



LISBON
SCHOOL OF
ECONOMICS &
MANAGEMENT
UNIVERSIDADE DE LISBOA

alTRAN

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

TRABALHO FINAL DE MESTRADO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E PROCESSO DE INTEGRAÇÃO
ORGANIZACIONAL: O CASO DA ALTRANPORTUGAL

CRISTINA BENTO

OUTUBRO 2016



Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

TRABALHO FINAL DE MESTRADO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

RECRUTAMENTO, SELEÇÃO E PROCESSO DE INTEGRAÇÃO
ORGANIZACIONAL: O CASO DA ALTRANPORTUGAL

ORIENTADOR ISEG: PROFESSOR DOUTOR JOÃO PEIXOTO

ORIENTADORA ALTRAN PORTUGAL: DRA. VANESSA LENCASTRE

OUTUBRO 2016

Índice

Resumo.....	7
Abstract	8
Agradecimentos.....	9
1.Introdução.....	10
2. Revisão da literatura.....	11
2.1. Os conceitos de recrutamento e seleção.....	11
2.1.1. Recrutamento.....	12
2.1.2.Seleção.....	13
2.2. Socialização, acolhimento e integração.....	14
2.2.1. Socialização.....	14
2.2.2. Acolhimento e integração.....	16
3. Altranportugal.....	19
3.1. Apresentação da empresa.....	19
3.2. Missão e valores.....	20
3.3. Estrutura.....	21
3.4. Iniciativas por parte dos recursos humanos.....	25
4. Descrição das funções desempenhadas.....	26
4.1. Preparação e reunião de acolhimento e integração.....	27
4.2. Elaboração de contratos.....	28
4.3. Seguros e medicina do trabalho.....	29
4.3.1. Seguro de vida.....	29
4.3.2. Seguro de saúde.....	29
4.3.3. Seguro de acidentes de trabalho.....	30
4.3.4. Medicina do trabalho.....	30
4.4. Criação de cadastros.....	30
4.5. Controlo de despesas.....	31
4.5.1 Despesas gerais.....	31
4.6. Programa askus.....	32
4.7. Induction day.....	33
4.8. Atualização de listagens.....	33
4.9. Atualização de dados.....	34
5.Análise crítica.....	34
6. Conclusão.....	36
Bibliografia.....	39
Anexos.....	41

Índice de Figuras

Figura 1 – Técnicas de recrutamento.....	12
Figura 2- Técnicas de seleção.....	14
Figura 3- Agentes no processo de integração/acolhimento	17
Figura 4- Evolução da Altranportugal	19
Figura 5- Valores da Altranportugal.....	21
Figura 6- Direção e áreas de negócio	22
Figura 7- Áreas do backoffice	23

Índice de Anexos

Anexos 1- Ficha de contratação.....	41
Anexos 2 – Plataforma linx	42
Anexos 3 – Ficha de condições contractuais do colaborador	42
Anexos 4 – Proposta de admissão	43
Anexos 5 – Portal Hermes – Registo de Horas de Trabalho	44
Anexos 6 – Portal hermes – registo de férias	44
Anexos 7 – Portal do colaborador	45
Anexos 8- Plataforma citrix.....	45
Anexos 9- Plataforma askus	46
Anexos 10 – Flayer askus	46

Glossário de Acrónimos

CV – *Curriculum vitae*

BM- *Business manager*

DC- Dossier de competências

ELIS- *Energy & life sciences unit*

FCCC- Ficha de condições contratuais do colaborador

FDC- Ficha de contratação

FIN- *Financial services unit*

GB- *General business unit*

IEFP- Instituto de Emprego e Formação Profissional

ISEG – Instituto Superior de Economia e Gestão

R.H- Recursos humanos

NSH- *Nearshore unit*

TEM- *Telecom & media unit retail & transports*

Resumo

Com o objetivo de entender melhor a ciência dos recursos humanos, este relatório de estágio visa criar ligações entre o que é explicado na teoria e o que acontece na prática.

O estágio foi realizado na empresa multinacional francesa Altranportugal. Todo o trabalho foi desenvolvido no departamento de *payroll*, de modo a desenvolver competências e aprendizagens na área de recursos humanos.

O acolhimento organizacional teve grande foco ao longo do estágio. Depois de um bom recrutamento e de uma boa seleção são necessárias boas práticas de acolhimento e integração, que são os primeiros contactos do novo colaborador com a organização. Se não correrem bem surgirão muitas recusas de pertença à organização e, consecutivamente, o seu afastamento.

Também é abordado o tema da socialização, porque a integração consiste num processo de socialização, em que se pede aos novos colaboradores para se envolverem com a organização.

Termino este relatório com uma análise crítica e uma conclusão.

Palavras-chave: Gestão de Recursos Humanos, Recrutamento, Seleção, Integração, Acolhimento, Socialização, Altranportugal

Abstract

In order to better understand the science of human resources, this internship report aims to create a relation between what was explained in theory and what actually happens in practice.

The internship was performed in Altranportugal, a French multinational. All work was developed in the payroll department, in order to develop skills in the human resources area.

The "Welcoming" for new employees was the biggest focus throughout the internship. After the selection and recruitment process, its necessary a good "Welcoming" to the new employee that is the first contact with the company. If this do not go well, will be many denials of belonging to the organization and, consecutively, he turnover can be a problem.

The Socialization is also discussed, because integration is a process of socialization, which demands new employees to get involved with the organization.

The report ends with a critical analysis and a conclusion.

Key Words: Human Resource Management, Recruitment, Selection, Integration, Reception, Socialization, Altranportugal

Agradecimentos

Para a realização deste relatório foram precisas muitas horas de trabalho e muita dedicação, com um apoio incondicional das pessoas que me são mais próximas. Quero agradecer a todos os que estiveram comigo nestes últimos dois anos académicos, aqueles que nunca me fizeram desistir nas horas menos boas e aqueles que sempre acreditaram em mim.

De algumas destas pessoas destaco o professor João Peixoto, que nunca desistiu de mim e quis que eu terminasse o relatório a tempo e horas. Obrigada por toda a disponibilidade e orientação prestada.

Um enorme agradecimento à minha orientadora de estágio Vanessa Lencastre, que me ensinou a ser mais autónoma, a ter um bom espírito de equipa, a ser positiva e, principalmente, me ajudou a acreditar mais em mim. Obrigada também pela oportunidade que me deu para a continuidade para um estágio profissional.

De todas as minhas colegas de trabalho, um obrigada à Margarida Nunes, que desde o início sempre me apoiou e me ensinou muito daquilo que sei fazer hoje na Altraportugal.

Agradeço também aos meus pais, que investiram imenso na minha educação e que acreditaram sempre em mim até à última. Um obrigado também especial à minha tia, que sempre disse que eu era capaz e sempre me encheu com palavras de carinho.

Também tenho que referir o apoio incondicional do meu namorado, Eduardo Faustino, que depois de muitos dias de trabalho cansativo me ajudou na concretização da tese e sempre me apoiou com as suas palavras inspiradoras.

Obrigada às minhas amigas. À Sofia Ferreira, que esteve sempre comigo em todas as batalhas desde o 1º ano de Licenciatura. Não era apenas uma colega, tornou-se numa grande amiga que eu vou levar comigo para o resto da vida. E à Filipa Sousa, que foi a minha companheira na realização do relatório.

Teria muitos agradecimentos a fazer, mas estes são de facto os mais importantes e os que me marcaram nesta fase tão importante da minha vida.

1.Introdução

Para a obtenção do grau de mestre é necessária a realização de um trabalho final de mestrado. Assim, o ISEG (Instituto Superior de Economia e Gestão) oferece três possibilidades de escolha: podemos fazer uma dissertação, um trabalho de projeto ou um relatório de estágio.

Depois de alguma indecisão, optei por realizar um estágio curricular, de modo a enriquecer os meus conhecimentos teóricos e práticos na área de recursos humanos. Este foi o meu primeiro trabalho nesta área.

Passando por um processo de recrutamento em algumas empresas, fui selecionada para estagiar na Altranportugal. Acabei por ficar e passar a estágio profissional, que é a situação em que me encontro neste momento.

Este relatório está dividido em três partes. Na primeira efectuo uma revisão de literatura, que foi baseada na procura de livros e artigos científicos. Aqui abordo temas como os recursos humanos, recrutamento, seleção, socialização e integração/acolhimento organizacional.

A segunda parte consiste na caracterização da empresa Altranportugal. Aqui abordo os valores e a missão da empresa, os principais clientes, a estrutura e o organograma da empresa, entre outros pontos.

A parte seguinte foca-se nas tarefas desenvolvidas. Neste ponto falo dos processos de acolhimento, desde o início (reuniões de admissão) até ao fim (inscrição dos colaboradores nos seguros, na segurança social, na medicina de trabalho, abertura de cadastros, entre muitas outras tarefas).

O relatório termina com uma análise crítica à luz do enquadramento teórico, seguida de uma breve conclusão, onde faço uma retrospeção de tudo aquilo que aprendi.

2. Revisão da literatura

2.1. Os conceitos de recrutamento e seleção

Para que as empresas sobrevivam à competição existente no mercado é necessário existir um bom processo de recrutamento e seleção. Assim sobrevivência de uma organização depende da qualidade dos recursos humanos (Muscalu, 2015: 351).

Segundo Teixeira (2013:05), “Vivemos numa sociedade dominada por organizações, grandes ou pequenas, com ou sem fins lucrativos – hospitais, escolas, igrejas, forças armadas, empresas, governo e organismos oficiais- nas quais as pessoas trabalham em conjunto, com vista à prossecução de objetivos que seriam impossíveis de atingir se as pessoas trabalhassem isoladamente.”

Para Absar (2012:436) o recrutamento e seleção são as principais funções da gestão de recursos humanos.

Os processos de recrutamento e seleção podem ser operacionalizados de diversas formas - de acordo com os objetivos da empresa, as suas possibilidades financeiras, o meio em que esta se insere e o tipo de função/carreira a preencher (Gomes *et al.* 2008:181). É necessário desenhar um perfil para ocupar a vaga pretendida, pois cada função/carreira tem competências, capacidades e qualificações específicas. Determinam-se assim "cotações mínimas" que os candidatos deverão satisfazer. Devem-se procurar métodos de recrutamento que consigam chamar a atenção a uma grande quantidade de candidatos com o perfil adequado. Segue-se então a seleção de candidatos, sendo que aqueles que não cumprirem os requisitos serão afastados. (Gomes *et al.* 2008:192).

