



PROGRAMA

QUALIDADE DE ATENDIMENTO SINE

Elaborado por:

Sofia Naches Hilbert

Prefeitura Municipal de Campinas

Secretaria Municipal de Trabalho e Renda

ESTRUTURA EQUIPE SINE

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Secretário Municipal de Trabalho e Renda

Gustavo Di Tella Ferreira

Diretor Departamento de Trabalho e Renda

Luis César de Souza Pinto

Coordenadora SINE

Camila Fernanda Diogo Pereira Garrido

Administrativo SINE

Silvia Helena Duenha Garcia

INFORMÁTICA DE MUNICÍPIOS ASSOCIADOS

Supervisora do setor de “Atendimento Empregador”

Mariana Helena Malaquias Soares da Silva

Supervisora do setor de “Atendimento ao Trabalhador”

Thamires Guidolin da Silva

SUMÁRIO

1.	Justificativa	4
2.	Introdução	7
a.	Qualidade no Atendimento	7
b.	Contextualização do Sistema Nacional de Emprego	10
3.	Objetivos	13
a.	Objetivo Geral	13
b.	Objetivo Específicos	13
4.	Processo de Implementação dos Instrumentais	14
a.	Protocolo de Atendimento e Treinamento das Equipes	14
b.	Instrumentais da “Monitoria de Atendimento”	18
c.	Pesquisa de Satisfação	22
5.	Programa de Qualidade no Atendimento CPAT/SINE	24
a.	Protocolo de Atendimento	25
b.	Treinamento	27
c.	Monitoria de Atendimento	28
d.	Monitoria de Atendimento ao Trabalhador	29
e.	Monitoria de Atendimento ao Empregador	39
f.	Ações Complementares	47
g.	Pesquisa de Satisfação	50
h.	Avaliação Desempenho IMA	51
6.	Referências	52
7.0	Anexos	53

1. Justificativa

Considerando a complexidade técnica e relevância do serviço prestado pelo Centro Público de Apoio ao Trabalhador de Campinas (CPAT Campinas) no tocante à operacionalização dos serviços do Sistema Nacional de Emprego (SINE), identifica-se a necessidade urgente em investir no aprimoramento técnico e interpessoal da equipe de atendimento, corroborando na melhoria da qualidade do atendimento prestado ao trabalhador e ao empregador e, principalmente, na satisfação do munícipe em relação ao serviço prestado.

O aprimoramento técnico e da escuta no “Atendimento ao Trabalhador” reverterá na ampliação das possibilidades de (re) colocação profissional dos candidatos, uma vez que o atendente obterá uma compreensão global das competências, experiências e qualificações do trabalhador, procedendo com o cruzamento minucioso e apurado do seu perfil em relação às vagas disponibilizadas, encaminhando-o corretamente aos processos de seleção das empresas, atendendo aos requisitos objetivos estipulados pelo empregador.

Identifica-se no cotidiano de atendimento que falhas de ordem técnica e de comunicação interferem no batimento do perfil da vaga com o perfil do trabalhador, gerando encaminhamentos não alinhados com os critérios requisitados pelos empregadores ou no não encaminhamento de trabalhadores embora houvessem vagas disponíveis em seu perfil. Nestes casos, tanto trabalhador quanto empregador se frustram, uma vez que este último não consegue preencher a sua vaga; enquanto o trabalhador despende de tempo, dinheiro e em muitos casos é reprovado sem saber os motivos implicados na sua reprovação, culpando-se pelo não emprego.

Outro fator imprescindível a ser considerado refere-se às características do público atendido pelo CPAT Campinas, o qual em sua maioria, encontra-se em situação de vulnerabilidade social e em profundo sofrimento psíquico decorrente de sua situação de desemprego, uma vez que a perda da centralidade do trabalho gera inseguranças, fragiliza o autoconceito, a autoestima e compromete tanto a identidade profissional quanto social da pessoa desempregada.

Torna-se imprescindível, portanto, o domínio técnico do serviço desempenhado e o aprimoramento da escuta por parte equipe de atendimento às demandas trazidas no momento do atendimento ao trabalhador, de modo que este possa se sentir

acolhido, bem como sejam realizados os encaminhamentos aos diversos setores implicados em sua queixa (educação, saúde, assistência social, entre outros), garantindo maior efetividade e resolutividade no atendimento às suas demandas e fortalecendo-o em seu processo de busca por uma (re) colocação no mercado formal de trabalho.

No que concerne, especificamente, ao “Atendimento ao Empregador” o aprimoramento da qualidade no atendimento às empresas, reverterá na captação de “vagas efetivas”, ou seja, vagas que estejam condizentes com o perfil dos trabalhadores cadastrados no CPAT, propiciando a melhoria nos índices de preenchimento de vaga pelo posto e fidelizando, por sua vez, empresas que recorrem aos serviços do SINE, uma vez que estas conseguirão preencher seus postos de trabalho.

Em diversas ocasiões identifica-se que o empregador solicita um perfil de trabalhador e/ou estipula determinados requisitos objetivos como obrigatórios para participação de seu processo seletivo que engessam e/ou dificultam o recebimento de candidatos. A escuta qualificada, o domínio técnico do serviço e das rotinas de trabalho, viabilizarão a equipe orientar e propor ao empregador ajustes nos critérios por este estabelecido que não terão impacto na execução das atividades imbricadas ao cargo e, que, na verdade, ampliam as chances de recebimento de um número maior de trabalhadores igualmente capacitados e qualificados. Tal medida garante a satisfação tanto dos empregadores, como também amplia as possibilidades de encaminhamento dos trabalhadores.

Acrescenta-se, ainda, que a presteza e a segurança nas informações e nos procedimentos pela equipe garantirão que a negociação, cadastramento, administração e encerramento da vaga ocorra de forma clara e precisa, otimizando o processo de busca do empregador por mão de obra para ocupar seus postos de trabalho, bem como minimizando possíveis imprevistos e problemas tanto aos trabalhadores encaminhados a seleção da empresa quanto aos empregadores em seu processo de contratação.

Deste modo, a presente proposta visa implantar o “Programa de Qualidade no Atendimento no CPAT/SINE”, o qual terá como objetivo o contínuo aperfeiçoamento dos conhecimentos técnicos, habilidades e atitudes imbricadas à prestação dos serviços de cadastro e encaminhamento às vagas de emprego, habilitação e demais

rotina do “Programa Seguro-Desemprego”, convocação de trabalhadores, captação e administração de vagas de emprego.

Para tanto, o presente projeto contempla a implantação de protocolos de atendimento, treinamentos individuais e coletivos, aferição da satisfação dos trabalhadores e dos empregadores através da “Pesquisa de Satisfação” e uma nova proposta de “Monitoria de Atendimento” que irá abarcar as questões técnicas implicadas à execução dos serviços e análise qualitativa dos atendimentos prestados aos trabalhadores e empregadores, sendo possível aferir a cortesia e cordialidade no atendimento, além de questões de ordem ética.

2. Introdução

a. *Qualidade no Atendimento*

Segundo Kotler (2009, apud LUCAS & SILVEIRA JÚNIOR, 2013), define-se o conceito de “qualidade” enquanto o montante de aspectos e características relacionadas ao serviço prestado ou produto decorrente deste que satisfazem as necessidades implícitas e explícitas do atendido.

No que diz respeito, especificamente, a administração pública, a qualidade na prestação dos serviços entra em voga com o “princípio da eficiência” contido na Constituição Federal de 1988. Sendo assim, a qualidade no atendimento torna-se para a população, medida de controle social, permitindo avaliar a gestão pública e o fiel cumprimento de suas funções (LUCAS, SILVEIRA JÚNIOR, 2013).

Monteiro (1991, apud LUCAS & SILVEIRA JÚNIOR, 2013) ressalta o papel de destaque das instituições públicas como as maiores fornecedoras de bens e serviços, cabendo a estas, portanto, primar pelo atendimento que vise à compreensão do cidadão, o domínio técnico, a presteza e a segurança nas informações fornecidas; transcendendo o mero fornecimento de documentos ou encaminhamento de pessoas; suprimindo, em certa medida, os anseios do cidadão que busca o serviço público.

Nesse sentido, torna-se responsabilidade dos gestores públicos identificarem as fragilidades do atendimento e as necessidades do público, de modo a demonstrar o seu comprometimento e preocupação em prezar pela qualidade dos serviços prestados (LUCAS, SILVEIRA JÚNIOR, 2013).

No atendimento ao público torna-se imprescindível, portanto, o domínio técnico da função exercida, bem como habilidades e atitudes que garantam um bom atendimento, com informações precisas, cordialidade e respeito, visando corresponder às expectativas do cliente.

A qualidade na prestação de serviços está relacionada aos conceitos de: participação, comprometimento, comunicação, treinamento e permanente aprimoramento das equipes de atendimento, visando prestar um serviço que atenda os anseios do cliente.

No que concerne ao treinamento das equipes, este figura enquanto ferramenta inicial para o desenvolvimento do processo de qualidade em uma

instituição, uma vez que viabiliza o nivelamento de informações, procedimentos e condutas, além de aproximar os funcionários das necessidades dos usuários, corroborando no bom desempenho do atendente para com o cidadão.

Segundo Chiavenato (1999, apud LUCAS & SILVEIRA JÚNIOR, 2013) salientam que, o treinamento é um processo sistemático de modificação do comportamento dos funcionários ao encontro dos objetivos organizacionais. Além disso, este se volta ao presente, tendo como foco o cargo atual e visa aprimorar habilidades e capacidades imbricadas ao desempenho imediato do cargo.

Ainda de acordo com o mesmo autor, o treinamento é fonte de lucratividade, visto que os funcionários passam a contribuir de forma efetiva no resultado dos negócios, agregando valor às pessoas, à organização e ao cliente. Salienta-se, que a lucratividade no setor público pode ser traduzida enquanto capacidade de excelência na prestação dos serviços, tendo como foco principal o cidadão.

Visando a excelência na prestação de serviços, torna-se primordial implantar instrumentais que permitam aferir a qualidade do atendimento por meio da escuta do usuário quanto à sua avaliação e satisfação de suas necessidades. De acordo com Milet (1997, apud LUCAS & SILVEIRA JÚNIOR, 2013), o cliente avaliará a prestação de serviço como um atendimento de qualidade a partir de alguns critérios:

- Aspectos tangíveis: remete às aparências das instalações físicas, equipamentos, pessoal, entre outros.
- Confiabilidade: capacidade em cumprir o que foi pactuado.
- Presteza: interesse e disposição em ajudar, rapidez no atendimento.
- Competência: colaboradores com os perfis e os conhecimentos necessários.
- Cortesia: educação, respeito, consideração, atenção e cordialidade.
- Credibilidade: capacidade de passar confiança e credibilidade ao cliente.
- Segurança: capacidade de reduzir ou mesmo eliminar riscos, perigos ou ações duvidosas contra pessoas e informações.

- Acessibilidade: facilidade de contato com as pessoas na organização.
- Comunicação: prestar as informações ao cliente de forma compreensível, clara e precisa.
- Entendimento do cliente: esforço em conhecer o cliente e identificar seus reais problemas e necessidades.
- Preço: valor pago pelo cliente para obter o produto ou serviço.

Considerando os aspectos imbricados na avaliação de um serviço de qualidade por parte do cliente, Chiavenato (1999, apud LUCAS & SILVEIRA JÚNIOR, 2013, p.8) desdobra o processo de “prestação de serviço” nas seguintes etapas e/ou aspectos:

definição de responsabilidade; avaliação da qualidade pela organização; avaliação da qualidade pelo usuário; conformidade das etapas do serviço; ações corretivas e sistema de medição, uma vez que fornece orientação para o estabelecimento e a implementação de um sistema de qualidade dentro de uma organização.

Nesse sentido, para implantar um programa de qualidade cabe às organizações relacionarem as responsabilidades intrínsecas as funções executadas, implantar protocolos e normativas que visem nortear e nivelar a prestação do serviço, avaliar a qualidade do ponto de vista da própria organização e do usuário; bem como adotar instrumentais de aferição e sistemas de correção.

A efetividade de uma instituição é avaliada por meio do nível da qualidade dos serviços executados que tenham como objetivo atender os anseios da população atendida. Deste modo, a prestação de serviços com qualidade e efetividade, dependerá, portanto, do desempenho das pessoas responsáveis por esses serviços (Moller, 1992 LUCAS & SILVEIRA JÚNIOR, 2013).

b. Contextualização do Sistema Nacional de Emprego

A consolidação da política pública de emprego no país teve seu estopim com a realização da Convenção nº 88 de 1948, da Organização Internacional do Trabalho (OIT), concernente à organização dos serviços de emprego. Sua relevância decorre da obrigatoriedade por parte dos países signatários – incluindo o Brasil –, de implantarem e manterem serviços públicos e gratuitos de emprego como parte de um Sistema Público de Emprego (CACCIAMALI; LIGÉRIO; MATOS, 2008). Tais serviços estariam destinados a assegurar e garantir o pleno emprego, aprimorar a organização do mercado de trabalho, bem como utilizar e desenvolver recursos produtivos (BRASIL, 2008).

Segundo Cacciamali, Ligério & Matos (2008), a Convenção teve ainda como foco as questões relativas ao desemprego temporário ou friccional. Para tanto, os sistemas de emprego, além da intermediação de mão de obra precisariam abarcar mais quatro serviços adicionais: qualificação profissional, ações para análise e divulgação de informações sobre o mercado de trabalho, facilitar a administração do seguro desemprego, e por fim, focar ações para atender grupos populacionais em situação de desvantagem no mercado de trabalho.

Os serviços de emprego devem ser constituídos por um Sistema Público de Emprego sob o controle de uma autoridade nacional. Além disso, tal sistema precisaria conter um número suficiente de escritórios locais ou regionais para abarcar cada região geográfica do país, de modo a estarem situados em locais de comodidade tanto trabalhadores quanto para empregadores (ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO, 1948).

Deste modo, a Convenção nº 88 lançou as diretrizes e parâmetros necessários para o fomento de um Sistema Público de Emprego. Todavia, no Brasil, somente após 27 anos da referida Convenção é que se deu um passo decisivo na constituição de um Sistema Público de Emprego (SPE), ao se instituir o Sistema Nacional de Emprego (SINE), vinculado ao MTb por meio do Decreto 76.403/1975, assumindo formato de um programa federal executado em parcerias com os Estados (BRASIL, 1976).

Na ocasião de sua implantação, o SINE contemplava os serviços de intermediação de mão de obra, emissão de carteira de trabalho e geração de informações sobre o mercado de trabalho, os quais deveriam ser executados

nas agências ou postos de atendimento em todo território nacional (CACCIAMALI; LIGÉRIO; MATOS, 2008). Conforme disposto no Decreto 76.403/1975, são objetivos do SINE:

- I – organizar um sistema de informações e pesquisas sobre o mercado de trabalho, capaz de subsidiar a operacionalização da política de emprego, em nível local, regional e nacional;
- II – implantar serviços e agências de colocação em todo o País, necessários à organização do mercado de trabalho;
- III – identificar o trabalhador, por meio de Carteira de Trabalho e Previdência Social, como participante da comunidade brasileira de trabalho;
- IV – propiciar informação e orientação ao trabalhador quanto à escolha de emprego;
- V – prestar informações ao mercado consumidor de mão-de-obra sobre a disponibilidade de recursos humanos;
- VI – fornecer subsídios ao sistema educacional e ao sistema de formação de mão de obra para a elaboração de suas programações;
- VII – estabelecer condições para a adequação entre a demanda do mercado do mercado de trabalho e a força de trabalho em todos os níveis de capacitação.”

(BRASIL, 1975, p.1)

Com a promulgação da Lei 7.998 de 1990, o “Seguro Desemprego” assumiu a dimensão de programa e de política pública, ampliando o rol de ações do SINE. A finalidade principal do programa é a ofertar de assistência financeira temporária ao trabalhador desempregado por justa causa direta ou indireta quanto àquele que comprovasse o resgate do regime de trabalho forçado ou análogo a “escravidão” (BRASIL, 1990).

Para além da criação do Programa Seguro Desemprego, tal Lei também implantou o Fundo de Amparo do Trabalhador (FAT), o qual assumiu papel central no financiamento de programas já existentes e na proposição de novas políticas públicas de emprego. Financiam-se com os recursos do FAT dois programas principais dentro das políticas do Sistema Público de Emprego, Trabalho e Renda (SPETR): o Programa Seguro Desemprego e os Programas de Geração de Trabalho e Renda. Esse último programa volta-se em sua maioria para os micros e pequenos empresários, cooperativas, bem como para o setor informal da economia.

O financiamento nos moldes propostos pelo FAT corroborou para a ampliação do escopo das políticas públicas de emprego, para além da mera concessão de benefício temporário contra o desemprego. Assim, os recursos provenientes deste fundo passaram a ser empregados em serviços e políticas públicas que beneficiam não apenas o trabalhador em situação de desemprego,

mas a todos os trabalhadores, promovendo um significativo avanço na implantação da política pública de emprego, trabalho e renda no país.

Em decorrência da criação do Programa do Seguro Desemprego, as ações e políticas voltadas à pessoa em situação de desemprego, financiadas pelos recursos do FAT, passaram a ser agregadas aos postos SINE, que passaram a ter como prioridade a promoção da reinserção do trabalhador no mercado de trabalho e sua qualificação por meio de ações integradas (BRASIL, 2013).

Conforme apontam Cacciamali, Ligiéro & Matos (2008, p. 10) a Lei que institui o Programa Seguro Desemprego “(...) integra do ponto de vista legal as funções de assistência ao trabalhador desempregado com as funções de intermediação de mão de obra e qualificação profissional, ampliando o entendimento dos componentes do sistema nacional de emprego brasileiro.”

Inicialmente, os postos de atendimento do SINE só poderiam ser implantados mediante convênios com apoio técnico financeiro junto às Secretarias de Trabalho Estaduais, sendo, posteriormente, estendido a órgãos municipais com mais de 200 mil habitantes. (BRASIL, 1976).

Antigamente, os convênios que definiam as ações integradas do Programa Seguro Desemprego eram regidos por planos de trabalho de Convênios Plurianuais Únicos (CPUs). Tais planos de trabalho deveriam seguir diretrizes nacionais, porém em perspectiva descentralizada por meio dos CPUs, junto aos estados e municípios. Deste modo, o CPU é o principal instrumento de execução das ações do SPETR no tocante ao SINE.

Em 2018 foi alterada a pactuação ao SINE que conforme dito acima era firmado através de adesão por convênio para a modalidade fundo a fundo, sendo o financiamento das ações custeadas por meio da transferência de recursos por repasses diretos da esfera federal para esfera municipal. Diante de tal mudança, o plano de trabalho do CPU foi substituído por um plano de ação e serviços (PAS), os quais são aprovados e acompanhados pelo Conselho de Trabalho Emprego e Renda (CTER) para operacionalização das ações.

Nos postos de atendimento SINE são operacionalizados os seguintes serviços: habilitação e outras rotinas do “seguro desemprego”, intermediação de mão de obra (atendimento ao trabalhador e empregador) e informações sobre o mercado de trabalho.

