Universidade do Minho
Escola de Psicologia

Joana Ferreira de Oliveira
Garcês

Relatório de Estágio numa Empresa de Trabalho Temporário

junho de 2025

Relatório de Estágio numa Empresa de Trabalho Temporário

Joana Ferreira de Oliveira Garcês

UMinho | 2025

Universidade do Minho
Escola de Psicologia

Joana Ferreira de Oliveira Garcês

Relatório de Estágio numa Empresa de Trabalho Temporário

Relatório de Estágio em Psicologia do Trabalho e das Organizações

Mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações

Trabalho efetuado sob a orientação do

Professor Doutor José Bernardo Bicudo Azeredo Keating

junho de 2025

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/

Braga, 30 de maio de 2025



Joana Ferreira de Oliveira Garcês

Agradecimentos

Praticamente no final de uma das etapas mais importantes da minha vida, sinto necessidade de demonstrar a minha profunda gratidão a todos os que caminharam do meu lado, de mãos dadas, e tornaram este percurso possível e mais agradável.

Primeiramente, agradeço ao maior exemplo de amor incondicional. A ti, meu pai, obrigada por nunca teres medido todos os esforços que tiveste de fazer para me poderes dar tudo aquilo de que precisei, e peço ao universo que me ajude a que nunca me falte coragem para honrar tudo o que fizeste por mim.

De seguida, agradeço ao meu segundo pai, não por ausência do primeiro, mas por abundância da tua presença. A ti, Ramos, quero agradecer-te profundamente por, nos momentos difíceis, me teres amparado e devolvido a esperança.

Ao meu clube do coração e, acima de tudo, à minha equipa do ABC de Braga, obrigada por se tornarem uma verdadeira família quando eu estava longe da minha. A vossa presença foi um abraço constante, capaz de preencher ausências e de transformar dificuldades em força.

À minha querida Inês Laranjeira, a madrinha dos meus futuros filhos, obrigada por tudo o que foste e és para mim. Foste colega de um quarto minúsculo, de equipa, de aventuras e desventuras, mas, acima de tudo, foste e és a minha pessoa. Como dizes, "gratidão é sobre pessoas", e eu sou grata por ter alguém como tu a meu lado. Não sei como teria sido sem ti, mas sei que contigo foi, decerto, melhor.

À Isabel, ao Daniel e à Laura da Talenter, um especial agradecimento por me acolherem com tanto carinho na vossa delegação e por me mostrarem que, apesar de a ilha ser pequena, existem pessoas de enorme coração que tornam o desconhecido em algo mais familiar.

Ao professor José Keating, agradeço por toda a paciência e ajuda que sempre disponibilizou. O seu apoio e confiança nas minhas capacidades ajudaram-me a enfrentar este último desafio com mais tranquilidade.

A todos vocês, obrigada por serem a luz de presença nos meus dias mais escuros e por se alegrarem das minhas conquistas como se das vossas se tratasse. Levo-vos comigo, para sempre, no coração.

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.

Braga, 30 de maio de 2025



Joana Ferreira de Oliveira Garcês

Relatório de Estágio Numa Empresa de Trabalho Temporário

Resumo

O estágio na Talenter Funchal, com duração aproximada de cinco meses, proporcionou a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos em psicologia organizacional, recrutamento, seleção e gestão administrativa. Durante este período, foi possível contribuir para a melhoria dos processos internos da empresa, desde a triagem e seleção de candidatos até à sua integração no setor hoteleiro.

Foram desenvolvidas ferramentas práticas, como checklists e guias, que promoveram maior organização, padronização e redução de erros, aumentando a eficiência da equipa. Além disso, a implementação de atividades de teambuilding e formações internas ajudou a fortalecer a comunicação e a coesão entre os colaboradores.

O estágio também permitiu otimizar as entrevistas e acelerar os processos administrativos, garantindo respostas mais rápidas às necessidades das empresas clientes. O feedback, tanto dos clientes empresariais como dos colaboradores, revelou-se fundamental para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços prestados.

Entretanto, foram identificadas algumas limitações, como a falta de tempo para avaliações mais detalhadas e dificuldades em aplicar intervenções psicológicas contínuas devido à pressão por resultados imediatos e restrições estruturais da empresa. Destacou-se ainda a necessidade de maior atenção à integração e ao bem-estar dos colaboradores temporários, sobretudo considerando a diversidade cultural e o sentimento de pertença reduzido desses trabalhadores.

Esta experiência reforçou o valor do papel do psicólogo nas organizações, mostrando que sua atuação vai além do recrutamento, contribuindo para a criação de ambientes de trabalho mais saudáveis e colaborativos. Por fim, evidenciou-se a importância da adaptação constante das práticas psicológicas para responder às dinâmicas empresariais e a necessidade de implementar medidas contínuas que promovam o desenvolvimento e a satisfação dos colaboradores, contribuindo para a melhoria geral da organização.

Palavras-Chave: Bem-estar no Trabalho; Empresa de Trabalho temporário; Gestão de Recursos Humanos; Psicologia Organizacional

Internship Report at a Temporary Employment Agency

Abstract

The internship at Talenter Funchal, lasting approximately five months, provided practical application of knowledge acquired in organizational psychology, recruitment, selection, and administrative management. During this period, it was possible to contribute to the improvement of the company's internal processes, from candidate screening and selection to their integration in the hospitality sector.

Practical tools such as checklists and guides were developed, promoting greater organization, standardization, and error reduction, thereby increasing team efficiency. Additionally, the implementation of teambuilding activities and internal training helped strengthen communication and cohesion among employees.

The internship also allowed the optimization of interviews and acceleration of administrative processes, ensuring faster responses to the needs of client companies. Feedback from both corporate clients and employees proved essential for the continuous improvement of the services provided.

However, some limitations were identified, such as lack of time for more detailed evaluations and difficulties in applying ongoing psychological interventions due to pressure for immediate results and structural constraints within the company. Furthermore, the need for greater attention to the integration and well-being of temporary workers was highlighted, especially considering the cultural diversity and limited sense of belonging experienced by these employees.

