



**Universidade
Europeia**

LAUREATE INTERNATIONAL UNIVERSITIES

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

Ano Letivo 2017/2018

Relatório de Estágio

A utilização de Plataformas Digitais na Empregabilidade na

UNONO

Trabalho Final na modalidade de **Relatório de Estágio**
apresentado à Universidade Europeia
para a obtenção do grau de **Mestre em Gestão de Recursos Humanos**

por

Maria Margarida dos Santos Mata da Gama Fernandes
nº 50035536

sob orientação de
Professora Doutora Ana Margarida Sabino

Universidade Europeia
Laureate International Universities

Lisboa, Junho de 2018

Agradecimentos

Ao longo deste relatório tive a companhia e o apoio fantástico de algumas pessoas, que me ajudaram a preparar o Mestrado em Gestão de Recursos Humanos com muito sucesso e no qual me orgulho.

Em primeiro lugar à Professora Doutora Ana Margarida Sabino, pelo tempo dispensado e sempre disponível, pelas ótimas opiniões que me transmitiu, por todos os conhecimentos partilhados na área em causa, pelo acompanhamento do início ao fim deste percurso, e pela boa disposição e energia que me dava para continuar. Um agradecimento também ao meu Coordenador de curso, Professor Doutor Francisco Cesário por nos ajudar ao longo do Mestrado e por nos orientar enquanto estudantes da Universidade Europeia.

Em segundo lugar quero agradecer à Unono, pelo privilégio de me ter acolhido na empresa, pela oportunidade que me deu em integrar numa nova aventura, e por permitirem que a minha primeira experiência profissional tivesse sido tão enriquecedora. À Ana Martinho e ao Edgar Campos pelo companheirismo, proporcionando-me um estágio rigoroso, mas ajudando-me em todas as minhas dificuldades; foram imensos os ensinamentos transmitidos, partilha de ideias, que me fizeram crescer como profissional.

Aos meus Pais, aos meus Irmãos, ao Manel, aos meus Avós Mata, aos meus Tios e Primos pelo encorajamento, apoio, pelo incentivo neste percurso que muitas vezes tão desafiante se relevou e por me darem esta oportunidade.

Ao Tio Luís e ao Tio Francisco pelo amparo, apoio incondicional e por uma ajuda imensa em momentos de aflição e correção, o meu muito obrigada.

Um obrigado em especial aos meus colegas de Mestrado, Ana, Mário e Henrique, pela companhia e apoio ao longo destes dois anos, e pelo grupo maravilhoso que formamos.

Às minhas amigas e família em geral, pelo apoio logístico, tempo dispensado e sugestões maravilhosas, pois sem eles este esforço não teria sido possível.

A todos e a todas, muito obrigada!

Resumo

Este estudo foi desenvolvido no seguimento da realização do estágio curricular na empresa Unono, em Lisboa, onde, através da pesquisa feita, foram obtidas importantes conclusões.

O objetivo deste estudo foi procurar saber a razão ou o impacto das redes sociais *online* como uma forma de recrutamento emergente e saber o porquê de ser uma ferramenta tão utilizada hoje em dia.

Ao longo deste trabalho é falado sobre o recrutamento e seleção, sobre as redes sociais *online* e a forma de recrutar através das mesmas, tendo conhecimento das vantagens e desvantagens adquiridas desta ferramenta, e por fim abordam-se as entrevistas, nomeadamente as telefónicas. Ao longo da revisão de literatura foram analisados alguns dados da atualidade, obtidos através da internet, artigos, jornais e revistas nos últimos 5 anos.

No âmbito desta pesquisa, foi possível diagnosticar quais os comportamentos que as pessoas apresentam nas redes sociais, bem como a utilização e o sucesso nos diferentes domínios, em particular o *Linkedin*. Foi possível também observar algumas conclusões de diversos autores sobre o tema do recrutamento e seleção pelas redes sociais, no qual vai adicionar informação qualitativa e experiente ao estudo.

Conclui-se que as redes sociais surgem como ferramentas complementares de recrutamento, que fomentam e amplificam as fontes de recrutamento tradicionais não sendo assim, ferramentas que operam por si só, ou seja, as mais valias que brindam só existem quando são empregues em conjunto com outros métodos.

Palavras-chave: Redes sociais, recrutamento, seleção, entrevistas telefónicas e *Linkedin*.

Abstract

This study was developed in the following of my curricular internship at the company Unono, in Lisbon, where some conclusions were obtained through the research carried out.

The purpose of this work was to study the reason or the impact of online social networks as a form of emergent recruitment and to know why it is such a spoken tool today.

Throughout this work, it was talk about recruitment and selection, about online social networks and how to recruit through them, knowing the advantages and disadvantages acquired from this tool, and finally it was approached a little about the interviews, namely the telephone ones. Throughout the literature review it was analyzed some current data, obtained through the internet, articles, newspapers and magazines in the last 5 years.

In the scope of this research, it was possible to diagnose what behaviors people present in social networks, as well as the use and success in the different domains, in particular LinkedIn. It was also possible to observe some conclusions of several authors on the subject of recruitment and selection by social networks, in which it will add qualitative and experienced information to the study.

It is concluded that social networks appear as complementary recruitment tools, which foment and amplify the traditional sources of recruitment, not being tools that operate by themselves, that is, the added value they provide only exist when they are used in conjunction with other methods.

Keywords: Social networks, recruitment, selection, telephone interviews and LinkedIn.

Índice

1-	Introdução	9
2-	Apresentação do Estágio	11
3-	Revisão de Literatura	12
3.1-	Recrutamento e Seleção	13
3.2-	Redes Sociais <i>Online</i> e o Recrutamento	14
3.3-	Entrevistas / Entrevistas por Telefone.....	18
4-	Apresentação da Empresa.....	22
5-	Descrição das Tarefas ou Atividades desenvolvidas no Estágio	29
	Departamento de Recursos Humanos:	29
	Recrutamento:.....	30
	Trabalho Interno da Unono:	38
	Eventos Externos:	40
6-	Balanço Crítico do Estágio.....	42
7-	Considerações Finais	49
8-	Referências Bibliográficas.....	51
9-	Anexos	56
	Anexo 1 – Plano de Negócio da Unono.	56
	Anexo 2 - Apresentação da Unono às Empresas.....	57
	Anexo 3 – Incrição na plataforma <i>online</i> da Unono em unono.net	59
	Anexo 4 - Guião de Entrevista (em desenvolvimento pela empresa).	60
	Anexo 5 – <i>Template</i> do CV da Unono.	63
	Anexo 6 – Formação que se dá aos <i>freelancers</i> da Unono para elaborarem os <i>assesments</i>	64

Índice de Figuras

Figura 1. Organograma da Empresa.....	p.24
Figura 2. Logotipos Unono.....	p.24
Figura 3. Requisitos de uma empresa cliente.....	p.31
Figura 4. Anúncio em plataformas de emprego.....	p.33
Figura 5. Anúncio em redes sociais.....	p.34
Figura 6. Inscrição na Plataforma Online.....	p.36
Figura 7. Marcação de Entrevistas.....	p.39

Índice de Tabelas

Tabela 1. Vantagens e desvantagens da entrevista por telefone.....	p.20
Tabela 2. Contagens de valores.....	p.41
Tabela 3. Análise SWOT.....	p.48
Tabela 4. Avaliação das Softskills.....	p.61

Lista de Abreviaturas

GRH – Gestão de Recursos Humanos

RH – Recursos Humanos

IT – Tecnologia de Informação

R & S – Recrutamento e Seleção

CV – *Curriculum Vitae*

1- Introdução

No âmbito da realização do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos (GRH), a Universidade Europeia deu-nos a possibilidade de integrarmos um estágio curricular, com o objetivo de adquirirmos conhecimentos na área de GRH e experiência, bem como irá ser uma ajuda para a execução do Relatório de Estágio.

Ao longo do relatório irei abordar numa primeira parte a apresentação do estágio; em segundo lugar debruçar-me-ei sobre a revisão de literatura, que engloba alguns construtos como: o recrutamento e seleção, as redes sociais e por fim as entrevistas. E em terceiro lugar convocarei a história da empresa. Este relatório vai aportar uma descrição de tarefas realizadas durante o estágio, uma avaliação / balanço crítico do mesmo, explicando os pontos fortes e fracos, e por fim uma conclusão.

O meu estágio foi realizado na Unono, que é uma *startup* que atua na área do Recrutamento e Seleção de Talento Júnior, em Portugal, Espanha e Suíça. Conta com parceiros nas mais diversas áreas de atuação, que confiam no trabalho da Unono para identificar os melhores talentos para as suas empresas.

Com a minha entrada na Unono, para a realização do estágio, tenho como objetivo primordial vir a receber e a apreender diversas competências, que me poderão ser úteis e essenciais para a minha vida, pessoal e profissional.

Todos os meus passos dentro da empresa possibilitaram-me adquirir competências transversais na área de Recursos Humanos (RH). Em primeiro lugar destaco as **competências de comunicação**, tanto com a equipa, como com os candidatos, nomeadamente como interagir com os mesmos. A melhoria na fluência das línguas inglesa e espanhola em alguns *emails* enviados diariamente é também um aspeto da destacar pelo que, outra competência similar e que considero muito relevante é a **competência de comunicação escrita**, pois esta tem que ser bem desenvolvida, de forma a sustentar a minha capacidade de produzir conteúdos com qualidade e explícitos. Assim, com o objetivo de trabalhar no âmbito do recrutamento e seleção, é essencial dominar não só conhecimentos de natureza mais técnica como também uma excelente capacidade de comunicação escrita e verbal.

Em segundo lugar ter **capacidade analítica** é uma característica profissional, que diz respeito às habilidades de analisar dados, nem sempre diretamente relacionados entre si, e a partir desta interpretação produzir informação de valor ou conhecimento.

Em terceiro lugar o **trabalho em equipa**, considerando a sua importância, pois sabermos trabalhar com outros colegas e colaboradores é uma forma de surgirem mais ideias e as tarefas serem repartidas por todos. Por conseguinte, surge quando uma sociedade ou um grupo de pessoas se esforçam para resolver um dado problema pedido pela empresa.

Em quarto lugar, pretendo aprender a **gerir o tempo**, pois sabermos organizar, e apresentar o trabalho sempre realizado a tempo e horas afigura-se essencial. É fundamental organizar o tempo disponível com grande eficácia, definindo prioridades, planeando, organizando as agendas e delegando o que é possível delegar.

Por último, considero a **proatividade e o dinamismo**, visto serem duas das grandes qualidades que várias empresas e instituições procuram nas características de um indivíduo no momento de eventual contratação para um trabalho/para um emprego, por exemplo. Por isso, tento agir antecipadamente, evitando ou resolvendo situações e desafios futuros. São competências mais transversais, pois como a empresa onde estagiei se baseia essencialmente num *target* jovem, necessita de pessoas dinâmicas, com energia e vitalidade. Adicionalmente, falando da administração de uma empresa pequena, como é o caso da Unono, a produtividade e o dinamismo podem ser fatores determinantes para a definição de um negócio que tenha grandes probabilidades de ter sucesso certo e com valor de mercado. Os colaboradores devem aprender como se deve lidar com o dinamismo e gerir a produtividade, tendo conhecimento da diferença entre ambos e que podem levar ao caminho do sucesso.

Para além destas competências apresentadas, com o decorrer do estágio espero também vir a adquirir competências técnicas e mais objetivas como, a **aprendizagem na área do recrutamento e seleção**, conhecer bem esta área de RH, aprender a recrutar os profissionais mais adequados ao perfil, ou com capacidades para se tornarem excelentes ativos, como também seleccioná-los para as melhores empresas. Parece-me muito importante aprender a saber **monitorizar e analisar os dados quantitativos**, considerando ser uma das competências cruciais para o sucesso profissional, pois permitem observar a atividade da empresa. Adquirir, também, mais **competências informáticas** na área de Tecnologia de Informação (IT), pois é muito importante hoje em dia compreender múltiplas linguagens de programação. Em último lugar, e considerando que a rede tem vindo a sofrer muitas alterações torna-se essencial adquirir competências no mundo do **marketing digital**, conhecendo plataformas e aplicações que poderão ser valorizadas num futuro empregador.

A Unono, numa primeira análise, é um exemplo de organização que reúne forças e condições que estimulam, movimentam ou animam qualquer que seja a empresa cliente ou os colaboradores integrados na equipa, para desenvolver estas competências e objetivos.

2- Apresentação do Estágio

A Unono situa-se na Rua da Prata nº80 4º Piso, Lisboa, tendo a sua sede em Madrid (Espanha) e posteriormente também começou a laborar na Suíça, em Lausaneen.

O estágio na empresa decorreu entre o dia 2 de outubro de 2017 até ao dia 15 de dezembro de 2017, completando aproximadamente 420 horas no total. A Unono integrou-me na equipa de *Talent Acquisition Consultant*, portanto no departamento dos RH (Recursos Humanos), tendo um horário das 9:30h às 17:30h.

O estágio na Unono surgiu pelo conhecimento da empresa através das redes sociais, e também por uma amiga que é colaboradora na empresa atualmente. Apresentou-me a empresa e pesquisei mais sobre a mesma. Enviei o meu cv e fui a uma entrevista.

Durante o meu estágio foi-me nomeado um plano no qual desempenho diversas funções, das quais saliento as seguintes: apoio aos processos de recrutamento e seleção, elaboração e colocação de anúncios, triagem curricular, *sourcing* de candidatos, acompanhamento e realização de entrevistas, redação de *reports* dos candidatos para os clientes, participação em feiras de emprego e *workshops* e participação em reuniões semanais, onde se faz um balanço semanal com todos os departamentos/equipas da empresa.

Em anexo (**anexo 1**) é apresentado o plano de negócios que a Unono desenvolve.

3- Revisão de Literatura

Esta revisão de literatura baseia-se em três construtos: **Recrutamento e Seleção (R&S)**, **Redes Sociais** e as **Entrevistas** pois são temas bastantes abordados e consolidados no estágio, contudo, interligando-se possibilitando estabelecer um perfil padrão de comportamento ao utilizador das redes sociais, contribuindo para a divulgação positiva da imagem pessoal e profissional do mesmo (Almeri, Martins & Paula, 2013).

Neste seguimento, a próxima parte deste trabalho vai abordar a temática do R&S, embora sucintamente. A segunda parte estará dedicada à teoria das Redes Sociais *Online* de uma forma mais ampla e concisa nomeadamente na sua implicação com o recrutamento. Pois, Coutinho (2014), afirma que atualmente a sociedade em geral, e a toda a hora é extremamente necessário examinar a presença destas redes, nas quais todas contribuem direta ou indiretamente para uma melhoria do quotidiano, como por exemplo a rede de luz, de telecomunicações, recrutamento, entre outras. Por fim, e já na ótica dos métodos de seleção, irá dar-se maior enfoque à metodologia das entrevistas.

Hoje em dia, é fundamental avaliar o impacto da globalização tanto nas redes sociais, como nas empresas de R&S, e a conseqüente mudança no paradigma da gestão. A tão falada aldeia global. Ao procurar o conceito de globalização podemos descrevê-lo como um processo de tendência para a mundialização da economia, dos negócios, dos mercados, dos gostos e dos hábitos de consumo. Esta macrotendência obriga a uma nova era de interação entre países, nos quais conseguimos observar novos perfis e encontrar os candidatos certos para as funções certas (Finuras, 2007).

“Em resumo, para nos transformarmos em gestores globais de sucesso, precisamos de encontrar novos paradigmas para vivermos e trabalharmos nas organizações globais. E devemos desenvolver novas tecnologias para ajudar as pessoas a aprenderem a jogar com quadros mentais flexíveis, com regras pouco fixas e com o constante reajustamento de metas, objetivos e estratégias” (Finuras, 2007, p.53).

Segundo Machado e Tijiboy (2005, p. 2) e noutra perspetiva, “as redes sociais virtuais são canais de grande fluxo na circulação de informação, vínculos, valores e discursos sociais, que vem ampliando, delimitando e mesclando territórios”.

3.1- Recrutamento e Seleção

Atualmente, a área dos RH está a crescer substancialmente dentro das organizações, contudo, segundo Certo e Peter (1993), a principal função dos RH passa por motivar, aliciar e assegurar as vagas, bem como os funcionários necessários para acompanhar o negócio efetivamente.

Consoante a pesquisa de vários autores aos longos dos tempos, surgem teorias mais clássicas e outras mais atuais, em que podemos observar o aumento e a melhoria tanto das mentalidades como nos progressos construídos nas organizações, e assim veremos ao longo da revisão de literatura. Assim sendo, pode-se interpretar que a gestão de pessoas é a melhor forma como a organização orienta o comportamento do ser humano no trabalho ao longo dos tempos (Fischer, 2002).

Recrutamento e Seleção são temas essenciais que podem influenciar as empresas nos seus resultados, tanto de forma positiva como negativamente, de acordo com os colaboradores que estão sendo recrutados e selecionados. É necessário utilizar alguns métodos existentes, para obter sucesso nas contratações e conseguir ter os melhores perfis (Florentino & Rusignell, 2008).

“Hoje em dia disputar uma vaga no mercado de trabalho não é sinónimo de possuir um bom CV. Para quem quer alcançar o sucesso, além da qualificação técnica deve possuir competências capazes de aumentar o capital empresarial de uma organização e a perspetiva de vida num mercado altamente competitivo” (Baylão & Rocha, 2014).

