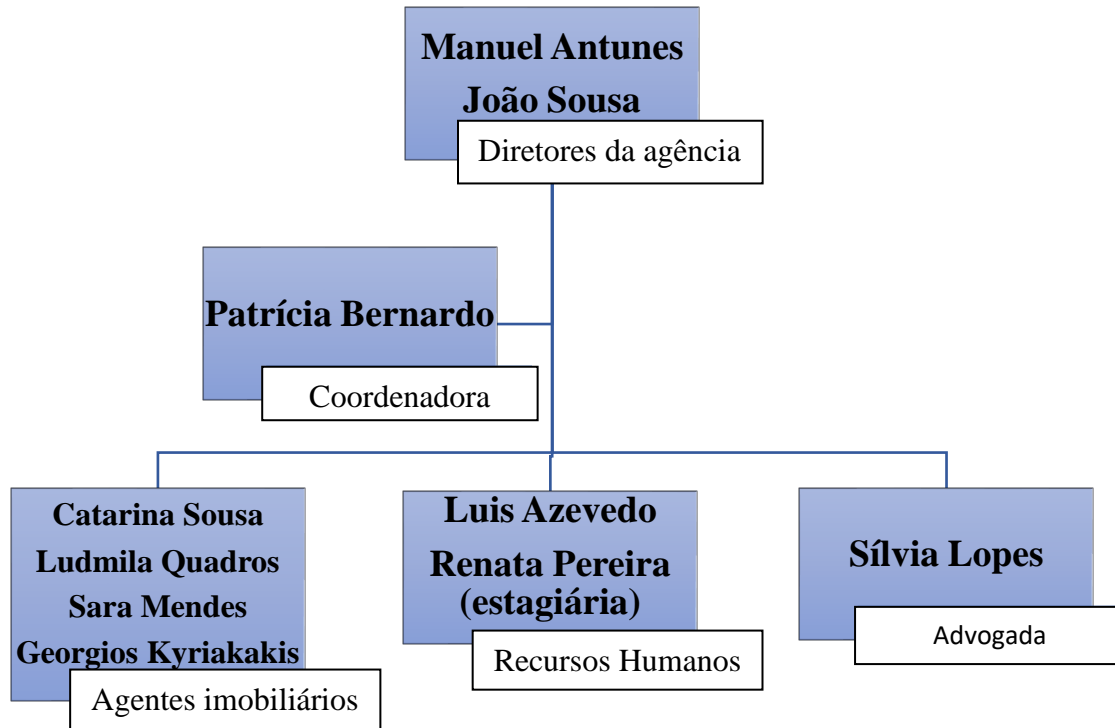


Figura 3 - Organograma da Empresa

A. Localização



Rua de Coimbra, nº31
2300-471
Tomar

B. Contactos



+351 249 320 030



Capitulo@remax.pt



<https://www.remax.pt/capitulo>

C. Setores de atividade

A RE/MAX Capítulo está inserida em vários setores de atividade. O principal é o ramo imobiliário, onde se foca na ajuda ao cliente, quer seja cliente comprador e/ou cliente vendedor, com o principal objetivo da satisfação do mesmo. O segundo é o recrutamento e seleção, pois se houver colaboradores com sentido de responsabilidade, trabalho em equipa e com conhecimentos do mercado atual, a relação com o cliente vai ter uma vantagem positiva.

D. Cultura e valores organizacionais

Cultura é um conjunto de valores, atitudes e comportamentos partilhados por indivíduos e por grupos que fundamentam as suas experiências em perceções conscientes, consistentes e profundas. Estas perceções são adquiridas ao longo da vida e exercem influência no modo de funcionamento dos seres humanos no trabalho, criam formas de pensamento partilhadas de geração em geração. (Chievenato).

Surge como uma técnica de gestão, que serve uma nova imagem de organização como comunidade social, tentando minimizar a oposição individuo-organização, pela emergência de um novo paradigma onde a organização é um local potencialmente gerador de conflitos, superáveis pela negociação abrangente e permanente. (...) A evolução das organizações e numa interpretação considerada relevante para o objetivo da reflexão sobre a cultura organizacional, passa de uma organização tradicional de sistema fechado à organização aberta, passando por uma forma intermédia, a organização contingencial (Sampaio (2004:69-70)). (UEVORA, s.d.)