3. Objetivos

a. Objetivo Geral

Aprimorar a qualidade no atendimento prestado aos trabalhadores e empregadores do CPAT Campinas.

b. Objetivo Específicos

- Ampliar o preenchimento das vagas cadastradas pelo CPAT, a partir do cadastro de vagas “efetivas” e encaminhamento de trabalhadores em consonância aos critérios estipulados pelas empresas;
- Aumento do número de “colocados”, a partir da realização de encaminhamentos de trabalhadores atendendo os requisitos da vaga;
- Aumento na avaliação positiva da “Pesquisa de Satisfação – Trabalhador e Empregador”;
- Reduzir o alto índice de abstenção de trabalhadores nas entrevistas de emprego;
- Ampliar o número de empresas fidelizadas;

4. Processo de Implementação dos Instrumentais

A elaboração do “Programa de Qualidade do CPAT/SINE” contemplou etapas que tiveram início com a formulação da parte teórica no segundo semestre de 2018; dando-se continuidade na implantação e discussão sistemática das ferramentas ao longo de 2019 e aplicação piloto dos instrumentais da “Monitoria de Atendimento” no primeiro bimestre de 2020.

Todavia, devido à pandemia do Covid-19 que ocorreu em março de 2020 foi necessário suspender o referido programa, sendo sua retomada realizada em abril de 2023, iniciando-se um novo processo de reformulação e revisão da proposta elaborada em 2019, a qual será descrita nos tópicos a seguir.

a. Protocolo de Atendimento e Treinamento das Equipes

A primeira etapa da elaboração da proposta do “Programa de Qualidade no Atendimento” contemplou a elaboração de protocolos de atendimento, os quais, por sua vez, foram fundamentais para a construção dos instrumentais de mensuração qualitativa e quantitativa do desempenho das equipes de atendimento aferidos por meio da “Monitoria de Atendimento”.

Nesse sentido, em janeiro de 2019 a administração e Coordenação do SINE em conjunto com a equipe de supervisão da Informática de Municípios Associada (IMA) formularam protocolos de atendimento para as equipes de “Atendimento ao Trabalhador” e de “Atendimento ao Empregador”, visando padronizar, nivelar e nortear a prestação dos serviços de intermediação de mão de obra oferecidos pelo CPAT/SINE Campinas.

Na elaboração dos protocolos de atendimento foram contemplados todos os pontos imprescindíveis a serem abordados junto a trabalhadores e empregadores pelas equipes de atendimento, garantindo-se a padronização da prestação dos serviços de forma clara, precisa e cordial. Tais protocolos foram formalmente apresentados e discutidos nas reuniões mensais de equipe dos meses de fevereiro, abril e maio de 2019, sendo estes corroborados pelas equipes de atendimento ao trabalhador e empregador.

Para a implantação do novo protocolo na rotina de atendimento, elaborou-se um cronograma de treinamento individual das equipes de “Atendimento ao

Trabalhador” e de “Atendimento ao Empregador”, visando a apropriação da nova ferramenta e a oferta de um espaço individualizado junto à supervisão IMA para esclarecimento e alinhamento final dos procedimentos contidos nos protocolos.

Os treinamentos foram executados pela supervisão IMA no período de junho a dezembro de 2019, sendo a divisão das equipes para treinamento entre as supervisoras determinadas pelo Sistema de Avaliação de Desempenho (SAD) da IMA. Deste modo, cada supervisora ficou responsável por dar treinamento ao atendente vinculado ao seu SAD, procedendo-se com o devido registro do treinamento no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) de cada atendente.

A etapa de elaboração dos Protocolos e da execução dos treinamentos das equipes foram finalizados em 2019, mas conforme explanado acima, devido ao período de pandemia que inativou o referido Programa por um tempo significativo, os protocolos de atendimento passaram por uma reformulação e, conseqüentemente, programou-se um novo período de treinamento.

Na primeira quinzena de maio de 2023, a equipe administrativa do SINE revisou os protocolos de atendimento e, na sequência, discutiu e alinhou o documento junto à supervisão IMA e à Coordenação SINE.

No dia 26 de maio de 2023 foi realizada a apresentação do “Protocolo de Atendimento ao Trabalhador” (ANEXO 1) em reunião mensal de equipe. Todavia, como a equipe trouxe apontamentos que resultaram em algumas pendências no protocolo, este foi novamente deliberado e re-elaborado em conjunto a supervisão IMA, sendo as atualizações devidamente explanadas e corroboradas pelas equipes na última reunião mensal de Junho (30/06/23).

Quanto ao “Protocolo de Atendimento ao Empregador” (ANEXO 2) este foi discutido e apresentado em reunião à parte com a equipe de atendimento ao empregador no dia 07 de junho; visto que a equipe é dividida em dois turnos de trabalho, inviabilizando a participação completa da equipe em reunião mensal, além da necessidade de otimizar as pautas das demais reuniões mensais de equipe concernentes a retomada do “Programa de Qualidade no Atendimento SINE”.

Além da atualização dos dois protocolos já existentes, elaborou-se mais dois protocolos concernentes aos atendimento prestado via chat e de triagem.

A modalidade de atendimento via “chat” foi implantada em março de 2022, devido a pandemia do Covid-19, visando ampliar o acesso dos trabalhadores e empregadores aos serviços do CPAT para além do atendimento presencial, o qual esteve contingenciado em consonância às normas sanitárias vigentes. Tal atendimento foi mantido a título de fornecimento de orientações e esclarecimento de dúvidas, sendo necessário, portanto, a elaboração de um protocolo que contemplasse a prestação de serviço via chat de forma padronizada e clara.

Deliberou-se ainda junto a supervisão sobre a necessidade de formulação de um protocolo também para atendimento de triagem, visto que todos os atendentes lotados na unidade Centro são escalonados a cobrirem o atendimento de triagem, requerendo, portanto, a padronização das orientações e encaminhamentos dados, em virtude da alta rotatividade de funcionários na triagem.

Os protocolos de atendimento chat (ANEXO 3) e de triagem (ANEXO 4) foram elaborados e discutidos com a equipe administrativa e Coordenação SINE conjuntamente com a supervisão IMA, sendo estes apresentados às equipes de atendimento em reunião mensal de equipe do dia 30 de junho.

Os protocolos atualizados com todos os apontamentos e propostas alinhadas com as equipes de atendimento foram encaminhados à supervisão IMA na primeira semana de julho, com vistas a subsidiar na preparação para início dos treinamentos, bem como para replicarem os documentos para as equipes de atendimento.

Em 17 de julho de 2023 a supervisão IMA iniciou os treinamentos teóricos/práticos pautados nos referidos protocolos junto às equipes de atendimento nos mesmos moldes do treinamento realizado em 2019.

De julho a dezembro a equipe de “Atendimento ao Trabalhador” será treinada individualmente - sendo cada supervisora responsável pelo dos atendentes atrelados ao seu SAD e com o seu devido registro em PDI - por duas horas/dia no período de cinco dias, perfazendo uma carga horária total de 10 horas.

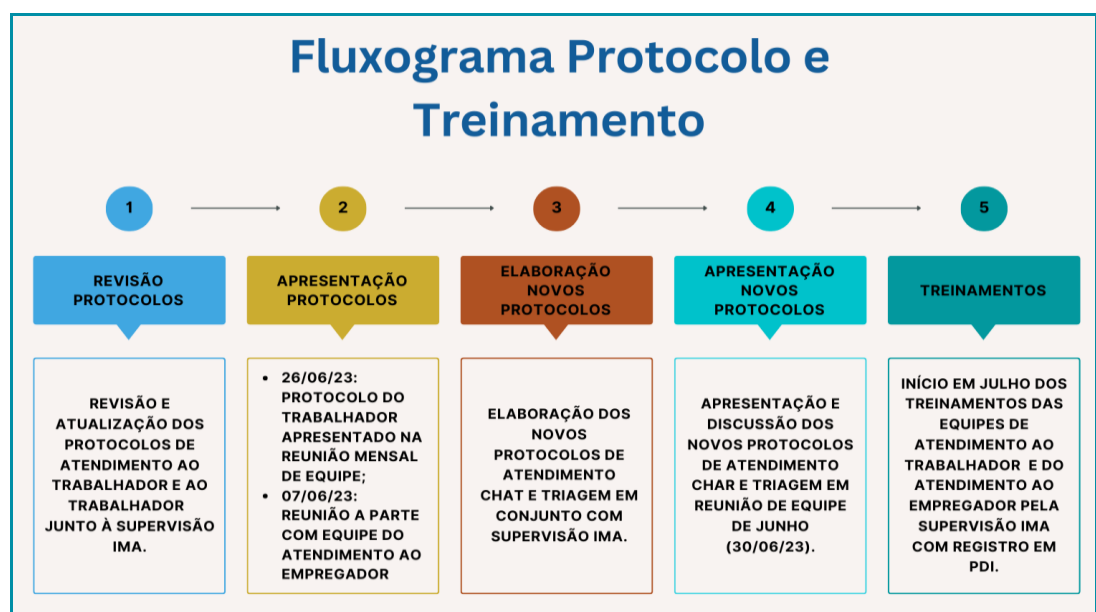
Adicionalmente, a equipe de atendimento ao trabalhador será treinada no protocolo de triagem, despendendo-se 2 horas pela supervisão para acompanhamento do atendente na rotina da triagem, garantindo o devido nivelamento das informações e dos procedimentos imbricados a este atendimento.

No tocante ao chat, somente os atendentes da equipe de atendimento ao trabalhador que prestam tal atendimento serão treinados pela supervisão, sendo a carga horária de treinamento de 5 horas. Atualmente, 10 atendentes estão escalados para prestar o atendimento chat.

Por fim, a equipe de “Atendimento ao Empregador” será treinada exclusivamente no protocolo do empregador, uma vez que esta não realiza atendimento de triagem e de chat. O treinamento da equipe terá carga horária de 10 horas, assim como o treinamento da equipe de atendimento ao trabalhador.

É importante frisar que no decorrer dos treinamentos a qualquer alteração de equipe ou integração de novos atendentes, estes serão devidamente treinados a partir dos protocolos elaborados de acordo com a natureza do serviço que será prestado.

O fluxograma detalhado com o processo de execução da retomada do “Programa de Qualidade no Atendimento SINE” no que concerne protocolos de atendimento e treinamento é apresentado abaixo:



b. Instrumentais da “Monitoria de Atendimento”

A “Monitoria de Atendimento” tem como objetivo aferir os principais quesitos imbricados à prestação de serviço com qualidade, bem como a produtividade de cada atendente mensal, quadrimestral e anualmente. Tais dados subsidiarão a supervisão em seu trabalho sistemático de reorientação e alinhamento de procedimentos e condutas, garantindo um espaço individual de *feedback* para além da avaliação de desempenho da IMA.

Os instrumentais que compõem a “Monitoria de Atendimento” foram compilados e sistematizados no segundo semestre de 2018, sendo que os aspectos de aferição quantitativos pautaram-se na experiência anterior de monitoria, a qual foi executada nos anos de 2016 e 2017.

A “Monitoria de Atendimento” realizada à época foi suspensa para reavaliação, uma vez que um dos parâmetros avaliados, o “índice de efetividade de encaminhamento”, foi sistematicamente questionada pela equipe. Tal índice afere o percentual de trabalhadores encaminhados aos processos seletivos pelo atendente e que foram efetivamente contratados pela empresa. Os percentuais de todos os atendentes eram sistematizados e obtinha-se a média da equipe a cada período avaliativo, sendo feito o comparativo de cada atendente em relação a média de toda a equipe.

O índice de efetividade de atendimento visava averiguar se o atendente estaria encaminhando corretamente o trabalhador de acordo com os requisitos objetivos solicitados pela empresa para participação em seu processo de seleção, sendo que quanto mais encaminhamentos fora do perfil, maiores seriam as reprovações pelo empregador, visto que este não teria recebido os candidatos dentro do perfil por ele estipulado. Sendo assim, se o índice obtido estivesse muito abaixo da equipe, provavelmente o atendente estaria flexibilizando parâmetros que não estariam autorizados ou não estaria fazendo corretamente o batimento do perfil das vagas com o perfil do trabalhador.

Embora a monitoria realizada anteriormente não fosse utilizada para fins de “Avaliação de Desempenho” e o índice de cada atendente fosse analisado e comparado em relação ao desempenho obtido pela equipe, compreendeu-se que o índice seria de fato questionável, uma vez que o atendente não tem

responsabilidade/controlado pela contratação do trabalhador que foi encaminhado por ele para seleção da empresa, sendo que nem sempre a “não contratação” ocorreu pelo encaminhamento incorreto do atendente.

Nesse sentido, os índices da nova Monitoria foram analisados e incluídos no instrumental quantitativo de forma a permitir o acompanhamento do desempenho de cada atendente dentro dos critérios que lhe competem e sempre em comparação à equipe como um todo.

Considerando que o índice de “efetividade de encaminhamento” foi retirado e este visava aferir a qualidade do encaminhamento realizado pelo atendente, implementou-se também um instrumental de aferição qualitativo, estendendo-se a sua aplicação agora também para o atendimento ao empregador. O novo instrumental está pautado na análise da qualidade do cadastro, atendimento e encaminhamento do trabalhador e no cadastro, atendimento e administração de vagas do empregador.

A nova ferramenta de aferição qualitativa viabiliza a análise como um todo do atendimento prestado ao trabalhador e ao empregador pela supervisão IMA, por meio da seleção aleatória de alguns atendimentos prestados por cada atendente. Acrescenta-se, ainda, que esse novo instrumental baseia-se exclusivamente nos protocolos de atendimento e foi denominado de “Pesquisa de Retorno de Atendimento”, sendo este melhor detalhado no “Item 5”.

Concluída a elaboração da nova proposta de “Monitoria de Atendimento”, esta foi apresentada e debatida no segundo semestre de 2018 junto à Coordenação do SINE e na sequência, no primeiro semestre de 2019, com a equipe de supervisão da IMA.

Finalizado os alinhamentos dos instrumentais internamente e considerando a proposta de utilização da “Monitoria de Atendimento” para fins de “Avaliação de Desempenho” da IMA, foi necessária a sua aprovação pela gestão de contrato da PMC e da Gerência e Coordenação de Atendimento IMA.

Deste modo, em agosto do mesmo ano, o “Programa de Qualidade de Atendimento” foi apresentado e discutido, primeiramente, com a Direção do Departamento de Gestão da Informação, Documentos e Atendimento ao Cidadão (DGIDAC) da PMC, responsável pelo contrato de atendimento

estabelecido entre IMA e Prefeitura. Na sequência este foi apresentado à Gerência e Coordenação de Atendimento da IMA.

Sancionados os novos instrumentais que compõem a “Monitoria de Atendimento” pelas gestões PMC e IMA, este foi apresentado em reunião mensal de equipe dos meses de outubro e novembro, visando apresentar e discutir a nova proposta com as equipes de atendimento ao trabalhador e ao empregador antes da sua aplicação piloto em janeiro de 2020.

Durante o período de outubro a dezembro a supervisão IMA e Coordenação do SINE receberam as dúvidas e eventuais sugestões das equipes de atendimento para aprimoramento das ferramentas, sendo realizadas algumas melhorias e finalizada a proposta para efetiva implementação.

Em janeiro e fevereiro de 2020, a supervisão aplicou a “Pesquisa de Retorno de Atendimento” junto aos trabalhadores e aos empregadores, contudo, conforme explanado acima, com as adequações e mudanças instauradas para contingenciamento da pandemia do Covid-19 em março de 2020, o referido projeto foi interrompido.

A atualização dos protocolos de atendimento implicou na necessidade de reformulação dos instrumentais de “Monitoria de Atendimento”, principalmente, no tocante a ferramenta de aferição qualitativa que baseia-se exclusivamente nos pontos elencados nos protocolos de atendimento.

Sendo assim, após a etapa de atualização dos protocolos de atendimento, os itens e a sistematização dos resultados da “Pesquisa de Retorno de Atendimento” foram revistos durante os meses de maio a junho e, na sequência, a pesquisa revisada foi aplicada pela supervisão IMA em caráter de teste antes da sua apresentação às equipes de atendimento, com vistas a avaliar sua executabilidade e alinhar eventuais modificações de forma que o instrumental estivesse consolidado antes da execução da fase de teste da “Monitoria de Atendimento” no segundo semestre de 2023.

Na execução teste das pesquisas de retorno, identificou-se a necessidade de elaboração de um manual de orientação para subsidiar as supervisoras e garantir o devido alinhamento na utilização e aplicação do referido instrumental, principalmente no tocante às equipes de atendimento ao

trabalhador que serão divididas entre elas. Os manuais serão explanados pela responsável pelo programa às supervisoras antes do início da fase de teste da “Monitoria de Atendimento”.

Concluída a aplicação das pesquisas pela supervisão e a reformulação dos instrumentais da “Monitoria de Atendimento”, esta foi apresentada a supervisão IMA e Coordenação SINE na primeira quinzena de julho, e na sequência, esta foi apresentada e debatida novamente com a Gerência e Coordenação de Atendimento IMA.

A “Monitoria de Atendimento” chancelada pelas gestões PMC e IMA foi apresentada em reunião mensal de equipe do mês de julho, viabilizando a estes um espaço para discussão e acolhimento de dúvidas concernentes ao Programa e, principalmente, em relação aos instrumentais de mensuração qualitativa e quantitativa atreladas a Monitoria.

Por fim, assim como na primeira fase de implementação da “Monitoria de Atendimento” em 2019/2020, será realizada uma aplicação das ferramentas de aferição quantitativa e qualitativa do desempenho de cada atendente em caráter de teste, no período de setembro a novembro de 2023, sendo a etapa de *feedbacks* individuais realizada pela supervisão durante o mês de dezembro; visando preparar a equipe e realinhar os instrumentais, caso necessário, para o início efetivo de sua execução para fins de avaliação de desempenho a partir de 01 de janeiro de 2024.

Segue abaixo o Fluxograma das etapas que envolveram a retomada e reavaliação dos instrumentais da “Monitoria de Atendimento”:



c. Pesquisa de Satisfação

A "Pesquisa de Satisfação" do CPAT Campinas foi implantada em janeiro de 2016, a partir de visita realizada pelas técnicas responsáveis pela avaliação da execução das ações conveniadas junto ao Ministério do Trabalho.

Ressalta-se que os resultados obtidos através da pesquisa eram formalmente transmitidos através de relatório de "Prestação de Contas" ao referido Ministério e a Secretaria Municipal de Trabalho e Renda, visando promover as melhorias necessárias para efetiva prestação do serviço.

Tal pesquisa abrangia questões concernentes à prestação do serviço e a infraestrutura do CPAT/SINE, sendo possível avaliar os seguintes parâmetros de cada atendimento:

- Atendimento ao Trabalhador: tempo de espera, condições da sala de espera, atendimento, triagem e clareza nas informações e orientações no momento do atendimento;
- Atendimento ao Empregador: atendimento, clareza nas informações e orientações no atendimento, encaminhamentos de trabalhadores no perfil da vaga e condições da sala de espera (no caso, da empresa ter optado em realizar seu processo de seleção no CPAT Centro).

Os resultados da pesquisa no tocante aos quesitos de “atendimento” e “orientações e informações recebidas pelo atendente” eram sistematizados, a fim de compor o *feedback* anual das avaliações de trabalhadores e empregadores a despeito do atendimento prestado pelo atendente, contudo sem compor a monitoria e avaliação de desempenho.

Além disso, semestral e anualmente os dados de ambas as pesquisas eram sistematizados visando proceder com os devidos encaminhamentos às demandas de empregadores e trabalhadores junto a Secretaria Municipal de Trabalho e Renda (SMTR).

Acrescenta-se, ainda, que a compilação dos referidos dados eram publicados anualmente com vistas a informar a população e gestores a despeito das avaliações, solicitações e demandas atendidas ao longo do ano.

