



UNIVERSIDADE  
CATÓLICA  
PORTUGUESA

---

BRAGA

## Relatório de Estágio

Apresentado à Universidade Católica  
Portuguesa para obtenção do grau de mestre em  
Psicologia do Trabalho e das Organizações

**Sofia Cristina Fernandes Ferreira**

**Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais**

OUTUBRO 2015



CATÓLICA

FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS

---

BRAGA

## Relatório de Estágio

Local de Estágio: Synergie ETT, SA

Relatório de estágio apresentado à  
Universidade Católica Portuguesa para  
obtenção do grau de mestre em Psicologia do  
Trabalho e das Organizações

**Sofia Cristina Fernandes Ferreira**

Sob a Orientação da Prof.<sup>a</sup> Doutora **Fátima Lobo**

## **Agradecimentos**

Chegando ao final desta etapa, resta-me agradecer a todos aqueles que me acompanharam e apoiaram ao longo deste percurso:

À Professora Doutora Fátima Lobo, por toda a paciência e disponibilidade não apenas nesta fase mas ao longo de todo o mestrado.

À Doutora Sofia Seixas, pela orientação e pela transmissão de conhecimentos que me enriqueceram não só a nível profissional mas também a nível pessoal.

À maravilhosa equipa da *Synergie* Porto, por todo o carinho com que me receberam e pelo apoio constante ao longo do estágio.

Aos meus amigos, pelo apoio incondicional e todos os incentivos que se provaram essenciais no meu percurso.

À minha família, por todos os esforços que sempre fez para que pudesse agarrar as melhores oportunidades.

A todos, o meu mais sincero obrigada!

**Resumo**

O presente relatório enquadra-se no âmbito do estágio curricular inserido no Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações da Universidade Católica Portuguesa. Nele são descritas as atividades desenvolvidas no período de duração do estágio, entre Outubro de 2014 e Março de 2015, ultrapassando a carga horária mínima, 590 horas. O estágio decorreu no grupo Synergie ETT, SA, na Delegação do Porto. O documento é composto por dois capítulos. O primeiro divide-se entre a descrição da organização e explicação dos seus âmbitos de atuação e a importância do papel do Psicólogo do Trabalho e das Organizações. Já o segundo consiste na descrição das atividades realizadas na empresa e a respetiva fundamentação teórica.

**Palavras-chave:** psicologia do trabalho e das organizações, recursos humanos, recrutamento e seleção, comunicação interna, papel do psicólogo do trabalho e das organizações

**Abstract**

This report fits within the curriculum internship inserted in the Masters in Work and Organizational Psychology of the Portuguese Catholic University. It describes the activities of the probationary period between October 2014 and March 2015, surpassing the minimum 590 hours. The internship took place in Synergie ETT SA group, at Porto's Delegation. The document consists of two sections. The first is divided between the description of the organization and an explanation of their expertise areas and the important role of the Work and Organizational Psychologist. The second is a description of the activities performed in the company and the respective theoretical foundation.

**Keywords:** work and organizational psychology, human resources, recruitment and selection, internal communication, work and organizational psychologist's role

## Índice

1. Capítulo 1	
1.1. Caracterização da Empresa .....	1
1.1.1. Identificação e Descrição da Organização .....	1
1.1.2. Áreas de Atuação .....	4
1.1.3. Observação e Levantamento de Necessidades .....	7
1.2. Importância da Psicologia do Trabalho e das Organizações .....	9
2. Capítulo 2	
2.1. Descrição e Fundamentação das Atividades .....	14
2.1.1. Recrutamento e Seleção .....	14
2.1.2. Contratos de Trabalho .....	21
2.1.3. Arquivo .....	29
2.1.4. Atividade Comercial .....	32
2.1.5. Divulgação de Formações .....	37
3. Reflexão Crítica .....	40

**Índice de Abreviaturas**

APPET – Associação Portuguesa de Empresas de Trabalho Temporário

CNPD – Comissão Nacional de Proteção de Dados

CUTT – Contrato de Utilização de Trabalho Temporário

CTT – Contrato de Trabalho Temporário

ETT – Entidade de Trabalho Temporário

FCT – Fundo de Compensação de Trabalho

ISO – International Organization for Standardization

GTT – Sistema informático Gestão de Trabalho Temporário

SST – Segurança e Saúde no Trabalho

## **Introdução**

O presente estágio curricular enquadra-se na especialização em Psicologia do Trabalho e das Organizações da Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais do Centro Regional de Braga da Universidade Católica Portuguesa e teve lugar na *Synergie ETT, SA*.

Representando um ponto essencial para obtenção do 2.º ciclo do Ensino Superior, o período de estágio tende a proporcionar o contacto com a atividade profissional, sob orientação e supervisão, possibilitando a integração no mercado de trabalho.

A experiência teve uma duração de 6 meses, com início no dia 1 de Outubro de 2014 e término dia 1 de Abril de 2015, tendo sido ultrapassada a carga horária mínima (590 horas). O estágio contou com a orientação da Dr.<sup>a</sup> Sofia Seixas, diretora e consultora comercial da Delegação do Porto da *Synergie ETT, SA* que, nesta função, procurou de forma profissional e académica proporcionar-me competências diversificadas na área dos recursos humanos. Disponibilizando o acesso a documentos e procedimentos certificados, foi-me possibilitado o contacto com o universo organizacional.

Ao longo do presente documento será apresentada a instituição de acolhimento e descritas todas as atividades desenvolvidas e conhecimentos adquiridos através da experiência enquanto estagiária. Todas as atividades executadas no âmbito do estágio são alvo de fundamento teórico-prático, de forma a explicitar as aprendizagens desenvolvidas durante o período.

O relatório está organizado em dois capítulos. O primeiro capítulo é reservado à caracterização da organização (referindo a sua história, missão, visão, valores e uma

breve descrição das suas atividades) e à importância da Psicologia do Trabalho e das Organizações nas empresas. Já o segundo capítulo retrata as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, através da sua descrição e fundamentação teórica.

## Capítulo 1

### 1.1. Caraterização da Empresa

Este capítulo aborda e a carateriza a organização. Este processo foi possível graças a observação e aprendizagem e informação cedida pela Direção de Assessoria, Formação e Qualidade relativa às normas e documentos adotados para assegurar a qualidade dos serviços disponibilizados pela empresa.

#### 1.1.1. Identificação e Descrição da Organização

A *Synergie ETT, S.A.* é uma empresa certificada pelo *Bureau Veritas* no âmbito da Norma de Qualidade ISO 9001:2008, inserida num grupo multinacional francês especialista na Gestão de Global de Recursos Humanos há mais de 30 anos, com presença em 15 países (composta por mais de 600 delegações): Portugal, França, Espanha, Itália, Bélgica, República Checa, Suíça, Luxemburgo, Eslováquia, Polónia, Holanda, Reino Unido, Alemanha e Canadá. No ano de 2014, o grupo *Synergie* obteve um volume de negócios de 1,66 mil milhões de euros, demonstrando um aumento de 10% em relação ao ano anterior. A sua atividade em Portugal iniciou em Maio de 1999 com a obtenção do Alvará nº 265 de 23/04/1999, fixando a sua sede no Porto. Atualmente é constituída por 7 delegações espalhadas pelo país (Porto, São João da Madeira, Aveiro, Lisboa, Mem Martins, Vila Franca de Xira e Setúbal).



**Figura 1. Mapa europeu com os diferentes países onde a Synergie está presente**

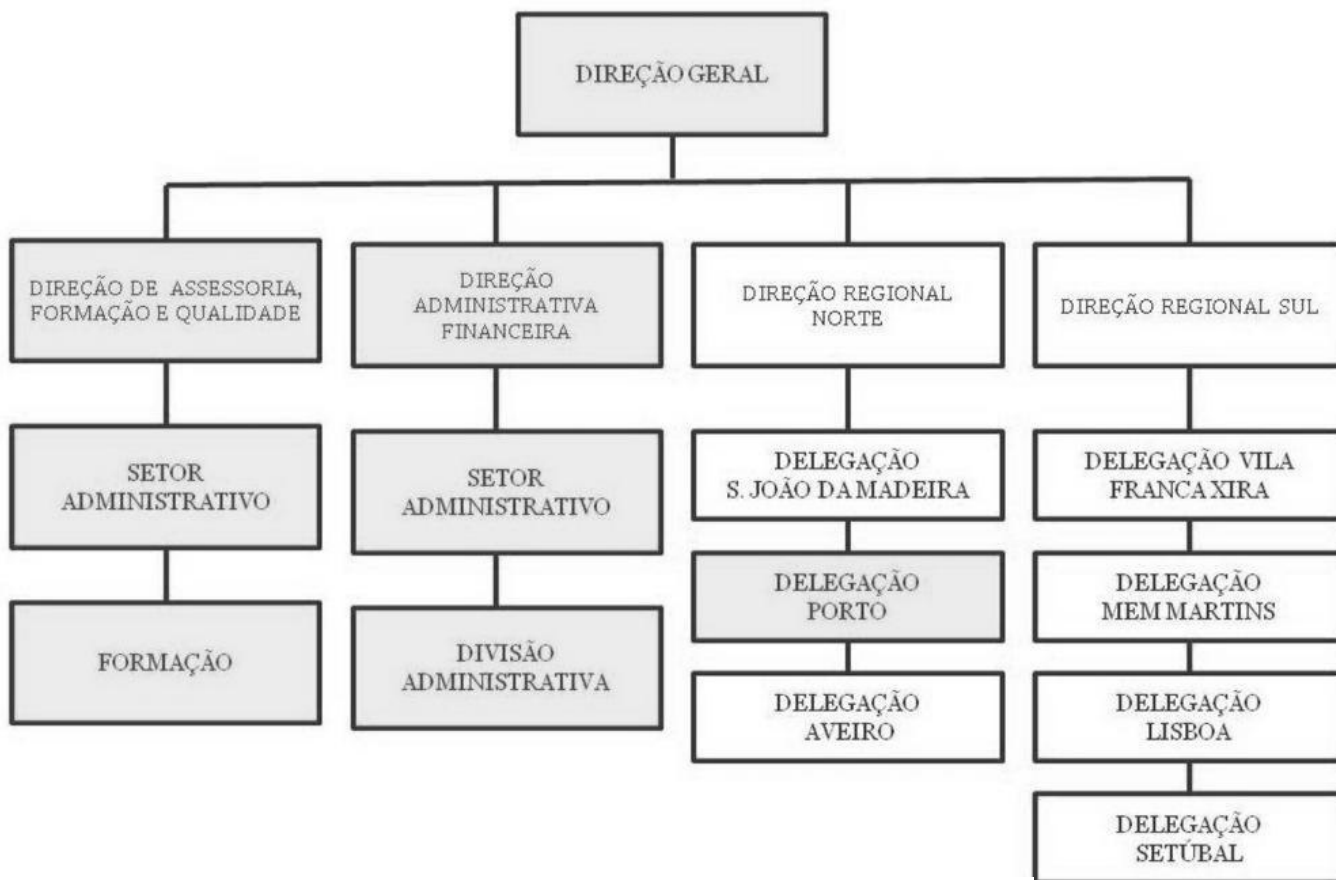
A *Synergie* desenvolve a sua atividade assente numa base de valores e princípios como o Rigor, Transparência, Qualidade e Inovação procurando a excelência dos serviços prestados. A sua missão assenta em “ajudar as empresas a gerir os seus Recursos Humanos, de forma integrada e orientada para o negócio específico de cada cliente, de forma a propor soluções de Gestão Global de Recursos Humanos adaptadas às especificidades de cada um” (Manual de Acolhimento, p. 7).

