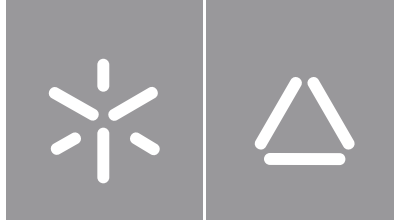


Universidade do Minho
Instituto de Ciências Sociais

Ana Catarina Pereira Pires

Caraterização de uma Empresa de Trabalho Temporário: uma análise sociológica.



Universidade do Minho
Instituto de Ciências Sociais

Ana Catarina Pereira Pires

**Caraterização de uma Empresa de Trabalho
Temporário: uma análise sociológica.**

Relatório de Estágio
Mestrado em Sociologia
Área de especialização em Organizações e Trabalho

Trabalho efetuado sob a orientação do
Professor Doutor Carlos Gil Correia Veloso Veiga

DIREITOS DE AUTOR E CONDIÇÕES DE UTILIZAÇÃO DO TRABALHO POR TERCEIROS

Este é um trabalho académico que pode ser utilizado por terceiros desde que respeitadas as regras e boas práticas internacionalmente aceites, no que concerne aos direitos de autor e direitos conexos.

Assim, o presente trabalho pode ser utilizado nos termos previstos na licença abaixo indicada.

Caso o utilizador necessite de permissão para poder fazer um uso do trabalho em condições não previstas no licenciamento indicado, deverá contactar o autor, através do RepositóriUM da Universidade do Minho.

Licença concedida aos utilizadores deste trabalho



Atribuição-NãoComercial-SemDerivações
CC BY-NC-ND

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Agradecimentos

Depois da conclusão da licenciatura é com enorme orgulho que vejo mais uma etapa da minha vida académica concluída: o mestrado.

A concretização desta etapa só foi possível graças ao apoio do meu orientador, Professor Doutor Carlos Veloso Veiga que me ajudou com toda a sua disponibilidade, paciência e com os seus magníficos conselhos bastante úteis para a elaboração desta dissertação.

Em segundo lugar, gostaria de agradecer aos meus pais e ao meu irmão, o meu profundo e sincero agradecimento aos pelo enorme apoio prestado ao longo da minha vida académica, graças à sua incansável compreensão, dedicação e motivação consegui concluir este relatório e ultrapassar os momentos menos bons. É graças a eles que possuo a minha força e o meu orgulho, serão sempre exemplos a seguir na minha vida.

Por fim, e não menos importante, agradeço à Talenter™, empresa que me acolheu durante os seis meses de estágio, bem como aos elementos da delegação de Braga que me acompanharam, à Diana Costa e à Helena Araújo, pela maravilhosa simpatia com que me receberam, sobretudo por todos os conhecimentos, experiências e sabedoria que me transmitiram em relação à área dos Recursos Humanos. Levo comigo todos os momentos que passamos juntas, bem como todas as nossas gargalhadas. Graças a elas, fiquei a conhecer melhor esta área e com o sentimento e a certeza que é a área que irei seguir futuramente.

Um Muito Obrigada a todos!

*A formula do sucesso é
trabalho, dedicação e superação*

DECLARAÇÃO DE INTEGRIDADE

Declaro ter atuado com integridade na elaboração do presente trabalho académico e confirmo que não recorri à prática de plágio nem a qualquer forma de utilização indevida ou falsificação de informações ou resultados em nenhuma das etapas conducente à sua elaboração.

Mais declaro que conheço e que respeitei o Código de Conduta Ética da Universidade do Minho.

Resumo

Caraterização de uma empresa de trabalho temporário: uma análise sociológica.

Este estudo foi desenvolvido no âmbito do estágio curricular no segundo ano do Mestrado em Sociologia: Organizações e Trabalho. Neste estudo, o principal objetivo centrou-se em identificar e explicar o tipo de organização na qual se inclui sociologicamente a Talenter™.

Atualmente e dada a economia global, surgiram as Organizações de Trabalho Temporário. Estas Organizações de Trabalho Temporário embora sejam consideradas organizações que se caracterizam pelo conceito de precariedade, no sentido em que os colaboradores destas organizações possuem sobretudo vínculos contratuais incertos, são organizações que se caracterizam tendo como principal objetivo ceder pessoas a outras empresas clientes, de modo a satisfazer as suas necessidades de mercado. Nestas organizações, o setor da gestão de recursos humanos é um setor importante, na medida em que é o principal departamento responsável por todo o processo de recrutamento, seleção e admissão de colaboradores.

Neste relatório de estágio, é feita uma caraterização da Talenter™ e a apresentação das atividades realizadas no estágio curricular que decorreu durante 6 meses nesta organização o qual muito contribuiu para o meu crescimento profissional e académico. Além disso por forma a perceber em que tipo de organização se insere a Talenter™, foi seguida uma abordagem qualitativa através da aplicação de entrevistas.

Palavras-Chave: Gestão de Recursos Humanos; Organizações; Trabalho Temporário.

Abstract

Characterization of a temporary work company: a sociological analysis.

This study was developed within the scope of the curricular internship in the second year of the master's degree in Sociology: Organizations and Work. In this study, the main objective was to identify and explain the type of organization in which, Talenter™, was included sociologically.

Currently, given the global economy, Temporary Work Organizations have emerged. These Temporary Work Organizations, although they are considered organizations that are characterized by the concept of precariousness, in the sense that the collaborators of these associations have non-contractual ties, they look to themselves as a company that find workers according to the needs of the market. In these associations, the human resources management sector is an important one, as it is the main department responsible for the entire process of recruiting, selecting and hiring employees.

In this internship report, you can find a characterization of the Talenter™ and a presentation of the activities carried out in the curricular internship that took place during 6 months in this organization, which greatly contributed to my professional and academic growth. In addition, for the purpose of understanding what type of organization is Talenter™ inserted in, we followed a qualitative approach faith through the application of interviews. Keywords: Human Resource Management, Temporary Work, Organizations

KeyWords: Human Resource Management; Organizations; Temporary Work.

Índice

Resumo.....	vi
Abstract.....	vii
Índice.....	viii
Lista de Abreviaturas	x
Índice de Figuras	xi
Índice de Tabelas	xii
Índice de Gráficos.....	xiii
Introdução.....	1
Capítulo I Enquadramento Teórico	2
1.1. Breve enquadramento sobre a Gestão de Recursos Humanos	2
1.2. O recrutamento e a seleção de candidatos.....	3
1.3. O Trabalho Temporário	6
Capítulo II A Organização de Acolhimento	8
2.1. Caraterização	9
2.2. Visão, Missão, Valores	10
2.3. Organigrama	11
2.4. Serviços prestados.....	11
Capítulo III Atividades desenvolvidas durante o estágio.....	15
3.1. Ferramentas de trabalho.....	15
3.2. Atividades Realizadas.....	16
3.2.1. Atendimento ao Público.....	16
3.2.2. Apoio na realização de processos de Recrutamento e Seleção de pessoas	17
3.2.3. Elaboração de contratos de trabalho	18
3.2.4. Exames de Admissão	19
3.2.5. Rescisão contratual.....	20
3.2.6. Processamento Salarial.....	21
3.2.7. Recrutamentos de colaboradores	22
3.2.8. Visitas comerciais às EUTT	23
Capítulo IV Caraterização Sociológica da Talenter™	23
4.1. Tipos de organizações	23
Capítulo V Metodologia	26

5.1. Objetivos de investigação e pergunta de partida	26
5.2. Recolha de informação	27
5.3. Caracterização da amostra	28
Capítulo VI Apresentação e análise de resultados	31
6.1. Caráter formal das comunicações.....	31
6.2. Divisão do trabalho / Rotinas e procedimentos estandardizados.....	32
6.3. Impessoalidade das relações	34
6.4. Hierarquia de autoridade	35
Capítulo VII Conclusão.....	37
Referências Bibliográficas	39
Anexos	42
Anexo 1 Declaração consentimento Talenter™.....	42
Anexo 2 Organigrama	43
Anexo 3 Plano de estágio	44
Anexo 4 Plataforma AHRNET	46
Anexo 5 Plataforma G3T	46
Anexo 6 Abertura de Processo	47
Anexo 7 Admissão B2Score.....	48
Anexo 8 Guião das entrevistas.....	48
Entrevistas.....	51

Lista de Abreviaturas

CEE	Comunidade Económica Europeia
CTT	Contrato de Trabalho Temporário
CUTT	Contrato de Utilização de Trabalho Temporário
CV	Currículo Vitae
DGERT	Direção Geral Do Emprego e das Relações de Trabalho
ETT	Empresa Trabalho Temporário
EUTT	Entidade Utilizadora do Trabalho Temporário
GRH	Gestão de Recursos Humanos
IEFP	Instituto do Emprego e Formação Profissional
PME	Pequenas Médias Empresas
RH	Recursos Humanos
SST	Segurança e Saúde no Trabalho
TT	Trabalho Temporário

Índice de Figuras

Figura 1- Caraterização das Empresas de Trabalho Temporário	7
Figura 2- Logótipo da empresa.....	9
Figura 3- Got Talenter™ Roadshow.....	10
Figura 4- Certificação.....	12
Figura 5- Certificação.....	12
Figura 6- Clientes da Talenter™	13

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Etapas do recrutamento e seleção de candidatos.....	4
Tabela2 - Tempo de pré-avisos para efeitos de rescisão contratual.....	20
Tabela 3 - Registo de assiduidade.....	21
Tabela 4 - Caraterização da amostra	29

Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Trabalhadores com contrato temporário em % do total de empregador (2019).....7

Introdução

A dissertação de mestrado, aqui fundamentada sob a forma de Relatório de Estágio, enquadra-se no Mestrado em Sociologia: Organizações e Trabalho. Desenvolvida com base no estágio curricular que decorreu na delegação de Braga da Empresa TalenterTM, na área dos Recursos Humanos.

O estágio teve a duração de 6 meses, foi iniciado em 7 de Novembro e terminado em 6 de Maio, decorreu na TalenterTM Store de Braga, situada na Avenida Antero de Quental n.º90, cujo o horário de funcionamento é de segunda-feira a sexta-feira das 9:00h às 13:00h e das 14:00h às 18:00h. Nesta delegação habitualmente trabalham uma consultora de Recursos Humanos, a chefe da delegação, e a coordenadora das zonas Norte e Centro.

O problema central a que obedeceu este relatório consistiu em identificar e explicar o tipo de organização na qual se inclui sociologicamente a TalenterTM. Metodologicamente, recorri à aplicação de entrevistas a colaboradores da organização de acolhimento para compreender a sua missão e objetivos, práticas de gestão de recursos humanos, comunicação, cultura e clima organizacional, nas suas relações formais e informais.

Além disso, vou também expor as atividades realizadas, durante o estágio nomeadamente em: 1) atendimento ao público; 2) apoio nos processos de Recrutamento e Seleção de pessoas; 3) elaboração de contratos de trabalho; 4) exames de admissão a colaboradores admitidos; 5) rescisões contratuais; 6) processamentos salariais; 7) recrutamento de colaboradores e por fim visitas comerciais aos clientes.

O presente relatório está dividido em cinco capítulos. No capítulo I apresento o enquadramento teórico, no capítulo II, debruço-me sobre a apresentação da organização de acolhimento, no capítulo III, apresento as atividades desenvolvidas durante o estágio no capítulo IV, apresento a caracterização sociológica da organização, no capítulo V, a metodologia da investigação, no capítulo VI, apresentação e análise de resultados e no último capítulo, o VII apresento, as conclusões.

¹ A organização autorizou a ser identificada neste relatório conforme anexo 1 na página 42.

Capítulo I Enquadramento Teórico

1.1. Breve enquadramento sobre a Gestão de Recursos Humanos

A revolução industrial trouxe imensas transformações, como é o caso da substituição das pequenas unidades familiares de produção simples, que foram substituídas por fábricas de maior dimensão, levando ao aglomerado de um número maior de pessoas no mesmo local de trabalho (Rego et al., 2018). Nestas fábricas, não existiam gestores de recursos humanos, eram os proprietários das fábricas que geriam as mesmas, por vezes recorrendo a familiares seus para ajudar no controlo das suas fábricas (idem, 2018).

Estas fábricas, de maior dimensão, caracterizavam-se por deterem condições “[...] degradantes, a produção era pouco organizada, os conflitos e os acidentes frequentes, os salários baixos, o trabalho infantil generalizado, as jornadas de trabalho ultrapassavam frequentemente as quinze horas, pelo menos seis dias por semana [...] era pois um sistema de trabalho desumano, com reduzidas preocupações de eficácia na gestão de pessoas, menos ainda com o bem-estar dos trabalhadores” (idem, p.65).

Aliado a estas situações degradantes em que viviam os trabalhadores destas fábricas começam a surgir movimentos sociais, que se impunham contra estas condições degradantes aos quais os trabalhadores estavam sujeitos, no entanto as mudanças só se verificaram com a aplicação do modelo de produção denominado taylorismo (idem, 2018). Foi a partir daí que surgiu um departamento com objetivo de gerir todos os assuntos relacionados com a gestão das pessoas e das organizações, gerir as pessoas deixou de ser uma situação alcançável a qualquer pessoa, quem o poderia fazer teria de possuir certas competências e conhecimentos (idem, 2018).

Nesse sentido a Gestão de Recursos Humanos (GRH), registou um progresso bastante acentuado a partir do século XX, mais concretamente desde a década de 80 (Sousa et al., 2006). Com o objetivo de aumentar a eficácia das organizações e ajudar a resolver comportamentos dos colaboradores foram criados departamentos relacionados com a GRH, de maneira a ajudar a gerir a relação entre as organizações e os seus colaboradores (Lisboa et al., 2004).

O conceito de GRH pode definir-se como o conjunto de ações de gestão e de decisões da relação entre a organização e seus trabalhadores, ou seja, envolve questões relacionadas com a seleção, formação, e o desenvolvimento dos colaboradores (Brahim, 2006). Os autores Marilda Guimarães e Jailson Arieira (2005) partilham da ideia expressa anteriormente, referindo que, a

área dos Recursos Humanos (RH), caracteriza-se por ser uma área que atua como um mediador entre a organização e o trabalhador/ candidato.

João Lisboa et al., (2004), explicitam que a GRH se caracteriza por várias dimensões como por exemplo: atuar como intermediária entre a organização e o colaborador; ajudar a resolver conflitos internos; atrair e reter os melhores colaboradores.

Entre 1974 e 1980, os departamentos de recursos humanos / gestão de pessoal começaram a assumir um papel importante nas médias e grandes empresas, em boa parte devido ao ressurgimento dos sindicatos. Assim, foram sendo asseguradas, várias funções inerentes a este tipo de departamentos, como os direitos dos trabalhadores, o tratamento dos salários, as férias, o recrutamento, a seleção e a formação, sendo que estes departamentos eram geridos por pessoas da área do Direito (Rego et al., 2018).

A partir de 1990, a entrada de Portugal para a Comunidade Europeia (CEE) motivou uma grande competitividade económica, desencadeando-se, neste período, a criação de várias empresas de consultadoria da área da Gestão de Recursos Humanos (Rego et al., 2018).

Atualmente em Portugal, quase todas as organizações têm departamento de RH, que assume, cada vez mais, papel importante nas suas estratégias (idem, 2018). Assim sendo, podemos concluir que a GRH é uma área ainda em expansão, pois nem todas as organizações têm investido bastante nesta área, apesar de ainda existirem muitas que apostam escassamente no seu desenvolvimento (Sousa et al., 2006). Ainda assim, em comparação com as outras áreas da gestão, a GRH tem provocado, nas últimas décadas, significativas mudanças estruturais nas organizações (Lisboa et al., 2004). As organizações estão cada vez mais empenhadas na valorização dos departamentos de RH, na resolução de situações relacionadas com as funções dos colaboradores bem como do desenvolvimento sustentável da própria organização (idem., 2004).

1.2. O recrutamento e a seleção de candidatos

O recrutamento e a seleção de candidatos é uma das práticas da área de RH. O recrutamento define-se como um procedimento utilizado pelas organizações para recrutar potenciais interessados em ocupar uma vaga de emprego disponível dentro da própria organização (Rego et al., 2018). Por sua vez, o processo de seleção dos candidatos, consiste precisamente em selecionar candidatos de acordo com critérios particulares, com o principal objetivo de responder

às necessidades da própria organização (idem, 2018). Sendo assim, o processo de recrutamento consiste em atrair através de vários métodos candidatos que preencham os requisitos da oferta em aberto, enquanto que a seleção, consiste em selecionar de entre os candidatos os que melhor preenchem os requisitos da vaga em aberto (Chiavenato, 2004).

Segundo Peretti (1998) são várias as tarefas que confere o processo de recrutamento e a seleção de candidatos, conforme se expõe na tabela 1:

Tabela 1. Etapas do recrutamento e seleção de candidatos

Etapas	Designação das etapas
I	Necessidade de recrutamento
II	Análise
III	Definição da função
IV	Recrutamento Interno
V	Recrutamento Externo
VI	Triagem de candidaturas
VII	Questionários
VIII	Entrevistas
IX	Testes
X	Decisão

Fonte: Peretti (1998)

Na primeira etapa, a necessidade de recrutamento surge através de um pedido para ocupação de um determinado posto de trabalho, é essencial definir a função, os requisitos e o perfil do candidato.

Na segunda e terceira etapa, o departamento de RH, analisa o pedido que lhe foi transmitido. Esse pedido, normalmente, contém as habilitações literárias, a remuneração, a data e a duração do contrato, assim como a experiência que o candidato tem de possuir para ocupar o cargo. Na definição da função, o recrutador, começa por definir os critérios de recrutamento, que irão posteriormente ajudar na apresentação da oferta aos candidatos.

Na quarta e a quinta etapas, o recrutamento interno e externo, é de referir que compete a cada organização definir o processo de recrutamento que irá efetivamente adotar: interno ou externo. No caso do recrutamento interno, que consiste no processo de recrutamento de candidatos dentro da própria organização, são valorizados os seus próprios funcionários, através da divulgação de avisos internos (Peretti, 1998). Este tipo de recrutamento, é mais económico do que o recrutamento externo, uma vez que evita despesas relativamente à publicação de anúncios

em jornais, ou o recurso a empresas de recrutamento (Chiavenato, 2004), embora possa gerar conflitos entre os funcionários que estejam a concorrer para a função em aberto (Lisboa et al., 2004). Os métodos utilizados podem ser vários, tais como: 1) escolha direta do perfil do colaborador interno que parece adequado à função; 2) nomeação em que, cada colaborador propõe aquele que considera mais adequado para a função em aberto (Lisboa et al., 2004).

No que respeita ao recrutamento externo, que consiste na seleção de candidatos externos o mesmo pode ser considerado uma vantagem, na medida em que traz novos colaboradores para as organizações e, como tal novas ideias e novos projetos (Chiavenato, 2004). No entanto, é um processo mais demorado, em comparação com o recrutamento interno, mais dispendioso e normalmente os candidatos são desconhecidos (Chiavenato, 2004). Os métodos de recrutamento podem ser vários tais como: anúncios em jornais e revistas; recurso a agências de emprego; feiras de emprego, ou via internet (Rego et al., 2018).

Na sexta etapa, triagem de candidaturas, faz-se uma comparação entre as características dos candidatos, através da análise dos seus currículos, e sua adequação com os requisitos da função em aberto (Peretti, 1998). É através do primeiro contacto, que se descartam aqueles que não se adequam ao perfil identificado (Rego et al., 2018).

Na sétima e oitava etapas, entrevista e questionário, o seu objetivo é informar os candidatos sobre a vaga em aberto, apoiar a seleção e a reunir informações importantes (Peretti, 1998). No caso da entrevista, o entrevistador começa por formar uma opinião do candidato através da análise do seu currículo (Rego et al., 2018). Deve salientar-se, que, “quando o candidato e o entrevistador se sentam, cara-a-cara, a entrevista não decorre, apenas, sob a influência do que nela ocorre mas também no quadro das impressões previamente formadas” (Rego et al., p.288 ,2018).

A nona etapa, refere-se aos testes que podem aplicar-se aos candidatos que foram entretanto selecionados. Estes testes, que podem ser de aptidão (centrados nas capacidades visuais e de personalidade), têm como objetivo avaliar os candidatos na sua postura outros aspetos que poderão influenciar os postos de trabalho aos quais se candidatam (Peretti, 1998). Estes testes, segundo Rego et al.,(2018), são importantes, na medida em que medem as aptidões, o raciocínio, a atenção e a memória dos candidatos.

Por fim, na última etapa, o responsável pelo recrutamento procede à escolha do candidato, (ou dos candidatos) que melhor preenche os requisitos da oferta em aberto (Peretti, 1998). Esta

seleção segundo Rego et al., (2018), visa encontrar as pessoas que melhor se ajustam às funções a desempenhar em adequação com as necessidades da organização.

Em suma, o processo de recrutamento e de seleção, tem como objetivo contratar pessoas para ocupar determinadas vagas disponíveis nas estruturas das organizações (Lisboa, 2004).

1.3.O Trabalho Temporário

O trabalho temporário (TT) surgiu nos Estados Unidos da América, através de dois advogados que criaram a primeira empresa de trabalho temporário (ETT) denominada de Manpower (Santana et al., 2000).

O recurso à contratação de empresas de trabalho temporário verifica-se, sobretudo, a partir da década de 1980 (Rebello, 2006). Pode se entender como uma estratégia das empresas, na medida em que constitui uma forma de trabalho que visa satisfazer necessidades de mão-de-obra pontuais de curta duração (Vaz, 2000).

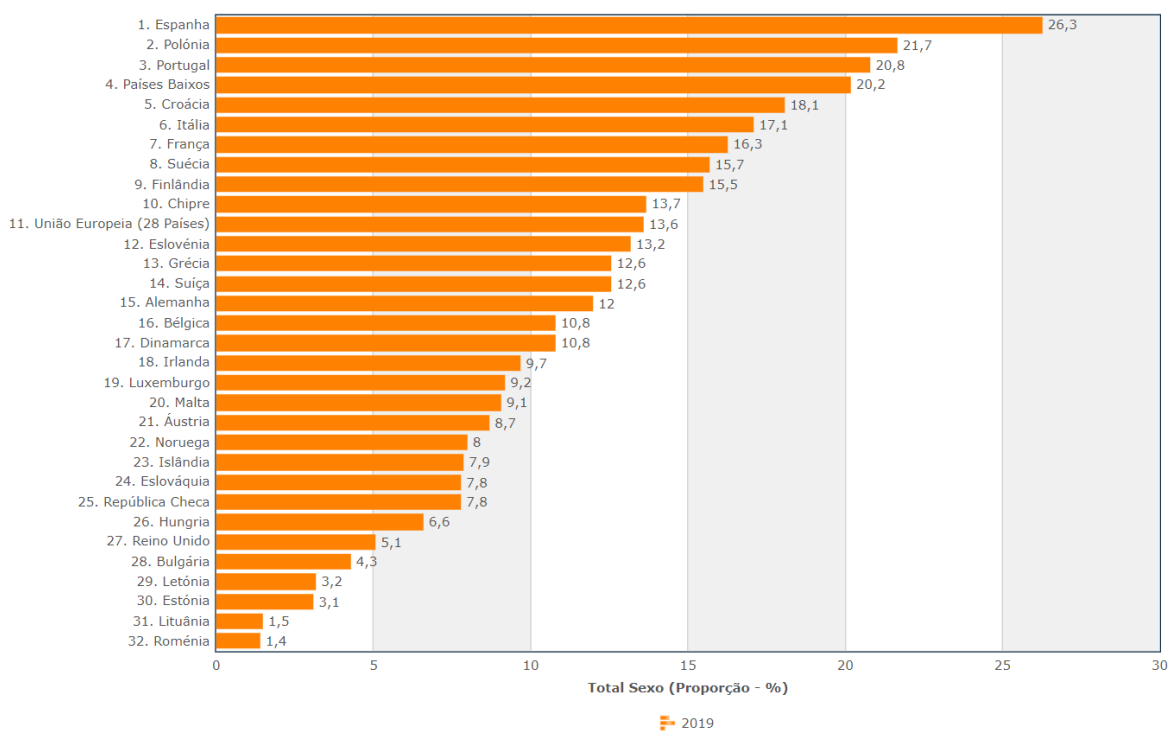
Em Portugal, o trabalho temporário está ligado à instalação da primeira empresa de trabalho temporário Manpower tendo sido legalizado no ano de 1962, altura em que se verificou uma enorme mobilidade de mão-de-obra feminina para o mercado de trabalho, devido ao facto dos homens serem mobilizados para a Guerra Colonial (Santana et al., 2000).