Contudo, com a pandemia do Covid-19, a pesquisa de satisfação aplicada junto a trabalhadores e empregadores foi suspensa até o presente momento.

A sua retomada requer um tempo maior para análise e consolidação, pois a nova proposta contempla a possibilidade de aplicação por meio digital pelo próprio usuário através de seu aparelho celular.

A Prefeitura Municipal de Campinas iniciou um projeto-piloto de avaliação do serviço digitalmente e a partir de seu avanço aos demais setores que prestam atendimento ao público, será dado prosseguimento à pesquisa anteriormente aplicada pelo CPAT;

5. Programa de Qualidade no Atendimento CPAT/SINE

O “Programa de Qualidade no Atendimento SINE” contempla ações que visam o aprimoramento contínuo e sistemático do atendimento prestado pelo CPAT/SINE, por meio da realização de treinamentos individuais e coletivos, avaliação da satisfação de trabalhadores e empregadores em relação aos serviços ofertados e pela aplicação de instrumentais de aferição da produtividade e da qualidade do atendimento prestado por cada atendente; sendo este desempenho replicado individualmente pela supervisão através de feedbacks periódicos para acompanhamento de desempenho.

Concomitantemente, propõe-se a implementação de ações complementares que enriqueçam e subsidiem a execução do atendimento com eficiência e eficácia, além da adoção de um sistema de correção de falhas que assegurem a continuidade na prestação do serviço com qualidade.

As ações propostas primam pela reestruturação e a inovação das práticas em direção a excelência no atendimento, tornando-as mais racionais e focadas nas necessidades trazidas por trabalhadores e empregadores. Tal prerrogativa demanda uma postura mais ativa, participativa e transformadora por parte da equipe de atendimento, gerando um ambiente estimulador para o compartilhamento de conhecimentos e, conseqüentemente, para construção de novos conhecimentos; além de propiciar o desenvolvimento de novas competências.

Nesse sentido, em todo o processo de implantação e de execução do “Programa de Qualidade” será priorizada a participação e o engajamento das equipes de atendimento e supervisão IMA, considerando para além de procedimentos técnicos, os aspectos éticos imbricados na prestação dos serviços aos trabalhadores e empregadores.

Compreende-se que as vivências, experiências e perspectivas trazidas pelos atendentes e supervisão IMA são primordiais para a sistematização de ferramentas de aferição de desempenho exitosas e que estejam alinhadas às necessidades de trabalhadores e empregadores atendidos, uma vez que estão diretamente envolvidos na realização deste objetivo.

A cada etapa executada serão organizados espaços para apresentação e discussão das ações que serão desenvolvidas, garantindo-se a estes a possibilidade de escuta e de acolhimento de suas considerações tanto por sua chefia imediata representada

pela supervisão IMA, quanto pelo cliente e gestor do atendimento SINE por parte da Prefeitura.

O envolvimento sistemático e a potencialização dos saberes da equipe de atendimento IMA será fundamental na consolidação de bons alicerces para o Programa e para a legitimação/validação das ações que serão implementadas, tornando-os agentes ativos e participativos pelo seu próprio processo avaliativo.

Por fim, salienta-se o papel primordial que o Programa desempenha no controle e fiscalização do contrato de atendimento firmado entre a Prefeitura Municipal de Campinas e Informática de Municípios Associados, uma vez que institui mecanismos de aferição de produtividade e desempenho da equipe no cumprimento do efetivo exercício a que foi contratada.

Transcendendo a mera conferência da efetivação das horas contratadas a cada mês pela equipe de atendimento IMA, viabiliza-se através de tais ferramentas a aferição qualitativa do atendimento prestado e garantia da execução dos serviços com excelência e em consonância às normativas estipuladas pelo Governo Federal na operacionalização das ações do SINE.

a. Protocolo de Atendimento

A primeira etapa para implantação do “Programa de Qualidade no Atendimento CPAT/SINE” envolveu a identificação das fragilidades na operacionalização dos serviços e, por conseguinte, o estabelecimento de procedimentos documentados com rotinas que visassem à eficiência e eficácia na execução de um atendimento com qualidade.

Nesse sentido, foram formulados “Protocolos de Atendimento” que subsidiam o nivelamento das informações, procedimentos e condutas na oferta dos serviços do CPAT/SINE, aproximando os atendentes em relação às demandas de trabalhadores e empregadores; corroborando no bom desempenho dos funcionários para com o cidadão.

O atendimento prestado em consonância com os protocolos elaborados evitará grande parte das divergências apresentadas no atendimento, às quais por vezes prejudicam tanto trabalhadores em busca de uma

oportunidade de emprego quanto empregadores que necessitam repor a mão de obra dentro de seus critérios e normativas.

Além disso, propicia ao atendente respaldo para execução do atendimento em consonância com as normativas contidas no Manual de Intermediação de Mão de Obra do Governo Federal.

Acrescenta-se, ainda, que os protocolos de atendimento foram imprescindíveis para a compilação do instrumental qualitativo da “Monitoria de Atendimento”, sendo a “Pesquisa de Retorno de Atendimento” elaborada exclusivamente nos itens contemplados nos protocolos, de modo a avaliar o cumprimento dos itens mais importantes e que geram mais impactos no atendimento.

A avaliação do desempenho do atendente baseada essencialmente nestes documentos, propicia a implementação de um sistema de aferição justo e honesto, visto que estes tiveram participação direta na sua elaboração e, portanto, têm ciência dos procedimentos mínimos necessários para execução de um atendimento com qualidade e em consonância às demandas de empregadores e trabalhadores. Além disso, garante o respaldo necessário aos atendentes na prestação dos serviços com a realização dos treinamentos, que propiciarão a adoção das rotinas constantes nos referidos protocolos na prática de atendimento.

Conforme explanado no tópico anterior, para a implantação do novo protocolo elaborou-se um cronograma de treinamento individual das equipes de “Atendimento ao Trabalhador” e de “Atendimento ao Empregador”, ofertando às equipes um espaço individualizado junto à supervisão de apropriação, esclarecimento e alinhamento final dos procedimentos contidos nos referidos protocolos.

Cabe ressaltar que os “Protocolos de Atendimento” não têm como propósito engessar a prestação de serviços, sendo, portanto, primordial o seu contínuo aperfeiçoamento e atualização conforme surgirem demandas e mudanças na operacionalização do serviço; garantindo o nivelamento e a padronização de procedimento que realmente estejam alinhados às necessidades e expectativas de trabalhadores e empregadores atendidos através do CPAT/SINE.

Deste modo, uma vez ao ano, no mínimo, os protocolos serão revisados e discutidos entre administração e Coordenação SINE em conjunto com a equipe e supervisão de atendimento IMA.

b. Treinamento

A participação das equipes de atendimento enquanto sujeitos atuantes no processo de replanejamento e ressignificação do contexto de trabalho a partir da implantação do “Programa de Qualidade no Atendimento do CPAT/SINE”, bem como a sua transformação em direção a novos paradigmas, o estímulo a aquisição de novas capacidades, criatividade e alta produtividade, mobilizando-os a tornarem-se ativos, criativos e produtivos só se concretizará a partir da implementação sistemática de espaços individuais e coletivos de treinamentos.

Em qualquer órgão, seja público ou privado, torna-se fundamental o conhecimento sobre o potencial de seus funcionários e a aplicação de um plano de treinamento adequado, visando promover o crescimento da instituição, valorizar o funcionário, bem como prepará-lo para valorizar o que há de mais importante em uma organização: o cliente.

O treinamento surge neste cenário enquanto ferramenta inicial para o desenvolvimento do processo de qualidade em uma instituição, uma vez que viabiliza o nivelamento de informações, procedimentos e condutas, além de aproximar os funcionários das necessidades dos usuários, corroborando em um bom desempenho do atendente em relação ao cidadão.

Deste modo, identifica-se ser crucial a realização sistemática de treinamentos às equipes, visando subsidiá-los na prestação dos serviços em consonância com os protocolos de atendimento e normativas estipuladas pelo Governo Federal na execução das ações do SINE.

Conforme explanado anteriormente, concluída a etapa de elaboração dos protocolos de atendimento foram iniciados os treinamentos de todos os atendentes pela supervisão, com o devido registro do Plano de Desenvolvimento Individual no Sistema de Avaliação de Desempenho da IMA.

Todavia, considerando a dinamicidade do atendimento e mudanças periódicas nos procedimentos para operacionalização das ações de intermediação de mão de obra pelo Governo Federal, a realização de treinamentos individuais de reciclagem para atualização dos protocolos e realinhamento dos trâmites e informações implicados no atendimento torna-se necessária de ser aplicada anualmente.

Compreende-se que a cada treinamento, o atendente obterá mais conhecimento e manejo nas tratativas com o cidadão, resultando em mudanças constantes e plena preparação para o atendimento completo e satisfatório.

Salienta-se, ainda, que a cada novo integrante incorporado à equipe do CPAT/SINE e/ou em casos de remanejamentos internos de funcionários entre os serviços ofertados; o treinamento será realizado única e exclusivamente pela supervisão a partir dos protocolos de atendimento em consonância com a carga horária delimitada para cada serviço, bem como com o devido acompanhamento do atendimento presencial prestado pelo novo atendente a fim de auxiliá-lo na aplicação prática dos conhecimentos teóricos incorporados.

c. Monitoria de Atendimento

A Monitoria de Atendimento tem como objetivo avaliar, acompanhar e aferir a qualidade e produtividade do atendimento prestado pelos funcionários da IMA através da aplicação de instrumentais quantitativos e qualitativos.

A Monitoria terá periodicidade quadrimestral, sendo, portanto, aplicada três vezes ao ano. Ao final de cada quadrimestre a supervisão IMA realizará os *feedbacks* individuais dos atendentes vinculados ao seu SAD, procedendo com o devido registro no PDI de todas as reorientações prestadas e desempenho aferido através da Monitoria. Cabe ressaltar que, a supervisão, ao identificar a necessidade, acompanhará de forma mais próxima o atendente que apresentar dificuldades ou baixa qualidade na prestação do serviço ao longo do quadrimestre seguinte.

Finalizado o ciclo dos três quadrimestres será realizada também uma compilação das médias de cada atendente dentro daquele ano, viabilizando a análise da sua evolução, bem como a proposição de medidas necessárias para o aprimoramento e/ou manutenção da qualidade de seu atendimento.

Segue quadro resumo dos períodos de aplicação da “Monitoria de Atendimento”:

Períodos Avaliativos	Período “Feedback” Individual
1º Quadrimestre: Janeiro – Abril	1ª Quinzena de Maio
2º Quadrimestre: Maio – Agosto	1ª Quinzena de Setembro
3º Quadrimestre: Setembro – Dezembro	1ª Quinzena de Janeiro (ano subsequente)
Avaliação Final (Janeiro – Dezembro)	1ª Quinzena de Janeiro (ano subsequente)

No que concerne às ferramentas para aferição de desempenho da Monitoria, elaborou-se dois instrumentais de aferição um qualitativo e quantitativo de acordo com a natureza do serviço:

- Atendimento ao Trabalhador
 - Consulta/cadastro para vaga de emprego: avaliação qualitativa e quantitativa.
 - Seguro-desemprego: avaliação quantitativa.
- Atendimento ao Empregador: avaliação qualitativa e quantitativa.

d. Monitoria de Atendimento ao Trabalhador

No “Atendimento ao Trabalhador” são realizadas duas modalidades de monitoria, visando contemplar as ações de cadastramento e encaminhamento às vagas de emprego e de habilitação e demais rotinas do programa “Seguro-Desemprego”.

A equipe do “Seguro-Desemprego” realiza, prioritariamente, o atendimento aos segurados, sendo que na ausência de senhas para tal serviço, atendem a fila para “cadastro de emprego”.

Deste modo, para a equipe do “Seguro-Desemprego” será aplicada uma monitoria envolvendo os dados específicos do “Seguro-Desemprego” apenas no âmbito quantitativo e uma de “Cadastro/consulta de Vaga de Emprego” que contempla um instrumental quantitativo e outro qualitativo.

i. Avaliação Quantitativa

No tocante aos parâmetros quantitativos, estes serão sistematizados a partir dos dados filtrados da “Base de Gestão de Intermediação de Mão de Obra” (BGIMO), sob a gestão do Ministério do Trabalho e Emprego e do “Sistema de Controle de Painel Eletrônico” (SCPES), de gestão da Prefeitura Municipal de Campinas.

Segue abaixo o quadro com os parâmetros quantitativos que serão contemplados nas monitorias do “Seguro-Desemprego” e da “Intermediação de Mão de Obra”:

Parâmetros	Atendimento ao Trabalhador	
	Intermediação de Mão de Obra	Seguro-desemprego
Tempo	Percentual de atendimentos duração inferior a 6 minutos	Média de tempo de atendimento do “seguro-desemprego”
	Percentual de atendimentos duração superior a 15 minutos	
	Média de tempo de atendimento	
	Tempo total de atendimento ¹	
Atendimento	Número total de atendimentos	Número total de atendimentos do “Seguro-desemprego”
	Média de atendimentos mensal e quadrimestral	Número de atendimentos totais ²
	Número de trabalhadores encaminhados aos processos seletivos	Percentual de atendimentos de “Seguro-desemprego” ³
	Percentual de encaminhamento ⁴	Percentual de atendimentos de “Cadastro para emprego” ⁵

1. Soma do tempo de todos os atendimentos;

2. Soma atendimentos Seguro-desemprego e cadastro para emprego;

3. Percentual obtido por meio do número de atendimento totais em relação aos atendimentos do Seguro-desemprego;

4. Percentual de encaminhados aos processos seletivos em relação ao número de atendimentos realizados;

5. Percentual obtido através do número de atendimentos totais em relação aos atendimento de cadastro para emprego.

O desempenho de cada atendente em relação aos parâmetros de “percentuais de tempo de atendimento”, “média de tempo de atendimento” e “percentual de encaminhamento” serão comparados à média geral da equipe em cada um desses quesitos.

Os casos em que a média do atendente for superior ou inferior a 20% da média geral da equipe serão acompanhados individualmente e reorientados pela equipe de supervisão, visando identificar possíveis dificuldades e alterações de rotina de atendimento, com vistas a garantir a produtividade e qualidade do serviço prestado.

Salienta-se que não serão estabelecidas metas para este instrumental, sendo os parâmetros quantitativos relevantes para o embasamento da supervisão tanto em relação ao acompanhamento da produtividade de cada atendente em relação a equipe quanto na análise do desempenho nos quesitos qualitativos obtidos através da aplicação da “Pesquisa de Retorno de Atendimento.”

Segue abaixo o instrumental quantitativo elaborado para cada atendente e que será utilizado pela supervisão no momento do *feedback*:

MONITORIA ATENDIMENTO - QUANTITATIVO

1º QUADRIMESTRE

INTERMEDIÇÃO DE MÃO DE OBRA

ÍNDICES DE TEMPO

APROVEITAMENTO	Maior Média Tempo Atendimento	Menor Média Tempo Atendimento	Tempo Total de Atendimento	Maior Percentual Atendimentos Inferiores 6 minutos	Menor Percentual Atendimentos Inferiores a 6 minutos	Maior Percentual Atendimentos Superiores a 15 minutos	Menor Percentual Atendimentos Superiores a 15 minutos
Média da Equipe	00:12:09	00:07:37	150:52:00	48,8%	0,1%	31,0%	3,9%
	00:10:06			27,9%	17,6%		
ATENDEnte	Média Tempo de Atendimento		Tempo Total de Atendimento	Percentual Atendimentos Inferiores a 6 minutos		Percentual Atendimentos Superiores a 15 minutos	
Atendente	00:09:56		160:52:58	34,6%		21,3%	

ÍNDICES DE ATENDIMENTO

APROVEITAMENTO	Média de Encaminhamentos	Maior Percentual Encaminhamentos	Menor Percentual Encaminhamentos	Nº Total de Atendimento	Maior Média de Atendimentos Diário	Menor Média de Atendimentos Diário	Média de Atendimento Mensal
Média da Equipe	302	28,6%	12,6%	1553	20	10	330
		15,8%			18		
	Nº Encaminhamentos	Percentual de Encaminhamentos		Nº Total de Atendimentos	Média de Atendimento Diário		Média de Atendimento Mensal
Atendente	190	13,4%		1320	16		330

MONITORIA ATENDIMENTO - QUANTITATIVO

1º QUADRIMESTRE

SEGURO DESEMPREGO									
APROVEITAMENTO	Média Atendimentos SD	Maior Percentual Atendimentos IMO	Menor Percentual Atendimentos IMO	Maior Percentual Atendimentos SD	Menor Percentual Atendimentos SD	Maior Nº Atendimentos Totais (SD+IMO)	Menor Nº Atendimentos Totais (SD+IMO)	Maior Tempo Médio Atendimento SD	Menor Tempo Médio Atendimento SD
Média da Equipe	180	96,2%	78,9%	21,1%	5,5%	2253	797	0:30:51	0:20:47
		89,6%		10,4%		1733		0:25:43	
	Nº de Atendimentos SD	Percentual Atendimentos IMO		Percentual Atendimentos Seguro-Desemprego		Nº Atendimentos Totais (SD+IMO)		Tempo Médio Atendimento Seguro-Desemprego	
Atendente	104	87,0		13,0		797		0:28:18	

ii. Avaliação Qualitativa

Os parâmetros qualitativos serão avaliados através da aplicação “Pesquisa de Retorno de Atendimento”, a qual foi estruturada exclusivamente no conteúdo contido no “Protocolo de Atendimento ao Trabalhador”.

Nesse sentido, a “Pesquisa de Retorno de Atendimento” irá aferir se os procedimentos mais importantes para efetivação do atendimento com qualidade foram contemplados pelo atendente na prestação do serviço. Além disso, a aplicação da pesquisa tem por objetivo, além da verificação de divergências ou falhas de ordem técnica, a identificação de quaisquer ações de ordem ético/moral e que também estão contempladas no “Protocolo de Atendimento ao Trabalhador” em “Práticas Vedadas”.

Deste modo, a pesquisa é composta por duas partes: uma com os itens mais importantes do protocolo e que devem ser cumpridos sempre no atendimento e outra com os itens que são vedados e, portanto, que nunca devem ocorrer na prestação do serviço.

Salienta-se que, a maioria dos itens que serão avaliados são passíveis de aferição “interna” através de consulta no sistema pela supervisão e, portanto, não depende do trabalhador reportar ou não a execução daquele procedimento, garantindo mais confiabilidade e objetividade na avaliação do cumprimento do protocolo.

Acrescenta-se, ainda, o cuidado na formulação e seleção dos procedimentos do protocolo para composição de uma “Pesquisa de Retorno de Atendimento” concisa, com itens que fossem objetivos, propositivos e que dependessem ao máximo de conferência interna no sistema por parte da supervisão.

A cada quadrimestre a supervisão entrevistará presencialmente 4 (quatro) trabalhadores por atendente dentro

do quadrimestre avaliado, a fim de obter uma média e um padrão significativo para avaliação global do atendimento prestado, identificando pontos em comum em cada relato e se há procedimentos que precisam ser realinhados com o atendente.

Os trabalhadores serão selecionados aleatoriamente pela supervisão na saída do salão de atendimento e a aplicação da pesquisa, bem como a consulta das ações no sistema será realizada em uma sala separada do salão de atendimento para garantir privacidade ao trabalhador e evitar constrangimentos para equipe de atendimento.