Tendo como visão “ser líder nos diversos sectores em que atua” (Manual de Acolhimento, p. 7) compromete-se a: apresentar as melhores soluções de serviços integrados na Gestão Global de Recursos Humanos, direcionadas às necessidades dos seus clientes; oferecer um vasto leque de serviços que atentam às necessidades do

mercado de trabalho, visando uma contínua melhoria dos mesmos; proporcionar um serviço regulamentado pelas responsabilidades legais em vigor e fidelizar os clientes através de um serviço de qualidade.

A *Synergie* está organizada em três setores: Direção Geral, Direção de Assessoria, Formação e Qualidade e Direção Administrativa e Financeira.

- A Direção Geral é constituída pelo representante máximo da *Synergie Portugal*;
- A Direção de Assessoria, Formação e Qualidade, é responsável pela monitorização de toda a atividade da empresa, aglomera o setor Administrativo e a Formação;
- A Direção Administrativa e Financeira é composta pela direção e divisão administrativa.



**Figura 2. Organograma da Estrutura da Synergie Portugal**

Fonte: Manual de Acolhimento Synergie

As delegações da empresa estão organizadas em dois grupos: Direção Regional Norte e Direção Regional Sul. Cada delegação conta ainda com uma Direção de Delegação, um Setor de Consultadoria Comercial e um Setor de Recrutamento e Seleção.



**Figura 3. Organização da Delegação do Porto**

Fonte: Manual de Acolhimento Synergie

### 1.1.2. Áreas de Atuação

A *Synergie* divide-se em quatro áreas de atuação: Recrutamento e Seleção, Trabalho Temporário, Outsourcing e Formação.

Numa realidade empresarial cada vez mais competitiva e exigente, as organizações focam cada vez mais a sua orientação na concretização de objetivos, marcando a diferença através dos seus Recursos Humanos. A *Synergie* destaca-se nesta área, nomeadamente no Recrutamento e Seleção, ajudando os seus clientes a atingir resultados de forma eficiente através de uma adequada gestão. Para tal, assume o

processo de avaliação dos candidatos apresentados proporcionando ao cliente condições que permitam a satisfação das suas exigências.

As estruturas de emprego têm vindo a transformar-se como consequência de reconfigurações sociais e económicas que, em Portugal, se acentuaram nas últimas décadas. Como tal, o Trabalho Temporário tem assumido uma importância crescente no âmbito do mercado de trabalho, apresentando-se como uma das formas mais eficazes e eficientes de gestão da incerteza que nutre impacto na Gestão de Recursos Humanos, permitindo uma rápida adaptação das empresas às constantes alterações a que são expostas no meio envolvente. Esta atividade, devidamente enquadrada no Direito do Trabalho, estabelece uma relação triangular entre as seguintes partes: a) A empresa utilizadora, que solicita a outra entidade a necessidade extra de mão-de-obra, solicitando um determinado número de trabalhadores; b) A empresa de trabalho temporário, que mediante a informação prestada pela entidade utilizadora irá proceder à procura e avaliação de potenciais candidatos, detendo as responsabilidades de qualquer outra entidade patronal sobre os colaboradores colocados; c) O trabalhador temporário, que se encontra vinculado com um contrato de trabalho temporário à empresa de trabalho temporário, exercendo uma atividade profissional nas instalações da e para a empresa utilizadora.

Numa outra vertente, a *Synergie Outsourcing* organiza a prestação de um determinado serviço que lhe é solicitado, nomeadamente no desempenho de uma ou várias atividades que a empresa cliente não pode ou não possui competências para desempenhar, nas quais a primeira é especialista. Nestes casos, o serviço é organizado como um todo e a *Synergie* é responsável por contratar os perfis necessários em número adequado para possibilitar a resposta à necessidade do cliente. Também aqui assume as responsabilidades de uma entidade patronal convencional.

A formação profissional tem vindo desenvolver-se como uma forma imprescindível de adequar os Recursos Humanos às necessidades do mercado de trabalho, face à constante evolução tecnológica e mutação de variáveis determinantes da competitividade empresarial, sendo prevista pelo Código do Trabalho. Em Agosto de 2010 a *Synergie* tornou-se uma entidade acreditada pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) nos seguintes domínios: a) Conceção de intervenções, programas, instrumentos e suportes formativos; b) Organização e promoção das intervenções ou atividades formativas; c) Desenvolvimento/execução de intervenções ou atividades formativas.

### 1.1.3. Observação e Levantamento de Necessidades

A integração na empresa passou por um período de observação, compreendido entre a data de início do estágio, a 1 de outubro de 2014, e as duas semanas seguintes, até dia 15 do mesmo mês.

Inicialmente foi-me apresentado um Manual de Acolhimento no qual constam todos os objetivos, normas e instruções de trabalho que devem ser seguidos pela equipa da *Synergie*. Uma vez que se trata de uma empresa certificada, todas as ações se baseiam meticulosamente num conjunto de normas e procedimentos do Sistema de Gestão de Qualidade da Política de Qualidade, definido pela Direção de Assessoria, Formação e Qualidade.

Assim sendo, desde cedo pude verificar que toda a equipa trabalha com rigor e profissionalismo, porém, num ambiente muito familiar e caloroso. Apesar de cada colaborador ter as suas tarefas específicas, existe um ambiente de entreajuda, o que facilitou bastante a minha integração na empresa e dos seus métodos de trabalho.

Ao longo do período de observação, foi perceptível que a *Synergie* possui um vasto grupo de clientes fidelizados, cuja satisfação de serviços é crucial para a gestão da empresa. Tal fato exige que a empresa mantenha um contacto assíduo com os seus clientes, não só para perceber as suas necessidades e desafios e criar propostas satisfatórias, mas também para monitorizar todo o seguimento dos processos, de forma a conferir a sua adequação às exigências do cliente, conservando assim o laço profissional.

No entanto, uma vez que os desafios da sociedade, da economia e do mercado de trabalho são cada vez mais exigentes e complexos, não basta manter os clientes já fidelizados. Daqui surge a necessidade de investir na comunicação externa da empresa,

como forma de angariar novos clientes e expandir o leque de aliados no ambiente empresarial. Uma vez que o objetivo da empresa é expandir-se e inovar os seus métodos de trabalho, de forma a responder aos desafios face à concorrência e mantendo-se no topo do mercado de trabalho, a comunicação externa revela-se essencial e desempenha um papel muito importante na gestão empresarial.

Revelada a imprescindibilidade da comunicação e divulgação da *Synergie*, pode concluir que é necessário apostar na comunicação externa de forma mais agressiva. Assim, foram definidos os seguintes objetivos gerais e específicos para o estágio curricular: a) Enquadrar os conhecimentos adquiridos ao longo da formação académica no mercado de trabalho; b) Enriquecer enquanto aluna e profissional, através da aquisição de experiência e conhecimentos práticos; c) Conhecer e praticar gestão de recursos humanos; d) Desenvolver competências de comunicação quer com colegas de trabalho quer com colaboradores da empresa; e) Diversificar os âmbitos de atuação, no sentido de adquirir experiência em várias áreas da Gestão de Recursos Humanos; f) Compreender e incorporar o funcionamento de uma empresa multinacional certificada; g) Colaborar com diferentes parcerias, diversificando as técnicas de comunicação e trabalho; h) Desenvolver competências a nível da gestão do trabalho dos colaboradores (recrutamento, contratos de trabalho, questões legais, medicina no trabalho, acidentes de trabalho, avaliação de desempenho, entre outros); i) Contribuir para o crescimento da instituição, colaborando para o bem-estar dos seus colaboradores e clientes de forma a potencializar as suas competências; j) Perceber como funciona a comunicação, quer interna quer externa, dentro de uma grande empresa; k) Potencializar a comunicação externa da empresa, desenvolvendo a expansão no ambiente organizacional; l) Apostar na divulgação da empresa e dos seus serviços, de forma a angariar novos clientes.