A partir de 1979 dá-se um incremento do número de empresas de trabalho temporário, obrigando à criação de legislação com o objetivo de o regulamentar², bem como assegurar a proteção social dos trabalhadores, segundo Santana et al., (2000). Nessa altura, de grande flexibilidade económica, em que foi necessário da resposta às constantes oscilações do mercado, começaram a surgir, cada vez mais, organizações de trabalho temporário (Cerdeira et al., 2000).

De acordo com os dados mais recentes do PorData, o primeiro lugar é ocupado por Espanha, com 26,3% de trabalhadores em regime de contrato de trabalho temporário. Seguem-se a Polónia, com uma percentagem de 21,7% e Portugal, com uma percentagem de 20,8% de indivíduos com contrato ativo. Em sentido contrário, estão países como a Bulgária com uma percentagem de 4,3%, a Letónia com 3,2%, a Estónia, com 3,1%, a Lituânia com 1,5% e a Roménia com 1,4%.

² Decreto lei nº358/89 de 17 de Outubro, que se caracteriza por estabelecer uma relação contratual de trabalho entre o empregador, o trabalhador e o utilizador (Cerdeira et al., 2000).

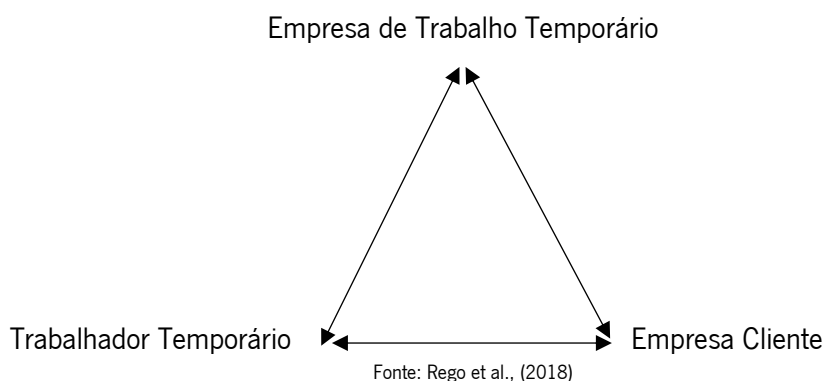
Gráfico 1. Trabalhadores com contrato de trabalho temporário em % do total de empregados: total (Valores do ano de 2019)



Fonte: PorData

As ETT caracterizam-se por serem detentoras de uma relação triangular isto porque caracterizam-se por cederem colaboradores temporários às empresas clientes, conforme se estabelece na figura 6.

Figura 1. Caracterização das Empresas de Trabalho Temporário



Em termos conceituais, trabalho temporário “constitui um instrumento de gestão das empresas para a satisfação de necessidades de mão-de-obra pontuais, imprevistas ou de curta duração, sendo, por isso, uma forma de emprego flexível, por responder às flutuações da procura e permitir uma maior facilidade na adaptação dos efetivos da empresa às suas necessidades” (Vaz, 2000, p. 4).

De acordo com o artigo 3 do Decreto Lei nº 260/2009 de 25 de Setembro³, as ETT são entidades cuja atividade se centra em ceder colaboradores a outras entidades. Já o trabalhador temporário caracteriza-se por realizar um contrato de trabalho com a empresa de TT para ceder a sua atividade profissional à empresa cliente, ou seja, o seu vínculo laboral fica entregue à ETT, mas o trabalhador temporário exerce funções na empresa cliente. A empresa cliente caracteriza-se por ser a que detém os trabalhadores cedidos pelas ETT.

Quando uma empresa precisa de contratar colaboradores pede à ETT expondo os requisitos da oferta: a duração do contrato; vencimento; as funções; outros requisitos que os candidatos devem cumprir (Fernandes, 2016). Seguidamente a ETT, procede ao recrutamento e seleção de candidatos através dos métodos que considera adequados normalmente recorrendo a anúncios na internet (Fernandes, 2016).

Depois de a empresa cliente selecionar o candidato para preenchimento da vaga em aberto, segue-se a celebração dos respetivos contratos. É nesse momento, que se verifica a relação triangular, como foi referido anteriormente, e é a partir daí que é celebrado o primeiro contrato de trabalho temporário entre a ETT e o trabalhador. Este contrato responsabiliza a ETT pela remuneração do colaborador com um respetivo salário, e demais condições do contrato (Cerdeira coordenador., 2000). Segue-se a celebração de outro contrato de trabalho temporário, denominado de CUTT (Contrato de Utilização de Trabalho Temporário) entre a ETT e a empresa cliente (idem, 2000).

Capítulo II A Organização de Acolhimento

Neste capítulo irá ser caracterizada a organização de acolhimento, Talenter™, com base nas informações que foram retiradas do seu site oficial.

³ Decreto-Lei 260/2009, 2009-09-25 - DRE consultado em: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/490469/details/maximized>

2.1. Caraterização⁴

A história desta empresa começa em 1999. Inicialmente com a designação de *LusoTemp*, tendo como objetivo recrutar pessoas para trabalhar na construção civil, mas progressivamente, a empresa foi aumentando o número dos clientes, das delegações e, obviamente, da sua faturação, como resultado dessa sua expansão. A *LusoTemp*, deu origem, em Dezembro de 2008, à atual TalenterTM ⁵.

Figura 2 – Logótipo da empresa



Fonte: Site da Talenter

Esta organização é uma empresa de trabalho temporário (ETT), cuja atividade se situa, na área dos recursos humanos, dispondo de várias delegações espalhadas pelo território nacional, continente e ilhas.

A TalenterTM caracteriza-se por ter como especialização fundir o talento das pessoas com as necessidades do mercado de trabalho, construindo um futuro de oportunidades de emprego, entre as necessidades das organizações e as ambições das pessoas. A sua filosofia consiste apoiar as pessoas com base no recrutamento e seleção, formação profissional, trabalho temporário, outsourcing e consultadoria de Gestão de Talentos. Há vinte anos no mercado, a TalenterTM, possui 220 colaboradores internos, mais de 8000 colaboradores cedidos e mais de 800 clientes. Tal como referido atrás, formou várias delegações somando 25 TalenterTM stores em 24 cidades (Braga, Porto, Gaia São João da Madeira, Aveiro, Viseu, Coimbra, Castelo Branco, Entroncamento, Caldas da Rainha, Carregado, Lisboa, Cacém, Algés, Almada, Setúbal, Évora, Beja, Portimão, Albufeira, Vilamoura, Faro, Funchal e Ponta Delgada). Dispõe, também, desde 2012 de uma rede móvel denominada Got TalenterTM, mais concretamente o Roadshow⁶, como mostra a figura 3, a qual proporciona uma maior proximidade entre os colaboradores e os clientes, possibilitando uma maior visibilidade social da marca no País.

⁴ <https://www.talenter.com>

⁵ <https://www.talenter.com>

⁶ <https://www.talenter.com>

Figura 3 - Got Talenter™ - Roadshow



Fonte: Site da Talenter™

2.2. Visão, Missão, Valores⁷

- Visão:

A Talenter™ tem como visão transformar a sociedade através da valorização das pessoas. Pretende contribuir com um grande número de oportunidade de emprego, garantindo o equilíbrio entre as necessidades das empresas e as ambições das pessoas

- Missão:

A Talenter™ tem como missão o potencial de cada pessoa, colocar cada uma no melhor lugar para que esta desenvolva as suas habilidades e quer ir ao encontro das necessidades do mercado de trabalho. Quer ser uma marca líder, inovadora, impulsionadora e parceira do futuro, na medida em que futuriza as pessoas nas suas profissões e as empresas nos seus desafios, realizando o sonho de ambos.

- Valores:

- Paixão, Capacidade transformadora e a Ética – tem paixão pelas pessoas e pelo mundo do trabalho, tem o talento de gerir as pessoas e colocá-las no emprego certo.

- Inovação, Flexibilidade, Espírito Visionário e a Humanização – pretende ser um agente de transformação da sociedade, valorizar as pessoas e contribuir para um futuro de oportunidades de emprego.

⁷ <https://www.talenter.com>

- Proximidade, Compromisso e a Relação – pretende ser a ponte entre as pessoas e as empresas, ter uma relação gratificante entre os colaboradores e os clientes.

2.3. Organigrama

A Talenter TM possui uma estrutura organizacional dividida por setores⁸. No topo está o Diretor Geral. Seguidamente as restantes direções: Direção Financeira (Cobranças, Faturação, Tesouraria, Processamento Salarial, Contabilidade); Direção Inovação Tecnológica (Desenvolvimento e Software, Suporte IT); Direção Comunicação & Marketing (Comunicação, Imagem e Responsabilidade Social); Direção de Compras e Logística (Frota, Requisições, Instalações); a Direção de Recursos Humanos (RH Internos, Ambiente & Qualidade, Segurança e Saúde no Trabalho (SST), Receção, Gestão Administrativa de Recursos Humanos); Direção Comercial (Prospecção; Contratação Pública, Assessoria Jurídica, Talenter Academy); Direção Operacional (Direção e Gestão de Talentos e a Direção e Gestão de Projetos).

2.4. Serviços prestados⁹

A Talenter™ dispõe de um conjunto de serviços de modo a ir ao encontro das necessidades dos seus clientes e do mercado.

No caso, do recrutamento e a seleção de pessoas, a Talenter™ por recruta e seleciona as pessoas de maneira a cumprir os requisitos que a empresa cliente lhe apresentou. No final de todo o processo de recrutamento e seleção, são apresentados os vários candidatos selecionados à empresa cliente que mais de adequam à função em aberto.

Através da Talenter™ Academy, são promovidos cursos de formação, certificados de acordo com as necessidades dos colaboradores e as expetativas das empresas clientes, que têm como objetivo aumentar o desempenho dos colaboradores e promover a empregabilidade. Desde 2013 é considerada uma entidade formadora nas áreas da educação e formação certificada pela Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) como mostra a figura 4. As áreas de educação e formação certificadas são: 090 (Desenvolvimento Pessoal); 146 (Formação de Formadores); 222 (Línguas Estrangeiras); 341(Comércio); 346 (Secretariado e Trabalho

⁸ Consultar anexo 2 Página 44.

⁹ <https://www.talenter.com>

Administrativo); 723 (Enfermagem); 811 (Hotelaria e Restauração); 861 (Proteção de Pessoas e Bens); 862 (Higiene e Segurança no Trabalho). Além disso possui também a certificação atribuída pelo INEM para a formação de Suporte Básico de Vida e possui também a certificação atribuída pelo IEFP (Instituto do Emprego e Formação Profissional) para os cursos de formação de formadores.

Além disso, a Talenter TM preocupa-se com o meio ambiente e com o futuro do planeta. Desde 2011 e 2014 que possui o Sistema Integrado de Gestão, certificado ao nível do Ambiente e Qualidade como mostra a Figura 5.

Figura 4. Certificação



Fonte: Site Talenter TM

Figura 5. Certificação



Fonte: Site TalenterTM

Um dos serviços mais úteis para as empresas clientes está relacionado com o trabalho temporário, na medida em que às vezes precisam de novos colaboradores ou a substituição dos mesmos, em situações pontuais de acréscimo de trabalho ou em projetos de caráter não duradouro.

De acordo com a investigação qualitativa seguida nesta investigação, relativamente as práticas de recursos humanos que a organização oferece, um dos entrevistados não se sentiu muito à vontade nesta pergunta uma vez que a função dele está mais virada para serviços de backoffice, “[...] é um pouco difícil falar nos clientes porque eu estou mais virado para a parte do backoffice ou seja administrativa [...]” (E1). Relativamente aos restantes entrevistados, foram várias as práticas enunciadas, desde o recrutamento e seleção, a formação profissional, a gestão de carreiras o trabalho temporário, os serviços de outsourcing e os programas de empregabilidade, “Nós focamo-nos muito no Trabalho Temporário; Outsourcing, Formação e Serviços” (E4); “[...] é o Recrutamento e Seleção, Outsourcing e a Formação” (E7).

Ainda dentro das práticas de Recursos Humanos, concluímos que, sem dúvida, as práticas de gestão de recursos humanos que mais se destacam são os serviços de Trabalho Temporário,

o Recrutamento e a Seleção de pessoas e ainda a Formação Profissional, “*O Recrutamento e Seleção e Formação Profissional sem dúvida*” (E3); “*Considero que é o Trabalho Temporário e já me esquecia o Recrutamento e a Seleção*” (E8).

A Talenter™ apoia os seus clientes, nos mais diversos processos e serviços que constituem a sua gestão de pessoas: Outsourcing de Serviços e Outsourcing de Processos (Gestão Contratual, Gestão de Formação e outros) recorrendo a entrevistas, gestão de contratos, processamentos salariais e formação profissional. Através de consultoria de Gestão de Talento a Talenter™ procura ajudar as organizações a procurar desempenhos de excelência, assim oferece apoio na identificação, avaliação, elaboração e implementação de ações que ajudem na gestão dos seus talentos.

A Talenter™ tem mais de 800 clientes sendo que algumas delas estão apresentadas na figura 6.

Figura 6. Clientes da Talenter™



Fonte: Site Talenter™

Segundo Chiavenato (1996), o cliente é o motor principal de existência das organizações. Se o cliente estiver satisfeito com o serviço prestado pela organização irá frequentemente recorrer aos seus serviços. Assim, as organizações devem ajudar, satisfazer e sobretudo ultrapassar as expectativas dos seus clientes. O mesmo autor, defende que para qualquer organização, quanto mais próxima estiver do seu cliente, melhores serão as condições que a organização terá para conhecer as suas expectativas mas também as suas necessidades.

Através da investigação qualitativa seguida nesta investigação, no que concerne à resposta das necessidades da organização para com os clientes todos os entrevistados consideram que a organização consegue dar uma resposta eficaz as empresas clientes, “*Sim sem dúvida, ao longo*

dos anos temos verificado isso” (E3), “Sim, nós tentamos ao máximo que isso seja possível até porque somos nós que estamos nas delegações diariamente e damos a cara pela empresa” (E4). Apenas um entrevistado mencionou que considera que essa resposta é eficaz no entanto por vezes não é eficiente, “Eficaz considero, eficiente nem por isso. Muitas vezes os colaboradores internos fazem horas extra para garantir que as necessidades dos clientes são satisfeitas” (E7).

Conforme ressalta de no estudo de Santana e Centeno (2000), a maior parte das entidades de trabalho temporário considera que mantém uma boa relação com os seus clientes, sendo que, de um modo geral, não se menciona qualquer tipo de conflito. Neste caso, todos os entrevistados mencionaram que a organização possui uma boa relação com os colaboradores cedidos e os clientes, *“Há clientes que já temos há muito tempo [...] mas quando temos clientes que já trabalham contigo há muito tempo quer dizer alguma coisa, quer dizer que existe confiança [...]” (E1); “Sim, sim sem dúvida eu desde que lembro e desde que estou aqui Talenter™ temos cada vez mais clientes, temos alguns até já há bastantes anos, são mesmo nossos clientes fiéis se assim se pode dizer” (E6).*

É de notar apenas que em relação ao contacto diário com os clientes e com os colaboradores cedidos, cinco entrevistados referiram que têm contacto diário com os colaboradores e com os clientes, ou apenas com os clientes, *“Sobretudo mais com os clientes, os colaboradores é mais com quem está nas delegações” (E5); “Ah sim, seja via e-mail ou até mesmo por telefone estamos sempre em contacto às vezes até vêm aqui presencialmente não há problema” (E8). Apenas três entrevistados referiram que não têm contacto nem com os clientes nem com colaboradores, devido ao facto de as suas funções na organização não obrigarem a esse tipo de contacto. “Não com os clientes não tenho, e com os colaboradores não tenho lá está é como disse estou em backoffice” (E1); “Ah isso não a minha função como já tínhamos falado não obriga a isso” (E6).*

Através das entrevistadas foi possível perceber que as áreas de clientes que mais se destacam na Talenter™ são as áreas de: hotelaria; construção civil e indústria e telecomunicações. *“As Telecomunicações e a Hotelaria” (E3); “Hotelaria e Telecomunicações, bem que pronto no Norte a Indústria e a Logística” (E6).*

De acordo com Ana Duarte (2009), é importante que as organizações de trabalho temporário, numa primeira fase consigam compreender os interesses dos colaboradores que vão ceder às organizações clientes, bem como perceber se de facto se adequam à função à qual se candidatam. Desse modo, será possível satisfazerem as organizações clientes, e por outro lado,

satisfazer o próprio colaborador que é cedido, na medida em que o colocam na função que corresponda as suas expetativas. Assim, conseguirão manter as suas organizações clientes satisfeitas com a oferta dos serviços da organização de trabalho temporário, e garantido que por sua vez continuam a recorrer aos seus serviços (idem, 2009).

Capítulo III Atividades desenvolvidas durante o estágio

Neste capítulo irei expor as atividades realizadas ao longo dos 6 meses de estágio. Assim, no dia 7 de Novembro de 2019, primeiro dia de estágio, foi-me apresentada a delegação de Braga pela chefe da delegação, designadamente as suas diversas divisões, plataformas digitais utilizadas pela organização, clientes e colaboradores. Foi-me, também, transmitido um pouco da história da empresa: missão, valores e regras. Na ocasião, foi também discutido o plano de estágio¹⁰, sendo-me explicadas as tarefas que iria desempenhar ao longo do tempo de estágio.

É importante referir que, apesar de ter desenvolvido o estágio na delegação de Braga, contactei com todas as outras delegações espalhadas ao longo do país, em especial com as delegações do Porto, de São João da Madeira, Viseu e Algarve, quando necessitavam que os seus colaboradores se dirigissem à delegação de Braga para assinarem contratos intermediando esses processos.

Durante o contexto de estágio foi possível também conhecer as instalações da Sede Talenter™ sediada em Lisboa. Além disso, é importante referir que durante o estágio foi-me possível também recorrer ao modo de teletrabalho, sobretudo a partir de Março de 2020 devido à situação pandémica relacionada com a Covid-19. O teletrabalho pode-se definir como sendo uma forma de trabalhar num local distinto do da organização através do uso de computadores e emails (Lisboa et al., 2004).

3.1. Ferramentas de trabalho

Durante o estágio foram-me cedidas duas ferramentas de trabalho, um computador e um telemóvel. No computador utilizei dois dos programas informáticos utilizados por todas as equipas

¹⁰ Consultar anexo 3 Página 44.

da Talenter™: O *AHRNET*¹¹ e o *G3T*¹² que estão interligados, dado o *AHRNET* filtrar os dados dos colaboradores para o *G3T*.

Na plataforma *AHRNET*¹³ encontram-se registados todos os candidatos e clientes. No fundo, é uma base de dados geral, onde é possível consultar todos os processos ativos e concluídos, aceder a todas as publicações de anúncios da Talenter™ e acompanhar todo o processo de triagem de candidatos, desde o início do processo recrutamento até à seleção dos mesmos. Também é nesta base de dados que se registam as visitas in locus feitas aos clientes.

Na plataforma *G3T*¹⁴ encontram-se registadas todos os colaboradores ativos, alocados os respetivos clientes. Nesta plataforma, é possível consultar contratos de todos os colaboradores, recibos de vencimento, controlo de faltas, declarações de rendimentos, cartas de rescisão, exames médicos realizados, ou seja, é possível consultar tudo o que seja inerente à situação profissional dos colaboradores ativos. É também possível aceder ao histórico dos colaboradores que terminaram os seus contratos, e ainda é de referir que a rede de delegações da Talenter™ através desta plataforma, tem acesso à informação contida na plataforma *G3T*.

3.2. Atividades Realizadas

3.2.1. Atendimento ao público

Na organização, fiquei colocada na receção principal. Recebia as pessoas que se dirigiam à organização e ajudei a resolver as questões que me eram expostas. Algumas dessas pessoas apenas se dirigiam à receção para fazer inscrições relacionadas com ofertas de trabalho (inscrição era feita na plataforma *AHRNET*) e pedir a emissão de declarações comprovando que estavam à procura de emprego. No caso das inscrições, era solicitado aos candidatos vários dados como: nome completo, idade, estado civil, morada completa, número de telemóvel, correio eletrónico, dados do cartão de cidadão, nacionalidade, escolaridade, bem como o seu (CV) *currículo vitae*. Algumas pessoas que se dirigiam à organização eram estrangeiros, sobretudo cidadãos brasileiros, para os quais só era possível fazer a sua inscrição mediante a apresentação da documentação em Portugal.¹⁵

¹¹ *AHRNET*: Software de Gestão de Recursos Humanos.

¹² *G3T*: Software de Gestão.

¹³ Consultar anexo 4 página. 46.

¹⁴ Consultar anexo 5 Página 46.

¹⁵ É importante salientar que todos os candidatos inscritos ficavam na base de dados para possíveis processos de recrutamento que viessem a estar disponíveis.

No atendimento ao público recebia também colaboradores ativos que vinham esclarecer-se sobre os mais variados assuntos, nomeadamente relacionados com os seus contratos emissão de declarações de desemprego ou aclarar dúvidas nos recibos de vencimento.

Disponha, ainda, de um telefone geral da organização, pelo qual fiquei responsável por ele, e ainda de um telemóvel, o qual a maior parte das vezes utilizar para servir de intermediária entre a organização e os colaboradores ativos pelos diversos clientes. No computador que me foi cedido, usando particularmente um e-mail criado para o efeito, tinha de dar seguimento a todos os assuntos que chegavam via internet, em regra, relativos a questões dos colaboradores e da organização.