As supervisoras ficarão responsáveis por aplicar as pesquisas de retorno de atendimento concernentes ao atendente vinculado ao seu SAD. Deste modo, a supervisora do “Atendimento ao Empregador” ficará responsável por toda a equipe de “Atendimento ao Empregador” e pelos atendentes da IMO e SD que também estão atrelados ao seu SAD. Quanto à supervisora responsável pelo “Atendimento ao Trabalhador” esta realizará a pesquisa referente aos demais atendentes da IMO/SD do seu SAD.

Concluída as aplicações das pesquisas, a supervisão repassará os dados coletados à responsável pelo Programa de Qualidade da PMC, que procederá com análise e sistematização das informações coletadas para fechamento da Monitoria.

Segue abaixo a “Pesquisa de Retorno do Trabalhador”:

**PESQUISA RETORNO DE ATENDIMENTO
TRABALHADOR**

Nº	Peso	ITEM	TRABALHADOR ITENS NÃO CUMPRIDOS				OBSERVAÇÃO CASO 1	OBSERVAÇÃO CASO 2	OBSERVAÇÃO CASO 3	OBSERVAÇÃO CASO 4
			Caso 1	Caso 2	Caso 3	Caso 4				
1	2	Verificar se está recebendo seguro-desemprego. Em caso positivo, explicar as regras da intermediação dos trabalhadores monitorados.								
2	1	Verificar (busca avançada) se o trabalhador possui mais de um cadastro. Atualizar o cadastro mais recente e/ou o que possua maior número de ações de emprego e invalidar os demais cadastros incluindo a informação "Cadastro Inativo" no campo "Nome da Mãe". (INTERNO)								
3	2	Perguntar ao trabalhador resultados de entrevistas e dar baixa dos encaminhamentos no "Retorno Trabalhador"; (INTERNO)								
4	2	Atualizar dados gerais (condição do trabalhador, informações familiares, renda, participação em programas sociais, disponibilidade de veículo e de viagem, CNH, entre outros)								
5	1	Atualizar telefone (deixar ele falar qual o número de telefone)								
6	3	Perguntar ao trabalhador "Qual a escolaridade do trabalhador?" e se possui cursos com certificado								
7	3	Experiências sem comprovação: incluir as experiências declaradas pelo trabalhador								
8	3	Experiências com comprovação em CTPS (INTERNO)								
9	2	Atendente perguntou "Qual área/cargo gostaria de trabalhar?" (atualizar as ocupações pretendidas pelo trabalhador);								
10	3	Verificar se as qualificações, habilidades e conhecimentos são compatíveis com as oportunidades de encaminhamento (critérios objetivos filtrados pelo sistema) (INTERNO)								
11	2	Identificar se não há conflito entre os horários e dias de entrevista para as quais o trabalhador será encaminhado (INTERNO)								
12	1	Reforçar com o trabalhador se ele realmente poderá participar do processo seletivo e esclarecer que caso ele não queira aquela oportunidade ou não possa participar do processo seletivo, que não haverá nenhum prejuízo ao mesmo (não deixará de ser encaminhado devido a sua recusa);								
Total	25	Total obtido pelo atendente					Média dos 4 casos		#DIV/0!	

PRÁTICAS VEDADAS

Nº	Peso	ITEM	TRABALHADOR				OBSERVAÇÃO DO CASO 1	OBSERVAÇÃO DO CASO 2	OBSERVAÇÃO DO CASO 3	OBSERVAÇÃO DO CASO 4
			Caso 1	Caso 2	Caso 3	Caso 4				
1	2	Emitir opiniões ou declarações que remetam a qualquer tipo de julgamento de valor, credo/religião, posição política, do processo interno de trabalho (opiniões sobre empresas parceiras, dificuldades enfrentadas internamente quanto à gestão dos serviços)								
2	3	Não realizar o cadastro do trabalhador e/ou consultar as oportunidades, inviabilizando seu encaminhamento as oportunidades de trabalho (Ex.: já informar de imediato que a vaga que o trabalhador busca não está disponível)								
3	2	Conduta profissional: utilizar celular no atendimento, tomar café, suco, biscoito na PA								
4	3	Não encaminhar o trabalhador a uma vaga quando este estava no perfil								
TOTAL PONTOS A DESCONTAR			0	0	0	0				

PONTUAÇÃO FINAL

#DIV/0!

Conforme identificado no quadro acima, para cada item da “Pesquisa de Retorno de Atendimento” foi atrelado um peso de 1 a 3 de acordo com a relevância e impacto que o cumprimento ou não daquele procedimento têm sobre o resultado do atendimento prestado. Na mesma medida, as situações que nunca devem ocorrer no atendimento e que constam no Protocolo em “Práticas Vedadas” também receberão o peso de 1 a 3 em consonância com as implicações ocasionadas na prestação do serviço.

Sendo assim, a execução plena de todos os procedimentos avaliados na pesquisa perfaz um total de 25 pontos.

A compilação dos pontos será dada a partir da supressão dos pontos correspondentes ao peso do (s) item (s) não cumprido (s) pelo atendente, sendo este total de pontos não executados no atendimento, subtraídos do valor total do questionário (25 pontos).

Nesse sentido, os itens que não se aplicam ao atendimento avaliado, por exemplo, por não ter sido realizado nenhum encaminhamento e, conseqüentemente não sendo executado os procedimentos de quando há oportunidades no perfil do trabalhador; não terão impacto ou qualquer prejuízo ao atendente; uma vez que serão suprimidos do total somente os itens “não efetivados”. Nos casos em que a pergunta não se aplica àquele atendimento não será feito qualquer apontamento na planilha, constando este na pesquisa como “cumprido”.

Cabe ressaltar que os itens das “Práticas Vedadas” não serão questionados ao trabalhador, sendo os pontos suprimidos somente se o trabalhador trazer deliberadamente ao longo da pesquisa alguma reclamação concernente a um destes pontos.

Neste caso, será verificado o valor do item da “Prática Vedada” e subtraído estes pontos do valor da somatória da aplicação da pesquisa.

Ao final da alimentação da planilha com os pontos obtidos pelo atendente em cada pesquisa será realizada a média de pontos em relação a todos os casos avaliados.

Considerando que na elaboração da pesquisa priorizou-se somente itens objetivos e que são imprescindíveis em todo atendimento, visto que o não cumprimento de qualquer um deles gera impactos significativos ao trabalhador; é esperado que o atendente execute todos os itens em todos os atendimentos.

Deste modo, o resultado mínimo esperado para prestação de um atendimento com qualidade, tendo em vista que todos os itens deveriam ser executados em todos os atendimentos e que o resultado do desempenho qualitativo do atendente é atingido por meio de uma média entre as quatro pesquisas aplicadas, é de que este atinja ao menos 23 pontos.

Resultados inferiores a 20% do desempenho máximo necessário (25 pontos) serão acompanhados pela supervisão a fim de que o atendente tenha o respaldo para aprimoramento da sua performance para o próximo quadrimestre.

Sendo assim, a partir da média alcançada pelo atendente o seu desempenho será enquadrado conforme classificação abaixo:

Classificação Desempenho	
Destaca-se na competência para atendimento	25,00
Apresenta a competência para o atendimento	24,99 a 23,00
Apresenta parcialmente a competência para o atendimento	22,99 a 21,00
Não apresenta a competência para o atendimento	Inferior a 20,99

e. Monitoria de Atendimento ao Empregador

i. Avaliação Quantitativa

Considerando a natureza do serviço do “Atendimento ao Empregador”, além do levantamento dos dados quantitativos de atendimento que serão comparados ao restante da equipe, também foram estabelecidas algumas metas, visando à ampliação da oferta dos serviços realizados pelo setor.

Os parâmetros que compõe a monitoria serão elaborados a partir dos dados filtrados na “Base de Gestão de Intermediação de Mão de Obra”, sob a gestão do Ministério do Trabalho, a saber:

- Contatos para convocação;
- Contatos para captação ativa;
- Atualização cadastral;
- Atendimentos (todas as ações realizadas no sistema);

META	MENSAL	QUADRIM.	CLASSIFICAÇÃO	
Contato para Convocação	90	360	Excelente	Acima 432
			Bom	De 379 a 432
			Na média	De 378 a 342
			Abaixo	De 341 a 288
			Muito abaixo	Abaixo 288
Captação Ativa	75	300	Excelente	Acima 360
			Bom	De 316 a 360
			Na média	De 315 a 285
			Abaixo	De 314 a 240
			Muito abaixo	Abaixo 240

Ressalta-se que os parâmetros de “atendimentos” e “atualização cadastral” são comparados à média obtida pela equipe, sendo que

desempenhos inferiores ou superiores a 20% serão devidamente analisados e avaliados pela supervisão, visando dirimir quaisquer discrepâncias na operacionalização das ações.

Quanto aos itens de “contatos para convocação” e “contatos para captação ativa”, estas serão analisadas a partir do estabelecimento de metas para equipe, as quais foram pactuadas pela Coordenação CPAT/SINE e supervisão IMA, podendo futuramente ser repactuadas.

É importante frisar que as metas estipuladas referem-se às tentativas proferidas pela equipe para convocar trabalhadores e captar vagas, uma vez que a efetivação da convocação e da captação da vaga em si, esbarram em fatores que fogem do escopo de atuação e controle do atendente. Sendo assim, será avaliado o esforço na tentativa de ampliar estes números.

Segue abaixo o instrumental quantitativo elaborado para cada atendente e que será utilizado pela supervisão no momento do *feedback*:

APROVEITAMENTO – 1º QUADRIMESTRE

APROVEITAMENTO	Maior N° Contato para Convocação	Menor N° Contato para Convocação	Maior N° Captação Ativa	Menor N° Captação Ativa	Maior N° Atualização Cadastral	Menor N° Atualização Cadastral	Maior N° Atendimentos	Menor N° Atendimentos
Média da Equipe	414	58	830	293	10	2	753	400
	308		466		5		550	
APROVEITAMENTO	Contatos para Convocação		Captação Ativa		Atualização Cadastral		Atendimentos	
Atendente	335		324		4		489	
Meta	Bom		Abaixo		-		-	

Meta	Mensal	Quadrimestre	Classificação		
			Classificação	Intervalo	Porcentagem
Contato para Convocação	90	360	Excelente	Acima 433	20%
			Bom	379 a 432	5% a 20%
			Na média	342 a 378	5%
			Abaixo	341 a 288	5% a 20%
			Muito abaixo	Abaixo 287	-20%
Captação Ativa	75	300	Excelente	Acima 361	20%
			Bom	316 a 360	5% a 20%
			Na média	285 a 315	5%
			Abaixo	284 a 240	5% a 20%
			Muito abaixo	Abaixo 239	-20%

ii. Avaliação Qualitativa

A avaliação qualitativa da “Monitoria de Atendimento ao Empregador” segue os mesmos moldes da “Monitoria de Atendimento ao Trabalhador”.

Sendo assim, elaborou-se uma “Pesquisa de Retorno de Atendimento” pautada exclusivamente no “Protocolo de Atendimento ao Empregador”.

A “Pesquisa de Retorno de Atendimento ao Empregador” aferirá junto ao empregador se todos os itens mais relevantes do protocolo foram contemplados na prestação do serviço, bem como se houve alguma divergência ou falha que inviabilizou a efetivação plena do atendimento. A pesquisa avaliará ainda ações e falhas de ordem ética em consonância aos itens de “Práticas Vedadas” do protocolo.

A pesquisa é composta, portanto, por duas partes: uma com os itens mais importantes do Protocolo e que devem ser cumpridos sempre no atendimento e outra com os itens que são vedados e, portanto, que nunca devem ocorrer na prestação do serviço.

É importante frisar que assim como na “Pesquisa de Retorno de Atendimento ao Trabalhador”, a maioria dos itens que serão avaliados são passíveis de aferição “interna” através de consulta no sistema pela supervisão e, portanto, não dependerá do empregador reportar ou não a execução daquele procedimento, garantindo mais confiabilidade e objetividade na avaliação do cumprimento do protocolo.

Acrescenta-se, ainda, o cuidado na formulação e seleção de procedimentos do protocolo para composição de uma pesquisa concisa, com itens que fossem objetivos, propositivos e que dependessem ao máximo de conferência interna no sistema por parte da supervisão.

A cada quadrimestre a supervisão irá contatar por telefone 4 (quatro) empregadores por atendente, a fim de obter uma média e um padrão significativo para avaliação global do atendimento prestado pelo atendente, identificando pontos em comum em cada relato e a obtenção de uma média entre as pesquisas aplicadas.

Os empregadores serão entrevistados a partir da seleção aleatória da supervisão de quatro vagas por atendente, priorizando as vagas que constem no sistema com o status “encerrada” e quando não houver, selecionará as vagas cujo status seja de “aguardando retorno” num período de 60 a no máximo 90 dias. Torna-se necessária a escolha de vagas que viabilizem a avaliação global de todo o processo de administração de vagas pela captadora e que constam nos itens avaliados da “Pesquisa de Retorno de Atendimento” sendo imprescindível, portanto, utilizar o critério de vagas “encerradas” ou “aguardando retorno”, uma vez que sinalizam a finalização do processo de administração das vagas.

Somente a supervisora do “Atendimento ao Empregador” ficará responsável por aplicar as pesquisas de retorno de atendimento com os empregadores, uma vez que toda a equipe está atrelada ao seu SAD.

Concluída as aplicações das pesquisas, a supervisão repassará os dados coletados à responsável pelo Programa de Qualidade da PMC, que procederá com análise e sistematização das informações coletadas para fechamento da Monitoria.

Segue abaixo a “Pesquisa de Retorno do Atendimento ao Empregador”:

**PESQUISA RETORNO DE ATENDIMENTO
EMPREGADOR**

Nº	Peso	ITEM	EMPREGADOR				OBSERVAÇÃO	OBSERVAÇÃO	OBSERVAÇÃO	OBSERVAÇÃO
			Caso 1	Caso 2	Caso 3	Caso 4	DO CASO 1	DO CASO 2	DO CASO 3	DO CASO 4
1	3	Painel de vagas alimentado com todas as informações objetivas (se tem turno, horário diferenciado, intermitente, Pcd, bairros ou municípios restritos, cursos específicos, CNH, entre outros conforme Protocolo) (INTERNO)								
2	3	Campo com salário dentro do valor do atual salário mínimo de acordo com o tipo de contratação e carga horária (seja em dia, hora ou mês) (INTERNO) ;								
3	2	Alimentado campo data e horário de entrevista em casos de envio de currículo por whatsapp (período não excedente a uma semana) (INTERNO) ;								
4	3	Cadastro da vaga em CBO compatível com as funções que serão desempenhadas pelo trabalhador na empresa, inclusive orientando o empregador a despeito da CBO mais adequada ao cargo; (INTERNO)								
5	3	Acompanhar o processo de encaminhamento de trabalhadores a seleção, verificando se haverá necessidade de repactuar o dia da entrevista; (INTERNO)								
6	2	Vagas de Difícil Preenchimento: intensificar o contato para convocação; (INTERNO)								
7	3	Tentativa de flexibilização de parâmetros que engessem o processo de intermediação de mão de obra (bairro, salário, escolaridade, cursos, experiência e outros critérios que estejam fora dos requisitos usuais da vaga);								
8	2	Não reabrir vaga de empresa que faz seleção por whatsapp sem os retornos dos encaminhamentos anteriores; (INTERNO)								
9	2	Preencher corretamente TODOS os campos da vaga (nº vagas, Pcd, entre outros), principalmente o campo de "observação da vaga", informando detalhadamente os dados referentes à vaga e processo de seleção: haverá etapas em outras cidades, cursos requisitados, especificações técnicas imbricadas ao cargo, descrição das atividades a serem executadas; (INTERNO)								
10	2	Caso o empregador queira disponibilizar vagas com o mesmo perfil daquela cujo prazo de validade seja superior a 60 (sessenta) dias, o captador deve incluir um novo cadastro de vaga, com exceções; (INTERNO)								
Total	25	Total obtido pelo atendente					Média dos 4 casos		#DIV/0!	
PRÁTICAS VEDADAS										
Nº	Peso	ITEM	EMPREGADOR				OBSERVAÇÃO	OBSERVAÇÃO	OBSERVAÇÃO	OBSERVAÇÃO
			Caso 1	Caso 2	Caso 3	Caso 4	DO CASO 1	DO CASO 2	DO CASO 3	DO CASO 4
1	2	Colocar na descrição das vagas comentários que denotem critérios subjetivos, julgamentos e informações que não estejam ligadas as questões objetivas vinculadas a vaga (INTERNO)								
2	3	Não negociar com o empregador os critérios da vaga e estabelecer por si próprio (a) os parâmetros para encaminhamento dos trabalhadores;								
3	3	Fornecer dados de qualquer trabalhador a terceiros, mesmo que seja a empresa cadastrada faça a solicitação (exceto telefone após consulta sistema);								
4	2	Emitir opiniões ou declarações que remetam a qualquer credo/religião, posição política, do processo interno de trabalho (opiniões sobre empresas parceiras, dificuldades enfrentadas internamente quanto à gestão dos serviços) e julgamentos sobre candidatos intermediados;								
TOTAL PONTOS A DESCONTAR							#REF!			
PONTUAÇÃO FINAL							#REF!			

Conforme identificado no quadro acima, para cada item da “Pesquisa de Retorno de Atendimento” foi atrelado um peso de 1 a 3 de acordo com a relevância e impacto que o cumprimento ou não daquele procedimento têm sobre o resultado do atendimento prestado. Na mesma medida, as situações que nunca devem ocorrer no atendimento e que constam no Protocolo em “Práticas Vedadas” também receberão o peso de 1 a 3 em consonância com as implicações ocasionadas na prestação do serviço.

Sendo assim, a execução plena de todos os procedimentos avaliados na pesquisa perfaz um total de 25 pontos.

A compilação dos pontos será dada a partir da supressão dos pontos correspondentes ao peso do (s) item (s) não cumprido (s) pelo atendente, sendo este total de pontos não executados no atendimento, subtraídos do valor total do questionário (25 pontos).

Nesse sentido, os itens que não se aplicam ao atendimento avaliado, por exemplo, pelo fato da vaga avaliada não ser de difícil preenchimento, o que conseqüentemente não envolverá a execução de procedimentos que cabem a estes casos; não terão impacto ou qualquer prejuízo ao atendente; uma vez que serão suprimidos do total somente os itens “não efetivados”. Nos casos em que a pergunta não se aplica àquele atendimento não será feito qualquer apontamento na planilha, constando este na pesquisa como “cumprido”.

Cabe ressaltar que os itens das “Práticas Vedadas” não serão questionados ao empregador, sendo os pontos suprimidos somente se este trouxer deliberadamente ao longo da pesquisa alguma reclamação concernente a um destes pontos.

Neste caso, será verificado o valor do item da “Prática Vedada” e subtraído estes pontos do valor da somatória da aplicação da pesquisa.

Ao final da alimentação da planilha com os pontos obtidos pelo atendente em cada pesquisa será realizada a média de pontos em relação a todos os casos avaliados.

Considerando que na elaboração da pesquisa priorizou-se somente itens objetivos e que são imprescindíveis em todo atendimento, visto que o não cumprimento de qualquer um deles gera impactos significativos tanto ao empregador quanto ao trabalhador; é esperado que o atendente execute todos os itens em todos os atendimentos.

Deste modo, o resultado mínimo esperado para prestação de um atendimento com qualidade, tendo em vista que todos os itens deveriam ser executados em todos os atendimentos e que o resultado do desempenho qualitativo do atendente é atingido por meio de uma média entre as quatro pesquisas aplicadas, é de que este atinja pelo menos 23 pontos.