## **1.2. Importância da Psicologia do Trabalho e das Organizações**

A história da evolução humana é concebida pela transmissão de conhecimentos e habilidades. Anunciando uma nova era para a civilização, a Revolução Industrial representou uma grande evolução no mundo organizacional, desencadeando não só avanços para na ciência e tecnologia mas, consecutivamente, uma nova realidade social, económica e política. Anteriormente a este acontecimento, a sociedade vivia numa estagnação económica, com remunerações salariais reduzidas e com uma mão-de-obra pouco especializada. A Revolução Industrial veio gerar uma melhoria das condições de trabalho, através do aperfeiçoamento económico e maior especialização da mão-de-obra, que traduziram no incremento das remunerações salariais. Passa-se, assim, do paradigma da produtividade, característico da sociedade pré-industrial, para um paradigma de competitividade, pelo acentuado crescimento e pressão industrial (Greenwood & Jovanovic, 1999; Wren & Bedeian, 2009).

Também a Primeira Guerra Mundial veio marcar a história organizacional. Após este acontecimento, deu-se um acentuado desenvolvimento da economia, que se refletiu no crescimento da cultura, da ciência e das artes e, conseqüentemente, numa vertente mais humanista. Se até aqui a ênfase era colocada na tarefa e na estrutura organizacional, posteriormente o foco da atenção passou para as pessoas que trabalham ou participam nas organizações. O desencadeamento desta significativa mudança deveu-se sobretudo ao desenvolvimento da Abordagem Humanista, a partir da qual a preocupação com a máquina e com o método de trabalho, com a organização formal e os princípios de administração cederam prioridade à preocupação com o Homem e o seu grupo social, havendo assim uma viragem dos aspetos técnicos e formais para os aspetos psicológicos e sociológicos (Chiavenato, 2004).

Ergue-se, desta forma, o movimento das Relações Humanas, protagonizado por Elton Mayo, na década de 1920. O autor realizou, por esta altura, uma experiência em *Hawthorne* como movimento de reação e de oposição à Teoria Clássica da Administração desenvolvida por Henri Fayol. Se, por um lado, esta última desenvolveu uma filosofia empresarial, uma civilização industrial na qual a tecnologia e o método de trabalho constituem as principais preocupações do administrador, por outro lado a Teoria das Relações Humanas teve como principal fundamento perceber as consequências do trabalho dirigidas ao Homem e à sociedade, abordando problemas enfrentados por ambas as partes e focando as relações humanas dentro da organização. É desta forma que Mayo e a sua experiência marcam, ao longo de 5 anos de duração, o início de uma nova etapa assente em valores humanísticos na Administração, sugerindo uma conceção de trabalho diferente da instruída até à altura, focando fatores ligados à situação laboral, à motivação e à satisfação no trabalho (Chiavenato, 2004; Griffin, Landy, & Mayocchi, 2002).

O trabalho e o Homem fazem parte integrante das organizações e têm, por isso, que dar resposta à economia do mercado, a decisões políticas, restrições legais e avanços tecnológicos para que sejam atingidos objetivos organizacionais. A partir deste marco, a sociedade dá mais atenção ao Homem nas organizações, passando de um paradigma voltado para a produção, para o movimento das Relações Humanas, a compreensão do trabalho associado ao Homem (Anderson, Ones, Sinangil, & Viswesvaran, 2001; Rolle, 2009).

Esta Era marca assim o acrescento de novas variáveis ao dicionário da Administração: a integração social, o comportamento social, as necessidades psicológicas e sociais, as recompensas e sanções não-materiais, o estudo dos grupos informais e a chamada organização informal, a ênfase nos aspetos emocionais e não-

racionais do comportamento e a importância do conteúdo dos cargos e tarefas para as pessoas que os realizam e executam (Chiavenato, 2004).

A possibilidade de conciliação entre objetivos económicos e sociais e a conceção do pessoal como um custo começa a ceder a favor da conceção do pessoal como um recurso. Ou seja, começa a vigorar a ideia de que as pessoas podem dar contributos para melhorar a organização do trabalho e o funcionamento da organização (Serrano, 2010).

A Psicologia ligada ao trabalho surgiu como forma de atender às necessidades sobre o comportamento e a organização do trabalho, com uma base científica estruturada acerca das questões teóricas e práticas, apelidando-se inicialmente por Psicologia Industrial. No que se refere ao desenvolvimento desta área da Psicologia, Mayo foi um dos principais promotores, visto ter aludido ao fator humano nas organizações (Austin, Davies, & Kazdin, 2000; Griffin, Landy, & Mayocchi, 2002).

O surgimento da Teoria das Relações Humanas, já abordada anteriormente, alinha-se com o desenvolvimento das ciências sociais, particularmente a Psicologia do Trabalho. Esta surgiu na primeira década do século XX, voltada principalmente para a análise do trabalho, adaptação do colaborador ao trabalho e adaptação do trabalho ao colaborador. Numa primeira etapa, o objetivo da Psicologia do Trabalho (ou Industrial, como era denominada na altura) era a observação das características humanas que cada tarefa exigia do seu executante, selecionando assim os funcionários e atribuindo-lhes trabalho consoante as suas capacidades para tal execução. Os temas predominantes, nesta etapa, eram a seleção de pessoal, a orientação profissional, os métodos de aprendizagem e de trabalho, a fisiologia do trabalho e o estudo dos acidentes e da fadiga. Numa segunda etapa, a atenção volta-se para os aspetos individuais e sociais do trabalho, tendo como temas predominantes o estudo da personalidade do trabalhador e

do chefe, da motivação, dos incentivos, da liderança, das comunicações e das relações interpessoais e sociais dentro da organização (Chiavenato, 2004).

A Psicologia do Trabalho e das Organizações aplica princípios da Psicologia numa das áreas mais importantes da vida das pessoas: o trabalho. Os profissionais desta área trabalham sobre os aspetos humanos em relação ao local de trabalho promovendo a eficiência dos trabalhadores, e conseqüentemente, a eficácia organizacional, através do conhecimento do comportamento humano. As suas principais preocupações passam pela liderança, satisfação com e no trabalho, motivação, comunicação organizacional, resolução de conflitos, mudanças organizacionais e processos grupais (Aamodt, 2007; Wong, 2008).

Desta forma, presta-se atenção sobre a compreensão de uma situação, podendo variar a mesma entre divisão e orientação do trabalho, estrutura e mudança organizacional, compreendida com fenómenos específicos da cultura organizacional, tendo, na sua definição, três aspetos com extrema importância que a estruturam: as pessoas, a organização e o trabalho. Esta área da Psicologia correlaciona a perspectiva do empregador e do trabalhador com objetivos e necessidades organizacionais, bem como com as necessidades e metas individuais, através da natureza e tipo de trabalho de acordo com a estrutura organizacional. Assim, uma das funções do psicólogo organizacional passa por perceber, junto dos funcionários, quais são considerados os pontos fortes e fracos da organização. A partir daí, poderá sugerir recomendações e melhorias que atuem nas áreas problemáticas, mantendo uma participação ativa por parte dos colaboradores (Aamodt, 2007; Roe, 1995).

Embora haja uma concentração elevada dos psicólogos que atuam na área organizacional em atividades de recrutamento e seleção, ao longo do tempo os psicólogos abriram espaços muito mais em função da sua competência pessoal do que a

partir dos critérios legais e profissionais. A ampliação do leque de atuação dos psicólogos nas organizações é também produto de mudanças ocorridas no âmbito das organizações cuja crescente complexidade gerou mudanças na forma de lidar com aspectos dos recursos humanos (Bastos, & Galvão-Martins, 1990).

O objetivo desta área de organização compreende todos os conceitos elementares que um especialista na conduta humana orientado para o comportamento organizacional conhece e domina. Simultaneamente, este domina os princípios da manifestação comportamental individual e grupal, gerindo os fundamentos da gestão relativa à aprendizagem de comportamentos, o seu reforço, a motivação e satisfação laboral, assim como a organização e direção eficaz de equipas de trabalho (Bastos, & Galvão-Martins, 1990).

Posto isto, o psicólogo organizacional é indicado para potencializar cada recurso humano, de forma a desenvolvê-lo com iniciativa, eficácia e com objetivos claros, bem como persuadir, através de uma comunicação bem estruturada e organizada, grupos internos capazes de serem sementes da liderança na organização (Bastos, & Galvão-Martins, 1990).

## CAPÍTULO 2

### 2.1. Descrição e Fundamentação das Atividades

#### 2.1.1. Recrutamento e Seleção

Calendarização da Atividade: 01/10/2014 – 31/03/2015

##### Introdução

O recrutamento e a seleção cada vez mais se revelam como potenciadores da vantagem competitiva das organizações. A *Synergie*, tendo-os como um dos seus campos de ação, é responsável por satisfazer as necessidades dos seus clientes neste sentido, recebendo diariamente perfis específicos que são preenchidos após a divulgação, filtragem de candidaturas e cuidadosa seleção.

Estes dois processos, envolvidos na Gestão de Recursos Humanos, consistem na procura de profissionais qualificados que possuam os conhecimentos técnicos e o perfil desejados para o exercício de determinada função numa empresa, através de uma sequência de procedimentos, passando por várias etapas de identificação, caracterização e análise (Pires, 2013).

Para Taylor e Collins (2000) o recrutamento representa um “conjunto de atividades levadas a cabo por uma organização com o objetivo fundamental de identificar um grupo considerável de candidatos, atraindo-os para a empresa e retendo-os pelo menos no curto prazo” (p. 5). Existem três tipos de recrutamento: interno, externo e misto. Cook (2004) explica que o primeiro é feito dentro da própria organização entre os colaboradores que a compõem, enquanto o segundo recorre a candidatos externos à organização, estendendo o processo a todos os interessados nas vagas. Já o recrutamento misto recorre a técnicas de ambos os tipos de recrutamento.

A seleção é vista como “um processo mediante o qual as organizações decidem qual dos candidatos é mais apto para desempenhar um determinado posto. Por outras palavras, a seleção de pessoas é um processo de tomada de decisão sobre o ajuste dos candidatos aos postos oferecidos” por Salgado e Moscoso (2008, p. 16). Lisboa, Almeida, Coelho e Coelho (2011) adotam quatro métodos diferentes nas técnicas de seleção: método biográfico (que abrange o currículo, carta de apresentação, carta de recomendação e controlo de referências), método dos testes (conjunto de exercícios/testes psicológicos, cognitivos, de personalidade), entrevista (permite esclarecer dúvidas, fazer perguntas específicas, aprofundar os conhecimentos do candidato e analisar o seu comportamento e postura) e *assessment centers* (avaliação do comportamento padronizado dos candidatos face a simulações).