3.2.2. Apoio na realização de processos de Recrutamento e Seleção de pessoas

Sempre que as empresas clientes da organização requeriam a abertura de um processo de recrutamento e seleção, ou seja, sempre que necessitavam de colaboradores para diversas funções enviavam via e-mail, as seguintes informações:

- o número de colaboradores que precisavam;
- função disponível;
- requisitos a cumprir como idade, experiência profissional e escolaridade;
- local do trabalho;
- horário de trabalho a cumprir;
- condições salariais;

De forma a dar seguimento ao pedido tinha de criar na plataforma *AHRNET* um processo¹⁶ associado ao cliente em questão. Nesse processo colocava várias informações tais como: função em aberto, data de início e a data de fim do processo, tipo de serviço, pessoa responsável que solicitou o pedido, número de admissões previstas, bem como do consultor da organização responsável pelo pedido. De seguida, criava o anúncio para a função em aberto. Aqui introduzia vários dados relacionados com a função solicitada, escolaridade, cidade, apresentação da empresa cliente, descrição da função, os requisitos que o candidato deveria cumprir para corresponder à função em aberto, bem como as condições oferecidas para a função. Depois disso, o anúncio era exportado para o website oficial da *Talenter*TM e no *Indeed*¹⁷.

Depois de criados os anúncios começavam a ser rececionadas várias candidaturas.

¹⁶ Consultar anexo 6, Pág.47.

¹⁷ Plataforma de empregos

Após essa receção, era necessário proceder a triagem curricular, para ser guardada no processo criado para a função em aberto. Esta triagem de candidatos, incluía as candidaturas aceites, ou seja, aquelas que cumpriam os requisitos exigidos e passariam para a fase de seleção, ficando também registadas as candidaturas não eram aceites.

Em todos os processos tinha acesso ao currículo dos candidatos e contactava-os através de chamadas telefónicas. Deste modo, era feita a entrevista inicial, visando perceber se o candidato correspondia à função em aberto. A entrevista tinha como objetivos fulcrais perceber se o candidato correspondia aos requisitos exigidos para a oferta, nomeadamente idade, experiência profissional, escolaridade, bem como perceber alguns traços do seu comportamento e suas expectativas. Só depois de avaliada esta situação é que procedia à próxima fase, ou seja, à marcação de entrevista entre o candidato e o cliente.

Posto, isto e depois de enviar ao cliente os respetivos candidatos e o seu currículo para a função em aberto, a empresa cliente tem a responsabilidade de indicar os candidatos que selecionou, e como tal, pretende entrevistar, bem como o horário em que pretende fazê-lo. Neste sentido, era minha responsabilidade proceder à marcação da entrevista da empresa cliente com o candidato. É importante salientar, que esta segunda entrevista ao candidato, é uma entrevista presencial realizada nas instalações da empresa cliente.

Após a empresa cliente ter realizado às entrevistas, informava-me mencionando o candidato que selecionou e, a partir desse momento ficava responsável por elaborar os respetivos contratos do candidato selecionado e com a empresa cliente.

3.2.3. Elaboração de contratos de trabalho

A partir do momento em que uma empresa cliente admite um colaborador, a Talenter™ é responsável por celebrar o CTT (Contrato de Trabalho Temporário) com o colaborador e o CUTT (Contrato de Utilização de Trabalho Temporário) com a empresa cliente, ou seja, com a empresa na qual o colaborador admitido vai exercer funções.

No decorrer do meu estágio, para a emissão destes contratos, efetuava o preenchimento do documento de *EXCEL*¹⁸ com várias informações:

- nome do colaborador
- data de admissão

¹⁸ Programa informático.

- tipo de contrato
- categoria e a fundamentação
- número de processamento
- condições salariais
- forma de pagamento do Subsidio de Natal e do Subsidio de Férias.

Depois de ter concluído esta tarefa enviava-a via e-mail para o departamento administrativo da Talenter™, que emitiam o CTT e o CUTT bem como a admissão na Segurança Social.

Posteriormente, tinha de imprimir dois exemplares, do CTT e do CUTT. Em relação ao CTT, depois de assinados arquivava um exemplar na pasta do colaborador na delegação, sendo também inserido em sistema no programa *G3T* na ficha do cliente. A segunda via era entregue ao colaborador. Em relação ao CUTT, um exemplar ficava igualmente arquivado na delegação enquanto o outro era entregue ao cliente.

3.2.4. Exames de Admissão

Depois de assinado o respetivo contrato, todos os colaboradores teriam ainda de realizar um exame médico de admissão. Para tal, todos os colaboradores tinham de estar inseridos na aplicação de exames médicos denominada de *B2Score*¹⁹. Os exames médicos, têm a duração máxima de 2 anos, mas, no caso dos colaboradores com mais de 50, anos apenas têm 1 ano de validade.

Os exames médicos eram realizados através de uma consulta por vídeo chamada com profissionais de enfermagem. Antes desta consulta tinha de avaliar a tensão arterial do colaborador. Depois enviava os dados da tensão arterial e o nome completo do colaborador que ia realizar exame médico aos profissionais de enfermagem. Durante a consulta eram feitas através dos profissionais de enfermagem algumas questões ao colaborador relacionadas com a sua saúde.

Depois de finalizada à consulta, o profissional de enfermagem que efetuou o exame médico ao colaborador inseria na plataforma *B2Score* a ficha de aptidão respetiva. Posteriormente, a minha função consistia em inserir a ficha de aptidão médica no processo do colaborador para finalizar o processo na plataforma *G3T*.

¹⁹ Consultar anexo 7, Pág.47.

3.2.5. Rescisão contratual

As rescisões de contratos podem ser realizadas pela ETT ou pelo colaborador, existindo dois tipos de rescisão contratual:

- Denúncia de contrato – ocorre quando o colaborador neste caso o TT pretende rescindir o seu contrato de trabalho temporário;
- Caducidade do contrato – ocorre quando a EUTT pretende rescindir o contrato que elaborou com o TT.

No entanto estas rescisões estão sujeitas a aviso prévio de acordo com a duração do CTT do colaborador, tal como se expõe na tabela 2 o aviso prévio a cumprir em caso de rescisão contratual bem como de acordo com a duração dos contratos celebrados entre o colaborador e a ETT:

Tabela 2. Tempo de pré-avisos para efeitos de rescisão contratual

Cessações	Tipo de Contrato	Pré-aviso	
		Colaborador (TT)	Entidade de Trabalho Temporário(ETT)
Caducidade	Termo Incerto < 15 dias	Rescisão em qualquer dia	Rescindir em qualquer dia
	Termo Incerto >15 dias	15 dias	7 dias
	Termo Incerto >6 meses	30 dias	30 dias
	Termo Incerto > 2 anos	60 dias	60 dias

Fonte: Elaboração própria

Quando a rescisão contratual ocorre por denúncia do TT, o colaborador tem de informar a ETT. Em sequência disso, o TT procede à elaboração da sua carta de rescisão de acordo com o tipo de contrato e os pré-avisos que tinha de cumprir. Essa carta, normalmente era enviada para o meu e-mail, depois tinha de avisar a EUTT da decisão do colaborador. Por último, a minha função era ainda enviar a formalização da rescisão do contrato do TT para o departamento de *BackOffice* com as seguintes informações:

- Identificação da Empresa
- Identificação da Empresa Cliente
- Data de cessação (último dia de contrato)
- Motivo de cessação

- Identificação do Colaborador

No que concerne às rescisões de contrato formalizadas pela EUTT, quando a EUTT pretendia rescindir o contrato com um colaborador, durante o meu estágio normalmente a EUTT informava via-email com o nome do colaborador e o respetivo pré-aviso a cumprir. Quando estas situações ocorriam, durante o estágio, tinha de informar o colaborador desta decisão bem como do seu último dia de trabalho. De modo a ficar formulado, fiquei responsável por enviar esta informação para o departamento responsável e por fim, tinha de imprimir duas vias da carta de rescisão através do programa *G3T*, uma carta era enviada para a morada do TT, e a outra ficava no arquivo do colaborador.

3.2.6. Processamento Salarial

O processamento salarial é um processo realizado pela área dos recursos humanos, consistindo em proceder todos os meses ao pagamento do salário dos colaboradores (TT) alocados aos clientes (EUTT).

No processamento salarial, durante o estágio, fiquei responsável por enviar mensalmente a cada EUTT as suas folhas de horas onde registavam a assiduidade dos colaboradores, de acordo com os vários períodos, conforme se pode verificar na tabela 3:

Tabela 3. Registo de assiduidade

Período de folha de horas	Registo de assiduidade
21 a 20	Período de registo de assiduidade de cada colaborador com início a dia 21 e término no dia 20
25 a 24	Período de registo de assiduidade de cada colaborador com início a dia 25 e término no dia 24
26 a 25	Período de registo de assiduidade de cada colaborador com início a dia 26 e término no dia 25
01 a 30	Período de registo de assiduidade de cada colaborador com início a dia 1 e término no dia 30

Fonte: Elaboração própria

É importante referir que para cada EUTT existiam períodos específicos de processamento para pagamento dos salários, bem como cada um detinha valores diferente relativos a rubricas (horas normais, horas extras), assim como valores relativos ao subsídio de alimentação.

Também enviava um ficheiro à EUTT para preenchimento do registo de cada colaborador, que posteriormente, a EUTT enviava via e-mail novamente para processamento salarial. Esse ficheiro continha várias informações, tais como:

- Nome do colaborador
- Salário
- Número de valores de S.A (Subsídio de alimentação)
- Dias trabalhados
- Horas extra
- Faltas (justificadas, injustificadas, remuneradas ou não remuneradas)
- Prémios

Depois de a EUTT enviar o ficheiro, a minha tarefa consistia em o encaminhar para o departamento responsável pelo processamento salarial da Talenter™ de modo a efetuarem o processamento e emissão dos recibos de vencimento dos colaboradores, cujos pagamentos eram feitos por transferência bancária. Os recibos de vencimento eram enviados por correio eletrónico.

3.2.7. Recrutamentos de colaboradores

Ao longo dos seis meses de estágio foram vários os processamentos de recrutamento em que participei conforme se seguem:

- Administrativa
- Auxiliar de Armazém
- Auxiliar de Limpeza
- Auxiliar de Geriatria
- Cantoneiro de Limpeza
- Controlador de qualidade
- Cozinheiro de 1ª
- Desenhador
- Diretor Técnico
- Empregada de Refeitório
- Eletricista
- Engenheiros de Qualidade
- Enfermeiros

- Motorista de Pesados
- Operador ajudante de 1º
- Operador de BackOffice
- Operador de Loja
- Operador de Máquinas de Injeção de Plástico
- Operador de Produção
- Operador de Triagem de Resíduos
- Técnico de Higiene e Segurança no Trabalho
- Técnico de Rede de Cliente

3.2.8. Visitas comerciais às EUTT

Durante o estágio, visitei as instalações de alguns clientes (EUTT), e colaboradores que por algum motivo, não podiam deslocar-se as instalações da Talenter™, usando um carro da organização, em regra com a finalidade de entregar os CUTT aos clientes, os contratos e providenciar a realização dos exames médicos.

Estas visitas, permitiram-me um contacto direto com várias EUTT sediadas em Barcelos, Braga, Famalicão, Valença, Viana do Castelo, fiquei a conhecer as suas instalações e as suas necessidades.

Capítulo IV Caracterização Sociológica da Talenter™

4.1. Tipos de organizações

As sociedades atuais caracterizam-se por deterem uma enorme variedade de organizações. As organizações, têm designação, objetivos, definição dos serviços que prestam, ou seja, cada organização contém a sua própria organização (Chiavenato, 1999).

O termo organização teve origem no grego que significa instrumento/utensilio. Na literatura científica assume duas interpretações, por um lado designa entidades sociais como é o exemplo das fábricas e dos bancos e por outro lado representa as condutas, ou seja, o modo como se utilizam certos meios para atingir determinados fins de modo a integrar os membros nessas unidades (Bilhim, 2006).

Uma organização caracteriza-se como um sistema no qual se estabelecem relações entre as pessoas e os recursos existentes, com intuito de atingir determinados objetivos (Teixeira, 1998). As organizações dependem dos indivíduos para atingirem os seus objetivos, através dos quais que se definem as suas metas (Pires e Mácedo, 2006).

De acordo com Chiavenato (1983) existem dois grandes tipos de organização: a organização informal e a organização formal.

As organizações informais podem se definir como sendo organizações que englobam as relações, os comportamentos e os padrões dos membros da organização, comportamentos e padrões que não estão rigidamente definidos (Teixeira, 1998). Idalberto Chiavenato (1999) partilha da mesma ideia. Para o autor, nestas organizações existem relações que não surgem nos organogramas ou hierarquias, havendo uma grande diversidade de relações de intenção que podem ser positivas ou negativas, através das quais a organização informal se define. Uma das principais características da organização informal, reside no facto de os indivíduos que nele exercem funções, criarem relações de afinidade espontâneas ou de antipatia, cuja duração e intensidade são variáveis (Chiavenato, 1999).

A organização formal é constituída pelo organograma da organização que inclui a estrutura organizacional, os cargos, a legislação da mesma, as funções bem como as relações entre os vários órgãos existentes (Chiavenato, 1983). Uma das características da organização formal reside na hierarquia, que se expressa várias camadas, com níveis hierárquicos que normalmente formam uma pirâmide, sendo que no topo está quem toma as decisões, a direção, depois os níveis intermediários, e na base, o nível operacional (Chiavenato, 1983). O nível de autoridade é também uma das características da organização formal, o qual pode definir-se como sendo o poder de alguém decidir ou dirigir outros indivíduos na execução das suas tarefas, com o principal objetivo de atingir os objetivos da organização (Teixeira, 1998). As relações de autoridade são muito bem definidas e há pouca permeabilidade entre os vários níveis hierárquicos (idem, 1998). A autoridade varia de cargo para cargo, aumentando à medida que se sobe na hierarquia, quem está acima dos demais na pirâmide hierárquica tem maior poder na tomada das decisões (Chiavenato, 1983). Esta forma de organização visa alcançar objetivos através das normas e dos regulamentos, bem como através das relações entre os órgãos (idem, 1983).

Segundo Glauco Schultz (2016) as organizações formais correspondem às organizações racionais burocráticas, ou seja, as estruturas das organizações formais são influenciadas pela

burocracia. A este propósito, a burocracia surgiu com a Revolução Industrial, no período da industrialização que foi ocorrendo na Europa e nos Estados Unidos.

A Teoria da Burocracia, surgiu por volta dos anos 40, durante a época da Revolução Industrial, devido ao aumento do tamanho como da complexidade das organizações, levando a que fosse necessário um modelo de organização mais coerente de modo a englobar todos os parâmetros que estão envolvidos dentro das organizações bem como o comportamento de todos os membros que fazem parte dessas mesmas organizações (Chiavenato, 1983). De acordo com o autor, estas organizações baseiam-se no princípio da racionalidade na medida em que envolvem os meios e os objetivos com o intuito de alcançarem determinados fins pretendidos.

Idalberto Chiavenato (1983, p.282 e 283), menciona várias características das organizações burocráticas de acordo com o Max Weber (1947)²⁰:

- Caráter formal das comunicações
- Caráter racional e divisão do trabalho
- Rotinas e os procedimentos são estandardizados
- Impessoalidade das relações
- Hierarquia de autoridade

O termo burocracia, refere-se a uma forma de organização constituída por normas e regulamentos, uma legislação que engloba todas as áreas da organização. Tais normas, normalmente, conferem às pessoas que estão no topo da hierarquia a autoridade de impor disciplina sobre os seus subordinados, ou seja, aos elementos que pertencem as camadas inferiores da hierarquia (Chiavenato, 1983).

O facto de cada cargo estar definido de acordo com as regras da própria organização, a distribuição das atividades ser feita impessoalmente, em termos de cargos e funções, os cargos inferiores ficam sob a autoridade dos cargos superiores da hierarquia (Chiavenato, 1983). A autora Gercina Oliveira (1970) aborda características bastante idênticas às mencionadas anteriormente. Segundo ela, Weber refere que as organizações burocráticas têm uma estrutura hierarquicamente definida por cargos, sendo que cada um tem a sua própria função definida.

Atualmente as estruturas burocráticas das organizações consistem na definição de estratégias que ajudam a aumentar o controlo das atividades da organização. Atualmente as

²⁰ Weber, M (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. Talcott Parsons, org., New York, Oxford University Press, 1947, pp.320 a 329, citado em Amitai Etzioni, *Organizações Complexas*, cit., pp.85 a 87

organizações burocráticas incluem partidos políticos, organizações não governamentais e hospitais (Schultz, 2016).

Em contraponto a organização burocrática, em teoria e na prática, existem organizações que se caracterizam por “assentarem” na chamada anarquia organizada (Fernandes, 2018). Segundo Cohen, March & Oslen (1972). Essas organizações anárquicas organizadas, possuem sistemas pouco estruturados, objetivos normalmente mal definidos e baixo controle na tomada de decisões. Para Francisco Fernandes (2016) o modelo anárquico possui características ligadas à insensatez, a sua estrutura organizacional bem como as suas condutas são ambíguas, os objetivos são pouco claros e há uma certa desconexão entre o plano das intenções e entre o plano da ação. Além das organizações burocráticas, de acordo com o autor Licínio Lima (2003), rotular as organizações de anárquicas, não envolve qualquer apreciação negativa. O autor menciona ainda que estas organizações não se pretendem assumir como modelos de exceção ou de explicação de todas as organizações existentes.

Capítulo V Metodologia

Neste capítulo irei apresentar metodologia desta investigação, seus objetivos, pergunta de partida, bem como a técnica de recolha de dados.

5.1. Objetivos de investigação e pergunta de partida

Em qualquer projeto de investigação é necessário definir os seus objetivos. Assim, os principais objetivos desta investigação consistem em perceber sociologicamente a Talenter™ em termos organizacionais, analisando as suas práticas de gestão de RH, comunicação, clima organizacional, relações de acordo com o tipo de organização racional burocrática identificada na literatura da teoria das organizações.

Definidos os principais objetivos é importante definir um fio condutor para a investigação, uma pergunta de partida, para ajudar o investigador a compreender melhor o que tenciona investigar. A pergunta de partida deve ter várias características, como a clareza, no sentido em que deve ser bastante concisa; exequível e pertinente, na medida em que deve ter uma intenção compreensiva (Quivy & Campenhoudt, 2005). Em concreto, a pergunta de partida desta investigação consiste em procurar saber: “Será sociologicamente a Talenter™ uma organização de tipo racional (burocrática)?”.

A escolha desta pergunta de partida deveu-se ao facto de atualmente o mundo ser bastante globalizado, as sociedades caracterizam-se por deterem um elevado número de organizações de todos os tipos. Como tal, e uma vez que o meu estágio foi bastante extenso e ocorreu numa organização que sobretudo se caracteriza por ser uma organização de trabalho temporário, decidi elaborar esta pergunta de partida que me ajudasse a compreender sociologicamente este tipo de empresas e a sua forma de organização.

5.2 . Recolha de informação

A presente investigação é de tipo qualitativa, caracteriza-se por ser uma metodologia que estuda poucos casos, sofrendo várias críticas, como falta de representatividade e fraca generalização dos resultados (Guerra, 2006). Aposta no conceito de diversidade, que consiste em tomar em consideração a heterogeneidade dos sujeitos alvo de estudo, e também no conceito da saturação, que ajuda o investigador a decidir quando deve deixar a recolha dos dados, e só parar a realização de entrevistas, quando se recolheu as informações tidas como suficientes (idem, 2006).

Nesta investigação privilegiei a recolha de informação através das entrevistas que consistem num método de recolha de informação bastante sólida. Realizam-se em contacto direto entre investigador e entrevistado, e permitem que o entrevistado exprima as suas perceções acerca de um determinado assunto (Quivy e Campenhoudt, 2005). Nesse sentido, o investigador dispõe de um conjunto de perguntas abertas, de maneira a recolher o máximo de informação do entrevistado e o entrevistado tem liberdade para responder às questões que lhe são colocadas (idem, 2005). O investigador deve evitar que a entrevista se afaste dos objetivos traçados e ter o cuidado de colocar as perguntas ao entrevistado de forma apropriada e o mais natural possível (Quivy e Campenhoudt, 2005).

Procedi à formulação de um guião da entrevista²¹ procurando referir os objetivos do estudo nas suas dimensões de análise, traçando nele as perguntas a efetuar aos entrevistados pela ordem que me pareceu mais adequada.

O guião da entrevista possui 27 perguntas. Todas as perguntas são claras e simples, de modo a serem facilmente compreendidas pelos entrevistados. A primeira parte do guião centra-se na caracterização dos entrevistados. A segunda parte do guião centra-se em perceber a inserção dos entrevistados na organização, a terceira parte consiste em compreender quais as práticas de

²¹ Consultar o anexo 8 Página 48.

gestão de recursos humanos que a organização oferece; a quarta parte consiste em perceber o cotidiano laboral dos inquiridos; a quinta parte abrange a comunicação organizacional dentro da organização; a sexta parte aborda as relações interpessoais dentro da organização; a sétima parte a liderança em relação à tomada de decisões dentro da organização; a oitava etapa consiste em perceber a relação ente os clientes e os colaboradores, e por fim, a última etapa aborda a satisfação pessoal dos entrevistados.

A amostra dos entrevistados é composta por 8 participantes, sendo amostra não aleatória intencional, com base no critério, de estarem ligados há pelo menos 2 meses na Talenter™, período mínimo de adaptação à organização. Obviamente, embora o principal objetivo da investigação consista em caracterizar a Talenter™, tal apenas é possível através dos testemunhos dos indivíduos que nela trabalham. Segundo Quivy e Campenhoudt (2005, p.159)“ para conhecer o modo de funcionamento de uma empresa será necessário, na maior parte das vezes, interrogar os que dela fazem, parte, ainda que o objeto de estudo seja constituído pela própria empresa, e não pelo seu pessoal.”

Todas as entrevistas foram realizadas via *Skype*²², marcadas com antecedência, tendo sido explicado o principal objetivo de estudo e pedido autorização para proceder à gravação das mesmas, de forma a obter consentimento livre e esclarecedor dos entrevistados. Conforme as boas práticas da investigação científica, todas as entrevistas foram transcritas, de forma leal e absoluta, respeitando o que foi dito pelos entrevistados.

De acordo com o recomendado por Isabel Guerra (2006), todas as entrevistas foram posteriormente, sujeitas a análise de conteúdo, que é uma técnica de tratamento de dados, não um método. Envolve duas dimensões: a dimensão descritiva que visa dar conta das informações recolhidas através da técnica de recolha de informação, e a dimensão interpretativa, que ajuda a interpretar o sentido dessas mesmas informações recolhidas (idem, 2006). Deste modo, ajuda a tratar os testemunhos com um certo grau de complexidade ou de profundidade, como acontece com as entrevistas pouco diretivas (Campenhoudt, 2013).

5.3. Caracterização da amostra

É importante salientar ainda que não foi perguntado aos entrevistados o seu nome com o intuito de salvaguardar a sua identidade, pelo que cada um vai ser identificado da seguinte forma:

²² Software que permite a comunicação via Internet

Entrevistado 1 (E1); Entrevistada 2 (E2); Entrevistada 3 (E3); Entrevistada 4 (E4); Entrevistado 5 (E5); Entrevistada 6 (E6); Entrevistado 7 (E7); Entrevistada 8 (E8).