Outrora os processos de R&S eram estimados como a parte essencial das funções tradicionais de RH, na qual era conferida uma grande importância. Assim, esta função foi-se desenvolvendo, e hoje em dia atinge limites mais sofisticados, destacados e estrategicamente direcionados. As atividades que surgem dentro de uma organização e as decisões tomadas por a mesma, são estrategicamente determinadas para identificar, atrair e reter os melhores candidatos pelo departamento de R&S (Abraham, Kaliannan, Mohan & Thomas, 2015).

Segundo Melanthiou, Pavlou e Constantinou (2015), o conceito de recrutamento tem sido muito estudado e pode ser considerado como um conjunto de tarefas orientadas por uma empresa, com o objetivo de identificar diversos perfis de candidatos, cativando-os para a organização e retendo-os.

No mundo do recrutamento existem um conjunto de procedimentos que visam estar disponíveis para exercer determinadas funções, seguindo diversos objetivos dos quais: criar estratégias para a organização encontrar candidatos, procurar mão-de-obra necessária a baixo

custo e, por fim, realocar cada candidato à função que mais se adequa, tanto para a organização como para o candidato, com o objetivo de utilizar as suas melhores competências pessoais e profissionais, como também motivação e tirar o maior proveito possível (Machado, 2006).

Contudo, encontrar o perfil ideal para a oportunidade em causa, ao menor custo possível, exhibe um aumento obrigatório na força de trabalho da empresa e um benefício competitivo (Marchington, 2008 citado por Song, 2015).

Após o recrutamento ser realizado, é necessário avançar para a seleção dos candidatos, daí implicar uma comparação entre as características de cada indivíduo, bem como o objetivo de aumentar ou manter a eficiência e a eficácia do desempenho pessoal e organizacional (Chiavenato, 2009). “A seleção consiste em primeiro lugar, na comparação entre perfis dos candidatos e as exigências do cargo ou função, o ideal é que o perfil e a função se ajustem. Assim, é necessária uma escolha da pessoa certa para o cargo certo, ou seja, entre candidatos recrutados aqueles mais adequados aos cargos existentes na empresa, visando manter ou aumentar a eficiência e desempenho do pessoal” (Martins, 2007).

Ainda na linha de Machado (2006) o processo de seleção de pessoas é manipulado por diversos fatores, dos quais: a exigência do cargo, ou seja, selecionar um colaborador exigindo da parte dele experiência, valores e formação. Por outro lado, o número de candidaturas recebidas, que pode mudar a estratégia e os métodos das empresas e das oportunidades em aberto. Por fim, e essencialmente, a qualidade do método de seleção feito, porque se transpõe num índice de garantia mais elevado.

Segundo Aires (2007), o processo de seleção merece muita atenção, pelo facto de ser ele que vai definir, interligando diferentes metodologias, qual candidato vai ficar com a vaga.

Todas as estratégias de R&S de uma maneira geral são desenvolvidas pelas organizações, ajudando assim a uma maior eficácia e eficiência do trabalho e para uma melhor atração de candidatos, tendo um conjunto de *skills* benéficas à tarefa, o que as tornam essenciais e únicas. Geralmente estes processos, quer sejam desenvolvidos pelo departamento de RH, quer incluam serviços contratados de uma consultora especializada, são consideradas como uma origem de vantagem competitiva para as empresas (Abraham *et al.*, 2015).

3.2- Redes Sociais Online e o Recrutamento

Tomaél, Alcará e Chiara (2005, p. 93) contam que as redes sociais são “... um conjunto de participantes autónomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”. Para Hunt (2010, p. 2) “...as pessoas estão nas redes sociais para se conectar

e construir relacionamentos”, no entanto para Tomáel (2005, p. 94) as redes sociais são “... um instrumento de captura de informação”.

Sendo um assunto relativamente atual, não existem muitos autores portugueses a escrever sobre estas temáticas. Não obstante, destacam-se os trabalhos de Pedroso (2016), quando cita que o R&S através das redes sociais *online*, compreende-se a partir da apresentação da realidade decorrente nos últimos anos, em que proporcionou uma melhoria na vida dos recrutadores de forma duplicada: tanto para o recrutador, quando o seu acesso à série de candidatos livres é mais rápida e mais vasta, e enquanto na perspetiva do candidato já lhe é viável disponibilizar *online* um perfil profissional alcançável a qualquer entidade empresarial.

Atualmente, muitas empresas destacam a importância de manter o contacto com os seus *stakeholders*, pois estas relações são decisivas no negócio. Esse contacto e em muitos casos estabelecido através das redes sociais. No recrutamento, o uso da internet introduziu alterações consideráveis, pois uma ferramenta como esta, é hoje parte integrante das estratégias das empresas e têm vindo a tornar-se mais conhecidas (Bonsón & Bednarová, 2013).

Fundamentalmente, isto ocorre porque as redes sociais *online* constituem um utensílio muito útil para apoiar as empresas a identificar e a atrair candidatos, e ver a fiabilidade do seu *background* profissional (Melanthiou *et al.*, 2015).

Ollington, Gibb e Harcourt (2013) afirmam que anteriormente as organizações dependiam muito dos contactos dos seus colaboradores para identificar candidatos. Enquanto os recrutadores atuais, mais modernos, que têm a responsabilidade de recrutar pessoas, reconhecem os melhores perfis, a melhor forma de os contactar e o lugar onde estavam empregados anteriormente, por intermédio das redes sociais.

Anteriormente, pelo facto de as *pools* de perfis disponíveis serem muito reduzidas, eram considerados elegíveis os candidatos que estavam ativamente à procura de emprego, provavelmente pouco competentes ou insatisfeitos com a posição atual, ou os recém-licenciados sem qualquer experiência profissional. Muitas vezes tinham que socorrer-se a serviços como *headhunting* ou *executive search* para os quadros executivos (Cappelli, 2001). Assim, segundo Melanthiou *et al.*, (2015) hoje em dia, os recrutadores e todas as organizações preferem utilizar as tecnologias e as redes sociais *online*, como meio para procurar e recrutar novos candidatos.

Num estudo realizado pela Adecco, os resultados apontaram pelo que em 2013, 53% da atividade de recrutamento envolvia a internet, percentagem esta que em 2014 subiu passando para os 61%. Este estudo também demonstrou que 7 em cada 10 recrutadores utilizam as redes

sociais *online* nas suas atividades profissionais diárias e que 5 em cada 10 utilizam estas redes para a procura ativa de candidatos, sendo que a plataforma mais utilizada é o *LinkedIn* (58%). Conclui-se, que as redes sociais são principalmente utilizadas para comunicar empregos (65%), procurar candidatos passivos (60%) e confirmar a solidez dos dados do CV (53%) (Zanella & Pais, 2014).

Estas circunstâncias são comprovadas cientificamente, por exemplo, através de um estudo de Kluemper (2013), que concluiu que as redes sociais oferecem informações mais credíveis na fase da pré-triagem, tornando esta abordagem mais eficaz nos resultados obtidos e no tempo e esforço despendido.

Portugal segue esta tendência, usufruindo das redes sociais, no meio mais célebre de contacto entre os indivíduos e as marcas, como também com os consumidores. Conforme Pereira (2014), citado pelo Jornal *Público* (2014), de uma forma enfática assegura que “é um dos raros indicadores em que Portugal está muito à frente da União Europeia: 70% dos utilizadores de Internet em Portugal usavam no ano passado redes sociais, significativamente acima dos 57% que eram a média dos 28 Estados-membros”.

Para a entidade empregadora e o candidato estarem em contacto, é necessário que da parte do recrutador, este faça o elo de ligação entre os dois indivíduos. Assim, estes motivos são atestados cientificamente, por exemplo através de um estudo de Ollington *et al.* (2013) nas redes sociais, em que o recrutador ocupa uma posição muito importante, seja dentro da sua própria rede de contactos ou através de outras redes sociais como o *LinkedIn* ou o *Facebook*. Quanto maior for a sua esfera de contactos nas redes sociais, maior será a variedade de perfis aos quais tem acesso, e, por conseguinte, uma maior escolha ao seu dispor (Ollington *et al.*, 2013).

Palank (2006), citado por Zhitomirsky-Geffet e Bratspiess (2014), afirmou que a maioria dos recrutadores, quando pesquisam os melhores candidatos, apoiam-se frequentemente nas redes sociais. Esta razão foi atestada e justificada pelas pesquisas de Kluemper, Rosen e Mossholder (2012), pois retiraram conclusões de personalidades identificadas a partir dos perfis das redes sociais, que são extremamente valiosas, porque são decisivas na seleção dos colaboradores mais jovens.

Davison, Maraist e Bing (2011) acrescentaram que na análise feita pela Adecco, os recrutadores utilizam as redes sociais para conferir a constituição da sua rede de contactos. O *LinkedIn* em 68% e o *Facebook* em 52% das situações atuais, sendo que os aspetos analisados dos candidatos, mais as páginas dos candidatos, são distinções e prémios, experiência de

trabalho, o conteúdo publicado, a notabilidade e os comportamentos que mostram no perfil, observações e referências, entre outros.

Zanella e Pais (2014) referiram que 1/3 dos recrutadores confessaram já ter eliminado potenciais candidatos devido a determinadas partilhas de informações, conteúdos das publicações e fotografias. Ou por exemplo, não haver relação entre a informação apresentada no CV e a informação expressa nas redes sociais. Estes autores afirmam que tudo isto pode não permitir uma avaliação profissional adequada.

Semelhantemente Gulati (1998) menciona, referido por Ollington *et al.*, (2013), que existem políticas criadas de *community governance* que têm o papel de reforçar a confiança e a fiabilidade dos candidatos, como: o levantamento antecipado dos dados dos empregadores, investigando o risco desconhecido, e também o comportamento correto das duas partes, dando espaço às atitudes oportunistas.

Conforme Jones (1997), referido por Ollington *et al.* (2013), as políticas de *governance* integradas das redes sociais têm vantagens, pois a apreciação de um sujeito pode não se ajustar à sua *performance* e daí ser afetado. Este fator é muito relevante para as empresas de recrutamento, pois diminui os gastos e o tempo investido na triagem e aumenta a produtividade como consequência de um processo de recrutamento infalível e eficiente.

Também existem diversas desvantagens a nível do recrutamento através das redes sociais, como a falta de contacto entre o recrutador e o candidato, o que impossibilita o conhecimento do mesmo para se ter uma primeira impressão. Outra desvantagem parte da empresa, independentemente da sua dimensão que prescinde o investimento em sistemas informáticos, a fim de não poder participar neste tipo de processos de recrutamento. Por fim a objetividade ambicionada pode gerar por vezes contratações inadequadas (Ollington *et al.*, 2013).

Nos tempos que correm, a visão preponderante e a tendência é sem dúvida o *LinkedIn*, pois é a rede mais utilizada para fins de recrutamento e seleção, e prevê-se continuar a aumentar (Kluemper, 2013). Assim, a inclinação do mundo hoje em dia é a utilização do CV digital, como o perfil de *LinkedIn*, pois a natureza desta rede social é muito profissional e coesa, enquanto que a do *Facebook* não é, já que a sua natureza não está orientada para as relações profissionais.

Quanto maior a probabilidade de os recrutadores deduzirem a personalidade e a *performance* comportamental de um colaborador, através das informações colocadas nas redes sociais, em detrimento de serem influenciado por outras particularidades como a fotografia do candidato, maior tem que ser o esforço por parte do mesmo em publicar informações convictas

e verdadeiras nos seus cv`s digitais e páginas das redes sociais como o *LinkedIn* (Zide, Elman & Shahani-Denning, 2014).

Conforme citado por Bremner e Phung (2015), desde a criação e projeção do *LinkedIn* em 2003 por Reid Hoffman, esta rede tornou-se um instrumento amplamente utilizado, contando com mais de 400 milhões de utilizadores, estando operativo em mais de 200 países em todo o mundo e com uma taxa de registo de cerca de dois novos sócios por segundo.

Em suma, o recrutamento é uma função social que ajuda na influência e na utilidade das redes sociais *online*, ordenando todas as vantagens reais que correspondem a um canal de recrutamento cada vez mais recorrente na ótica empresarial. Assim, o recrutamento pode se mostrar como uma conformação fundamental de socialização que cada vez mais acontece *online* (Ollington *et al.*, 2013).

3.3- Entrevistas / Entrevistas por Telefone

Existem diversas técnicas para a seleção de candidatos à disposição das empresas. Pois, após o processo de recrutamento, nomeadamente através das redes sociais, importa destacar que existem diversos métodos de seleção de candidatos. Neste âmbito destacam-se as entrevistas, em particular, as entrevistas por telefone.

Esta técnica de seleção é uma ferramenta que comporta uma situação de interação entre pessoas com objetivos determinados, em que visam aprofundar e avaliar conhecimentos à cerca do processo profissional e dos seus projetos futuros (Machado, 2006).

Hoje em dia, a procura de emprego afigura-se mais complicada e a seleção dos mesmos é cada vez mais complexa “Devido à situação atual em Portugal, encontrar emprego é cada vez mais difícil. Após longos anos de estudante, conclui-se o trajeto académico e o passo seguinte é tentar obter emprego, afinal de contas estuda-se para obter competências para trabalhar num ramo profissional” (Pires, 2005-2006).

O ponto de partida para se conhecer um candidato ou fazer-se a seleção do mesmo deve fundamentar-se num levantamento de dados. Numa primeira fase, é essencial, que se faça uma pesquisa bibliográfica ou curricular do perfil do candidato. Numa segunda fase, o recrutador deve efetuar uma análise dos fatos ou fenómenos para que ele consiga mais informações. E por fim, numa terceira fase, o responsável pelo processo técnico deve fazer contactos com pessoas que consigam dar dados importantes, ou sugerir possíveis origens de informações vantajosas (Boni & Quaresma, 2005).

Neste âmbito utilizam-se as entrevistas, pois pela sua importância como uma técnica de recolha de dados e de R&S, é empregue em pesquisas nas ciências sociais para a captação de dados subjetivos, em que é a técnica no processo de trabalho de campo (Boni & Quaresma, 2005).

A entrevista é definida por Haguette (1997, p. 86) como um “processo de interação social entre duas pessoas na qual uma delas, o entrevistador, tem por objetivo a obtenção de informações por parte do outro, o entrevistado”.

A composição da entrevista é uma das fases mais importantes do processo de seleção exigindo algum tempo e cuidados, como: o plano da entrevista, ver a melhor disponibilidade do entrevistado e as condições favoráveis que possam garantir ao entrevistado o segredo das suas confidências e da sua identidade, a escolha do entrevistado, que deve ser alguém que tenha experiência e, por fim, a preparação específica das questões importantes para serem realizadas durante a entrevista (Lakatos & Marconi, 1996).

Hoje em dia, as entrevistas podem ser feitas em diversos contextos, dentro e fora de uma organização, pois depende da política da empresa, e dentro da organização, em RH uma das entrevistas é a de seleção. É essencial que a qualidade das entrevistas dependa muito do plano que o entrevistador estabelece. “A arte do entrevistador consiste em criar uma situação onde as respostas do informante sejam fidedignas e válidas” (Selltiz, 1987 p. 644). O acontecimento em que é realizada a entrevista contribui muito para o seu sucesso, o entrevistador deve transmitir confiança ao candidato.

Goldenberg (1997) afirma que para elaborar uma entrevista bem-sucedida é indispensável produzir uma atmosfera cómoda e de confiança, não discordar das opiniões do entrevistado, e tentar ser o mais neutro possível.

Na Unono, as entrevistas que se realizam são exclusivamente via telefone, nunca presenciais, visto que contratam candidatos para outras empresas clientes da Unono, de norte a sul do país, tendo a Unono o papel de mediadora, e essas mesmo é que realizam as entrevistas presenciais para conhecerem melhor os candidatos. Para além de avaliar os candidatos, estas entrevistas presenciais no cliente servem para o colaborador conhecer a equipa, o espaço, aprender como é que todo o sistema se procede e também para ficar mais confortável com a situação em causa.

Assim, a 1ª fase de seleção no seio da Unono, são as entrevistas telefónicas que podem ser consideradas como entrevistas abertas, pois são bastante utilizadas para detalhar e clarificar questões relacionadas com o perfil.

Segundo Minayo (1993), a estrutura das entrevistas abertas é especial, pois o entrevistador tem liberdade para navegar no tema sugerido, contudo é uma forma de poder explorar mais sobre diversas questões. A conversa realizada entre o entrevistador e o entrevistado baseia-se em perguntas que são respondidas dentro de uma conversação informal. Este tipo de entrevista é utilizado quando o entrevistador deseja obter o maior número de informação possível acerca de determinado tema, segundo a visão do candidato. A entrevista aberta usa-se geralmente na descrição de casos individuais, para se compreender melhor o detalhe cultural para determinados grupos e para comparabilidade de diversos casos.

De uma forma oposta, para Cassiani, Zanetti e Pelá (1992) consideram que as entrevistas por telefone são um meio mais eficiente e rápido para obter dados necessários para o processo de avaliação, que apontam determinados assuntos e levantam opiniões. Contudo, a entrevista por telefone obriga a alguma preparação prévia por parte dos técnicos de R&S, tanto na construção de questões, como na formação dos entrevistadores e da condução da conversa.