### **Objetivos**

- Atender às necessidades e pedidos de recrutamento dos clientes de forma eficaz;
- Recrutar os profissionais com o melhor perfil para executar determinada função numa empresa, rentabilizando os seus recursos e potencializando a sua atividade.

### **Descrição e fundamentação da atividade**

Peretti (2007) define 10 etapas para o processo de recrutamento e seleção: 1) Identificar a necessidade de recrutamento; 2) Analisar/oficializar o pedido; 3) Definir as funções/ perfil; 4) Prospeção interna (procurar o perfil pretendido dentro dos elementos que já colaboram com a organização); 5) Prospeção externa (divulgar a oferta e receber candidaturas externas à organização); 6) Filtragem de candidaturas; 7) Questionários; 8)

Entrevista; 9) Testes; 10) Decisão. Na *Synergie*, este processo segue um determinado número de passos que são definidos pelo manual “Instruções de Trabalho”.

Esta atividade foi realizada ao longo do estágio e contou com diversas etapas:

1. Inicialmente é aberta uma nota de pedido: neste documento é formalizada por escrito toda a informação relativa à necessidade do cliente, bem como a respetiva identificação da empresa e as condições de pagamento e faturação. Este documento deve ser elaborado sempre que se receber um pedido de recrutamento de um cliente. Nele são mencionados a descrição do perfil pretendido (habilitações, competências, conhecimentos, experiência, traços de personalidade, entre outros), as funções inerentes ao pedido, o n.º de vagas, a data de início prevista, condições salariais, faturação e horário de trabalho.

A definição do perfil é essencial no processo de recrutamento, uma vez que é necessário conhecer as características inerentes ao posto para encontrar um colaborador que se adegue às mesmas. O perfil engloba as tarefas que o colaborador irá realizar, as funções, o âmbito de atuação, os conhecimentos técnicos e a formação necessários para desempenhar o papel (Salgado & Moscoso, 2008).

À medida que são selecionados candidatos para enviar ao cliente, são indicados os nomes e respetivos números atribuídos pelo sistema informático na nota de pedido, sendo arquivados junto desta todos os registos de contacto estabelecido entre as partes. Sempre que um pedido é aberto, é registado no mapa de seguimento de pedidos, como forma de controlar a eficácia e rapidez de resposta aos vários pedidos.

2. Divulgação da oferta de trabalho: Após a criação de uma nota de pedido, torna-se necessária a divulgação da proposta (via internet, através de anúncios no site da empresa ou em sites de procura e oferta de emprego; via telefónica, contactando ex-colaboradores ou pessoas que já estiveram envolvidas em processos anteriormente; na

empresa, publicando os anúncios na montra; contactando serviços públicos de emprego nacional).

Um dos principais meios de recrutamento utilizados, não apenas pela *Synergie* mas por todo o mundo, é a internet. Num mundo que se revela cada vez mais dependente da tecnologia, a internet traz diferentes acessibilidades para os candidatos a ofertas de emprego e facilita o trabalho dos recrutadores na filtragem de candidaturas. Paiva (2013) define recrutamento *online* como “o processo de recrutamento realizado através da internet, via e-mail ou através de qualquer outro tipo de sistema de comunicação avançado com o auxílio de um conjunto de ferramentas que permitem a receção de candidaturas e a realização de triagens de candidatos *online*” (p. 9). Os *sites* de procura e oferta de emprego vão-se multiplicando a cada dia e as organizações cada vez mais apostam na internet para recrutar colaboradores, uma vez que esta, além de ter um longo alcance e poupar o tempo dos recrutadores e dos candidatos, reduz os gastos relativos ao processo de recrutamento (Paiva, 2013).

A autora acrescenta ainda que “os componentes do recrutamento *online* são ferramentas importantes para que as organizações alcancem o modelo competitivo de gestão, no qual as pessoas da organização devem ser vistas como fatores de vantagem competitiva” (p. 14).

3. Criação de um Mapa de Entrevistas: Consoante as respostas a anúncios são rececionadas, segue-se a filtragem de currículos dos candidatos que melhor se encaixam no perfil e procede-se à marcação de entrevistas com os mesmos. As marcações são registadas no mapa de entrevistas (diário), de forma a facilitar o controlo dos candidatos que já estiveram presentes em entrevistas na delegação, partindo para candidaturas diferentes se essa necessidade se verificar.

4. Entrega da ficha biográfica: Sempre que um indivíduo se apresenta na empresa, quer seja para uma entrevista ou uma candidatura espontânea, é-lhe solicitado o preenchimento de uma ficha biográfica da empresa. Esta serve de suporte à gestão da seleção, registando os dados pessoais do candidato, a sua experiência e formação profissional, os seus conhecimentos, a sua disponibilidade de horários bem como as avaliações feitas pelo consultor. Posteriormente, é anexado a esta ficha todo o contacto que o candidato tem com a empresa, ou seja, entrevistas, trabalho temporário, processos em que esteve envolvido, contratos de trabalho, inscrição e cessação junto da segurança social, rescisões ou pedidos de demissão, fichas de aptidão médica, entre outros. Juntamente com a ficha biográfica é entregue ao candidato uma ficha médica por forma a registar possíveis problemas de saúde.

5. Entrevista ao candidato: Após o preenchimento da respetiva ficha biográfica segue-se uma entrevista a cada candidato, feita por um dos consultores da empresa, como forma de conhecer melhor a sua experiência profissional, a sua formação, as suas competências, as suas características e disponibilidade para a função. É então apresentada ao candidato uma ficha de condições, na qual se resume a proposta apresentada (condições salariais, horários, empresa, funções). Se o candidato aceitar a proposta, passa então à fase seguinte. No caso dos candidatos que já estiveram previamente em contexto de entrevista no âmbito de outras propostas ou já tenham sido colaboradores da empresa, é apenas apresentada a proposta em questão, sem necessidade de uma entrevista prévia.

A entrevista é a técnica mais comum no processo de seleção. Além do seu baixo custo, permite o contacto direto com o candidato o que possibilita ao recrutador, mais do que a definição dos seus conhecimentos, a observação do seu comportamento e postura, possibilitando a exposição das suas motivações relativamente à oferta

apresentada. Sendo um instrumento de fácil utilização e versátil, pode aplicar-se independentemente do posto, organização ou situação e permite dar a conhecer informação personalizada sobre a organização (Chiavenato, 2009; Salgado & Moscoso, 2008).

6. Avaliação do candidato: após entrevista com os candidatos, as informações relevantes obtidas nas entrevistas são analisadas e avaliadas, de forma a decidir se os seus perfis se identificam com o perfil pretendido pelo cliente. Por vezes é necessário recorrer ao método de controlo de referências.

O controlo de referências, muito comum no processo de seleção, consiste no contacto com antigos empregadores do colaborador, fornecendo informação acerca deste e do seu desempenho no trabalho (Alves, 2012).

7. Elaboração do relatório individual de Recrutamento e Seleção/ Avaliação de Competências: A partir dos resultados obtidos nas entrevistas, é elaborado um relatório no qual se especificam os elementos extraídos das avaliações dos candidatos. Este relatório é enviado ao cliente para apreciação.

8. Inserção de dados no sistema informático “Gestão de Trabalho Temporário”, GTT: após uma delicada seleção, cada candidato enviado ao cliente é registado no GTT, consoante os dados da sua ficha biográfica e entrevista. Neste processo, cada candidato obtém um número de identificação na empresa que irá ser utilizado ao longo do seu percurso. Os candidatos que são entrevistados mas não são selecionados pela empresa de recrutamento ficam apenas registados na sua ficha biográfica. Os candidatos que são entrevistados e selecionados pela empresa mas não selecionados pelo cliente para preencher as vagas disponíveis são também inseridos no sistema mas o seu processo é arquivado.

9. Feedback do cliente: Após o envio dos candidatos, é aguardada uma resposta positiva por parte do cliente e as vagas são preenchidas, fechando o pedido de recrutamento e passando de seguida à elaboração de um contrato de trabalho. Caso a resposta do cliente seja sido negativa, torna-se necessário recomeçar o processo de recrutamento.

### 2.1.2. Contratos de Trabalho

Calendarização da Atividade: 01/10/2014 – 31/03/2015

#### **Introdução:**

Tal como a Psicologia Industrial, também a conceção de Trabalho Temporário surgiu numa época de grande desenvolvimento industrial e económico, como forma de combater as necessidades de mão-de-obra no setor fabril. A *Manpower*, empresa pioneira de trabalho temporária criada nos Estados Unidos da América nos anos 20, foi mais tarde importada para a Europa após a 2.<sup>a</sup> Guerra Mundial, centrando a sua atuação no recrutamento de mão-de-obra para a reconstrução europeia (Santana, & Centeno, 2001).

O Trabalho Temporário surge legalizado e autorizado em Portugal em 1962, incentivado pela necessidade de recrutamento de mão-de-obra feminina para o mercado de trabalho e mobilização de mão-de-obra masculina para a Guerra Colonial. Na década de 80 desenvolve-se a Associação Portuguesa de Empresas de Trabalho Temporário (APETT) com o objetivo de solidificar a regulamentação no trabalho temporário, incentivando as boas práticas e o respeito pelos direitos dos trabalhadores (Santana, & Centeno, 2001).

De Cuyper e colegas (2008) definem algumas dimensões próprias do trabalho temporário como a sua reduzida duração e data de término previamente definida e o facto de os trabalhadores não exercerem as suas funções diretamente no empregador mas numa empresa cliente. Através delas foi-lhes possível chegar a uma definição de trabalho temporário “situação em que uma empresa cede a título oneroso e por tempo

limitado, a outra empresa, a disponibilidade da força de trabalho de certo número de trabalhadores que ficam funcionalmente integrados na empresa utilizadora” (Pereira, 1988, *cit. in* Santana, & Centeno, 2001, p. 34).