Tabela 4. Caracterização da amostra

	Idade	Escolaridade	Residência	Tempo de Serviço	Vínculo	Função	Setor
E1	23 anos	Curso técnico profissional superior	Queluz de Baixo	2 anos e 3 meses	Contrato de trabalho a termo	Técnico administrativo de Recursos Humanos	Direção Técnica e Jurídica
E2	26 anos	Licenciatura em Educação Mestrado em Trabalho e Formação de RH	Vila Verde	6 meses	Contrato a termo	Consultora / Técnica de Recursos Humanos	Direção Geral de Talentos
E3	31 anos	Licenciatura em Psicologia	Braga	7 anos e 5 meses	Efetiva	Coordenadora Regional do Norte	Direção Geral de Talentos
E4	32	Mestrado Integrado em Psicologia e Pós Graduação em gestão de RH	Fafe	5 anos	Efetividade	Consultora	Direção de gestão de talentos
E5	36 anos	Gestão, e Formação na área dos Recursos	Porto	4 anos	Efetivo	Comercial	Direção Comercial
E6	26 anos	Licenciatura em Gestão de Empresas	Lisboa	4 anos	Contrato sem Termo Efetivo	Técnica de Recursos Humanos	Direção de Recursos Humanos
E7	27 anos	Licenciatura, em Gestão de Recursos Humanos	Lisboa	4 anos e 4 meses	Contrato por tempo indeterminado	Administrativo de Recursos Humanos	Direção de Recursos humanos
E8	22 anos	Licenciatura em Gestão e Desenvolvimento de Recursos	Valongo	4 meses	Estágio Curricular	Atendimento presencial e telefónico	Direção da Gestão de Talentos

Fonte: Elaboração Própria

Procedendo à análise das entrevistas, podemos verificar que os entrevistados detêm idades compreendidas entre os 22 anos e os 36 anos, é de salientar ainda que o E1, E5 e o E7 são do sexo masculino, enquanto que as restantes são do sexo feminino.

Em relação à formação académica todos os entrevistados possuem um grau superior neste caso uma Licenciatura, sendo que a área de formação que mais se destaca é a Gestão de Recursos Humanos.

Relativamente à residência de cada entrevistado destacam-se vários locais como Braga, Fafe, Oeiras, Vila Verde, Valongo, Porto, Lisboa.

Em relação ao tempo em que cada entrevistado esta inserido na organização, destacasse a inserção desde três meses até 7 anos.

No que toca ao vinculo que os entrevistados possuem com esta organização, quase todos possuem um vinculo contratual com a organização, contratos a termo certo ou a termo incerto. No entanto, quatro dos entrevistados já são efetivos na empresa, apenas um não possui qualquer relação contratual com a organização sendo que apenas está a desenvolver um estágio curricular. Em relação ao modo contratual de efetividade de acordo com a Lei n.º 7/2009 de 12 de Fevereiro²³ do código de trabalho, este modo de contrato sem termo, significa que um colaborador passa a ser efetivo numa organização, isto devido ao facto de ter sido ultrapassado a duração ou até mesmo o número de renovações permitidas desse contrato.

Em relação a função que cada entrevistado exerce na organização, três entrevistados estão mais ligados à funções administrativas dentro da organização, incluindo aqui as questões contratuais com os clientes e os colaboradores, admissões e cessações na Segurança Social, processamentos salariais bem como a medicina no trabalho.

Relativamente às restantes funções três entrevistados exercem funções mais relacionadas à parte da consultoria de recursos humanos, referindo funções como a publicação de anúncios relativos a oferta de emprego, estão também responsáveis pelo recrutamento de colaboradores bem como responsáveis por toda as dúvidas que o mesmo tenha em relação ao seu vinculo contratual, destacam também formações que por vezes são realizadas com a *Talenter Academy* (departamento de formação da organização).

Apenas um entrevistado referiu que a sua função é mais na vertente de coordenar as equipas e um outro entrevistado referiu que a sua principal função é comercial, sendo o principal objetivo a responsabilidade por angariar clientes para a organização.

No que concerne à inserção no organigrama da organização, quatro dos entrevistados pertencem à direção operacional, à direção da gestão de talentos embora tenham funções díspares como a consultoria de recursos humanos e a coordenação das delegações, três pertencem à

²³ Lei do Trabalho n.º 7/2009 - Código do Trabalho - Diário da República (dre.pt)

direção de recursos humanos tal como referiram a direção técnica e jurídica e a direção de recursos humanos, apenas um pertence à direção comercial.

O organograma é essencial na estrutura da organização, permite visualizar a estrutura hierárquica da organização, os órgãos da sua estrutura, permite perceber os canais de comunicação entre os diversos órgãos existentes dentro da organização bem como em alguns casos conhecer quem ocupa esses mesmos cargos (Chiavenato,1999).

Capítulo VI Apresentação e análise de resultados

Neste capítulo irão ser apresentados todos os resultados obtidos através da recolha de informação, recolha essa obtida por intermédio das entrevistas aplicadas. Foi construída a grelha da análise de conteúdo através das categorias identificadas: caracterização do inquirido, inserção na organização, quotidiano laboral, comunicação organizacional, relações interpessoais, liderança e tomada de decisões, satisfação pessoal.

6.1. Caráter formal das comunicações

A comunicação de acordo com Chiavenato (1999) é um dos processos fundamentais das organizações, ajuda a na compressão necessária para que as pessoas possam guiar as suas tarefas e ajuda também a proporcionar as atitudes essenciais que ajudam na cooperação e na satisfação dos cargos, só assim, se promove um ambiente e um espírito de equipa positivo nas organizações. Todas as decisões emanadas dentro de uma organização têm de ser comunicadas aos vários departamentos, o autor Sebastião Teixeira (1998) refere que a comunicação é um processo que consiste na comunicação de informações, ideias, ou conhecimentos ou entre as pessoas, é através deste mecanismo que os membros de uma organização a comunicação, conseguem implementar as suas ações e se sentem motivados.

Relativamente ao modo com os vários departamentos comunicam entre si, podemos concluir que uma vez que as delegações estão espalhadas de Norte a Sul do país, os vários departamentos comunicam via e-mail, via telefone ou até mesmo por outras plataformas de comunicação como o *whatsapp* e o *skype*, por vezes via reuniões presenciais. A comunicação organizacional dentro desta organização, é feita via email, telefone ou em reuniões presenciais, *"[...] quase sempre via e-mail" (E5); "[...] a Intranet onde são feitos os comunicados, também temos um grupo de whatsapp com toda a estrutura da talenter ou por e-mail também" (E6).*

Em relação à comunicação com as chefias, a comunicação normalmente é via e-mail ou via telefone, no entanto quando a própria chefia se encontra nas delegações essas comunicações são feitas presenciais através de reuniões. “ Sempre via telefone e e-mail [...] sou coordenadora às vezes em reuniões presenciais” (E3); *“Isso é sempre via email é o canal principal da empresa. Com a minha chefia por exemplo eu falo muito via e-mail [...]”* (E5).

Podemos concluir de acordo com os entrevistados e da investigação participante, efetuada durante o estágio, as novas diretrizes comunicadas aos vários departamentos, bem como as comunicações com as chefias, eram sobretudo feitas via e-mail, de modo a ficarem registadas. Tal como nas organizações burocráticas, de acordo com o Idalberto Chiavenato (1996), estas organizações caracterizam-se por privilegiarem comunicações formais, com as comunicações aos vários departamentos, sejam deliberações, ações ou regulamentos, são normalmente feitas por escrito de modo a ficarem sempre registadas ou comprovadas.

Tal como nas organizações burocráticas, acordo com Chiavenato (1983, p.283), segundo Max Weber²⁴ a burocracia é uma organização que centra no tipo de comunicações escritas, todos os procedimentos ou comunicações são normalmente feitas por escrito a todos os departamentos da organização.

O autor Chiavenato (1999) explica que na Teoria das Relações Humanas, a comunicação é essencial entre as pessoas, é essencial no esclarecimento de informações emanadas aos indivíduos dos cargos inferiores da organização, de modo a colmatar as suas necessidades. Neste sentido, os superiores precisam de receber dos subordinados um fluxo de comunicação de modo a que percebam tudo o que está a acontecer.

6.2. Divisão do trabalho / Rotinas e procedimentos estandardizados

As funções que são delegadas a cada membro de cada departamento dentro da sua organização são essenciais na estrutura da organização, cada indivíduo que aceite essa função é a pessoa responsável pelo desempenho dessa mesma função e, como tal, terá de assumir todos os deveres dessa função e assumir as responsabilidades nas suas tarefas diárias (Sebastião, 1998).

No que diz respeito ao quotidiano laboral dos entrevistados, podemos verificar que, para três entrevistados, o seu dia-a-dia inclui tarefas relacionadas com recrutamento e seleção de

²⁴ Weber, M (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. Talcott Parsons, org., New York, Oxford University Press, 1947, pp.320 a 329, citado em Amitai Etzioni, *Organizações Complexas*, cit., pp.85 a 87

candidatos, a gestão contratual dos colaboradores, esclarecimento de dúvidas relativamente ao seu vínculo, fazem também atendimento telefónico, inserem os exames médicos dos colaboradores no programa informático e fazem visitas aos clientes “[...] *funções de atendimento presencial e telefónico atividades de recrutamento e triagem de currículos, inserção de candidatos em sistema e esclarecimento de dúvidas a colaboradores*” (E8).

Por sua vez, dois entrevistados, enunciaram que o seu dia-a-dia se rege sobretudo pelo exercício de tarefas administrativas, pela gestão contratual dos colaboradores, ou seja, são eles que procedem à admissão dos colaboradores na segurança social, procedem às marcações de férias dos colaboradores bem como as faltas dos mesmos, enviam os CUTT aos clientes “[...] *departamento de gestão contratual, trato a parte administrativa, faço admissões à segurança social [...]*” (E1).

Já para duas entrevistadas, o seu dia-a-dia, passa muito por gerir as equipas, resolver possíveis dúvidas que surjam delas e ajudar a desenvolver a organização, “*Faço diariamente a gestão da equipa interna [...]*” (E3). Apenas um entrevistado, referiu que o seu-a-dia-a-dia se centra bastante, em conseguir atrair clientes para a organização “[...] *comercial o que faço normalmente é andar no terreno como já falei e tento falar com os clientes [...]*” (E5).

Questionados sobre a existência de existir rivalidade entre a sua secção e as restantes que existem na organização, a maioria dos entrevistados enunciou que não existe rivalidade entre os diversos departamentos da organização, podendo no entanto existirem mal entendidos em relação algum assunto, mas acabam sempre por ser resolvidos, “*Penso que não, às vezes o que pode haver é falta de comunicação ou pouco assertiva [...]*” (E2).

Apenas uma entrevistada referiu que, na opinião dela, existe alguma rivalidade dentro da organização, referindo que “*Sim, sim, sinceramente é claro que cada departamento quer ser o melhor e atingir os resultados, mas isso é como em qualquer empresa*” (E3).

Durante o estágio, foi possível perceber, que cada departamento e cada indivíduo, tinham a sua função bem definida, a rotina era própria de cada departamento, os indivíduos já sabiam as tarefas diárias a realizar. Assim, acordo com a investigação desenvolvida podemos afirmar que no quotidiano laboral, as funções dos indivíduos são distribuídas de acordo com uma rotina baseada nos cargos e funções desempenhadas. Cada indivíduo possui a sua função de acordo com normas e regras que lhe são impostas, ou seja, tal como na teoria das organizações burocráticas, cada cargo realiza as suas atividades de acordo com as regras, normas e as rotinas que lhe definiram como devem ser realizadas. Talvez por isso, os indivíduos da organização estudada considerem

que não existe rivalidade entre os vários departamentos da organização. Ainda, para Chiavenato (1983, p.285), em concordância com Max Weber²⁵, a burocracia é uma forma de organização que se centra no princípio da divisão do trabalho, no sentido e que cada indivíduo sabe a sua função e a sua tarefa bem como os limites da mesma.

Nas organizações é importante que os indivíduos que nelas trabalham se conheçam entre todos, que se integrem na estrutura, funcionando como equipa. O autor Chiavenato (1996) menciona que o trabalho em equipa proporciona inúmeras vantagens para a organização como a redução das barreiras entre os vários departamentos existentes na organização, e, as decisões por vezes são mais rápidas quando se conhece a equipa de trabalho.

6.3. Impessoalidade das relações

Ainda no que concerne as relações interpessoais, quanto à proximidade entre a direção e os restantes órgãos da organização, podemos constatar que, sete entrevistados mencionaram que de um modo geral, essa relação é positiva, *“Sim bastante”* (E3); *“Na minha opinião, sim há”* (E8). Apenas uma entrevistada considera que o que falha na organização é ligação entre os vários órgãos, *“acho que é isso que falha um pouco aqui na organização”* (E4). É de referir que de os principais órgãos da direção se localizam na sede da organização em Lisboa, sendo, que por vezes, os coordenadores responsáveis pelas delegações espalhadas pelo país, têm de intermediar as relações entre as chefias e quem está nas delegações.

Pudemos verificar que, de acordo com os entrevistados, existiam alguns momentos de encontro entre todas as equipas da organização. Os momentos que foram mais mencionados incluem o jantar anual de natal e o *team building* no qual se reúnem as equipas de todas as delegações de norte a sul do País, com o intuito de se formarem laços mais firmes entre todos, *“As vezes sim, temos jantares e encontros anuais onde nos reunimos para fazermos atividades e nos conhecermos melhor”* (E3); *“o Jantar de Natal e o team building, normalmente há sempre dois encontros por ano”* (E6).

No caso das relações de trabalho entre equipas, verificamos, de acordo com os entrevistados, que as relações são bastante positivas tal, *“No geral considero que sim até considero que isso é um dos pontos bastante forte da organização”* (E4). Embora por vezes, o eu pode acontecer é alguns membros não terem esse sentimento intrínseco, *“Penso que no geral a*

²⁵ Weber, M (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. Talcott Parsons, org., New York, Oxford University Press, 1947, pp.320 a 329, citado em Amitai Etzioni, *Organizações Complexas*, cit., pp.85 a 87

relação é positiva, apesar de em alguns momentos sentir que alguns elementos das equipas não sabem trabalhar tão bem em equipa ” (E7).

Através da observação e das entrevistas realizadas constatou-se a existência de relações interpessoais na organização de proximidade relacional, informais, mas na verdade dominam as relações impessoais de tipo formal, entre vários órgãos diretivos e os vários departamentos da organização. Para as atenuar e unir os vários departamentos são realizados eventos anuais com o intuito de proporcionar laços entre esses vários órgãos. No entanto essas atividades são escassas e centralmente organizadas, pelo que nesta organização, os indivíduos vão-se conhecendo pelos encontros do seu dia-a-dia de trabalho.

Nesta organização, como descreve a teoria das organizações burocráticas, e de acordo com Chiavenato (1983, p.284), segundo Max Weber²⁶ uma das características mais presentes tem a ver com o poder impessoal que deriva sobretudo do cargo ou função que cada um ocupa, ou exerce.

Apesar dessa impessoalidade dominante os entrevistados valorizam sobretudo as amizades e o bom ambiente profissional que se vive dentro da organização, o salário e a proximidade com o seu local de trabalho, *“As amizades [...] o ambiente da empresa, amizades, proximidade com o local do trabalho [...]” (E1); “Ambiente da empresa e colegas, companheirismo, proximidade com o meu local de residência [...]” (E8).* De tal maneira que todos se sentem satisfeitos com o seu dia-a-dia de trabalho, apesar da situação pandémica que levou alguns colegas a serem despedidos o que causou um certo mal estar, *“Neste momento para ser sincera não, muitos colegas meus foram despedidos face ao momento que estamos a ultrapassar com isto da pandemia” (E4) e “ [...] visto colegas saírem da empresa por causa do covid e acima de tudo colegas que eu considero como amigos, marcou-me de forma intensa, negativamente” (E7).*

6.4. Hierarquia de autoridade

No que respeita à resolução dos problemas que surgem, há uma opinião unanime de todos os entrevistados, existe autonomia para numa primeira fase, tentarem resolver os seus problemas e que só em caso de não resolução recorrem aos órgãos superiores, as suas chefias, *“Depende da gravidade do problema [risos] se estiver ao meu alcance normalmente resolvo logo se for assim algo mais grave terei de ir ver com as chefias” (E6); “ Se o conseguir resolver sozinha*

²⁶Weber, M (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. Talcott Parsons, org., New York, Oxford University Press, 1947, pp.320 a 329, citado em Amitai Etzioni, *Organizações Complexas*, cit., pp.85 a 87

resolvo, se não peço ajuda aos colegas ou então, lá está a algum órgão hierarquicamente superior [...] mesmo resolvendo o problema, comunico há minha chefia direta” (E8).

Eu própria, durante o estágio, tive de resolver determinados problemas, recorrendo numa primeira à minha “colega” de trabalho e só, depois, à minha superior hierárquica.

Segundo Teixeira (1998), existem dois tipos de tomada de decisões: as decisões de rotina, para os indivíduos que estão nas camadas inferiores da estrutura de uma organização e as decisões de não rotina, estas últimas decisões são, sobretudo, também pelos indivíduos que estão no topo da hierarquia da organização. Segundo o autor, por vezes, o processo de tomada de decisão para a resolução de problemas depende do tempo disponível para decidir sobre esse mesmo problema, da existência de regulamentos e das atitudes em relação à tomada de decisão, ou até da capacidade, da criatividade de quem tem de resolver o problema.

Em relação à participação na tomada de decisões estratégicas para a empresa, foi possível verificar que há opinião unanime entre os entrevistados, que, nesta organização, por vezes, são solicitadas as suas opiniões em relação alguns assuntos, *“[...] às vezes posso sempre dar a minha opinião, [...] mas o que acontece é que sou sempre informada de decisões que são tomadas para a minha função” (E5).* No entanto, também consideram que as suas opiniões e sugestões sejam implementadas, precisam do aval dos indivíduos que ocupam os cargos superiores, *“Participo com sugestões, sendo a tomada de decisão da responsabilidade da administração e das várias direções” (E3); “Sim quando nos são pedidas as opiniões damos sempre os nossos melhores [...] agora não quer dizer que a direção aprove essas opiniões” (E6).*

No que toca há tomada de decisões, concluímos de acordo com os entrevistados, que a tomada de decisão normalmente é feita por quem está no topo da hierarquia, pelos diretores, e posteriormente os coordenadores informam as suas equipas de trabalho, *“[...] por quem está no topo se assim se pode dizer” (E5); “Normalmente é pelo nosso Ceo, quem está nos cargos mais superiores [...]” (E6).*

Em resumo, nesta organização as decisões são comunicadas aos vários departamentos, normalmente via comunicações formais via-email. De acordo com os testemunhos dos entrevistados, cada departamento é informado pelo seu chefe de equipa ou pelo seu coordenador., conforme se pode constatar, *“exatamente a linha de passagem de informação é sempre essa, chefias mais altas presidentes etc [...] depois para passar aos coordenadores de cada região, e os coordenadores passam aos chefes de cada delegação e os chefes de delegação passam aos consultores de cada delegação” (E2); “Lá está normalmente é via e-mail [...] que quem está no*

nível mais alto vai informando quem está mais abaixo [...] há a direção que informa que está em baixo, depois cada coordenador se assim se pode dizer informa as suas equipas” (E5).

Nesta organização, tal como refere Chiavenato (1996) a liderança na tomada de decisões é um elemento essencial para o bom desempenho dos seus departamentos. Assim, sendo, concluímos que constatasse de um modo geral que a tomada de decisões, nesta organização tal, como nas organizações burocráticas, segue o princípio da hierarquia da autoridade. De acordo com Chiavenato (1983, p.284), referindo-se a Max Weber²⁷ as organizações burocráticas detêm uma hierarquia constituída pela definição dos vários cargos, os cargos inferiores devem estar sob o a supervisão dos cargos superiores, ou seja, por quem está em cargos mais próximos do topo da hierarquia. A essa proposta também João Bilhim (2006) refere que nas organizações burocráticas, os indivíduos realizam as tarefas que lhe foram definidas, há um princípio da hierarquia através da qual as decisões bem como as responsabilidades estão atribuídas a indivíduos que estão no topo da hierarquia. Durante o estágio, observei com regularidade a ocorrência desta prática.

Capítulo VII Conclusão

Este estudo desenvolveu-se numa organização de Trabalho Temporário, como mencionado anteriormente no capítulo da metodologia, teve como principais objetivos classificar e analisar sociologicamente a Talenter™ em termos organizacionais sociologicamente a Talenter™ em termos organizacionais, analisando a sua comunicação, clima organizacional, relações de acordo com o tipo de organização racional burocrática identificada na literatura da teoria das organizações.

Assim, formulou-se a questão de partida: "Será sociologicamente a Talenter™ uma organização de tipo racional (burocrática)?" De forma a responder à pergunta de partida foi utilizada a metodologia qualitativa, e também o estágio de seis meses.

Dando resposta à pergunta de partida formulada, podemos constatar, após analisadas as entrevistas e as notas das minhas observações que a organização Talenter™, na qual decorreu o estágio curricular, é uma organização que apresenta características próprias do modelo das organizações burocráticas, características essas que determinam o poder de decisão e os

²⁷ Weber, M (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. Talcott Parsons, org., New York, Oxford University Press, 1947, pp.320 a 329, citado em Amitai Etzioni, *Organizações Complexas*, cit., pp.85 a 87

procedimentos e regulam as condutas dos membros dentro da organização atenuando as disparidades individuais que possam existir para melhor as controlar.

Isso é particularmente evidente no modo como as chefias comunicam com os departamentos, normalmente via e-mail, via telefone ou reuniões presenciais, privilegiando as comunicações formais tal acontece nas organizações burocráticas. As comunicações nesta organização são quase sempre comunicações feitas na vertical, ou seja, os chefes no topo da hierarquia comunicam as decisões aos coordenadores dos vários departamentos da organização e por último cada chefe/coordenador envia a informação as equipas dos vários departamentos nas delegações de Norte a Sul do país e ilhas.

Tal como nas organizações burocráticas há uma clara racional divisão do trabalho, em que, as funções de cada indivíduo bem como cada departamento tem, bem definidas as funções que lhe competem.

Nas relações interpessoais, embora os entrevistados as classifiquem como positivas no quotidiano laboral, tal como nas organizações burocráticas, as relações são impessoais centradas sobretudo nas funções e tarefas que lhes são atribuídas, existindo momentos escassos de encontro informal entre os membros dos vários departamentos, e com as cheias do topo da organização.

No que concerne à resolução de problemas, de um modo geral, num primeira fase, é dada autonomia aos colaboradores, mas a sua participação na tomada de decisões, é meramente feita por sugestões, pertencendo por inteiro aos órgãos hierárquicos superiores da hierarquia. De facto, no que concerne, à tomada de decisões, constatámos que, por vezes, apesar do apelo à participação dos membros de cada departamento, raramente são postas em práticas pelos detentores dos cargos superiores. Assim, tal como nas organizações burocráticas nesta organização há o principio da hierarquia da autoridade, no sentido em que a tomada de decisões dentro da organização, são, sempre tomadas pelos indivíduos que ocupam o topo da hierarquia, por vezes são solicitadas opiniões aos indivíduos dos vários departamentos das camadas inferiores da hierarquia.

É importante frisar que, o pequeno tamanho da amostra se deve à indisponibilidade dos membros da organização, referindo falta de tempo ou ignorando o pedido formulado, pelo que sugiro que se possa reforçar esta investigação, com recurso a uma amostra maior, cruzando as entrevistas com a aplicação de inquéritos por questionário e usando uma observação devidamente estruturada e sistematizada.

