



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

Tiago Filipe Vieira Vasconcelos

Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais

OUTUBRO 2021



CATÓLICA

FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS

BRAGA

Relatório de Estágio

Local de Estágio: **Continental Mabor
Indústria de Pneus, S.A**

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

Tiago Filipe Vieira Vasconcelos

Sob a Orientação da Prof.^a Doutora **Anabela Santos Rodrigues**

Agradecimentos

Para a realização deste estágio algumas pessoas foram cruciais, em diferentes aspectos para conseguir alcançar o final pretendido.

Primeiramente quero agradecer à Continental Mabor por me ter recebido como estagiário, assim como pela fantástica integração, acolhimento e excelente possibilidade de aquisição de conhecimentos que me proporcionaram.

De seguida, agradecer à Professora Anabela Rodrigues por toda a paciência, extrema preocupação, dedicação e disponibilidade para me orientar, também, no estágio, o que possibilitou experienciar esta vivência da melhor forma possível.

À minha Família (em especial para os meus pais, irmã tios primo e avó) que me apoiaram incondicionalmente ao longo de todo o meu percurso académico, assim como a todos os meus amigos que me apoiaram e que estiveram presentes ao longo de toda esta experiência.

Resumo

O presente relatório foi concebido no âmbito do Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações da Universidade Católica Portuguesa, Centro Regional de Braga, Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais, com o intuito de apresentar as atividades desenvolvidas no estágio curricular que decorreu no período de janeiro a junho de 2021, com um total de 705 horas. Este estágio realizou-se na empresa Continental Mabor - Indústria de Pneus SA, localizada em Lousado, Vila Nova de Famalicão, na Direção de Relações Humanas. Durante este período foi possível, adquirir e enriquecer conhecimentos acerca da realidade do exercício profissional do psicólogo das organizações nesta área de atuação (indústria de Pneus). Este relatório encontra-se estruturado em 3 capítulos: no primeiro irá ser apresentada a Organização, incluindo a sua descrição, objetivos, política, caracterização da Direção de Relações Humanas e respetivo organograma. Relativamente ao segundo capítulo, este consistirá na descrição e caracterização da Psicologia do Trabalho e das Organizações, assim como, das funções do psicólogo que intervém neste contexto. Por último, no terceiro capítulo, serão descritas as atividades que foram executadas ao longo do estágio curricular. Este relatório conta ainda com uma conclusão, onde se reflete sobre todo o trabalho desenvolvido.

Palavras-Chaves: Continental Mabor, Psicólogo de Trabalho e das Organizações, Recursos Humanos, Estágio.

Abstrat

This report was conceived within the scope of the Masters in Work and Organizational Psychology of the Portuguese Catholic University, Regional Center of Braga, Faculty of Philosophy and Social Sciences, in order to present the activities developed in the curricular internship that took place in January to June 2021, with a total of 705 hours. This internship took place at Continental Mabor - Indústria de Pneus SA, located in Lousado, Vila Nova de Famalicão, in the Human Relations Department. During this period, it was possible to acquire and enrich knowledge about the reality of the professional practice of the psychologist of organizations in this area of activity (the tire industry). This report is structured in 3 chapters: the first one will present the Organization, including its description, objectives, policy, characterization of the Human Relations Department and respective organizational chart. Regarding the second chapter, this will consist of the description and characterization of the Psychology of Work and Organizations, as well as the functions of the psychologist who intervenes in this context. Finally, in the third chapter, the activities that were performed during the curricular internship will be described. This report also has a conclusion, which reflects on all the work developed.

Keywords: Continental Mabor, Work and Organizational Psychologist, Human Resources, Internship.

Índice

Introdução.....	8
Capítulo I: Continental Mabor.....	10
1.1. Continental Mabor: breve perspectiva histórica.....	10
1.2. Objetivos da empresa.....	10
1.3. Política da empresa.....	11
1.4. Direção de Relações Humanas (DRH).....	12
Capítulo II: Psicologia do Trabalho e das Organizações.....	14
2.1. Psicologia do Trabalho e das Organizações: Conceptualização.....	14
2.2. Funções dos Psicólogos do Trabalho e das Organizações.....	15
2.2.1. Avaliação Psicológica.....	15
2.2.2. Formação.....	16
2.2.3. Intervenção.....	16
2.2.4. Coaching.....	17
2.2.5. Consultadoria.....	18
Capítulo III: Atividades Realizadas.....	19
3.1. Planeamento e implementação da formação.....	20
3.2. Avaliação da formação.....	22
3.3. Certificação da formação.....	23
3.4. Outras atividades.....	24
Conclusão.....	25
Bibliografia.....	27
Anexos.....	28
Anexo 1 – Cronograma.....	29
Anexo 2 – Certificado de Estágio.....	30

Lista de Acrónimos e Siglas

DRH	Direção de Relações Humanas
DGTF	Departamento de Gestão de Talentos e Formação
DCB	Departamento de Compensações e Benefícios
DCO	Departamentos de Cultura Organizacional
DGO	Departamento de Gestão Operacional
DGR	Departamento de Gestão de Remunerações
DGERT	Direção-Geral de Emprego e das Relações de Trabalho

Introdução

Hoje em dia, encontramos-nos numa era de globalização e produtividade com tal nível de exigência que levou as organizações a preocuparem-se cada vez mais com os seus colaboradores como forma de se tornarem mais competitivas no mercado e, assim, conseguirem alcançar negócios mais vantajosos e rentáveis. Neste sentido, percebeu-se a importância de conseguir manter e desenvolver os colaboradores, especialmente os mais aptos (Cardoso, 2008) o que remete para processos de seleção mais exigentes que não são favoráveis a quem, tal como os recém-licenciados, não possuem experiência de trabalho. Neste contexto, justificam-se os esforços das instituições de ensino que têm vindo a trabalhar cada vez mais no estabelecimento de parcerias com os empregadores e suas organizações, com o objetivo de aproximar os seus estudantes da realidade do exercício profissional. Os estágios curriculares surgem, assim, como uma importante componente do plano curricular de qualquer licenciatura uma vez que possibilita a participação do estudante (estagiário) em situações reais de trabalho, aliando o conhecimento teórico que foi adquirindo ao conhecimento prático, preparando-o melhor para o que lhe será exigido, no futuro, no mundo do trabalho.