Posto isto, é determinado que o trabalho temporário compreende uma relação triangular entre o empregador (entidade de trabalho temporário), o trabalhador e a empresa utilizadora. O trabalhador é contratado para exercer funções, durante um certo período de tempo, para o cliente da ETT. Esta recruta paga o salário e encarrega-se do seguro contra acidentes de trabalho, assumindo também o pagamento dos encargos sociais do trabalhador, enquanto o cliente dirige a sua atividade, ordena e estabelece os horários, a quantidade e as condições de trabalho (Bernhard-Oettel, 2008; Escórcio, 2009; Santana, & Centeno, 2001).

A redução de despesas com o trabalho, a formação e o recrutamento de colaboradores representa uma das vantagens das empresas ao recorrer ao trabalho temporário, sendo possível para as empresas subcontratar serviços e limitar a mão-de-obra ao indispensável em cada momento. Este comportamento transparece a consciência de imprevisibilidades económicas por parte das empresas, servindo, muitas vezes, como uma prática de pré-recrutamento (Santana, & Centeno, 2001).

### **Objetivos:**

- Criação de um vínculo legal entre a *Synergie*, entidade utilizadora de trabalho e o colaborador;
- Proporcionar às empresas clientes a satisfação das suas necessidades laborais;
- Garantir a defesa e cumprimento dos direitos dos colaboradores;

- Assegurar o implemento da legislação definida no Código do Trabalho.

### **Descrição e fundamentação da atividade:**

Quando um pedido de recrutamento é satisfeito, os candidatos assinam um contrato de trabalho com a *Synergie* (exceto em casos de Cedência Direta em que a empresa de recrutamento apenas é responsável pelo recrutamento e os colaboradores assinam contrato diretamente com a empresa cliente). Por vezes, em oposição ao recrutamento, é feita uma Gestão de Contrato, em que a empresa cliente nomeia pessoas específicas para exercer certas funções e a *Synergie* fica responsável pelo contrato de trabalho.

O Código do Trabalho (2012) define um contrato de trabalho como “aquele pelo qual uma pessoa singular se obriga, mediante retribuição, a prestar a sua atividade a outra ou outras pessoas, no âmbito de organização e sob a autoridade destas” (p. 18). É ainda referido que:

Presume-se a existência de contrato de trabalho quando, na relação entre a pessoa que presta uma atividade e outra ou outras que dela beneficiam, se verificarem algumas das seguintes características: a) A atividade seja realizada em local pertencente ao seu beneficiário ou por ele determinado; b) Os equipamentos e instrumentos de trabalho utilizados pertençam ao beneficiário da atividade; c) O prestador de atividade observe horas de início e de termo da prestação, determinadas pelo beneficiário da mesma; d) Seja paga, com determinada periodicidade, uma quantia certa ao prestador de atividade como contrapartida da mesma; e) O prestador de atividade desempenhe funções de direção ou chefia na estrutura orgânica da empresa.

A elaboração de um contrato de trabalho temporário (CTT) envolve vários processos:

1. Elaboração do contrato no GTT – antes de criar um contrato, a *Synergie* verifica junto do cliente algumas informações cruciais: alínea contratual; justificação do motivo de recurso; categoria profissional; horário e condições de remuneração; termo de contrato; data de início e fim provável (quando a termo certo); modalidade de Segurança e Saúde no Trabalho (SST); entidade SST; riscos inerentes à função. Após reunidas estas informações, procede-se então à elaboração do CTT.

Já o Código do Trabalho compreende as seguintes dimensões para a conceção de um contrato de trabalho, que deve ser registado por escrito e celebrado em dois exemplares: Identificação, assinaturas e morada de ambas as partes, bem como o número e data do alvará da licença da ETT, motivos que levam à necessidade de contratar, descrição da atividade contratada, do local e período de trabalho e das condições de remuneração, definição das datas de início e termo do contrato e a data da sua celebração (Código do Trabalho, 2012).

Em simultâneo, é elaborado um Contrato de Utilização de Trabalho Temporário, com as mesmas informações presentes no CTT, que se destina à empresa utilizadora da mão-de-obra.

Em anexo ao CTT, é entregue ao candidato um Manual Informativo no qual consta informação genérica sobre Lei 7/ 2009 de Fevereiro, assim como a Carta de Condições Contratuais, que formaliza e sintetiza a informação previamente transmitida aquando da apresentação da oferta de trabalho.

2. Admissão do trabalhador – Xavier (2006) define alguns comportamentos a ter em consideração durante a admissão do trabalhador, como a discussão e revisão com o

colaborador de tudo o que foi estabelecido no processo seletivo (como as condições de trabalho, funções, remuneração), o cumprimento dos procedimentos legais de registo do contrato e esclarecimento de possíveis dúvidas que o novo colaborador possa ainda ter.

Após o colaborador ser admitido na empresa, é necessário fazer a sua admissão na Segurança Social e nos Fundos de Compensação bem como na medida Incentivo Emprego. A inscrição na Segurança Social é obrigatória por lei, sendo o seu incumprimento punível com coimas, e é feita através da página de acesso *online* da Segurança Social.

Segundo o Guia Prático Inscrição, Admissão e Cessação de Atividade de Trabalhador por Conta de Outrem a empresa “tem de comunicar a contratação (admissão) do novo trabalhador/estagiário nas vinte e quatro horas anteriores ao início da atividade ou excecionalmente, nas vinte e quatro horas seguintes ao início da atividade, apenas nos casos de contratos de muito curta duração ou caso se trate de prestação de trabalho por turnos” (Instituto da Segurança Social, I.P., 2015, p. 5).

O Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) é um fundo autónomo, estabelecido pela Lei 70/2013 de 30 de Agosto, que é dirigido pelo Instituto de Gestão de Fundos de Capitalização da Segurança Social, I.P. e financiado pelas entidades empregadoras, representando “um fundo de capitalização individual destinado ao pagamento parcial (até 50%) da compensação por cessação do contrato de trabalho dos seus trabalhadores” (<http://www.fundoscompensacao.pt>).

Já a medida Incentivo Emprego trata-se de um apoio financeiro que é concedido aos empregadores que celebram contratos de trabalho de acordo com o Código do Trabalho entre 1 de outubro de 2013 e 30 de setembro de 2015 (<https://incentivoemprego.gov.pt>).

3. Exame médico – A Lei n.º 3/2014 de 28 de janeiro (alteração à Lei n.º 102/2009 de 10 de setembro, que aprova o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho) prevê que, antes de iniciar as suas funções em determinado contexto de trabalho, um colaborador seja sujeito a um exame médico. Os seus princípios gerais assentam numa série de procedimentos que valorizam a segurança e saúde do trabalhador.

Antes de iniciar as suas funções, o colaborador sujeita-se a um breve exame médico realizado via *Skype* através da Telemedicina, a entidade de Medicina no Trabalho contratada pela *Synergie*. No caso de o posto de trabalho exigir funções cujas capacidades físicas sejam mais específicas e exigentes, os exames médicos são realizados em entidades de medicina do trabalho que partilham uma parceria com a *Synergie*.

4. Após a finalização do exame médico, se o colaborador for considerado apto para praticar as funções que lhe foram atribuídas, essa informação é registada no sistema da empresa e poderá então começar a trabalhar.

5. Entrega do CTT – Após reunidas estas condições, o consultor reúne com o colaborador a fim de lhe expor as principais informações presentes no CTT, bem como as normas de Segurança e Saúde no Trabalho e procedimentos a ter em caso de um acidente de trabalho, e o colaborador assina então o seu contrato de trabalho. Paralelamente, o Contrato de Utilização de Trabalho Temporário (CUTT) é entregue e assinado pelo cliente, de forma a aceitar e oficializar as condições apresentadas. Ambos são também assinados pela *Synergie*, que guarda uma cópia de cada contrato.

O Código do Trabalho (2012) predispõe de legislação de prevenção e reparação de acidentes de trabalho e doenças profissionais, definindo que “o trabalhador tem

direito a prestar trabalho em condições de segurança e saúde” e que “o empregador deve assegurar aos trabalhadores condições de segurança e saúde em todos os aspetos relacionados com o trabalho, aplicando as medidas necessárias tendo em conta princípios gerais de prevenção” (Artigo 281º).

Finalizada esta ação, cabe ao consultor regularizar a situação do colaborador no sistema, deixando registado que ambos os contratos de trabalho foram assinados e o colaborador começou a iniciar as suas funções.

6. Fim de CTT – São definidas, por lei, várias modalidades de cessação de contrato de trabalho, nomeadamente: caducidade, revogação, despedimento por facto imputável ao trabalhador, despedimento coletivo, despedimento por extinção do posto de trabalho, despedimento por inadaptação, resolução pelo trabalhador e denúncia pelo trabalhador.

Na Synergie, é comum que os contratos de trabalhos sejam anulados em três situações: a) Quando se trata de Termo Certo, cuja data para término é pré-definida – é definido, pelo Código do Trabalho, que “a duração do contrato de trabalho temporário a termo certo, incluindo renovações, não pode exceder os dois anos” (2012, artigo 182º); b) Quando o colaborador rescinde contrato voluntariamente; c) Quando a entidade utilitária rescinde contrato.

Quando uma destas situações se verifica, é necessário seguir determinados procedimentos para terminar o contrato de trabalho existente entre o trabalhador, o empregador e a entidade utilizadora do serviço: a) Quando a iniciativa parte do colaborador: elaboração de uma carta de rescisão devidamente identificada e assinada, expressando a sua vontade de abandonar o posto de trabalho e a data em que o pretende fazer, seguindo as normas impostas por lei; b) Quando a iniciativa parte do cliente:

elaboração de uma carta de despedimento, por parte da *Synergie*, indicando a data em que o colaborador deve terminar as suas funções que lhe deverá ser enviada por correio registado ou entregue em mão, com a antecedência imposta por lei; c) Cessação do trabalhador na Segurança Social e nos Fundos de Compensação; d) Arquivar o processo do colaborador; e) No caso de o colaborador ter em sua posse equipamentos ou materiais da empresa, deve entregá-los na *Synergie* o mais rapidamente possível; f) Regularizar o processamento salarial.