Referências Bibliográficas

Bilhim, J. (2006). *Teoria organizacional, estruturas e pessoas (5ª edição)*. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

Brahim, J.A.F. (2006). *Gestão estratégica de recursos humanos*. Lisboa: Etigrafe.

Cerdeira, M.C., Casaca, M.S., Sampaio, J., Silva, J., Sousa, M., & Santos, M. (2000). *As novas modalidades de emprego*. Lisboa: Cadernos de emprego.

Chiavenato, I. (1983). *Introdução à teoria geral da administração*. São Paulo: McGraw-Hill.

Chiavenato, I. (1999). *Teoria geral da administração*. Volume 1/6ª edição. Rio de Janeiro: Editora Campus.

Chiavenato, I. (2004). *Recursos Humanos - o capital humano das organizações*. São Paulo: Atlas

Cohen, M. D.; March, J.G.; Olsen, J.P. (1972). A Garbage Can Model of Organizational Choice. *Administrative science quarterly*, 17(1), 1-25. Consultado a 22 de Maio, 2020, em:

https://www.researchgate.net/publication/235616360_A_Garbage_Can_Model_of_Organizational_Choice

Duarte, A.R.G (2009). *Satisfação no trabalho temporário: implicações das motivações para aceitar o contrato de trabalho*. Dissertação de mestrado, ISCTE (Instituto Universitário de Lisboa), Lisboa, Portugal.

Fernandes, F.D.C.D.M. (2016). *Racionalidades e Ambiguidades da Organização Instituto Federal: o caso do Rio Grande do Norte*. Tese de doutoramento, Universidade do Minho, Braga, Portugal.

Fernandes, R.C. (2016). *O acompanhamento da empresa de trabalho temporário do decorrer da missão*. Dissertação de mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.

Fernandes, F. D. C. D. M. (2018). *Organização escolar: entre o burocrático e o anárquico, um espaço contraditório de revelações*. Rio grande do norte: ifrn.

Guimarães, M. F., & de Oliveira Arieira, J. (2005). O processo de recrutamento e seleção como uma ferramenta de gestão. *Revista de Ciências Empresariais da UNIPAR*, 6(2). Consultado em 12

de Janeiro, 2020, em <https://www.revistas.unipar.br/index.php/empresarial/article/viewFile/309/280>

Vaz, I. (2000). As novas formas de trabalho e a flexibilidade do mercado de trabalho. *Livro de Atas do IV Congresso Português de Sociologia-Sociedade Portuguesa: Passados Recentes, Futuros Próximos*. Consultado em 26 de Fevereiro, 2020, em https://aps.pt/wp-content/uploads/2017/08/DPR462dcf976dde7_1.pdf

Guerra, I.C. (2006). *Pesquisa qualitativa e análise de conteúdo: sentidos e formas de usos*. Cascais: Príncipia.

Lisboa, J., Coelho, A., Coelho, F., & Almeida, F. (2004). *Introdução à gestão de organizações*. Barcelos: Vida Económica.

Lima, L. C. (2003). *A escola com organização educativa: Uma abordagem sociológica*. São Paulo: Cortez.

Weber, M (1947). *The Theory of Social and Economic Organization*. Talcott Parsons, org., New York, Oxford University Press, 1947, pp.320 a 329, citado em Amitai Etzioni, *Organizações Complexas*, cit., pp.85 a 87.

Oliveira, G. A. (1970). A burocracia weberiana e a administração federal brasileira. *Revista de Administração Pública*, 4(2), 47-74. Consultado em 22 de Maio, 2020, em <http://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/viewFile/4847/3585>

Pires, J. C. D. S., & Macêdo, K. B. (2006). Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil. *Revista de Administração Pública*, 40(1), 81-104. Consultado em 13 de Março, 2020, em http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-76122006000100005&script=sci_arttext

Peretti, J. M. (1998). *Recursos humanos*. Lisboa: Sílabo.

Quivy, R., & Campenhoudt, L.V. (2005). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.

Quivy, R., & Campenhoudt, L.V. (2013). *Manual de investigação em ciências sociais*. Lisboa: Gradiva.

Rebello, G. (2006). Flexibilidade e diversidade laboral em Portugal. *Centro de estudos sobre a mudança socioeconómica n°2006/50*. Consultado em 22 de Janeiro, 2020, em https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/508/4/DINAMIA_WP_2006-50.pdf

Rego, A., Pina, M., Cunha, J. F., Gomes, R. C., Cunha, C. C. C., & Marques, C. A. (2018). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano*. 3ª. Edição. Lisboa: Edições Sílabo.

Santana, V., & Centeno, L. (2000). *Formas de Trabalho: Trabalho Temporário; Subcontratação*, CIDECE, OEFP. Lisboa: Observatório do Emprego e Formação Profissional

Schultz, Glauco. (2016). *Introdução à gestão de organizações*. Porto Alegre: UFRGS.

Sousa, M. J., Duarte, T., Sanches, P. G., & Gomes, J. (2006). *Gestão de recursos humanos métodos e práticas*. Lousã: Lidel

Teixeira, S. (1998). *Gestão das organizações*. Lisboa: McGraw-Hill.

Outras referências:

Site do Por Data consultado em:

<https://www.pordata.pt/DB/Europa/Ambiente+de+Consulta/Gr%C3%A1fico/5821546>


Anexos

Anexo 1. Declaração consentimento Talenter™

DECLARAÇÃO

TALENTER, S.A. contribuinte nº 506571718, com sede social na Rua do Proletariado, n.º 2 A, 2794-063 Carnaxide, declara pelo presente que **Ana Catarina Pereira Pires**, atualmente a realizar um estágio Curricular na Talenter Store de Braga, tem autorização para utilizar o nome **TALENTER** no seu relatório de estágio.

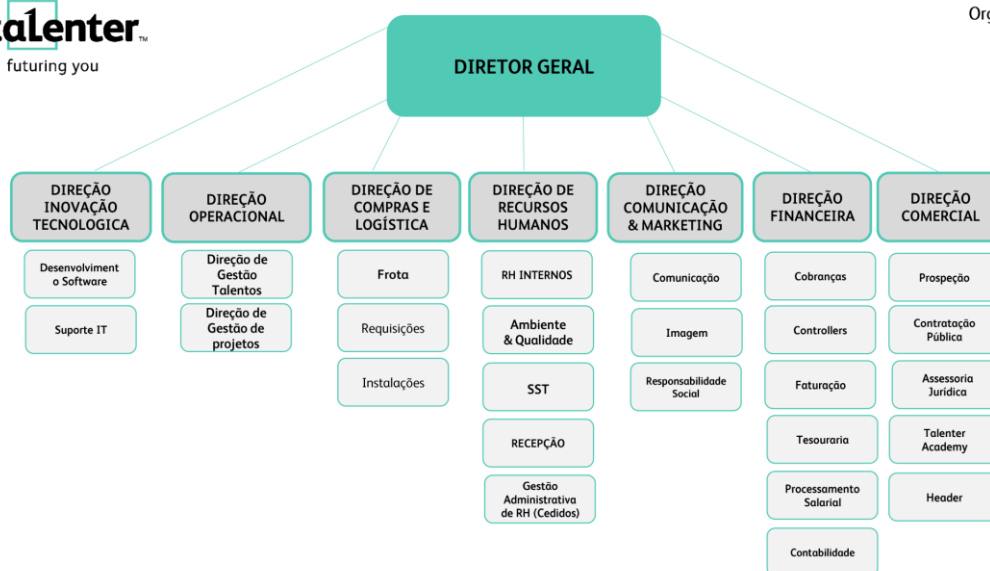
Carnaxide, 13 de fevereiro de 2020


1 talenter™
TALENTER - TRABALHO TEMPORÁRIO S.A.
Rua do Proletariado, N.º 2 - A,
2794-063 Carnaxide
T: +351 214 139 488 E: info@talenter.com
www.talenter.com
NIPC 506 571 718

Anexo 2. Organigrama



Organigrama Geral



Anexo 3. Plano de estágio

Recursos Humanos Internos Plano de Estágio

Empresa: Talenter – Trabalho temporário

Nome do Estagiário/a: Ana Catarina Pereira Pires

Nome do Tutor/a: Diana Costa

Data de Início: 07/11/2019

Data de Fim: 06/05/2020

Objetivos a Atingir

(Objetivos SMART – Definir os objetivos de acordo com esta metodologia: Específicos, Mensuráveis, Atingíveis, Relevantes e Temporalmente definidos)

p.e. Realizar inscrições em AHRNET de forma autónoma e preenchendo todos os campos no fim das primeiras duas semanas de estágio.

1ª Quinzena

- Total conhecimento dos clientes ativos e áreas de negócios dos mesmos
- Total conhecimento do processo de inserção de candidatos e atualizações de dados na ficha de candidatos na ferramenta de trabalho AHRNET.
- Total conhecimento no que respeita à abertura de processos em AHRNET e colocação de anúncios

2ª Quinzena

- Triagem curricular, agendamento e realização de entrevistas
- Contato com o G3T, por forma a garantir impressão de CT's, Cutt's e Recibos de vencimento

2º Mês

- Contato com a plataforma B2Score para realização de Exames Médicos
- Organização do processo individual de colaboradores de A-Z, segundo SIG e arquivo físico e digital.
- Contato com os colaboradores para assinatura presencial de CT's
- Contato constante com os colaboradores por forma a aferir nível de satisfação dos mesmos

3º Mês

- Pedido de CT's e Admissões ao departamento de BackOffice

Recursos Humanos Internos

Plano de Estágio

- Domínio das ferramentas AHRNET e G3T
- Capacidade de identificação de oportunidade de negócio nos clientes

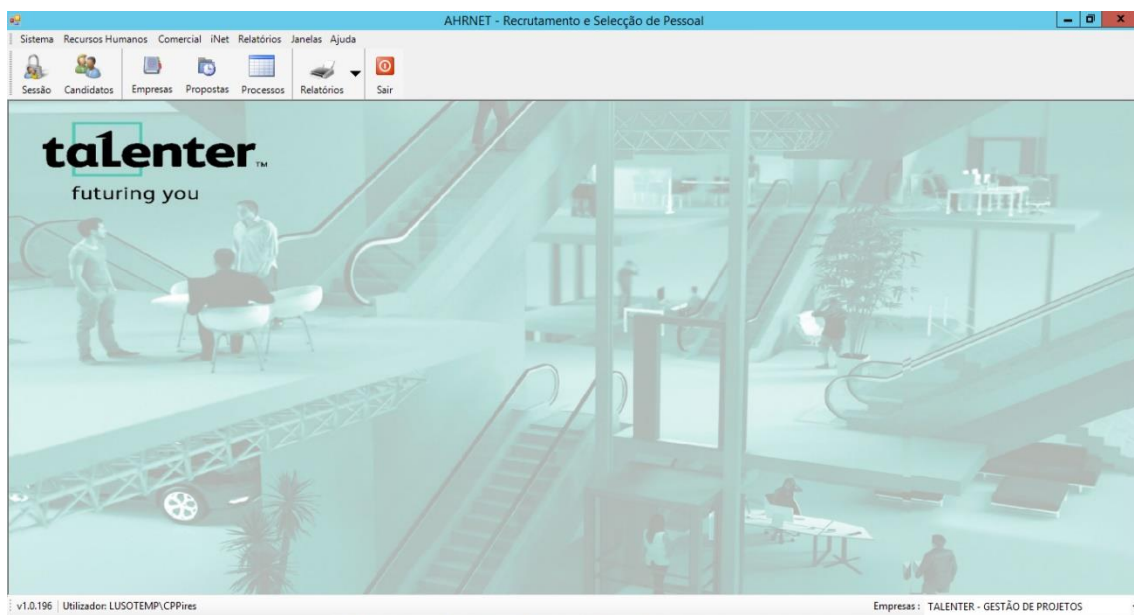
Descrição das Atividades a Desenvolver

(Indicar o que o/a estagiário/a irá desenvolver como atividades no decorrer dos 3 meses de estágio, sendo as atividades claras e objetivas)

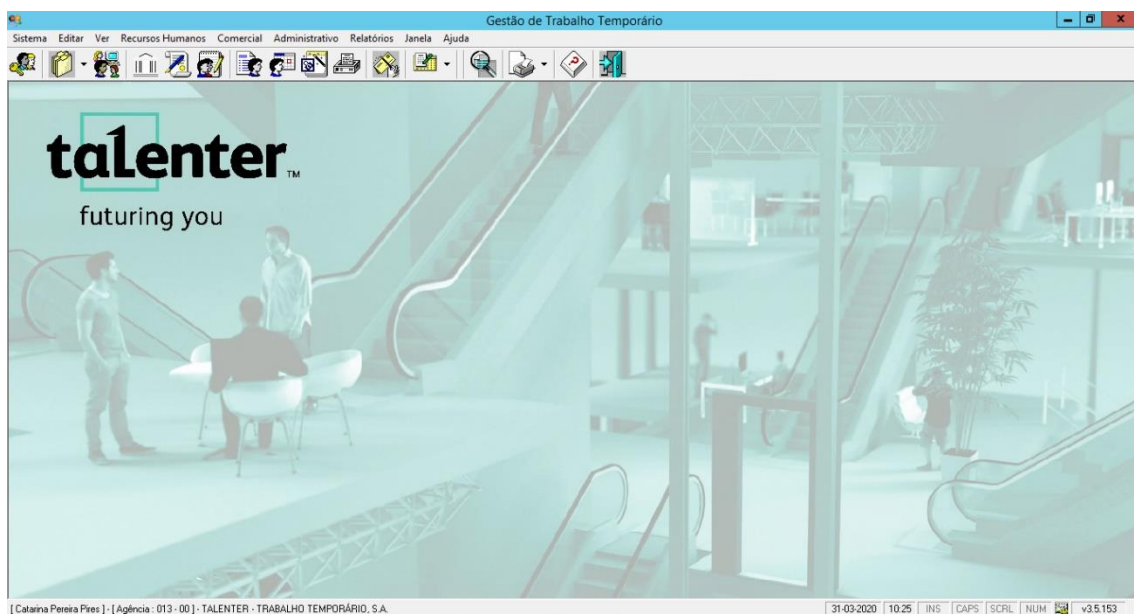
	Atividades
1	Atendimento telefónico e presencial de potenciais candidatos e colaboradores
2	Inserção e tratamento de dados em AHRNET de candidatos e colaboradores
3	Tratamento de processos em AHRNET e publicação de anúncios respeitando o Manual de Ofertas de Emprego
4	Triagem curricular, agendamento e realização de entrevistas/dinâmicas de grupo
5	Realização de Exames médicos
6	Pedido de Contratos e admissões
7	Assinatura presencial de CT's com colaboradores
8	Acompanhamento ao colaborador
9	Tratamento de processos individuais de colaboradores e arquivo físico e digital

Braga, 07 de Novembro de 2019

Anexo 4. Plataforma AHRNET



Anexo 5. Plataforma G3T



Anexo 6. Abertura de Processo

The screenshot shows the 'Novo Processo' (New Process) form in the AHRNET system. The interface includes a menu bar with options like 'Sistema', 'Recursos Humanos', 'Comercial', 'iNet', 'Relatórios', 'Janelas', and 'Ajuda'. Below the menu, there are tabs for 'Processos', 'Candidatos Considerados', 'Documentação', 'Observações', 'Metodologias', 'Fases Processo', and 'Docs Obrigatórios'. The main form area contains several sections: 'Entidade' with fields for 'Código', 'Agência', 'Empresa', and 'Sector'; 'Processo' with fields for 'Código', 'Função', 'Categoria', 'Validar Sinc.', 'Tipologia', 'Agência', and 'Área'; 'Referência' with fields for 'Referência', 'Tipo Serv.', 'Dt. Início', 'Dt. Fim Real', 'Telef.', 'LocTrab', 'Contacto', 'Telefone', and 'E-Mail'; 'Oferta' with fields for 'Ref. da Oferta', 'Dt.', 'Dt. Fim', and 'Oferta'; 'Cód. Proposta' with fields for 'Cód. Proposta', 'Tipo', 'Data', and 'Proposta'; and 'Equipa' with fields for 'Equipa' and 'Tipo Negócio'. There is also a 'Consultores' section with a table for 'Responsável', 'Consultor', and 'Notas'. The bottom of the screen shows a Windows taskbar with the system clock at 12:05 on 22/02/2021.

Anexo 7. Admissão de B2Score

The screenshot shows the 'Admitir trabalhador' (Admit worker) form in the B2Score system. The interface includes a search bar at the top left and a sidebar menu with options like 'EMPRESA', 'Painel Inicial', 'Delegações', 'Colaboradores', 'Documentos', 'Proveniências', and 'Política de Privacidade'. The main form area contains several sections: 'Nº Interno' with a text input field; 'Nome *' with a text input field and 'Gênero *' with a dropdown menu; 'Cartão do Cidadão ou passaporte *' with a text input field, 'Data Nascimento *' with a date picker, and 'Nacionalidade *' with a dropdown menu; 'Categoria Profissional *' with a text input field, 'Função *' with a text input field, and 'Local de Trabalho *' with a text input field; and 'Data Admissão *' with a date picker.

Anexo 8. Guião das entrevistas

Dimensões	Perguntas
Caraterização do inquirido	1) Qual é a sua idade? 2) Qual é a sua escolaridade? E a sua formação? 3) Onde reside?
Inserção na organização	4) Há quanto tempo integra esta organização? 5) Qual é o vínculo que possui com esta organização? 6) Qual é a sua função? Descreva-a sucintamente 7) A que serviço/setor/departamento pertence no organigrama da organização?
Práticas de Gestão de Recursos Humanos	8) Quais são às práticas de gestão de recursos humanos que a organização oferece à sociedade? 9) Dessas práticas quais são as que mais se destacam?
Quotidiano laboral	10) Como é o seu dia-a-dia de trabalho, no fundo quais são as tarefas diárias que exerce? 11) Diariamente acha que há rivalidade entre a sua secção e as restantes secções da organização?
Comunicação organizacional	12) Como é feita a comunicação entre a sua secção e as restantes da organização?

	<p>13) E a comunicação com as chefias normalmente como é feita?</p>
<p>Relações interpessoais</p>	<p>14) Há proximidade entre a direção e os restantes órgãos da organização?</p> <p>15) Há momentos de encontro com todas as equipas da organização?</p> <p>16) A nível de relacionamento entre as equipas, considera que existe uma boa relação de trabalho?</p>
<p>Liderança na tomada de decisões</p>	<p>17) Quando na sua secção surge um problema é você que resolve ou normalmente recorre a algum órgão hierarquicamente superior?</p> <p>18) Na secção à qual pertence costuma participar na tomada de decisões estratégicas para a empresa?</p> <p>19) Normalmente por quem são tomadas as principais decisões na organização?</p> <p>20) Como é que essas decisões são comunicadas aos vários departamentos da organização?</p>
<p>Relação entre os clientes e os colaboradores</p>	<p>21) Dos clientes que a organização possui quais são as áreas que considera que mais se destacam?</p> <p>22) Considera que a organização consegue responder de forma eficaz às necessidades dos clientes?</p> <p>23) Como é a relação da organização entre os colaboradores cedidos e os clientes?</p>

	<p>24) Na sua função especificamente tem contacto diário diretamente com os colaboradores cedidos e com os clientes?</p>
<p>Satisfação pessoal</p>	<p>25) O que mais valoriza na organização? Salário, ambiente da empresa, valorização profissional e pessoal? Amizades e companheirismo? Relação com colegas e superiores? A proximidade ao seu local de residência? Entre outros fatores...</p> <p>26) Sente-se satisfeito/a com o seu dia-a-dia no local de trabalho?</p> <p>27) Há algum momento da sua vida na organização que o/a tenha marcado de forma mais intensa?</p>

Entrevistas

Entrevista nº 1

Entrevistadora: Qual é a sua idade?

23 anos.

Entrevistadora: Qual é a sua escolaridade? E a sua formação?

Tenho um curso técnico profissional superior que equivale ao ano zero e dá créditos para continuar a licenciatura.

Entrevistadora: Onde tirou essa formação?

Tirei no ISCASE em Lisboa, é uma faculdade o Instituto Superior de Ciências da Administração.

Entrevistadora: Onde reside?

Queluz de Baixo perto de Oeiras.

Entrevistadora: Há quanto tempo integra esta organização

2 anos e três meses.

Entrevistadora: Qual é o vínculo que possui com esta organização?

Contrato de trabalho a termo.

Entrevistadora: Qual é a sua função? Descreva-a sucintamente

Ok. Eu sou técnico administrativo de Recursos Humanos, estou na parte de gestão contratual, ou seja faço todo o tipo de contratos, a parte administrativa a gestão de pessoas externas aquelas que cedemos aos clientes, toda essa parte administrativa é tratada no meu departamento.

Entrevistadora: a que serviço/setor/departamento pertence no organigrama da organização?

Nós no organigrama temos os diretores, os coordenadores, e pronto eu estou na função base no *backoffice*, não estou em *front-office*, estou em *backoffice*, estou abaixo dos coordenadores a direção técnica e jurídica.

Entrevistadora: Quais são às práticas de gestão de recursos humanos que a organização oferece à sociedade?

Eu vou ser sincero e honesto é um pouco difícil falar nos clientes porque eu estou mais virado para a parte do *backoffice* ou seja administrativa. Consigo é dar uma margem daquilo que a empresa oferece internamente se calhar essa pergunta é um pouco mais fácil de fazer à parte comercial que vai perceber melhor e contactam mais eu não tenho contacto nenhum com a parte externa da empresa, ou seja, eu não tenho contacto com clientes, nem com colaboradores, eu faço tudo que seja *backoffice*, ou seja, não te quero dar respostas, a nível interno eu conseguia-te responder, a nível externo não posso estar a responder ou a induzir em erro.

Entrevistadora: Mas então consegue me dizer algumas práticas quais são as que mais se destacam?

A nível interno eu sinto muito a vertente humana da empresa, além de sermos uma empresa bastante jovem, ou seja, a media de idades eu não quero estar em erro, mas deve andar à volta dos 25, 26 anos, penso eu pela estrutura interna que conheço. Temos uma vertente muito humana, ou seja, quando eu digo isto é eles fazem práticas como a flexibilidade de horários que é uma prática que eles adaptam bem, o teletrabalho que hoje em dia está a ser muito usado, no meu departamento já o usava antes o usávamos em que podíamos trabalhar uma vez por semana em casa e isso é bastante bom, ou seja, eu não falo tanto em níveis de salários mas mais a parte humana há uma enorme amizade com todos, há enorme à vontade com todos, a vertente humana é o que eu mais valorizo adaptamos muito essas coisas ao trabalho por exemplo, posso falar também nos prémios, há sempre um vencedor por mês, um colaborador por mês é uma boa prática para as pessoas serem reconhecidas.

Entrevistadora: Neste caso está a falar mais das práticas internas que a empresa oferece enquanto colaborador e não tão externas?

Estas vertentes parecendo que não, são vertentes que aprendemos na universidade e quem está em recursos humanos é mesmo assim. Eu penso assim, a parte de recursos humanos, temos de estar mais virados para a parte humana das pessoas entendes, por exemplo eu acho que a parte humana é a que conta mais percebes, por exemplo metermos as pessoas à vontade entre aspas, naquele sentido de ai a pessoa tem algum problemas vamos tentar ajudar de alguma maneira por exemplo eu sei que há muitas empresas que não ajudam. Eu ali sinto que por exemplo eu tenho uma consulta e há aquele espirito de equipa de ok se vai sair um elemento vamos ficar nessa tarde com muito trabalho mas no dia a seguir pode ser outro, e há muito esta humanidade na empresa.