Resultados inferiores a 20% do desempenho máximo necessário (25 pontos) serão acompanhados pela supervisão a fim de que o atendente tenha o respaldo para aprimoramento da sua performance para o próximo quadrimestre.

Sendo assim, a partir da média alcançada pelo atendente o seu desempenho será enquadrado conforme classificação abaixo:

Classificação Desempenho	
Destaca-se na competência para atendimento	25,00
Apresenta a competência para o atendimento	24,99 a 23,00
Apresenta parcialmente a competência para o atendimento	22,99 a 21,00
Não apresenta a competência para o atendimento	Inferior a 20,99

f. Ações Complementares

Além das ferramentas estruturadas para mensuração da qualidade de atendimento descritas acima, torna-se fundamental a sua complementarização a partir da implementação de ações que enriqueçam e subsidiem a execução do atendimento com eficiência e eficácia, além da adoção de um sistema de correção de falhas que assegurem a continuidade na prestação do serviço com qualidade.

i. Intercâmbio Atendimento

O atendimento do CPAT Campinas tem como público trabalhadores que buscam se recolocar no mercado de trabalho e empregadores que visam preencher suas vagas. Sendo assim, a prestação de serviços é realizada por duas equipes diferentes com procedimentos e peculiaridades intrínsecas a cada público, mas que ao final integram o mesmo serviço de “intermediação de mão de obra”, bem como o mesmo sistema, onde as ações são operacionalizadas.

Por meio do atendimento realizado pelas duas equipes e, conseqüente alimentação dos dados dos dois públicos no mesmo sistema; aproximam-se as necessidades de empregadores que procuram por candidatos num perfil objetivo específico e de trabalhadores que se candidatam às vagas ofertadas visando sua reinserção profissional.

Diante da intercambialidade existente entre a oferta dos dois serviços, faz-se mister direcionar ações que propiciem o efetivo alinhamento entre os atendimentos de modo que as necessidades de trabalhadores e empregadores sejam supridas.

Além das ferramentas elaboradas como parte do “Programa de Qualidade” que objetivam o nivelamento de informações e procedimentos, a escuta qualificada e o aprimoramento técnico das equipes; propõe-se o intercâmbio entre as equipes do CPAT para acompanhamento das rotinas de atendimento a trabalhadores e empregadores.

Embora a equipe de atendimento ao trabalhador tenha conhecimento na teoria do atendimento prestado aos empregadores e vice-versa, acredita-se ser fundamental ao atendente o acompanhamento prático das rotinas e tratativas do outro setor a fim de compreender na prática as dificuldades, impasses e procedimentos imbricados a prestação de serviço daquela equipe.

Tal proposta irá viabilizar ao atendente identificar o quanto as ações imbricadas em seu atendimento reverberam ao outro setor, além de auxiliar a equipe que estará sendo acompanhada a compreender os impactos do seu atendimento na rotina de serviço da outra equipe.

O movimento de intercâmbio entre as equipes irá fomentar a implementação de práticas mais racionais e direcionadas às demandas trazidas por empregadores e trabalhadores, invocando nos atendentes uma postura mais ativa, participativa e transformadora.

Acrescenta-se ainda que tal prática estimula o saber dos atendentes, o compartilhamento de conhecimento entre eles, gerando novos conhecimentos e, por conseguinte, o desenvolvimento de novas competências.

Conforme discutido anteriormente as equipes de atendimento apresentam um papel central na reestruturação do serviço e na identificação de fragilidades, sendo os saberes decorrentes do contato diário com o público atendido imprescindíveis para implementação de práticas inovadoras e para o aperfeiçoamento do serviço prestado.

O intercâmbio entre as equipes terá início no final de agosto de 2023, sendo que um atendente por vez ficará por um período (manhã ou tarde) acompanhando os atendimentos e rotinas da equipe de atendimento ao empregador e vice-versa. O atendente não ficará somente com um integrante da outra equipe, mas circulará pelo setor de modo a ter uma compreensão mais dinâmica e global do atendimento prestado pela outra equipe.

A proposta é que as equipes possam também trazer ideias e apontamentos que possam aprimorar os procedimentos e rotinas tornando-as mais eficazes e eficientes.

A cada novo integrante à equipe do CPAT/SINE este participará deste intercâmbio, bem como será proposto a continuidade anual desta prática com a equipe já existente a fim de que cada vez mais os atendimentos estejam alinhados na prestação dos serviços de intermediação de mão obra.

ii. Guia de Encaminhamento e Reuniões Temáticas

Considerando o papel do SINE e, portanto, da caracterização do seu público atendido, o qual encontra-se, em sua grande maioria, em situação de vulnerabilidade; faz-se mister trabalhar intersetorialmente com vistas a atender às diversas demandas trazidas por estes no momento do atendimento.

Torna-se fundamental propiciar às equipes as ferramentas necessárias para adquirirem o real entendimento do trabalhador, a partir do desenvolvimento de um olhar mais sensível às particularidades apresentadas, garantindo um atendimento integral e humanizado.

Nesse sentido, continuamente será pactuada com entes parceiros do terceiro setor ou da própria Prefeitura a participação nas reuniões mensais de equipe a fim de abordarem junto às equipes de atendimento às especificidades de públicos mais vulneráveis, os cuidados nas tratativas por parte das equipes com o público atendido, bem como os encaminhamentos possíveis às demandas apresentadas.

Acrescenta-se, ainda, que será atualizado o “Guia de Encaminhamentos” por parte da administração SINE com todos os serviços, contatos e atendimento de cada setor imbricado às possíveis demandas trazidas pelos trabalhadores atendidos, garantindo o seu correto encaminhamento e a efetivação de um trabalho intersetorial.

iii. Reuniões Técnicas de Treinamento

Outra rotina a ser implantada permanentemente refere-se ao levantamento sistemático pela equipe de atendimento e supervisão das fragilidades, impasses e/ou sugestões, visando discutir e alinhar as rotinas de atendimento em reunião mensal de equipe.

As equipes serão orientadas a sempre que identificarem qualquer problema no atendimento que seja impeditivo à prestação dos serviços com qualidade e em alinhamento aos procedimentos pactuados a informarem a supervisão, as quais, por sua vez, encaminharão as demandas à administração e Coordenação SINE.

A partir dos apontamentos das equipes serão elaboradas pautas de discussão e realinhamento de procedimentos em reunião de equipe, bem como quando necessário serão realizados treinamentos e dinâmicas visando simular ocorrências no atendimento, a fim de garantir a continuidade na execução de práticas assertivas.

g. Pesquisa de Satisfação

Diante do exposto no “Item 4.”, a pesquisa de satisfação será ainda reformulada, sendo necessário aguardar as mudanças e implantação do sistema de avaliação informatizado da Prefeitura.

h. Avaliação Desempenho IMA

Considerando que a aplicação da “Monitoria de Atendimento” fornece dados importantes a despeito do desempenho de cada atendente ao longo de um ano de acompanhamento por parte da supervisão IMA e Coordenação SINE será repactuada a proposta realizada em 2019 com a Gerência de Atendimento IMA de computação dos referidos resultados para fins de avaliação de desempenho.

A utilização dos resultados da “Monitoria de Atendimento” figuram enquanto ferramenta objetiva e fidedigna para embasamento da avaliação do desempenho e produtividade do atendente, uma vez que estas propiciam o acompanhamento aproximado da supervisão, com a garantia de espaços individualizados de feedback e de implementação de condutas para aprimoramento técnico e comportamental.

A cada quadrimestre o feedback dado pela supervisão ficará registrado no “Plano de Desenvolvimento Individual” (PDI), bem como as medidas de reorientação e acompanhamento de conduta no atendimento. Sendo assim, garante-se ao atendente a ciência a despeito de seu desempenho e a troca com a supervisão em diversas oportunidades para além do momento da “Avaliação de Desempenho” propriamente dita.

A supervisão realizará a análise geral dos resultados obtidos através da monitoria no tocante aos parâmetros qualitativos e dos acompanhamentos realizados ao longo do período avaliado, devendo estes serem utilizados como ferramenta para aplicação da nota na “Avaliação de Desempenho”.

Nas tratativas realizadas em 2019 a proposta foi de que o desempenho da Monitoria seria adequado à categoria de “Resultado do Trabalho” da “Avaliação de Desempenho”.

Todavia, com as alterações e atualizações procedidas no “Programa de Qualidade de Atendimento”, principalmente na aferição e enquadramento do desempenho dos atendentes no parâmetro qualitativo, decidiu-se com a Gerência e Coordenação de Atendimento IMA a pontuação na “Competência Técnica”.

6. Referências

BRASIL. Decreto nº 76.403, de 08 de outubro de 1975. Cria o Sistema Nacional de Emprego (SINE) e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 08 out. 1975. Seção 1, p. 13463

BRASIL. Lei 7.998 de 11 de janeiro de 1990. Regula o Programa do Seguro-Desemprego, o Abono Salarial, institui o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), e dá outras providências. Diário Oficial da União, 11 jan. de 1990. Seção 1, p. 874

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego (2013). Proposta de Reestruturação da Rede de Atendimento do Programa Seguro Desemprego. Recuperado em 08 de maio de 2014, de <http://portal.mte.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?fileId=FF8080814373793B014377371B621B33>.

CACCIAMALI, Maria Cristina; LIGIÉRIO, Adriana Phillips; FRANCO, Matos. Desenho e Gestão de uma Política Pública de Intermediação de Mão de Obra. Idéias e Tendências em Foco, Fortaleza, v. 1, 2008. Disponível em: <http://www.habitus.ifcs.ufrrj.br/pdf/abntnabr6023.pdf>. Acesso em: 20 abril 2014.

LUCAS, V.; SILVEIRA JÚNIOR, O.L. *A Qualidade do Atendimento no Setor Público*. Recuperado em 12 de março de 2019, de <http://www.amog.org.br/amogarquivos/TCCPOS-TURMA-2012/Vera-Lucia-Lucas.pdf>

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. Convenção nº 88 de 17 de junho de 1948. Concernente à Organização de Serviço de Emprego. Recuperado em 09 de maio de 2014, de http://www3.mte.gov.br/rel_internacionais/conv_88.pdf

7. Anexos

ANEXO 1 - Protocolo de Atendimento Trabalhador

Protocolo de Atendimento ao Trabalhador

I. Orientações de utilização do Painel de senhas (SCPES)

- Ao logar no SCPES, efetuar o “Início do Expediente”;
- Uma vez iniciado o expediente, se colocar disponível para chamada de senhas, de forma que a mensagem exibida na tela de atendimento seja “Aguardando demanda na fila”;
- Ficar atento se o cidadão está com dificuldade de localizar a numeração da mesa. Caso identifique que há alguém perdido no salão, falar em voz alta o número da senha chamada por você, a fim de que este possa se localizar (não ficar no celular);
- Iniciar o atendimento assim que o cidadão chegar à PA;
- Informar PIS ou CPF do cidadão no campo observações gerais;
- Quantificar corretamente os serviços prestados;
- Retorno do Atendimento (mesmo dia): sempre emitir uma nova senha mesmo que o trabalhador já tenha sido atendido e retornou para finalização do atendimento.
- Finalizar o atendimento assim que o cidadão deixar a PA;
- Utilizar corretamente os motivos de suspensão para eventuais pausas e horário de almoço;
- Encerrar expediente sempre que for se ausentar da unidade, exceto para o horário de almoço;
- Não se ausentar da PA sem colocar pausa.

II. Orientações gerais do Atendimento:

- Respeitar as necessidades e individualidades de cada trabalhador sem emitir julgamentos e estar atento de que o trabalhador realmente compreende todas as informações prestadas;

- Escuta qualificada: aproveitar o tempo de atendimento para conversar com o trabalhador, esmiuçando as atividades já realizadas pelo mesmo, identificando demandas e necessidades que requeiram o encaminhamento do mesmo aos diversos setores e órgãos;
- Um bom atendimento não é o mais rápido, mas aquele que consegue acolher as demandas do trabalhador e identificar as oportunidades de encaminhamentos de emprego, programas de geração de trabalho e renda e demais encaminhamentos possíveis (média de tempo de atendimento de 6 a 15 minutos);
- O cadastro para emprego pode ser realizado para candidatos com idade a partir de 14 anos;
- Situações em que são aceitos acompanhantes no atendimento:
 - estrangeiros que necessitem de intérprete para se comunicar com o atendente;
 - pessoas com deficiência;
 - jovens que ainda não completaram 18 anos (quando os pais e/ou responsáveis quiserem acompanhar);
 - outras situações pontuais que gerarem dúvidas, acionar a supervisão antes de informar que o trabalhador não poderá estar acompanhado
- Ao identificar uma demanda de outros serviços, encaminhar o trabalhador à Casa do Empreendedor, Economia Solidária, Banco do Povo Paulista, entre outros (Guia de Encaminhamentos);
- Caso o trabalhador precise atualizar ou elaborar currículo, encaminhá-lo ao telecentro da “Juventude Conectada”, pois estão com os modelos orientados e irão auxiliar o trabalhador que tiver dificuldade;
- Nunca imprimir a página do CNIS ao trabalhador. Se solicitar, orientar a acessar o app do “Meu INSS”.

III. Início do Atendimento

- Cumprimentar, chamar pelo nome, se apresentar e explicar de forma clara sobre o funcionamento do painel de vagas, do cadastro e do encaminhamento;

- Cadastro novo: reforçar a explicação de como é feito o cadastro e de que os encaminhamentos são realizados quando o trabalhador atende aos requisitos exigidos pelas empresas de acordo com a legislação vigente;
 - Explicar no cadastramento que as empresas são orientadas quanto ao impedimento de selecionar candidatos por idade e sexo. Porém, outros critérios estão amparados por lei como, por exemplo, a escolaridade, o tempo de até 6 (seis) meses de experiência na função, cursos específicos para o desempenho do cargo, entre outros.
- Perguntar se está recebendo seguro-desemprego;
 - Em caso positivo, explicar de forma clara as regras da intermediação dos trabalhadores monitorados (ao consultar uma vaga de emprego, caso surja uma vaga na mesma CBO/salário ele deverá ser encaminhado ao processo seletivo, sendo o benefício bloqueado a partir deste momento até o retorno do empregador sobre o resultado do encaminhamento);
 - Sensibilizar sempre o trabalhador sobre a importância de tentar se reempregar o mais rápido possível, ressaltando que o benefício do seguro-desemprego é para os casos em que não seja possível uma recolocação profissional imediata e até que não haja outra fonte de renda. Salientar que este tempo não é contabilizado para aposentadoria, bem como em caso de novo desemprego este poderá contar com as parcelas não usufruídas, visto que há um período de carência para completar um novo período aquisitivo;
 - Em caso negativo, mas ao acessar o cadastro identificou que consta a mensagem de “monitorado”, consultar na base SD se realmente não está recebendo o benefício. Se estiver recebendo, prestar as informações acima a despeito do processo de intermediação de trabalhadores monitorados.

IV.Cadastro

- Perguntar se possui 1 carteira ou mais ou se este possui a carteira digital para realizar o cadastro ou atualizações cadastrais;
 - Caso o trabalhador tenha trazido APENAS A CTPS FÍSICA, perguntar se ele tem mais experiências formais além das que constam no documento físico. Caso

haja, orientar que para atualização completa do cadastro, viabilizando maiores chances de encaminhamento, este precisa habilitar o documento digital para trazer no celular ou impresso para inclusão no cadastro no próximo atendimento;

- Caso trabalhador NÃO tenha trazido a CTPS Física e nem a Digital:
 - Caso se trate de **aprendizagem ou primeiro emprego ou** quando a pessoa NUNCA trabalhou antes com registro, a apresentação da CTPS é dispensada, uma vez que o documento é requerido para comprovação das experiências profissionais para inserção no sistema;
 - Orientar que no momento do agendamento é informada a documentação obrigatória para efetivação do atendimento e sensibilizar o trabalhador de que precisa da CTPS física ou digital para incluir no sistema as informações referentes aos vínculos empregatícios;
 - ✓ Se o trabalhador **tiver celular** e internet, auxiliá-lo a baixar o aplicativo e habilitar a CTPS Digital ou acessá-la (se já tiver cadastro), a fim de proceder com o seu cadastro no sistema;
 - ✓ Se o trabalhador **não tiver celular** e/ou internet para que possa baixar o app da CTPS Digital e habilitá-la no atendimento, informá-lo de que então não será possível atualizar ou fazer qualquer alteração no campo de experiências profissionais e que será consultada uma vaga de emprego a partir dos vínculos que já constam em seu cadastro;
 - ✓ Caso haja reclamação e/ou insistência por parte do trabalhador na atualização das experiências profissionais, informar que irá redirecionar a senha para o telecentro, orientando o trabalhador de que lá irão auxiliá-lo a habilitar a CTPS Digital, bem como imprimir as páginas de vínculos empregatícios. Após a impressão o telecentro devolverá a senha para continuidade no atendimento;
 - ✓ Só serão incluídos no campo de experiências formais os registros constantes na CTPS apresentada(s);

- Iniciar a pesquisa visando identificar trabalhadores que possuam mais de um cadastro no SINE (este procedimento deverá ser realizado em todos os atendimentos):
 - Primeiro pelo CPF no campo simular acesso Emprega Brasil e clique em “Identificar Cadastro”;
 - Caso não seja identificado cadastro na base IMO fazer a pesquisa pelo PIS no campo identificação do trabalhador – identifique todos os PIS existentes através do “cartão cidadão”, “CTPS”, “extrato do trabalhador SD/CNIS” e proceder com a pesquisa para identificar se o trabalhador já tem cadastro na base;
 - Caso o PIS não seja encontrado na base da IMO, digitar os dados no campos “pesquisa avançada”.
- Sempre que for constatado que o trabalhador tenha mais de um cadastro, o atendente deverá atualizar o cadastro mais recente e/ou o que tenha o maior número de ações de emprego, devendo invalidar os demais cadastros incluindo a informação “Cadastro Inativo” no campo “Nome da Mãe”;
 - Pegar o RG, CPF, nº do PIS do trabalhador e encaminhar para supervisão que irá enviar os dados e documentos ao COPAT.

Campos do Cadastro IMO

➤ Identificação

- ✓ Nome / Nome Social / Filiação / Sexo / Data de Nascimento / Estado Civil / Nacionalidade / Naturalidade / Possui deficiência (declaratório)
- ✓ Raça/Cor (declaratório): quando o trabalhador perguntar o porquê deste questionamento, explicar que é para subsidiar o levantamento e análise de dados estatísticos por parte do Governo Federal.

• Endereço

- ✓ Perguntar qual endereço residencial (deixar o trabalhador falar);
- ✓ Caso seja pessoa em situação de rua ou imigrante/refugiado, perguntar se está sendo assistido por algum equipamento, visando alimentar este campo com os dados da instituição de atendimento.

- **Contato**

Telefone e e-mail do trabalhador.