É importante que existam gestores de recursos humanos que saibam realizar bons processos de recrutamento e de seleção, pois esta fase será muito importante para um bom futuro organizacional. Segundo Gomes *et al.* (2008: 52), “A forma como as pessoas são geridas é fundamental para o valor de longo prazo de uma empresa”.

Segundo Sue *et al.* (2013:146) O recrutamento e seleção são processos de procura e obtenção de candidatos a emprego, com o objetivo de selecionar os candidatos mais adequados para preencher as vagas de emprego.

2.1.1. Recrutamento

O recrutamento é considerado um elemento-chave na gestão de recursos humanos. O principal objetivo é atrair um número suficiente de candidatos que satisfaçam as exigências do trabalho (Muscalu, 2015:351).

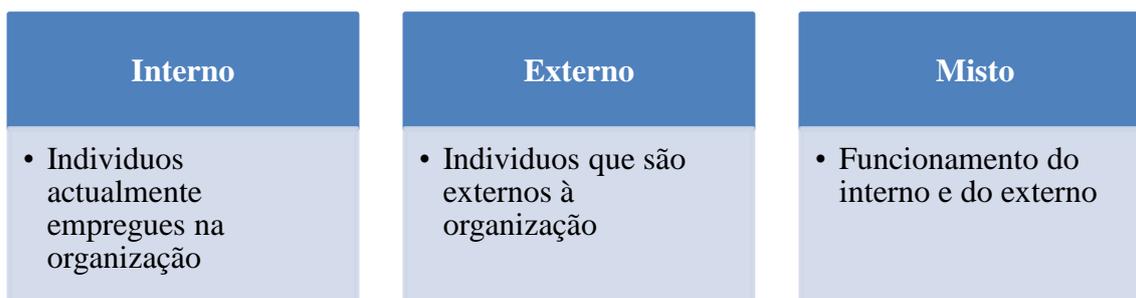
Segundo Buse (2009: 107) uma das atividades mais importantes de um gestor de recursos humanos é o processo de recrutamento que representa uma grande influência dentro de uma organização.

Alguns objetivos do processo de recrutamento são:

- I. Determinação de necessidades atuais e futuras em relação ao planeamento de recursos humanos;
- II. Aumento de potenciais candidatos qualificados;
- III. Seleção de candidatos que tenham o potencial de dar valor à organização; .(Muscalu, 2015:32).

Como processo complexo, existem três tipos de recrutamento: interno, externo e misto (ver Figura 1).

Figura 1 – Técnicas de recrutamento



Fonte: elaborado pela autora, adaptado de Gomes *et al.*(2008)

Algumas vantagens do recrutamento interno são:

- I. Mais rápido e menos dispendioso;
- II. Melhor avaliação das capacidades do candidato;
- III. Maior nível de integração organizacional – a seleção é mais rápida e mais eficiente;

- IV. Motivação do desempenho do candidato, pois cria uma possibilidade de mobilidade dentro da empresa (Muscalu, 2015: 354-355);
- V. Maior índice de segurança;
- VI. Desenvolve um espírito de competição.

Algumas vantagens do recrutamento externo são:

- I. Novas pessoas, novas experiências e novas ideias para a organização;
- II. Enriquece os recursos humanos;
- III. Possibilidade de escolha entre vários candidatos.

Existem vários fatores que influenciam o recrutamento, que estão divididos em:

- I. Fatores internos: o tamanho da organização, a política de recrutamento, a imagem da organização e a imagem do trabalho;
- II. Fatores externos: fatores demográficos e do mercado de trabalho

(Secara, Carmen, 2016:104)

2.1.2. Seleção

O que é seleção? Segundo Machado *et al.* (2014: 96), é “o conjunto de operações, através das quais e pela utilização de métodos e técnicas adequadas se avaliam as capacidades, as características e as qualificações dos candidatos a determinado lugar, escalonando-os face aos requisitos e exigências das respetivas funções”.

Existem várias técnicas de seleção (ver Figura 2):

Figura 2- Técnicas de seleção

Entrevistas	Testes de capacidades cognitivas	Testes de capacidades físicas, psicomotoras e perceptuais	Testes de conhecimento de posto, julgamento situacional e de conhecimento tácito
Testes de amostras de trabalho e simulações	Biodadadata e Análise de CV	Grafologia	Polígrafo
Testes de consumo de drogas	Portefólio	Referências e cartas de recomendação	Centro de Avaliação

Fonte: elaborado pela autora, adaptado de Gomes *et al.* (2008)

2.2. Socialização, acolhimento e integração

A socialização é um fenómeno que ocorre desde a primeira reunião que o novo candidato tem na empresa, até ao momento da sua integração completa na organização. O processo de acolhimento tem a ver com o conjunto de situações favoráveis para a integração do novo colaborador.

2.2.1. Socialização

Posteriormente à fase de recrutamento e seleção existe um processo de socialização e posteriormente de integração dos novos colaboradores.

Existe um conjunto de expectativas, de emoções ou ideias que cada um tem sobre a empresa que vai integrar, e é da responsabilidade do gestor de recursos humanos ir de encontro a estas inspirações individuais.

Segundo Gomes *et al.* (2008: 323), “ A qualidade da socialização e das

atividades de recrutamento e seleção que a precedem influenciam, em medida considerável, as atitudes e comportamentos dos colaboradores”.

As empresas devem investir nos processos de socialização. Segundo Gomes *et al.* (2008: 323), “devem desenvolver medidas de socialização tendentes a reter os seus colaboradores e a induzi-los a adotar atitudes e comportamentos conducentes a melhorar o desempenho organizacional”.

A socialização “exige a adaptação e acomodação constantes das estruturas mentais aos novos dados sociais, no sentido da integração permanente do indivíduo no coletivo de que faz parte” (Pais *et al.* 2009:98).

A socialização permite que os indivíduos se integrem mais facilmente no meio social em que se encontram, motivando o sentimento de cooperação e de solidariedade entre os membros do grupo a que pertencem. Quando ocorre um bom processo de socialização os colaboradores conseguem harmonizar-se mais facilmente em torno da organização.

A socialização tem como objetivos:

- I. A obtenção de comportamentos apropriados, no sentido de que o colaborador venha a exercer corretamente o seu papel;
- II. O desenvolvimento de competências ligadas com o trabalho;
- III. O ajustamento de valores e normas à organização (Gomes, *et al.* 2008:324)

O processo de socialização é caracterizado por três grandes fases:

- I. Socialização antecipatória: inclui todos os conhecimentos que o candidato tem acerca da organização, isto é, tudo o que ele sabe e/ou o que foi dito por alguém, como por exemplo informações fornecidas pela comunicação social, pelo *site* da empresa, pela faculdade, entre outros.
- II. Encontro: representa o início de funções do colaborador. É aqui que surgem as primeiras satisfações ou desilusões.
- III. Metamorfose: é o reconhecimento do papel pleno de membro da organização. Aqui o colaborador sente-se confortável e pertencente ao grupo, pois tem conhecimento dos valores e da missão da organização (Gomes *et al.* 2008:325-

332).

Segundo Louis *et al.* (Citado em Colakoglu, *et al.* 2015: 5, tradução livre) a socialização diz respeito sucesso do indivíduo na obtenção de informações sobre as relações de trabalho formal e informal e estruturas de poder dentro da organização.

Para Chimello *et al.* (2012:30) “a socialização organizacional é um tipo de socialização secundária. Ela é a adaptação do indivíduo em determinada ocupação de posição na organização.”

2.2.2. Acolhimento e integração

Depois do processo de recrutamento e seleção, o acolhimento surge como processo fundamental para a vida do colaborador. É importante que se assegurem ótimas condições de acolhimento e integração para o sucesso organizacional. É igualmente importante que este processo seja preparado antecipadamente e que seja bem planeado para que não ocorram falhas.

Para Podgorski *et al.* (2015:46) caso existam erros nas estratégias de integração poderá resultar numa falha de retenção e de motivação das pessoas nas organizações afetando assim a capacidade da organização alcançar os seus objetivos financeiros e estratégicos.

Segundo Machado *et al.* (2014: 10), o acolhimento de um novo colaborador “é determinante para a preservação e desenvolvimento de um ambiente confortável e salutar. O acolhimento é um processo através do qual novos colaboradores são recebidos, encaminhados e integrados numa organização ou empresa, fazendo-lhes sentir a sua importância e expectativa neles depositada. Trata-se de uma tarefa de particular importância com repercussões futuras na vida de um novo colaborador e que consiste na sua receção com dignidade e respeito, em percorrer com ele diversos serviços da organização ou empresa, apresentando-o aos colegas e em informá-lo sobre os seus direitos e deveres, indicando-lhe seguidamente o respetivo local de trabalho que deve estar devidamente preparado com o equipamento necessário” Os resultados são

enviados por carta para a sede e devemos enviar para cada colaborador ainda selados, pois esta informação é confidencial.

Segundo Machado *et al.* (2014: 204) “ (...) Há que preparar as condições de entrada e de acolhimento de novos colaboradores de modo a minimizar eventuais resistências de um lado e do outro, pois quem chega vive um misto de entusiasmo e ansiedade”.

O novo contexto de trabalho coloca o colaborador em frente a novas mudanças, que podem trazer alguns sentimentos de insegurança e desconforto, tais como: como é que vai ser o trabalho que vai exercer, qual é a cultura, quais são as normas com que vai ter que se confrontar, quais é que são as chefias, quem é que são os colegas com que se vai trabalhar e conviver (Machado *et al.* 2014:123).

Ou seja, é importante nesta situação tranquilizar o novo colaborador, deixando-o à vontade, dando resposta a todas as dúvidas emergentes à data da sua entrada.

Segundo Machado *et al.* (2014: 204), “conhecer a empresa e o seu funcionamento interno, conhecer o seu posto de trabalho e as relações funcionais que este estabelece com outros serviços e organismos, é essencial quer para o desenvolvimento do “Eu”, quer para a motivação do colaborador”. Noutros termos, “Facultar os documentos fundamentais sobre a vida da empresa e as respetivas políticas é uma das ações mais importantes no acolhimento de um novo colaborador” (Gomes *et al.* 2008:347)

O sucesso da integração/acolhimento depende de quatro entidades (ver Figura 3):

Figura 3- Agentes no processo de integração/acolhimento



Fonte: elaborado pela autora, adaptado de Machado (2014)

Primeiro, depende do colaborador, pois este deverá estar propenso a aceitar o processo de integração. Deverá observar e aprender os procedimentos da organização, assim como o seu funcionamento.