Entrevistadora: Como é o seu dia-a-dia de trabalho, no fundo quais são as tarefas diárias que exerce?

Estou no departamento de gestão contratual, trato a parte administrativa, faço admissões à segurança social, cessações, faço marcações de exames médicos, faço comunicações à ACT ou seja no que toca a colaboradores estrangeiros, muito virado para a parte da gestão contratual. Faço também marcação de férias, faltas justificadas e injustificadas como se tratasse da pessoa indiretamente, ou seja, tu tens algum problema neste caso trato de um processo do início ao fim, outra coisa que faço é enviar os cutt 's aos clientes, mas sim é tudo mais na base dos contratos.

Entrevistadora: Diariamente acha que há rivalidade entre a sua secção e as restantes secções da organização?

Não sinto que haja, claro que às vezes há sempre discussões amigáveis entre aspas nos departamentos [...] na Talenter™ está tudo englobado, ou seja, começando nos comerciais, os comerciais fecham os contratos com os clientes, as pessoas que estão no *front office* recrutam as pessoas para meter nesse cliente depois passam para o meu departamento, depois chega o final do mês as pessoas que estão em processamento salarial têm de processar essas horas. E o que é que acontece é que a mecânica de cada departamento nem sempre é igual, mas não acho que haja uma rivalidade, acho que devemos trabalhar todos para o mesmo, e ao fim e ao cabo acontece isso, às vezes pode acontecer uma ou outra bate boca, mas no final acaba sempre tudo bem o problema é resolvido e depois vai aquela questão que estava a falar do organigrama da organização, depois aí interagem os coordenadores, se houver algum despique por exemplo entre o departamento comercial e o financeiro, temos pessoas acima que se esses elementos não chegarem a acordo. Mas é assim no contexto geral rivalidade não existe, trabalhamos todos para o mesmo, naturalmente pode sempre haver um despique ou outro até mesmo por causa do fluxo de trabalho, que é uma característica da Talenter™ é o fluxo de trabalho que nós temos.

Entrevistadora: Como é feita a comunicação entre a sua secção e as restantes da organização?

É assim os departamentos estão todos na sede em Alfragide, as restantes delegações estão distribuídas de Norte a Sul do país inclusive ilhas, se tiver que falar com Braga por exemplo por norma ou pego num telefone, não tenho tempo para estar a fazer uma chamada de Skype, normalmente utilizo muito um telefone, porque uma videochamada vai interferir com muitas coisas com o tempo e ali pelo menos no meu departamento eu sinto isso, ah e o e-mail sim, funcionamos muito com o e-mail, mas estou a falar mais numa ótica de ter de resolver um problema urgente

não vou estar à espera que uma pessoa me responda a um e-mail, mas sim diariamente, todos os dias 24h o nosso e-mail onde eu trabalho está sempre aberto para falarmos com os restantes elementos, mas sim telefone e e-mail. Numa primeira fase e-mail, caso não me respondam ao e-mail telefone.

Entrevistadora: E a comunicação com as chefias normalmente como é feita?

Vou falar abertamente porque tem a ver com as pessoas e com a própria chefia, a maneira como ele te mete, ou seja, à vontade com a pessoa. Eu sempre fui uma pessoa muito aberta e tenho facilidade de comunicação com todas as pessoas, com o chefe tenho basicamente uma relação de amizade, qualquer coisa que eu precise eu posso ligar-lhe, a comunicação com ele é bastante simples eu bato no gabinete dele e consigo falar abertamente com ele, naturalmente sobre todos os temas possíveis, agora lá está tem a ver também com a própria chefia, se um chefe for mais rigoroso, se calhar uma pessoa é mais contido, os próprios chefes que eu tive, e mesmo neste momento uma chefe que tenho e pertence à Talenter™ e ela diz que qualquer dúvida devemos falar com as pessoas, comunicar [...] eles são bastante acessíveis passam por ti os próprios diretores não passam por ti e cabeça para cima e não olham para baixo [...] eu pelo menos que estou na sede é um meio com muita gente e passando um diretor ou alguém que trabalhe na direção financeira claro que não têm o mesmo estatuto na empresa, mas os chefes almoçam na copa por exemplo.

Entrevistadora : Há proximidade entre a direção e os restantes órgãos da organização?

Certo, certo certamente, claro que a níveis de estatuto e de decisões separam-se mas a nível de querer ter uma conversa, há um enorme à vontade com os chefes todos, conheço as todos, acredito que mesmo as pessoas que estejam inseridas em outras áreas tenham a mesma opinião que eu.

Entrevistadora: Há momentos de encontro com todas as equipas da organização?

Sim, há dois anos fizemos um *team building*, foi algo bastante giro que o diretor geral da empresa criou, foi algo que nos organizamos todos, fomos todos para uma quinta e realizamos diversos tipos de atividades, ou seja, para pessoas que se calhar do norte não conheçam as do sul fizemos atividades em que se constituíam pessoas do norte e do sul para que as pessoas criarem interação. Também temos o jantar de natal, claro que são eventos que acontecem esporadicamente, muitas das vezes há reuniões em que pessoas das equipas têm de vir cá à sede, podemos nos encontrar e falar.

Entrevistadora: A nível de relacionamento entre as equipas, considera que existe uma boa relação de trabalho?

Exatamente, sim, sim.

Entrevistadora: Quando na sua secção surge um problema é você que resolve ou normalmente recorre a algum órgão hierarquicamente superior?

Vai depender muito do problema, fatores do problema, rapidez de resposta e se eu sei ou não resolver [...] ou seja, se eu resolver um problema e se tiver de ser respondido rápido, eu digo rápido tipo em 10 minutos e se eu estou em dúvida se é assim ou não que se faz, eu tenho uma teamleader no meu departamento e questiono se a teamleader não me conseguir responder ela vai ao coordenador e assim sucessivamente, coordenador, diretor e à partida o problema é resolvido. Mas se eu realmente souber resolver, eu resolvo na hora [...] tudo o que compete na tomada de decisão e eu souber eu avanço, tudo o que tiver um entrave de dúvida eu vou perguntar, mas sim temos liberdade para o fazer .

Entrevistadora: Na secção à qual pertence costuma participar na tomada de decisões estratégicas para a empresa?

É assim nós temos reuniões mensais no meu departamento em que nos reunimos e verificamos como correu o mês e depois consoante o mês vemos o que é que correu mal e programamos para o mês a seguir o que podemos fazer, se houver alguma coisa que possamos fazer em conjunto com outro departamento para melhorar obviamente que não eu mas sim a teamleader que neste caso é a responsável pelo nosso departamento ela vai se juntar com o coordenador e vão decidir, mas numa primeira instância é resolvido por nós, elemento de grupo, sem coordenadores nem diretores, por exemplo se houver uma decisão relacionada por exemplo este mês estamos com muito fluxo de trabalho e precisamos que os contratos sejam todos enviados pelo menos até às sete da noite. Para conseguirmos dar continuidade a isto tudo, e ele, ele coordenador , vai tentar agilizar com os restantes coordenadores das outras equipas para tentarem tomar uma decisão.

Entrevistadora : Normalmente por quem são tomadas as principais decisões na organização?

Normalmente são mais pelos coordenadores, mas sempre com base no que é passada pela equipa, porque é assim os coordenadores tomam decisões a nível estratégico alto ou seja alongo prazo, mas a curto prazo não são eles que estão no terreno, no terreno estamos nós, eu as pessoas

da delegação, os outros departamentos, eles sim lidam com as dificuldades e dessas dificuldades passam para os coordenadores, diretores [...] as vertentes que podem melhorar o nosso trabalho são ditas por nós quem esta ligeiramente mais abaixo na organização.

Entrevistadora: Como é que essas decisões são comunicadas aos vários departamentos da organização?

É assim a nível estratégico é nos comunicado por reunião, sentamos nos todos numa sala, algo mais estratégico, alguma mudança mais drástica, por exemplo agora cartas de cessações, ou seja, que são enviadas para casa, olha a partir de agora começo te a enviar as cartas por e-mail, não há necessidade de estarmos numa reunião, sentarmos-mos numa sala [...] quando são decisões mais estratégicas, mais de futuro sim sentamos-mos numa sala, conversamos, eles explicam. Quando são coisas mais a nível de trabalho em que podemos receber um e-mail tu lês, observas [...] não há necessidade de ires para uma sala e perderes uma hora numa reunião, mas sim é comunicado nestas duas vertentes, depende também, da gravidade claro do assunto ou da mudança.

Entrevistadora: Dos clientes que a organização possui quais são as áreas que considera que mais se destacam?

Com isto que se está a passar, isto da pandemia afetou muito a parte da Hotelaria, mas onde eu vejo a Talenter™ mais como um todo, as pessoas que estão nas delegações de norte a sul do país tratam do recrutamento diretamente para x áreas e essas áreas são enviadas para eu fazer contratos, ou seja, eu tenho mais noção daquilo que é enviado, eu sinto muito que o grande mercado da Talenter™ é Hotelaria e Construção Civil mas que a Indústria também tem vindo a subir.

Entrevistadora: Considera que a organização consegue responder de forma eficaz às necessidades dos clientes?

Eu sinto que sim, ou seja, no que é explicitado pelos clientes eu acho que sim temos bem cotadas as pessoas e respondemos ao máximo aos pedidos dos clientes , eu sei, porque tenho conhecimento de colegas que as cinco, seis, sete da tarde, oito da noite ainda me dizem epá tenho de arranjar oito pessoas para meter naquele hotel por exemplo ou naquela obra [...] mas sim estamos sempre constantemente à procura de pessoas para colocar e principalmente responder aos pedidos dos clientes, acredito que a resposta seja rápida e eficaz.

Entrevistadora: Como é a relação da organização entre os colaboradores cedidos e os clientes?

Há clientes que já temos há muito tempo, mas quando temos clientes que já trabalham contigo há muito tempo quer dizer alguma coisa, quer dizer que existe confiança, há sempre um cliente ou outro que as coisas não vão correr tão bem, é normal, mas no contexto geral temos clientes com muitos anos.

Entrevistadora: Na sua função especificamente tem contacto diário diretamente com os colaboradores cedidos e com os clientes?

Não com os clientes não tenho, e com os colaboradores não tenho lá está é como disse estou em backoffice.

Entrevistadora: O que mais valoriza na organização? Salário, ambiente da empresa, valorização profissional e pessoal? Amizades e companheirismo? Relação com colegas e superiores? A proximidade ao seu local de residência? Entre outros fatores...

As amizades, o ambiente da empresa, amizades, proximidade com o local do trabalho obviamente, mas sem dúvida esses três pontos.

Entrevistadora: Sente-se satisfeito/a com o seu dia-a-dia no local de trabalho?

Sim, sim.

Entrevistadora: Há algum momento da sua vida na organização que o/a tenha marcado de forma mais intensa?

Eu entrei desde muito cedo na Talenter™, tenho 23 anos e entrei aos 21, e eu entrei numa fase em que estava a ser mudada a coordenação, ou seja, eu entrei com uma coordenadora neste caso e eu não conhecia ninguém na empresa o coordenador que veio eu não tinha contacto com ele e eu lembro-me que nos primeiros dias, eu não tinha muito contacto com ele e hoje em dia às vezes estou no refeitório a falar com ele e metesse outra pessoa e diz então está almoçar com o teu filho eu sinto-me como um bebé na Talenter™ mas que criei ainda um pai, a nível de satisfação pessoal se calhar quando fui nomeado para estagiário do ano no meu primeiro ano de Talenter™.

Entrevista nº2

Entrevistadora: Qual é a sua idade?

26 anos.

Entrevistadora: Qual é a sua escolaridade? E a sua formação?

Mestrado, tirei na Universidade do Minho, fiz a licenciatura em Educação e depois optei pela vertente ligada à área da educação, com mestrado em trabalho e formação de recursos humanos.

Entrevistadora: Onde reside?

Vila verde.

Entrevistadora: Há quanto tempo integra esta organização?

Seis meses [Risos].

Entrevistadora: Qual é o vínculo que possui com esta organização?

Neste momento é um vínculo de contrato a termo, foi feito um contrato com a duração de um ano com a perspectiva se tudo corresse bem passava para os quadros.

Entrevistadora: Qual é a sua função? Descreva-a sucintamente

Neste momento estou como consultora/técnica de recursos humanos, faço a receção de candidatos. Depois quando há um pedido da empresa cliente fazemos o recrutamento e a seleção das pessoas e enviamos para a empresa cliente, a empresa cliente tem a palavra final após as entrevistas a empresa faz a seleção do candidato. Depois de escolhido o candidato, neste caso eu e as outras colegas tratamos da parte contratual da pessoa, gerimos todo o contrato dela e todas as questões que ela tiver relacionado com o contrato e com o trabalho pode sempre redirecionar para nós [Pausa] Depois também fazemos um pouco divulgação da empresa nos sites, no Facebook, também colocamos lá as ofertas de trabalho, as vezes fazemos workshops ou fazemos a parceria com a Talenter™ Academy formações dadas na delegação, sim mas preferencialmente aqui passa por um trabalho técnico de recrutamento e seleção e gestão contratual.

Entrevistadora: A que serviço/setor/departamento pertence no organigrama da organização?

Neste momento pertenço à direção geral de talentos.

Entrevistadora: Quais são às práticas de gestão de recursos humanos que a organização oferece à sociedade?

Aqui passa muito pela inserção das pessoas no mercado de trabalho [Pausa] e também neste caso pelo apoio as empresas clientes para tentarem encontrar pessoas adequadas para a função. Nós trabalhamos com muitas empresas na área da indústria, por vezes há pessoas que querem mudar de empresa e nós conseguimos recoloca-las noutros locais devido a conhecermos melhor a experiencia profissional da pessoa e o perfil também de outras entidades também na mesma área ou áreas muito idênticas pretendem.

Entrevistadora: então uma das práticas é muito à base do recrutamento que oferecem?

Sim do recrutamento e da seleção de pessoas e do encaminhamento fazendo também lá está o acompanhamento da pessoa candidata e trabalhador indo de encontro ao perfil procurado pelas empresas clientes não é, fazemos aqui um trabalho de recrutamento e seleção bastante bom nesse sentido.

Entrevistadora: Dessas práticas quais são as que mais se destacam?

Sem dúvida o recrutamento e a seleção das pessoas, [pensativa] de pessoas, sim sem dúvida. Claro que depois temos a parte da gestão contratual, assiduidade passa um bocado por nós mas é no sentido de esclarecer dúvidas aos colaboradores mas a maior parte é para encaminhamento da equipa de *backoffice* que trata dessa situação de processamento salarial e assim.

Entrevistadora: Como é o seu dia-a-dia de trabalho, no fundo quais são as tarefas diárias que exerce?

Então fazemos receção das pessoas, fazemos as fichas de admissão das pessoas [pensar] elas também se candidatam a x vagas específicas e nós por vezes contactamos de volta também para dizer se nós temos interesse ou não que ela continue na oferta para encaminhar para o cliente. (pensar) além da ressecação e de acompanhar as pessoas fazemos visitas também aos clientes no sentido de levar ou levar o contrato assinar as pessoas ou fazer consultas médicas por Skype com as enfermeiras claro, ajudar também aqui na gestão deste processo. E passa essencialmente por isso pela receção das pessoas na delegação com os candidatos e pela visita aos clientes também. E depois aqui também a gestão contratual das pessoas não é, sempre que um contrato termine temos de fazer a carta de rescisão, por exemplo a parte da gestão contratual, as dúvidas dos colaboradores dos recibos também nesse sentido.

Entrevistadora: Diariamente acha que há rivalidade entre a sua secção e as restantes secções da organização?

Penso que não às vezes o que pode haver é falta de comunicação ou pouco assertiva, por exemplo nós quando chegamos a receber pessoas da *Talenter™ Academy*, nomeadamente pessoas que diziam que viam que íamos ter formação no dia “X” em braga, efetivamente estava publicado nos sites e assim e as pessoas que estavam na delegação, por vezes não conseguiam dizer há sim realmente é nesse dia ou basicamente confirmar essa informação porque não nos tinha chegado. Como a *Talenter™ Academy* funciona de uma forma autónoma vá dentro da própria *Talenter™*, o que eles faziam era o seu próprio trabalho e as vezes esqueciam-se de comunicar as delegações

onde ia decorrer a formação, ou dia, isso colocávamos numa posição um pouco frágil quando as pessoas vinham lá abordar e nos não sabíamos responder às questões quando é que ia ser, qual era o horário qual era a formação em específico, saber a formadora, pronto esse tipo de situações. As vezes um e-mail chegava tipo no dia anterior, sei lá imaginemos, a formação ia decorrer para a semana segunda-feira e o e-mail chegava na sexta por exemplo e as pessoas já tinham visto a publicação na semana anterior, ou seja, durante a semana as pessoas iam nos colocando questões que nós não sabíamos responder né, havia aqui um atraso na comunicação essencialmente que acho que provocava aqui alguns deles [pausa] outros departamentos, Ah, penso que o departamento comercial por si era um pouco lento ok, podia gerar aqui algum conflito ah no nosso trabalho como consultoras né, nós as vezes o cliente pede a pessoa de um dia para o outro, nós tínhamos de comunicar à segurança social com 24h de antecedência, é uma fase que ainda demora a passar efetivamente para quem faz os contratos que é quem comunica à segurança social e nós é um processo um bocado demorado porque tem de haver uma proposta para o cliente. Pronto nós tínhamos que designar o número da proposta para enviar para o Garh né que é quem fazia os contratos e a admissão à segurança social. Quando não havia esse código da proposta os comerciais[riso] os comerciais, pronto acho que é um departamento que devia andar mais em cima dos clientes, em cima no sentido em que ter tudo alinhado e as vezes esse departamento falhava e atrasava o nosso trabalho e posteriormente atrasava o trabalho do Garh que era o departamento responsável pela elaboração do contrato e pela comunicação à segurança social.

Entrevistadora: Como é feita a comunicação entre a sua secção e as restantes da organização?

Por norma é via e-mail só eventualmente quando é para esclarecer alguma questão que no e-mail não está bem explícita ou algo do género é que se pega no telefone e se liga para as pessoas com quem estamos a trabalhar.

Entrevistadora: E a comunicação com as chefias normalmente como é feita?

É assim chefia direta como a nossa responsável que esta na delegação é fácil comunicar diretamente com ela de uma forma mais informal vá. Neste caso a chefia direta é a pessoa que coordena a delegação. Nós temos a coordenadora do norte, então a coordenadora da delegação ou a chefe basicamente da equipa da delegação normalmente está sempre presente o que facilita ali um bocado o processo de comunicação, depois temos a coordenadora do norte que pontualmente está em cada delegação que dirige do norte, e quando ela está também é fácil falar com ela, quando ela não está normalmente faz-se a comunicação via telefone porque normalmente

temos uma relação mais informal e ligamos olha x passa-se isto assim e assim, pronto é muito mais fácil.

Entrevistadora: Há proximidade entre a direção e os restantes órgãos da organização?

É assim como não é uma empresa assim muito grande nós conhecemos assim quem é quem, no entanto claro que, e eu penso que a comunicação com quem está mais na base quem está à frente mais das delegações é muito fácil falar com quem está no topo. Se for preciso mandar um e-mail ou conversar por telefone acho que não há impedimento e qualquer pessoa pode fazê-lo. Se às vezes por ventura querem a resposta, uma resposta rápida se calhar não temos. Eles se calhar dizem ok, vamos tentar saber as vossas questões. Quando é assim uma questão mais pessoal, sei lá, que tenha haver com os vencimentos ah com o trabalho em si nós falamos por telefone e às vezes pode não haver uma resposta imediata mas obtém-se por mais que seja às vezes um bocado ténue. Quanto imaginemos a trabalhadores que tenhamos de comunicar alguma coisa as chefias, às vezes dependendo da questão da situação, às vezes é uma resposta imediata outras vezes é uma resposta mais demorada mas consegue-se sempre falar com a chefia. Via e-mail via telefone consegue sempre falar não são pessoas que não são acessíveis, podem não dar as respostas que nós queremos mas sim consegue-se falar com eles.

Entrevistadora: então normalmente estão sempre em contacto com as chefias?

É assim com as chefias diretas sim, a coordenadora do norte sim também temos uma relação de proximidade e é uma pessoa bastante presente, tudo bem que as pessoas que são chefes já dessas pessoas já não são chefes nacionais não estamos sempre em contacto mas se for preciso alguma questão penso que também são acessíveis e já o foram também no passado por isso penso que não há problema, mas normalmente resolve-se tudo com as chefias mais diretas.

Entrevistadora: Neste caso mais com os coordenadores?

Exatamente mais com as pessoas que estão cá mais presentes e elas também qualquer coisa também comunicam ao topo.

Entrevistadora: Há momentos de encontro com todas as equipas da organização?

Muito raramente, exceto quando são essas situações da *Talenter™ Academy* que vem uma pessoa às vezes da delegação e depois houve um *team building* há pouco tempo, embora o *team building* foi só para as equipas da mesma linha, ou seja foi um *team building* de equipas de delegações das pessoas que estão há frente, que dão a cara pela *Talenter™* todos os dias “né”. Não houve propriamente o *team building* da empresa em que todas as pessoas se conseguiram juntar dos

diferentes departamentos e falar, pronto. Houve um *team building* basicamente da mesma linha de trabalho.

Entrevistadora: só para alguns departamentos é isso?

Basicamente foi o departamento, departamento não, sim [pensativa] da direção geral de talentos que a nível nacional estiveram reunidos. Mas há outros departamentos e outras direções por assim se dizer que não estiveram connosco, sei lá por exemplo o departamento da parte comercial, o departamento da parte jurídica, o departamento da parte do processamento salarial, o garh, etc... algumas pessoas do *backoffice* e lá esta da Talenter™ também não tivemos contacto com elas. Tivemos contacto com as pessoas que estão diariamente nas delegações que fazem o trabalho igual ao nosso são consultores. Não tivemos o *team building* da empresa, tivemos o *team building* da direção geral de talentos do departamento em si das pessoas que estão há frente da Talenter™.

Entrevistadora: A nível de relacionamento entre as equipas, considera que existe uma boa relação de trabalho?