A cultura organizacional despertou um vivo interesse no seio da comunidade científica e empresarial visto que passou a ser «encarada como uma “técnica” suscetível de proporcionar aumentos de produtividade, de favorecer o empenhamento, o envolvimento ou a implicação, sobretudo do “pessoal” situado nos escalões hierárquicos inferiores» (Gomes:1994:279).

Desta forma, a cultura da RE/MAX Capítulo caracteriza-se pelos valores, pelos hábitos de trabalho que se foram implementando ao longo da sua evolução, pela missão e pela visão.

E. Missão e valores

A missão da RE/MAX Capítulo baseia-se na satisfação do cliente, com a disponibilidade total para um acompanhamento permanente e único.

Os seus valores têm por base a excelência, onde valorizam e acompanham os seus colaboradores de forma a terem sucesso e conseguirem crescer dentro da organização. Assumem um compromisso com os clientes de forma a responder e valorizar as suas necessidades proporcionando uma melhor experiência com o serviço prestado.

Existe assim uma ambição para melhorar a qualidade do trabalho e estabelecer novos standards no mercado. A qualidade do seu serviço provém do trabalho em equipa e do desempenho individual, que acaba por originar uma capacidade de antecipar as necessidades do cliente e assim fornecer informações do mercado atual.

Há um comportamento ético nas relações de trabalho para proteger os clientes e contribuir para a evolução da sociedade.

F. Serviços

A RE/MAX Capítulo proporciona vários serviços ao cliente:

- Intermediações de crédito com a MaxFinance, parceria que ajuda os clientes e facilita o processo de compra (caso possa ser concretizado);
- Rede interna de partilha, que ajuda a facilitar os negócios;
- Contrato de exclusividade, acompanhado o cliente a 100% desde o início até ao último dia.
- Cloud & Managed Services;
- Business Intelligence.



Figura 4 - Max Finance



Figura 5 – Remax

Capítulo III- O papel do Gestor de Recursos Humanos numa organização com base nas atividades realizadas

Os mercados estão mais competitivos e, para que a empresa se destaque no mercado de trabalho, é preciso esforço, dedicação, evolução e principalmente a captação de novos talentos por parte dos recursos humanos.

As mudanças sociais, tecnológicas, económicas, administrativas e políticas, fazem com que as empresas tenham de se adaptar e evoluírem internamente e as mudanças começam nos recursos humanos.

Assim, as empresas reconhecem que a área de recursos humanos é mais que fundamental.

Um gestor de recursos humanos tem o papel de transmitir a todos os colaboradores os valores, a missão e os objetivos da empresa para que estes possam contribuir e melhorar os objetivos da organização.

A competitividade exige um desenvolvimento contínuo dos recursos humanos para chamar a atenção de talentos no mercado de trabalho, onde a visão que a empresa transmite para o exterior é fulcral para esta captação de talentos.

O maior desafio da empresa, mas também do gestor dos recursos humanos é atrair e reter os novos colaboradores, ou seja, contribuir para que nenhum destes queira sair da empresa.

Quando a empresa é bem vista no mercado e o gestor de recursos humanos executa bem esta estratégia, os colaboradores veem a empresa como uma ótima opção para sua carreira profissional e a sua evolução profissional. (Cachissome, 2015). Lidar com pessoas numa organização é uma responsabilidade e uma tarefa com bastante complexidade.

O principal objetivo de um gestor de recursos humanos é saber gerir as relações e considerar que estes elementos não são meros recursos empresariais.

Um profissional de recursos humanos tem o maior desafio dentro de uma organização, pois os elementos que captar para organização vão contribuir e alcançar os 10 objetivos organizacionais e depende dos talentos que a organização contrata. (Ribeiro)

O papel do gestor passa também por outras áreas como recrutamento e seleção, motivação, compensações salariais, administração, avaliação de desempenho ou gestão de pessoas.

Gestão de pessoas não cabe exclusivamente ao gestor de recursos humanos, mas sim a todos os gestores que têm a seu cargo uma equipa, ou seja, todos os managers das empresas têm o papel de gerir pessoas.

A gestão de pessoas é uma das áreas dos recursos humanos que mais tem sofrido alterações ao longo dos anos e cada organização tem que adotar métodos de acordo com as necessidades específicas da mesma.