This experience reinforced the value of the psychologist's role in organizations, showing that their work goes beyond recruitment, contributing to the creation of healthier and more collaborative work environments. Finally, it highlighted the importance of constantly adapting psychological practices to respond to business dynamics and the need to implement continuous measures that promote the development and satisfaction of employees, contributing to the overall improvement of the organization.

Keywords: Human Resource Management; Organizational Psychology; Temporary Employment Agency; Workplace Well-being

Índice

1. Introdução **8**

2. Enquadramento institucional/organizacional do estágio **9**

Descrição da evolução da organização 9

Sede Social 9

Principais Delegações 9

Organigrama 10

Cultura Organizacional 10

3. Descrição do projeto de estágio **10**

Objetivos do Projeto 10

Clientes do Projeto 11

Clientes Candidatos 11

Clientes Internos 14

Clientes Empresariais 21

Calendário 23

4. Reflexão Sobre a Avaliação e Intervenção Psicológicas e a Própria Experiência de Estágio **25**

Limitações e Condicionantes na Avaliação e Intervenção Psicológicas 25

Identificação e Interpretação de Impactos Não Expectáveis 26

Áreas de Necessidade de Exploração na Organização 26

Questões Éticas 27

Índice de Tabelas

Figura 1. *Organigrama horizontal da delegação da Talenter - Funchal* 10

1. Introdução

O presente relatório de estágio surge com a finalidade de terminar um percurso académico e, principalmente, um estágio profundamente transformador, realizado no âmbito do mestrado em Psicologia do Trabalho e das Organizações, após a conclusão da licenciatura em Psicologia. Este estágio realizou-se no Funchal, numa empresa designada por Talenter, e teve como principal objetivo a aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo destes cinco anos.

Num contexto organizacional marcado por alta rotatividade e pela constante necessidade de trabalhadores qualificados, este estágio assumiu uma importância acrescida, permitindo uma vivência prática alinhada com os desafios reais enfrentados pelas organizações contemporâneas.

Ao longo de, aproximadamente, meio ano de estágio, foram desenvolvidas e implementadas diversas atividades que permitiram contribuir para melhorar os processos internos da organização. Foi apreendido como utilizar as ferramentas administrativas disponibilizadas pela Talenter, como criar um simulador salarial e quais os procedimentos utilizados nos processos de recrutamento e seleção. Cada intervenção teve como intuito alinhar as práticas organizacionais por mim adquiridas no meu mestrado com os princípios transmitidos pela Talenter.

Sendo assim, este relatório procura descrever quais as atividades realizadas durante o estágio e quais os impactos gerados, refletir criticamente sobre as limitações enfrentadas e debruçar-se sobre as aprendizagens adquiridas. Por fim, são abordadas quais as áreas ainda por explorar e o que elas poderão representar nas futuras oportunidades que a Talenter terá para atuar.

2. Enquadramento institucional/organizacional do estágio

Como anteriormente referido, o estágio curricular decorreu na equipa da Talenter, localizada na delegação do Funchal.

Descrição da evolução da organização

A Talenter é uma empresa portuguesa fundada em 1999, especializada em desenvolver soluções na área dos recursos humanos, com foco no Trabalho Temporário, Recrutamento e Seleção, Outsourcing e Consultoria. Criada para responder às exigências do setor da construção civil e para promover maior estabilidade legal e contratual aos trabalhadores temporários (RH Magazine, 2019).

Atualmente, a empresa está integrada no *Wellow Group*, o que tem reforçado a sua atuação no mercado nacional, potenciando sinergias e novas oportunidades (Wellow, 2024).

Sede Social

A sede social da Talenter – Empresa de Trabalho Temporário, S.A. localiza-se na Rua do Proletariado, n.º 2–A, em Carnaxide (Talenter, s.d.). Situada numa zona industrial da área metropolitana de Lisboa, a sua localização facilita a articulação com entidades públicas, parceiros institucionais e grandes clientes (Wellow, 2024).

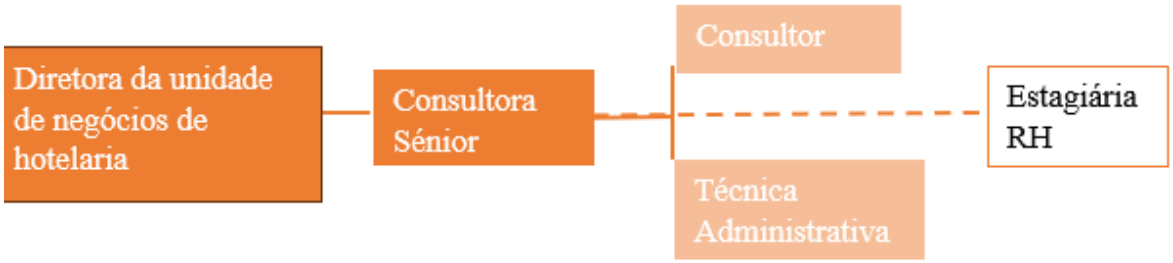
Enquanto centro de coordenação da empresa, a sede assume um papel essencial na supervisão das delegações regionais, assegurando a aplicação coerente dos princípios estratégicos e a padronização dos procedimentos, com vista a uma maior eficácia organizacional (Talenter, s.d.).

Principais Delegações

A Talenter conta com várias delegações regionais distribuídas pelo território nacional, incluindo cidades como Aveiro, Braga, Coimbra, Porto, Lisboa, e também o Funchal, na Madeira (Talenter, s.d.). Esta rede permite uma maior proximidade com os clientes e a adaptação dos serviços às necessidades específicas de cada região.

Organigrama
Figura 1

Organigrama horizontal da delegação da Talenter - Funchal



Cultura Organizacional

A Talenter tem como missão transformar talento em impacto, conectando pessoas a oportunidades no mercado de trabalho. A empresa oferece soluções personalizadas, como recrutamento especializado, outsourcing, consultoria de RH e trabalho temporário, sempre focada nas necessidades e objetivos dos seus clientes (Talenter, 2022; 2024).