Enquanto que nas entrevistas presenciais, “... o entrevistador precisa estar sempre pronto a enviar sinais de entendimento e de estímulo, com gestos, acenos de cabeça, olhares e também sinais verbais como de agradecimento, de incentivo. Isto irá facilitar muito essa troca, essa relação. O entrevistado deve notar que o entrevistador está atento escutando a sua narrativa e ele deve procurar intervir o mínimo possível para não quebrar a sequência de pensamento do entrevistado.” (Boni & Quaresma, 2005, pág. 75).

Bem como uma das principais vantagens de uma entrevista por telefone, é o facto da necessidade do responsável pelo processo de seleção obter dados num curto espaço de tempo e de uma forma mais rápida (Dillman, 1978).

Apresenta-se de seguida uma tabela (**Tabela 1**) que sistematiza as vantagens e desvantagens das entrevistas por telefone.

Tabela 1 – Vantagens e desvantagens da entrevista por telefone

<u>Vantagens</u>	<u>Desvantagens</u>
- Resposta rápida às questões.	- Dificuldade em detetar respostas incorretas.
- Baixas taxas de recusas.	- Limitação na recolha de informações detalhadas.

- Possibilidade de alcançar larga amostra geográfica.	- Dificuldade em obter os telefones das pessoas.
-Redução de vieses, uma vez que não existe contacto face-a-face.	- Atinge somente os indivíduos que possuem telefone.

Fonte: Adaptado de: Hashi, Donlea e Walljasper. (1985). p. 126-8.

O uso do telefone para recolher os dados surgiu como uma experiência rica e interessante, apesar de ter algumas dificuldades, como por exemplo: manter uma pessoa a responder a perguntas ao telefone sem desligar. Este tipo de comportamento normalmente pode ser esperado, porque não se trata de uma aplicação usual (Cassiani, 1992).

4- Apresentação da Empresa

O que faz?

A Unono é uma *Startup* que atua na área do Recrutamento e Seleção de Talento Júnior, em Portugal, Espanha e Suíça. Conta com parceiros nas mais diversas áreas de atuação, que confiam no trabalho da Unono para identificar os melhores talentos para as suas empresas.

O objetivo da Unono passa por auxiliar os recém-formados ou perfis até 4 anos de experiência profissional, a encontrarem a sua primeira ou novas oportunidades de trabalho.

O serviço que a Unono poderá prestar às empresas no apoio a futuras contratações de jovem, talento, sempre a *Success Fee*.

História da Unono

Esta organização chama-se Unono, porque vem de ΕΝΩΝΩ, palavra grega que significava “Eu me junto”, ou seja, vem da palavra união, reunindo tudo no mesmo sítio. O “U” foi acrescentado à palavra porque vem de Universidade, de toda a envolvimento no qual surgiu a empresa.

A história desta *Startup* passa por uma comunidade universitária Unono, que arrancou em 2013, com a missão de ajudar todos os estudantes em várias etapas da sua vida universitária, entre elas, encontrar os seus estágios. Esta comunidade laborava apenas em Espanha, contudo a Unono através do programa de aceleração LANZADERA, em Valência dirigia-se às universidades, no qual o seu objetivo primordial era ajudar os estudantes a encontrar o seu primeiro emprego, bem como ajudá-los a fazer as entrevistas.

No decorrer destas idas aos estabelecimentos de ensino, a Unono surge da ideia de desenvolvimento de um negócio, pois rapidamente percebeu-se que as empresas precisavam dos seus estágios e gostavam de receber estagiários e que, por sua vez, os estudantes precisavam de empregos e consequentemente de práticas.

Atualmente, encontra-se ativa em Madrid, onde se localiza a sua sede e toda a equipa espanhola que a compõem.

No dia 22/2/2014 a Unono começou a exercer as suas funções em Lisboa, Portugal.

Em 2014, surgiram os gestores de conteúdo, que eram três membros da equipa que se direccionavam para os estudantes, com o intuito de lhes proporcionar o melhor, como notícias sobre: lazer, formações importantes no qual podiam estar presentes, eventos que surgiam com temas variados, informações sobre os programas Erasmus, *bloggers*, entre outros. Estes criadores partilhavam nas redes sociais e mostravam aos utilizadores das páginas, o quanto a Unono se estava a expandir.

Em novembro de 2015, esta que só recrutava perfis de engenharia, começou por construir uma base de dados e estabeleceu um contacto formal com as universidades.

No ano 2016, formou-se e associou-se ao grupo *Startups* de Lisboa, bem como teve uma vasta angariação de clientes, expandindo os seus *targets* a outros ramos profissionais, exceto IT (Tecnologia de Informação). Neste mesmo ano alargou a sua equipa de Marketing em Portugal.

No final de 2016, esta comunidade conta já com mais de 71 000 estudantes, na Europa, que procuram ativamente as suas primeiras práticas e o seu primeiro emprego.

Em 2017, aumentou a sua equipa de RH em Portugal, *Talent Acquisition Consultant*.

Nesse mesmo ano, começou a exercer funções na Suíça, num âmbito de pesquisa de tecnologia mais avançada, como o vídeo CV.

A Unono em Portugal é composta por três departamentos: *Sales*, *Marketing* e *Talent Acquisition Consultant* (RH- Recursos Humanos). A equipa em Portugal é composta por sete pessoas: quatro pessoas para *Talent Acquisition Consultant*, que são responsáveis pela procura e recrutamento de candidatos, duas pessoas para a parte das vendas (*Sales*), são responsáveis pelo contacto com as empresas e arranjam as oportunidades, sendo pontos de negócio, e uma pessoa direccionada somente ao *Marketing* que divulga e trata das redes sociais, publicidade, bem como o contacto com as feiras de emprego no qual a empresa está presente. Para além disso, conta também com uma equipa de *freelancers* que ajuda a realizar os *assessments* dos candidatos da nossa plataforma.

Constituição dos membros da empresa



Figura 1- Organograma da Empresa

A nível de marca, a Unono teve diferentes logótipos ao longo dos anos, tendo sido alterado com a evolução da *startup*, bem como, com as diversas atualizações que a equipa de marketing realizou, como também a nível da concorrência.

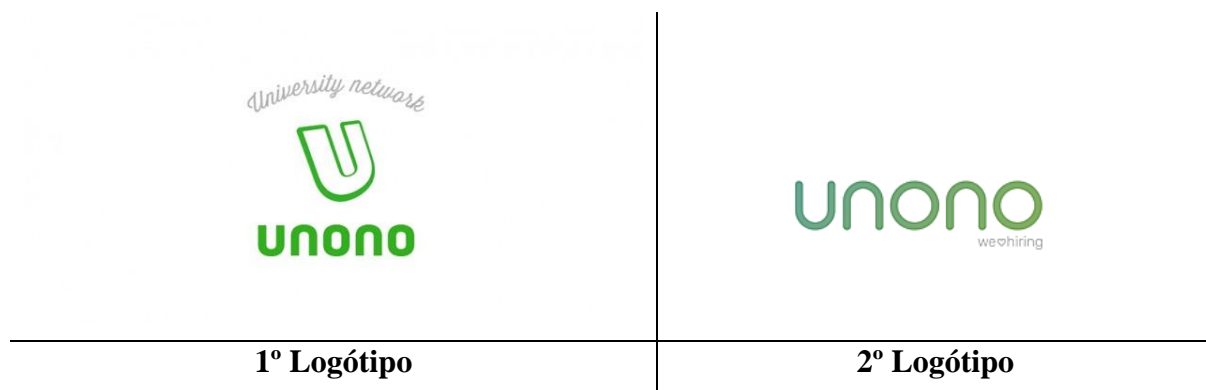


Figura 2- Logotipos Unono

De seguida irá ser apresentado o procedimento de apresentação do serviço e do processo de negócio da Unono:

1- Primeiro contacto com potenciais empresas clientes:

Primeiro contacto/Receção

Numa primeira fase existe a venda pelo telefone, no qual é feito um primeiro contacto entre a Unono e as Empresas clientes, fazendo uma receção e explicar o serviço.

Esta empresa ajuda os estudantes, fazendo a articulação entre a universidade e a empresa, a preparar melhor e a destacar as suas competências, utilizando metodologias como vídeo CV.

Serviço Unono

O serviço de recrutamento da Unono fornece aos seus clientes os candidatos ideais em 48h, porque recrutam da própria comunidade/plataforma online e também de redes sociais, é onde o público júnior está localizado.

A Unono fornece um serviço de recrutamento e pré-seleção sem custo para o cliente, até decidir contratar o candidato, ou seja, trabalha-se para o sucesso.

Preparam os candidatos para garantir que:

- Cumprem os requisitos exigidos pela empresa, ao nível de habilitações académicas, idiomas, entre outras exigências. ... o que consideram necessário em conjunto com o cliente;
- Aceitar condições económicas e contratação;
- Estão disponíveis e motivados para iniciar sua candidatura, através da análise do seu vídeo CV.

No final, envia-se uma lista restrita de candidatos para o cliente, para que o cliente possa realizar a entrevista final com o aluno/candidato.

2- Proposta de valor para os estudantes:

Expectativa | Confiança | Facilidade

No decorrer deste processo surge uma proposta de valor para os estudantes, no qual se baseia a expectativa, a confiança e a facilidade deles chegaram as suas oportunidades de sonho.

A comunidade da Universidade Unono começou em 2013, com a missão de ajudar os alunos em vários estágios da vida universitária, incluindo a realização de estágios e / ou primeiro emprego.

Esta será sempre a missão da empresa: ajudar os alunos a encontrar o seu primeiro emprego, para o qual trabalham dia a dia, e o resultado do nosso trabalho é notado, contando hoje com uma rede de mais de 71 mil alunos.

Estão em contato constante com os alunos, ajudam-nos a preparar as suas aplicações, como fazer o seu CV, como se apresentar num vídeo de apresentação, etc. ... têm uma equipa de avaliadores que fornecem feedback constante aos alunos, analisam os seus vídeos de

apresentação e oferecem as melhores ofertas que se adequam ao seu currículo e às características pessoais.

Esta proximidade gera confiança suficiente com o público. A relação direta e o tratamento próximo, em conjunto com a análise de cada perfil, dão acesso à Unono, ao melhor grupo de candidatos disponíveis a qualquer momento.

Em todos os processos de recrutamento e seleção, existe uma proposição de valor para as empresas, nas quais a qualidade do candidato, o custo e por sua vez o tempo têm que ser assegurados e delineados desde o início do processo.

3- Proposição de valor para empresas:

Qualidade do candidato | Custo | Tempo

A Unono é uma empresa júnior de recrutamento baseada em tecnologia. O contacto contínuo com os alunos permite-lhes coletar muitas informações realmente úteis para encontrar os candidatos que melhor acolhem às necessidades dos clientes.

A empresa sabe que um CV não é suficiente, os perfis juniores têm pouca experiência, não possuem referências e os seus currículos não servem para diferenciar os candidatos. Portanto, pedem aos candidatos para gravar um breve vídeo de apresentação que é então analisado pela nossa equipa de avaliadores e enviado ao cliente, em conjunto com o currículo do candidato.

Por um lado, a Unono tem habilidades difíceis (integradas do currículo), por outro, tem habilidades suaves (com o vídeo de apresentação), com esses dois componentes, o cliente pode tomar decisões mais informadas. Ajudando a simplificar os processos de seleção e a capturar os melhores talentos. São os candidatos da Unono que têm estas habilidades, portanto as habilidades fáceis são as competências *soft* e as difíceis são as competências *hard*, ou seja, as mais técnicas.

Para se entender melhor, as empresas atualmente e desde sempre procuram candidatos com habilidades difíceis e suaves, pois é vital que no currículo exista um bom equilíbrio de ambos.

Habilidades difíceis são habilidades específicas (*hard*), ou seja, que são mensuráveis e que se ensinam. Por exemplo, seriam ensinamentos de um *software* específico, um grau de contabilidade ou a capacidade de falar uma língua estrangeira.

Habilidade suaves são por sua vez, qualidades subjetivas muitas vezes são referidas como habilidades que as pessoas possuem. Alguns exemplos seriam a boa comunicação do candidato, adaptabilidade a novas situações, espírito de equipa e gestão do tempo, e estes fatores podem ser medidos consoante o desempenho da pessoa.

Concluindo-se que apesar de serem habilidades difíceis e suaves, os candidatos demonstram às empresas que são bem-sucedidos e valorizados. Para além, de também ser um conjunto de habilidades que poderá compensar no caso de faltar um requisito em particular no outro conjunto de habilidades.

O que são Habilidades Suaves e qual o propósito do vídeo?

Estas habilidades são essenciais para uma melhor apresentação do candidato às empresas. Graças à tecnologia suíça, desenvolvida em colaboração com o IDIAP EPFL, com base em algoritmos e ferramentas de Aprendizado de Máquinas, a Unono obteve informações valiosas dos vídeos de apresentação de alunos. Ou seja, estas habilidades suaves são comportamentais, em que por outras palavras podem também denominar-se como todos os comportamentos e atitudes do candidato.

A opinião de um avaliador de RH experiente em um vídeo de CV, é mais relevante do que a de uma pessoa não especializada. No entanto, detetaram que, ao solicitar a avaliação de um grupo de avaliadores, entre 10 e 20 avaliações por vídeo, poderão medir o consenso da opinião das pessoas sobre o candidato.

Desta forma, provaram ser mais precisos do que um único especialista em avaliar um vídeo. Na verdade, se 20 pessoas concordarem em dizer que um candidato parece resistente ao *stress* e entusiástico, então a correlação com a realidade é bastante alta, em vez de ser dito apenas por uma pessoa.

A Unono aplicou a tecnologia *Big Data* para levar em consideração o *benchmark* de todas as avaliações, em todos os candidatos que correspondem à oferta de trabalho, desta forma a triagem inicial não é apenas sobre habilidades difíceis (CV), mas também sobre a personalidade do candidato.

Num currículo não se deve indicar que é um excelente comunicador, mas sim incluir detalhes de um momento em que as suas habilidades de comunicação tenham resultado de uma maneira positiva para um colaborador passado. Devem-se apoiar as habilidades com exemplos concretos, pois é fundamental para as pessoas se destacarem em processos de recrutamento, impressionando os recrutadores e aumentando as suas oportunidades de conseguir ser chamado para ir a entrevista.

Entendem melhor os alunos submetidos. A informação da Unono é complementar e mais ampla.

Políticas e Práticas da Unono

A equipa Unono diferencia-se pelo facto de aplicar algumas curiosidades em termos de consultoria. Esta empresa possui de algumas práticas como a formação, pois no início oferece sempre aos novos estagiários, explicando-lhes todo o “processo produtivo”, a maneira como se faz o recrutamento e a seleção dos candidatos e explica um pouco os mecanismos da base de dados. A Unono possui documentos com o intuito de receber e complementar melhor a chegada de novos colaboradores. Ao longo dos tempos, existem sempre outras formações aos colaboradores, criadas e fundamentadas na Unono de Espanha, a nível das melhorias impostas na empresa.

Outra prática a que a Unono desenvolve, é a avaliação de desempenho de uma forma indireta, ou seja, os colaboradores vão sendo avaliados à medida que vão surgindo os negócios com as empresas clientes.

Também existe o hábito de se realizarem reuniões semanais, onde o balanço é prioritário e se observa em que ponto de situação é que a empresa se encontra. Nestas reuniões são analisados os valores atingidos, e é onde se comparam os objetivos que estavam previstos e os que foram alcançados. Estas reuniões têm como função principal delinear estratégias, avaliar o que se fez e ver quais as oportunidades futuras.

Por outro lado, a Unono não possui políticas politicamente identificadas, pois ainda é uma empresa pequena em Portugal e não tem políticas formais adotadas até ao momento.

Programa Embaixadores

No âmbito de programas inovadores a Unono também desenvolve o programa embaixadores criado pela equipa de marketing para atrair mais candidatos. Este programa tem como função principal recrutar vários jovens ao longo de Portugal para se tornarem embaixadores Unono, isto é, para divulgarem com a sua rede de amigos e contactos a plataforma online unono.net. Os embaixadores não têm um salário fixo associado, mas sim obtêm prémios (em *vauchers* à sua escolha). Assim sendo, e para gerar competitividade entre eles, é criado um *ranking* de candidatos que trazem mais candidatos para a plataforma / base de dados.

5- Descrição das Tarefas ou Atividades desenvolvidas no Estágio

Departamento de Recursos Humanos:

O processo de acolhimento da Unono é algo especial, porque é, em minha modesta opinião, realizado de forma correta e é bem encaminhado, daí ser de grande importância para o desenvolvimento das práticas de RH.

A Unono é uma empresa jovem, e a admissão de alguém mais novo na empresa constitui um desafio que suporta em si mesma um conjunto de situações muito “stressantes” para a equipa. Assim sendo, é essencial a redução dessa primeira ansiedade e um melhor alinhamento, pois as empresas ao envolverem-se num novo acolhimento têm que estar conscientes, conforme a sua estrutura, objetivos e a atitude para com o trabalhador (Duarte & Torres, 2011).

A Unono procura assim cumprir os grandes objetivos do acolhimento, nomeadamente: uma boa receção ao novo colaborador, a apresentação de toda a equipa, quer a portuguesa, como a espanhola, das políticas, processos e objetivos de trabalho. Também tem um comportamento de nível organizacional com a apresentação da empresa, da sua estrutura e a cultura (Duarte & Torres, 2011).

Segundo Machado (2006), podemos concluir que o processo de acolhimento é um percurso na área dos RH, que segue o recrutamento de alguém, com o objetivo de integrar essa pessoa num grupo produtivo, com os menores custos e com o maior proveito que seja possível para a organização.