7. Renovação de CTT – Por vezes a atividade dos colaboradores estende-se para lá do que inicialmente fora acordado, por se continuar a verificar uma necessidade por parte da empresa utilizadora da mão-de-obra. Nestes casos, cabe à *Synergie* renovar o contrato de trabalho.

### **2.1.3. Arquivo**

Calendarização da Atividade: 08/10/2014 e 26/03/2014

#### **Introdução:**

A *Synergie* sendo uma organização que, diariamente, lida com atendimento a clientes e colaboradores, desenvolveu um sistema de organização da informação que é recebida e tratada frequentemente: o arquivo. Este funciona como forma de organizar os dados físicos que fluem dentro da empresa. Entre essas referências constam dados e informações pessoais dos colaboradores e ex-colaboradores da empresa, pelo que é importante o seu correto uso e armazenamento, como forma a garantir a sua privacidade.

O Código Deontológico da Ordem dos Psicólogos Portugueses (2011) representa um documento legal que integra os princípios éticos da atividade profissional no ramo da Psicologia, garantindo o rigor e profissionalismo em qualquer área de aplicação da mesma. Organizado em três partes – preâmbulo, princípios gerais e princípios específicos – compreende uma série de normas e orientações éticas que proporcionam práticas psicológicas corretas.

A Privacidade e Confidencialidade fazem parte dos princípios específicos do Código Deontológico: este ponto impõe uma obrigação para o profissional com o intuito de que este assegure a privacidade de todas as informações relativas ao cliente.

#### **Objetivos:**

- Assegurar a organização de todos os processos de colaboradores que já trabalharam com a Synergie;
- Facilitar o acesso a processos específicos quando necessário;
- Garantir a confidencialidade dos dados pessoais dos candidatos.

### **Descrição e fundamentação da atividade:**

Sendo a privacidade e confidencialidade das informações pessoais dos colaboradores da *Synergie* aspetos a ter em atenção durante o estágio, foram desenvolvidas duas atividades de arquivo ao longo deste período.

No arquivo constam todos os processos dos indivíduos que exerceram funções pela Synergie desde a sua fundação; sempre que um colaborador termina o seu contrato de trabalho, o seu processo é arquivado.

Quando um indivíduo que já colaborou com a Synergie volta ao ativo, o seu processo é resgatado do arquivo. Por vezes, é também necessário aceder aos processos antigos no âmbito de auditorias ou outros motivos. Para que tal seja possível, é necessária uma frequente organização do arquivo, de forma a facilitar o seu acesso.

Arquivar os processos dos ex-colaboradores é um procedimento relativamente acessível, que consiste em organizar as fichas biográficas por ordem numérica do GTT (número atribuído pela aplicação informática) e guardá-las em pastas de arquivo morto devidamente catalogadas (organizadas em classes de 100 em 100 números), que posteriormente são deixadas num local próprio para o arquivo dentro das instalações da Synergie.

A Lei da Proteção de Dados Pessoais (Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro), entende dados pessoais como “qualquer informação, de qualquer natureza e independentemente do respetivo suporte, incluindo som e imagem, relativa a uma pessoa singular identificada ou identificável («titular dos dados»)» (Artigo 3.º). A presente lei predispõe de vários artigos relativos à preservação de informações pessoais, entre os quais se destacam os artigos 5.º, 6.º, 14.º, 15.º e 17.º, em que prevalece a garantia do respeito, cuidado e segurança de dados pessoais a nível da sua recolha, tratamento e armazenamento, vindicando o sigilo profissional.

#### **2.1.4. Atividade Comercial**

Calendarização da Atividade: 01/10/2014 – 31/03/2015

##### **Introdução:**

A sociedade tem vindo a passar por transformações estruturais que provocam profundas alterações nos relacionamentos estabelecidos pelas organizações: para sobreviverem e se tornarem competitivas no mundo globalizado, vêm-se obrigadas a criar mecanismos que facilitem o processo de transformação e que permitam uma maior integração junto dos diversos agentes com que interagem num contexto de redes de informação. Se outrora, no ambiente empresarial, a ênfase residia na produção, hoje é dada ao consumidor. Portanto, tornou-se crucial para as empresas a aposta na sua comunicação com a comunidade, com o cliente, com os agentes governamentais, com os fornecedores, e todos os elementos que atuam nesse mesmo ambiente. A comunicação assume, assim, um papel fundamental na absorção e divulgação dos novos paradigmas empresariais, podendo agir como poderosa ferramenta estratégica de gestão (Cardoso, 2006).

Uma vez que a expansão depende da sua capacidade de inovar e melhorar, as empresas conquistam uma posição de vantagem em relação à sua concorrência graças à pressão e desafios, beneficiando da existência de rivais internos e poderosos, de uma base de fornecedores nacionais agressivos e de clientes locais exigentes. Assim sendo, a inovação representa uma vantagem competitiva para as empresas, abrangendo novas tecnologias, novas táticas e novas maneiras de fazer as coisas. A informação desempenha um papel primordial no processo de inovação e melhoria (Porter, 1999).

**Objetivos:**

- Angariação de novos clientes;
- Divulgação da empresa;
- Marcação de entrevistas com clientes;
- Organização da atividade comercial.

**Descrição e fundamentação da atividade:**

O conceito de comunicação tem vindo a ser estudado e definido por vários teóricos, tratando-se de um fenómeno bastante vasto e complexo. Para Beirão (2008), a comunicação, sendo uma atividade social, é exclusiva dos seres humanos que vivem em grupo (possuindo algo em comum) e pode manifestar-se sob todas as formas de relação social ou troca de informação na qual participem indivíduos ou grupos. Com base em Merleau-Ponty, Duarte e Lopes (2003, *cit. in* Silvestrin, Godoi, & Ribeiro, 2006, p. 2) desenvolveram um conceito e caracterização de comunicação, denominando “o ato de comunicar como um encontro de fronteiras perceptivas” sendo que, por sermos seres culturais, é possível aceder à consciência dos outros. Isto é possível uma vez que a interação cultural entre seres humanos propicia o desenvolvimento de motivos para que compartilhem perceções e crenças comuns, nos quais a linguagem promove o diálogo. Esta necessidade de partilha é o que define a comunicação, a construção um entendimento comum. De uma forma geral, a comunicação tem como foco a troca de

mensagens, exigindo a existência de um emissor e um recetor (Silvestrin, Godoi, & Ribeiro, 2006).

Toda a organização está inserida num determinado ambiente, com o qual mantém uma relação. Dessa relação resulta um intercâmbio de informação que afeta ambas as partes, sendo que a empresa transmite e recebe informação que poderá ser relevante para si e para o seu redor. Posto isto, a comunicação externa pode definir-se como a transferência de informação (sejam mensagens, dados, imagens ou outros) que se dá entre uma organização e o seu ambiente, no qual se inserem os seus clientes, fornecedores, o governo, entre outros (Cardoso, 2006).

A comunicação é um fato nas organizações, ou seja, é necessário existir uma prática comunicativa para que exista uma organização. Isto porque esta é essencial para a operação da entidade e está intimamente vinculada à forma de significar, valorizar e expressar uma organização, isto é, ao processo comunicacional e constitutivo da cultura da organização e da sua identidade, configurando imagens reconhecidas pelos seus diversos públicos internos e externos. A comunicação pode ser entendida, então, como um alicerce que dá forma à organização, fazendo-a ser aquilo que ela é. Numa realidade em que a comunicação está cada vez mais complexa – assumindo variadas formas e meios – torna-se essencial que as organizações invistam na comunicação externa. A imagem que a empresa transmite e a decisão de um cliente contratar os seus serviços dependem da sua comunicação externa (Cardoso, 2006).

A informação e os processos de comunicação sempre fizeram parte da evolução das estratégias empresariais e das próprias organizações. Hoje, muito mais do que no passado, torna-se crucial para as empresas a compreensão da complexidade que envolve a informação e os processos comunicacionais na gestão estratégica das organizações

para que possam utilizá-los como ferramentas para atingir o sucesso, uma vez que vivemos numa era de ritmo acelerado de transformações e contextos cada vez mais complexos, obrigando as organizações a descobrir novas lógicas de gestão para enfrentar a competitividade (Cardoso, 2006).

Na atualidade espera-se que a comunicação sirva de suporte para um modelo de gestão bem estruturado e desenvolva o potencial para que as empresas enfrentem os desafios cada vez mais competitivos de uma sociedade que se torna mais exigente em qualidade e em direitos (Cardoso, 2006).

Nesse âmbito, salienta-se a importância da informação e comunicação como instrumentos e processos poderosos para atingir o potencial estratégico e ampliar as estruturas organizacionais, uma vez que proporcionam o desenvolvimento de funções, tomada de decisões e estabelecimento de contactos com clientes, fornecedores e parceiros. A comunicação deve ser então utilizada como uma estratégia para a ação, numa realidade plural, dinâmica e complexa, visando a provocação de comportamentos inovadores, criativos e dinâmicos, funcionando como disseminadora dos objetivos e valores culturais da empresa o público (Cardoso, 2006).