Em segundo lugar, depende da organização. O responsável pela integração deverá ser claro quando explicar os objetivos da empresa e aquilo que se espera dos novos colaboradores.

Em terceiro lugar, depende das chefias que serão responsáveis pela orientação, pelo acolhimento, pela formação e avaliação.

Em quarto e último lugar, depende dos colegas de trabalho, pois eles deverão estar abertos para aceitar o novo colaborador.

É importante, então, que exista harmonia entre estes quatro agentes para que exista sucesso na integração organizacional (Machado *et al.* 2014:124).

A empresa deve fornecer um *kit* de informações essenciais, das quais se destacam:

- I. Organograma;
- II. Produtos e serviços;
- III. Código de ética;
- IV. Mapa de departamentos;
- V. Lista telefónica e eletrónica interna;
- VI. Plano de compensação e outros benefícios (Ex: seguros);
- VII. Cópias de documentos relevantes (Ex: reembolso de despesas); (Gomes *et al.* 2008:348)

Esta disponibilização de material tem certas vantagens, tais como:

- I. Facilitação da integração
- II. Facilitação da adaptação
- III. Previne comportamentos não desejados (Gomes *et al.* 2008:348)

O manual de acolhimento “ é um documento destinado a facultar aos novos colaboradores um panorama geral da empresa, designadamente: a sua história, as suas políticas (salariais, de avaliação de desempenho, de promoção, de diversidade, de

higiene e segurança), os padrões de conduta, os benefícios, a localização das instalações” (Gomes *et al.* 2008:349).

3. Altranportugal

3.1. Apresentação da empresa

A Altran é uma multinacional francesa que se dedica à inovação e tecnologia. Tem mais de 24 mil colaboradores e está presente em mais de vinte países, como por exemplo: Alemanha, Holanda, Suíça, China, Índia, Canadá, Estados Unidos, entre outros.

Em Portugal, está presente desde meados de 1998, iniciando-se como *Altrantec*. Através de várias compras e fusões com outras empresas do sector de sistemas de informação e engenharia acabou por, em 2009, se consolidar como *Altran*, unindo de forma definitiva todas as empresas do grupo (ver Figura 4).

Figura 4- Evolução da Altranportugal



Fonte: Site da Altran Portugal

A Altranportugal foca-se assim em três grandes linhas de negócio: a consultoria tecnológica e de inovação, a consultoria organizacional e, por fim, a consultoria em sistemas de informação.

Actualmente, e com uma necessidade de crescimento maior, a Altranportugal conta com cerca de mil colaboradores distribuídos pelo Porto, Lisboa e Fundão, sendo que a maior massa de colaboradores encontram-se em Lisboa (cerca de 766 colaboradores).

Desta amostra, cerca de 70% têm uma experiência superior a dois anos e 30% são recém licenciados, sendo que 90% correspondem a cursos ligados à engenharia e os restantes 10% ligados à formação de *business school*.

Os cursos com maior procura são: engenharia informática, engenharia electrotécnica e engenharia de computadores.

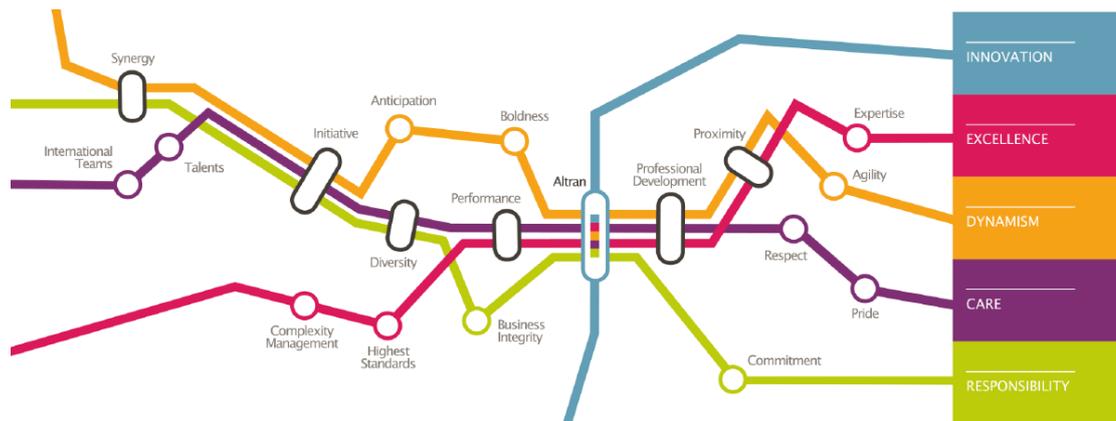
A maior parte dos colaboradores têm idades compreendidas entre 20 e 50 anos, sendo a maior parte do sexo masculino.

3.2. Missão e valores

A grande missão da Altranportugal é apoiar as empresas na criação e desenvolvimento de novos produtos, procurando também a criação de soluções inovadoras a nível mundial.

Existem assim cinco grandes valores presentes nesta organização: excelência, inovação, responsabilidade, dinamismo e consideração (ver Figura 5).

Figura 5- Valores da Altranportugal



Fonte: Site da Altranportugal

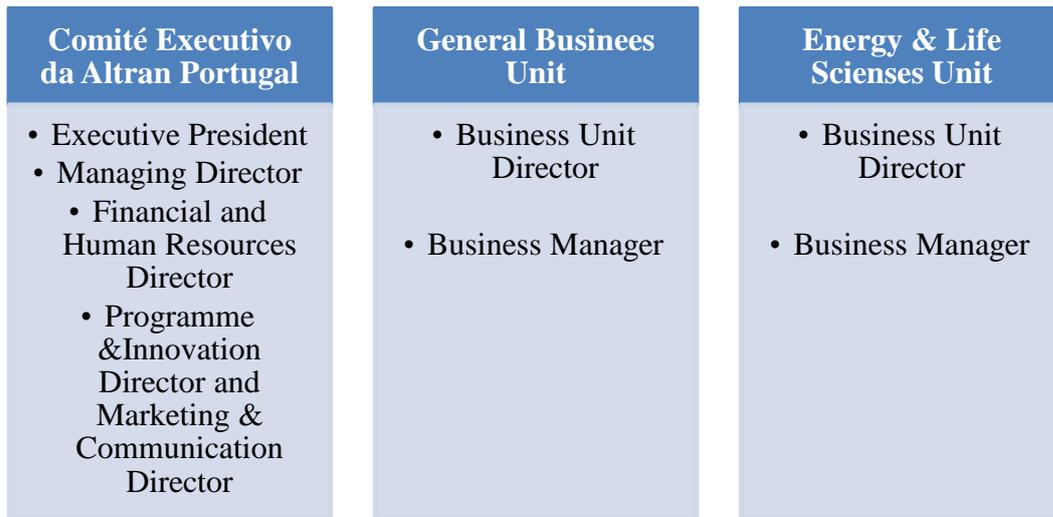
3.3. Estrutura

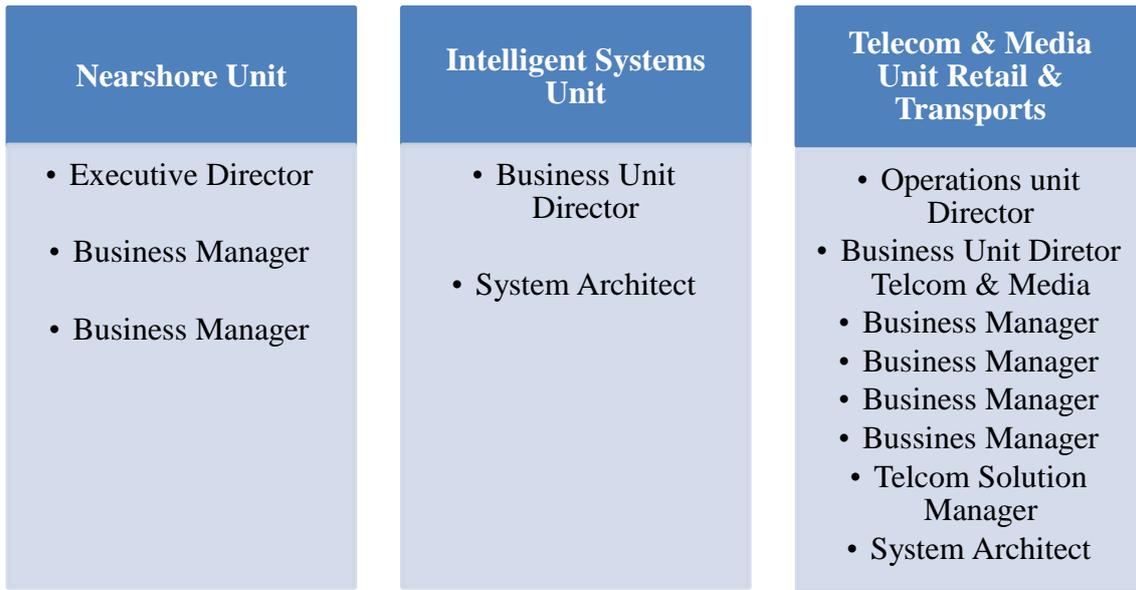
Existem três diretores: diretor de recursos humanos e financeiro, diretor geral e diretor de *marketing* e técnico.

A área de negócio está dividida por seis áreas diferentes: *energy & life sciences unit*, *financial services unit*, *programme & innovation office*, *nearshore unit*, *intelligent systems unit* e *telecom & media unit retail & transports* (ver Figura 6).

Em Lisboa, a área de *backoffice* é constituída por nove departamentos: contabilidade, recursos humanos, *payroll*, *marketing*, direção de sistemas de informação, departamento administrativo, financeiro, departamento de vendas e tesouraria (ver Figura 7).