Na minha situação, como nova colaboradora, esta fase permitiu-me conhecer, para além da equipa, os direitos, deveres e responsabilidades da função que desempenhei e o meu papel na empresa. A nível de conforto, posso dizer que fui muito bem integrada, quer a nível de carácter motivacional, sentir-me útil, e sobretudo saber que a minha tarefa era feita de forma eficiente e com um bom desempenho.

Por outro lado, é essencial falar sobre o acolhimento no âmbito da segurança psicológica, uma vez que o processo de receção pode fazer a diferença, pois se for negativo poderá ter efeitos de insegurança por parte do colaborador. Pois “...a segurança é uma necessidade fundamental do ser humano. A sua não satisfação, por momentânea que seja, provoca o retraimento e a desconfiança da pessoa face ao trabalho, aos colegas, à chefia e, naturalmente, afeta a sua produtividade, arrastando por demasiado tempo a sua integração, se é que alguma vez acontecerá.” (Machado, 2006, p. 127).

No meu primeiro dia de trabalho, o processo de acolhimento iniciou-se com uma ação de boas vindas, tendo-me sido também facultado o acesso a informação clara sobre as funções que ia desempenhar.

Em geral, é imprescindível que uma organização considere a situação de acolhimento como uma atividade estratégica, que deve ser pensada e dirigida da melhor maneira.

Todas as tarefas que desempenhei na Unono, ou as oportunidades que me foram facultadas para trabalhar, foram feitas de forma independente, ou seja, era autónoma na realização das mesmas desde o início até ao fim do processo. No fim só tinha que reportar à chefia e dar resposta às empresas clientes.

De seguida, irão ser apresentadas as tarefas e as fases que executei na Unono e no qual tive participação do início até ao fim no departamento de RH.

Recrutamento:

O departamento de *Sales* tem como principal missão apresentar a Unono, os seus serviços, as suas políticas e práticas, como também toda a logística do processo às diversas empresas. Explica realmente o que faz e como faz os recrutamentos dos seus candidatos. Estas empresas refletem e por vezes precisam do serviço da empresa recrutadora. O objetivo desta troca de documentos é a criação de interligação entre ambas, após o estabelecimento desta relação.

A **análise de perfil funcional** é realizada através do contacto com a empresa cliente, no momento em que ela nos apresenta as suas necessidades, nomeadamente os colaboradores que necessita e todos os requisitos essenciais para a empresa.

De seguida é apresentado um exemplo de requisitos de uma empresa cliente:

“Técnico de Contabilidade para desempenho de tarefas inerentes à contabilidade, nomeadamente:

- *Classificação e lançamento de documentação contabilística de acordo com o normativo contabilístico;*
- *Reconciliações de contas (bancárias, clientes, fornecedores, ...);*
- *Preparação de elementos para o fecho mensal e anual;*
- *Apoio na preparação e no cumprimento das obrigações fiscais;*
- *Preparação e envio de reportes estatísticos;*
- *Apoio a diversas tarefas administrativas diárias relacionadas com a área da Contabilidade;*
- *Apoio no processamento salarial e tarefas conexas.*

Perfil:

- *Formação mínima 12º Ano (área de Contabilidade), será valorizada formação académica superior (licenciatura ou bacharelato) ou experiência prática na área;*
- *Serão valorizados conhecimentos ou prática em processamento salarial;*
- *Elevado sentido de responsabilidade e rigor;*
- *Conhecimentos de Software Primavera;*
- *Bons conhecimentos de informática na óptica do utilizador;*
- *Boas capacidades de comunicação, trabalho em equipa e organização;*
- *Motivação e dinamismo;*
- *Espírito de iniciativa e capacidade de trabalhar autonomamente;*
- *Apto a participar em Estágios emprego – IEFP;*
- *Disponibilidade imediata.”*

Figura 3 – Requisitos de uma empresa cliente

Em anexo (**anexo 2**) é apresentado o exemplo de apresentação da Unono às empresas clientes.

A **colocação de anúncios** é feita de acordo com as oportunidades em aberto para a angariação de candidatos. Estes anúncios identificam todos os requisitos solicitados pela empresa cliente, desde a formação, o tipo de contrato, as línguas que devem ter conhecimento, as competências informáticas, entre outras. Esta informação tem como objetivo os candidatos enviarem o seu currículo caso seja compatível com os requisitos. O anúncio é feito segundo um *template* da Unono que já está aplicado internamente na empresa, pois só se altera o nome da empresa cliente e os requisitos que pedem. Os anúncios são criados e são colocados nas plataformas *online* de emprego e também nas redes sociais. As plataformas *online* onde se

colocam os anúncios são por norma o net emprego, sapo emprego, *LinkedIn* e *Facebook*. Não existe uma regra em concreto, nem distinção entre perfis e onde se publicam os anúncios. O que existe é uma maior preocupação com a maneira como se publicam. Por exemplo, se for um perfil mais específico e complexo, como os de *IT*, normalmente recorre-se ao *LinkedIn*, se for um perfil mais indiferenciado, para além do *LinkedIn*, utilizam-se outras plataformas. Os anúncios são diferentes, pois nas redes sociais como *Facebook* e *LinkedIn*, o objetivo é ter o mínimo de texto e ter uma imagem com as principais indicações, com o intuito de ser mais aliciante para o candidato.

Enquanto nas plataformas de emprego, já existe um texto formatado, com todas as indicações relevantes e essenciais da oportunidade de emprego. É importante salientar que nestes anúncios nunca se indica o nome da empresa cliente, apenas se identifica um código no qual possui as iniciais, e que os candidatos devem colocá-lo ao responderem ao anúncio.

De seguida é apresentado um exemplo de um anúncio que se coloca nas plataformas de emprego.

“Administrativo de Reporting – ARS

A Unono, é uma StartUp que atua no recrutamento e pré-seleção de talento júnior em Portugal, em Espanha e na Suíça, contando já com milhares de utilizadores e empresas parceiras na sua plataforma.

*Encontra-se a recrutar para realização de estágio profissional em **Administrativo de Reporting** para multinacional no setor da logística na zona do Porto.*

Como principais funções: elaborar os quadros de gestão destinados a medir a performance das várias atividades das delegações e a promover a tomada de decisão, bem como compilar todos os elementos financeiros e logísticos, procedendo à análise crítica dos mesmos e auditando as suas fontes.

Requisitos:

Licenciatura ou Mestrado em Economia, Gestão ou áreas similares;

Experiência profissional até 2 anos (valorizada);

Domínio de MS-Excel;

Fortes componentes analíticas;

Rigor e dedicação, dinamismo e espírito crítico;

Elegível para estágios do IEFP;

Oferece-se:

Bolsa de estágio IEFP;

Integração numa equipa dinâmica e um ambiente inovador após estágio.

Local: Porto

Se preenche os requisitos envie o seu currículo para emprego@unono.net com a referência "ARS".

Figura 4 – Anúncio em plataformas de emprego

Seguidamente é apresentado um exemplo de anúncio que se coloca nas redes sociais. Este é um exemplo de imagem que normalmente se coloca nas redes sociais. Possui o logótipo e identificação da Unono, como também umas notas importantes consoante a vaga em aberto.

O objetivo é que seja feita a publicação destas imagens, e os interessados entrarem em contacto com a Unono para conhecerem melhor a oportunidade e assim dar-se seguimento ao processo de recrutamento para a empresa cliente.



Figura 5 – Anúncio em redes sociais

A **triagem curricular** é realizada conforme as oportunidades ativas que a empresa dispõe.

Esta triagem é feita através da plataforma online da empresa e da consulta dos *sites* de emprego, nomeadamente o sapo emprego e o net emprego. Não existe nenhum sistema vinculado para a escolha dos cv`s mais adequados, mas existem critérios de avaliação, dependente dos requisitos estipulados pela empresa cliente. Ao analisar os requisitos da empresa, vai-se ao encontro dos cv`s que melhor se adequam. Muitas vezes as empresas pedem anos de experiência específicos, programas informáticos especiais, certos níveis de línguas, faculdade especialista na área de formação, entre outros. O sistema não muda se formos buscar os cv`s à plataforma ou se o candidato nos enviar diretamente.

Numa primeira fase recorremos logo à nossa plataforma interna da Unono, mas caso não tenhamos os resultados que esperávamos, aí recorremos aos anúncios em diversos sítios. Na ocorrência de um candidato não ser recrutado através da plataforma, assim que o recrutamos inserimo-lo logo na base de dados interna, para futuramente quando surgirem outras oportunidades de emprego relacionadas com a sua área de formação, já é mais fácil chegar até ele e contactá-lo, como também ter o seu “cadastro”.

Os candidatos registam-se na plataforma *online* da Unono, em unono.net, e é através desse registo que depois a equipa de RH tem acesso ao seu perfil e a todas as informações relacionadas com o mesmo. Em anexo (**anexo 3**) é apresentado como se procede ao registo na plataforma e também aos campos que os candidatos devem preencher.

A **pesquisa de candidatos pelas redes sociais** é feita através do *LinkedIn* e *Facebook*. Esta pesquisa é feita sempre que seja necessário, nunca de forma espontânea, mas sim quando existe uma oportunidade em aberto. É feita através de anúncios, como foi explicado anteriormente. Ou sem anúncios, enviando mensagens pessoais personalizadas às pessoas que achamos que poderão ser possíveis candidatos, conversando com elas e perguntar se poderiam estar interessadas em novas oportunidades de emprego, para que as possamos entrevistar e apresentar-lhes o novo projeto da empresa cliente.

No início acompanhava as **entrevistas por telefone** durante os primeiros dois meses, e depois comecei a realizá-las sozinha. A passagem da observação para a realização autónoma desta tarefa, foi uma questão de autorização da parte da chefia e também de confiança da minha parte. Senti-me segura e comecei a realizá-las isolada e a gerir os meus contactos e oportunidades, seguindo prioridades e prazos pedidos pelas empresas clientes. As fases anteriores à entrevista sempre as realizei de uma forma autónoma.

Estas entrevistas servem para conhecermos melhor os candidatos e esclarecer algumas dúvidas em relação ao currículo que está em causa. A conversa durante a entrevista por telefone, é tranquila e calma, apenas serve para conhecermos mais em pormenor o candidato e termos uma primeira impressão.

Nestes telefonemas tentamos investigar ao máximo todo o seu percurso académico, realizando várias perguntas sobre projetos envolvidos, trabalhos realizados durante a faculdade, integração em associações de estudantes, etc. Em relação à sua experiência profissional, investigamos o facto de terem saído das empresas e qual o motivo de despedida, o motivo pela qual está à procura de novas oportunidades de emprego e a sua disponibilidade presentemente.

Fazem-se perguntas sobre os conhecimentos de línguas, nomeadamente o inglês e conhecimentos noutras línguas, participação em voluntariado, e também questões sobre que programas ou linguagens informáticas é que possuem conhecimentos. Durante a entrevista avaliamos o facto da pessoa ser comunicativa, dinâmica, pronta a ouvir ou a aprender mais, valorizando vários aspetos importantes que as empresas dão uma grande importância.

Após esta fase, apresenta-se o projeto da oportunidade em causa, da empresa cliente. Fala-se um pouco sobre a empresa, sobre as funções do candidato, os horários se tivermos a informação e da missão principal da oportunidade. Apresentam-se os vencimentos e os bónus, como também a localização da empresa e os dados principais. Por fim, explica-se como

funciona o processo de recrutamento entre a Unono e a empresa cliente. A duração da entrevista é variável, depende muito das perguntas que são feitas ou do perfil do candidato. Normalmente entre 20 a 30 minutos, consoante o desenvolvimento da conversa.

Se porventura o candidato não puder estar em ligação no momento em que se estabelece a chamada telefónica, existirá uma marcação para que o candidato esteja a 100% disponível para a Unono.

Após a entrevista, também se faz o convite ao candidato a registar-se na plataforma *online* da Unono. É enviado um *email* com o *link* da plataforma, para os candidatos procederem ao seu registo, onde podem ser contactados futuramente pela Unono para novos recrutamentos.

De seguida é apresentado um exemplo de *email* que se envia para a execução do registo:

*"Caro Filipe,
Como combinado telefonicamente venho por este meio enviar o link para submeter o seu CV na nossa plataforma.

Para proceder ao registo na nossa plataforma de emprego deverá aceder a <https://www.unono.net/Registration/Personal> e preencher todos os campos exigidos.

Relativamente ao vídeo que é solicitado, este é opcional e consiste numa componente adicional ao seu perfil onde deverá apresentar-se, falar um pouco da sua experiência profissional e salientar as suas soft skills.

Qualquer dúvida adicional, não hesite em contactar-nos.

Votos de Bom Trabalho."*

Figura 6 – Inscrição da Plataforma *Online*

Em anexo (**anexo 4**) encontra-se o guião de entrevista, que está em desenvolvimento ao longo dos tempos, e é usado para as entrevistas telefónicas utilizado pela Unono. Eu tive participação na construção do guião que a Unono faz atualmente, pois ao fazer parte do departamento de RH e uma vez que a empresa está em crescimento e é recente em Portugal, tive a oportunidade de participar na realização do mesmo.

A **fase seguinte do processo de seleção** passa por enviar o cv do candidato para a empresa cliente, que realiza a entrevista presencial e desenvolve o *feedback* para a Unono, que pode ser afirmativo ou negativo. O CV que enviamos à empresa cliente do candidato, contém um resumo onde é feita uma apreciação do mesmo, onde descrevemos um pouco a parte adicional do perfil, como as suas qualidades e defeitos, as suas preocupações e ambições e a sua

disponibilidade para integrar numa nova etapa. Nesse mesmo resumo é apresentada uma avaliação da entrevista telefónica.

Quando o candidato é aprovado, é agendada uma entrevista presencial no sítio em questão. Esta entrevista presencial, tem como objetivo para além da entrevista, dar a conhecer o espaço, a equipa, os departamentos que existem, e explicar como é que todo o processo funciona. As empresas avaliam os cv`s / as propostas de candidatos que são enviados, analisam os seus perfis para ver se enquadram na vaga que está em aberto, e observam se têm todos os requisitos que solicitaram à Unono quando assinaram o contrato. Esta é a maneira da empresa cliente determinar se os cv são aprovados ou não. A Unono dá como garantia um mês de experiência, e só após esse mês é que a empresa paga à Unono o *success fee*.

A **elaboração dos currículos é feita com o *template*** da Unono, para serem enviados às empresas clientes. Estes currículos servem para a empresa conhecer melhor o candidato e entrar em contato com ele, tendo por base todo o registo formativo e o percurso profissional que executou. Contém a educação num primeiro plano, num segundo plano enuncia a experiência profissional, ou algumas atividades extracurriculares, mostra os conhecimentos dos candidatos em diversas competências informáticas, e por fim expõem os níveis de línguas.

Os currículos são enviados todos no mesmo formato, para que não surjam dúvidas, nem distinções de perfeccionismo. É uma questão de uniformização entre os candidatos e simplicidade no envio dos mesmos. A Unono aplica algumas regras como por exemplo, nunca colocar o nome completo do candidato e apenas o primeiro. Caso a empresa fique interessada no perfil, ou se envia os dados pessoais do candidato como o número de telemóvel e o nome completo, ou compete à Unono marcar o agendamento de entrevistas presenciais.

Existem dois tipos de cv feitos pela Unono, os perfis de IT e os perfis para as restantes funções. Pois nos perfis de IT nem se coloca o nome para uma questão de segurança, e funciona à base de códigos. Esta segurança é uma maneira da Unono se salvaguardar, porque tem receio que a empresa cliente os contacte diretamente. Na realização dos cv`s é feito um breve resumo sobre o candidato, no qual são explícitas algumas qualidades, gostos e o que é que o candidato realmente pretende com o envio do seu perfil.

Em anexo (**anexo 5**) é apresentado o *template* do currículo feito pela Unono.

Uma proposta de melhoria para o cv da Unono, poderia ser a mudança da organização da informação, pois é importante dar mais ênfase às *soft skills* dos candidatos, visto ser essencial numa rampa de lançamento no mercado de trabalho.

Trabalho Interno da Unono:

A **realização de Assesments**, ou seja, a verificação e validação dos currículos dos candidatos que se inscrevem na plataforma *online* interna da Unono e que estão à procura de emprego relacionado com a sua área de formação. Este processo é basicamente a inscrição dos candidatos na base de dados interna, onde se preenchem os dados pessoais, o nível das habilitações e a formação em específico, como também as línguas e as competências informáticas que conhecem.

Os *assesments* servem como o registo das pessoas internamente na Unono para passarem às fases seguintes.

Em anexo (**anexo 6**) encontra-se a explicação de como se elabora um *assessment*, ou seja, é uma formação que se dá aos *freelancers* da Unono para saberem como se procede.

A **redação de relatórios** serve para complemento e organização da Unono. Estes relatórios referem-se a informações relevantes sobre os candidatos para registo interno. Também se mencionam os mapas estatísticos mensais ou trimestrais da utilização da plataforma *online* interna da Unono, como também a contagem de quantos candidatos surgiram da base de dados ou das redes sociais e que foram contratados para empresas clientes. Outro tipo de relatórios, são referentes às reuniões semanais realizadas com os vários departamentos.

As **marcações de entrevistas** presenciais no sítio, ou seja, no espaço da empresa cliente em questão, é mais uma tarefa interna da Unono. É feito o envio de um *e-mail* com formato especial, em que contém informações descritas da morada, o entrevistador que vai receber o candidato, e outras informações relevantes para o candidato como a hora e o dia, e algum conselho acerca da empresa que seja importante saber no momento da entrevista.