A visão da Talenter é garantir oportunidades de emprego que atendam tanto às necessidades das empresas quanto dos trabalhadores temporários, antecipando as demandas do mercado e promovendo um ambiente de trabalho justo, inclusivo e livre de conflitos (Talenter, 2022; 2024).

Os valores organizacionais da Talenter baseiam-se em três pilares principais: *Occupassion*, que combina ocupação e paixão, traduzindo-se na dedicação ao desenvolvimento das pessoas, no compromisso com mudanças positivas e na ética nas relações*; Humanizaction*, que une humanização e ação, valorizando as pessoas por meio da inovação, flexibilidade e visão; e *Wemotional approach*, que representa a proximidade e emoção, focando na construção de relações gratificantes entre a empresa, colaboradores e clientes.

3. Descrição do projeto de estágio

Objetivos do Projeto

O projeto de estágio na Talenter do Funchal teve como objetivo analisar e otimizar o recrutamento e seleção de colaboradores temporários na hotelaria, buscando tornar o processo mais eficaz, qualificado e humanizado, especialmente diante da alta rotatividade e da demanda constante por trabalhadores.

Os objetivos iniciais incluíram acompanhar e avaliar todas as fases do recrutamento e seleção, desde a definição do perfil, triagem curricular, agendamento de entrevistas, contacto com os candidatos até o fornecimento de feedback. Além disso, envolveu participação ativa nos processos administrativos, como recolha de documentos, elaboração de contratos, agendamento de exames médicos e simulação salarial.

Durante o estágio, foi essencial identificar dificuldades nas fases de recrutamento, seleção e admissão, propondo melhorias com base na observação direta e na experiência prática do mestrado. Também se buscou contribuir para a implementação de boas práticas, criando um manual de acolhimento para facilitar a integração de novos técnicos de recursos humanos. Por fim, refletiu-se sobre a importância do papel do técnico de recursos humanos como elo entre colaboradores, clientes e a equipa interna.

Os objetivos foram estabelecidos de forma clara e viável, considerando o tempo limitado do estágio, os recursos da delegação do Funchal e as tarefas atribuídas. A avaliação do projeto apoiou-se na observação direta, no acompanhamento dos processos, no cumprimento dos prazos e no feedback recebido de colaboradores e colegas.

Clientes do Projeto

Os principais clientes do projeto dividiram-se em três categorias principais: clientes candidatos, clientes empresariais e clientes internos.

Clientes Candidatos

Os candidatos são essenciais para o sucesso deste projeto, pois sua satisfação e integração adequada resultam em um recrutamento mais eficaz, alinhando suas competências às necessidades das empresas clientes. A Talenter busca garantir total transparência com os colaboradores, fazendo com que se identifiquem com os valores organizacionais — Occupassion, Humanizaction e Wemotional Approach (Talenter, 2022). Este tópico concentra-se nos interesses dos candidatos, propondo práticas que valorizem o respeito, a escuta ativa e a disponibilização clara de informações.

Alvo.

Os candidatos a trabalho temporário constituem o principal público-alvo da Talenter, muitos deles em busca do primeiro emprego, com pouca ou nenhuma

experiência, frequentemente provenientes de contextos de instabilidade econômica ou social. Essa realidade exige uma abordagem cuidadosa, clara e empática por parte dos consultores. Como grupo central da atuação, é essencial garantir uma intervenção transparente e comunicação eficaz durante todo o processo de recrutamento, promovendo confiança e aumentando a fidelização dos colaboradores temporários.

Procedimentos.

No atendimento a clientes e candidatos, as tarefas incluíram tanto o atendimento presencial quanto o telefônico. No atendimento presencial, era comum a solicitação de simulações de vencimentos líquidos utilizando os simuladores salariais internos. Essas simulações são ferramentas essenciais para esclarecer, de maneira realista e compreensível, o valor que o colaborador receberá efetivamente. Essas dúvidas são frequentes, especialmente porque muitos candidatos alternam entre diferentes contratos e funções, o que gera uma forte necessidade de entender claramente as condições contratuais e a remuneração líquida associada a cada proposta (Talenter, 2022).

Por outro lado, surgem também pedidos de esclarecimento relativamente a contratos, horários, localizações de trabalho, ausências ou problemas salariais. Contudo, estas questões são, habitualmente, colocadas por via telefónica.

No que diz respeito ao recrutamento e seleção, o objetivo foi acompanhar todo o processo, desde o primeiro contacto com o candidato até à sua integração como colaborador da Talenter. Esse acompanhamento é essencial para garantir que o candidato selecionado atende a todos os requisitos exigidos pelos clientes empresariais. Foram realizadas triagens curriculares, com foco especial na área da hotelaria, um setor que requer constante recrutamento. O processo contínuo de entrevistas permitiu respostas rápidas e eficazes às solicitações dos clientes. O acompanhamento das entrevistas foi crucial para assegurar o melhor alinhamento entre o perfil do candidato e as necessidades de cada cliente, além de possibilitar a seleção de candidatos em quem a equipa confia. Como resultado, observou-se um aumento na satisfação tanto dos clientes empresariais quanto dos candidatos, refletido no sucesso das contratações e na redução da rotatividade nas funções temporárias.

Quanto à formalização dos contratos, o principal objetivo foi assegurar o vínculo oficial entre o colaborador e a Talenter. Esse processo é fundamental para garantir transparência nas condições laborais, contribuindo decisivamente para o estabelecimento de uma relação de confiança entre a empresa e seus colaboradores.

Por fim, no que toca à gestão dos exames médicos, o estágio teve como propósito apoiar a coordenação e agendamento dos exames exigidos por lei. Esta tarefa contribuiu para garantir que a Talenter cumprisse com os requisitos legais relativos à saúde e segurança no trabalho.

Resultados.

Com uma boa organização, foi possível realizar os processos contratuais e agendar os exames médicos dentro dos prazos estabelecidos, evitando consequências legais para a empresa. O cumprimento rigoroso dessas obrigações legais, especialmente a formalização dos contratos e a realização dos exames médicos obrigatórios, garantiu que a Talenter estivesse em conformidade com as exigências das entidades fiscalizadoras, como a Autoridade para as Condições do Trabalho (ACT). Essa conformidade previne coimas, sanções ou interrupções nos serviços prestados. Além disso, contribuiu para fortalecer a confiança entre clientes e colaboradores, pois tanto os clientes empresariais quanto os candidatos percebem a Talenter como uma organização responsável, transparente e confiável. Para os clientes, isso assegura que os colaboradores estão legalmente habilitados e aptos para exercer suas funções; para os colaboradores, reforça a segurança e estabilidade do vínculo contratual.