Eu penso que sim [pensativa e pausa] lá está o que dificulta às vezes é a parte da comunicação e às vezes a parte das pessoas entenderem que estão a trabalhar para o mesmo, porque as vezes não faz sentido dares uma resposta mais rebuscada ou uma resposta mais agressiva a uma pessoa que faz uma questão ou que se calhar está a fazer o pedido que se calhar nem é a competência daquela pessoa, lá está isso é o perfil um bocadinho de uma pessoa não é, e as vezes as pessoas esquecem-se que estão todas a trabalhar para o mesmo e se ajudarem umas às outras as coisas fluem né, o ambiente é mais agradável e pronto. As vezes o que pode faltar é um pouco disso, um pouco de cumplicidade, um pouco de entreajuda entre as pessoas que as vezes estão há muito tempo no mesmo cargo, há muito tempo na mesma função acham que é tudo igual acham que as pessoas que iniciam sabem todos a mesma coisa que as que estão lá há imenso tempo, por isso acho que as vezes falta um bocadinho dessa, não queria dizer humildade, mas as vezes há um pouco disso né. Acho que as vezes as pessoas esquecem-se é que todas tiveram um recomeço não é e que todas precisam de ajuda inicialmente e então é importante haver esse sentimento de entreajuda, quando há esse sentimento de entreajuda as equipas funcionam muito melhor, lá está trabalham em equipa. Se se pertencer a departamentos diferentes e se se ajudarem as coisas correm melhor e não há tantos conflitos vá lá. E eu acho que não é com *team building* que não é com sessões de alguma coisa que isso ajuda, não é o facto de as pessoas as vezes se conhecerem presencialmente as vezes que vá ajudar, não, as vezes

é preciso ouvir o teu colega, olha ouve-me porque também é importante ouvir e saber lidar com as pessoas quando estão em caminhos, em etapas diferentes é por aí.

Entrevistadora: Quando na sua secção surge um problema é você que resolve ou normalmente recorre a algum órgão hierarquicamente superior?

É assim nós temos autonomia para resolver as coisas, á partida todos os problemas que enfrentamentos diariamente conseguem ser resolvidos na própria delegação ou por qualquer um dos membros no entanto, se houver alguma questão que ultrapasse a nossa função e vá de encontro a questões legais, questões que impliquem a Talenter™ como empresa, aí sim acho que devemos pedir ajuda entre aspas, e sim ser auxiliados pelas pessoas do jurídico pessoas das chefias superiores né.

Entrevistadora: do coordenador também?

Sim do coordenador exatamente, sim com as chefias que vão, nós neste momento somos os da tabua rasa, os primeiros da linha, os soldados vá. Depois temos as chefias né que temos de reportar a eles. Agora se for qualquer coisa como um colaborador ter uma dúvida num recibo, que nós vimos que há uma conta que está mal efetuada efetivamente, claro que nós temos autonomia para fazermos a correção desse recibo, por exemplo eu pedir a correção desse recibo. Agora questões que podem ser de outros campos, claro não, temos de alertar as chefias.

Entrevistadora: Na secção à qual pertence costuma participar na tomada de decisões estratégicas para a empresa?

É assim ainda não houve muitas decisões em qual eu estive envolvida apenas destacar uma foi a que efetivamente eu estive envolvida que foi no planeamento de um workshop né, nós tínhamos, todas delegações tinham uma diretriz nacional em que tinham de efetuar um workshop na delegação e cada delegação tinha autonomia para dizer como é que ia fazer o workshop que nome lhe ia dar, etc. e aí sim junto da delegação fomos chamados para dar o nosso input sobre essa questão e decidimos qual era o dia, como é que se ia chamar, o que é que íamos fazer efetivamente qual era o intuito, qual era a finalidade da formação ou do workshop que íamos fazer. E na altura decidimos que deveríamos ajudar as pessoas a elaborar um bom currículo a destacar as competências que têm em determinada função em que se candidatam. Na altura foi isso, nós reparamos que recebíamos currículos às vezes básicos, às vezes que não tinham nada haver com a função à qual as pessoas se estavam a candidatar, +e importante as pessoas destacarem cargos que tenham tido ou funções que tenham tido dependendo daquilo a que se estão a candidatar e

achamos que isso era uma boa estratégia, até para recebermos currículos bem organizados bem chamativos até às vezes para enviar para clientes e na altura foi a nossa decisão, podia ser outra achamos que aqui na delegação o problema é a falta de formação das pessoas em determinada área, podíamos ter planeado uma ação de formação nesse sentido, mas não na altura decidimos planejar um workshop como melhorares o teu currículo era assim algo do género ou como reinventar o teu currículo era assim alguma coisa.

Entrevistadora: Normalmente por quem são tomadas as principais decisões na organização?

Por quem são tomadas normalmente são pelo presidente né e pelas pessoas que estão mais próximas dele a nível de direção de cargos, o diretor nacional da gestão de talentos, o da parte económica da parte comercial pronto, são eles que tomam as principais decisões sempre com o presidente.

Entrevistadora: neste caso eles depois passam as informações aos coordenadores?

Sim, sim.

Entrevistadora: Como é que essas decisões são comunicadas aos vários departamentos da organização?

Por norma sim, exatamente a linha de passagem de informação é sempre essa, chefias mais altas presidentes etc pessoas que estão ali na assembleia depois para passar aos coordenadores de cada região, e os coordenadores passam aos chefes de cada delegação e os chefes de delegação passam aos consultores de cada delegação.

Entrevistadora: Dos clientes que a organização possui quais são as áreas que considera que mais se destacam?

Sem dúvida que aqui no norte são os clientes mais ligados à indústria, à industria de plástico á industria da espécie de automóveis pronto um bocadinho por aí.

Entrevistadora: mas no geral acha que é só a indústria que se destaca mais?

Aqui em braga sim, sim depois temos outras áreas a hotelaria que é uma parte que aqui em braga também tem muito foco, tem potencial crescimento só que quem trata dessa questão da hotelaria e do recrutamento da angariação de clientes não é propriamente a delegação de braga, uma delegação que fica em gaia tinha uma equipa especializada para hotelaria dependendo também da especialidade dos consultores, aqui os consultores de braga estão mais direcionados +ara a industria do setor automóvel e da industria fabril ligada às peças de plástico etc.

Entrevistadora: então considera que o que mais se destaca na organização è a industria e a hotelaria?

Sim, também temos o têxtil claro que aqui no norte é uma Industria importante, depois lá está temos aqui em braga e no porto Hotelaria também temos depois mais para lisboa e o algarve a Hotelaria também muito presente na empresa. Construção civil também está presente mas normalmente os consultores que estão ligados às delegações tratam disso, um ou outro consultor mais ligado à área mas não quer dizer que tenha só uma especificação só para recrutar da construção civil, porque a delegação do porto faz recrutamento para a Construção Civil, recrutamento para a Industria, para lojas, faz recrutamento para tudo.

Entrevistadora: Considera que a organização consegue responder de forma eficaz às necessidades dos clientes?

Ah [pensativa] penso que sim até porque já tem alguns anos de mercado e já conseguiu uma boa carteira tanto de candidatos e sabem aquilo que as empresas procuram, mas no geral penso que sim porventura podem haver alguns candidatos que já sejam conhecidos do ponto de vista do trabalho que podem ser reencaminhados para outras empresas ou por sua vez não podem não ter desenrasco e também não serem reencaminhados mas como a Talenter™ se apresenta algum tempo apresenta algum fundo de maneo por ter esse conhecimento das empresas e das pessoas.

Entrevistadora: Como é a relação da organização entre os colaboradores cedidos e os clientes?

De uma forma geral eu acho que a Talenter™ faz um bom serviço a nível dessa gestão porque sempre que o cliente tem algum problema com o colaborador a Talenter™ tenta resolver, liga com o colaborador pergunta o que é que se passa etc, quando é o contrario, quando é o cliente, o cliente não o colaborador, tem algum problema no seu recibo, a nível de férias, a nível d e contrato nós também tentamos falar com a empresa cliente e perguntamos o que fazer e tentamos resolver a questão e por norma nunca chegam muitas situações nunca há muitos registos.

Entrevistadora: não consegui ouvir o que disse anteriormente ouve uma falha.

Ok o que eu estava a dizer a nível de empregadores tentamos aqui resolver a questão de forma a beneficiarmos os lados se um trabalhador está a falta nós tentamos ligar com o colaborador para saber o que é que se passa etc. Quando é o contrario e o trabalhador tem alguma questão costuma ser mais à base das horas trabalhadas a mais, alguma questão no recibo, algumas férias que tenha gozado e não tenham sido postas no recibo por exemplo nós também tentamos falar com a empresa cliente e tentamos ver o que é que se passa, fazemos aqui a ponte e por isso é que a

Talenter™ não tem assim muitos registos de pessoas que levam casos a tribunal ou algo do género, tentamos sempre resolver as questões.

Entrevistadora: considera então que no fundo de um modo geral a relação é boa, agradável?

Sim é positiva.

Entrevistadora: Na sua função especificamente tem contacto diário diretamente com os colaboradores cedidos e com os clientes?

Não posso dizer que diariamente, mas há mais aquele contacto inicial quando a pessoa é recrutada, quando temos de levar o contrato quando a pessoa tem dúvidas. Depois há sempre uma ou outra pessoa que se destaca nas empresas que recebemos os pedidos de baixa os pedidos de atestados pronto com essas pessoas conseguimos ter mais contacto falamos com elas mais vezes perguntamos o que é que se passa, as vezes perguntamos até qual é a razão da baixa, mas pronto não vou dizer que conheço todas as pessoas que trabalham nas empresas porque não, algumas pessoas estão lá cedidas e só há aquele contacto inicial de recrutamento. Só quero acrescentar que as vezes temos pessoas que efetivamente saem de uma empresa e nós tentamos coloca-las em outras empresas da mesma área e temos contacto com as pessoas, ai há também um contacto maior mas fora disso fora das ligações inicial de recrutamento e seleção e dessa gestão que nós fazemos com a pessoa caso ela saia de uma empresa para ir para outra não temos mais assim nenhum contacto diário com as pessoas.

Entrevistadora: O que mais valoriza na organização? Salário, ambiente da empresa, valorização profissional e pessoal? Amizades e companheirismo? Relação com colegas e superiores? A proximidade ao seu local de residência? Entre outros fatores...

Valorizo o ambiente profissional e o salário e a proximidade com o local do trabalho porque também é importante porque também não perder muito nas viagens, claro, sim, sem dúvida.

Entrevistadora: Sente-se satisfeito/a com o seu dia-a-dia no local de trabalho?

Sim, por norma sim, só sinto que às vezes há muito trabalho e que as vezes há coisas que deviam ser melhor resolvidas ou melhor feitas e às vezes a escassez de tempo para o trabalho que temos e as vezes até ficamos mais tempo a trabalhar não conseguimos resolver todas as questões porque se ficássemos lá a resolver todas questões ficávamos lá a dormir né, pronto.

Entrevistadora: Há algum momento da sua vida na organização que o/a tenha marcado de forma mais intensa?

Sem dúvida que há momentos que nos marcam por exemplo quando há algum colaborador e por ventura cometemos algum erro, algum colaborador vai lá muito chateado e se passa e é super agressivo, claro que esses momentos ficam na memória. E também há bons momentos, sei lá, como os almoços em equipa que são muito bons, o team *building* que foi feito e embora não tenha sido feito com todas as pessoas da organização foi um *team building* muito bom a sério, a nível de conhecer as pessoas e de nos posicionar em diferentes ambientes, foi um *team building* baseado no ambiente teatral e foi muito fixe expressares sentimentos e fazer caricaturas das pessoas que trabalham na empresa e dá um bocadinho para as pessoas se conhecerem um bocadinho melhor e foi muito giro.

Entrevista nº3:

Entrevistadora: Qual é a sua idade?

31 anos.

Entrevistadora: Qual é a sua escolaridade? E a sua formação?

Tenho uma licenciatura sou licenciada em Psicologia.

Entrevistadora: Onde reside?

Em Palmeira que é aqui em Braga.

Entrevistadora: Há quanto tempo integra esta organização?

Há 7 anos e 5 meses mais precisamente.

Entrevistadora: Qual é o vínculo que possui com esta organização?

Sou Efetiva.

Entrevistadora: Qual é a sua função? Descreva-a sucintamente

Sou Coordenadora Regional do Norte, dinamizo e monitorizo o negócio angariado, de maneira a garantir a qualidade do serviço prestado aos clientes, colaboradores e candidatos com vista à fidelização dos mesmos. Ajudo a gerir a equipa interna, ao nível do ciclo de gestão de talento atração, desenvolvimento e retenção e ainda planeio, defino e monitorizo estratégias para o cumprimento dos objetivos definidos pela direção.

Entrevistadora: A que serviço/setor/departamento pertence no organigrama da organização?

É assim eu sou coordenadora, no organigrama pertenço à Direção Gestão de Talentos.

Entrevistadora: Quais são às práticas de gestão de recursos humanos que a organização oferece à sociedade?

Ora bem o Recrutamento e a Seleção a Formação Profissional e a Gestão de Carreiras.

Entrevistadora: Dessas práticas quais são as que mais se destacam?

O Recrutamento e Seleção e Formação Profissional sem dúvida.

Entrevistadora: Como é o seu dia-a-dia de trabalho, no fundo quais são as tarefas diárias que exerce?

Faço diariamente a gestão da equipa interna, monitorizo o negócio e o desenvolvimento de estratégias para a fidelização e retenção do cliente.

Entrevistadora: Diariamente acha que há rivalidade entre a sua secção e as restantes secções da organização?

Sim, sim, sinceramente é claro que cada departamento quer ser o melhor e atingir os resultados, mas isso é como em qualquer empresa.

Entrevistadora: Como é feita a comunicação entre a sua secção e as restantes da organização?

Normalmente a minha chefia informa-me das diretrizes e eu aviso a minha equipa quase sempre via e-mail.

Entrevistadora: E a comunicação com as chefias normalmente como é feita?

Sempre via telefone e email, as chefias são as responsáveis sempre por informarem as equipas de todas as mudanças ou quando há algo de novo, como sou coordenadora às vezes em reuniões também.

Entrevistadora: Há proximidade entre a direção e os restantes órgãos da organização?

Sim bastante.

Entrevistadora: Há momentos de encontro com todas as equipas da organização?

As vezes sim, temos jantares e encontros anuais onde nos reunimos para fazermos atividades e nos conhecermos melhor.

Entrevistadora: A nível de relacionamento entre as equipas, considera que existe uma boa relação de trabalho?

De um modo geral sim, tentamos sempre nos entreatujadar uns aos outros.

Entrevistadora: Quando na sua secção surge um problema é você que resolve ou normalmente recorre a algum órgão hierarquicamente superior?

É assim sou eu que resolvo quando está sob a minha alçada quando não consigo recorro à minha chefia às vezes acontece, mas quase sempre consigo resolver, as vezes são problemas da minha equipa e eles recorrem a mim e eu consigo resolver quase sempre.

Entrevistadora: Na secção à qual pertence costuma participar na tomada de decisões estratégicas para a empresa?

Participo com sugestões, sendo a tomada de decisão da responsabilidade da administração e das várias direcções.

Entrevistadora: Normalmente por quem são tomadas as principais decisões na organização?

Foi como ainda disse agora quase sempre pela administração e as várias direcções.

Entrevistadora: Como é que essas decisões são comunicadas aos vários departamentos da organização?

Normalmente via email e reforçadas com um contacto telefónico da minha direcção porque eu sou a coordenadora e cabe-me a mim informar as equipas que estão sob a minha alçada das novas decisões sempre.

Entrevistadora: Dos clientes que a organização possui quais são as áreas que considera que mais se destacam?

Mas de Norte a Sul?

Entrevistadora: Sim em todo o volume de negócios.

As Telecomunicações e a Hotelaria.

Entrevistadora: Considera que a organização consegue responder de forma eficaz às necessidades dos clientes?

Sim sem dúvida, ao longo dos anos temos verificado isso.

Entrevistadora: Como é a relação da organização entre os colaboradores cedidos e os clientes?

Considero que há uma relação de muita proximidade e acompanhamento célere.

Entrevistadora: Na sua função especificamente tem contacto diário diretamente com os colaboradores cedidos e com os clientes?

Sim, contacto com os clientes e pontualmente com colaboradores.

Entrevistadora: O que mais valoriza na organização? Salário, ambiente da empresa, valorização profissional e pessoal? Amizades e companheirismo? Relação com colegas e superiores? A proximidade ao seu local de residência? Entre outros fatores...

Valorizo a relação com a minha equipa, com a chefia, outros coordenadores regionais e colegas de outras seções.

Entrevistadora: Sente-se satisfeito/a com o seu dia-a-dia no local de trabalho?

Neste momento satisfeita sim, realizada não.

Entrevistadora: Há algum momento da sua vida na organização que o/a tenha marcado de forma mais intensa?

Sim, toda a reorganização estrutural implementada face à pandemia Covid-19.

Entrevista nº4

Entrevistadora: Qual é a sua idade?

32.

Entrevistadora: Qual é a sua escolaridade? E a sua formação?

Tenho o Mestrado Integrado em Psicologia e Pós Graduação em gestão de RH.

Entrevistadora: Onde reside?

Eu sou de Fafe.

Entrevistadora: Há quanto tempo integra esta organização?

5 anos.

Entrevistadora: Qual é o vínculo que possui com esta organização?

É Efetividade.

Entrevistadora: Qual é a sua função? Descreva-a sucintamente

Posso dizer que sou consultora e coordenadora de equipas em Braga, coordeno e acompanho as equipas de consultores afetos à delegação.

Entrevistadora: A que serviço/setor/departamento pertence no organigrama da organização?

A direção de gestão de talentos à equipa operacional.

Entrevistador: Quais são às práticas de gestão de recursos humanos que a organização oferece à sociedade?

Nós focamo-nos muito no Trabalho Temporário; Outsourcing, Formação e Serviços.

Entrevistadora: Dessas práticas quais são as que mais se destacam?

Eu considero que o que mais se destaca é o TT, o trabalho temporário.

Entrevistadora: Como é o seu dia-a-dia de trabalho, no fundo quais são as tarefas diárias que exerce?

É assim, o meu dia-a-dia basicamente é atendimento telefónico, fazer o recrutamento, a gestão contratual, os processos de admissão e rescisão e coloco os processos de medicina no trabalho em sistema.

Entrevistadora: Diariamente acha que há rivalidade entre a sua secção e as restantes secções da organização?

É uma boa pergunta, mas não, na minha opinião não.

Entrevistadora: Como é feita a comunicação entre a sua secção e as restantes da organização?

A comunicação interna não flui de forma adequada é a minha opinião, é via e-mail, mas no entanto, no meu caso em concreto tento que a comunicação/informação flua da melhor forma possível, tendo em conta a clareza e a seriedade da mesma.

Entrevistadora: E a comunicação com as chefias normalmente como é feita?

Com a minha chefia direta a comunicação funciona de forma fluida e eficaz, feita presencialmente ou através de email, com as outras chefias normalmente é via e-mail.

Entrevistadora: Há proximidade entre a direção e os restantes órgãos da organização?

Na minha opinião considero que não, acho que é isso que falha um pouco aqui na organização.

Entrevistadora: Há momentos de encontro com todas as equipas da organização?

Sim, o jantar de natal por exemplo.

Entrevistadora: A nível de relacionamento entre as equipas, considera que existe uma boa relação de trabalho?

No geral considero que sim até considero que isso é um dos pontos bastante forte da organização.

Entrevistadora: Quando na sua secção surge um problema é você que resolve ou normalmente recorre a algum órgão hierarquicamente superior?

Para problemas mais básicos a resolução é feita por mim, quando requer alguma aprovação mais específica é solicitada ajuda à minha chefia direta.

Entrevistadora: Na secção à qual pertence costuma participar na tomada de decisões estratégicas para a empresa?

Normalmente na minha secção quando há decisões novas elas são me comunicadas pela minha chefia, são eles que tomam as decisões para a empresa.

Entrevistadora: Normalmente por quem são tomadas as principais decisões na organização?

Ah pela direcção da empresa, sempre.

Entrevistadora: Como é que essas decisões são comunicadas aos vários departamentos da organização?

Claro eles têm reuniões vê o que está bem ou mal, depois informam via email, cada chefia ou coordenador neste caso informa as suas equipas.

Entrevistadora: Dos clientes que a organização possui quais são as áreas que considera que mais se destacam?

Sem dúvida a Indústria e as Telecomunicações .

Entrevistadora: Considera que a organização consegue responder de forma eficaz às necessidades dos clientes?

Sim, nós tentamos ao máximo que isso seja possível até porque somos nós que estamos nas delegações diariamente e damos a cara pela empresa.

Entrevistadora: Como é a relação da organização entre os colaboradores cedidos e os clientes?

Na minha modesta opinião existe uma relação cordial e de respeito, eu posso dizer isso porque eu tenho um contacto diário com os clientes da minha delegação, mas no geral todos trabalhamos para que as coisas corram sempre pelo melhor.

Entrevistadora: Na sua função especificamente tem contacto diário diretamente com os colaboradores cedidos e com os clientes?

Sim posso dizer que é diariamente faz parte da minha função, lá está era o que estava a dizer à pouco.

Entrevistadora: O que mais valoriza na organização? Salário, ambiente da empresa, valorização profissional e pessoal? Amizades e companheirismo? Relação com colegas e superiores? A proximidade ao seu local de residência? Entre outros fatores...

Valorizo a relação interpessoal e a amizade que se gera dentro da equipa, bem como o salário claro é importante.

Entrevistadora: Sente-se satisfeito/a com o seu dia-a-dia no local de trabalho?

Neste momento para ser sincera não, muitos colegas meus foram despedidos face ao momento que estamos a ultrapassar com isto da pandemia.

Entrevistadora: Há algum momento da sua vida na organização que o/a tenha marcado de forma mais intensa?

Entrevistada: Sim, lá está sobretudo ultimamente no que toca à situação de resposta face ao COVID em Março 2020.

Entrevista nº5

Entrevistadora: Qual é a sua idade?

36.

Entrevistadora: Qual é a sua escolaridade? E a sua formação?

A minha formação é na área da gestão mas também tenho formação na área dos Recursos Humanos.

Entrevistadora: Onde reside?

No Porto.

Entrevistadora: Há quanto tempo integra esta organização?

Há 4 anos.

Entrevistadora: Qual é o vínculo que possui com esta organização?

Já sou efetivo.

Entrevistadora: Qual é a sua função? Descreva-a sucintamente

Sou comercial, sou responsável no fundo por conseguir atrair clientes para a nossa organização, conseguir alargar a nossa rede de negócios.

Entrevistadora: A que serviço/setor/departamento pertence no organigrama da organização?

Ora bem, no organigrama posso dizer que pertenço à direção comercial.

Entrevistadora: Quais são às práticas de gestão de recursos humanos que a organização oferece à sociedade?

Posso dizer que é sobretudo o recrutamento, ah e o trabalho temporário e a formação até porque eu diariamente quando estou com clientes falo bastante nestas práticas e do meu ponto de vista marcam bastante a empresa.

Entrevistadora: Dessas práticas quais são as que mais se destacam?

[Pensativo] é de facto algo que dá que pensar mas na minha opinião sugiro que seja sobretudo este serviço dos contratos temporários, e quando me refiro a esta situação falo dos nossos serviços de trabalho temporário.

Entrevistadora: Como é o seu dia-a-dia de trabalho, no fundo quais são as tarefas diárias que exerce?

Eu como sou comercial o que faço normalmente é andar no terreno como já falei e tento falar com os clientes, no fundo posso dizer que tento oferecer os nossos serviços e claro satisfazer as necessidades dos clientes que é também algo muito importante.

Entrevistadora: Diariamente acha que há rivalidade entre a sua secção e as restantes secções da organização?

Para mim não e no geral na empresa também considero que não.

Entrevistadora: Como é feita a comunicação entre a sua secção e as restantes da organização?

É assim isso é quase sempre via e-mail.

Entrevistadora: E a comunicação com as chefias normalmente como é feita?

Isso é sempre via email é o canal principal da empresa. Com a minha chefia por exemplo eu falo muito via e-mail e via telefone porque não consigo estar sempre de forma presente com ela.