Normalmente, a maneira escrita de um *e-mail* de entrevista começa com um “Olá Filipe...”, por exemplo, pois a Unono como recruta estudantes, ou pessoas maioritariamente jovens, tenta fugir a uma abordagem mais formal, indo ao encontro de formas alternativas para comunicar com os jovens, com o intuito também de os aliciar a primeiros empregos, se for a situação. Caso contrário, e esteja a recrutar séniores, ou jovens adultos, claramente que os *e-mails* são redigidos de uma forma mais formal. A Unono tenta adaptar-se à situação e deixar o candidato o mais confortável possível. Por outro lado, quando se recebe o *feedback* da parte das empresas, é imediatamente enviado um *e-mail* ao candidato, seja ele positivo ou negativo.

Vejamos o seguinte exemplo de um *e-mail* de marcação de entrevista:

"Olá Filipe,

Mais uma vez obrigada por toda a disponibilidade demonstrada.

Como combinado telefonicamente, venho por este meio enviar lhe as informações relativas à entrevista de emprego para a função: **Técnico de Contabilidade**.

Esta realizar-se-á nas instalações da _____, quarta-feira (06/08/2018) às **12:30h** com **Margarida Fernandes**, na seguinte morada: Rua _____, ___ Lisboa (Portugal)

Boa sorte!
Alguma dúvida não hesite em contactar.
Com os melhores cumprimentos"

Figura 7 – Marcação de entrevistas

Na **atualização de reports**, que é uma tarefa transversal a todos os departamentos, temos sempre que ir atualizando à medida que fazemos alguma tarefa. Neste *report* é essencial informar a Unono de como se encontra a situação atualmente. Explicitando o número de candidatos contactados com e/ou sem sucesso durante a semana, quer seja pelas redes sociais, *e-mails*, plataforma interna, o número de *assesments* feitos, ou seja, o número de registos realizados internamente na Unono, o número de oportunidades ativas, o número de candidatos a ir a entrevistas e por fim o número de *placements* realizados, ou seja, o número de negócios que foram realizados nessa semana.

Estes *reports* são feitos semanalmente, com o objetivo dos colaboradores estarem sempre a par da situação e irem alertando as empresas clientes que ainda não deram respostas. Estes *reports* são enviados à chefia. Apenas esta os avalia para serem debatidos nas reuniões semanais e os *placements* que forem negociados, serviram para uma avaliação de desempenho de cada colaborador. Nos *reports* também são apontados pontos de melhoria, ou situações que os colaboradores achem que devem ser melhoradas em processos seguintes de recrutamento.

As **reuniões semanais** servem como ponto de reflexão, onde são debatidos assuntos dessa semana e o que tem vindo a acontecer. Dialogamos sobre os pontos fortes e fracos que aconteceram, o *feedback* das feiras de emprego onde a Unono esteve presente, o ponto de

situação das oportunidades em aberto e a delegação de novas oportunidades, e os custos e os lucros suportados. As oportunidades em aberto são as oportunidades ativas que a Unono trabalha atualmente, ou seja, são todos os processos que o departamento de RH trabalha, no que compete ao R&S.

Estas reuniões que abrangem todos os departamentos da empresa: RH, *sales* e *marketing*. São reuniões gerais, onde todos os colaboradores da Unono participam ativamente, dando a sua opinião, ideias e falando acerca dos seus resultados individuais.

Falando na minha situação em especial, no início assistia simplesmente, porque não sabia bem o conceito destas reuniões, e a partir do momento que fui adquirindo resultados e responsabilidades, fui participando ativamente nas reuniões. Participando com ideias novas para abordar melhor os candidatos, ideias novas para feiras, sugestões de melhoria para a parte administrativa, entre outras.

Eventos Externos:

A **participação em feiras de emprego** em diversas universidades, tem como principal objetivo a divulgação da Unono, do serviço que desempenha e da sua principal função no mercado de trabalho. Mostra a ligação que tem com várias empresas e mostra que o papel principal é ser a ponte de contacto entre os candidatos e as empresas no qual trabalha.

A Unono é uma empresa de recrutamento e seleção, que dá a conhecer ao público desconhecido os vários estágios que pratica com as empresas clientes, esclarece o intuito da plataforma de emprego, bem como clarifica dúvidas aos alunos/candidatos e adquire currículos.

Nestas feiras normalmente a Unono marca presença num *stand*, como também é uma das maneiras de criar negócio com outras empresas. As feiras no qual a Unono marcou lugar, maioritariamente são em Lisboa, Coimbra, Porto e Braga.

A inscrição nas feiras é feita pelo *site* das universidades ou então por convite das mesmas, onde a Unono regista a sua presença. Em relação à organização e logística, só estão presentes nas feiras dois elementos do departamento de RH e o *Country Manager* da Unono Portugal.

A minha participação nestas feiras iniciou-se em outubro, e desde aí, fui sempre no contexto de universidades e dar a conhecer a Unono aos estudantes.

Os **workshops** e as **formações** têm como papel prioritário a formação (mais informal) e o debate de dúvidas sobre algum tema em concreto. A Unono por vezes é convidada para dar

formações ou palestras, em universidades, escolas, empresas, ou até a outro tipo de sítios. Estas formações maioritariamente estão relacionadas com a tarefa em causa que a Unono pratica, como temas alistados com empregos ou novas experiências no mercado, ou até mesmo dúvidas e formações sobre como fazer um melhor cv e ter uma melhor postura em entrevista. A Unono dá os melhores conselhos aos alunos e recém-formados, a terem um sucesso de topo e um perfil incrível no mercado de trabalho.

Estes *workshops* são feitos por colaboradores da Unono e pelo *country manager*.

Para concluir a descrição de tarefas relacionadas com o estágio curricular, de seguida é apresentada uma tabela como se pode observar em dados numéricos todas as tarefas que foram desempenhadas ao longo dos 2 meses e meio na Unono.

Tabela 2 – Contagens de valores

Contagens de valores ao longo do estágio na Unono em: Outubro, Novembro e Dezembro (REPORT)	
Número de entrevistas	247
Número de empresas contactadas	8
Número de oportunidades	10
Número de <i>Placements</i>	8
Área de trabalho desenvolvidas / Tipo de perfis contratados	Contabilidade, Gestão, Economia, Engenharia Alimentar, Engenharia Mecânica, Engenharia de Transportes, Estatística, Farmácia, Recursos Humanos, Marketing, Técnicos de Eletrotécnica e Coordenação de Frete Marítimo.

O número de empresas contactadas, foi numa perspetiva comercial, ou seja, foram as empresas com as quais trabalhei e às quais prestei serviços da Unono, na busca de candidatos.

O número de oportunidades, são consideradas depois do contacto comercial. Cada empresa pode ter mais do que uma oportunidade.

6- Balanço Crítico do Estágio

Ao longo do estágio realizado na Unono deparei-me com alguns pontos fortes que me ajudaram a crescer, a aprender e a valorizar mais os meus conhecimentos como pessoa e como profissional, como também me deparei com pontos de melhoria, ou seja, aspetos onde senti mais dificuldades que me surgiram e me impediram de estar confortável e à vontade em algumas áreas.

Falando na análise SWOT, um tema bastante abordado na área da Gestão de Recursos Humanos, esta é uma ferramenta essencial no mercado de trabalho, pois é utilizada para fazer a análise do cenário da empresa, com base na sua gestão e no seu planeamento estratégico.

Todavia, irei aplicar a análise SWOT durante o meu balanço crítico do estágio, pois esta ferramenta facilita-nos a examinar melhor os ambientes internos e externos do negócio e da tarefa em si. É muito simples e acessível a qualquer pessoa, pois auxilia a eliminar os pontos fracos em áreas onde existem riscos e a fortalecer os pontos fortes em áreas onde se identificam as oportunidades.

Falando em particular da Unono, esta *startup* espanhola também apresenta algumas vantagens e desvantagens, pois é recente em Portugal e tal como outra *startup*, encontra-se sempre em fase de crescimento e de aprendizagem.

Pois, de acordo com a atualidade hoje em dia, os tempos são um pouco duvidosos para o mundo dos negócios. É essencial existir uma análise detalhada e estratégica, pois atualmente são muitas as condições que fazem com que se tenha tornado imprescindível a qualquer negócio (Finuras, 2007).

Por um lado, o aumento da exigência dos clientes em geral, e por outro lado, a sua pouca fidelização, assim como o ambiente de desaceleração económica são só alguns exemplos. A razão pela qual, é essencial dar muita atenção à análise da empresa no seu meio envolvente. Daí uma análise SWOT permite e ajuda fazer isso mesmo.

Quando se começa a trabalhar com esta ferramenta é muito importante considerar duas etapas. Uma delas consistente em descobrir os fatores críticos de sucesso da empresa, e a outra etapa em identificar as competências centrais da empresa.

Na primeira etapa deve-se reconhecer com exatidão quais são as variáveis, dos produtos ou dos serviços, às quais os clientes entregam mais interesse e que estão, mais atuais nas propostas dos concorrentes.

Na segunda etapa é importante saber como são calculadas e avaliadas pelos clientes os seus benefícios em relação aos concorrentes.

No âmbito do presente balanço crítico consideram-se de pontos fortes e pontos fracos, ou seja, aspetos pessoais que facilitaram e dificultaram a realização do estágio, e a minha experiência de uma forma pessoal. Por outro lado, as Oportunidades e Ameaças, são de uma maneira geral a forma como a empresa labora, ou seja, as características da Unono em si, tanto facilitadoras (oportunidades) como condicionantes (ameaças) da eficácia da empresa.

De seguida irão ser identificados os pontos fortes, os pontos fracos, as oportunidades e as ameaças:

A nível de **pontos fortes** (aspetos facilitadores / pontos positivos de ordem pessoal), a Unono a meu ver possui algumas tais como:

- A Unono foi a minha primeira experiência de emprego. Foi a Unono que me ensinou a dar os primeiros passos no mercado de trabalho, que me ensinou o “*a e i o u*” do RH na prática. Todas as técnicas que eu uso atualmente, o que sei tratar em relação a determinados assuntos de RH foi graças a Unono que obtive esse conhecimento prático. Recebeu-me muito bem mesmo e integrou-me na equipa de *Talent Acquisition Consultant*. Assim que integrei a equipa, recebi formação inicial pela minha supervisora de estágio, Ana Martinho, aprendi a aplicar todas as políticas e práticas da Unono, bem como o funcionamento do “*processo produtivo*” da Unono.

- Tive o prazer de ter o primeiro contacto com a área dos RH, de saber lidar e interpretar as pessoas da melhor maneira a nível do mercado empresarial. Como disse anteriormente, foi a minha primeira experiência, daí ter sido uma oportunidade especial para mim de criar relação com os RH. Por outro lado, também contactei com a área do R&S, uma área que nunca tinha tido contacto e que me agradou bastante na sua maneira de ser, pois toda a dinâmica da Unono neste contexto é forte, visto que é o *core business* da empresa. Tive pena de não ter experienciado outros setores na área de RH, como por exemplo: a avaliação de desempenho, a formação, o *payroll*, entre outras.

- Durante o estágio pude experienciar todos os conhecimentos adquiridos através do Curso de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos. Através da realização das atividades e do estudo de um consciente quadro teórico, foram conhecimentos que me ajudaram em todas as matérias enquanto estagiária e neófito no assunto.

- Uma oportunidade essencial foi a criação de uma rede de contactos, nomeadamente a quantidade de empresas que conheci, por sua vez clientes da Unono. Durante o meu estágio, foram-me eleitos processos, nos quais trabalhei-os sozinha e na qual tinha as empresas para dar resposta de candidatos. Conheci novos produtos e serviços que são vendidos no mercado. Conheci diversas maneiras de trabalhar, porque cada cliente tem a sua estratégia empresarial.

- Interiorizei e desenvolvi várias competências pessoais, pois estão intimamente ligadas aos traços de personalidade de cada um. Estas competências acompanham-nos ao longo da nossa vida pessoal e profissional, e sendo assim temos que tentar sempre melhorá-las como pessoas, pois em contexto profissional são particularmente importantes, porque são elas que nos ajudam a destacar o nosso valor e as competências técnicas em simultâneo. Independentemente da inegável importância dos conhecimentos se não tiver confiança em mim mesma, dificilmente serei capaz de demonstrar o meu valor nas funções que desempenho, e com a Unono aprendi a estar sempre com a autoestima no topo. Como mencionei anteriormente na introdução, ao ser dinâmica e proativa acho que me identifiquei muito bem no estágio da Unono, pois uma vez que é uma *startup* encontra-se numa fase ativa de crescimento, no qual é fundamental existirem pessoas com garra para dinamizar o projeto e levar o negócio em diante.

- Em todo o meu percurso académico, poucas foram as competências informáticas que aprendi, sem ser aquelas mais básicas que usamos desde sempre, como o *office*. Ao longo do estágio tive o privilégio de aprender linguagens básicas de informática, pois realizei recrutamentos nesse âmbito, em que diversas empresas pediam especificamente linguagens de acordo com as áreas que trabalhavam nos requisitos apresentados à Unono. Como também, trabalhei na plataforma interna da Unono: o *cats*.

- Por fim, tive a oportunidade de transmitir ideias e conhecimentos que considerasse necessários, pois a Unono sendo uma empresa pequena, dava-nos a liberdade de participar com novas sugestões de melhoria para o funcionamento da *startup*, bem como a melhoria com o contato com os candidatos nas respetivas entrevistas. Esta transmissão de conhecimentos proporcionou uma maior união de equipa, ficando mais coesa e junta. A meu ver é muito importante um bom ambiente de equipa, pois são as pessoas com quem lidamos todos os dias, são aquelas que trocamos impressões e que juntas superamos obstáculos, tentando chegar aos objetivos propostos pela empresa. Um ponto positivo durante este estágio foi o facto de poder trabalhar com diversos perfis, pois a Unono consegue-se expandir por diferentes ramos e áreas, como também com clientes de diversos setores. Por outro lado, também trabalha com

programas de *trainees*, o que é bastante aliciante num ambiente de uma empresa jovem, ou seja, *startup*.

A nível de **pontos fracos** (aspetos condicionantes de ordem pessoal), a Unono a meu ver possui algumas tais como:

- No conceito de recrutamento no âmbito de IT, não foi tarefa fácil, pois não possuo muitos conhecimentos de linguagens e programação. Senti muita dificuldade na área, tanto em perceber as linguagens de uma forma rápida, como também senti alguma dificuldade em entender a maneira como os candidatos falavam sobre este tema. Este problema foi resolvido ao longo do tempo de estágio. Dediquei-me ao estudo de algumas linguagens por documentos fornecidos pela Unono, analisei detalhadamente as *job descriptions* das oportunidades, e por fim tive formação por parte da *Talent Manager* dos RH sobre esta temática.

- Outro dos meus pontos fracos, consistiu no facto de a comunicação escrita se fazer em outras línguas, nomeadamente em inglês e espanhol. Pois era necessário por vezes o contacto com a equipa espanhola, ou até mesmo com empresas clientes de outras nacionalidades, o que por vezes tinha alguma dificuldade da maneira de escrever de uma forma mais formal. Sinto que tenho um inglês médio, mas no que toca a aspetos mais técnicos sinto por vezes alguns obstáculos a expressar-me. A minha maneira de resolver este problema foi recorrendo com frequência aos dicionários, bem como ao tradutor do *google*. Por vezes, também pedia ajuda para me expressar melhor a colegas da minha equipa. Num futuro próximo irei frequentar um curso intensivo em inglês.

- No início do estágio senti alguma dificuldade, pois entrei para a Unono sem experiência profissional prévia, o que me dificultou na resposta de candidatos às empresas clientes. Realizava as tarefas de uma forma mais lenta, dava alguns erros de principiante e fazia entrevistas incompletas. Com o passar dos dias, e com a prática que ia ganhando, consegui superar bem esta dificuldade, tendo mais oportunidades para trabalhar autonomamente e realizando entrevistas a mais candidatos. Fui adquirindo mais conhecimentos e mais formações, o que me ajudou bastante no meu desempenho enquanto estagiária.

A nível de **oportunidades** (aspetos facilitadores da organização), a Unono possui algumas tais como:

- A meu ver a localização da empresa é sem dúvida um ponto forte e de atração aos colaboradores, nesse sentido a Unono situa-se na Rua da Prata, na Baixa de Lisboa. É um sitio

de bastante movimento e que tem praticamente tudo, o que facilita também na logística da empresa.

- A Unono quando surgiu em Portugal, sempre conseguiu criar alianças estratégicas, pois veio com um conceito novo no qual nunca se tinha falado, o Vídeo CV. No meio das outras consultoras destacou-se e direcionou-se muito para o público jovem. Tentou incidir num determinado segmento de mercado, tendo crescido muito nos últimos meses e conseguido superar as expectativas.

- Nota-se também que a Unono se preocupa em realizar o melhor processo seletivo com os seus candidatos, pois procura a pessoa certa para ocupar a vaga disponível, e não apenas para preencher a vaga sem nenhum tipo de requisito. Este processo muitas vezes influencia significativamente os custos e os lucros da empresa, a motivação dos funcionários, e consequentemente a sua produtividade e nome no mercado (Ferreira & Soeira, 2013).