O uso dos simuladores salariais permitiu clarificar os vencimentos sempre que surgiam dúvidas por parte dos colaboradores. Esta prática contribuiu para uma maior compreensão das condições contratuais e para o alinhamento entre expectativas e realidade, sendo particularmente importante num contexto de trabalho temporário, onde os contratos variam com frequência.

Foi também observada uma melhoria na adequação entre o perfil dos candidatos e as funções desempenhadas, fruto de um investimento mais cuidadoso na fase de recrutamento. Um acompanhamento mais atento e criterioso permitiu responder melhor às necessidades dos clientes e diminuir o risco de incompatibilidades funcionais.

O estágio contribuiu para o desenvolvimento de competências técnicas e interpessoais, com a aquisição de conhecimentos em recrutamento e seleção, comunicação e gestão de pessoas. O domínio das ferramentas administrativas impactou diretamente a eficiência e a qualidade do serviço prestado aos clientes.

Com as ferramentas desenvolvidas pela Talenter, foi possível fornecer informações claras e objetivas aos colaboradores, fazendo com que se sentissem mais informados e esclarecidos. Isso resultou em maior confiança dos colaboradores na empresa, refletida em melhor desempenho, maior motivação e comprometimento. Essa percepção positiva baseia-se na observação direta durante o estágio, no feedback espontâneo dos colaboradores e na redução de queixas ou pedidos de esclarecimento após a admissão.

Essa melhoria no ambiente e desempenho foi fruto de um esforço conjunto: tanto da estratégia institucional da Talenter quanto do trabalho de acompanhamento e organização realizado durante o estágio.

Além disso, a seleção de candidatos com competências adequadas reduziu a necessidade de formação inicial, diminuiu o stress na adaptação ao novo cargo e aumentou a satisfação profissional, resultando em maior produtividade e melhor integração nas equipas clientes.

Avaliação.

Foram aplicados questionários a trabalhadores temporários para avaliar a sua perceção sobre o processo de recrutamento e integração na Talenter. Os resultados foram maioritariamente positivos, destacando a satisfação com o acompanhamento e as condições contratuais. No entanto, surgiram sugestões presenciais para melhorar a fase inicial do processo, como a criação de formações introdutórias e um "dia de acolhimento", com o objetivo de tornar a integração mais clara, positiva e humanizada.

Clientes Internos

A equipa interna da Talenter Funchal, composta pela consultora sénior, pelo consultor de recursos humanos e pela técnica administrativa, foi essencial para o sucesso do estágio, assegurando o acompanhamento constante, a atribuição de tarefas e a validação do trabalho realizado. A cooperação e o compromisso entre os membros da

equipa permitiram atingir os objetivos com eficácia e promover um ambiente de trabalho colaborativo. Além disso, a consciência de que o seu desempenho afeta diretamente a experiência dos clientes externos reforçou a motivação coletiva e impulsionou melhorias contínuas. Este envolvimento ativo gerou não só resultados positivos, mas também um processo de aprendizagem valioso e o desenvolvimento de competências profissionais relevantes.

Alvo.

Também os clientes internos foram alvo de intervenção no estágio, bem como as ferramentas utilizadas pelos mesmos, com o intuito de otimizar as tarefas a realizar e melhorar a qualidade dos serviços. Assim, o primeiro grupo-alvo deste tópico foi a equipa técnica da delegação da Talenter, composta pelo consultor, a técnica administrativa e pela consultora sénior, que, apesar de serem os principais influenciadores diretos em todo o processo de gestão de recursos humanos, foram igualmente impactados pelo estágio.

Tal facto concretizou-se porque este estágio procurou apoiar o trabalho desta equipa, de forma a aliviar a carga intensiva que enfrentavam até então, sobretudo em épocas de elevada ocupação turística. Esse alívio permitiu que pudessem concentrar-se em tarefas mais específicas e em soluções estratégicas de ação no mercado.

As atividades desenvolvidas durante o estágio foram também relevantes no apoio às tarefas administrativas. O conhecimento adquirido ao longo do mestrado possibilitou uma partilha de saberes, particularmente na área da Psicologia, que veio colmatar algumas lacunas identificadas, através de sugestões para a melhoria dos processos internos — aspetos que serão aprofundados na secção dedicada aos procedimentos.

O objetivo da partilha, de ambas as partes, passou por promover um ambiente de trabalho mais colaborativo e produtivo.

Quanto ao segundo grupo-alvo deste tópico, a intervenção incidiu sobre as ferramentas utilizadas pela Talenter, que, apesar de não constituírem um grupo humano, desempenham um papel fundamental no quotidiano dos profissionais da delegação. Neste sentido, destacam-se processos como a digitalização e o arquivo de documentos, bem

como a utilização de plataformas como o ARHNET, o PedCTT e o G3T, essenciais para a gestão eficiente das tarefas administrativas e operacionais.

Procedimentos.

Um dos primeiros passos passou pela digitalização e pelo arquivo dos documentos, o que implicou uma reorganização de todos os ficheiros existentes na delegação. Esta reorganização teve como objetivo facilitar o acesso à informação, melhorar o trabalho em equipa — especialmente num contexto de empresa de trabalho temporário, caracterizado por elevada rotatividade e, consequentemente, maior carga de trabalho — e, por outro lado, reduzir o risco de perda de documentos importantes.

Outro procedimento relevante consistiu na implementação de checklists e na criação de um guia destinado a facilitar a utilização das plataformas internas da Talenter por futuros membros da delegação.

No que diz respeito ao recrutamento e seleção de candidatos, foi realizada uma análise detalhada dos currículos apresentados (triagem curricular), independentemente de terem sido recebidos por plataformas digitais, e-mail ou presencialmente. De seguida, os candidatos selecionados foram contactados com o objetivo de agendar uma entrevista presencial, destinada a avaliar a sua motivação e a compatibilidade com as exigências das funções em questão.