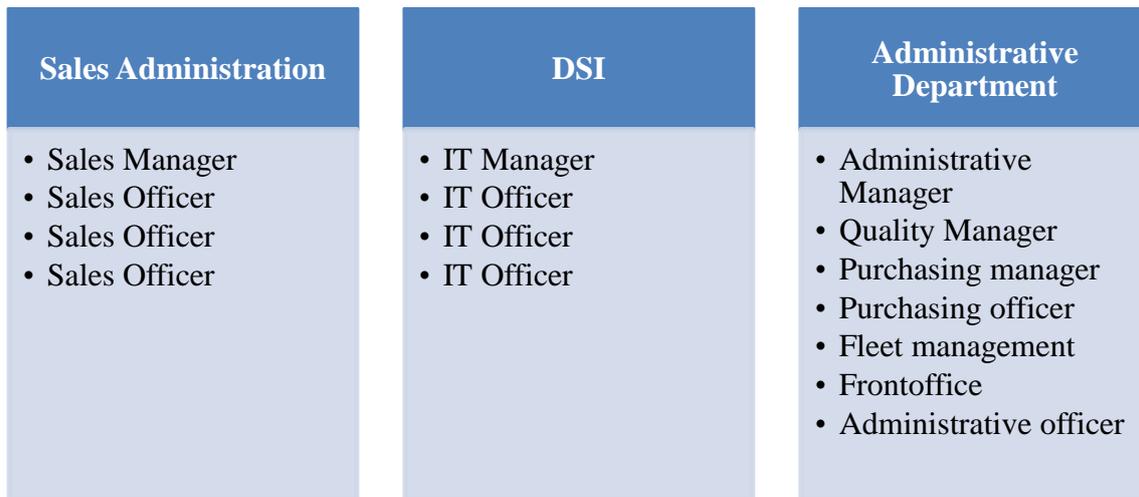
Figura 6- Direção e áreas de negócio





Fonte: elaborado pela autora, adaptado da Altraportugal

Figura 7- Áreas do backoffice



<p>Cash Collection and treasury</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cash collection and treasury manager • Cash collection and treasury officer 	<p>Accounting</p> <ul style="list-style-type: none"> • Controlling Manager • Controlling officer • Controlling officer • Accounting Manager • Accounting officer 	<p>Human Resources</p> <ul style="list-style-type: none"> • Human Resources Manager • Human Resources officer
<p>Marketing & Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marketing & Communication officer • Marketing & Communication officer 	<p>Payroll</p> <ul style="list-style-type: none"> • Payroll manager • Payroll manager • Payroll manager_Vanessa Lencastre • Payroll officer • Payroll officer • Payroll officer_Cristina Bento • Payroll officer • Payroll officer 	

Fonte: elaborado pela autora, adaptado da Altraportugal

O departamento financeiro avalia as cobranças, as propostas de adesão de cartões de crédito e de refeição, faz o lançamento de recibos aos clientes, gestão de garantias bancárias e re-faturação de despesas.

O DSI trata de todas os problemas tecnológicos, entrega de telemóveis e de portáteis, configurações de *software*, atribuição de acessos biométricos, resolução e análise de problemas de *hardware* e *software*, entre outros.

No departamento administrativo trata-se da gestão de frotas, serviços externos, entre outros.

Na contabilidade trata-se de todos os processos relativos à da parte fiscal,

faturação e tesouraria.

No departamento dos recursos humanos trabalha-se em recrutar e selecionar pessoas, analisam-se evoluções de carreira, avaliações de desempenho, reuniões de saída e de entrada, desenvolve-se o *Induction Day* e há um programa de retenção de colaboradores.

É no *marketing* que se analisam as pesquisas de mercado em diferentes sectores, onde se realizam apresentações de trimestre sobre objetivos esperados, gestão das redes sociais, gestão de todas as comunicações internas, planeamento e desenho de materiais de comunicação e coordenação com a agência de comunicação externa.

Foi no departamento do *payroll* que realizei o meu estágio curricular (e onde permaneci após a passagem para estágio profissional), sendo que as das oito pessoas, apenas cinco são responsáveis pelas áreas de negócio: ELIS (*Energy & life sciences unit*) GB (*General business unit*) NSH (*Nearshore unit*) FIN (*Financial services unit*) e TEM (*Telecom & media unit retail & transports*).

Aqui são processados salários, verificam-se despesas, trata-se das reuniões de admissão e de demissão, preparam-se contratos, inscrevem-se os novos colaboradores nos seguros, responde-se a todo o tipo de questões administrativas (por exemplo, dúvidas sobre os cartões de refeição, cartão de crédito, sobre férias, dúvidas nos recibos de vencimentos, abertura de cadastros, entre outros).

Basicamente é um departamento próprio que tem um enorme elo de ligação com todos os outros departamentos. Este departamento só existe em Lisboa e no Fundão.

3.4. Iniciativas por parte dos recursos humanos

O programa TUA (Traz um amigo) funciona através da recomendação de um CV por parte de um colaborador da Altranportugal. Tem como objetivo a motivação dos colaboradores, o desenvolvimento do sentimento de pertença do consultor à organização e um maior envolvimento do colaborador no sucesso da empresa. Caso o CV recomendado seja escolhido, o colaborador receberá um prémio de captação num valor simbólico.

O *Mov'Altran* possibilita a deslocação dos colaboradores da Altranportugal, para qualquer outra Altran do grupo no estrangeiro ou a nível nacional (Porto ou Fundão), desde que aí exista a necessidade do perfil desse candidato.

O programa *Impulse* tem o objetivo de fomentar o desenvolvimento de *soft skills* dos consultores integrados nas categorias *Junior Consultant* e *Consultant*. Trata-se de um programa de desenvolvimento, constituído com ações direcionadas para diferentes níveis de experiência.

4. Descrição das funções desempenhadas

Durante a realização deste estágio tive diversas funções, com relevo para a receção dos novos colaboradores através das reuniões de acolhimento. Estas reuniões têm duração entre 45 minutos e uma hora e consistem no preenchimento de formulários, assinatura do contrato de trabalho, breve explicação do funcionamento da empresa, indicações sobre o *dress code* e funcionamento dos portais de trabalho.

Resumidamente dá-se uma breve explicação de ferramentas que o colaborador deverá ter que utilizar no futuro quando iniciar as suas funções. Muitas das tarefas necessárias foram – e ainda são – de minha responsabilidade.

Depois das reuniões é necessário realizar a parte mais administrativa, que culmina na inscrição dos novos colaboradores na segurança social, nos seguros de vida e de saúde, medicina do trabalho. De seguida é importante abrir os cadastros dos novos colaboradores e enviar um email a comunicar a sua entrada.

Outras das minhas tarefas é a análise de despesas gerais. Todos os meses devo verificar as despesas que os colaboradores deixam na sede para que, ao final do mês, possam ser reembolsados.

A participação no programa *askus* também é uma das minhas tarefas. Aqui tenho que responder a todas as dúvidas que surjam aos colaboradores através de um sistema de *tickets*.

O *induction day* é um dia que tem como objetivo a integração dos novos colaboradores. Neste dia é da minha responsabilidade falar sobre os portais, sobre o programa *askus*. Abordo também a questão das despesas gerais, ausências e marcação de férias.

4.1. Preparação e reunião de acolhimento e integração

Depois do processo de recrutamento e seleção, a reunião de acolhimento é um passo muito importante na vida de um colaborador. É uma reunião que se preocupa em abordar vários assuntos, tais como: apresentação da proposta e contrato de trabalho, preenchimento de documentos relativos a seguros, equipamentos e código de ética. É também uma reunião que tem como objetivo colocar o colaborador a par de algumas funções que serão importantes no processo do seu trabalho.

Estas reuniões devem ser preparadas com uma certa antecedência, sendo para tal necessária alguma documentação.

Em primeiro lugar, o Business Manager responsável pela área de negócio que o novo colaborador vai integrar deve entregar a FDC (Ficha de Contratação). Neste documento temos presentes algumas informações importantes, tais como: o nome do colaborador, a data de início de funções na Altranportugal o tipo de contrato, a categoria profissional, a área de competência e as suas habilitações literárias (ver anexo 1).

Em segundo lugar deve ser entregue o CV (curriculum vitae, DC (Dossier de competências) e a FCCC (Ficha de condições contratuais do colaborador). O DC deve estar preenchido e disponível no *Linx* que é uma plataforma *online*. (ver anexo 2).

O FCCC (Ficha de condições contratuais do colaborador) traduz-se nos valores que o colaborador irá receber, onde estão incluídos os valores brutos do vencimento base, o subsídio *flex* (ver anexo 3).

Depois deste processo, marca-se então a reunião com o novo colaborador, onde se pedem alguns dados e documentos pessoais para a realização do contrato. Deve-se verificar se este colaborador tem agregado familiar, para pedir também a documentação dos restantes elementos e incluí-los no seguro de saúde.

A reunião de admissão e acolhimento ocorre, sempre que possível, na semana de entrada do colaborador. Numa primeira fase, vou à reunião com alguém do departamento de *payroll* que já sabe fazer esta função, e numa formação *on the job* analisa a reunião para que mais tarde seja possível a realização autónoma da mesma.

A documentação entregue ao colaborador depende do tipo de contrato. No caso de um estágio profissional deve preencher uma parte da FDC (alguns dados pessoais), a proposta de admissão (onde estão apenas descritos resumidamente o vencimento base,

as regalias como o cartão de refeição, os seguros se for o caso, o *flex* escolhido) (ver anexo 4), o documento da segurança social, de conhecimento do código de ética e do equipamento (telemóvel). Se for o caso de um contrato a termo certo, sem termo ou incerto, devem ser preenchidos os documentos anteriores, mais os impressos relativos aos seguros de vida e saúde, de viatura (no caso de ter direito a viatura), e cartão de crédito (é opcional ter este cartão).

Após o preenchimento de todos os impressos, deve-se verificar se está tudo corretamente preenchido e assinado.

No fim da reunião, é importante fazer um breve resumo acerca das plataformas utilizadas pela Altranportugal, assim como as suas regras, prazos e forma de preencher. O portal hermes é um portal onde se registam as horas de trabalho, as ausências, as férias, e as despesas (ver anexo 5 e 6). A *timesheet* (onde devem ser preenchidas as horas de trabalho) deve ser preenchida e submetida no portal até dia 15 de cada mês e corresponde a uma previsão das horas trabalhadas. O portal do colaborador inclui os recibos de vencimento de IRS e informação pessoal (ver anexo 7). É também referido que, aquando da sua entrada para a organização, irá receber um email com toda a informação que foi falada no processo da reunião, como as condições do seguro de saúde, do subsidio *flex*, das condições do equipamento móvel, assim como irá receber também os links de acesso às várias plataformas da Altranportugal, S.A. e um email corporativo.

É da minha responsabilidade garantir que o colaborador entregou toda a documentação e posteriormente realizar a digitalização e arquivo da mesma.

Inicialmente as reuniões foram acompanhadas por uma colega do meu departamento até ao momento em que viu que estava autónoma, a partir desse momento realizei as reuniões sozinha e tornei-me na responsável pelo acolhimento aos colaboradores.