- ✓ Perguntar o endereço de e-mail e clicar em “Aceita informações sobre as ações de emprego”;
 - Certificar se o e-mail fornecido é acessado pela pessoa, pois este será imprescindível para autointermediação pelas ferramentas digitais;
 - Caso o trabalhador não tenha e-mail e tenha interesse em consultar vagas pelas plataformas digitais, encaminhar para o telecentro para que este possa criar um e-mail para incluir no cadastro;
 - Caso o trabalhador tenha anteriormente informado um e-mail, mas não tenha mais este canal de contato, alimentar o campo com naotem@gmail.com, uma vez que o sistema não permite desabilitar o campo de “Aceita informações sobre as ações de emprego”.
- ✓ A atualização do contato telefônico deverá ser realizada em todos os atendimentos (SEMPRE perguntar ao trabalhador “qual o seu número de telefone?”, deixando o trabalhador falar os números de telefone para contato);
 - Verificar se o trabalhador forneceu telefone celular com todos os 5 dígitos;
 - Atenção ao inserir os telefones fixos no campo residencial e celular no campo celular;
 - Caso seja pessoa em situação de rua ou imigrante/refugiado, perguntar se está sendo assistido por algum equipamento, visando alimentar este campo com os dados da instituição de atendimento.

➤ **Documentação**

- ✓ Conferir documentação: RG, CPF, CTPS física/digital e PIS.
- ✓ Alimentação do Campo CTPS:
 - CTPS não é necessária para caso de primeiro emprego e aprendizagem, uma vez que o documento é requerido para comprovação das experiências profissionais para inserção no sistema;
 - Campo CTPS deve ser alimentado com o número do CPF do trabalhador:
 - Número: inserir os 7 primeiros dígitos do CPF;
 - Série: 4 últimos dígitos CPF.

- ✓ Só serão aceitos como documento de identificação civil (não serão aceitas cópias e foto de documentos originais, exceto CNH Digital com certificação);
 - RG original ou Digital;
 - RNE ou declaração Polícia Federal com número do RNE provisório e atestando seus dados pessoais;
 - Carteira Nacional de Habilitação (CNH), mesmo vencida:
 - Original;
 - CNH Digital: pedir para rolar a tela de forma a identificar o QR-Code);
 - CNH Digital Impressa: desde que tenha o QR-Code/certificação digital;
 - CTPS Digital não é válida para identificação civil, somente a CTPS física é aceita como documento de identificação civil, pois tem número de documento e foto.
 - Passaporte (mesmo vencido);
 - Carteira de conselho de classe (não tem validade);
 - Carteira de identidade do indígena ou Declaração da FUNAI para indígena não integrado, sendo essa aceita quando descreve e atesta a veracidade de seus dados pessoais.

➤ **Formação**

- ✓ Escolaridade: sempre perguntar até que ano estudou, deixando o trabalhador falar;
 - Ex.: Se não concluiu o 1º ano do ensino médio, colocar no cadastro ensino fundamental completo;
 - Caso o trabalhador informe que fez “Ensino Médio” ou “Ensino Fundamental”, esclarecer até que série/ano estudou a fim de realmente identificar qual a escolaridade do trabalhador.
- Incluir no campo “Curso” até que série este concluiu. Sempre checar a informação nos dois campos está compatível;
 - SEMPRE que identificar trabalhador que não completou escolaridade encaminhá-lo para que possa elevar a escolaridade:

- Encaminhar à FUMEC para EJA Anos Iniciais;
- EJA Ensino Médio – Governo do Estado;
- Anotar na planilha FUMEC quando identificada a baixa escolarização e a pessoa tiver interesse em voltar a estudar;
- Não se esquecer de perguntar sobre a realização de Cursos Técnicos / Profissionalizantes / Idiomas / Outros
- Cursos que tem validade (vigilante, técnico de segurança do trabalho, NR-10, entre outros) SEMPRE verificar se este ainda está válido. Caso esteja vencido, incluir/manter no sistema, informando que está vencido. Também orientar ao trabalhador sobre as dificuldades para se candidatar a vagas nestas áreas, uma vez que o curso atualizado é pré-requisito para contratação.

➤ **Dados Gerais**

- ✓ Papel na família / Renda própria / Renda familiar / Número de membros na família / Número de membros na família que trabalham / Programa de crédito que participa / Beneficiário do Programa de Economia Solidária / Beneficiário do Programa Bolsa Família / Gestor de políticas públicas;
 - Disponibiliza veículo para o trabalho / Disponibilidade para realizar viagens / Disponibilidade para dormir no local de trabalho / Disponibilidade para ausentar-se do domicílio por longo período;
 - Em caso de CNH vencida – não incluir no cadastro e orientar o trabalhador a retornar ao posto de atendimento quando fizer a renovação para atualizar o cadastro;

○ **Condição do candidato**

- ✓ Aposentado;
- ✓ Aprendiz (faixa etária dos 14 aos 23 anos) – aparecerão somente as vagas de aprendizagem para encaminhamento;
- ✓ Desempregado;
- ✓ Detento / Egresso do Sistema Prisional;
- ✓ Egresso de Inst. Socioeducativa (menor de idade);
- ✓ Empregado assalariado com registro em CTPS;

- ✓ Empregado doméstico com registro em CTPS;
- ✓ Empregado doméstico sem registro em CTPS;
- ✓ Estágio remunerado;
- ✓ Pequeno / Microempreendedor;
- ✓ Procura Primeiro Emprego;
- ✓ Trabalhador Autônomo

○ **Experiências e Pretensões Profissionais**

Dedicar atenção especial a esta etapa do cadastramento. Informações deverão ser verificadas e atualizadas em todos os atendimentos!

- ✓ Perguntar sempre qual função exercia na empresa e como era sua rotina de trabalho: “O que fazia?” / “Para que fazia?” / “Como fazia?”;
- ✓ Neste item torna-se ainda mais importante perguntar e esclarecer a rotina de trabalho e o que o trabalhador fazia para identificar possíveis exceções em que a CBO de registro diverge das funções que desempenhava;
- ✓ Experiências profissionais comprovadas no CNIS: inserir todas que constam na CTPS;
 - Caso o CNPJ da empresa não apareça ou não conste no CNIS, incluir a experiência como “Experiência Informal” e flexibilizar para viabilizar o encaminhamento do trabalhador.
 - Cadastrar na CBO que estiver na CTPS;
 - Caso identifique através da escuta qualificada que o trabalhador realmente fazia atividades não atreladas a CBO de registro, atribuir como “experiência declarada” vinculada ao CNPJ da empresa;
 - Caso o trabalhador reporte que desempenhava outras funções, mas nas tratativas identifique que este não realizava aquelas atividades NÃO incluir e manter a CBO da CTPS;
 - Se o trabalhador insistir e solicitar ser encaminhado estando fora do perfil, informar que o cadastro é preenchido a partir da CBO que consta na CTPS e que as vagas que exigem experiência aceitam trabalhadores para seleção que tenham registro na mesma CBO. Deste modo, este despenderá de

- tempo e dinheiro para participar de um processo seletivo cujas chances de ser realmente contratado serão mínimas.
- Caso haja dificuldade em identificar se o trabalhador realmente tem aquela experiência que declara ou haja insistência, acionar a supervisão.
- ✓ Experiência profissional declarada: Levantar todas as experiências profissionais e incluir no cadastro como “Experiências Informais”;
 - ✓ *Pretensões Profissionais*: explicar para o trabalhador que ele poderá escolher até 6 (seis) pretensões profissionais e que o cruzamento do seu perfil com as vagas disponíveis será realizado a partir de suas pretensões, sendo que neste caso o sistema só irá trazer vagas dentro daquelas pretensões elencadas por ele. Orientá-lo que se todas as opções de pretensões forem preenchidas é mais provável encontrar vagas de emprego para as quais seja possível encaminhar o trabalhador.
- **Consulta de Vagas:**
 - ✓ Quando se tratar de pessoa com deficiência esta pode ser encaminhada para toda e qualquer vaga desde que atenda aos requisitos objetivos da vaga, sendo assim esta tem direito de solicitar encaminhamento também para vagas não exclusivas;
 - Fazer a consulta de vaga e se não aparecer nenhuma oportunidade de encaminhamento para vaga exclusiva PcD, orientar o trabalhador que na busca de vagas exclusivas PcD no seu perfil profissional não surgiu nenhuma possibilidade de encaminhamento, mas que este tem direito de ser encaminhado para qualquer vaga e que pode ser feita uma nova busca para vagas que não sejam exclusivas;
 - Caso o trabalhador aceite fazer a consulta para vagas que não são exclusivas PcD, realizar a nova consulta sem assinalar o campo de pessoa com deficiência, de modo que o sistema faça busca para vagas que não sejam exclusivas.
 - ✓ Quando o trabalhador comparecer apresentando códigos de vagas que já expiraram, deixar claro de que a vaga não foi preenchida. O que ocorreu é que o saldo de encaminhamentos solicitado pela empresa para participação no processo

de seleção já foi atingido. Informar que a vaga poderá ser reaberta por solicitação da empresa caso a vaga não seja preenchida por candidatos encaminhados anteriormente;

- SEMPRE perguntar ao trabalhador sobre os resultados de **entrevistas já realizadas** e dar baixa nos encaminhamentos, independente do dia em que o processo seletivo foi realizado, seja 1 dia ou 1 semana antes da data do atendimento;
 - Caso a pendência seja referente ao um processo de seleção que ainda irá ocorrer não deve ser dada a baixa no encaminhamento;
 - Caso o trabalhador já tenha três cartas de encaminhamento emitidas para processos de seleção que ainda irão ocorrer, escolher uma das três para dar baixa como “em processo de seleção” e consulte uma nova vaga para encaminhamento do trabalhador.
- Observada uma oportunidade de encaminhamento não informar ainda ao trabalhador sobre a vaga (nunca mostrar a tela com as vagas disponíveis para o trabalhador)
 - Primeiramente, verificar se o posto de gestão é o CPAT. Caso não seja, deixar o trabalhador ciente de que a vaga não foi cadastrada no CPAT, portanto, neste caso, não será possível intermediar eventuais problemas;
 - Expandir todos os campos da vaga e ler atentamente cada um dos itens e observações a fim de garantir o encaminhamento dentro do perfil;
 - Nunca se esquecer de fazer o batimento de perfil para verificar se os critérios objetivos foram atendidos;
 - Sempre perguntar ao trabalhador se ele já trabalhou naquela empresa e se este já trabalhou, perguntar se tem interesse de participar da seleção;
- Caso ele esteja no perfil, ofertar a oportunidade, explicando ao trabalhador sobre o cargo e atividades que serão executadas e identificar se ele realmente compreendeu as orientações;
- Quando houver mais de uma oportunidade para encaminhamento:
 - Identificar se não há conflito entre os horários e dias de entrevista para as quais o trabalhador será encaminhado;

- Caso surja mais de três vagas para encaminhamento, ofertar todas ao trabalhador de modo que ele selecione as três de maior interesse e inserir no SCPEs a informação abaixo:
 - “Trabalhador retirou três encaminhamentos de maior interesse e, portanto, optou por não ser encaminhado para as vagas de código XXXX, XXXX, XXXX e XXX.”
 - Não precisa recusar ou vetar a vaga na IMO, apenas alimentar o painel com os códigos das vagas.
- Reforçar com o trabalhador se ele realmente poderá participar do processo seletivo
 - Sensibilizar de que caso este não compareça, outro trabalhador deixará de ser encaminhado para aquele processo de seleção, pois será atingido o saldo de encaminhamento;
 - Orientar e deixar claro para ele que caso não tenha interesse naquela oportunidade ou não possa participar do processo seletivo, não haverá qualquer prejuízo ao mesmo (não deixará de ser encaminhado para outras oportunidades devido a esta recusa).
- Orientar ao trabalhador a levar a “carta de encaminhamento” no dia da seleção.
- Após entregar a carta ao trabalhador:
 - Reforçar com o trabalhador que O CPAT é somente um intermediador entre trabalhador e a empresa. O CPAT não é responsável pelas despesas do trabalhador para participação em seleções e eventuais treinamentos solicitados pela empresa
 - Orientar para a importância de ser pontual na entrevista
- **Finalização do atendimento:**
 - Definir regiões de interesse – explicar ao trabalhador que a inclusão de outros municípios possibilita o encaminhamento a vagas de postos de atendimento de outras cidades;
 - Divulgar o acesso online (Emprega Brasil e o SINE Fácil);
 - Impressão de QR CODE somente mediante solicitação do trabalhador;

- Perguntar ao trabalhador se ele tem uma nova data para retorno, colocando-se à disposição para efetuar o agendamento na PA.

V. Práticas vedadas

- Já informar de imediato que a vaga que o trabalhador busca não está disponível sem atualizar o cadastro e consultar uma oportunidade no sistema, visto que no sistema há vagas cadastradas e disponibilizadas por outros postos do SINE;
- Não realizar o cadastro do trabalhador e/ou consultar as oportunidades, inviabilizando seu encaminhamento as oportunidades de trabalho;
- Não atualizar o cadastro do trabalhador (situação do trabalhador, escolaridade, experiência, CNH, veículo próprio):
 - Exemplo: cadastro de 2011 que está até hoje com o campo “condição do trabalhador” como “procura primeiro emprego” (trabalhadora já possui 4 vínculos empregatícios e continua utilizando os serviços do SINE).
- Virar a tela ao trabalhador (sistema) - exceto painel;
- Emitir opiniões ou declarações que remetam a qualquer credo/religião, posição política, do processo interno de trabalho (opiniões sobre empresas parceiras, dificuldades enfrentadas internamente quanto à gestão dos serviços);
- Conduta profissional: utilizar celular no atendimento, tomar café, suco, biscoito na PA e não estar na PA no início de atendimento.

ANEXO 2 - Protocolo de Atendimento Empregador

Protocolo de Atendimento ao Empregador

➤ Orientações Gerais do Atendimento

- Não emitir julgamentos e estar atento se o empregador realmente compreende todas as informações prestadas;
- Escuta qualificada: aproveitar o tempo de atendimento para conversar com o empregador, esmiuçando as suas necessidades, especificidades, vagas a serem disponibilizadas, atividades que o trabalhador irá desempenhar naquela função, ramo de atuação da empresa, seu funcionamento, prazo para contratação, entre outros.
 - Somente através de uma escuta atenta e qualificada será possível vislumbrar o panorama da empresa e do seu processo de contratação, visando atender as suas necessidades dentro das normativas do convenio, dirimindo eventuais imprevistos.

➤ Início do Atendimento

- Cumprimentar, chamar pelo nome e se apresentar ao empregador;
- Verificar se o empregador já conhece o CPAT ou se já disponibilizou vagas em outros SINE's;
- Quando o empregador quiser disponibilizar vaga para outras regiões que não estejam na nossa área de atuação, o captador deve informá-lo que a vaga deverá ser administrada por outra unidade. Passar os contatos da unidade para que o empregador inicie o processo de cadastramento de suas vagas;
- Orientar sobre os tipos de vagas possíveis de divulgação através do SINE: temporárias, permanentes, de aprendizagem, de estágio e de trabalho intermitente, sendo possível para todas estas o encaminhamento de pessoas com deficiência;
- Informar que as vagas divulgadas devem ser com regime de contratação formal, constando o registro em carteira de trabalho;

- Informar a possibilidade da empresa utilizar a sala do CPAT para realização do processo de seleção mediante o cadastramento da vaga;
- Explicar de forma clara e detalhada sobre o funcionamento do processo de abertura, administração e disponibilização das vagas;
 - Orientar sobre a possibilidade de cadastramento da vaga via “Emprega Brasil” ou através do encaminhamento da ficha por e-mail;
 - Cadastro da vaga de acordo com os dados coletados na ficha de cadastro de vaga;
- O empregador ao cadastrar a vaga deve informar sempre a data da entrevista e horário/período, mesmo sendo a entrevista realizada mediante whatsapp;
 - Orientar os empregadores de que a possibilidade de cadastramento de vaga mediante o envio de currículo por e-mail foi utilizada durante o período da pandemia, sendo já decretado pela OMS o fim da pandemia da Covid-19;
 - Explicar que diante da normalização da situação, o Ministério do Trabalho e Emprego modificou o campo de cadastramento da vaga, impossibilitando o cadastramento de vagas sem a devida inclusão dos dados da entrevista de emprego;
 - Orientar sobre o papel do SINE de otimizar o processo de triagem de currículos, uma vez que já triamos e encaminhamos os trabalhadores que estejam no perfil objetivo requisitado pelo empregador, dispensando-o de ficar um longo tempo para abrir currículo por currículo e analisar aqueles que estejam no perfil para participar da entrevista de emprego;
 - Informar que os trabalhadores estão recusando as vagas que solicitam envio de currículo e que não fazem a entrevista de emprego, uma vez que nunca recebem retorno ou que não são chamados para seleção da empresa;
 - Após o cadastro da vaga esta ficará disponível para o atendimento e ferramentas online do MTb (Emprega Brasil e SINE Fácil), sendo possível a partir de então o encaminhamento dos trabalhadores ao processo de seleção dentro do perfil solicitado (critérios objetivos e dentro das leis vigentes);

- Compromisso da empresa de devolver as cartas de encaminhamento apresentadas pelo trabalhador no momento do processo de seleção carimbadas e assinadas ou as planilhas encaminhadas por e-mail institucional (dentro do prazo pactuado para encerramento do processo).