O estágio curricular que é alvo de descrição no presente relatório, realizou-se na empresa Continental Mabor, entre 11 de janeiro e 30 de junho e teve, exatamente, como finalidade, proporcionar esta aproximação ao mundo do trabalho, constituindo, inclusive, a primeira experiência neste contexto.

A escolha da instituição prendeu-se, principalmente, com o facto de ser uma multinacional com sucesso reconhecido mundialmente, razão que me levou a estabelecer o contato inicial no sentido de me receberem, mesmo em contexto de pandemia é de salientar a dificuldade que foi, nesta altura, encontrar uma organização que recebesse. Mesmo assim, e devido a toda a estrutura e organização existente na Continental Mabor, esta possibilitou-me ter, então, o primeiro contacto prático no mundo do trabalho, tendo conseguido aplicar e desenvolver conhecimentos/competências adquiridos ao longo de toda a minha formação na área de recursos humanos.

O presente relatório tem como finalidade a apresentação das atividades desenvolvidas no decorrer do referido estágio, encontrando-se estruturado em 3 capítulos: no primeiro irá ser apresentada a organização, contendo a sua caracterização, objetivos, política, caracterização da Direção de Relações Humanas e o seu organograma. Relativamente ao segundo capítulo, este consistirá na descrição e caracterização da Psicologia do Trabalho e das Organizações, assim

como, das funções do psicólogo que intervém neste contexto. Por último, no terceiro capítulo, serão descritas as atividades que foram executadas ao longo do estágio curricular. Este relatório conta, ainda, com uma conclusão, onde se reflete sobre todo o trabalho desenvolvido, abordando as dificuldades, os desafios e consequente desenvolvimento pessoal e profissional.

Capítulo I: Continental Mabor

No presente capítulo é apresentada a organização, nomeadamente a sua caracterização, objetivos, política, caracterização da Direção de Relações Humanas, assim como, o seu organograma, tendo sido toda a informação recolhido através do website da continental (Continental,2020).

1.1. Continental Mabor: breve perspetiva histórica

A Continental Mabor, foi fundada no ano de 1990 após a união de duas empresas, a Continental AG, uma das maiores fornecedoras mundiais do setor automóvel, fundada em 1871 em Hanover, Alemanha, e a Mabor, empresa portuguesa de renome na produção de pneus, fundada no ano de 1946.

Após a união, foi iniciada uma gigantesca reestruturação das instalações da Mabor, para dar origem a uma das mais modernas infraestruturas do Grupo Continental. No entanto, face aos astronómicos resultados de rentabilidade e eficiência, ao longo dos anos, as instalações localizadas em Lousado, Vila Nova de Famalicão, sofreram outras reestruturações, nomeadamente expansões, com o intuito de tornar a empresa, cada vez mais, uma marca de pneus de excelência.

Hoje em dia, a marca de pneus Continental é conhecida por possuir o pneu mais seguro do mundo para todo o tipo de veículos, desde carros e camiões, até motas e bicicletas. Neste sentido, marcas como Audi, Mercedes, BMW e Volkswagen passaram a comercializar os seus automóveis com pneus Continental, levando esta marca a ser considerada a eleita pelos fabricantes europeus.

1.2. Objetivos da empresa

Após 150 anos de atividade e de extrema evolução, o Grupo Continental manteve o objetivo inicial, que atualmente se estendeu para todas as suas empresas: proporcionar a máxima segurança possível nas estradas, sem que isso impeça ou minimize o conforto e o prazer de conduzir, procurando, acima de tudo, a excelência em todos os seus processos.

1.3. Política da empresa

Tal como todas as empresas pertencentes ao Grupo Continental, a Continental Mabor possui, para além da missão, um conjunto de valores com que pretende inculcar em todos os colaboradores e que estão alinhados com a visão do Grupo.

No que concerne à missão da Continental Mabor, esta consiste na própria consciência da empresa sobre o importante papel que tem na sociedade, onde procura sempre criar e evoluir de forma sustentável. Para além disso, a multinacional procura satisfazer ao máximo os seus clientes, ao oferecer sempre a mais alta tecnologia e promover o desenvolvimento dos seus colaboradores a todos os níveis, com o intuito de alcançar a máxima eficiência, qualidade e inovação. Nesta perspetiva e perante as mudanças globais constantes, a empresa, tal como todo o Grupo Continental, tem por base quatro pilares de negócio:

- Segurança- pretende sempre prevenir e eliminar acidentes, protegendo assim a vida de todos.
- Ambiente- procura eliminar as emissões nocivas ao planeta, bem como aos seus habitantes.
- Informação- procura rentabilizar o tempo e aumentar o conforto, através de uma mobilidade mais brilhante.
- Mobilidade acessível- pretende aumentar a liberdade e possibilidade a nível individual.

No que diz respeito aos valores, são inculcados a todos os colaboradores quatro valores organizacionais essenciais: Confiança, Liberdade para agir, Paixão por vencer e, por último, Uns pelos outros. Para tal, a Continental não só incentiva os seus colaboradores a serem inovadores e criativos, como promove o seu desenvolvimento, sendo todos os contributos analisados e ponderados, assumindo, assim, o mútuo respeito uma importância extrema.