4.2. Elaboração de contratos

Antes da reunião de admissão tenho que realizar o contrato para o novo colaborador conforme a proposta que me foi apresentada pelo responsável.

Existem cinco tipos de contrato: a termo indeterminado, a termo incerto, a termo certo e contrato de estágio profissional.

Os contratos são realizados através de uma minuta geral e devem ser adaptados a cada colaborador.

4.3. Seguros e medicina do trabalho

Outras das minhas funções é a inscrição dos colaboradores nos seguros e medicina de trabalho, sendo que de quinze em quinze dias devo confirmar as faltas e remarcar novas consultas.

A Altranportugal, oferece aos seus colaboradores a possibilidade de adquirirem um seguro junto dos seus dependentes.

Estas regalias podem assumir-se como fonte de motivação e desejo de pertencer à empresa.

Aquando da entrada do colaborador na empresa é importante e obrigatório que ele vá à consulta da medicina do trabalho. Isto representa uma grande preocupação com a saúde, estado físico e mental dos colaboradores.

4.3.1. Seguro de vida

Todos os colaboradores, excepto os que se encontram a contrato a estágio profissional e curricular têm direito a seguro de vida.

O colaborador preenche um formulário com alguns dados pessoais e ainda tem um pequeno questionário que deve ser preenchido e assinado pelo mesmo.

Posteriormente, inscrevo o colaborador no seguro de vida, dado que tenho que ter em atenção a data de início de funções que é quando o seguro deverá estar ativo.

4.3.2. Seguro de saúde

Todos os colaboradores, excepto os que se encontram a contrato a estágio profissional e curricular têm direito a seguro de saúde. Cobre todo o agregado familiar do colaborador, nomeadamente o conjugue e os filhos.

Depois de preenchido, devo preencher o Excel relativo aos seguros de saúde e fazer o pedido à entidade seguradora.

4.3.3. Seguro de acidentes de trabalho

Só é considerado acidente trabalho toda a lesão corporal que o colaborador sofra durante o horário e o local de trabalho.

No entanto podem ocorrer dois tipos de acidentes: o pendular que corresponde aquele em que o colaborador sofre a ir e a voltar do local de trabalho, e o acidente em missão que entende-se como o acidente sofrido pelo colaborador no projeto que tenha de realizar para o cumprimento de uma tarefa relacionado com o seu trabalho dentro do horário de trabalho.

Aquando da entrada do estagiário deverá ser inscrito no seguro dos acidentes de trabalho que é único ao qual tem direito. Deve-se enviar um email para a seguradora com o nome do colaborador, data de nascimento, numero de contribuinte, data de inicio e de fim de estágio e ainda o vencimento.

4.3.4. Medicina do trabalho

Os exames de admissão são obrigatórios antes do inicio de funções ou nos quinze dias seguintes. Todos os colaboradores, independentemente do tipo de contrato a que estão sujeitos (excluindo aqui apenas os estágios curriculares) são inscritos na consulta da medicina de trabalho. Posteriormente irá ser contactado por parte da empresa responsável para a realização dos exames.

Deve-se imprimir o comprovativo de inscrição na medicina de trabalho e juntar ao processo do novo colaborador e no dossier correspondente aos seguros.

É da minha responsabilidade verificar de quinze em quinze dias se os colaboradores foram à consulta, caso contrario tenho que entrar em contacto com eles de forma a remarcar nova consulta.

4.4. Criação de cadastros

Após todo o processo descrito anteriormente, devo criar o colaborador na nossa rede. Vou à listagem de ativos onde temos todos os nossos colaboradores e cada colaborador tem um número; devemos então ver qual é o último número e colocar no novo colaborador o número a seguir.

Vou ao portal do colaborador e crio o novo candidato, coloco alguns dados importantes, tais como: o nome completo, a sua morada, a sua idade, o seu responsável,

quer da área de gestão de pessoal quer do projeto, a área para qual vai trabalhar, o número de cartão de cidadão, de contribuinte e de segurança social, o número de NIB, entre outras informações relevantes, que mais tarde servirão para quando for preciso ir buscar algum dado do colaborador.

Depois devemos ir a listagem das férias e calcular as férias que cada colaborador tem, para as mesmas ficarem disponíveis.

Depois da criação de cadastros e dos vários passos realizados, envio o email do *welcome* aos novos colaboradores. Este e-mail vai dar os acessos a todas as plataformas/programas em que terão que trabalhar, assim como vários PDF'S relativos aos seguros, ao subsídio *flex*, entre outros.

Para terminar vou ao portal hermes, onde disponibilizo as férias dos colaboradores. Este portal serve para registar as férias, ausências e despesas e facilita ainda no acompanhamento da aprovação dos registos.

4.5. Controlo de despesas

Todos os meses os consultores recebem as várias ajudas que ficaram combinadas aquando do processo do contrato. Existem três tipos de despesas: despesas de deslocação, despesas gerais e ajudas de custo.

4.5.1 Despesas gerais

As despesas gerais devem ser registadas no portal hermes na secção das *expenses*, mas para que sejam aprovadas devem se fazer chegar até ao departamento da gestão de pessoal juntamente com o comprovativo de pagamento. As faturas devem ter sempre o nome e número de contribuinte da Altranportugal S.A., só assim serão validadas.

Devo verificar sempre o valor data e limites de todas as faturas. As despesas gerais tem algumas especificidades. Conforme a área, tem diferentes valores (que alteram em situações de dentro e fora de Portugal).

Após a verificação, vou ao programa *Citrix* aprovar e alterar as despesas. As aprovações são feitas quando está tudo correto, se houver algum erro como seja a data que não coincide com a fatura, ou a *task* pode não estar bem. (ver anexo 8)

Posteriormente, anexo as faturas junto com o relatório que foi enviado pelos colaboradores.

Arquivo as despesas por ordem alfabética e por responsável de maneira a que mais tarde caso seja necessário pesquisar será mais fácil.

Para terminar este processo é importante picar um ficheiro Excel de forma a confirmar se os pagamentos estão todos corretos.

4.6. Programa askus

O *askus* que tem como funcionalidade dar respostas rápidas a todas as dúvidas dos colaboradores. Este programa é da responsabilidade da gestão do pessoal. Funciona através de *tickets*, e devemos dar resposta a cada colaborador no tempo máximo de 24horas (ver anexo 9). Este programa tem como objetivos:

- I. Concentrar todas as dúvidas numa equipa que irá esclarecer ou redirecionar as perguntas para o departamento correto;
- II. Acelerar o processo de resposta;
- III. Ter um processo claro e fácil, ajudando os colaboradores na sua integração.

Para cada dúvida recebida é necessário definirmos um nível de urgência, ou seja de 1 a 5 devemos dar um grau de importância a cada *ticket*, sendo que 1 é de menos importância e 5 de maior importância.

Somos três pessoas que trabalham para este programa, e o objetivo é que cada uma de nós “agarre” o máximo de *tickets* para ajudar nas dúvidas dos colaboradores o mais rapidamente possível. Devemos colocar sempre em CC a pessoa da gestão de pessoal que está encarregue por esse colaborador.

Se a dúvida que colocarem for do nosso conhecimento, esclarecemos de imediato. Caso isso não aconteça, reencaminhamos a dúvida para a área competente.

Em todas as reuniões de admissão/acolhimento entrego um *flyer* do *ASKUS*, de modo a que os novos colaboradores, assim que comecem a trabalhar, se dirijam a este novo programa (ver anexo 10).

4.7. Induction day

O *induction day* é um dia (que acontece normalmente duas vezes por mês) em que os novos colaboradores são convocados pelos R.H. É uma formação que tem por objetivo a integração dos novos colaboradores, dando a conhecer a Altranportugal, a sua estrutura e o seu funcionamento. Por outro lado, permite conhecer os novos colaboradores e a sua experiência profissional e pessoal.

Uma das partes dedicadas a este dia remete para o funcionamento dos portais da Altranportugal, o objetivo é explicar como podem executar os mesmos. A explicação é apoiada com o uso do computador, de forma que os colaboradores mais tarde saibam mexer com estas ferramentas.

Aqui falo de como se marcam as férias, as ausências e as despesas, falo sobre o askus e retiro algumas dúvidas.

Para a apresentação dos portais, tive uma pequena formação *on the job* feita com a minha colega e trabalho e tive que ler alguns manuais sobre marcação de férias, despesas, ausências que me foi logo disponibilizado quando iniciei funções.

4.8. Atualização de listagens

Existem vários tipos de listagens que devem ser atualizadas diariamente: listagem de ativos, listagem de férias, listagens dos seguros de vida e de saúde.

Em relação à listagem de ativos, corresponde aos colaboradores que se encontram a trabalhar na Altranportugal. A listagem está dividida entre colaboradores com contratos a termo indeterminado, certo e incerto, colaboradores em contrato de estágio e ainda colaboradores a recibos verdes, sendo que quando entra um novo colaborador devo coloca-lo de na listagem.

A listagem de férias (Excel que apresenta os dias de férias de cada colaborador) é o passo seguinte após a criação do colaborador no sistema.

A listagem dos seguros de vida e de saúde, como referido anteriormente, também faz parte do processo de criação do colaborador na rede. Na listagem do seguro de saúde coloca-se o colaborador e o agregado familiar. Caso existam alterações no agregado familiar, NIB ou morada, tenho de proceder às atualizações no ficheiro e comunicar à entidade competente.

4.9. Atualização de dados

É importante a atualização de certos dados dos colaboradores, nomeadamente a validade dos cartões de cidadão e dos certificados de habilitação e para tal foi da minha responsabilidade essa mesma atualização.

Os certificados são importantes pois a *Altran* é uma empresa que tem oportunidades de ascensão de carreira para os colaboradores e para tal é preciso ter esta informação atualizada. Os dados recolhidos são colocados nas pastas da rede e no portal do colaborador.

5. Análise crítica

Este estágio curricular ofereceu-me a oportunidade de poder trabalhar em algumas áreas daquilo que tinha aprendido no mestrado. Apesar de o *payroll* ser um departamento interligado com o de recursos humanos, a maior parte das minhas tarefas foi de tipo administrativo, exceto a realização das reuniões de admissão, em que tinha contato direto com os novos colaboradores, e a realização dos *induction day*, em que abordava o funcionamento dos programas e portais que os colaboradores teriam que utilizar.

Tive a oportunidade de conhecer o funcionamento de uma empresa multinacional e de acompanhar de perto o funcionamento interno da empresa (áreas de *backoffice* e principalmente do departamento onde estive inserida).