Os novos desafios enfrentados pelas organizações ao longo das últimas duas décadas mudaram significativamente o foco da comunicação empresarial para uma visão mais estratégica da comunicação. O crescente processo de globalização leva os processos macroeconómicos a trazer, como condição crucial para o gerenciamento das operações produtivas e comerciais, a rápida difusão de novos meios de comunicação e tecnologias da informação. Um exemplo disso é a internet, que potencializa a ação articulada de públicos mais amplos em termos económicos e políticos, abrangendo os consumidores em escala mundial, a imprensa nacional e estrangeira, comunidades,

acionistas, sindicatos, fornecedores e autoridades, entre outros (Davenport, 1998; Shapiro & Varian, 1999, *cit. in* Cardoso, 2006). Lévy (2010) aponta o nascimento da cibercultura na entrada do novo milénio, uma transformação radical nas culturas humanas ocasionada por uma rede digital que conecta tudo e todos: o ciberespaço. Neste contexto, as culturas nacionais fundem-se numa cultura cibernética e globalizada. Espera-se que a comunicação sirva de suporte para um modelo de gestão bem estruturado e desenvolva o potencial para que as empresas enfrentem os desafios cada vez mais competitivos de uma sociedade que se torna mais exigente em qualidade e em direitos (Cardoso, 2006).

Sendo a *Synergie* uma empresa em expansão, os seus representantes comerciais têm a função de recolher o maior número de clientes que lhe for possível, tendo objetivos e metas específicos e sendo avaliados consoante a sua performance. Para tal, é necessário marcar constantemente entrevistas com diferentes empresas de forma a apresentar os serviços prestados pela *Synergie* e fazer o levantamento das necessidades dos potenciais clientes.

Esta atividade consiste em contactar, telefonicamente, diferentes empresas e marcar entrevistas, seguindo a base de dados da *Synergie*. Nesta constam ex-clientes, empresas às quais foram apresentadas propostas anteriormente e empresas com as quais a *Synergie* nunca colaborou. Após o contacto, é registada no GTT a informação.

Sempre que é contactada uma empresa que não consta na base de dados, é necessário criar uma ficha de identificação da empresa no sistema, constando o máximo de informação possível sobre a empresa: nome, responsáveis, morada, contactos, NIF, entre outros.

### **2.1.5. Divulgação de Formações**

Calendarização da Atividade: 01/10/2014 – 31/03/2015

#### **Introdução:**

Na sociedade atual a formação tem um impacto crucial no desenvolvimento das organizações, uma vez que estimula e desenvolve o interesse e as capacidades dos seus colaboradores e está intimamente ligada com aspetos como o recrutamento e seleção, a gestão de conflitos, a liderança, a avaliação de desempenho, a gestão salarial e os sistemas de incentivos (Gonçalves, 2010).

Estimulando a mudança organizacional, a formação representa nas empresas um investimento que se reflete em evoluções a nível económico e social uma vez que, sendo expostas diariamente a mutações externas, permitem a melhoria de estratégias e métodos de trabalho que tornam possível o acompanhamento do ritmo de evolução económica e tecnológica. Desta forma, em coerência com a sua missão, a formação representa também uma estratégia para a ascensão dos objetivos da empresa (Gonçalves, 2010).

#### **Objetivos:**

- Divulgar as formações dadas pela Synergie, com o intuito de recolher inscrições;
- Permitir o desenvolvimento e evolução das empresas que colaboram com a *Synergie*;
- Fomentar a formação nas organizações como fator essencial no seu desempenho.

**Descrição e fundamentação da atividade:**

Cowling e Mailer (1998) definem formação como “aperfeiçoamento sistemático do padrão de comportamento, atitude, conhecimento e capacidade exigido por um indivíduo com vista a desempenhar adequadamente uma dada tarefa ou posto de trabalho” (p. 103). Gonçalves (2010) complementa esta definição afirmando a formação como “um instrumento de melhoria do desempenho das funções exercidas, sempre numa óptica de aprendizagem e aperfeiçoamento de competências, aumento da produtividade, maior realização profissional e melhorias quer no trabalho de equipa quer na motivação para o trabalho, favorecendo uma definição de métodos e formas inovadoras de trabalho” (p. 41).

Camara, Guerra, & Rodrigues (2001) definem quatro estratégias que a formação deve considerar: a formação como forma de otimizar a mão-de-obra, adequando-a aos métodos de trabalho que sofrem constantes mutações, a formação como forma de integração e valorização do bem-estar do indivíduo, motivando-o a trabalhar em grupo, a formação como forma de adequar e melhorar as respostas da empresa face aos estímulos e necessidades exteriores e a formação como desenvolvimento das competências quer dos indivíduos quer da própria empresa.

Sendo vista como um potencializador das competências e recursos das organizações e dos próprios recursos humanos, a formação estimula as práticas e motivações dos colaboradores ao desencadear um aperfeiçoamento das funções desenvolvidas por si e proporcionar uma evolução que não se limita apenas ao seu progresso profissional mas também a nível do seu desenvolvimento pessoal (Camara, Guerra, & Rodrigues, 2001).

Mais do que um método para as organizações atingirem a excelência, a formação profissional é um direito dos trabalhadores e por isso é imposta por lei sendo referida no Código do Trabalho, no qual se destacam os artigos 130.º, que explica a finalidade, quer para o trabalhador quer para a empresa, da formação profissional e 131.º, que incentiva a existência de formação contínua ao longo do percurso de cada colaborador, quer seja desenvolvida pelo empregador ou por uma entidade formadora certificada.

Dentro deste contexto, sendo a *Synergie* uma entidade acreditada pela DGERT como entidade de formação profissional que presta esta atividade a outras empresas, é frequente a necessidade de divulgação das formações desenvolvidas pela Direção de Assessoria, Formação e Qualidade.

A atividade consiste em divulgar as formações através do contacto via e-mail ou telefónico. Cada consultor tem uma lista de contactos própria e é responsável por divulgar as formações mensalmente.

É redigido um e-mail com uma breve apresentação da(s) formação em questão, os seus objetivos e principais contextos de atuação, anexando uma ficha de inscrição interempresas. Posteriormente, a inscrição é reencaminhada para o setor Formação.

### 3. REFLEXÃO CRÍTICA

O estágio curricular representou a minha primeira experiência na área de recursos humanos e no universo organizacional e desempenhou um papel crucial para o alcance do sucesso no meu futuro profissional. Tal foi possível através da aquisição de competências e aprendizagens essenciais no contacto com organizações, alimentando o meu interesse pelas áreas da Psicologia do Trabalho e das Organizações e da Gestão de Recursos Humanos ao possibilitar uma perspetiva mais alargada do mundo empresarial.

O presente relatório traduz o percurso desenvolvido ao longo do estágio curricular, porém, nem todas as atividades desenvolvidas no seu âmbito foram aqui descritas: escolhi filtrar as experiências que me foram proporcionadas pois, apesar de todas me conceberem um grande impacto a nível profissional, apenas algumas o fizeram a nível académico. Assim, optei por dar ênfase às atividades que se destacaram a nível académico, excluindo do relatório algumas atividades mais administrativas e simples.

Através destas mesmas atividades foi-me possibilitado o desenvolvimento de competências a nível dos processos envolvidos na gestão de recursos humanos, a nível do contacto quer com os colaboradores quer com as empresas clientes, a nível da comunicação interna e externa da organização, a nível da legislação ligada à atividade profissional e ao trabalho temporário e a nível da organização e preservação de dados pessoais e confidenciais.

Não poderia deixar de mencionar, ainda, as aprendizagens que me foram possibilitadas a nível pessoal de forma muito enriquecedora: o trabalho em equipa, o sentido de responsabilidade e autonomia, o desenvolvimento das competências comunicativas, a noção de dedicação e esforço e, de uma maneira geral, a integração na realidade organizacional.

Termino qualificando o estágio com um balanço positivo, uma vez que proporcionou, de uma forma muito gratificante, a entrada no mundo do trabalho.

## Referências Bibliográficas

- Aamodt, G. (2007). *Industrial/ Organizational Psychology: An Applied Approach* (6<sup>a</sup> ed.). California: Wadsworth, Cengage Learning.
- Anderson, N., Ones, D., Sinangil, H., & Viswesvaran, C. (2001). *Handbook of industrial, work & organizational psychology*. & Robertson, I. (1998). *Work psychology: Understanding human behaviour in the workplace*. United Kingdom: Sage Publications Company.
- Alves, P. (2012). *Recrutamento e seleção de quadros especializados numa consultora de recursos humanos*. Manuscrito não publicado. Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa.
- Austin, J., Daves, S., & Kazdin, A. (2000). Industrial and organizational psychology: History of the field. *Encyclopedia of psychology*, 4, 252-255.
- Bastos, A., & Galvão-Martins, A. (1990). O que pode fazer o psicólogo organizacional. *Psicologia, Ciência e Profissão*, 10(1), 10-18.
- Beirão, I., Vasconcelos, P., Rasquilha, L., Vasconcelos, M., Fernandes, A., Nunes, M., Matos, L. (2008). *Manual de comunicação empresarial*. Lisboa: Plátano Editora.
- Bernhard-Oettel, C. (2008). *Alternative employment and well-being: Contract heterogeneity and differences among individuals* (Tese de doutoramento não publicada). Universidade de Estocolmo, Estocolmo.
- Camara, P., Guerra, P., & Rodrigues, J. (2007). *Novo Humanator. Recursos Humanos e Sucesso Empresarial*. Lisboa: Dom Quixote, Lda.