Após a admissão ao cargo, procedeu-se à verificação da documentação obrigatória (documento de identificação — passaporte, cartão de cidadão ou título de residência — NIF, NISS, IBAN, e-mail, contacto telefónico e comprovativo de morada). Em seguida, foram agendados os exames médicos de admissão, os dados foram inseridos na plataforma interna da Talenter (ARHNET) e, por fim, os contratos de trabalho foram realizados através de outra plataforma interna (PedCTT).

Além disso, foi feito um acompanhamento mais personalizado no que diz respeito ao agendamento dos exames médicos, de forma a minimizar possíveis complicações legais associadas à saúde e segurança no trabalho. Também foi realizada uma orientação detalhada de todo o processo contratual, de modo a garantir que a documentação

estivesse em conformidade. Este processo é tão rigoroso que requer a aprovação final por parte da diretora-geral da unidade de hotelaria.

Estas atividades, combinadas com o apoio à equipa interna da Talenter, resultaram numa maior organização, produtividade e eficiência. Esta melhoria foi percebida através da redução de erros nos contratos, da maior autonomia dos colegas na utilização das plataformas e do feedback positivo da equipa técnica, que referiu sentir uma menor sobrecarga durante os períodos de maior afluência.

Recursos Utilizados.

Apesar de dispor de um espaço limitado, a Talenter do Funchal procura acolher os clientes de forma amável e eficaz. Para garantir que tal aconteça, são utilizados diversos recursos, tanto materiais como tecnológicos.

No que diz respeito aos recursos materiais, destaca-se o próprio espaço físico da delegação que, apesar das suas dimensões relativamente pequenas, apresenta infraestruturas adequadas às necessidades identificadas. Conta com uma zona de receção, sala de reuniões, zona de atendimento, cozinha, casa de banho e uma zona de arquivo, que facilitou a organização de toda a documentação. O material de escritório — como impressoras, computadores, pastas, papel, post-its, canetas e o telemóvel de trabalho — foi fundamental para a execução das atividades diárias.

Relativamente aos recursos tecnológicos, a Talenter disponibiliza uma plataforma interna que funciona como principal ferramenta na gestão dos processos administrativos. O sistema G3T (Gestão de Trabalho Temporário) permite aceder a todos os detalhes de cada colaborador, como contratos, declarações de conformidade, recibos de vencimento, entre outros. Já o sistema ARHNET, também uma plataforma interna, é essencial para o registo dos colaboradores e a inserção de toda a documentação necessária. Para além disso, destaca-se o uso da plataforma PedCTT, que torna o processo de contratualização mais célere e eficiente. Adicionalmente, foram utilizadas ferramentas de comunicação como o e-mail institucional, o Microsoft Teams e o telefone, essenciais para garantir o contacto rápido e eficaz com candidatos, clientes e equipa interna.

Objetivos.

Os objetivos foram delineados com a intenção de melhorar todos os processos administrativos. O principal objetivo passou por apoiar e otimizar todas as etapas, desde a fase de recrutamento até à integração dos colaboradores nas unidades hoteleiras. Após estes anos de aprendizagem, identificou-se a necessidade de promover melhorias contínuas na comunicação interna. Para que isso acontecesse, foram implementadas atividades de *teambuilding* que proporcionaram uma maior coesão entre os membros da equipa. Outra atividade desenvolvida foi o agendamento de formações internas sobre comunicação e trabalho em equipa, com o objetivo de fortalecer o desempenho coletivo da equipa.

Foram desenvolvidas ferramentas práticas, tais como *checklists* e um guia de utilização das aplicações internas. Esta iniciativa teve como objetivo proporcionar à equipa uma maior organização e facilitar os processos de recrutamento. Por outro lado, permitiu alcançar uma maior sintonia no trabalho realizado, bem como a padronização dos procedimentos a executar. Esta simplificação contribuiu para a minimização dos erros anteriormente verificados e resultou num aumento da produtividade da equipa.

Resultados.

Os resultados alcançados durante o estágio na Talenter Funchal foram positivos e contribuíram diretamente para um aumento da produtividade da equipa, traduzido numa maior eficácia na execução das tarefas e numa melhor organização interna. Esta produtividade também influenciou, de forma indireta, a qualidade e a rapidez na resposta aos serviços solicitados, tanto pelos candidatos como pelo setor hoteleiro.

Um dos resultados mais evidentes foi a melhoria na gestão do tempo de trabalho e na fluidez das tarefas. Estes progressos refletiram-se numa redução do nível de stress da equipa durante a execução das suas funções. As principais causas para estas melhorias foram a digitalização e reorganização dos documentos, a criação e implementação de *checklists*, bem como a utilização do guia de utilização das plataformas internas.

Também a melhoria na integração de novos colaboradores revelou-se um ponto positivo. A antecipação no agendamento dos exames médicos e a organização de toda a documentação contratual permitiram que os colaboradores fossem integrados de forma

mais rápida e em conformidade com a legislação, tornando-se aptos para iniciar funções num prazo mais curto.

Estes resultados contribuíram para que os colaboradores temporários passassem a ver a equipa da Talenter Funchal de forma mais positiva, manifestando até sentimentos de gratidão pelas respostas céleres às suas necessidades. Por sua vez, a imagem da Talenter foi fortalecida junto dos seus clientes — tanto empresas como candidatos. A contínua procura e integração de novos candidatos permitiu uma resposta mais eficiente aos pedidos dos clientes empresariais, o que resultou num aumento da confiança e fidelização destes mesmos clientes.

Adicionalmente, registaram-se impactos com efeitos a longo prazo. A reorganização da documentação e a implementação de ferramentas de apoio à equipa interna contribuíram para uma gestão de tempo mais eficaz. As plataformas internas da Talenter — ARHNET, G3T e PedCTT — continuam a facilitar a execução das tarefas, reduzindo a margem de erro e o risco de extravio de documentos importantes. Apesar de a Talenter Funchal se encontrar em expansão, estas ferramentas asseguram que a qualidade e a rapidez na resposta aos serviços não sejam comprometidas.