A Altranportugal, por estar numa fase de crescimento externo, apresenta necessidade de crescimento a nível interno, ou seja, é necessário um reforço nas áreas de *backoffice*, o que muitas vezes pode criar situações de sobrecarga de trabalho e de *stress*, o que pode levar à desmotivação dos trabalhadores.

Apesar de as oportunidades para inserção de estagiários serem enriquecedoras, os estágios curriculares muitas vezes são prolongados, tal como aconteceu no meu caso. Esta é uma situação geral no nosso país e pode criar situações de insatisfação, porque estes estágios não são renumerados.

No entanto, na Altranportugal existem grandes oportunidades de evolução de carreira, ou seja, a maior parte dos estágios curriculares evolui para estágios profissionais. Se existir uma boa avaliação de desempenho há possibilidades de os colaboradores ficarem a contrato.

O acolhimento/integração dos novos colaboradores não pode acontecer sozinho. Desta forma realizam-se, numa primeira fase, os processos de recrutamento e seleção, como explicado no ponto 2.1. É muito importante que estes processos sejam rigorosos, porque estamos em constante mudança e as empresas vivem todos os dias na necessidade de inovar e sobreviver às alterações no mercado. Depois dos processos de recrutamento e seleção, as reuniões de acolhimento são os primeiros contactos que o colaborador tem com a organização antes da sua entrada em funções.

Antes do colaborador entrar na organização já tem uma ideia do que é a organização, isto é, algo que ouviu por alguém, algo que pesquisou sobre a empresa. Isto é de certa forma um processo de socialização, conhecido como socialização antecipatória, como visto no ponto 2.2.1.

É normal que, depois do processo de recrutamento e seleção, a responsável do *payroll* que fez a reunião de acolhimento seja a imagem que o novo colaborador guarda, porque é a última que vê antes da sua entrada efetiva para a organização.

O que acontece na Altranportugal é exatamente isto: primeiro recruta-se e seleciona-se o candidato, e depois alguém da área da gestão de pessoal é responsável pelo seu acolhimento e integração.

São reuniões que duram cerca de 45 minutos a uma hora e que têm como objetivo a oficialização da entrada do colaborador. Ou seja, é aqui que se assina o contrato de trabalho, que se preenchem os formulários correspondentes aos seguros de vida, de saúde, segurança social, aos equipamentos móveis, cartões de crédito ou de combustível, adesão ao telemóvel.

Conforme verificado anteriormente, isto é muito importante, porque é nesta fase que emergem as mais diferentes dúvidas. Após esta reunião os colaboradores ficam com algumas luzes daquilo que é esperado no primeiro dia de trabalho e seguintes.

Como vimos anteriormente na revisão de literatura, os processos de integração são muito importantes, pois cria-se uma ligação entre os novos colaboradores e os colegas e gera-se também uma ligação forte à empresa. Por essa razão a empresa criou o *induction day*, que é um programa de integração muito forte. Basicamente, para além de terem contacto com a história, os valores, a missão, os objetivos e os clientes da

Altranportugal, os novos colaboradores também têm contacto com os colegas de trabalho, que muitas vezes não se conhecem porque estão em clientes diferentes, mas que trabalham para o mesmo grupo. Foi (e ainda é) da minha responsabilidade dar algumas informações essenciais aos novos colaboradores, incluindo a explicação do funcionamento dos portais. E esta é uma tarefa muito importante, pois se não souberem marcar ausências, dias de trabalho, férias, despesas gerais ou quilómetros poderão ter faltas injustificadas, ausências injustificadas, e podem não receber as despesas que fizeram naquele mês. É então importante que seja explicado de forma breve e clara para que não ocorram estes problemas.

Existem ainda outras iniciativas que ajudam e são muito importantes na integração do colaborador. É o caso do programa TUA (Traz um amigo), que consiste na recomendação de um CV por parte de um colaborador da *Altran*, que tem como objetivo a motivação e o sentimento de pertença do consultor à organização, e do *Mov'Altran*, que possibilita a deslocação dos colaboradores Altranportugal para qualquer outra *Altran* do grupo no estrangeiro ou a nível nacional.

Como vimos no ponto 2.2.2, o manual de acolhimento é muito importante. Na Altranportugal existe o email de *welcome*, que é essencial para o processo de acolhimento/integração. Este email tem todos os acessos que o colaborador deverá ter para entrar nas diversas plataformas. O email traz em anexo um conjunto de ficheiros que falam sobre o funcionamento da empresa, sobre o funcionamento dos portais, o organograma da empresa e respetivos contactos, entre outras informações relevantes.

Como se viu na revisão de literatura, é muito importante que se divulguem as informações necessárias para que o colaborador se sinta parte da organização e para que consiga trabalhar em harmonia. Assim, os colaboradores já sabem onde se devem dirigir ou a quem se devem dirigir quando tiverem dúvidas.

6. Conclusão

O estágio curricular serviu, de certa forma, para consolidar todo o conhecimento que adquiri durante o mestrado. Por outras palavras, existem muitas coisas que aprendemos na teoria, mas que na verdade só aprendemos quando as colocamos em prática. Um exemplo: trabalhar em equipa nem sempre é fácil, existem pontos de vista

diferentes e maneiras de trabalhar diferentes para cada pessoa. Ao mesmo tempo, temos que saber gerir as diferenças e trabalhar em equipa.

No Mestrado de Gestão de Recursos Humanos, tive cadeiras como Comportamento Organizacional, onde se abordam temas como saber lidar com situações de *stress*. Na Altranportugal existe um grande fluxo de trabalho, principalmente nesta altura, em que se quer fazer a empresa crescer. Deparei-me com imenso trabalho, onde tive que estabelecer prioridades e conseguir resolver os problemas atempadamente. A partir desta situação tive que criar os meus próprios métodos de trabalho, para conseguir atingir os objetivos propostos pela minha orientadora. No que respeita à comunicação, tive de desenvolver ferramentas corretas de comunicação, sendo que só através do *feedback* é que as pessoas sabem se estão a usar os melhores métodos de trabalho e onde podem melhorar. Outra cadeira muito importante e que me serviu na prática foi a de Gestão Transcultural da Diversidade, visto que a Altranportugal é uma empresa multinacional francesa que valoriza a diversidade e onde muitos trabalhadores vêm dos mais diversos sítios do mundo. É importante saber comunicar com as diferentes etnias e culturas, de modo a que o trabalho se desenvolva da melhor maneira possível.

Na cadeira de Técnicas em Gestão de Recursos Humanos e na de Estratégia e Gestão de Recursos Humanos abordaram-se temas como a gestão de recompensas, que serve como base de motivação. Neste caso a Altranportugal oferece, por exemplo, seguros de saúde para o colaborador e para a sua família.

Através desta nova experiência, consegui desenvolver outras capacidades também muito importantes, não só a nível laboral mas também pessoal: a capacidade de tomada de decisão, a definição de prioridades, a capacidade de trabalhar com uma equipa e respetivas chefias, assim como num novo contexto de trabalho e cultura organizacional.

Outra coisa que aprendi é que devemos ter em conta os valores e a missão da empresa, pois só dessa maneira é que sabemos em que direção é que devemos levar o nosso trabalho. Este tema foi muito falado na cadeira de Ética Empresarial.

Em relação às minhas atividades, o acolhimento foi a parte mais central. No entanto, grande parte do meu trabalho era administrativo. Isso não foi de todo negativo, pois aprendi a utilizar novos programas, aperfeiçoei a minha utilização do Excel e Outlook e tive a oportunidade de participar no departamento que trabalha e se responsabiliza com questões muito importantes para o funcionamento da empresa, tais

como: atribuição de salários, reembolso de despesas, elaboração de processos de contratação (umas das minhas funções era preparar todo o processo para que ocorresse a entrada dos novos colaboradores; sem o devido tratamento da documentação necessária não seria possível a sua entrada na empresa), inscrição nos seguros de saúde, de vida e medicina de trabalho, atualização de documentação (como, por exemplo, cartões de cidadão e certificados de habilitação), entre outras atividades, como referido no ponto 4.

Este estágio enriqueceu os meus conhecimentos e competências em vários sentidos. Numa primeira fase, as reuniões de admissão ajudaram-me a nível da expressão verbal e corporal. Posso afirmar que, a partir desta experiência, consegui estar mais à vontade para falar com as pessoas. Como se sabe, nestas reuniões deparamo-nos com as mais diferentes pessoas e temos que aprender a lidar com as mesmas. Isto torna-se importante, porque a área de *payroll* obriga a uma grande flexibilidade no nosso comportamento.

Dentro do departamento em que estive inserida existe um grande trabalho de equipa. É normal que todos tenhamos uma tarefa ou tarefas específicas. No entanto, todas as tarefas estão interligadas e precisamos do apoio uns dos outros para conseguir realizar o nosso trabalho com sucesso. Desta maneira aprendi a trabalhar em equipa, a respeitar a opinião dos outros e a seguir as indicações que me eram dadas.

Analisando a minha evolução no estágio curricular, posso afirmar que tive um grande apoio e acompanhamento por parte da minha orientadora e das minhas colegas de trabalho, sendo que à medida que o tempo foi passando já era mais independente nas minhas tarefas. Por isso fui-me tornando cada vez mais autónoma.

Tive ainda a sorte de poder continuar a trabalhar na empresa. Neste momento estou em estágio profissional, onde espero aprender ainda muito mais do que já aprendi e levar isso comigo para o futuro.

Bibliografia

Absar, Mir Mohammed Nurul. (2012) Recruitment & Selection Practices in Manufacturing Firms in Bangladesh. *The Indian Journal of Industrial Relations*. Vol. 47. No.3 pp.:436-449.

Altranportugal. Disponível em: <<http://altran.pt>>

Acesso em: 3 de Agosto de 2016 <http://www.altran.pt/>

Buse, Maria (2009). Staff recruitment – A qualitative aspect of the human resource management. *Annals of the University of Petroşani, Economics*. 9(3) Pp.: 107-114.

Chimello, Guilherme; Filippin, Marcelo; Monteleone, Gustavo; Munhoz, Gláucia; Pastro, Matheus & Reinert, Maurício. (2012). Recrutamento e seleção como parte do processo de socialização organizacional: estudo de caso em uma ONG. *Revista de Administração e Contabilidade da Unisinos. Série:9(1)* pp.:27-40.