Entrevistadora: Há proximidade entre a direcção e os restantes órgãos da organização?

[Pensativo] claro que às vezes há aquele sentimento de ai a direcção é a direcção, estão no topo, mas eu considero que o clima geral é bastante bom.

Entrevistadora: então considera que há proximidade?

Óbvio que sim.

Entrevistadora: Há momentos de encontro com todas as equipas da organização?

As vezes sim, o que me estou a recordar agora é o que há sempre em Dezembro por exemplo o Jantar de natal, as equipas acabam por se juntar sempre todos é uma noite de bastante confraternização.

Entrevistadora: A nível de relacionamento entre as equipas, considera que existe uma boa relação de trabalho?

Penso que sim, acho que temos todos de ter o mesmo sentimento de que todos estamos a contribuir para uma forte prospeção da empresa.

Entrevistadora: Quando na sua secção surge um problema é você que resolve ou normalmente recorre a algum órgão hierarquicamente superior?

Posso dizer que recorro muito há minha chefia depois ela claro tem de recorrer a outros serviços caso não consiga me ajudar.

Entrevistadora: outros serviços neste caso refere-se a quem?

É assim depende, é abrangente, pode recorrer a outras chefias dentro da organização depende a que setor pertence o problema.

Entrevistadora: Na secção à qual pertence costuma participar na tomada de decisões estratégicas para a empresa?

Decisões estratégicas, é assim eu às vezes posso sempre dar a minha opinião, agora não quer dizer que essa minha opinião se ponha em prática, mas o que acontece é que sou sempre informada de decisões que são tomadas para a minha função.

Entrevistadora: Normalmente por quem são tomadas as principais decisões na organização?

São sempre tomadas por quem está no topo se assim se pode dizer.

Entrevistadora: Neste caso está a referir-se mais a quem está na direção?

Exato.

Entrevistadora: Como é que essas decisões são comunicadas aos vários departamentos da organização?

Lá está normalmente é via e-mail, mas o que acontece é que quem está no nível mais alto vai informando quem está mais abaixo e assim sucessivamente, vamos imaginar há a direção que informa que está em baixo, depois cada coordenador se assim se pode dizer informa as suas equipas.

Entrevistadora: Dos clientes que a organização possui quais são as áreas que considera que mais se destacam?

Aqui no Norte eu acho que é a Indústria, mas agora que estou a pensar acho que é também a Hotelaria.

Entrevistadora: Considera que a organização consegue responder de forma eficaz às necessidades dos clientes?

Lá está eu acho que sim e a minha função também passa muito por isso e tenho de perceber bem o que cada cliente procura, focar-me nas suas necessidades é uma mais valia e claro as equipas que depois estão nas delegações e tratam dos recrutamentos para esses clientes são também quem ajuda a responder a essas necessidades.

Entrevistadora: Como é a relação da organização entre os colaboradores cedidos e os clientes?

Com os clientes eu acho que é uma relação de amizade porque até já temos clientes há muitos anos, com os colaboradores é assim claro que temos de tudo, há sempre aqueles colaboradores que reclamam por alguma situação, mas são sempre casos raros, e não é por isso que temos uma má relação.

Entrevistadora: Na sua função especificamente tem contacto diário diretamente com os colaboradores cedidos e com os clientes?

Sobretudo mais com os clientes, os colaboradores é mais com quem está nas delegações.

Entrevistadora: O que mais valoriza na organização? Salário, ambiente da empresa, valorização profissional e pessoal? Amizades e companheirismo? Relação com colegas e superiores? A proximidade ao seu local de residência? Entre outros fatores...

Assim desses todos valorizo as amizades neste caso as relações com todas as pessoas que integram a organização os meus colegas e posso dizer que valorizo também a questão de estar próxima de casa.

Entrevistadora: Sente-se satisfeito/a com o seu dia-a-dia no local de trabalho?

Sem dúvida que sim, adoro o que faço, claro que há dias bons e outros menos bons mas no geral sim.

Entrevistadora: Há algum momento da sua vida na organização que o/a tenha marcado de forma mais intensa?

Que me lembre agora posso dizer que me marcou quando consegui angariar o meu primeiro cliente, senti-me satisfeita, realizada é algo que acho que alguém que está na minha profissão valoriza e não esquece.

Entrevista nº6

Entrevistadora: Qual é a sua idade?

26 anos.

Entrevistadora: Qual é a sua escolaridade? E a sua formação?

Licenciatura em gestão de empresas na Universidade Europeia.

Entrevistadora: Onde reside?

Em Lisboa.

Entrevistadora: Há quanto tempo integra esta organização?

Há 4 anos.

Entrevistadora: Qual é o vínculo que possui com esta organização?

É um contrato sem termo efetivo.

Entrevistadora: Qual é a sua função? Descreva-a sucintamente

Basicamente estou no departamento do Técnico de Recursos Humanos Internos, tenho de garantir o bom funcionamento dos restantes departamentos da empresa fazer a gestão administrativa e contratual de todos os colaboradores, o processamento salarial, acolhimento medicina no trabalho.

Entrevistadora: A que serviço/setor/departamento pertence no organigrama da organização?

Aos recursos humanos internos que é a direção de recursos humanos.

Entrevistadora: Quais são às práticas de gestão de recursos humanos que a organização oferece à sociedade?

Ok nós agora temos um programa o *we start* de empregabilidade que pronto quando estivermos a dar entrevistas vamos dar ênfase as pessoas que têm mais de 55 anos que são portadoras de deficiência e que são migrantes, vamos dar oportunidade a estas pessoas que é mais complicado. Ah e lembrei-me agora os nossos serviços de trabalho temporário também é algo que nos distingue.

Entrevistadora: Dessas práticas quais são as que mais se destacam?

Eu acho que é o trabalho temporário.

Entrevistadora: Como é o seu dia-a-dia de trabalho, no fundo quais são as tarefas diárias que exerce?.

Ui [Risos] cada dia é um desafio eu acordo e nunca sei como é que vai ser o meu dia mas basicamente é ajudar os colegas internos, responder às dúvidas que têm quer de processamento, processos que tenham de ser fechados como declarações para os bancos tudo isso.

Entrevistadora: Diariamente acha que há rivalidade entre a sua secção e as restantes secções da organização?

Neste departamento não, acho que ninguém quer rivalidade com os recursos humanos internos [Risos].

Entrevistadora: mas no geral acha que todos os departamentos se dão bem , há uma boa relação?

É assim acho que nos departamentos que dependem mais uns dos outros para poderem fazer o seu trabalho há sempre aquelas, pronto desentendimentos normais porque somos todos humanos não é, ninguém é perfeito há alguma coisa que falha e prontos temos sempre a mania de olha foi o outro departamento que falhou vamos culpa-los a eles, mas pronto nada que não se resolva.

Entrevistadora: Como é feita a comunicação entre a sua secção e as restantes da organização?

Então agora temos a Intranet onde são feitos os comunicados, também temos um grupo de *wahtsapp* com toda a estrutura da Talenter™ ou por e-mail também.

Entrevistadora: E a comunicação com as chefias normalmente como é feita?

Aqui na Talenter™ não há grande diferença tanto posso ir bater à porta de um diretor como de um colega que ninguém faz essa diferença. Os diretores são todos acessíveis e normalmente a comunicação com as chefias, por exemplo no meu caso é presencial quando nos querem comunicar alguma coisa marcamos uma reunião presencial e mostram-nos as novas diretrizes.

Entrevistadora: quando é para transmitir essas informações para as delegações as informações passam para os coordenadores certo?

Certo para os coordenadores regionais que falam com os seus coordenadores de equipa e depois passam as equipas.

Entrevistadora: Há proximidade entre a direção e os restantes órgãos da organização?

Acho que há bastante proximidade, acho que as pessoas que trabalham na sede têm ainda mais proximidade porque os diretores têm o posto de trabalho na sede e é sempre mais fácil tirar

dúvidas vamos logo à fonte e não precisamos de estar a ligar porque depois essa pessoa ia ao diretor e dar a resposta aos colegas que estavam nas delegações.

Entrevistadora: Há momentos de encontro com todas as equipas da organização?

Sim normalmente o Jantar de Natal e o *team building*, normalmente há sempre dois encontros por ano.

Entrevistadora: A nível de relacionamento entre as equipas, considera que existe uma boa relação de trabalho?

Sim, acho que é o ponto forte da Talenter™, é o ambiente e a cultura que consegue criar nos trabalhadores e acho que mesmo dentro dos colaboradores a informação e a comunicação flui muito bem.

Entrevistadora: Quando na sua secção surge um problema é você que resolve ou normalmente recorre a algum órgão hierarquicamente superior?

Depende da gravidade do problema [risos] se estiver ao meu alcance normalmente resolvo logo se for assim algo mais grave terei de ir ver com as chefias .

Entrevistadora: a chefias no seu caso pertencem mais a que cargo?

No meu caso é a diretora de recursos humanos.

Entrevistadora: Na secção à qual pertence costuma participar na tomada de decisões estratégicas para a empresa?

Sim quando nos são pedidas as opiniões damos sempre os nossos melhores feedbacks para que a estrutura fique mais sólida, agora não quer dizer que a direção aprove essas opiniões.

Entrevistadora: Normalmente por quem são tomadas as principais decisões na organização?

Normalmente é pelo nosso Ceo, quem está nos cargos mais superiores, eles depois informam os coordenadores que é quem está mais abaixo e depois eles informam as suas equipas, é nessa lógica.

Entrevistadora: Como é que essas decisões são comunicadas aos vários departamentos da organização?

Via e-mail, a minha chefe envia um próprio email para toda a gente do departamento ver ao mesmo tempo e terem todos o mesmo canal de comunicação.

Entrevistadora: Dos clientes que a organização possui quais são as áreas que considera que mais se destacam?

Hotelaria e Telecomunicações, bem que pronto no Norte a Indústria e a Logística.

Entrevistadora: Considera que a organização consegue responder de forma eficaz às necessidades dos clientes?

Acho que sim, embora eu no meu departamento não lide diretamente com os colaboradores cedidos nem com os clientes, acho que a nossa estrutura operacional está fortemente redirecionada para agradar os colaboradores, e se os colaboradores estão satisfeitos também vão fazer um bom trabalho no cliente ao qual estão cedidos.

Entrevistadora: Então considera que há uma boa relação da organização entre os colaboradores cedidos e os clientes?

Sim, sim sem dúvida eu desde que lembro e desde que estou aqui Talenter™ temos cada vez mais clientes, temos alguns até já há bastantes anos, são mesmo nossos clientes fiéis se assim se pode dizer.

Entrevistadora: Na sua função especificamente tem contacto diário diretamente com os colaboradores cedidos e com os clientes?

Ah isso não a minha função como já tínhamos falado não obriga a isso.

Entrevistadora: O que mais valoriza na organização? Salário, ambiente da empresa, valorização profissional e pessoal? Amizades e companheirismo? Relação com colegas e superiores? A proximidade ao seu local de residência? Entre outros fatores...

O Companheirismo, o ambiente na empresa e qual foi o outro que disseste?

Entrevistadora: O salário, a relação com os colegas e superiores e a proximidade aos seu local de residência?

A relação com os colegas também.

Entrevistadora: Sente-se satisfeito/a com o seu dia-a-dia no local de trabalho?

Sim posso dizer que sim.

Entrevistadora: Há algum momento da sua vida na organização que o/a tenha marcado de forma mais intensa?

Marcou quando tive a oportunidade de agarrar um novo desafio porque eu estava no departamento só dos processamentos e consegui vir para os recursos humanos internos onde tenho uma visão mais 360 de todo o procedimento dos colaboradores .

Entrevista nº7

Entrevistadora: Qual é a sua idade?

27 anos.

Entrevistadora: Qual é a sua escolaridade? E a sua formação?

Licenciatura, em Gestão de Recursos Humanos.

Entrevistadora: Onde reside?

Lisboa da sede social.

Entrevistadora: Há quanto tempo integra esta organização?

4 anos e 4 meses.

Entrevistadora: Qual é o vínculo que possui com esta organização?

Contrato por tempo indeterminado.

Entrevistadora: Qual é a sua função? Descreva-a sucintamente

Administrativo de Recursos Humanos, estou encarregue da gestão contratual dos vários colaboradores cedidos, realizo admissões e cessações nas entidades como a Segurança Social, anulações e retificações de vínculos, criação e cessação dos contratos propriamente ditos. “Ah” também estou responsável pelo pedido e carregamento das encomendas de cartões de refeição”.

Entrevistadora: A que serviço/setor/departamento pertence no organigrama da organização?

Pertenço ao GARH, que faz parte da direção de recursos humanos da organização.

Entrevistadora: Quais são às práticas de gestão de recursos humanos que a organização oferece à sociedade?

Na minha opinião é o Recrutamento e Seleção, Outsourcing e a Formação.

Entrevistadora: Dessas práticas quais são as que mais se destacam?

Aqui na empresa é o Recrutamento e a seleção e a Formação.

Entrevistadora: Como é o seu dia-a-dia de trabalho, no fundo quais são as tarefas diárias que exerce?

O meu trabalho diário está dependente do sucesso do recrutamento dos meus colegas. Quantas mais pessoas recrutarem para iniciar no cliente, mais trabalho eu tenho. Felizmente, como no departamento onde trabalho damos resposta a nível nacional, normalmente o ritmo de trabalho é elevado, apesar de ser um pouco rotineiro.

Entrevistadora: Diariamente acha que há rivalidade entre a sua secção e as restantes secções da organização?

Rivalidade não diria, mas como há uma dependência das delegações em relação ao tempo de resposta do meu trabalho, por vezes o que existem são atritos, mas que se resolvem rapidamente é claro.

Entrevistadora: Como é feita a comunicação entre a sua secção e as restantes da organização?

A comunicação na minha empresa é bastante informal, portanto é bastante direta e simples, mas é sempre por e-mail, quando precisamos de alguma coisa de determinado departamento enviamos e-mail para eles.

Entrevistadora: E a comunicação com as chefias normalmente como é feita?

Da mesma maneira, as vezes temos aqui reuniões na sede ou então é via e-mail.

Entrevistadora: Há proximidade entre a direção e os restantes órgãos da organização?

Na minha direção sinto essa proximidade com alguns elementos. Eu como sou mais discreto, não sinto tanto essa proximidade, mas sei que caso necessite de algo, posso falar e contar com todos da direção.

Entrevistadora: Há momentos de encontro com todas as equipas da organização?

Sim, normalmente existe o jantar anual.

Entrevistadora: A nível de relacionamento entre as equipas, considera que existe uma boa relação de trabalho?

Penso que no geral a relação é positiva, apesar de em alguns momentos sentir que alguns elementos das equipas não sabem trabalhar tão bem em equipa como eu considero ser “necessário”.

Entrevistadora: Quando na sua secção surge um problema é você que resolve ou normalmente recorre a algum órgão hierarquicamente superior?

Depende do problema. Se puder ser eu a resolver, não vejo a necessidade de recorrer a alguém superior. Em casos mais complicados, quando sinto que é preciso uma aprovação superior, tenho de recorrer aos chefes superiores.

Entrevistadora: Na secção à qual pertence costuma participar na tomada de decisões estratégicas para a empresa?

Ora bem, eu não considero que tenha assim tanta influência, isso normalmente as decisões vêm sempre de quem está acima de nós.

Entrevistadora: Normalmente por quem são tomadas as principais decisões na organização?

Pelos diretores.

Entrevistadora: Como é que essas decisões são comunicadas aos vários departamentos da organização?

Existe sempre comunicação formal via email da minha team leader.

Entrevistadora: Dos clientes que a organização possui quais são as áreas que considera que mais se destacam?

De momento, Construção Civil e industria. Anteriormente ao Covid, destacava-se muito a Hotelaria.

Entrevistadora: Considera que a organização consegue responder de forma eficaz às necessidades dos clientes?

Eficaz considero, eficiente nem por isso. Muitas vezes os colaboradores internos fazem horas extra para garantir que as necessidades dos clientes são satisfeitas.

Entrevistadora: Como é a relação da organização entre os colaboradores cedidos e os clientes?

No meu departamento não consigo ter uma ideia muito concreta desta questão, pois está mais relacionada com a equipa operacional , mas do que conheço sei que é bastante positiva.

Entrevistadora: Na sua função especificamente tem contacto diário diretamente com os colaboradores cedidos e com os clientes?

Ora bem com os colaboradores não, com os clientes algumas vezes.

Entrevistadora: O que mais valoriza na organização? Salário, ambiente da empresa, valorização profissional e pessoal? Amizades e companheirismo? Relação com colegas e superiores? A proximidade ao seu local de residência? Entre outros fatores...

De momento, sinto uma sobrecarga de trabalho pelo que valorizo acima de tudo o salário. No entanto, e apesar das condicionantes e das decisões tomadas devido ao Covid, ainda considero que o companheirismo e trabalho de equipa é muito importante.

Entrevistadora: Sente-se satisfeito/a com o seu dia-a-dia no local de trabalho?

No geral sim, pois estou a realizar um trabalho que gosto de fazer, no entanto sinto-me atualmente um pouco triste pois a equipa foi reduzida.

Entrevistadora: Há algum momento da sua vida na organização que o/a tenha marcado de forma mais intensa?

O facto de ter visto colegas saírem da empresa por causa do covid, e acima de tudo colegas que eu considero como amigos, marcou-me de forma intensa, negativamente.

Entrevista nº8

Entrevistadora: Qual é a sua idade?

Tenho 22 anos.

Entrevistadora: Qual é a sua escolaridade? E a sua formação?

Tirei uma Licenciatura em Gestão e Desenvolvimento de Recursos Humanos.

Entrevistadora: Onde reside?

Eu sou de Valongo.

Entrevistadora: Em que delegação exerce funções?

Porto.

Entrevistadora: Há quanto tempo integra esta organização?

4 meses.

Entrevistadora: Qual é o vínculo que possui com esta organização?

Estágio Curricular.

Entrevistadora: Qual é a sua função? Descreva-a sucintamente

Eu exerço funções de atendimento presencial e telefónico atividades de recrutamento triagem de currículos, inserção de inscrições de candidatos em sistema e esclarecimento de dúvidas a colaboradores.

Entrevistadora: A que serviço/setor/departamento pertence no organigrama da organização?

Eu estou em estágio curricular, mas posso dizer que sou consultora de recursos humanos, pertenço à direção da gestão de talentos.

Entrevistadora: Quais são às práticas de gestão de recursos humanos que a organização oferece à sociedade?

Eu não estou assim há muito tempo não é mas considero que o Recrutamento e Seleção, Formação Profissional, *Outsourcing*, Trabalho Temporário e Consultoria de gestão de talento.

Entrevistadora: Dessas práticas quais são as que mais se destacam?

Considero que é o Trabalho Temporário e já me esquecia o Recrutamento e a Seleção.

Entrevistadora: Como é o seu dia-a-dia de trabalho, no fundo quais são as tarefas diárias que exerce?

Então, o que eu faço diariamente é sem dúvida o atendimento presencial de pessoas e também o atendimento telefónico, faço atividades de recrutamento, a triagem de currículos, depois a inserção de inscrições de candidatos em sistema. Falo também o esclarecimento de dúvidas aos colaboradores, dou contratos assinar, ah e os exames médicos também.

Entrevistadora: Diariamente acha que há rivalidade entre a sua secção e as restantes secções da organização?

Rivalidade não.

Entrevistadora: Como é feita a comunicação entre a sua secção e as restantes da organização?

Via email ou telefone muitas vezes reuniões via Skype, por exemplo.

Entrevistadora: E a comunicação com as chefias normalmente como é feita?

Diretamente caso esteja presente na delegação, via telefone, ou se forem assuntos mais rotineiros/comunicados via email.

Entrevistadora: Há proximidade entre a direção e os restantes órgãos da organização?

Na minha opinião, sim há.

Entrevistadora: Há momentos de encontro com todas as equipas da organização?

Eu nunca fui ainda a nenhum momento desses mas sim, há.

Entrevistadora: A nível de relacionamento entre as equipas, considera que existe uma boa relação de trabalho?

Considero que sim e que estão sempre prontas a entreatudarem-se sempre que necessário, quer com assuntos relacionados com colaboradores, quer com assuntos internos à organização.

Entrevistadora: Quando na sua secção surge um problema é você que resolve ou normalmente recorre a algum órgão hierarquicamente superior?

Depende sempre do tipo de problema que surgir. Se o conseguir resolver sozinha resolvo, se não peço ajuda aos colegas ou então, lá está a algum órgão hierarquicamente superior. Contudo, mesmo resolvendo o problema, comunico há minha chefia direta o que aconteceu e se está ou não resolvido, ou então de que forma foi ou não resolvido.

Entrevistadora: Na secção à qual pertence costuma participar na tomada de decisões estratégicas para a empresa?

Posso dar sugestões ou a minha opinião só isso, normalmente a minha coordenadora é que me informa de novas alterações.

Entrevistadora: Normalmente por quem são tomadas as principais decisões na organização?

Bem isso é pela direção e pelos coordenadores mas sempre no sentido de melhorarem o seu desempenho e por consequente o da organização.

Entrevistadora: Como é que essas decisões são comunicadas aos vários departamentos da organização?

Nós as vezes temos reuniões no nosso departamento e a nossa chefe de equipa informa-nos, mas no geral é assim na empresa, cada departamento tem o seu próprio chefe e são eles que informam.

Entrevistadora: Dos clientes que a organização possui quais são as áreas que considera que mais se destacam?

Tendo em conta as áreas que a delegação do Porto mais trabalha, penso que logística/armazém, bem como a construção civil, mas no geral a Indústria e a hotelaria também.

Entrevistadora: Considera que a organização consegue responder de forma eficaz às necessidades dos clientes?

Sim claro. Nós por exemplo mal temos um pedido de recrutamento ou alguma dúvida que o cliente tem tentamos logo dar seguimento .

Entrevistadora: Como é a relação da organização entre os colaboradores cedidos e os clientes?

Do que fui tendo conhecimento e experiência penso que é boa, e que ambas as partes ficam muitas vezes satisfeitas.

Entrevistadora: Na sua função especificamente tem contacto diário diretamente com os colaboradores cedidos e com os clientes?

Ah sim, seja via e-mail ou até mesmo por telefone estamos sempre em contacto às vezes até vêm aqui presencialmente não há problema.

Entrevistadora: O que mais valoriza na organização? Salário, ambiente da empresa, valorização profissional e pessoal? Amizades e companheirismo? Relação com colegas e superiores? A proximidade ao seu local de residência? Entre outros fatores...

Ambiente da empresa e colegas, companheirismo, proximidade com o meu local de residência e a facilidade de transportes públicos para essa deslocação, e o facto de não me sentir uma “estagiária” a todo o momento. Fui sempre muito bem recebida e acompanhada.

Entrevistadora: Sente-se satisfeito/a com o seu dia-a-dia no local de trabalho?

Sim, bastante.

Entrevistadora: Há algum momento da sua vida na organização que o/a tenha marcado de forma mais intensa?

Esta fase de pandemia, penso que marcou todos os colegas e a organização, quer pela incerteza e a busca de soluções para pelo menos atenuar os danos sentidos. E mesmo assim e estando em estágio, em teletrabalho, sempre pude contar com o apoio e ajuda de todos e isso marcou-me positivamente.