Finalmente, a Visão da Continental Mabor passa por ser Líder no setor de negócios de pneus, em função dos compromissos:

- Cumprir a legislação vigente;
- Prevenir ou eliminar riscos psicossociais, assim como, acidentes graves;
- Segurar a proteção ambiental, como poluição e uso de recursos de forma sustentável;
- Promover a saúde e segurança dos colaboradores;
- Providenciar a todos os sistemas de gestão os meios necessários para a sua concretização e preservação;

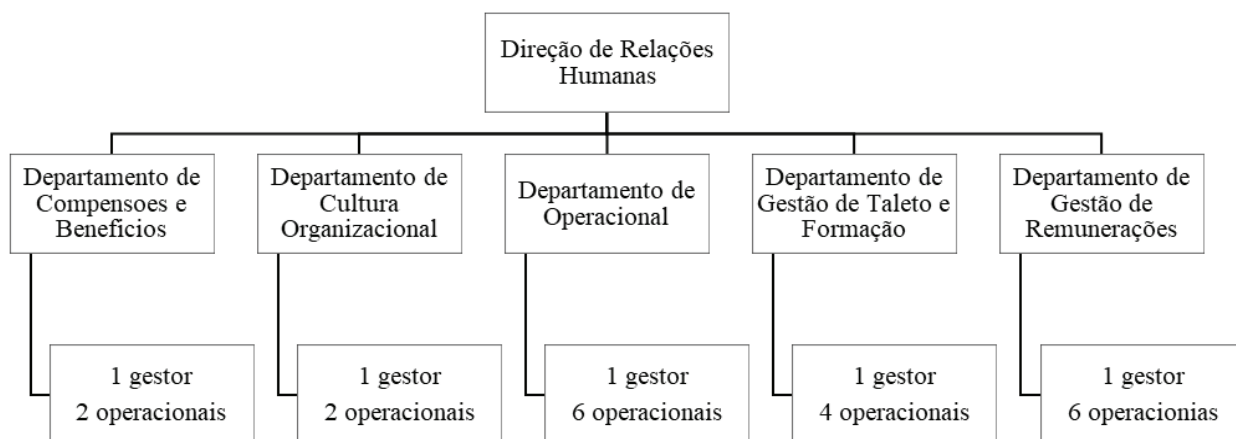
1.4. Direção de Relações Humanas (DRH)

Sendo a Continental Mabor uma multinacional localizada em 53 países, a sua dimensão a nível estrutural é enorme. Relativamente a Portugal, esta conta com mais de 2.300 colaboradores em toda a sua estrutura, desde a área mais estrutural à área administrativa, não contando como todos aqueles que diariamente, por meio de uma entidade externa, colaboram com a Continental.

Uma vez que o estágio se desenvolveu na Direção de Relações Humano (DRH), descrevemos com maior pormenor este setor. Através da Figura 1, podemos visualizar a estrutura da DRH da Continental, sendo esta constituída por cinco departamentos: Compensações e Benefícios, Cultura Organizacional, Gestão Operacional, Gestão de Talento e Formação e, por último, Gestão de Remunerações.

Figura 1.

Organograma da DRH



Relativamente ao Departamento de Compensações e Benefícios (DCB) e ao Departamento de Cultura Organizacional (DCO), possuem o mesmo gestor, sendo igualmente constituídos por dois operacionais especializados. Mais concretamente, o primeiro cuida de tudo aquilo que os colaboradores possam usufruir como parte da organização, como por exemplo seguro de saúde, parcerias com outras empresas, entre outros. Já o segundo, tal como o nome indica, ocupa-se de informar toda a organização de tudo aquilo que os colaboradores devem conhecer, tais como, mudanças, records, novos objetivos, campanhas existentes, e serviços que podem ser utilizados. Para além disso, este segundo departamento possui como função organizar todas as atividades de *team building*.

Em relação ao Departamento de Gestão Operacional (DGO), este é composto pelo seu gestor e por seis operacionais especializados, que lidam com todos os aspetos que visam o bom funcionamento da organização, nomeadamente, seleção e recrutamento de novos colaboradores ou estagiários, gerir os contratos, criar e atualizar os manuais de acolhimento e conduta dos colaboradores, e avaliar aspetos como o absentismo, entre outros.

A respeito do Departamento de Gestão de Talento e Formação (DGTF), este é constituído por um gestor e por quatro operacionais especializados, sendo responsáveis por assegurar tudo aquilo que proporciona aos colaboradores adquirir ou melhorar competências para o exercício das suas funções, assim como, avaliar e proporcionar a progressão de carreira.

Por último, o Departamento de Gestão de Remunerações (DGR), que é integrado pelo seu gestor e por seis operacionais especializados, em todos os aspetos financeiros ligados à gestão de pessoas, como é o caso dos salários, subsídios e prémios anuais.

Capítulo II: Psicologia do Trabalho e das Organizações

2.1. Psicologia do Trabalho e das Organizações: Conceptualização

Sendo a Psicologia a ciência que estuda o comportamento humano a nível individual e grupal, torna-se óbvio a importância de esta atuar a nível organizacional, uma vez que uma organização é um aglomerador de pessoas que estabelecem relações entre si, formais e informais, onde é necessário que estas combinem as suas capacidades para que seja possível alcançar os objetivos e metas que as organizações pretendem (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2018).