Um profissional de recursos humanos tem o maior desafio dentro de uma organização para contribuir e conseguir alcançar os objetivos organizacionais, pois são os indivíduos que o gestor vai contratar que vão trabalhar para alcançar os objetivos organizacionais.

“O negócio dos recursos humanos é o talento e o talento é que determinará o êxito.” (Ribeiro)

I. Comunicação interna

A comunicação interna dentro de uma organização é um aspeto importante para criar um bom clima organizacional, mas também uma relação entre os superiores e os subordinados.

Uma boa comunicação interna irá trazer impacto na imagem global da empresa, mas apenas se esta estiver de acordo com os valores e a imagem que quer transparecer para o exterior bem como no seio da empresa. É a partir da comunicação interna que os colaboradores têm o conhecimento e conseguem compreender a cultura organizacional.

Comunicação é o processo de transferência de informações, ideias, conhecimentos ou sentimentos entre as pessoas. É um processo importante visto que, sem comunicação, os colaboradores não vão ter conhecimentos dos objetivos da organização. A comunicação fornece os meios através dos quais os membros da organização podem ser induzidos a implementar as ações planeadas e a fazê-lo com motivação. (Teixeira)

A RE/MAX Capítulo é uma empresa que tem vários colaboradores por isso o processo de comunicação é imprescindível para que as informações sejam passadas de forma clara.

Todos os colaboradores da RE/MAX Capítulo têm acesso à internet. Por via desta, existe sempre um acesso rápido e eficiente a qualquer informação ou documentação necessária. Através do MaxWork(para utilizadores com acessos privilegiados da rede RE/MAX), são partilhados informações e documentos necessários.

Durante o período de estágio, usei as seguintes ferramentas para comunicar:

- E-mail, através do e-mail pessoal atribuído pela empresa RE/MAX Portugal;
- Contacto via telefone;
- Redes sociais, como WhatsApp e Facebook.
- Reuniões de zoom

II. Recrutamento e Seleção

Sabemos que o Recrutamento e Seleção, são imprescindíveis para qualquer organização.

As etapas que constituem o processo, são responsáveis por encontrar e avaliar os candidatos que possuem perfil e competências que, melhor atendem as necessidades de uma vaga específica dentro de uma empresa. (Milheiro, 2022).

Assim, segundo Chiavenato (2004), “recrutamento é um conjunto de técnicas e procedimentos que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização”. Encontrar o melhor candidatos e/ou candidatos pode ser realizado através de várias formas de chegar às pessoas: e-mails, divulgação em sites especializados em empregos, anúncio em jornal ou televisão, para enumerar algumas formas para conseguir uma boa rede de captação (Chievenato).

Existem três tipos de recrutamento: o interno, o externo e o misto.

O **recrutamento Interno** pressupõe que o mesmo seja realizado dentro da empresa, usando os recursos humanos que a própria já detém e aproveitando os mesmos para promoções. Este tipo de recrutamento é visto como muito positivo dentro da organização, pois estimula e motiva os seus integrantes a colaborar no desenvolvimento da organização e deles próprios.

O **recrutamento Externo**, por sua vez, pressupõe que o processo de atração seja realizado no exterior da organização. Este processo externo, tem então como principais vantagens a renovação da cultura organizacional através de novas ideias, novas formas de fazer e saber fazer. Como também é vista como um incentivo à interação da organização com o ambiente que a rodeia.

O **recrutamento misto** é, como o próprio nome o diz, uma mistura entre o recrutamento interno e o recrutamento externo. Este tipo de recrutamento, é uma junção de dois tipos distintos de processo para encontrar o candidato que melhor se adequa à função requerida. Este processo é necessariamente iniciado em primeiro plano no interior da organização, e caso nenhum atenda aos requisitos exigidos, avança o recrutamento no exterior da organização.

Finda a etapa de recrutamento, onde foi realizada a captação e triagem dos candidatos à função, temos a realização da etapa de Seleção que nada mais é que uma análise exaustiva sobre os candidatos que foram encontrados. Este processo, é geralmente formado, por etapas tão distintas como a triagem curricular, provas de grupo, teste de personalidade, técnicas de simulação e amostra de trabalho, provas técnicas sobre conhecimentos pré adquiridos, entre outras.