Outro resultado, ainda que de natureza mais subjetiva, foi o fortalecimento da coesão da equipa interna, promovido pelas atividades de *teambuilding*. Estas ações tornaram a equipa mais colaborativa e eficiente, demonstrando que uma boa distribuição de tarefas e um foco orientado para os resultados contribuem para um melhor desempenho coletivo.

Estes resultados demonstram que a ligação entre métodos eficazes e processos internos bem estruturados torna a Talenter, enquanto organização, numa empresa onde os colaboradores desejam trabalhar (Wellow Group, 2024).

Produtos.

Durante o estágio na Talenter Funchal, foram desenvolvidos produtos com o intuito de tornar o quotidiano dos clientes internos mais organizado, rápido e eficiente. O principal foco foi facilitar o trabalho de toda a equipa.

O primeiro produto a ser criado foram as *checklists*, que consistem em listas com todos os passos necessários a seguir. As listas desenvolvidas referem-se à documentação necessária para inserção na plataforma ARHNET e aos processos indispensáveis para formalizar a admissão de um candidato como colaborador da Talenter. Desta forma, evitaram-se esquecimentos, reduziram-se os erros e promoveu-se a padronização da execução de determinadas tarefas dentro da delegação.

Além disso, foram elaborados guias sobre a utilização das plataformas internas, os quais não só permitiram que novos elementos da equipa se tornassem mais independentes, como também serviram de apoio aos colaboradores com mais anos de experiência, que podem recorrer a esses guias sempre que tiverem dúvidas sobre algum procedimento. Assim, estes materiais trouxeram maior organização ao funcionamento da delegação.

De forma geral, é um facto que estes produtos contribuíram significativamente para a rotina da delegação e, consequentemente, melhoraram o atendimento tanto aos colaboradores como aos clientes empresariais.

Avaliação.

Este tópico foi essencial para que houvesse uma medição das implementações realizadas e para identificar os pontos fortes, bem como os aspetos passíveis de melhoria. Este processo decorreu ao longo de todo o estágio, através de feedbacks semanais da supervisora e dos constantes contributos apresentados pontualmente pela restante equipa.

A supervisora foi a principal responsável pela avaliação do desempenho nesta categoria. Nas reuniões semanais, destacou frequentemente a flexibilidade demonstrada na adaptação às tarefas atribuídas e a eficaz capacidade de assumir as responsabilidades inerentes às mesmas. Por outro lado, também reconheceu a contribuição para uma maior harmonia e bem-estar dentro da delegação. Apesar dos feedbacks positivos, identificou áreas que poderiam ter sido mais exploradas, entre elas, a pesquisa por ferramentas digitais mais modernas, que deveriam ser uma prioridade, uma vez que estas tecnologias podem acelerar ainda mais os processos, reduzir erros e, acima de tudo, libertar tempo da equipa.

Tal como já referido, também a restante equipa interna da Talenter foi fornecendo feedbacks, ainda que de forma mais informal. Houve um agradecimento geral pela simplificação proporcionada pelas *checklists* e pelo guia, que contribuíram para uma maior rapidez na resposta aos pedidos dos clientes (candidatos e empresariais). Outro aspeto valorizado foi a reorganização dos arquivos, que ajudou a reduzir erros e a melhorar a comunicação interna. Por fim, foram também valorizadas as atividades de *teambuilding*, consideradas enriquecedoras para a melhoria do ambiente e, de forma clara, para a melhoria da comunicação entre a equipa.

Clientes Empresariais

Os clientes empresariais são as organizações contratantes, ou seja, as empresas que recorrem à Talenter para que esta assegure a colocação de trabalhadores temporários adequados aos requisitos por elas definidos. No caso específico da Talenter Funchal, estas solicitações estão centradas exclusivamente no setor da hotelaria. Estes clientes, sobretudo em períodos de elevada concentração turística, procuram soluções rápidas e eficazes para os processos de recrutamento e seleção de colaboradores. Habitualmente, recorrem a empresas de trabalho temporário por necessitarem de trabalhadores apenas por um curto período e por pretenderem evitar toda a burocracia associada à contratação direta de pessoal.

Alvo.

Os alvos principais deste tópico foram as empresas do setor hoteleiro que trabalham diretamente com a Talenter do Funchal. Estas empresas procuram soluções rápidas e eficazes, mas com a exigência de que os candidatos selecionados pelas empresas de trabalho temporário correspondam ao perfil desejado.

Procedimentos.

Quanto aos procedimentos relativos ao cliente empresarial, foram analisados os perfis dos candidatos com maior precisão e realizada uma seleção mais robusta, de modo que os candidatos escolhidos fossem os mais adequados às necessidades específicas de cada vaga. De seguida, focou-se na melhoria da triagem curricular, para que fosse possível reduzir já inúmeros candidatos e aumentar o acerto na escolha do candidato. Após a triagem, as entrevistas foram otimizadas com critérios mais claros e objetivos, para que

se obtivessem os dados necessários e precisos para a aprovação do candidato. É também importante reforçar a importância de estabelecer um bom feedback após a entrevista, para que estes candidatos, quando não aceites para a vaga em questão, se sintam confiantes para se candidatarem a futuras oportunidades.

Está claro que nem sempre é possível passar por todos os processos anteriormente referidos. Isto deve-se ao facto de, em certos momentos, as empresas clientes necessitarem de alguém de um momento para o outro. Nestes casos, onde são colocados pedidos urgentes de recrutamento, foi necessário ter alguns dos currículos já analisados guardados ou até mesmo contar com pessoal de nossa confiança sempre disponível. Deste modo, ajudou a que, em momentos de aflição, a Talenter estivesse preparada para atuar de forma eficaz e segura.

Recursos.

Foram utilizadas várias ferramentas e plataformas internas que permitiram um maior controlo sobre todas as necessidades apresentadas pelas empresas clientes, tais como o *WhatsApp*, que possibilitou rápidas atuações em momentos de maior aflição; o PedCTT, que facilitou a criação de contratos de forma mais eficiente e dinâmica, com o intuito de responder rapidamente aos pedidos das empresas; e ainda o Netempregos e o JobConvo, que auxiliaram na pesquisa de novos currículos alinhados com as necessidades dos clientes.