A história da Psicologia no mundo organizacional está ligada à área dos recursos humanos, onde a missão destes profissionais era ajustar e moldar os trabalhadores ao seu trabalho, na tentativa de estes conseguirem dar o máximo de si, para que a organização pudesse alcançar o máximo de produtividade e lucro possível. Hoje em dia, o papel destes psicólogos mudou completamente, sendo que o foco da preocupação passou a ser não tanto a organização, mas sim o trabalhador, uma vez que, se percebeu que fatores como a satisfação com o trabalho e o bom clima organizacional são aspetos que promovem um aumento da produtividade e rentabilidade numa organização (Griza, s.d.).

Nesta perspetiva, Campos, Duarte, Cezar e Pereira (2011) consideram que a Psicologia do Trabalho e das Organizações pretende melhorar o clima organizacional e perceber a relação que existe entre a vida pessoal e profissional do trabalhador, sendo a sua maior preocupação promover o seu bem-estar. Para estes autores, este ramo da Psicologia preocupa-se não só com o clima organizacional, como também, com temáticas como os conflitos, formação, absentismo, satisfação, entre outras.

Segundo a Ordem dos Psicólogos Portugueses (2018), a Psicologia do Trabalho e das Organizações tem como alvo todas as organizações públicas e privadas, assim como, todos os seus intervenientes, quer sejam, colaboradores, administradores ou clientes, podendo intervir tanto a nível organizacional como individual. Sendo as suas ações baseadas em perspetivas e práticas científicas com “eficácia comprovada”, estes profissionais procuram incentivar tudo aquilo que promova um aumento do bem-estar de todos aqueles que integram a organização, ajudando os seus elementos a atingirem o máximo desempenho. Para isto, os psicólogos especializados nesta área possuem um diversificado conjunto de competências, que lhes

permitem realizar diversas funções, tais como, diagnósticos, avaliações, aconselhamento, gestão de carreiras, seleção e recrutamento (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2018).

Perante a diversidade das intervenções numa organização e do enorme conjunto de competências que suporta, um psicólogo organizacional tem, diariamente, de lidar com diversos tipos de problemas organizacionais, desde conflitos, baixa produtividade, alta rotatividade, entre outros. É neste cenário que conseguimos encontrar o grande desafio dos psicólogos no mundo do trabalho, ou seja, tentar tornar o ambiente organizacional tranquilo, onde todos os intervenientes se sintam confortáveis e respeitados, sendo que, ao mesmo tempo têm que promover o aumento da produtividade num mundo de trabalho competitivo, mesmo porque o lucro constitui a maior preocupação das empresas (Griza, s.d.).

Assim, hoje mais do que nunca, podemos perceber a importância que um psicólogo tem no mundo organizacional, uma vez que, ancorado em todas as competências que este possui, pode ajudar diferentes setores de uma organização a atingir as suas metas e objetivos, levando as organizações a conseguir suportar a competitividade existente no mundo empresarial, ao mesmo tempo que proporciona aos seus colaboradores um ambiente tranquilo, onde estes podem ser criativos e inovadores (Campos, Duarte, Cezar & Pereira ,2011; Ordem dos Psicólogos Portugueses ,2018).

2.2. Funções dos Psicólogos do Trabalho e das Organizações

Mediante as competências desenvolvidas durante a especialização, os psicólogos do trabalho e das organizações contribuem de forma determinante para o progresso das organizações, promovendo uma mudança favorável e rápida.

Assim, e segundo a Ordem dos Psicólogos Portugueses (2015), os Psicólogos do Trabalho e das Organizações possuem um elaborado conjunto de competências, descritas de seguida, que os permitem ajudar a organização a progredir de forma eficaz.

2.2.1. Avaliação Psicológica

A Avaliação Psicológica no meio organizacional, pode ser voltada para os colaboradores ou para toda a organização. No caso dos colaboradores, o psicólogo para além de os poder avaliar psicologicamente, pode proceder ao seu encaminhamento para os serviços de saúde

mental, caso detete uma incapacidade da execução do trabalho proveniente de uma perturbação mental. No que diz respeito a organização, o psicólogo deve monitorizar e diagnosticar indicadores psicossociais, como o clima organizacional, os riscos psicossociais e a saúde e bem-estar dos colaboradores. Este papel, permitem ao psicólogo ajudar a organização a evitar acidentes e doenças no trabalho, assim como, os próprios riscos psicossociais (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2015).

2.2.2. Formação

Os psicólogos do trabalho possuem um papel fundamental nas organizações quando se pretende o desenvolvimento profissional, sobretudo quando é necessário desenvolver as áreas da comunicação, da liderança, do trabalho em equipa e da gestão dos conflitos. Neste sentido, o psicólogo como formador deve colaborar, desenvolver e implementar ações que promovam a educação, a formação e a sensibilização. Segundo a Ordem dos Psicólogos Portugueses (2015), os psicólogos do trabalho como formadores, devem transmitir a importância da necessidade de existir formações e do desenho e elaboração destas, assim como, planear programas que permitam o desenvolvimento pessoal e profissional. Para além disso, o psicólogo tem o dever de implementar e avaliar estes programas, mesmo que estes partam de ordens internas na organização.

2.2.3. Intervenção

Passando para a função da intervenção, o psicólogo do trabalho possui a capacidade de exercer um vasto número das suas competências, sendo elas (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2015):

- Avaliar, prevenir e intervir em situação onde possam ocorrer riscos psicossociais, como o stress com o trabalho;
- Visitar os locais de trabalho assim como analisar formas de melhorar as competências de prevenção e intervenção;
- Avaliar, elaborar e implementar programas que promovam a saúde ocupacional, nomeadamente, a saúde mental e o bem-estar físico em contexto laboral;

- Organizar e desenvolver o setor de Recursos Humanos, ao promover a mudança organizacional, aumentar a eficácia, diminuir o absentismo, promover uma melhor integração psicossocial dos membros da organização, entre outros;
- Ainda a nível dos Recursos Humanos, o psicólogo deve se envolver na seleção, avaliação e orientação deste setor, ao desenvolver programas de gestão de talentos e desenvolvimento de carreiras e ao realizar avaliações de desempenho;
- Promover a motivação e satisfação dos colaboradores a todos os níveis laborais;
- Intervir na comunicação interna e externa, de forma a melhorar os canais de comunicação;
- Prevenir e resolver os possíveis conflitos, quer seja a nível individual ou grupal;
- Intervir no desenvolvimento e implementação de programas de gestão de qualidade dos produtos, serviços e sistemas da organização;
- Realização de investigação qualitativa ou quantitativa relativa aos setores de marketing e comercial;
- Deve promover a criatividade e a inovação;
- Intervir em contexto de emergência ou crise organizacional.