- Uma das mais valias da Unono consiste numa boa relação de contactos sendo por isso convidada a participar em diversas feiras de emprego nas universidades, nas quais se dá a conhecer um pouco mais aos alunos finalista, como a um panorama imenso de pessoas, ou empresas que necessitam do seu serviço enquanto empresa de R&S. Uma proposta de melhoria é tentarem alargar o seu *target* a pessoas mais velhas, pois têm mais experiência e podem ajudar mais facilmente os mais jovens, dando linhas de orientação.

- A Unono possui de uma equipa bastante jovem, daí ser sem dúvida um ponto forte, pois tem a possibilidade de crescer mais rápido, pelo facto de estarem mais atualizadas e em maior sintonia com as tendências do mercado. Pessoas novas, já com alguma experiência na área e bastante atualizadas, conseguem proporcionar à empresa novas ideias e maneiras de melhorar o processo. Para além, de se criar um ambiente muito positivo enquanto equipa, o que vai possibilitar mais vontade de trabalhar e por conseguinte maior entusiasmo com a tarefa.

A nível de **ameaças** (aspetos condicionantes da organização), a Unono a meu ver possui algumas tais como:

- A Unono sendo uma *startup*, ainda se depara em crescimento a nível financeiro, apesar de possuir uma grande carteira de bons clientes, mas por enquanto não se encontra estável como deseja, daí não poder efetuar algumas coisas ou adquirir novos atributos ao nível de outras empresas. Poderá também sofrer por vezes guerra de preços. A Unono ainda pratica preços baixos, de acordo com o *success fee*, pois não pode praticar mais alto devido à estrutura que detém.

- A nível de concorrência predatória a Unono tem muita, pois existem inúmeras consultoras no mesmo ramo, mas com o crescimento intensivo que tem tido, em parceria com Espanha e Suíça, a Unono tem marcado presença em muitos eventos e tem se dado a conhecer, tornando-se assim falada por muitos jovens.

- Um ameaça traduz-se no facto de a equipa em Portugal ser muito reduzida. Na minha opinião existe muito trabalho para o número de pessoas que atualmente laboram em Portugal. Falando em especial na equipa de RH, e no decorrer dos últimos meses surgiram muitos clientes e muitas oportunidades em ativo, que muitas vezes é complicado responder, uma vez que a equipa é pequena nesse sentido. Uma proposta de melhoria, é a Unono tentar apostar mais nas ajudas que oferecem às empresas e recrutarem mais colaboradores, expandindo assim a equipa.

- A Unono só faz entrevistas por telefone, pois recruta de norte a sul do país e torna-se complicado conseguir chegar a todo o lado. Uma desvantagem é não fazerem entrevistas por *Skype*, pois iria melhorar muito a maneira de conhecer o candidato. Só por telefone, ficam em falha algumas atitudes ou comportamentos que os candidatos podem ter. Uma sugestão de melhoria que proponha era o começo em investir com algumas entrevistas por *Skype*, por exemplo nas áreas de IT que são muito específicas.

Como foi referido anteriormente na revisão de literatura, segundo o autor Hashi, Donlea e Walljasper (1985), podemos concluir que as entrevistas pelo telefone não é o meio mais adequado para um bom processo de recrutamento pelas razões apresentadas na tabela 1.

- No âmbito de adoção de novas tecnologias, a Unono tem tentado adotar as melhores dentro das suas possibilidades. Sempre que pode, está em constante melhoria com a ajuda do polo de investigação que se encontra na Suíça. Frequentemente também diversas ações de formação, para conhecer novos programas que se vão criando para as empresas. Tenta nunca ficar para trás e tenta superar todas as suas dificuldades.

- Um ponto mais fraco foi a duração do meu estágio; gostaria de ter aproveitado mais da empresa, bem como conhecer melhor outros departamentos da empresa, e não só o R&S.

O mundo das redes sociais *online* no sector do R&S, é ainda uma realidade recente e a sua utilização tem sido muito emergente na maioria das empresas, pelo que a disponibilidade de informação e de estudos estatísticos neste âmbito ainda é insuficiente.

De acordo com a revisão de literatura explicada anteriormente, podemos ver que esta pesquisa veio oferecer algum contributo quantitativo e qualitativo no que diz respeito à utilização das redes sociais, quer em termos de valores da taxa de sucesso ou até mesmo dados

concretos do *LinkedIn* por exemplo, na ótica do recrutador face à utilização destes instrumentos na sua aplicação diária profissionalmente (Pedroso, 2016).

Todo o meu processo e percurso de estágio autorizou-me a pensar melhor sobre o posicionamento estratégico de qualquer departamento de RH, seja ele especializado ou não. Um departamento especializado apenas na manutenção e administração pode ser uma espécie de ameaça ao mercado, tendo em conta que existem múltiplas organizações que podem fazer um melhor trabalho nessas tarefas. E por isso, um departamento de RH para ser insubstituível e indispensável deve fortalecer-se através do planeamento estratégico, gestão da mudança, transição da cultura organizacional e desenvolvimento do capital humano (Dessler, 2005).

Para finalizar, apresento um desenho da análise SWOT da minha presença na Unono, com o objetivo de ser mais explícita e visível em relação ao conteúdo que escrevi anteriormente.

Tabela 3 – Análise SWOT

Análise SWOT da minha participação na Unono	
<u>Forças</u>	<u>Fraquezas</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Primeira experiência de emprego; • Contacto com a área dos Recursos Humanos e gosto pelo Recrutamento e Seleção; • Conhecimentos adquiridos no Mestrado em Gestão de Recursos Humanos; • Criação de contactos e conhecimento de novas empresas; • Melhoria de competências pessoais; • Aprender linguagens básicas de informática; • Possibilidade de partilha de ideias e conhecimentos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Recrutamento de IT; • Língua estrangeira; • Sem experiência e sem conhecimento prévio de funções.
<u>Oportunidades</u>	<u>Ameaças</u>
<ul style="list-style-type: none"> • Localização; • Criação de alianças estratégicas e o Vídeo CV; • Melhoria no processo seletivo; • Contacto com feiras; • Ser uma equipa jovem. 	<ul style="list-style-type: none"> • Situação financeira e guerra de preços; • Empresas concorrentes; • Equipa de Recursos Humanos ser pequena; • Apenas entrevistas por telefone; • Adoção de novas tecnologias; • Duração do estágio e R & S (apenas).

7- Considerações Finais

Hoje em dia, as empresas enfrentam obstáculos que por vezes são muito difíceis de ultrapassar, assim, as mesmas precisam de encarar no mercado de trabalho a melhor maneira de planear as necessidades das pessoas, do R&S, do treino e do desenvolvimento de funcionários habilitados. Muitas vezes as empresas também precisam de integrar os seus funcionários em ambientes mais produtivos e inovadores, como também valorizá-los pelo seu desenvolvimento, crescimento e comprometimento com a tarefa. Por outras palavras, é de elevada importância que as empresas efetuem da melhor maneira os processos de recrutamento, pois são os colaboradores que contribuem para o desenvolvimento considerável da empresa e fazem com que a mesma seja eficiente e eficaz no seu papel no mercado de trabalho (Ferreira & Vargas, 2014).

Ao longo da pesquisa feita, através de várias fontes e autores disponíveis na área, permitiu compreender de uma forma mais detalhada qual a melhor dinâmica das bases de dados *onlines* face às exigências do dia-a-dia laboral e paralelamente perceber o fenómeno do recrutamento através das redes sociais *onlines*, concretamente o *LinkedIn* e o *Facebook*.

Como já foi referido anteriormente, a introdução das redes sociais *online* enquanto instrumento recente, tem aumentado as grandes potencialidades do recrutamento tradicional, quer em termos de rapidez do ciclo de recrutamento, quer em termos do volume disponível de candidatos, o que vai levar à redução dos custos possivelmente.

A Unono revelou bastante abertura a novas tecnologias, mantendo-se sempre interessada na consolidação desta matéria, como na contratação de colaboradores que desenvolvem a sua atividade no *LinkedIn Recruiter*. A Unono por outro lado utiliza o *Facebook* e o *LinkedIn* como ferramentas de recrutamento complementar de outros métodos e não enquanto ferramenta por si só, pois dá bastante uso à sua base de dados interna.

A nível de pesquisa, foi possível concluir que, na ótica do recrutador, o *LinkedIn* representa uma vantagem, porque exponencia e aumenta as potencialidades do recrutamento, permitindo encontrar candidatos passivos e auferir informações válidas dos cv's.

No âmbito da realização deste relatório de estágio surgiram também algumas limitações que me dificultaram um maior detalhe na investigação, pois a informação obtida sobre as redes sociais e recrutamento ainda carece de mais e melhores artigos, de mais e melhor empenhamento por parte de gestores de RH, académicos, cientistas sociais, entre outros

profissionais, ou seja, a disponibilização de literatura é bastante escassa. Em oposição, a questão mais única foram as entrevistas por telefone.

Retomando o que foi descrito na introdução, onde explorei os objetivos e as competências que gostaria de adquirir com o estágio, a meu ver e de uma maneira geral acho que os cumpri e os alcancei enquanto profissional.

A nível de competências transversais, através da minha dedicação e organização consegui cumprir os meus objetivos tendo uma melhor comunicação com os candidatos e com todas as pessoas que trabalhava diariamente. Melhorei bastante a minha capacidade analítica em compreender certos processos e melhorar a minha maneira de interpretar as coisas. Trabalho em equipa, gestão do tempo e a produtividade e dinamismo, são os meus grandes pontos fortes que consegui realizar e melhorar ao longo do estágio.

Por outro lado, e a nível de competências técnicas senti alguma dificuldade na aprendizagem de novas linguagens informáticas, como o IT (*Informations Technology*). A nível do marketing digital gostei bastante de conhecer essa área um pouco mais em pormenor, pois acompanhei também a formação do *site* para os *freelancers*, em termos de estética e organização dos *itens*. E por último, tive um enorme prazer em fazer R&S com o apoio da Unono, pois adquiri muitos conhecimentos, regras e normas que desconhecia e que me vão ajudar ao longo da minha vida futura enquanto futura Mestre em Gestão de Recursos Humanos.

8- Referências Bibliográficas

American Psychological Association (2010). *Publication manual of the American Psychological Association* (6th Ed.). Washington, DC: APA.

Abraham, M., Kaliannan, M., Mohan, A. & Thomas, S. (2015). A review of SME's recruitment an selection dilemma: finding a "fit". *The Journal of Developing Areas*, 49, 335-342.

Aires, A. (2007). Gestão de Recursos Humanos. Recrutamento & Seleção. In *XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*. 22, 23 e 24 de outubro de 2014. Rio de Janeiro, Brasil. Disponível em <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/20320178.pdf>.

Almeri, T., Martins, K. & Paula, D. (2013). O uso das redes sociais virtuais nos processos de recrutamento e seleção. *Revista de Educação, Cultura e Comunicação*, 8 (4), 77-94.

Baylão, A. & Rocha, A. (2014). A importância do processo de Recrutamento e Seleção de Pessoal na Organização Empresarial. In *XI Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*. 22, 23 e 24 de outubro de 2014. Rio de Janeiro, Brasil. Disponível em <https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos14/20320178.pdf>.

Boni, V. & Quaresma, S. (2005). Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. *Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC*. v.2, n.1 (3), p. 68-80.

Bonsón, E. & Bednarová, M. (2013). Corporate linkedin practices of eurozone companies. *Emerald Group Publishing Ltd*, 37, 969-984.

Bremner, S. & Phung, B. (2015). Learning from the experts: an analysis os resumé writer's self-presentation on LinkedIn. *IEEE Transactions on Professional Communication*, 58(4), 367--380.

Cassiani, S., Zanetti, M. & Pelá, N. (1992). *Entrevista por telefone: estratégia metodológica para coletar informações da população*. Rev. Paul. Enf., v.11, n.1, p.30-34.

Cappelli, P. (2001). Making the Most of Online Recruiting. *Harvard Business Review*, 79, 139-146.

Certo, C. & Peter, J. (1993). *Administração Estratégica: planejamento e implantação da estratégia*. São Paulo: Pearson Education do Brasil.

Chiavenato, I. (2009). *Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa*. (7 ed.). Barueri, SP.: Manole.

Davison, H., Maraist, C. & Bing, M. (2011). Friend or foe? The promise and pitfalls of using social networking sites for hiring decisions. *Journal of Business and Psychology*, 26, 153-159.

Dessler, G. (2005). Human Resource Management. *Pearson/Prentice Hall*, v.10.

Dillman, D. (1978). *Mail and telephone surveys: the total desing method*. (1º ed). New York, John Wiley, p. 325.

Duarte, A. & Torres, C. (2011, outubro 2011). Acolhimento, uma actividade estratégica. *Negócios*. Disponível: <
https://www.jornaldenegocios.pt/opiniao/detalhe/acolhimento_uma_actividade_estrategica>.

Ferreira, F. & Vargas, E. (2014). A Importância do Processo de Recrutamento e Seleção de pessoas no Contexto Empresarial. *Macapá*, v.4, n. 2, p. 21-39. Disponível em: <<http://periodicos.unifap.br/index.php/estacao>>.

Ferreira, S. & Soeira, F. (2013). A importância do recrutamento e seleção de pessoas numa empresa de pequeno porte do setor de móveis. *Revista Eletrônica "Diálogos Acadêmicos"* (ISSN: 0486-6266), v. 4, n. 1, p. 46-56.

Finuras, P. (2007). *Gestão Intercultural: Pessoas e carreiras na era da Globalização*. Lisboa, Portugal: Edições Silabo.

Fischer, A. (2002). Um Resgate Conceitual e Histórico dos Modelos de Gestão de Pessoas. In: Fleury, Maria Teresa Leme (org.). *As Pessoas na Organização*. São Paulo: Gente.

Florentino, M. M. & Rusignelli, J. B. (2008). *Gestão de Pessoas: Recrutamento e Seleção*. Disponível em: http://www.lyfreitas.com.br/ant/pdf/Recrutamento_Selecao.pdf.

Goldenberg, M. (1997). *A arte de pesquisar - como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais*. Rio de Janeiro/São Paulo: Editora Record.

Haguette, T. (1997). *Metodologias qualitativas na Sociologia*. 5ª edição. Petrópolis: Vozes.

Hashi, V., Donlea, J. & Walljasper, D. (1985). The telephone survey: a procedure for assessing educational needs of nurses. *Nursing Research*, v.34, n.2, p. 126-8.

Kluemper, D., Rosen, P. & Mossholder, K. (2012). Social networking websites, personality ratings, and the organizational context: more than meets the eye?. *Journal of Applied Social Psychology*, 42, 1143-1172.

Kluemper, D. (2013). Social network screening: pitfalls, possibilities, and parallels in employment selection. Advanced Series in Management. *Emerald Group Publishing Ltd*, Bingley, 1-21.

Lakatos, Eva. & Marconi, M. (1996). *Técnicas de pesquisa*. 3ª edição. São Paulo: Editora Atlas.

Machado, R. A. (2006). *Organizações - Introdução à Gestão e Desenvolvimento das Pessoas*. Azeitão: Automia 27.

Machado, J. R., & Tijiboy, A. V. (2005). *Redes Sociais Virtuais: um espaço para efetivação da aprendizagem cooperativa*. Disponível em: http://www.inf.ufes.br/~cvnascimento/artigos/a37_redessociaisvirtuais.pdf.

Martins, J. (2007). *Recursos Humanos*. Algarve: Universidade do Algarve, Escola Superior de Tecnologia. Disponível em: <http://w3.ualg.pt/~jmartins/gestao/Final.pdf>.

Melanthiou, Y., Pavlou, F. & Constantinou, E. (2014). The use of social network sites as an e-recruitment. *Journal of Transnational Management*, 20, 31-49.

Minayo, M. (1993). *O desafio do conhecimento científico: pesquisa qualitativa em saúde*. 2ª edição. São Paulo/Rio de Janeiro: Hucitec-Abrasco.

Ollington, N., Gibb, J. & Harcourt, M. (2013). Online social networks: an emergente recruiter tool for attracting and screening. *Emeral Group Publishing Ltd*, 42, 248-265.

Pedroso, R. (2016). *Redes Sociais e Recrutamento (Relatório de Estágio)*, Universidade Católica, Lisboa.

Pereira, J. (2014, novembro 2014). Portugueses usam mais as redes sociais do que a média europeia. *Público*. Disponível: <https://www.publico.pt/2014/11/06/tecnologia/noticia/portugal-acima-da-media-da-ue-no-acesso-a-redes-sociais-online-1675356>.

Pires, C. (2005/2006). Entrevistas de emprego. *LEI/LCM, Comunicação & Profissão*. Departamento de Engenharia Informática, Universidade de Coimbra, Coimbra.

Selltiz, C. (1987). *Métodos de pesquisa nas relações sociais*. Tradução de Maria Martha Hubner de Oliveira. 2ª edição. São Paulo: EPU.

Song, Y. (2015). From Online Social Networks to Online Social Networks: Changes in Entrepreneurship. *Informatica Economica*, 19, 120-133.

Tomáel, M., Alcará, A. & Chiara, I. (2005). Das redes sociais à inovação. *Ci. Inf.*, 34 (2) p. 93-104. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559.pdf>.

Zanella, S. & Pais, I. (2014). Social Recruiting – Job search, digital reputation and HR practices in the social media age. *The Adecco Global Study*. <http://www.adecco.com/en---US/Industry---Insights/Documents/social----recruiting/adecco----global----social-- -recruiting----survey-- --global---report.pdf> (2016/04/20; 22H 00M).