Objetivos do Projeto.

O principal objetivo deste tópico passou por melhorar continuamente a qualidade e a rapidez na resposta aos serviços solicitados, com foco constante na transparência e na escuta ativa em relação aos candidatos. Este objetivo foi desenvolvido ao longo dos meses, visando um impacto positivo a longo prazo. Além disso, estabeleceu-se como meta a valorização do feedback recebido das empresas clientes sobre determinados candidatos, para que estes possam ser considerados — ou não — em futuras oportunidades de trabalho com outras empresas. Acrescenta-se ainda a importância de fortalecer a ligação entre a Talenter e as suas empresas clientes, de modo que estas sintam total confiança para recorrer novamente aos seus serviços.

Resultados Alcançados.

Relativamente aos resultados alcançados, o balanço foi bastante positivo. A reserva prévia de currículos já analisados e a priorização de colaboradores com feedback consistentemente positivo permitiram à Talenter reduzir o tempo médio dedicado à fase de recrutamento. Com esta nova forma de atuação, a Talenter conseguiu eliminar algumas etapas do processo tradicional, proporcionando uma resposta mais ágil às necessidades dos clientes empresariais e garantindo maior adequação dos perfis dos candidatos às exigências do setor hoteleiro. Estas medidas também contribuíram para o fortalecimento da confiança entre os clientes empresariais e a Talenter.

Avaliação.

A avaliação do projeto foi realizada por meio de questionários direcionados aos gestores das empresas parceiras que solicitam a contratação de trabalho temporário. Os resultados indicaram um elevado nível de satisfação. Essa satisfação deve-se às respostas rápidas fornecidas pela Talenter aos pedidos realizados, bem como ao constante feedback entre ambas as partes — desde a avaliação da performance dos colaboradores feita pelas empresas, até à transparência da Talenter em informar sobre a disponibilidade de candidatos para as funções desejadas.

Através destes feedbacks, demonstra-se ao cliente empresarial o compromisso em colocar candidatos cujo perfil seja adequado aos serviços prestados nas suas unidades hoteleiras. A adequação do perfil do candidato ao pretendido é uma das principais preocupações das empresas clientes, e o feedback recebido contribuiu para fortalecer a confiança e a relação com os clientes do setor hoteleiro.

A avaliação externa comprovou que houve um progresso positivo na qualidade do serviço prestado, evidenciando um impacto favorável do projeto, tanto para a Talenter quanto para os seus clientes.

Calendário

O estágio na Talenter Funchal foi caracterizado por um processo contínuo e multifacetado, visto que exigiu uma grande diversidade de tarefas ao longo de aproximadamente cinco meses. Esta diversidade permitiu uma maior consolidação das

matérias apreendidas durante o mestrado, bem como o desenvolvimento de novas competências e responsabilidades.

No primeiro mês, em novembro de 2024, o principal objetivo foi a integração na equipa interna. Neste período, foi importante adquirir conhecimento sobre as instalações, adaptar-se ao ambiente de trabalho e às plataformas internas utilizadas (G3T, ARHNET e PedCTT). Também foram oferecidos apoios nos processos de recrutamento e seleção, como a colocação de vagas nas plataformas Netempregos e JobConvo, triagem curricular e tarefas administrativas básicas, como digitalização e arquivo de documentos. Foi ainda identificada a necessidade de estudo aprofundado sobre o código do trabalho. Assim, neste mês inicial, procurou-se promover a familiarização com a empresa e iniciar a participação, de forma cuidadosa, nos processos operacionais.

De dezembro de 2024 a janeiro de 2025, as atividades tornaram-se mais constantes e a confiança da equipa foi crescendo. Durante este período, foi possível acompanhar processos de recrutamento do início ao fim. Foram publicadas vagas nas plataformas mencionadas, realizadas triagens curriculares, acompanhadas entrevistas e, após a seleção dos candidatos, solicitados os documentos necessários para a inscrição e contratação dos colaboradores. Com a aprovação da documentação, foram agendados os exames médicos. Também foram ensinadas as operações com simuladores salariais, sendo solicitado o preenchimento dos simuladores relativos ao mês de dezembro no início de janeiro. Portanto, estes meses focaram-se no desenvolvimento de competências e na gestão dos processos de recrutamento.

Em fevereiro de 2025, as atividades concentraram-se na continuidade dos procedimentos anteriores e no aumento do envolvimento com o público. Foi colocada uma secretária adicional na zona de atendimento para proporcionar maior interação com os clientes, esclarecendo dúvidas relacionadas com salários, contratos, horários, entre outras questões. Este mês foi importante para assegurar que os conhecimentos adquiridos anteriormente estivessem consolidados e dominados.

Em março de 2025, foram implementadas gradualmente iniciativas como as checklists, os guias de utilização das ferramentas internas e os questionários direcionados aos diferentes tipos de clientes, com o objetivo de compreender as motivações que levam

estes clientes a escolherem a Talenter como empresa preferencial de trabalho temporário. O atendimento aos clientes manteve-se ativo e as tarefas administrativas continuaram a ser realizadas. O objetivo nesta fase foi garantir a continuidade da qualidade, tanto no atendimento como nos processos internos, além de aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do mestrado para a melhoria e evolução positiva da Talenter.

No último mês, em abril de 2025, iniciou-se a fase de encerramento do estágio, durante a qual foram concluídos todos os processos pendentes. Também começou a elaboração do relatório de estágio, a avaliação geral do desempenho e a realização de uma reunião de feedback. Nesta reunião foram discutidas as competências desenvolvidas e os aspetos a melhorar. Foi fundamental concluir o estágio de forma estruturada e organizada.