Em suma, a função de intervenção dos psicólogos do trabalho é algo fundamental a nível organizacional, como forma de responder corretamente às necessidades dos colaboradores e da própria organização, permitindo o aumento de fatores como a produtividade, a satisfação e a proteção, e diminuindo os fatores de risco.

2.2.4. Coaching

Em relação ao Coaching, este torna-se uma das funções que o psicólogo do trabalho pode exercer, uma vez que, este consiste em promover o desenvolvimento do colaborador a todos os níveis, como o bem-estar e o desenvolvimento profissional. Atualmente, o Coaching está ligado a temas como a liderança, a gestão do stress, dos conflitos e dos relacionamentos interpessoais e ainda a nível do desenvolvimento do controlo emocional (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2015).

2.2.5. Consultadoria

Sendo os Psicólogos do Trabalho capacitados com conhecimentos teóricos e práticos a nível do comportamento humano no trabalho e de métodos de análise estratégica e integrada que lhes permite intervir na realidade organizacional, estes tornam-se elementos vantajosos na gestão de recursos humanos e da organização do trabalho, do ponto de vista operacional, consultivo e da tomada de decisão. Assim, o Psicólogo do Trabalho possui funções de consultoria e assessoria à direção, em assuntos como estrutura e processos de trabalho, desenvolvimento profissional, políticas sociais e de marketing, mudança comportamental, organização do trabalho e reestruturação de departamentos (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2015).

Capítulo III: Atividades Realizadas

O presente capítulo aborda as principais atividades desenvolvidas ao longo do estágio curricular na Continental Mabor que, como anteriormente referido, decorreu no período de 11 de janeiro de 2021 e 30 de junho do mesmo ano.

Durante todo este período, foram desenvolvidas diversas atividades no Departamento de Gestão de Talento e Formação. Tendo em conta as competências do psicólogo do trabalho, definidas pela Ordem dos Psicólogos (anteriormente apresentadas) é possível enquadrar as atividades desenvolvidas nas competências de Formação e Intervenção.

Ao longo deste tempo, todas as atividades realizadas tiveram por base, não só, o profissionalismo que as mesmas exigiam, mas também, aspetos como a entejuda, a dedicação, a partilha de experiências e o aumento de conhecimentos, tendo resultando numa grande aprendizagem.

Inicialmente foi-me apresentada a DRH, assim como, os departamentos e colaboradores que o constituem, bem como alguns dos aspetos centrais da estrutura da organização e do grupo a que pertence, nomeadamente, a política, a visão, a missão, os valores, as metas, os objetivos. Após esta apresentação inicial, foi-me dado a conhecer o DGTF, uma vez que, como já referido, foi neste departamento onde o estágio decorreu.

Ao longo deste processo de acolhimento, consegui, de uma forma inicial, perceber o dinamismo e o bom ambiente existente em todo a DRH, sendo perceptível bons relacionamentos, simpatia e profissionalismo. Sendo esta a minha primeira interação no meio organizacional, estes aspetos facilitaram bastante a integração e a perda de alguns receios, no que diz respeito às relações que iria criar, ao ambiente a que estaria sujeito e às dificuldades que poderia sentir ao executar as atividades propostas.

Após esta perceção inicial, resultado da integração e acolhimento, foi dado início à formação relacionada com as funções que, maioritariamente, iriam ser executadas ao longo desta experiência e que, de uma forma geral, se podem dividir nas seguintes categorias relacionadas com a competência da Formação: Planeamento e implementação, Avaliação e Certificação da formação. Foram, ainda, desenvolvidas outras atividades, mais no domínio da observação, tais como visitas a diferentes setores da fábrica com o objetivo de melhor captar. A respetiva dinâmica de funcionamento.

Assim, de seguida, descrevo as referidas tarefas exatamente organizadas em torno destas categorias.

3.1. Planeamento e implementação da formação

O planeamento é a capacidade de planear ações com o intuito de atingir um objetivo, neste caso concreto, no contexto da formação dos trabalhadores. É do conhecimento geral que cada vez mais se verifica a necessidade de os setores operacionais contratarem novos colaboradores ou promoverem o desenvolvimento de novas competências nos existentes, como forma de otimizar e aumentar a sua produtividade e excelência. Para além disso, torna-se necessário este planeamento quando existe a identificação de colaboradores com potencial para exercer novas funções, podendo progredir nas respetivas carreiras, o que exige formação para as novas responsabilidades (Camara, Guerra e Rodrigues, 2019).