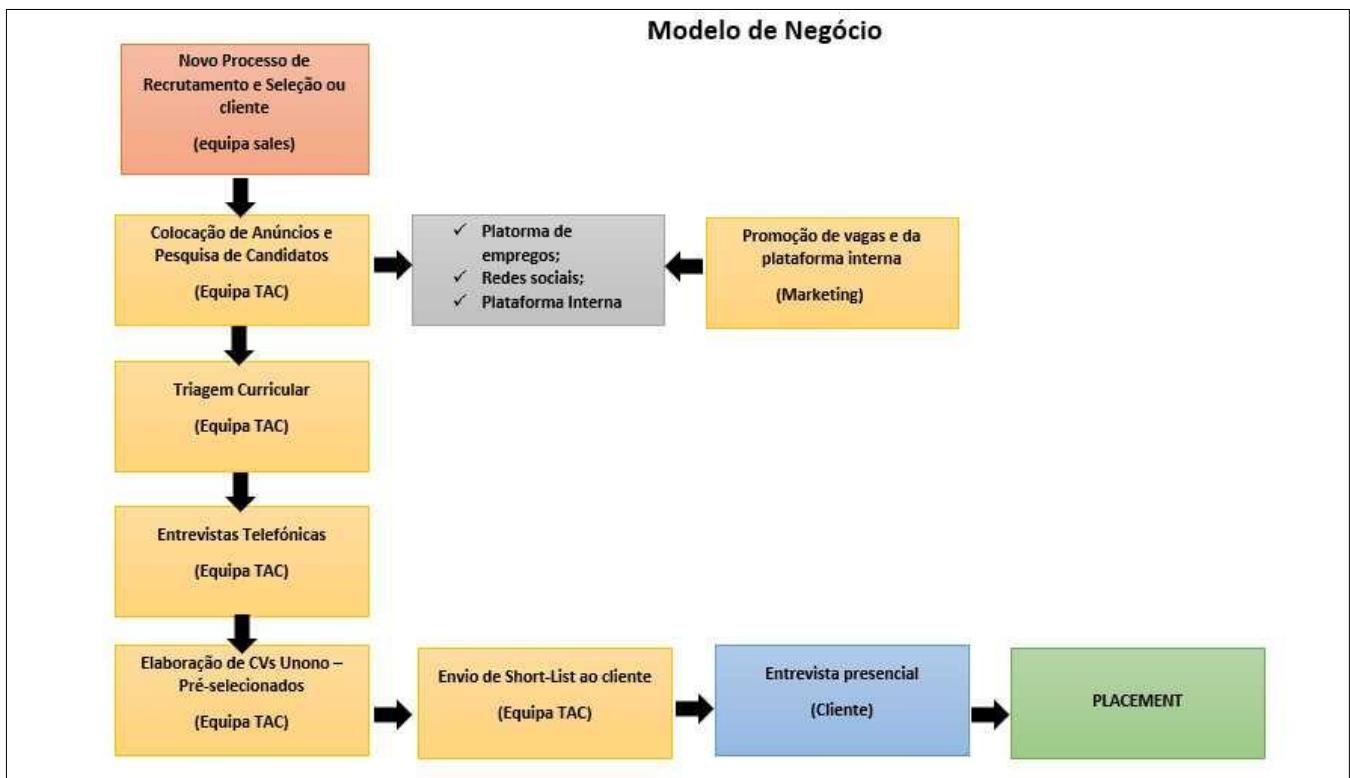
Zhitomirsky-Geffet, M. & Bratspiess, Y. (2014). Perceived effectiveness of social networks for job search. *De Gruyter*, 65, 105-118.

Zide, J., Elman, B. & Shahani-Denning, C. (2014). LinkedIn and recruitment: how profiles differ across occupations. *Employee Relations*, 36, 583-604.

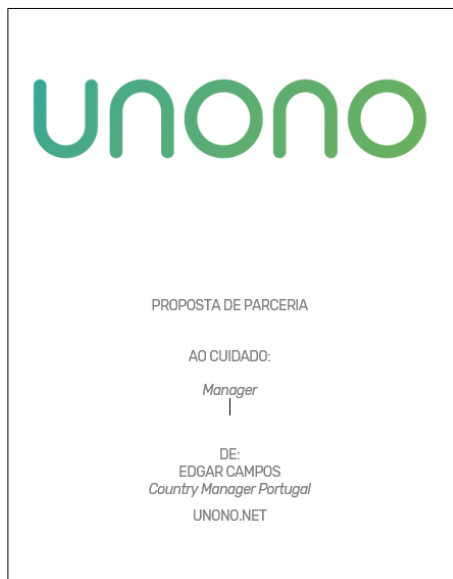
9- Anexos

Nota: Todos os dados que foram utilizados e que estão apresentados ao longo do relatório, são fictícios, bem como os documentos que foram disponibilizados foram autorizados pela entidade Unono.

Anexo 1 – Plano de Negócio da Unono.



Anexo 2 - Apresentação da Unono às Empresas.



Unono como opção de recrutamento Jovem

A Unono é uma inovadora empresa de base tecnológica, em franco crescimento no mercado Português e Espanhol, que oferece um serviço único no setor: de recrutamento e pré-seleção de perfis juniores, dirigidos a estágios profissionais, primeiro emprego ou novas oportunidades de emprego.

A atividade principal da Unono é a promoção e gestão de uma rede virtual de estudantes e recém-formados em Portugal, Espanha e brevemente na Suíça, com o objetivo de preparar jovens talentos para a entrada no mercado de trabalho. De referir, que a Unono trabalha desde perfis sem experiência até perfis com um máximo de três anos de experiência.

A Unono conta ainda, com múltiplas parcerias com Universidades, Associações e coopera ainda com o movimento de Juniores Empresários em Portugal.

No mês de janeiro, a Unono lançou um novo programa, com o nome de "Unono Embaixadores" que reforçam a presença da organização nas Universidades de norte a sul, e ilhas de Portugal.



Serviço Unono

Serviço de recrutamento à medida.

A Unono possui uma equipa de consultores especializada no sector júnior, que assegura aos seus clientes que os candidatos cumprem com os requisitos da oferta, vão ao encontro dos valores e da cultura da empresa e conhecem as condições da oportunidade.

Os nossos consultores desenham o processo de seleção end-to-end, harmonizando os processos e procedimentos do cliente com os da Unono, formando um plano de ação coerente e dinâmico.

Metodologia

Pesquisa de candidatos:

- Ativação das listas de top candidates (em atualização contínua);
- Análise e levantamento dos requisitos da oportunidade;
- Captação e procura de candidatos:
 - Plataforma Unono.net;
 - Redes de emprego universitários e organizações académicas;
 - Redes sociais;
 - Outras plataformas.

Pré-seleção de candidatos:

- Receção e tratamento de candidaturas;
- Filtro telefónico por forma a avaliar as competências;
- Análise comparativa dos candidatos (metodologia Unono);
- Contactos telefónico por competências chave;
- Contacto e seguimento de candidatos;
- Criação de perfis dos candidatos em Cv's Unono.

Apresentação:

- Apresentação de candidatos - shortlist (CVs).
- Coordenação de entrevistas de candidatos com o cliente (sempre que seja necessário) por forma a realizar um Assessment Centre nas instalações do cliente.

Incorporação:

- Confirmação da aceitação da proposta por parte do candidato;
- Comunicação da decisão final, a todos os candidatos.

Valor pelo Serviço Unono

Ref. Serviço	Descrição	Preço Unitário	Pago
À medida	1 Oportunidade - WEB (Web Developers / Webdesigners)	Um salário mensal (bruto) do candidato (valor mínimo por incorporação 1000€)	A êxito por incorporação*
À medida	1 Oportunidade - Sales, Marketing, HR, Back Office, Finance	950€ a 1650€	A êxito por incorporação*

* IVA não incluído*

Proposta Unono:

Ageas Seguros

Ref. Serviço	Descrição	Preço Unitário	Pago
À medida	1 Oportunidade - WEB (Web Developers / Webdesigners)	Um salário mensal (bruto) do candidato (valor mínimo por incorporação 1000€)	A êxito por incorporação*
À medida	1 Oportunidade - Sales, Marketing, HR, Back Office, Finance	850€ a 1350€	A êxito por incorporação*

* IVA não incluído*

Unono World



Peter Cebrián
 Director Marketing

Responsável de marketing e campanhas de ativação de marcas, offline e online. Experiencia com várias multinacionais, Timberland Panamá, Cuatrecasas, MSM Management como gestor de grandes contas, Scuderia Ferrari e Karpersky, dentro do mundial de Formula E.

Algumas Empresas Parceiras



300,000
 Visitantes do Blog
 (2016)

55,000
 Usuários

23,000
 Fãs no Facebook

3,500
 Fãs no Instagram

1,700
 Fãs no LinkedIn

*O valor a pagar, só será cobrado após o candidato ser incorporado pela empresa. Após a contratação de um candidato indicado pela Unono, o cliente dispõe de um período de 14 (catorze) dias para confirmar a sua aceitação definitiva do mesmo.

A Equipa



Edgar Campos
 Country Manager Portugal

Responsável pelo desenvolvimento da Unono Portugal. Possui uma vasta experiência nas áreas de estratégia, desenvolvimento de negócio e vendas. Participou no desenvolvimento da Science4you, em Lisboa e também em Londres, tendo também colaborado para uma consultora.

+351 92 601 90 23, edgar.campos@unono.net



Luís Mendes
 COO

Além de ser um dos impulsionadores da então Unono, ocupa-se da melhoria contínua dos produtos e serviços, essenciais para maximizar o valor aportado a cada parceiro.

+34 626 300 621, luis@unono.net



Ana Martinho
 Talent Manager Portugal

Experiência em processos de recrutamento e seleção de diversos perfis, adquirida através da Adecco e Unono. Mestrado em Psicologia e em Gestão de Recursos Humanos.

+351 218 862 377, ana.martinho@unono.net

"Tivemos uma experiência muito boa ao trabalhar com a UNONO. São muito eficientes nos processos de seleção de candidatos para garantir o cumprimento das expectativas de todos os envolvidos no projeto. Trabalham com paixão e com uma alta motivação para alcançar os objetivos propostos. De um modo geral, uma experiência muito positiva".
Beatriz Maroto, Recruiter – Amazon



"Temos um feedback positivo sobre a UNONO, preenchemos efetivamente as posições solicitadas a partir do vasto reportório de candidatos que nos forneceram. Demonstraram um bom acompanhamento de cada posição em aberto, bem como uma resposta rápida e eficaz quando necessário - estamos felizes por poder continuar a contar com eles para futuras necessidades de seleção".
Lourdes Arena, Recruiter – Daimler



Anexo 3 – Registo na plataforma online da Unono em unono.net

Informação pessoal

Email
ana123@gmail.com

Nome completo
Ana Martinho

Nacionalidade
Português

Data de nascimento
12 / 03 / 1991

IR PARA O PASSO 2 DE 4

Informação pessoal

Email
example@domain.com

Nome completo
José de Sousa Saramago

Nacionalidade
Choose a nationality

Data de nascimento
dd / mm / aaaa

IR PARA O PASSO 2 DE 4

Formação

Nível de estudos (atual ou último)
Licenciatura **Mestrado** Doutoramento Outro

Idiomas nativos
Português

Catalan Inglês **Português** Espanhol Outro

Outros idiomas
Inglês - B2

IR PARA O PASSO 3 DE 4

Localidade

País de residência atual
Portugal

Disponível para realocação
Sim Não

IR PARA O PASSO 4 DE 4

Tens o teu CV?

Anexa o teu CV

Arrasta e larga qualquer .pdf, .doc, .docx ou procura.
O ficheiro deverá ter menos de 10MB.

AGUARDANDO SEU CV...

LEMBRAR MAIS TARDE

Anexo 4 - Guião de Entrevista (em desenvolvimento pela empresa).

Dados Pessoais

- Perceber a idade / data de nascimento do candidato;
- Local de Residência;
- Confirmar dados.

Formação Académia

- Confirmar datas da formação;
- Projetos académicos – “**Ao longo do seu percurso académico desenvolveu algum trabalho ou projeto que acredita ser mais relevante e no que consiste?**”
- Projetos curriculares – “**Ao longo do seu percurso académico, esteve integrado em alguma atividade de voluntariado ou academia? Se sim, fale um pouco mais sobre as mesmas**”.

Experiência Profissional

- Explorar cada experiência. Saber todas as funções, data de fim e início das experiências, local e a razão por ter terminado.
- Exemplo: “**Pode falar-me um pouco das suas funções que exercia em x empresa? E, porque é que terminou o seu contrato?**”
- “**Fora do contexto profissional, tem algum *hobbie* ou interesse? Se sim, quais?**”

Línguas e conhecimentos técnicos:

- Perceber o nível das línguas: “**Em termos de línguas, quais as línguas que se sente à vontade? Poderia fazer-me uma autoavaliação do nível de domínio do seu inglês? E outras?**”
- Competências informáticas: “**Com que ferramentas informáticas já trabalhou? Conhece outras ferramentas apesar de ainda não ter trabalhado com elas?**”

Exemplos de questões complexas:

- “Porque é que a empresa devia contratar o Filipe e não outra pessoa?”
- “O que dizem os seus colegas de si?”

Tabela 4 – Avaliação das Softskills

Avaliação de Softskills			
<u>Softskills</u>	<u>Pergunta</u>	<u>Descrição</u>	<u>Quando fazer</u>
Resolução de Problemas	Identifique um problema que enfrentou anteriormente numa das suas experiências e como o resolveu? Fale-me de um obstáculo / conflito que presenciou enquanto trabalhava. Como conseguiu ultrapassá-lo?	O indivíduo é capaz de compreender qual a melhor forma de solucionar um problema. Usará o pensamento crítico para avaliar qual a melhor solução após pensar os prós e contras de cada uma.	Experiência profissional
Escuta Ativa	S/pergunta. Perceber se ao longo da entrevista, o candidato não nos interrompe, se há discurso fluído entre ambas as partes.	Quando se faz um esforço para perceber com clareza o que nos está a ser transmitido. O indivíduo interrompe o seu interlocutor somente quando necessário e faz questões para ter a	Ao longo da entrevista.

		certeza de que compreendeu a informação.	
Capacidade Comunicativa	Perceber se tem um discurso fluído, se consegue exprimir bem o que está a dizer.	As pessoas com uma elevada capacidade de comunicação têm mais facilidade em transmitir informação, quer de forma escrita como oral.	Ao longo da entrevista.
Motivação e vontade de aprender	“Em que medida é que poderia acrescentar valor à empresa?”	Quando o indivíduo está disposto a aprender algo novo para poder melhorar o seu trabalho.	No final da entrevista.
Dinamismo	Através dos projetos desenvolvidos, hobbies etc.		Ao longo da entrevista.

Anexo 5 – Template do CV da Unono.

<div style="text-align: center;">  <p>FILIPE, 27 02/07/1989 • Lisboa Nacionalidade: Portuguesa</p> <p>PLAY VIDEO CV</p> </div> <div style="background-color: #1a3d4d; color: white; padding: 5px;"> <p>RESUMO</p> <p>I am looking for a role where I can apply my variety of skills related to Creativity, Design and User Experience into the digital area. I am every day more focused about working in projects and companies that really play a role to make the World a better place for all.</p> </div>	<div style="background-color: #1a3d4d; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>EDUCAÇÃO</p> </div> <p>Presente Jul, 2013</p> <p>M.Sc. in Multimedia Communication University of Aveiro (Portugal)</p> <p>Abr, 2013 Ago, 2009</p> <p>B.Sc. in Digital Design Federal University of Pelotas (Brazil)</p> <p>2015</p> <p>Exchange program within Master's degree Erasmus+ in University of Leuven (Belgium)</p> <p>2014</p> <p>Advanced course in Technology-Based Entrepreneurship (80h) University of Coimbra (Portugal)</p> <p>2013</p> <p>Award "Student of the Year" Universidad Rey Juan Carlos (Spain)</p>														
<div style="background-color: #1a3d4d; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>LÍNGUAS</p> </div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Português</td> <td style="text-align: right;">Nativo</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Inglês</td> <td style="text-align: right;">C1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Espanhol</td> <td style="text-align: right;">B1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;"></td> <td>Italiano</td> <td style="text-align: right;">A1</td> </tr> </table>		Português	Nativo		Inglês	C1		Espanhol	B1		Italiano	A1	<div style="background-color: #1a3d4d; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL</p> </div> <p>Presente Abr, 2016</p> <p>PRODUCT DESIGNER Unono (Madrid, Spain)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Shape new products according to the company values; ○ Create and evaluate the communication from the inside and outside points of view. <p>Jun, 2015 Jan, 2015</p> <p>USER EXPERIENCE RESEARCHER Centre of User Experience Research of KU Leuven (Leuven, Belgium)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Planning, execution and analysis of different human-centred methodologies; ○ Direct observations, focus group and board games as generative tools. <p>Nov, 2015 Out, 2015</p> <p>FRONTIER'S VOLUNTEER Centar Za Mirovne Studije (Zagreb, Croatia)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Connecting missing families, providing first aid, coordination and strategy's work with other NGOs; ○ Driving across different frontiers and reporting the current situation. <p>Jan, 2013 Jan, 2009</p> <p>LEAD UX&UI DESIGNER PortaisEletronicos (Pelotas, Brazil)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Design research, Design Thinking, User Interface Design, User Experience Design; ○ Front-End Development. 		
	Português	Nativo													
	Inglês	C1													
	Espanhol	B1													
	Italiano	A1													
<div style="background-color: #1a3d4d; color: white; padding: 5px; margin-bottom: 10px;"> <p>SKILLS</p> </div> <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td>Adobe Creative Suite</td> <td style="text-align: right;">Elevado</td> </tr> <tr> <td>Microsoft Office</td> <td style="text-align: right;">Elevado</td> </tr> <tr> <td>Design Research</td> <td style="text-align: right;">Elevado</td> </tr> <tr> <td>Sketch for Mac</td> <td style="text-align: right;">Médio</td> </tr> <tr> <td>Google Sketch</td> <td style="text-align: right;">Médio</td> </tr> <tr> <td>Adobe Premiere</td> <td style="text-align: right;">Básico</td> </tr> <tr> <td>SPSS Statistics</td> <td style="text-align: right;">Básico</td> </tr> </table>	Adobe Creative Suite	Elevado	Microsoft Office	Elevado	Design Research	Elevado	Sketch for Mac	Médio	Google Sketch	Médio	Adobe Premiere	Básico	SPSS Statistics	Básico	<div style="background-color: #1a3d4d; color: white; padding: 10px; text-align: center;"> <p>unono <small>marketing</small></p> <p>(+351) 964 290 492 emprego@unono.net</p> </div>
Adobe Creative Suite	Elevado														
Microsoft Office	Elevado														
Design Research	Elevado														
Sketch for Mac	Médio														
Google Sketch	Médio														
Adobe Premiere	Básico														
SPSS Statistics	Básico														

Anexo 6 – Formação que se dá aos *freelancers* da Unono para elaborarem os *assessments*.