Assim, o processo de seleção é a identificação dos candidatos que se mostrem mais adequados a preencher a função para qual todo o processo de R&S foi iniciado

Na primeira semana do estágio assisti ao processo de recrutamento e seleção, foram realizadas entrevistas para o cargo de consultor imobiliário, que estava anunciado nos vários sites de emprego, como, net-empregos e/ou indeed. Ouvir a experiência laboral e pessoal que um individuo tem é muito gratificante e ver o outro lado é algo que temos de estar preparados. A tarefa de conduzir uma entrevista é algo complexo devido ao facto de termos de absorver muita informação e saber o que assimilar e desenvolver ao longo da entrevista é algo que temos de estar preparados para tal.

No decorrer do estágio tive a oportunidade de acompanhar vários processos de forma mais confidencial e intimista, com o objetivo final de me integrar melhor no mercado de trabalho atual e também aplicar os conhecimentos obtidos nas aulas.

Entrevista de saída

A entrevista de saída é um processo que é realizado aos colaboradores da empresa que vão abandonar a mesma, para que seja feito de forma passiva, através dela consegue-se analisar um conjunto variado de fatores, pelos quais as pessoas decidem abandonar o trabalho.

O principal objetivo desta entrevista é o gestor obter um feedback sincero e também sugestões para melhorar o ambiente organizacional. Desta forma, o gestor consegue conhecer os pontos fracos da empresa, a fim de desenvolver uma estratégia de intervenção que ponha o foco nas áreas críticas assinaladas pelo colaborador.

Qualquer saída de um colaborador de uma organização requer uma maior atenção por parte dos recursos humanos pois estes devem tentar perceber as principais razões para que o colaborador quis sair da empresa de forma a conseguir conter os restantes talentos da empresa. Uma saída poderá resultar numa perda na qualidade dos serviços, uma vez que leva algum tempo até o novo colaborador se inteirar totalmente de todos os processos, o que por consequência pode atrapalhar o desempenho dos colegas e trabalho.

Este processo baseia-se na ideia de que, por não possuir mais vínculo contratual com a empresa, o colaborador acaba por se sentir mais confortável para dar a sua opinião sincera sobre a empresa e as relações com os seus superiores.

Durante o período de estágio foi-me dada a oportunidade de poder entender o que é esta entrevista de saída e realizar um guião de questões que possam ser feitas quando a empresa se depara com um colaborador que quer romper o seu vínculo contratual com a empresa e perceber os principais motivos e desenvolver métodos de melhoramento.

1- O que fez com que saísse da RE/MAX Capítulo:

- a. Cargo
- b. Salário/Remuneração
- c. Equipa de trabalho
- e. Cultura e Valores da Empresa
- f. Falta de Comunicação
- g. Projeto de Trabalho

2- Antes de tomar a decisão de sair da empresa procurou mobilidade interna ou novos desafios?

3- Considera que a empresa ofereceu as condições necessárias para o desenvolvimento e crescimento profissional?

4- Quais as medidas que deviam ter sido realizadas pela empresa para que não saísse da mesma?

5- Recebeu feedback construtivos durante o seu percurso na empresa e durante o processo de Avaliação de Desempenho?

6- Recomendaria aos seus amigos e familiares a trabalhar na empresa?



Figura 6 - Entrevista

III. Acolhimento e integração

Quando um novo colaborador ingressa numa organização é normal que se sinta um pouco perdido visto que é um ambiente novo com muitas incertezas. Deste modo, o papel dos Recursos Humanos é fundamental para criar uma boa relação desde o início e é alcançado a partir do acolhimento e processo de integração.

O objetivo de uma integração de um novo elemento é transmitir a imagem da organização, para que o colaborador se identifique com a cultura, as rotinas de trabalho, as tradições, a história da organização e se sintam membros ativos da empresa o mais rapidamente possível.

Este processo não acontece num único dia apenas, é um processo contínuo que pode levar meses. Tem a finalidade de poder esclarecer e prestar todas as informações que os colaboradores precisam de saber acerca da empresa bem como sobre o seu cargo.