Neste contexto, ao longo de todo o estágio, foi possível adquirir conhecimentos acerca de todo o processo de planeamento da formação nesta organização. O processo inicia-se com reuniões com os chefes dos departamentos (tendo sido possível assistir a duas), com o objetivo de perceber quais os conteúdos formativos mais adequados para o exercício da função a ser desenvolvida por um novo colaborador de um determinado departamento. Na definição destes conteúdos entra-se em linha de conta não só com o descritivo de função, mas também, com a experiência profissional prévia e competências/conhecimentos já adquiridos pelo colaborador em questão. Após estas reuniões iniciais, é elaborado um plano de qualificação inicial, no qual devem constar todos os conteúdos que vão ser abordados, assim como os respetivos objetivos, cargas horarias, tipologia de formação (teórica, prática simulada ou prática em contexto de trabalho), datas de realização e identificação dos formadores dos respetivos cursos. Posteriormente, o plano é partilhado com todos os intervenientes, são reservadas as salas onde irão ocorrer as formações e são enviadas as convocatórias aos formadores, internos ou externos, com o intuito de perceber a sua disponibilidade.

Estas tarefas foram desenvolvidas por mim, nomeadamente, quando se tratava da integração de novos estagiários na organização, ou quando se realizavam formações a colaboradores de entidades externas, visto que a continental é uma empresa que solicita, constantemente, outras entidades para executar serviços, nomeadamente, nas áreas da manutenção de equipamentos, serviços de limpeza e serviço de alimentação. Para além disso, foi-me possível estar presente em duas reuniões, uma no departamento de logística e outra do departamento de construção de pneus para veículos agrícolas, onde foi discutido com o chefe de cada departamento quais os conteúdos formativos mais adequados para o exercício de uma determinada função, como forma de construir um plano de formação standard para a função que o novo colaborador iria desempenhar.

Uma vez o plano de formação iniciado, é necessário efetuar alguns preparativos para que a formação decorra da melhor forma possível. Desta forma, foram, também, por mim desenvolvidas tarefas como:

- Criação dos dossiês de formação, com o intuito de serem recolhidos os documentos técnico-pedagógicos exigidos pela DGERT, como por exemplo, folhas de presenças, sumários, testes, avaliações de reação e de eficácia e comprovativos de receção de documentação e certificados;
- Reservar as salas de formação;
- Enviar convocatórias para formandos e formadores;
- Auditorias às salas de formação, como forma de perceber se dispunham de todo o material que constava na checklist para receber os participantes, tais como, cadeiras, mesas, flip chart, águas, computador, entre outros;
- Preparação do material pedagógico necessário, nomeadamente panfletos, manuais e a mala do formador, que continha material como: vários tipos de canetas e papéis de diferentes cores, tesoura, agrafador, fita-cola, entre outros;
- Impressão dos testes de avaliação para as formações mais práticas;
- Acompanhamento das necessidades dos intervenientes (formadores e formandos), nomeadamente, impressão de documentos, possíveis faltas de material, como água, material pedagógico, cabos informáticos, ou até alguma possível avaria de aparelhos.

Para além disso, foi possível proceder à introdução de informação, em determinados documentos, relacionada com todo o processo executado, isto é, quem foram os formandos e os formadores, quantas horas estavam previstas e quantas foram executadas e se todos os participantes concluíram com sucesso sua formação. Estas tarefas eram executadas após a conclusão dos cursos, para que fosse possível prosseguir para a avaliação e certificação destes formandos, assim como, efetuar um controlo de todas as formações realizadas ao longo do ano.

Inicialmente, percecionei algumas dificuldades, uma vez que um plano de formação é constituído por vários cursos e cada um destes é gerido de forma diferente e específica, possuindo cada um as suas especificidades no que concerne ao material necessário e forma de dinamização. Para além disso, foi necessário compreender algumas dinâmicas, tais como, as trocas recorrentes dos dossiês e do material associado, sempre que existia a mudança de curso. Isto porque ao longo de um plano de formação existem vários cursos e, no mesmo dia,

podem decorrer em momentos diferentes dois a três cursos. No entanto, este processo tornou-se cada vez mais fácil, devido, por um lado, a toda a ajuda e acompanhamento que obtive por parte do departamento onde está inserido, especialmente, pela minha tutora e, por outro, pela experiência que fui adquirindo.

3.2. Avaliação da formação

Sendo o plano de formação um conjunto de ações que visam capacitar os colaboradores de competências para o exercício das suas funções, é de extrema importância efetuar uma avaliação da formação em si e dos respetivos resultados. Esta avaliação tem como objetivo esclarecer os organizadores acerca da validação da formação, para que, futuramente, se possam continuar a aplicar os mesmos processos de formação que se revelam pontos fortes, ou, por outro lado, melhorar e alterar os aspetos que foram indicados como menos favoráveis (Camara, Guerra e Rodrigues, 2019).

Assim, no próprio dia em que cada ação de formação era dada como concluída, era pedido a todos os participantes, formandos e formadores, que preenchessem um questionário de avaliação de reação com a intenção de avaliar, de forma imediata, cada um dos aspetos pedagógicos da ação. Este questionário é constituído por um conjunto de questões com o objetivo de avaliar a qualidade dos formadores/formandos, os materiais e documentos fornecidos, o tipo de informação analisada, o horário e duração da ação e o ambiente em que se desenrolou a ação.

Decorridos 3 meses do término de cada um dos cursos, é feita uma avaliação de eficácia dos mesmos, sendo, os formandos e respetivas chefias, chamados a pronunciarem-se sobre se a formação conseguiu, ou não, ir ao encontro do objetivo pela qual foi desencadeada e se os conteúdos estão a ser aplicados no contexto de trabalho. Esta avaliação tem como objetivo, perceber se a formação foi uma mais valia e se permitiu que o colaborador adquirisse as competências necessárias para a melhoria dos processos e da execução das suas funções, ou se, caso contrário, não foi suficiente para alcançar o expectável e se torna necessário planear outro tipo de formação (Camara, Guerra e Rodrigues, 2019).