Software Assessment

Registo

1. Inicialmente irás receber um e-mail com um link para poderes realizares os assessments.



unono
talent acquisition

Hi there, nice to meet you! 🙌

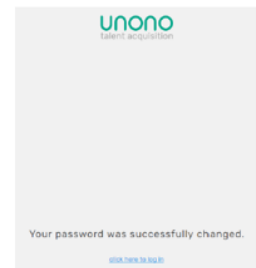
You've been registered as a freelancer on Unono's TAC Software. Use the following link to create a password:

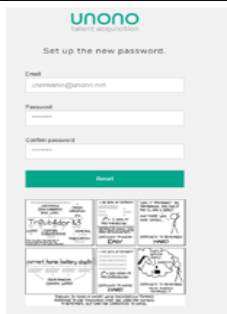
>>> <https://tac.unono.net/AddUser/ConfirmAccount?userId=...&code=...>

PD: If it wasn't you, please, let me know :)

Cheers,
Ernesto, widely known as the one in charge! 🙌

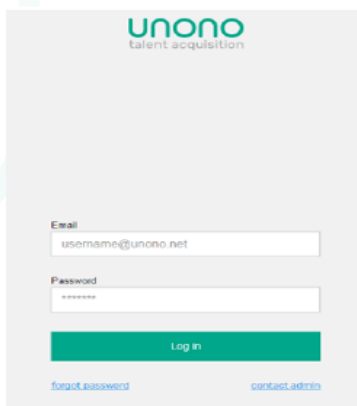
1. Depois deves criar o teu username e password. A password deve ter mais de 20 caracteres por questões de segurança.





Tela de início

<https://tac.unono.net/Account/Login>



Iniciar Sessão

Não te lembras da password?

- Selecionar "Forgot password" na tela de início;
- Introduzir o e-mail que utilizaste para te registares na plataforma;
- Irás receber um e-mail com link para fazeres a alteração da senha.

Questões gerais a ter em conta

- **Perfil dos candidatos:** Temos em conta todos os candidatos independentemente do seu nível de estudos ou idade. O nível de estudos são: licenciaturas, mestrados, doutoramento e formação profissional.
- Serão feitos por cada freelancer 30 assessments de candidatos. No caso de não existir candidatos suficientes para os 30 assessments iremos entrar em contacto de forma a planearmos a semana.
- Tens 20 minutos por cada candidato. Caso ultrapasasses este tempo irás receber uma mensagem para poderes renovar por mais 20 minutos. Em caso de ultrapassares o tempo, o candidato será bloqueado durante algum tempo, contudo poderás retomar o assessment desse candidato mais tarde.
- ✓ Tens 24 horas para a realização dos 30 assessment. O programa permite-nos marcar uma data limite para realizares os assessments. Após teres ultrapassado o tempo, não consegues fazer o assessment dos candidatos que deixaste pendente até serem novamente atribuídos a ti.
- ✓ Na secção "city" é importante que coloques a cidade, caso os candidatos coloquem essa informação no cv. Quando não colocam, poderás colocar "Portugal".
- ✓ Na secção da experiência profissional, a "área" tem de ser sempre preenchida. Caso o candidato não tenha experiência poderás colocar "other".

Candidatos pendentes de assessment

DATE	EMAIL	NATIONALITY	CURRENT CITY	STATUS
17/01	plcobado@gmail.com	Spanish	Spain	Imported
17/01	laurasanzmo9@gmail.com	Spanish	Spain	Imported
17/01	loulatonso@hotmail.com	Spanish	Spain	Imported
17/01	adamyjeneztr@gmail.com	Spanish	Spain	Imported
17/01	dheras2@gmail.com	Spanish	Spain	Imported

Selecionar um candidato para iniciar o seu assessment

DATE	EMAIL	NATIONALITY	CURRENT CITY	STATUS
17/01	plcobado@gmail.com	Spanish	Spain	Imported
17/01	laurasanzmo9@gmail.com	Spanish	Spain	Imported
17/01	loulatonso@hotmail.com	Spanish	Spain	Imported
17/01	adamyjeneztr@gmail.com	Spanish	Spain	Imported
17/01	dheras2@gmail.com	Spanish	Spain	Imported

Perfil do Candidato

Tempo restante para fazer o assessment (max. 20 minutos por candidato, podes pedir para renovar o tempo por mais 20 minutos)

Descarregar o cv

Time left: 5:06 Download Original CV

Nome / PSEUDO / ID: Ana Rita Sá Da Silva (ID: ww6p7)

ABOUT

Nationality: Portuguese Birthdate: 28/12/1995

Email: anarita95@gmail.com Current country of residence: Portugal

Phone: +1112222x33 add another phone

Relocation: Yes No

STUDIES

Currently studying? Yes No

Available for internships? Yes Willing to No N/A

Se o cv tiver um formato em que não consegues abrir ou se em vez do cv tiver outro documento (e.g. fotos) selecciona esta opção.

Se o cv estiver noutra idioma, pedir a revisão, segundo o idioma em que se encontra o cv.

Informação Básica do candidato

Rever as partes que são automáticas. Ver se batem certo com o que está no cv.

- Nacionalidade e Data de nascimento

País de residência do candidato. É feito automaticamente

Cidade de residência do candidato. Caso não seja mencionada no cv, colocar "Portugal"

Nº telefone do candidato. Temos de colocar sempre o prefixo. No caso de Portugal +351.

Disponibilidade do candidato de mobilidade e geográfica. Automático.

E-mai do candidato É feito automaticamente

Informação relativa aos estudos

Preencher se o candidato ainda está a estudar ou não. É automático, contudo temos de confirmar com o cv.

NÃO PREENCHER!. Corresponde à disponibilidade do candidato para estágios.

STUDIES

Currently studying? Yes No

Available for internships? Yes Willing to No N/A

Level of studies? Bachelor Master Ph.D Techn. Other

Ever done an exchange program? Yes Currently doing N/A

Nível de estudos do candidato (seleccionar todos os níveis que o candidato possui):

- Licenciatura;
- Mestrado
- Doutoramento;
- Techn: Cursos profissionais;
- Other: 12º ano por regime normal, 9º ano, etc.

Caso tenha realizado programa de Erasmus ou intercâmbios. Mobilidade internacional no âmbito profissional não conta.

Informação relativa aos estudos

Field of studies

<input type="checkbox"/> 011 Education	<input type="checkbox"/> 071 Engineering and engineering trades
<input type="checkbox"/> 021 Arts	<input type="checkbox"/> 072 Manufacturing and processing
<input type="checkbox"/> 022 Humanities	<input type="checkbox"/> 073 Architecture and construction
<input type="checkbox"/> 023 Languages	<input type="checkbox"/> 081 Agriculture
<input type="checkbox"/> 031 Social and behavioural sciences	<input type="checkbox"/> 082 Forestry
<input type="checkbox"/> 032 Journalism and information	<input type="checkbox"/> 083 Fisheries
<input type="checkbox"/> 041 Business and administration	<input type="checkbox"/> 084 Veterinary
<input type="checkbox"/> 042 Law	<input type="checkbox"/> 091 Health

Classificamos os estudos dos candidatos conforme as 27 categorias estabelecidas pela CISCO. Cada categoria está defenida por um código que agrupa campos de estudos similares. Por exemplo, o código 04 agrupa campos de estudos de empresas (041) e direito (042). Tal como nos níveis de estudo, um candidato pode enquadrar-se em mais que um campo, por isso temos que seleccionar todos os campos de estudo do mesmo. Por exemplo, um candidato pode ter tirado a licenciatura em gestão de empresas e mestrado em direito do trabalho, então teríamos que seleccionar os campos business and administration (041) e o campo Law (041).

Informação relativa ao estudos

- 071 Engineering and engineering trades
- 0711 Chemical engineering processes
- 0711.1 Industrial Engineering
- 0712 Environmental protection technology
- 0713 Electricity and energy
- 0714 Electronics and automation
- 0715 Mechanics and metal trades
- 0716 Motor vehicles ships and aircraft
- 0718 Other

Para vermos todos os cursos podemos ver um a um ou procurar logo o curso que pretendemos através da tecla ctrl +F.

Contudo primeiro temos de expandir todas opções através do "expand all".

STUDIES [expand all](#)

Currently studying? Yes No

Available for internships? Yes Willing to No N/A

Level of studies? Bachelor Master Ph.D FP-Spa Other

Ever done an exchange program? Yes Currently doing N/A

Field of studies

- 011 Education
- 021 Arts
- 022 Humanities
- 023 Languages
- 031 Social and behavioural sciences
- 032 Journalism and information
- 041 Business and Administration
- 071 Engineering and engineering trades
- 072 Manufacturing and processing
- 073 Architecture and construction
- 081 Agriculture
- 082 Forestry
- 083 Fisheries

Informação relativa à experiência profissional

EXPERIENCES

Years of experience: None <1 1-2 >2

Area:

- Actuary
- Consultant
- Content Creator
- Creative
- Data Analyst
- Digital Marketing
- E-Commerce
- Other

Role:

- Administration
- Customer service
- Finance and accounting
- Human Resources
- I+D
- IT
- Legal aspects
- Logistics
- Management
- Marketing
- Production
- Sales

Classifica-se os anos de experiência dos candidatos através de 4 opções: Nenhuma, 0-1, 1-2, + de 2 anos.

Area: classificamos de acordo com as skills que os candidatos possuem. Esta parte é sempre de acordo com a experiência e nunca com os estudos. Caso não se enquadre em nenhuma das opções selecionamos o "other"

Actuary: Aplicação de cálculos de probabilidades, matemáticos, financeiros, estatísticos ou de análise de risco ou seguros.

Consultant: Recomendação de medidas apropriadas e prestação de serviços.

Content Creator: criação de conteúdos, redação de documentos.

Creative: desenvolvimento de tecnologias, artístico, entre outras.

Data analyst: Aplicação da capacidade analítica no trabalho.

Digital Marketing: Aplicação de técnicas de marketing online.

E-commerce: Compra e venda de produtos ou serviços por meios eletrónicos.

Informação relativa à experiência profissional

Role:

- Administration
- Customer service
- Finance and accounting
- Human Resources
- I+D
- IT
- Legal aspects
- Logistics
- Management
- Marketing
- Production
- Sales

Classifica-se os candidatos de acordo com o papel que tiveram ao longo das suas experiências profissionais.

Administration: Funcionamento, estrutura e rendimento das organizações.

Customer Service: Atendimento ao cliente, esclarecendo dúvidas ou questões que estes tenham.

Finance and accounting: Gestão dos recursos financeiros e económicos de uma organização.

Human Resources: Gestão de recursos humanos de uma empresa.

I+D: Investigação em ciências aplicadas tendo em vista a inovação ou incremento de vendas da empresa.

IT: Desenvolvimento, estudo, desenho das tecnologias da informação.

Legal aspects: Relacionado com os aspectos legais de uma empresa ou como um serviço.

Logistics: planificação, implementação e controlo; acabamento eficaz de produtos e serviços, acompanhamento desde a origem até acabamento do produto ou serviço.

Management: planear e alcançar os objetivos de uma empresa, gestão de empresas. Quando as pessoas têm a responsabilidade de gerir recursos tanto financeiros como humanos.

Marketing: Canalizam todo os bens e serviços desde o produto até ao consumidor final.

Production: transformar a matéria prima e produtos ou serviços (pode ser um serviço humano ou material)

Sales: Pessoas que se dedicam a vender ou a comprar serviços ou produtos.

Competências Informáticas

São todos os softwares que os candidatos indicam no cv. No campo "other" podemos colocar os softwares indicados pelo candidatos que não constam na lista.

SKILLS [expand all](#)

- CAD / 3D
- Digital Marketing
- Engineering (General)
- Management / Recruitment / Sales
- Multimedia (Audio, Design & Video)
- Programming (Back-end)
- Programming (Databases)
- Programming (DevOps)
- Programming (Frameworks)
- Programming (Front-end)
- Programming (Libraries)
- Programming (Others - Big data, Methodologies, etc.)
- Statistics

Other skills: Add a tag

Para vermos todos os softwares podemos ver um a um ou procurar logo os softwares que pretendemos através da tecla ctrl +F.

Contudo primeiro temos de expandir todas opções através do "expand all".

- Programming (Frameworks)
- .NET
- Angular.js (Front-end)
- Babylon.js (Front-end)
- Bootstrap (Front-end)
- Ember.js (Front-end)
- Express.js
- Foundation (Front-end)
- Jasmine
- Jest
- Laravel (Back-end)
- Materialize (Front-end)

Idioma

Os idiomas já estão identificados pelos candidatos. Porém temos que confirmar no cv se a informação está correcta ou se falta identificar algum idioma.

Não esquecer, que mesmo que o candidato não identifique os idiomas no cv, temos de colocar a língua nativa. Podemos ver através da nacionalidade que colocou inicialmente.

Podemos seleccionar todos os idiomas. Em caso de dúvida, deixar seleccionado o que o candidato identificou à priori.

LANGUAGES

Most popular

<input type="checkbox"/> Catalan	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Native
<input checked="" type="checkbox"/> English	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Native
<input type="checkbox"/> French	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Native
<input type="checkbox"/> German	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Native
<input type="checkbox"/> Italian	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Native
<input checked="" type="checkbox"/> Portuguese	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Native
<input type="checkbox"/> Spanish / Castilian	A1	A2	B1	B2	C1	C2	Native

Others

Select... *

A1	A2	B1	B2	C1	C2	Native
----	----	----	----	----	----	--------

Finalizar o Assessment

unono Pending List Collaborators Hello assessment@unono.net

HOME / PENDING LIST / ASSESSMENT
Daniela Pereira Acuna (ID: 9g1Y) Time left: 19:51 Download Original CV

ABOUT STUDIES EXPERIENCES SKILLS LANGUAGES

LANGUAGES

WELL DONE!
That's the end.

Needs review: [Call again](#) / [Spanish](#) / [Portuguese](#) / [French](#)

[Discard candidate](#) [Keep assessing](#) [Assess candidate](#)

Passar logo a outro candidato após finalizar um assessment. Se preferes voltar à lista dos candidatos pendentes e ir fazendo um a um, tens de desmarcar esta opção.

Seleccionar quando terminamos o assessment do candidato

Finalizar o Assessment

unono Pending List Collaborators Hello assessment@unono.net

HOME / PENDING LIST / ASSESSMENT
Daniela Pereira Acuna (ID: 9g1Y) Time left: 8:35 Download Original CV

ABOUT STUDIES EXPERIENCES SKILLS LANGUAGES

EXPERIENCES

Years of experience

Name +1 -2

Area

Actuary

Consultant

Content Creator

HR

Other

[Assess](#)

SOMETHING IS MISSING [Close](#)

You must complete the following mandatory fields in order to complete the assessment:

- Experiences: No Area selected.

If you can't do it right now, you may want to mark it as "Needs review: Call again".

[Get it](#)

Caso tenhas deixado algum campo em branco o software indica-te o que falta preencher

Finalizar o Assessment

unono Pending List Collaborators Hello assessment@unono.net

HOME / PENDING LIST / ASSESSMENT
Daniela Pereira Acuna (ID: 9g1Y) Time left: 19:51 Download Original CV

ABOUT STUDIES EXPERIENCES SKILLS LANGUAGES

LANGUAGES

WELL DONE!
That's the end.

Needs review: [Call again](#) / [Spanish](#) / [Portuguese](#) / [French](#)

[Discard candidate](#) [Keep assessing](#) [Assess candidate](#)

Caso ocorra algum erro desconhecido devemos:

- ✓ Registrar os dados do candidato (ID, Nome, apelido e e-mail)
- ✓ Fazer print-screen ao erro;
- ✓ Marcar call again;
- ✓ Avisar o responsável e passar-lhe a informação solicitada;
- ✓ Continuar a fazer os outros assessments.