Para agilizar o processo de boas vidas ao colaborador o gestor de recursos humanos deve tomar medidas como:

- Enviar informações práticas por email de como chegar ao local de trabalho;
- Preparar a área de trabalho do colaborador com os equipamentos necessários;
- Todos os papeis necessários que o novo colaborador tem de assinar como por exemplo o contrato de trabalho.

Na RE/MAX Capítulo o processo de acolhimento é feito no primeiro dia de trabalho do colaborador e consequentemente nos dias seguintes de modo a fazer com que este se sinta “em casa”.

IV. Saúde, higiene e segurança no trabalho

Todos os trabalhadores têm direito à prestação de trabalho em condições de segurança, higiene e saúde, competindo ao empregador assegurar estas condições em todos os aspetos relacionados com o trabalho, nomeadamente através da aplicação de todas as medidas necessárias tendo em conta os princípios gerais de prevenção e da organização de serviços de segurança e saúde no trabalho em conformidade com a lei, (Art.º 281.º do CT).

Segurança no trabalho são todos os conjuntos de medidas técnicas, médicas e psicológicas que são utilizadas dentro da organização para prevenir acidentes físicos ou psicológicos, implementando ou eliminando medidas para que os trabalhadores possam ter condições seguras para exercer o seu trabalho.

Para a admissão de novos colaboradores deve ser feito um exame de admissão antes do início do trabalho ou nos 15 dias seguintes a data de início de contrato, de acordo com número 3 alínea a) do artigo 108º.

A Higiene do Trabalho identifica, avalia e controla os riscos de ambiente de trabalho, tendo como objetivo principal aumentar o bem-estar físico, psíquico e social e, simultaneamente, contribuir para a Produtividade e Qualidade do Trabalho.

Durante o estágio, como estagiária de RH, tratava de marcar consultas com o psicólogo de confiança da entidade e também de marcar os exames médicos para todos os colaboradores, uma vez que estes tinham de os fazer anualmente, de modo a promover o bem-estar dentro da organização.

Análise SWOT

S

- A RE/MAX Capítulo estar presente no mercado desde 2005.
- Marca reconhecido a nível internacional.
- Acompanhamento diário por parte do consultor imobiliário ao cliente.

W

- Falta de colaboradores.
- Fraca presença nas redes sociais.

O

- Conhecimento positivo no mercado.
- Crescimento da carteira de clientes.

T

- Forte concorrência no mercado de outras agências.
- Crise económica.
- Perda de profissionais.

Capítulo IV- Conclusão

O Estágio Curricular é uma mais-valia para o estudante, ajuda a perceber melhor como funciona o mercado de trabalho e facilita o acesso a uma primeira impressão daquilo que é trabalhar para uma empresa e do mercado atual.

No primeiro dia de estágio não tinha qualquer expectativa de como iria ser o processo. Confesso que foi muito difícil nos primeiros dias habituar-me ao ambiente, uma vez que nunca tinha estado integrada numa empresa e compreendido o dia a dia do departamento dos recursos humanos.

Mas acabei por me integrar da melhor maneira, com a ajuda máxima do orientador da entidade, João Sousa, e de todos no geral, comecei a realizar as tarefas de um modo mais eficaz.

A realização do relatório foi um processo longo, mas bastante importante para fazer uma reflexão do que foi estar integrada num departamento de Recursos Humanos e principalmente perceber qual a área dentro dos Recursos Humanos com que mais me identifico.

A equipa soube integrar-me pela positiva que quis aprender um bocado do dia-a-dia de um consultor imobiliário, também para facilitar nas entrevistas e nas abordagens a clientes que ligavam para a loja.

Bibliografia

Cachissome, A. (2015). Obtido de Repositório Institucional da Universidade Fernando Pessoa: <https://bdigital.ufp.pt/handle/10284/5209>

Chievenato. (s.d.). *Gestão de Pessoas*.

Milheiro, C. (2022). *e-konomista*. Obtido de <https://www.e-konomista.pt/processo-de-recrutamento-e-selecao/>

Ribeiro, A. d. (s.d.). *Gestão de Pessoas*.

Teixeira, S. (s.d.). *Gestão de Organizações*.

UEVORA. (s.d.). Obtido de A Cultura Organizacional: <https://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/11416/24/CAP%C3%8DTULO%20V%20A%20CULTURA%20ORGANIZACIONAL.pdf>