Estas tarefas de tratamento e registo dos resultados obtidos por ambos os questionários acima referidos, foram-me atribuídas, uma vez que, constituem tarefas do departamento de formação da Continental Mabor. Tendo em vista a política de confidencialidade da empresa, não foi possível anexar estes questionários nem os respetivos resultados após tratamento da informação. No entanto é de referir que consegui observar, em ambas as avaliações, bons

resultados quer na avaliação de reação à formação (como por exemplo o facto de existir uma maioria de respostas ao questionário recorrendo aos valores 3 e 4 como resposta, numa escala de 1 a 4), quer na avaliação de eficácia realizada posteriormente, onde o feedback recebido era bastante positivo relativamente ao sucesso dos objetivos que estes cursos pretendiam, sendo sugerido pelos inqueridos que estes se mantivessem em oferta.

Ao longo da execução destas tarefas, percecionei algumas dificuldades relativas ao programa Microsoft Excel, uma vez que, possuía muito pouco conhecimento sobre as suas funcionalidades. No entanto, com o passar do tempo, através da ajuda fornecida, da observação e da exploração própria, consegui aumentar os meus conhecimentos neste domínio, o que facilitou bastante a minha produtividade e eficácia.

3.3. Certificação da formação

Tal como referido anteriormente, o plano de formação é algo que tem como finalidade promover a adaptação dos colaboradores ao seu posto de trabalho, fornecendo meios para este adquirir e desenvolver competências essenciais à execução do seu trabalho. Todos os trabalhos têm as suas especificidades e funções e apenas os indivíduos que detêm competências para as desempenhar, conseguem alta produtividade e excelência levando a empresa a obter os melhores resultados. No entanto, para que isso aconteça é necessário que todas as ações de formação sejam orientadas e executadas por organizações qualificadas, com o intuito de garantir as melhores condições pedagógicas e organizativas possíveis (Direção-Geral de Emprego e das Relações de Trabalho, 2019)

Sendo a Continental, uma entidade formadora certificada pela DGERT, após a conclusão com sucesso de cada ação, foi-me, também, atribuída a tarefa de emitir e enviar os certificados de conclusão a todos os colaboradores que participavam em formações, como forma de atestar que os participantes tiveram e adquiriram os conteúdos da formação.

Outro aspeto a referir é que nem sempre é possível proporcionar todos os cursos identificados aquando da análise de necessidades de formação, recorrendo apenas à oferta formativa interna, ou seja, cuja entidade formadora seja a Continental Mabor. Apesar desta organização dispor de uma vasta oferta formativa, por vezes, torna-se necessário recorrer a outras entidades formativas externas, também estas certificadas pela DGERT, com o intuito de fornecer aos formandos a melhor formação possível. Assim, foi também por mim executada a função de comunicação com estas entidades, com o intuito de fornecer dados em

falta para a emissão dos certificados e arquivo na base de dados da organização, para que numa futura auditoria tudo estivesse perfeitamente organizado.

Para além disso, tal com aconteceu no planeamento e avaliação, foi também desempenhada na certificação, a tarefa de inserir nas bases de dados correspondentes, a informação que visa registar quais os certificados já emitidos e a que colaboradores foram enviados.

Sendo a certificação, a última etapa para que se possa dar como concluída a ação de formação, após a sua emissão, uma das tarefas executadas foi a digitalização de todos os dossiês que se encontravam completos. Esta tarefa possui grande importância, uma vez que, torna a organização e posterior consulta muito mais fácil.

3.4. Outras atividades

Para além de todas as tarefas já referidas, foram ainda desenvolvidas outras atividades, mais no domínio da observação.

Ao longo de todo o estágio, por um lado devido a existirem salas de formações dispersas por toda a fábrica, e por outro, devido ao próprio processo de integração, foi possível aos poucos visitar e compreender, embora um pouco superficialmente, a organização/estrutura da Continental Mabor. Esta possibilidade, levou-me a observar condições fantásticas fornecidas aos colaboradores, tais como: salas de convívio onde estes podem usufruir, sempre que necessitarem, de máquinas de café, água filtrada e comida saudável; centros de comunicação junto a cada posto de trabalho, onde é possível, por exemplo, reservar e escolher a refeição pretendida no dia ou para toda a semana. Para além disso, consegui constatar a existências de diferentes avisos e equipamento de segurança por toda a fábrica, quer no interior quer no exterior.

Por último, foi-me possível assistir a uma formação acerca do DCO, onde consegui compreender melhor que tipo de funções este departamento assegura, assim como todas as campanhas, atividades e festas realizadas pela Continental Mabor ao longo dos anos, como forma de valorizar os seus colaboradores e, também, de possibilitar uma melhor relação/comunicação interna com todos. Exemplo disto, são as campanhas de higiene, alimentação saudável, ou doação de sangue, como também a festa de natal, o dia do desporto (onde os colaboradores e suas famílias podem participar em diferentes atividades desportivas) e os brindes entregues nas épocas festivas (aniversário da Continental, Natal e Páscoa).

Conclusão

Com mais de três décadas de atividade e de extrema evolução, a Continental tornou-se uma empresa bastante relevante, especialmente para a região de Lousado, em Vila Nova de Famalicão, onde emprega mais de 2.300 colaboradores em toda a sua estrutura. Tendo-se fixado nesta região em 1990, esta multinacional nunca mais parou de crescer a nível da estrutura e procedimentos, sendo, atualmente, uma das empresas mais competitivas do grupo. Para além disso, ao longo dos anos tem vindo a proporcionar cada vez mais e melhores condições aos seus colaboradores, podendo estes contar com serviços de excelência, especialmente, a nível da alimentar, da segurança e da saúde física e mental. Na verdade, não poderia ter escolhido melhor lugar para a realização deste estágio que se revelou uma ótima oportunidade para aprender e desenvolver habilidades e competências.