➤ **Orientações Gerais sobre a Divulgação de Vagas**

- Caso o primeiro contato tenha sido presencial, verificar se o empregador já possui todas as informações necessárias para o cadastro da empresa e da vaga, aproveitando a oportunidade para já iniciar o processo de cadastramento;
- Se apresentar enquanto captador(a) responsável pela abertura, administração e encerramento da(s) vaga(s) que irá disponibilizar, colocando-se a disposição para qualquer dúvida ou problemas que ocorrerem ao longo do processo.
- Pactuar com a empresa quanto à quantidade de candidatos cadastrados para encaminhamento e participação no processo de seleção, analisando a condição de cada vaga/empregador:
 - Vagas para as quais as entrevistas são presenciais, considerar a evasão de candidatos, aumentando o limite de encaminhamento para garantir quantidade suficiente de trabalhadores a serem entrevistados;
 - Vagas para as quais a entrevista será por whatsapp, limitar o número de candidatos a serem encaminhados, dirimindo as chances de criação de banco de dados pelo empregador;
- Informar que o nome da empresa não será divulgado nas mídias sociais (site, facebook, mailing para imprensa local, dentre outros), resguardando o sigilo da mesma, constando o nome somente na carta do trabalhador encaminhado;
- Verificar se o empregador irá convocar trabalhadores, pactuando com este de que deverá informar com pelo menos 1 dia de antecedência a relação dos nomes dos candidatos convocados para que haja tempo hábil de organizar a demanda de senhas de convocados (Senha “R”);

- Informar quais os critérios objetivos possíveis de serem selecionados, ressaltando a impossibilidade de escolha de candidatos por sexo, idade e tipo de deficiência, salvo em casos amparados por lei;
 - Avaliar a demanda (data da entrevista e tipo de vaga) em relação ao tempo de encaminhamento dos trabalhadores, principalmente vagas de difícil preenchimento, informando que em caso de vagas abertas em caráter de “urgência” há maior dificuldade para encaminhar um número maior de trabalhadores ao processo de seleção;
 - Reforçar a informação de que os encaminhamentos de trabalhadores não ocorrem somente através do posto do CPAT/SINE, sendo que os demais postos SINE e o próprio trabalhador através de aplicativo e site do Ministério poderá realizar o encaminhamento à seleção da empresa;
 - Caso a empresa tenha interesse em realizar a entrevista no CPAT, informar que:
 - A sala é multiuso (dividida com as demais Coordenações do CPAT), portanto, faz-se necessário agendar com antecedência, a fim de ampliar as chances de conseguir a sala e os horários desejados;
 - Enfatizar a empresa que a sala de seleção é cedida para exclusivamente para realização de entrevistas e/ou processos de seleção;
 - Orientar que há apenas uma sala disponível com capacidade 25 cadeiras.
- **Conferência da “Ficha de Cadastro da Vaga”**
- O captador ao iniciar o processo de cadastramento da vaga de emprego, deve questionar o empregador sobre as atividades que o profissional deverá desempenhar na função desejada, para então, identificar a ocupação mais adequada ao cargo ofertado, conforme o Código Brasileiro de Ocupações (CBO). Nesse sentido, este deve sempre perguntar:
 - ✓ O que o trabalhador vai fazer?
 - ✓ Como vai fazer?
 - ✓ Para quê vai fazer?
 - Vagas de difícil preenchimento: seja por requerer qualificação específica ou por critérios estipulados pelo empregador que reduzem significativamente os

encaminhamentos de trabalhadores para seleção (salário baixo, turno de trabalho e/ou outras solicitações que não sejam usuais para o cargo):

- Orientar o empregador que devido a alguns critérios estipulados haverá dificuldade de encontrar trabalhadores que aceitem participar da seleção OU que devido à qualificação solicitada para o cargo talvez seja mais difícil encontrar trabalhadores no perfil, mas que irão consultar o sistema para tentar convocar trabalhadores;
- Intensificar a convocação;
- Contatar a Coordenação do SINE para divulgação da vaga na rádio CBN às segundas-feiras e para elaboração de release nas redes sociais do CPAT;
- Sempre conferir com o empregador todos os campos da ficha de cadastro preenchida;
 - Identificação do Empregador;
 - CNPJ / CEI / CPF: o cadastro com o número de CPF só é permitido para aqueles que procuram os serviços do SINE em busca de trabalhadores domésticos.
 - CNPJ / CEI / CPF de quem irá contratar
 - Razão Social / Nome
 - Nome Fantasia
 - Endereço (Número, CEP, Cidade e Bairro)
 - Nome do Responsável pela Empresa / Cargo / E-mail / Telefone
 - Nome do Responsável pela Vaga / Cargo / E-mail / Telefone
 - Dados do Perfil da Vaga
 - Contratação (Temporária, Permanente, Estágio, Aprendiz e Intermitente);
 - ✓ Em caso de vaga para aprendizagem, preencher os campos “nome da instituição que realizará o curso”, “título do curso” e “data prevista para início”, “carga horária semanal” (aulas teóricas e práticas);
 - Ocupação / Função / CBO: especial atenção para cadastro correto da CBO, visto que a inserção no sistema de CBO não compatível

com as funções e cargo ofertado pelo empregador impedirá o encaminhamento de trabalhadores que estariam no perfil da vaga;

- A partir da escuta qualificada identificar e cadastrar a CBO que corresponda às atribuições do cargo, visto que o cadastramento incompatível com a função requisitada pela empresa prejudicará tanto a empresa que não receberá mais candidatos no perfil quanto ao trabalhador que teria chance de participar da seleção, mas que não será encaminhado (sistema não irá abrir a vaga para ele, por considerar que este não está no perfil);
 - Nestes casos conversar com o empregador, inclusive questionando a CBO utilizada na contratação, a fim de adequar a CBO no sistema e caso seja repactuada a CBO, registrar a mudança após o contato com a empresa.
- Descrição / Atribuições do Cargo
 - Experiência em Meses / Exige experiência em CPTS (Sim ou Não)
 - Escolaridade Mínima Exigida
 - Habilitação (CNH) (Não, Sim, Categoria e Tempo de Habilitação em Meses)
 - Vaga para Deficientes (Sim – Exclusiva, Ambos e Não): orientar que mesmo que a vaga não seja para PcD é vedado pelo Ministério Público do Trabalho o não encaminhamento de candidato com deficiência para o processo de seleção da empresa. Sendo assim, poderá receber na seleção pessoa com deficiência;
 - Aceita Candidatos de quais cidades
 - Salário / Benefícios Oferecidos: salário deve ser sempre informado. Quando se tratar de vaga intermitente deverá proceder com o valor da hora ou dia de trabalho.
- Dados da Entrevista
 - Quando se tratar de entrevista por WHATSAPP: orientar o empregador de que ele deve conferir se o currículo foi

- encaminhado com a “carta de encaminhamento”, realizando a entrevista somente com os trabalhadores que enviaram a carta;
- Endereço (Número, CEP, Cidade, Bairro, Ponto de Referência e Ônibus de Acesso)
 - Quando se tratar de entrevista por whatsapp:
 - Descrever no campo “logradouro”: contato por whatsapp;
 - No campo “CEP”: 13.000-000;
 - “Bairro”: Centro;
 - “Ponto de Referência”: não colocar nada;
 - “Número”: 1
 - Campo de observações: “Enviar currículo atualizado e carta de encaminhamento por whatsapp (XX) XXXXX-XXXX e aguardar o contato da empresa para entrevista.”
 - Dia e Horário da Entrevista: quando for por whatsapp, colocar, pelo menos, o período que irá fazer a entrevista (período máximo de envio de currículo de 3 dias). Caso de entrevista presencial colocar o horário;
 - Nome do Entrevistador
 - Telefone / E-mail de Contato
 - Local de Trabalho
 - Endereço (Número, CEP, Bairro, Cidade e Ponto de Referência)
 - Vagas, cujo local de trabalho seja não fixo, assumem o endereço informado no cadastro da empresa para fins de cruzamento de dados quando na realização de uma pesquisa por vagas.
 - Horário de Trabalho e Dias da Semana
 - Quantidade de Vagas / Reposição / Aumento Quadro

- Data da Entrevista
 - Sensibilizar e estimular a empresa sobre a necessidade de definir local, data e horário da entrevista, visando à participação de um maior número de trabalhadores no processo seletivo, já que muitos deles desistem do encaminhamento quando orientados somente a enviar o currículo por e-mail e aguardar o contato do empregador. Reforçar a possibilidade de realização de entrevista *online*, quando possível (ocasião em que deverá ser informada data, horário e link para participação);
 - É vedado o cadastramento de vagas para realização de banco de currículos. No dia agendado a empresa tem a obrigação de entrevistar os candidatos, sendo possível a esta realizar a entrevista por “whatsapp”;
 - Quando for entrevista por “Whatsapp” pactuar prazo de retorno com o empregador do resultado logo após a entrevista;
 - Contatar o empregador 1 ou 2 dias após a data da entrevista pelo “Whatsapp” para checar se conseguiu fazer as entrevistas e se está tudo bem;
 - Quando se tratar de entrevista por “Whatsapp” só reabrir se o empregador devolver os retornos da seleção;
 - Questionar se todo o processo de seleção ocorrerá no município de Campinas ou se haverá etapas e/ou treinamentos em outras cidades, bem como se a empresa arcará com os custos, para que a equipe de atendimento possa orientar corretamente os trabalhadores interessados na vaga.
- Solicitar ao empregador que qualquer mudança nas informações firmadas mediante ficha de cadastro de vaga sejam imediatamente reportadas ao CPAT/SINE. Eventuais problemas em relação ao encaminhamento do trabalhador, em virtude de divergência de informações prestadas será de responsabilidade única da empresa intermediar os eventuais prejuízos aos trabalhadores;
- Sensibilizar o empregador para que realize a devolução das cartas de encaminhamento carimbadas e assinadas no prazo pactuado, visto que são encaminhados trabalhadores que estão recebendo o seguro-desemprego, sendo

que o benefício fica bloqueado até o retorno das cartas de encaminhamento pela empresa.

- Retorno das Cartas de Encaminhamento: o empregador deve receber orientação quanto ao prazo para retorno do resultado do processo seletivo.
 - O prazo estabelecido para o retorno é de até 5 (cinco) dias úteis da data do término do processo seletivo realizado pela empresa. Entende-se por **Processo Seletivo** as suas diversas etapas, incluindo-se as posteriores à entrevista. Essa informação deve ser registrada no campo “data prevista para retorno do encaminhamento”.
 - Combinar as formas possíveis para devolução das cartas de encaminhamento:
 - Prioritariamente, a comprovação de colocação deverá ser feita via carta de encaminhamento, assinada e carimbada pelo empregador, ou responsável pelo processo de seleção, encaminhada ao SINE na forma original ou digitalizada via e-mail.
 - São admitidas, em última instância, outras formas de comprovação legais, tais como:
 - Relação de colocados, em papel timbrado, identificando CNPJ/CEVCPF da empresa contratante, contendo o identificador da vaga, nome do trabalhador, PIS, ocupação e data de admissão, devidamente carimbada e assinada;
 - Retorno por e-mail institucional do empregador identificando CNPJ/CEVCPF da empresa contratante, que deverá ser impresso, onde deverá trazer no corpo do e-mail o identificador da vaga, nome do trabalhador, PIS, ocupação e data de admissão;
 - A colocação pode ser comprovada também pelo extrato do CNIS anexado à carta de encaminhamento;
 - Retorno de encaminhamento do empregador pela web;
 - Cópias das páginas da identificação do trabalhador e do contrato de trabalho na CTPS do trabalhador.

➤ **Flexibilização e Negociação Perfil da Vaga**

- O captador deve tentar **SEMPRE flexibilizar a vaga** que está sendo disponibilizada, inclusive informando o empregador que a flexibilização de alguns requisitos permite a este conseguir maior número de trabalhadores para ocupar a vaga;
- Conferir **SEMPRE** com a empresa sobre possibilidade de flexibilizar os seguintes parâmetros das vagas:
 - *Bairros e Municípios de Moradia do Trabalhador*
 - ✓ Flexibilizar a exigência de bairros e municípios nos casos em que estes não sejam impeditivos para manutenção e cumprimento do trabalho. (Ex.: Trabalho será no Centro de Campinas e o trabalhador reside em Sumaré);
 - *Salário e demais Condições da Vaga*
 - ✓ Orientar a empresa que ofertem baixos salários e/ou façam exigências excessivas de que a possibilidade de encaminhamento de trabalhadores se torna ainda mais restrita;
 - ✓ Verificar continuamente o painel de vagas do site do CPAT para identificar se entrou alguma vaga ou se já há alguma vaga na mesma função com benefícios/salário melhores e/ou que tenha exigido menos requisitos (escolaridade, tempo de experiência, etc), orientando o empregador que os trabalhadores irão dar preferência para vagas que tenham menos requisitos e que tenham melhores condições de salário/benefício;
 - Nestes casos, pode-se entrar em contato com a empresa por e-mail enviando o print do “Painel de Vagas” do site, corroborando o argumento de que se flexibilizar os critérios ou salário conseguirá mais candidatos;
 - *Escolaridade*
 - ✓ Se a empresa não tem ISO verificar se é possível encaminhar trabalhadores com muita experiência, mas com uma escolaridade menor que a exigida;

- ✓ Orientar e questionar a empresa nos casos em que a escolaridade está além do cargo e funções desempenhadas, inclusive sensibilizando que as chances de conseguir trabalhadores que aceitem as condições da vaga serão bem menores.
 - *Experiência formal exigida (0 a 6 meses)*
 - ✓ Informar que por lei a exigência é de no máximo 6 meses;
 - ✓ Sensibilizar o empregador quanto à possibilidade de encaminhar trabalhadores que tenham tempo de **experiência informal**, visto que atualmente é muito comum pessoas que trabalhem em empresas que não efetuam registro em carteira ou que sejam autônomas, inviabilizando, por vezes o encaminhamento de profissionais capacitados ao cargo pelo fato de não haver registro em carteira;
 - *Nomenclatura exata do cargo em Carteira*
 - ✓ **NEGOCIAR SEMPRE** com a empresa a questão da experiência formal exigida na mesma nomenclatura, visto que este fato impede a participação de uma gama de trabalhadores qualificados e capacitados ao cargo, uma vez que a maioria das empresas registra erroneamente o funcionário, bem como atualmente é comum que um trabalhador desempenhe funções para além do seu cargo;
- **Cadastro da Vaga no Sistema**
- O cadastro da empresa **SEMPRE** deve ser atualizado a cada atendimento;
 - Verificar se há pendências no sistema, prestando as informações necessárias para a regularização da situação;
 - Verificar se há vagas abertas em outro posto, informando da impossibilidade de abertura da mesma vaga em dois postos diferentes;
 - Campo de Observação da Vaga: informar detalhadamente os dados referentes à vaga e processo de seleção: haverá etapas em outras cidades, cursos requisitados, especificações técnicas imbricadas ao cargo, descrição das atividades a serem executadas;

- No campo “*ocupação atribuições*” deve constar informações restritas às atividades a serem desempenhadas na empresa.

➤ **Painel de Vagas**

- Sempre inserir os dados de nº de vagas, escolaridade, tempo de experiência, salário, cidade, bairro e se é para PcD:
 - Salário: quando intermitente colocar valor por hora ou dia e apontar que se trata de vaga intermitente. Quando se tratar de valor abaixo do salário mínimo, especificar a carga horária no campo do “salário” entre parênteses a jornada de trabalho que justifique o salário abaixo do piso;
 - Campo “Exclusiva Deficiente”: deixar campo em branco sempre preenchendo “SIM” na última coluna. Nunca colocar “não”, pois a pessoa com deficiência tem direito a se candidatar a qualquer vaga disponibilizada no painel, mesmo empregador informando que “não aceita PcD”;
- Descrição da vaga: informar os municípios e/ou bairros contemplam aquela vaga, cursos ou qualificações técnicas exigidas, CNH, vaga PcD, entre outros dados relevantes;
- Requisitos: não colocar na descrição das vagas comentários que denotem critérios subjetivos, julgamentos e informações que não estejam ligadas as questões objetivas vinculadas a vaga;
 - Sempre descrever as atividades que irá desempenhar na empresa de forma mais completa possível;
 - Descrever em linguagem simples as atribuições do cargo de modo que o trabalhador compreenda as atividades que serão desenvolvidas naquele cargo;
 - Sempre colocar na descrição se a vaga é exclusiva para moradores de Campinas e/ou que municípios/bairros que a empresa aceita;
 - Sempre informar quando o trabalho for horário não comercial ou que prevê escala de trabalho;
- A atualização do Painel deverá ocorrer sempre que identificado que o limite de encaminhamentos já foi atingido ou imediatamente após comunicação da empresa sobre eventual cancelamento ou suspensão da vaga.

➤ **Administração da Vaga**

- Monitorar o andamento de encaminhamentos de trabalhadores às vagas, realizando as ações necessárias a cada caso (suspensão, bloqueio, renegociação de prazo), principalmente vagas que há dificuldade de encaminhamento de trabalhadores a fim de que a empresa não fique sem receber trabalhadores no dia da seleção;
- Casos de vagas de difícil preenchimento a convocação deverá ser intensificada;
- Caso persista a dificuldade e não haja trabalhadores suficientes para a seleção (considerando evasão), entrar em contato com o empregador para renegociar prazos e/ou critérios da vaga;
- Verificar o status da vaga: o prazo de validade da vaga é de **até 30** (trinta dias) da data de seu cadastramento, sendo passível a prorrogação por **igual período**. Durante o período de validade da vaga é possível realizar as seguintes ações:
 - *agendamento de novos períodos para entrevista;*
 - *suspensão;*
 - *reabertura da vaga (caso de entrevistas por whatsapp não reabrir a vaga se a empresa não der os retornos dos encaminhamentos);*
 - *cancelamento.*
- Caso o empregador queira disponibilizar vagas com o mesmo perfil daquela cujo prazo de validade seja superior a 60 (sessenta) dias, o captador deve incluir um novo cadastro de vaga;
- Registrar os retornos dos encaminhamentos no sistema;

➤ **Encerramento do Atendimento**

- Após a seleção, contatar o empregador a fim de verificar sua avaliação a despeito dos candidatos encaminhados, consultando ainda se haverá necessidade de reabertura da referida vaga;
- Verificar a avaliação do empregador em relação ao processo de divulgação da vaga e utilização da sala (se este for o caso);

- Caso a empresa já encerre o processo, informando a contratação dos trabalhadores de que necessita, negociar a devolução das cartas de encaminhamento;
 - Evitar gerar 2ª via de carta para empresa, exceto em casos de pendência ou perda da carta ou outros que justifiquem a nova impressão;
 - Concluído o prazo para devolução das cartas de encaminhamento, caso a empresa não tenha dado retorno, ligar, encaminhar e-mail e colocar-se à disposição para retirar as cartas na empresa.
- **Guarda e arquivo dos comprovantes de colocação**
- As cartas de encaminhamento com resultado positivo e as de candidatos segurados devem ser digitalizadas e inseridas no sistema, bem como mantidas em arquivo e em boa ordem, estando identificado o *mês/ano* e acondicionadas em caixas arquivo, à disposição dos órgãos de controle interno e externo e dos gestores do MTE, pelo prazo de 10 (dez) anos.
- **Práticas Vedadas**
- Não negociar com o empregador os critérios da vaga e estabelecer por si próprio (a) os parâmetros para encaminhamento dos trabalhadores;
 - Fornecer dados de qualquer trabalhador a terceiros, mesmo que seja a empresa cadastrada faça a solicitação;
 - Emitir opiniões ou declarações que remetam a qualquer credo/religião, posição política, do processo interno de trabalho (opiniões sobre empresas parceiras, dificuldades enfrentadas internamente quanto à gestão dos serviços);
 - Emitir julgamento moral a despeito dos candidatos encaminhados, inclusive fazer os apontamentos necessários caso a empresa faça críticas que entre neste mérito;
 - Não atualizar o cadastro do empregador;
 - Cadastrar vagas com características discriminatórias e pejorativas.

ANEXO 3 - Protocolo de Atendimento CHAT

Protocolo de Atendimento – CHAT

MENSAGEM AUTOMÁTICA

“O chat é um canal para informações e orientações dos serviços do CPAT Campinas de cadastro e consulta de vagas de emprego, Seguro-desemprego e Microempreendedor Individual (MEI).

Horário funcionamento das 7:30h às 16:20h.

*“Pedimos que não se ausente do Chat, pois após **3 minutos de espera**, o Chat será encerrado.”*

“Em instantes um dos nossos atendentes irá iniciar seu atendimento!”

I. ORIENTAÇÕES GERAIS

Priorizar sempre a conversa e interação com o cidadão visando identificar seus problemas e necessidades.

A presteza e a segurança nas informações fornecidas alinhadas as necessidades do cidadão; transcendendo apenas o fornecimento de mensagens padrões e o mero encaminhamento a outros órgãos/departamentos; suprirá os anseios do cidadão e evitará dúvidas ou compreensões equivocadas por parte do mesmo quanto aos procedimentos e acesso aos serviços.

1. *Cumprimentar e identificação da demanda*

- a. Primeiro passo: ler e identificar qual a demanda trazida pelo cidadão antes do início do chat e do atendimento;
- b. Segundo passo: cumprimentar e se apresentar ao cidadão.

2. Compreender a Demanda

- a. Ler a demanda colocada pelo cidadão na caixa de texto ao entrar no chat:
 - i. NÃO responder com mensagens automáticas a partir da primeira mensagem que o cidadão preenche antes de entrar no chat;
 - ii. Caso HAJA DÚVIDA em relação ao que o cidadão comunicou, buscar compreender a sua demanda, fazendo perguntas que possam esclarecê-las;
 - iii. Caso NÃO HAJA DÚVIDA e esteja evidente sua demanda já fornecer as informações e orientações de que precisa;
- b. Quando for necessário colocar uma resposta padrão: SEMPRE conversar e explicar os procedimentos e funcionamento do serviço que quer acessar antes e só depois encaminhar o texto padrão, inclusive explicando que irá encaminhar na sequência os procedimentos para acessar o serviço que deseja.