Colakoglu, Nihal & Omer, Sidika Gokus. (2015). Mentoring functions relationship with socialization facets and stages: a conceptual framework. *Journal of Organizational Culture, Communications & Conflict*. Vol. 19. Issue 2. Pp.: 1-13.

Gomes, J. F., E Cunha, M. P., Rego, A., E Cunha, R. C., Cardoso, Cabral, C., et al. (2008). *Manual de Gestão de Pessoas e Do Capital Humano*. Lisboa: Sílabo.

Machado, A. d. (2014). *Dicionário de Recursos Humanos*. Lisboa: Clássica.

Machado, A. d., & Portugal, M. N. (2013). *Seleção e Recrutamento de Pessoas- A regeneração das Organizações*. Lisboa: Escolar.

Machado, A. d., Machado, D. M., & Portugal, M. N. (2013). *Organizações - Introdução à gestão e desenvolvimento de pessoas*. Lisboa: Escolar.

Muscalu, E., (2015), Sources of human resources recruitment organization. *Management and economics*. Pp.: 351-357.

Pais, M. J., Oliveira, M. d., Góis, M. M., & Cabrito, B. G. (2009). *Sociologia*. Lisboa: Texto Editores.

Podgorski, Russel & Sherwood, Deirdre. (2015) People Integration Creating and Sustaining Value. *OdPractitioner*. Vol. 47. No. 3. Pp. 44-53.

Secara, C. (2015). Recruitment and selection of human resources at edt group. *Lucrari stiintifice*. Serie I, vol.XVIII (2). Pp.:103-106.

Sousa, M. J., Teresa, D., Sanches, P. G., & Gomes, J. (2006). *Gestão de Recursos Humanos - Métodos e Práticas*. Lisboa: Lidel.

Sua, Chao – Ton & Yangb, Tsung-Ming. (2015). HoshinKanri planning process in human resource management: recruitment in a high-tech firm. *Total Quality Management* Vol. 26, No. 2. Pp.: 140 –156.

Teixeira, S. (2013). *Gestão das Organizações*. Lisboa: Escolar.

Anexos

Anexos 1- Ficha de contratação



Ficha de Contratação/Integração de Estágio

Nº Colaborador: _____

FOTOGRAFIA
A

A Preencher pelo Manager (todos os campos são obrigatórios)

Nome: _____

Habilitações Literárias: Nível Académico: _____ Curso: _____
 Universidade: _____ Ano de Conclusão: _____

Anos de Exp^o Profissional: _____ / _____ / _____ Área de Competência (Código): _____ / _____

Tipo de Contrato: CTC / CTC* / CTC** / Incerto* / Estágio Data de Início: ____ / ____ / ____ Data de Fim: ____ / ____ / ____

Motivo para CTC* / CTC** / Incerto*:
 Substituição direta ou indireta de trabalhador ausente
 Acréscimo excepcional de atividade da empresa

Desemprego de longa Duração: S N

Período Experimental: 6 meses _____ meses

tipo de Contratação: Direta Projeto

Local: Lisboa Porto Fundão

Categoria Profissional:

Consulting / Engineering: Junior Consultant/Engineer Consultant /Engineer Advanced Consultant/Engineer Team Coordinator S N

Senior Consultant/Engineer

Technician: Technician Advanced Technician

Expertise Management: Specialist Expert Senior Expert Team Coordinator: S N

Business: Business Manager Advanced Business Manager Senior Business Manager

Business Unit Manager Business Unit Director

Architecture: Architect System Architect Senior System Architect

Project Management: Work Package Leader Project Leader Project Manager I Project Manager II

Support Functions: RH MKT DAF Geral Director

GEO Services Staff
 GEO Services Manager
 GEO Services Director

Dossier Competências preenchido no LINX:

▶ ◀ ▶ ▶
F-FDC


Anexos 2 – Plataforma linx

Linx 1.16.10

WELCOME PAGE | ON/OFF BOARDING | **CF MANAGEMENT** | MY CF | SEARCH

Resource Type: Internal Resource Status: All

NAME	COPIID	TYPE	CF	CF STATUS	LAST REM	DEPARTMENT	ALTRAN SITE	RM	STATUS	STATUS	CF FRESH	UPCOMIN	SUBDIVISI	HER	EC
	29147	Internal	2	CF published		Rodrigo Cordeiro	Portugal - Lisbon	RCOR	UNB (NO)	Active	2016-07-07	Yes	ALTRAN PO...	VGIL	
	29150	Internal	2	CF published		Carlos Valente	Portugal - Lisbon	CVAL	UNB (NO)	Active	2016-08-11	Yes	ALTRAN PO...	CVAL	
	29163	Internal	2	CF published		Rodrigo Cordeiro	Portugal - Lisbon	RCOR	UNB (NO)	Active	2016-07-15	Yes	ALTRAN PO...	VGIL	
	29372	Internal	2	CF published		Bruno Santos	Portugal - Lisbon	BSAN	UNB (NO)	Active	2016-04-05	Yes	IGS PORTUG...	JRAM	
	29382	Internal	0	CF Initiated -		IGS\INDIRECT GM	Portugal - Lisbon	CREI	UNB (NO)	Active	2014-01-15	Yes	IGS PORTUG...	CREI	

5 items per page 1 - 5 of 2043 items

CF PRODUCTION Information updated at night and based on D - 1 [Last updated: 2016-09-30 15:03]

#Resources	CF not started	CF Initiated - To Publish	CF Modified - To Publish	CF published	CF Validated
2043	339 (16.6 %)	217 (10.6 %)	0 (0.0 %)	1479 (72.4 %)	0 (0.0 %)

#Resources speaking English: 1299 Having CF in English: 913 (70.3 %)

KPIs are computed and updated every night

Anexos 3 – Ficha de condições contractuais do colaborador

VALORES MENSIS (€)		X												Total
Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez			
VALOR AUXILIAR - Valor Mensal		1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	12.000
VALOR FLEX (Valor Base) - 12 Meses		200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2.400
Venc. Base - 14 Meses		1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	1.000	12.000
Prémio Extraordinário Anual		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prémio Produtividade Mensal		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prémio Extraordinário Anual		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Prémio Produtividade Mensal		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Estado Civil		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Filhos		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DUODECIMOS:		NÃO												
Tip. de Contrato:		Termo Indeterminado												
Antiguidade na Empresa < 1 Ano?		N												
LCI		Nível												
TK		Consultant_Engineer												
Venc. Base - Ponto Central da categoria (€):		1.100												
Atenção esta contratação ultrapassa o Ponto Central - Solicitar aprovação prévia da Direção														
Salário Bruto		325	325	325	325	325	325	325	325	325	325	325	325	3.900
Quota dos Escargos		1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	1.500	17.330
Quota Total (Bruto + Escargos - Empresa)		1.825	1.825	1.825	1.825	1.825	1.825	1.825	1.825	1.825	1.825	1.825	1.825	21.230
Outros Benefícios		Benefícios Core												
Vaterra		16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	192
Combustível/Consumos/ Créditos FLEX		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kms J Despesas		18,55	18,55	18,55	18,55	18,55	18,55	18,55	18,55	18,55	18,55	18,55	18,55	222
Ajudas Custo/Nacional (Excl. 38.41x)		15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	15	180
Ajudas Custo/Internacional (Excl. 38.41x)		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gasagem		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Portatil		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Internet/Placa		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Benefícios FLEX		Benefícios FLEX												
FLEX Seguro Saúde - Colaborador		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FLEX Seguro Saúde - Família		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FLEX Seguro Saúde - Conjugue		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FLEX CRECHE/INFANTÁRIO		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FLEX FERRARI		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FLEX FORMAÇÃO PROFISSIONAL		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FLEX Plano de Pensões		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
FLEX COMBUSTIVEL		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Subsidio FLEX		200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2.400
CUSTO OP/ MÉS (€)		290,55	290,55	290,55	290,55	290,55	290,55	290,55	290,55	290,55	290,55	290,55	290,55	3.486,60
M Meses		11												
M Descontos		21												
Custo OP		2.022												
PROVEITOS (€)		Benefícios FLEX												
Rt Horário		200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2.400
Rt Diária		200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2.400
Rt Mensal		363	363	363	363	363	363	363	363	363	363	363	363	4.356
FATURA (€)		Benefícios FLEX												
MARGEM OP (€)		Benefícios FLEX												
Prechecker PROVEITOS (€)		0	0,00%											
Total Liquido/12 =		1.112												
TOTAL LIQUIDO CASH		396	396	396	396	396	1.634	396	396	396	396	396	1.751	13.340
TOTAL LIQUIDO BENEFICIARIOS		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

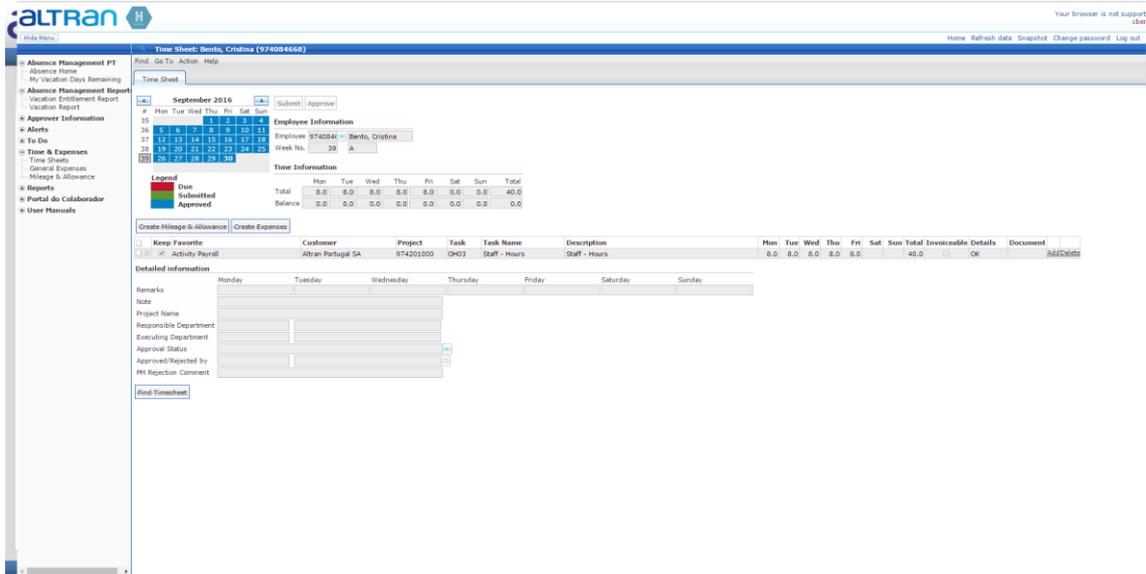
CONFIDENCIAL - USO INTERNO - Não Apresentar a Candidatos