4. Reflexão Sobre a Avaliação e Intervenção Psicológicas e a Própria Experiência de Estágio

Limitações e Condicionantes na Avaliação e Intervenção Psicológicas

Uma das principais limitações foi a falta de tempo para realizar uma avaliação mais aprofundada dos candidatos. Embora tenham sido aplicadas entrevistas organizadas, a pressão por resultados rápidos dificultou a obtenção de uma análise completa e detalhada. Outro desafio enfrentado foi a limitação de espaço para a aplicação de intervenções psicológicas mais abrangentes. Como o estágio esteve maioritariamente focado em tarefas práticas de recrutamento, seleção e gestão, não foi possível desenvolver ações que seriam importantes para o progresso e desenvolvimento das competências dos candidatos, tais como formações ou feedbacks regulares.

Além disso, foram identificadas condicionantes organizacionais que restringiram a atuação da psicologia no ambiente da Talenter. A estrutura interna da empresa, embora possua processos bem definidos de seleção e contratação, mostrou-se pouco orientada para práticas relacionadas com o bem-estar psicológico dos colaboradores.

No contexto atual da ilha da Madeira, onde o turismo — principal segmento de atuação da Talenter no Funchal — tem registado um crescimento exponencial, houve um aumento considerável da carga de trabalho na delegação devido ao crescente número de

pedidos por parte dos clientes. Esta situação limitou a possibilidade de focar o estágio na implementação de iniciativas voltadas para o equilíbrio emocional, gestão do stress ou promoção de ambientes de trabalho estáveis e saudáveis.

Esta limitação estrutural reduziu, portanto, a capacidade de aplicar a psicologia de forma mais abrangente e estratégica dentro da organização.

Identificação e Interpretação de Impactos Não Expectáveis

Durante o estágio, foram identificados efeitos positivos e negativos que permitiram refletir sobre o papel da Psicologia nas organizações. Por um lado, destacou-se a valorização crescente do psicólogo no meio empresarial, com impacto na melhoria do ambiente de trabalho, na redução da rotatividade e no aumento do compromisso dos colaboradores. Também se evidenciou a importância da flexibilidade nas intervenções, adaptando abordagens às necessidades específicas da empresa.

Por outro lado, surgiram dificuldades em manter práticas psicológicas contínuas, devido à pressão por resultados rápidos e à priorização de tarefas operacionais. Esse desequilíbrio dificultou a implementação de ações mais estruturadas e focadas no bem-estar. Ainda assim, ficou clara a relevância da Psicologia Organizacional como ferramenta estratégica, desde que integrada de forma gradual e realista na dinâmica empresarial.

Áreas de Necessidade de Exploração na Organização

Durante o estágio na Talenter Funchal, identificaram-se áreas com potencial para serem melhoradas através da psicologia organizacional, como a gestão de conflitos e a integração de colaboradores, especialmente os estrangeiros. Verificou-se a falta de estratégias contínuas que promovam o bem-estar emocional e o sentimento de pertença. A implementação de formações, acompanhamentos regulares e atividades de equipa pode colmatar estas lacunas. Destacou-se também a importância de valorizar a diversidade cultural com práticas inclusivas. No geral, o estágio demonstrou o impacto positivo que a psicologia organizacional pode ter no ambiente de trabalho e na eficácia das empresas de trabalho temporário.

Questões Éticas

Por fim, as questões éticas representaram um desafio constante, sobretudo nos processos de recrutamento e seleção. Durante todo o estágio, foi fundamental atuar com rigor para garantir que todas as ações fossem realizadas de maneira justa, transparente e em conformidade com a legislação vigente. O respeito pela privacidade dos candidatos e pelas suas escolhas foi essencial, tendo em conta que, por trás de cada currículo, existe uma pessoa com expectativas, histórias e sonhos. Mais do que o simples cumprimento de normas, tratou-se de agir com empatia e responsabilidade.

A ética constituiu um pilar fundamental no dia a dia, assegurando a proteção do bem-estar e da dignidade de todos os colaboradores. Cada decisão tomada precisava estar em consonância com os valores da Talenter, de modo a fomentar um ambiente de respeito e confiança para todos os envolvidos.

Referências

Human.pt. (2020). *Talenter™ obtém certificação ISO 9001.* Recuperado de https://www.human.pt

Human.pt. (2025). *A nova identidade da Talenter.* Disponível em: https://www.human.pt/2025/01/08/a-nova-identidade-da-talenter/

HR Portugal. (2019). *Talenter: 20 anos ao serviço das pessoas.* Disponível em: https://hrportugal.sapo.pt/talenter-20-anos-ao-servico-das-pessoas/

HR Portugal. (2024). *Talenter celebra 25 anos com mais de 100 mil pessoas colocadas no mercado de trabalho.* Disponível em: https://hrportugal.sapo.pt/talenter-celebra-25-anos-com-mais-de-100-mil-pessoas-colocadas-no-mercado-de-trabalho/

RH Magazine. (2019). *Talenter: 20 anos ao serviço das pessoas.* Recuperado de https://rhmagazine.pt

RH Magazine. (2020). *Grupo Talenter™ adquire a Bechosen Portugal.* Recuperado de https://rhmagazine.pt/grupo-talenter-adquire-a-bechosen-portugal

Talenter. (2022). *Futuring you – Talenter* [PDF]. Recuperado de https://www.talenter.com/wp-content/uploads/2022/09/talenter.pdf

Talenter. (2024). *Empresa de recrutamento, seleção e trabalho temporário.* Recuperado de https://www.talenter.com/talenter/

Talenter™. (s.d.). *Academia Talenter™.* Recuperado de https://www.talenter.com/academy

Talenter™. (s.d.). *Contactos.* Recuperado de https://www.talenter.com/contactos

Talenter™. (s.d.). *Onde estamos.* Disponível em: https://www.talenter.com/onde-estamos/

Talenter™. (s.d.). *Sobre nós.* Recuperado de https://www.talenter.com

Wellow™. (2024). *Estrutura do grupo.* Recuperado de https://www.wellowgroup.pt

Wellow™ Group. (2024, 30 de abril). *A Wellow™ ascende ao ranking das 50 melhores empresas para trabalhar em Portugal.* Talenter™. https://www.talenter.com/noticias/a-wellow-ascende-ao-ranking-das-50-melhores-empresas-para-trabalhar-em-portugal/