- Cardoso, O. (2006). Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos. *Revista de Administração Pública*, 40(6), 1123-1144.
- Chiavenato, I. (2004). *Introdução à Teoria Geral da Administração* (7ed.). Rio de Janeiro: Elsevier Editora.
- Código do Trabalho. (2012). Obtido de [http://www.legix.pt/portals/3/docs/ct09-23\\_jul\\_2012.pdf](http://www.legix.pt/portals/3/docs/ct09-23_jul_2012.pdf)
- Cook, M. (2009). *Personal selection: adding value through people*. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Cowling, A., & Mailer, C. (1998). *Gerir os Recursos Humanos*. (1.<sup>a</sup> ed.). Lisboa: Publicações D. Quixote.
- Cuyper, N., Jong, J., Witte, H., Isaksson, K., Rigotti, T., & Schalk, R. (2008). Literature review of theory and research on the psychological impact of temporary employment: Towards a conceptual model. *International Journal of Management Reviews*, 10(1), 25-51.
- Davenport, T. (1998). *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para ter o sucesso na era da informação*. São Paulo: Futura.
- Departamento de Prestações e Contribuições. (2015). Guia prática: inscrição, admissão e acessação de atividade de trabalhador por conta de outrem. *Instituto da Segurança Social*, 5(13), 1-23.
- Fundos de Compensação. (2015). *Fundos de compensação*. Retirado de <http://www.fundoscompensacao.pt/faqs-fct.asp>

- Gonçalves, C. (2010). *A influencia da formação profissional no clima organizacional: o caso do município de Santa Maria da Feira*. (Tese de mestrado não publicada). Universidade de Coimbra, Coimbra.
- Greenwood, J., & Jovanovic, B. (1999). The it revolution and the stock market. *National Bureau of Economic Research*, 35(3), 293-316.
- Griffin, M. A., Landy, F. J., & Mayocchi, L. (2002). Australian influences on Elton Mayo: The construct of revery in industrial society. *History of Psychology*, 5(4), 356-375.
- Lei n.º 3/2014 de 28 de janeiro - Promoção de Segurança e Saúde no Trabalho. (2014). Diário da República, I Série, n.º 19, 554-591.
- Lei n.º 67/98 de 26 de Outubro - Proteção de Dados Pessoais. (1998). Diário da República, I Série – A, N.º 247, 5536-5546.
- Lévy, P. (1996). *As tecnologias da inteligência: o futuro do pensamento na era da informática*. Rio de Janeiro: Editora 34.
- Lisboa, J., Almeida, F., Coelho, F. & Coelho, A. (2011). *Introdução à Gestão de Organizações*. Barcelos: Companhia Editora do Minho.
- Ordem dos Psicólogos Portugueses (2011). *Código Deontológico Da Ordem Dos Psicólogos Portugueses*. Lisboa: Diário da República, 2.ª série — N.º 78 — 20 de Abril de 2011.
- Paiva, C. (2013). *As redes sociais online: a perspetiva do potencial candidato*. (Tese de mestrado não publicada). Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa.
- Peretti, J. (2007). *Recursos Humanos*. Lisboa: Sílabo.

- Pires, V. (2013). *Qualidade dos processos de recrutamento e seleção numa empresa de trabalho temporário*. (Tese de mestrado não publicada). Instituto Universitário de Lisboa, Lisboa.
- Porter, M. (1999). A vantagem competitiva das nações. *Competição: Estratégias Competitivas Essenciais*, 6(1), 167-208.
- Roe, R. A. (1995). Work & Organizational Psychology as a basic discipline. An alternative view and its implications. *Comportamento Organizacional e Gestão*, 1(2), 145-156.
- Rolle, P. (2009). Organização. *Laboreal*, 5(2), 109-112. Consultado em: <http://laboreal.up.pt/media/artigos/263/109-112C.pdf>
- Salgado, J., & Moscoso, S. (2008). Selección de personal en la empresa y las AAPP: de la visión tradicional a la visión estratégica. *Papeles del Psicólogo*, 29, 16-24.
- Santana, V., & Centeno, L. (2001). *Formas de trabalho: Trabalho Temporário e Subcontratação*. Lisboa: Observatório do Emprego e da Formação Profissional.
- Serrano, M. (2010). *A gestão de recursos humanos: suporte teórico, evolução da função e modelos*. (Tese de doutoramento não publicada). Universidade Técnica de Lisboa, Lisboa.
- Synergie. (2009), Manual do Acolhimento
- Taylor, M., & Collins, C. (2000). Organizational recruitment: enhancing the intersection of research and practice. *Industrial and Organizational Psychology: Linking theory with practice*, 304–330.
- Xavier, R. (2006). *Gestão de pessoas na prática: desafios e as soluções*. São Paulo: Gente.

Wong, V. (2008). *Organizational psychology in HRM: A short paper on how organizational psychology can be applied to the human resource profession*. Hong Kong: PsyAsia's Publications.

Wren, D. A., & Bedeian, A. G. (2009). *The Evolution of management thought*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.



## FICHA DE AVALIAÇÃO DO ESTAGIÁRIO

Esta ficha tem com objectivo ajudar os supervisores e os orientadores a avaliar a progressão do estagiário ao longo do ano. Por outro lado, permitirá ao estagiário aferir acerca do seu desempenho no local de estágio.

Assim, deverá ser preenchida pelo supervisor e pelo orientador (hetero-avaliação) e pelo estagiário (auto-avaliação), trimestralmente (Dezembro, Março, Junho).

Para tal dever-se-á considerar a seguinte chave de resposta:

1 - Insuficiente    2 - Suficiente    3 - Bom    4 - Muito Bom

Nome do estagiário:

Sofia Cristina Fernandes Ferreira

Local de estágio:

Synergie Point

Data: 13 / 10 / 2014

Responsável pelo preenchimento:

Sofia Suixof

1 - Insuficiente    2 - Suficiente    3 - Bom    4 - Muito Bom

Dimensão humana	1	2	3	4
Integração na instituição de estágio				X
Relação com o orientador de estágio			X	
Relação com outros profissionais			X	
Relação com os alvos de intervenção			X	
Relação com os colegas (outros estagiários)			X	
Cumprimento de regras de trabalho estabelecidas: assiduidade e pontualidade			X	
Motivação e envolvimento			X	
Autonomia e iniciativa responsáveis			X	
Dimensão técnica	1	2	3	4
Rigor teórico-conceitual			X	
Intencionalidade na intervenção			X	
Análise científica fundamentada			X	
Planeamento e organização de actividades			X	
Criatividade, isto é, capacidade de propor novas actividades e metodologias adequadas a cada contexto		X		
Implementação e desenvolvimento das actividades		X		
Competências de auto-avaliação face ao seu desempenho			X	
Cumprimento do código ético e deontológico				X
Nível geral de competências atingido face aos resultados esperados				X
<b>Nota final</b>	Bom			

**Observações:**

---

---

---

---

---

---

---



## FICHA DE AVALIAÇÃO DO ESTAGIÁRIO

Esta ficha tem com objectivo ajudar os supervisores e os orientadores a avaliar a progressão do estagiário ao longo do ano. Por outro lado, permitirá ao estagiário aferir acerca do seu desempenho no local de estágio.

Assim, deverá ser preenchida pelo supervisor e pelo orientador (hetero-avaliação) e pelo estagiário (auto-avaliação), trimestralmente (Dezembro, Março, Junho).

Para tal dever-se-á considerar a seguinte chave de resposta:

1 - Insuficiente    2 - Suficiente    3 - Bom    4 - Muito Bom

**Nome do estagiário:**

Sofia Cristina Fernandes Ferreira

**Local de estágio:**

Synergie, SA. no Porto

**Data:** 10 / 12 / 2014

**Responsável pelo preenchimento:**

John Fuzze

1 - Insuficiente    2 - Suficiente    3 - Bom    4 - Muito Bom

<b>Dimensão humana</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Integração na instituição de estágio				X
Relação com o orientador de estágio				X
Relação com outros profissionais				X
Relação com os alvos de intervenção			X	
Relação com os colegas (outros estagiários)				X
Cumprimento de regras de trabalho estabelecidas: assiduidade e pontualidade				X
Motivação e envolvimento				X
Autonomia e iniciativa responsáveis				X
<b>Dimensão técnica</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Rigor teórico-conceptual				X
Intencionalidade na intervenção				X
Análise científica fundamentada			X	
Planeamento e organização de actividades				X
Criatividade, isto é, capacidade de propor novas actividades e metodologias adequadas a cada contexto				X
Implementação e desenvolvimento das actividades				X
Competências de auto-avaliação face ao seu desempenho				X
Cumprimento do código ético e deontológico				X
Nível geral de competências atingido face aos resultados esperados				X
<b>Nota final</b>	4			

**Observações:**

A Sofia denota empenho, motivação e um forte sentido de responsabilidade nas tarefas que executa. O relacionamento com a equipe de trabalho e chefia é muito bom, mostrando grande disponibilidade.



## FICHA DE AVALIAÇÃO DO ESTAGIÁRIO

Esta ficha tem com objectivo ajudar os supervisores e os orientadores a avaliar a progressão do estagiário ao longo do ano. Por outro lado, permitirá ao estagiário aferir acerca do seu desempenho no local de estágio.

Assim, deverá ser preenchida pelo supervisor e pelo orientador (hetero-avaliação) e pelo estagiário (auto-avaliação), trimestralmente (Dezembro, Março, Junho).

Para tal dever-se-á considerar a seguinte chave de resposta:

1 - Insuficiente    2 - Suficiente    3 - Bom    4 - Muito Bom

Nome do estagiário:

Sofia Ferreira

Local de estágio:

Synergie Delegação Porto

Data: 23,03,2015

Responsável pelo preenchimento:

Sofia Seixas

1 - Insuficiente    2 - Suficiente    3 - Bom    4 - Muito Bom

<b>Dimensão humana</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Integração na instituição de estágio				X
Relação com o orientador de estágio				X
Relação com outros profissionais				X
Relação com os alvos de intervenção			X	
Relação com os colegas (outros estagiários)				X
Cumprimento de regras de trabalho estabelecidas: assiduidade e pontualidade				X
Motivação e envolvimento			X	
Autonomia e iniciativa responsáveis			X	
<b>Dimensão técnica</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
Rigor teórico-conceptual				X
Intencionalidade na intervenção				X
Análise científica fundamentada			X	
Planeamento e organização de actividades				X
Criatividade, isto é, capacidade de propor novas actividades e metodologias adequadas a cada contexto			X	
Implementação e desenvolvimento das actividades			X	
Competências de auto-avaliação face ao seu desempenho			X	
Cumprimento do código ético e deontológico				X
Nível geral de competências atingido face aos resultados esperados				X
<b>Nota final</b>			4	

**Observações:**

A Sofia Ferreira mostrou no decorrer do estágio uma boa participação nas tarefas em geral, bem como espírito de 'equipa'.

Notou-se maior aptidão para as funções administrativas de Recursos Humanos em detrimento da comunicação com o público.