Anexos 4 – Proposta de admissão

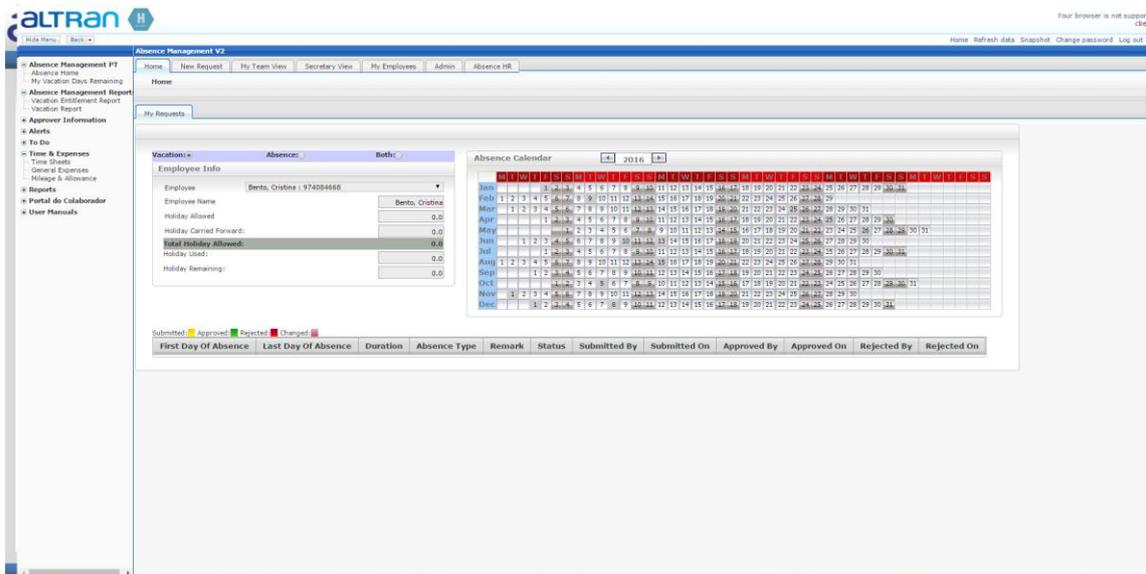
B	C	D	E
Nome:	X		
Tipo de Contrato:	Termo Indeterminado		
Categoria:			
Itens Salário			
	Valores Mensais	Valores Anuais	
Vencimento Base - Bruto	1.000 €	14.000 €	
Premio Produtividade Mensal/Extraordinario	0 €	0 €	
Benefícios Core			
	Valores Mensais	Valores Anuais	
Cartão FREE Refeição	117 €	1.282 €	
Seguro Vida Core	ATRIBUIDO		
Seguro Saude Core (2)	ATRIBUIDO		
Telemovel	ATRIBUIDO		
Plano de Formação	Definido anualmente plano individual de formação por colaborador		
Benefícios FLEX			
	Valores Mensais	Valores Anuais	
FLEX Seguro Saude TOP1	0 €	0 €	
FLEX Seguro Saude TOP2	0 €	0 €	
FLEX Seguro Saude TOP3	0 €	0 €	
FLEX CRECHE/INFANTÁRIO	0 €	0 €	
FLEX ENSINO (4)	0 €	0 €	
FLEX FORMAÇÃO PROFISSIONAL	0 €	0 €	
FLEX Plano de Pensões	0 €	0 €	
FLEX COMBUSTIVEL	0 €	0 €	
Subsidio FLEX (3)	200 €	2.400 €	
Outros Benefícios			
	Valores Mensais	Valores Anuais	
Viatura: (5)	0 €	0 €	
Combustivel	0 €	0 €	
Kms / Despesas (1)	NÃO ATRIBUIDO		
Ajudas de Custo (1)	NÃO ATRIBUIDO		
Garagem	NÃO ATRIBUIDO		
Portatil	NÃO ATRIBUIDO		
Internet/Placa	NÃO ATRIBUIDO		
Pagamento em Duodecimos?	NÃO		
Total Vencimento Bruto + Benefícios	1.317 €	17.682 €	
Programas de Premiação			
TUA "Traz um amigo"	250€ por consultor contratado por recomendação		
"Doing it Differently!"	[250€ a 1000€] conforme faturação do projeto ganho no qual tenha estado		

Confirmo a escolha dos Benefícios Flexíveis (FLEX) acima mencionados

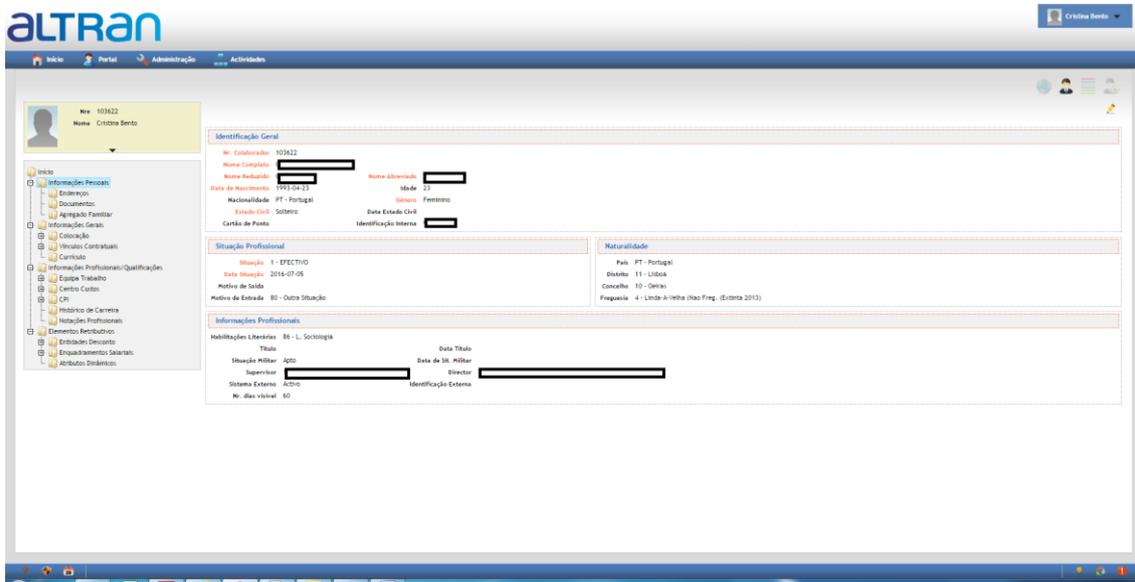
Anexos 5 – Portal Hermes – Registo de Horas de Trabalho



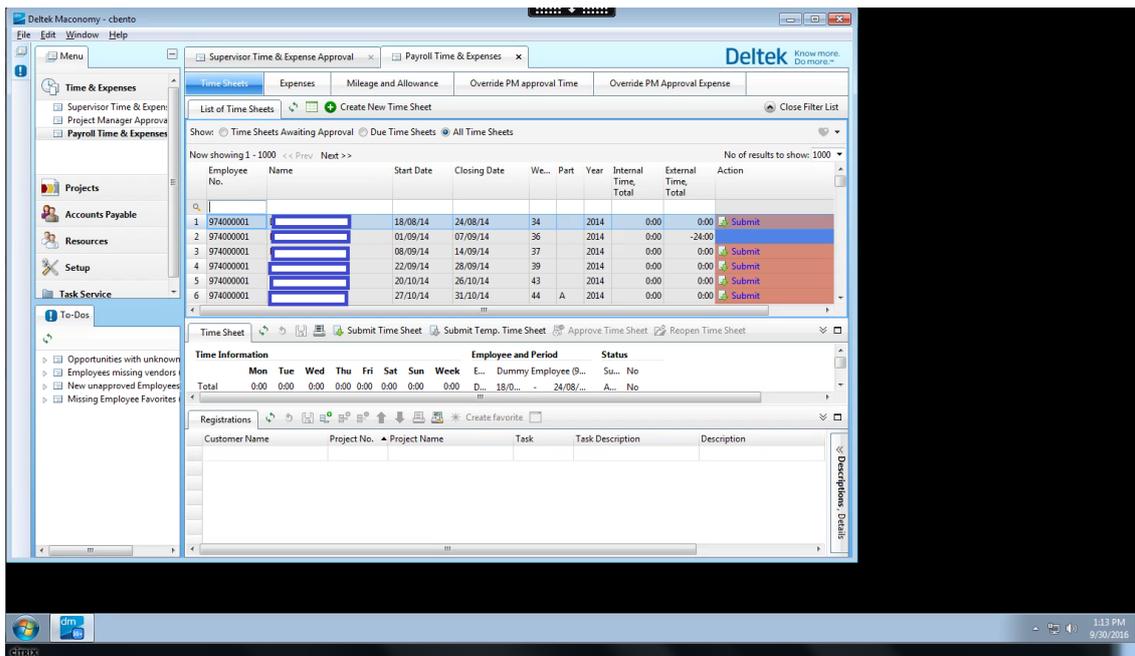
Anexos 6 – Portal hermes – registo de férias



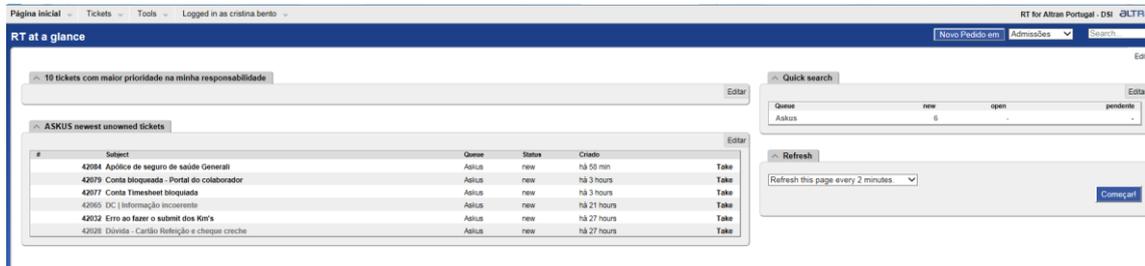
Anexos 7 – Portal do colaborador



Anexos 8- Plataforma citrix



Anexos 9- Plataforma askus



Anexos 10 – Flyer askus