Refletindo acerca da minha chegada à continental, posso considerar que fui muito bem recebido podendo contar de imediato com acompanhamento e breves explicações. Como forma de me acolherem da melhor forma, inicialmente tive de frequentar (como formando) o plano de formação estruturado para todos os estagiários da Continental Mabor, que era constituído por três formações: segurança e higiene no trabalho, Covid e integração/conhecimentos gerais acerca da Continental. De seguida, foi-me atribuído um cartão e uma pen para conseguir usufruir das máquinas alimentares nas zonas de convívio, tendo sido depois acompanhado ao departamento onde iria estar inserido e aí primeiramente apresentado a minha tutora dentro da organização, que me apresentou todos os departamentos e respetivos colaboradores da DRH.

No que diz respeito à diversidade das atividades desenvolvidas ao longo deste período destaco a oportunidade para desenvolver e aprimorar competências ligadas à comunicação, responsabilidade, interajuda e conhecimentos sobre o contexto laboral de uma organização, para além dos conhecimentos adquiridos sobre a gestão de talento e formação.

Para além de todo este desenvolvimento de competências, esta experiência possibilitou-me perceber melhor que funções posso vir a desempenhar no futuro como psicólogo numa organização, mais concretamente na área da formação, e que passam por desenvolver, implementar, acompanhar e avaliar todo e qualquer processo relativo a formação dos colaboradores, com o intuito destes aumentarem as suas competências e posteriormente a sua produtividade.

Relativamente ao plano de estágio que me foi proposto antes do início do mesmo, é de realçar que tive a possibilidade de realizar tudo aquilo que me propuseram e ainda mais

algumas atividades, como por exemplo, a possibilidade de assistir a alguma formação, integrada no plano de acolhimento da Continental. Exemplo disso, foi a formação acerca do DCO, onde consegui perceber não só o objetivo deste departamento, como conhecer tudo aquilo que a Continental proporciona aos seus colaboradores como forma de valorizar todo o seu esforço e dedicação, e ainda, possibilitar a relação e cooperação em diversas atividades entre colaboradores de todos os setores. Para além disso, um dos maiores ganhos desta experiência, que destaco, foi a possibilidade de desenvolver novos conhecimentos acerca do programa Excel, que considero bastante vantajoso para quem se encontra a trabalhar no mundo empresarial.

No entanto, existiram, também, limitações e dificuldades, nomeadamente devido a situação de pandemia por COVID 19, que implicou a realização deste estágio à distância (homeoffice) durante, aproximadamente, um mês. Este facto, dificultou a aprendizagem e a atribuição das tarefas por parte da Continental, uma vez que este regime se iniciou após uma semana de estágio, o que não permitiu um grande avanço na minha integração e formação relativa às tarefas que iria desempenhar. Mesmo assim, consegui contar com um bom acompanhamento por parte da minha tutora e orientadora, que dentro dos possíveis, tentaram sempre apoiar-me no que podiam.

Para concluir esta etapa, uma das mais desafiantes de todo o meu percurso académico, não poderia deixar de agradecer à Continental Mabor, pela oportunidade em estagiar numa multinacional com uma infraestrutura enorme e com condições de trabalho excecionais. Este agradecimento, é ainda maior às minhas orientadora e tutora da Continental, assim como, ao DGTF pela forma como me receberam e por tornarem esta experiência muito enriquecedora, dinâmica e muito trabalhosa. O resultado compensou uma vez que permitiu adquirir competências que serão de grande utilidade para a minha atividade profissional futura enquanto psicólogo do trabalho e das organizações.

Bibliografia

- Camara, P. B., Guerra, P. B., & Rodrigues, J. V. (2019). *Humanator XXI: Recursos Humanos e Sucesso Empresarial*. (7th ed.). Publicações Dom Quixote
- Campos, K. C. L., Duarte, C., Cezar, E. O., & Pereira, G. O. A. (2011). Psicologia Organizacional e do Trabalho: Retrato da produção científica na última década. *Psicologia: Ciência e profissão*, 31(4), 702-717.
- Cardoso, P. (2008). Dilemas em Aconselhamento de Carreira. *Psicologia e Educação*, 7(1), 61-71.
- Continental. (2020). *Continental: sobre nós*. <https://www.continentalpneus.pt/ligueiros/empresa>
- Direção-Geral de Emprego e das Relações de Trabalho. (2019). *Responsabilidade da Entidade Formadora Certificada*. <https://certifica.dgert.gov.pt/>
- Griza, A. (s. d.). *Os desafios do psicólogo no mundo empresarial: pela psicóloga Anne Griza*. <http://www.telavita.com.br/>
- Ordem dos Psicólogos Portugueses. (2015). *O Perfil dos Psicólogos do Trabalho*. <http://www.recursos.ordemdospsicologos.pt/>
- Ordem dos Psicólogos Portugueses. (2018). *Orientações para as especialidades: Processo regular*. <http://www.ordemdospsicologos.pt/>

Anexos

Anexo 1 – Cronograma

Atividades	Meses					
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho
Acolhimento	X					
Planeamento	X	X	X	X	X	X
Avaliação	X	X	X	X	X	X
Certificação	X	X	X	X	X	X
Elaboração do relatório de estágio				X	X	X

Anexo 2 – Certificado de Estágio



Certificado de Estágio

A **Continental Mabor – Indústria de Pneus, S.A.** declara que **Tiago Filipe Vieira Vasconcelos** realizou um Estágio Curricular, na Direção de Relações Humanas, sob a orientação de **Marisa Jorge**, entre 11 de janeiro de 2021 e 30 de junho de 2021.

Lousado, 23 de Setembro de 2021

Carlos Gonçalves
Diretor de Relações Humanas

Pedro Carreira
Presidente do Conselho de Administração