3. Transferência e/ou Continuidade do Atendimento

- a. *Continuidade do atendimento* (o próprio atendente consegue orientar a demanda trazida pelo cidadão) – registro do atendimento no final do dia;
- b. *Transferência do Atendimento*
 - i. Atendente faz a Transferência: neste caso, NÃO registrar o atendimento.
“Só um instante, por gentileza, eu vou transferi-lo para o atendimento do MEI/Seguro-desemprego para possam lhe orientar sobre esta demanda.”
 - ii. Atendente recebe a Transferência: registrar o atendimento no painel de senhas no final do dia.
“Bom dia/Boa tarde, me chamo XXX e vou prosseguir com seu atendimento.”

4. *Atendimento*

- a. Não ter pressa! Sempre explicar o funcionamento dos serviços e procedimentos de forma clara para que o cidadão possa ter a real compreensão dos trâmites e do que ele precisa para resolver sua demanda;
- b. Sempre responder e estar atendo ao que o cidadão fala, evitando-se encaminhar procedimentos e orientações que não estejam alinhadas a necessidade do mesmo;
- c. Documentos que podem ser anexados no chat:
 - i. Carta de encaminhamento SOMENTE se for 2ª via gerada pela própria pessoa;
 - ii. Cartilha SD;
 - iii. Passo a passo do “Portal Emprega Brasil”;
 - iv. Orientações APP e lei CTPS digital para o cidadão.

5. *Finalização*

- a. Sempre perguntar se o cidadão compreendeu as informações prestadas ou se tem mais alguma dúvida;
 - i. Aguardar a resposta do cidadão antes de encerrar o atendimento;
- b. Cidadão não responde ou se ausentou por mais de 3 minutos:
 - i. Antes de completar este tempo, enviar algumas mensagens para checar se o cidadão está presente: “Sr.? Sra?” / “O senhor ainda está aí?”
 - ii. Somente após tentativas de identificar se o cidadão ainda está online e esgotado o tempo de espera, encerrar o atendimento explicando que devido à falta de comunicação do cidadão o atendimento está sendo encerrado, mas que se quiser retornar mais tarde quando estiver disponível nossa equipe estará à disposição para atendê-lo.

II.VAGA DE EMPREGO

- SEMPRE perguntar se a pessoa está recebendo Seguro-desemprego e se o trabalhador estiver recebendo deve-se explicar com clareza o funcionamento do

bloqueio durante participação no processo de seleção da empresa e verificar se após a explicação há dúvidas e/ou se este realmente entendeu o processo.

*“Enquanto estiver recebendo o Seguro-desemprego toda vez que consultar uma vaga de emprego, caso apareça alguma oportunidade no seu perfil você terá que participar do processo seletivo da empresa. Sendo que desde o momento da consulta da vaga até o retorno da empresa sobre o resultado do processo de seleção seu benefício ficará **bloqueado**. Em caso de retorno com resultado “reprovado” seu benefício será retomado.”*

“Caso você consulte a vaga e recuse ou não compareça na seleção seu benefício é automaticamente bloqueado.”

➤ **Cidadão solicita agendamento para atendimento presencial**

Perguntar para o cidadão se ele conhece ou já tentou pelo sistema de agendamento da Prefeitura, “Portal do Cidadão”:

1. **Se NÃO tentou ou não conhece o “Portal do Cidadão!”:** informar que os agendamentos para serviços da Prefeitura de Campinas são realizados através do “Portal do Cidadão” e que irá encaminhar as instruções para proceder com o agendamento, mas se colocar à disposição que este retorne ao chat caso tenha dificuldade ou não consiga agendar pelo Portal:

“PASSO A PASSO AGENDAMENTO

1. Acesse o endereço <https://cidadao.campinas.sp.gov.br> e faça seu cadastro.
2. Caso já tenha cadastro poderá logar pelo CPF ou pelo “Gov.br” se tiver;
3. Depois de se cadastrar, fazer o login no site;
4. Clique em ‘VER TODOS OS SERVIÇOS’ e, em seguida, clique em ‘AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO DO CIDADÃO’;
5. Abrirá uma tela de orientações, clique em FECHAR;
6. Clique em ‘NOVO AGENDAMENTO’ e escolha um dos locais de atendimento que deseja ser atendido;
7. Abrirá uma tela de orientações, clique em FECHAR;
8. Na sequência, leia a descrição do serviço e escolha a opção desejada;
9. Clique no ícone de calendário para prosseguir;

10. Leia a documentação/ orientação para o serviço desejado e confirme que leu clicando do quadrado em branco. Depois clique em ESCOLHER A DATA AGENDAMENTO;

11. Escolha a data no calendário. As datas disponíveis estarão identificadas na cor verde;

12. Escolha um horário e clique para confirmar.”

2. **Se JÁ tentou ou tem dificuldade:** informar que irá fazer o agendamento.

- a. Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);
- b. Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
- c. Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
- d. Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.
- e. Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
- f. Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:
“Protocolo de agendamento **XXXXX**. Seu atendimento será **no CPAT XXXX** localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), **no dia XX e horário XX.**”
- g. Na sequência orientar que para efetivação do atendimento é imprescindível o comparecimento com a seguinte documentação obrigatória:
“No dia do atendimento é obrigatório comparecer no atendimento com CTPS física ou digital, RG, CPF, PIS e comprovante de endereço para que o atendimento possa ser efetivado.”

- h. Perguntar na sequência se a pessoa tem a CTPS Digital, física ou se consegue trazer o celular no dia para apresentar os dados ao atendente.

Orientar com as informações abaixo caso não tenha a CTPS física:

“Caso não possua a Carteira de Trabalho física (caderninho azul), você deverá ativar a CTPS Digital através do site [HTTPS://www.gov.br/trabalho](https://www.gov.br/trabalho) ou pelo aplicativo CTPS Digital para no momento do atendimento apresentar no celular as informações constantes.”

“Se não tiver celular para mostrar as informações da carteira ao atendente, providenciar a impressão das telas de experiência profissional constantes na CTPS Digital.”

- i. Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;
- j. Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações.

➤ **Cidadão quer informações de como se candidatar as vagas de emprego**

Explicar de forma clara as possibilidades que este tem para se candidatar as vagas pelo SINE:

1. **ONLINE** (ferramentas digitais): primeiro orientar e explicar a possibilidade de se autoencaminhar as vagas de emprego pelas ferramentas digitais do Governo Federal, orientando sobre as facilidades destas ferramentas (dispensa o trabalhador a comparecer presencialmente aos postos de atendimento e permite que este consulte vagas e se candidate o dia, horário e quantas vezes quiser).

- a. Somente após o cidadão manifestar interesse é que será encaminhada a orientação padrão do Emprega Brasil.

“EMPREGA BRASIL – WEB

Para consultar e se candidatar as vagas de emprego você precisa acessar o site do “Portal Emprega Brasil” (link: <https://empregabrasil.mte.gov.br/>).”

“Segue abaixo o passo a passo de acesso ao “Portal Emprega Brasil”.”

“1. Clique na opção trabalhador – Vagas de emprego;

2. Clique na opção entrar com Gov.br;

3. Clique na opção entrar com Gov.br;

4. *Insira seu CPF e senha de acesso Gov.br;*
5. *Clique em AUTORIZAR para ter acesso ao sistema;”*

b. Após encaminhar as orientações, explicar ao cidadão que toda vez que for realizar a consulta pelas ferramentas digitais ele deve atualizar alguns campos que são muito importantes para triagem das vagas e logo na sequência colocar os campos que precisam de atualização com as explicações gerais.

“1. ABA “Informações Pessoais”: atualize todos os dados e todas as informações pessoais. Sempre verifique se seu telefone está atualizado, pois a equipe de atendimento faz convocação de trabalhadores para os processos seletivos.

2. ABA “Perfil Profissional”: atualize todas as informações e insira as experiências e pretensões profissionais. O campo de pretensões profissionais refere-se as funções/cargos em que tem interesse de trabalhar. O Sr./Sra. pode incluir até 6 pretensões/funções, este campo é muito importante, pois o sistema irá buscar somente as vagas para as funções que foram indicadas neste campo.

3. ABA “Busca de Emprego”: verifique as vagas disponíveis no seu perfil.”

2. **PRESENCIAL CPAT:** se o trabalhador informar que não consegue acessar ou que prefere o atendimento presencial. Na mesma hora informar que irá realizar o agendamento para um dos três postos do CPAT.
 - a. Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);
 - b. Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
 - c. Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
 - d. Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.
 - e. Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
 - f. Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:

“Protocolo de agendamento XXXXX. Seu atendimento será no CPAT XXXX localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), no dia XX e horário XX.”

- g. Na sequência orientar que para efetivação do atendimento é imprescindível o comparecimento com a seguinte documentação obrigatória:

“No dia do atendimento é obrigatório comparecer no atendimento com CTPS física ou digital, RG, CPF, PIS e comprovante de endereço para que o atendimento possa ser efetivado.”

- h. Perguntar na sequência se a pessoa tem a CTPS Digital, física ou se consegue trazer o celular no dia para apresentar os dados ao atendente. Orientar com as informações abaixo caso não tenha a CTPS física:

“Caso não possua a Carteira de Trabalho física (caderninho azul), você deverá ativar a CTPS Digital através do site [HTTPS://www.gov.br/trabalho](https://www.gov.br/trabalho) ou pelo aplicativo CTPS Digital para no momento do atendimento apresentar no celular as informações constantes.”

“Se não tiver celular para mostrar as informações da carteira ao atendente, providenciar a impressão das telas de experiência profissional constantes na CTPS Digital.”

- i. Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;
- j. Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações.

➤ **Cidadão manifestou interesse em vaga específica** (colocou o cargo ou o código da vaga)

Verificar se ainda há saldo de encaminhamento;

1. **NÃO TEMOS A VAGA:** informar que, no momento, no SINE Campinas não há vaga disponível para encaminhamento nesta ocupação, mas que este poderá continuar consultando online ou presencialmente.

- a. Explicar que ele pode se candidatar a vaga sem precisar comparecer ao posto de atendimento presencial através das ferramentas digitais do Governo Federal.
- b. SOMENTE após explicar a possibilidade de se encaminhar pelas ferramentas e o cidadão se manifestar de acordo é que poderá colocar o passo a passo e orientações gerais padrão do Emprega Brasil.

“EMPREGA BRASIL – WEB

Para consultar e se candidatar as vagas de emprego você precisa acessar o site do “Portal Emprega Brasil” (link: <https://empregabrasil.mte.gov.br/>).”

“Segue abaixo o passo a passo de acesso ao “Portal Emprega Brasil”.”

- “1. Clique na opção trabalhador – Vagas de emprego;*
- 2. Clique na opção entrar com Gov.br;*
- 3. Clique na opção entrar com Gov.br;*
- 4. Insira seu CPF e senha de acesso Gov.br;*
- 5. Clique em AUTORIZAR para ter acesso ao sistema;”*

i. Após encaminhar as orientações, explicar ao cidadão que toda vez que for realizar a consulta pelas ferramentas digitais ele deve atualizar alguns campos que são muito importantes para triagem das vagas e logo na sequência colocar os campos que precisam de atualização com as explicações gerais.

“1. ABA “Informações Pessoais”: atualize todos os dados e todas as informações pessoais. Sempre verifique se seu telefone está atualizado, pois a equipe de atendimento faz convocação de trabalhadores para os processos seletivos.

2. ABA “Perfil Profissional”: atualize todas as informações e insira as experiências e pretensões profissionais. O campo de pretensões profissionais refere-se as funções/cargos em que tem interesse de trabalhar. O Sr./Sra. pode incluir até 6 pretensões/funções, este campo é muito importante, pois o sistema irá buscar somente as vagas para as funções que foram indicadas neste campo.

3. ABA “Busca de Emprego”: verifique as vagas disponíveis no seu perfil.”

c. Caso trabalhador manifeste dificuldade com as ferramentas ou informe preferir o atendimento presencial, orientar que irá proceder com o AGENDAMENTO;

- i. Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);
- ii. Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
- iii. Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
- iv. Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.
- v. Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
- vi. Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:

“Protocolo de agendamento XXXXX. Seu atendimento será no CPAT XXXX localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), no dia XX e horário XX.”

- vii. Na sequência orientar que para efetivação do atendimento é imprescindível o comparecimento com a seguinte documentação obrigatória:

“No dia do atendimento é obrigatório comparecer no atendimento com CTPS física ou digital, RG, CPF, PIS e comprovante de endereço para que o atendimento possa ser efetivado.”

- viii. Perguntar na sequência se a pessoa tem a CTPS Digital, física ou se consegue trazer o celular no dia para apresentar os dados ao

atendente. Orientar com as informações abaixo caso não tenha a CTPS física:

“Caso não possua a Carteira de Trabalho física (caderninho azul), você deverá ativar a CTPS Digital através do site [HTTPS://www.gov.br/trabalho](https://www.gov.br/trabalho) ou pelo aplicativo CTPS Digital para no momento do atendimento apresentar no celular as informações constantes.”

“Se não tiver celular para mostrar as informações da carteira ao atendente, providenciar a impressão das telas de experiência profissional constantes na CTPS Digital.”

- ix. Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;
- x. Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações.

2. NÃO HÁ SALDO: explicar que o limite de encaminhamento para participação do processo de seleção da empresa está encerrado e que, portanto, fica inviabilizado se candidatar a mesma. Mas, explicar SEMPRE que no sistema há vagas do CPAT e de outros SINE's e que ele pode verificar no sistema se há está vaga em outro SINE da região.

- a. Explicar que ele pode se candidatar a vaga sem precisar comparecer ao posto de atendimento presencial através das ferramentas digitais do Governo Federal.
- b. SOMENTE após explicar a possibilidade de se encaminhar pelas ferramentas e o cidadão se manifestar de acordo é que poderá colocar o passo a passo e orientações gerais padrão do Emprega Brasil.

“EMPREGA BRASIL – WEB

Para consultar e se candidatar as vagas de emprego você precisa acessar o site do “Portal Emprega Brasil” (link: <https://empregabrasil.mte.gov.br/>).

“Segue abaixo o passo a passo de acesso ao “Portal Emprega Brasil”.”

- 1. Clique na opção trabalhador – Vagas de emprego;*
- 2. Clique na opção entrar com Gov.br;*

3. Clique na opção entrar com Gov.br;
4. Insira seu CPF e senha de acesso Gov.br;
5. Clique em AUTORIZAR para ter acesso ao sistema;”

i. Após encaminhar as orientações, explicar ao cidadão que toda vez que for realizar a consulta pelas ferramentas digitais ele deve atualizar alguns campos que são muito importantes para triagem das vagas e logo na sequência colocar os campos que precisam de atualização com as explicações gerais.

“1. ABA “Informações Pessoais”: atualize todos os dados e todas as informações pessoais. Sempre verifique se seu telefone está atualizado, pois a equipe de atendimento faz convocação de trabalhadores para os processos seletivos.

2. ABA “Perfil Profissional”: atualize todas as informações e insira as experiências e pretensões profissionais. O campo de pretensões profissionais refere-se as funções/cargos em que tem interesse de trabalhar. O Sr./Sra. pode incluir até 6 pretensões/funções, este campo é muito importante, pois o sistema irá buscar somente as vagas para as funções que foram indicadas neste campo.

3. ABA “Busca de Emprego”: verifique as vagas disponíveis no seu perfil.”

- c. Caso trabalhador manifeste dificuldade com as ferramentas ou informe preferir o atendimento presencial, orientar que irá proceder com o agendamento;
- i. Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);
 - ii. Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
 - iii. Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
 - iv. Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.

- v. Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
- vi. Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:
- “Protocolo de agendamento XXXXX. Seu atendimento será no CPAT XXXX localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), no dia XX e horário XX.”*
- vii. Na sequência orientar que para efetivação do atendimento é imprescindível o comparecimento com a seguinte documentação obrigatória:
- “No dia do atendimento é obrigatório comparecer no atendimento com CTPS física ou digital, RG, CPF, PIS e comprovante de endereço para que o atendimento possa ser efetivado.”*
- viii. Perguntar na sequência se a pessoa tem a CTPS Digital, física ou se consegue trazer o celular no dia para apresentar os dados ao atendente. Orientar com as informações abaixo caso não tenha a CTPS física:
- “Caso não possua a Carteira de Trabalho física (caderninho azul), você deverá ativar a CTPS Digital através do site [HTTPS://www.gov.br/trabalho](https://www.gov.br/trabalho) ou pelo aplicativo CTPS Digital para no momento do atendimento apresentar no celular as informações constantes.”*
- “Se não tiver celular para mostrar as informações da carteira ao atendente, providenciar a impressão das telas de experiência profissional constantes na CTPS Digital.”*
- ix. Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;

- x. Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações.
3. **HÁ SALDO:** informar todos os critérios para ser encaminhado, bem como explicar que ele precisa atender a todos os requisitos estipulados pelo EMPREGADOR para participar da seleção.
- a. Explicar que ele pode se candidatar a vaga sem precisar comparecer ao posto de atendimento presencial através das ferramentas digitais do Governo Federal.
 - b. SOMENTE após explicar a possibilidade de se encaminhar pelas ferramentas e o cidadão se manifestar de acordo é que poderá colocar o passo a passo e orientações gerais padrão do Emprega Brasil.

“EMPREGA BRASIL – WEB

Para consultar e se candidatar as vagas de emprego você precisa acessar o site do “Portal Emprega Brasil” (link: <https://empregabrasil.mte.gov.br/>).”

“Segue abaixo o passo a passo de acesso ao “Portal Emprega Brasil”.”

“1. Clique na opção trabalhador – Vagas de emprego;

2. Clique na opção entrar com Gov.br;

3. Clique na opção entrar com Gov.br;

4. Insira seu CPF e senha de acesso Gov.br;

5. Clique em AUTORIZAR para ter acesso ao sistema;”

- v. Após encaminhar as orientações, explicar ao cidadão que toda vez que for realizar a consulta pelas ferramentas digitais ele deve atualizar alguns campos que são muito importantes para triagem das vagas e logo na sequência colocar os campos que precisam de atualização com as explicações gerais.

“1. ABA “Informações Pessoais”: atualize todos os dados e todas as informações pessoais. Sempre verifique se seu telefone está atualizado, pois a equipe de atendimento faz convocação de trabalhadores para os processos seletivos.

2. ABA “Perfil Profissional”: atualize todas as informações e insira as experiências e pretensões profissionais. O campo de pretensões

profissionais refere-se as funções/cargos em que tem interesse de trabalhar. O Sr./Sra. pode incluir até 6 pretensões/funções, este campo é muito importante, pois o sistema irá buscar somente as vagas para as funções que foram indicadas neste campo.

3. ABA “Busca de Emprego”: verifique as vagas disponíveis no seu perfil.”

c. Caso trabalhador manifeste dificuldade com as ferramentas ou informe preferir o atendimento presencial, orientar que irá proceder com o agendamento:

- i. Nesta ocasião, orientar que naquele momento ainda há saldo, mas como este será agendado é possível que no dia do agendamento esta vaga não esteja mais disponível para encaminhamento à seleção.
- ii. Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);
- iii. Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
- iv. Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
- v. Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.
- vi. Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
- vii. Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:

“Protocolo de agendamento XXXXX. Seu atendimento será no CPAT XXXX localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), no dia XX e horário XX.”

viii. Na sequência orientar que para efetivação do atendimento é imprescindível o comparecimento com a seguinte documentação obrigatória:

“No dia do atendimento é obrigatório comparecer no atendimento com CTPS física ou digital, RG, CPF, PIS e comprovante de endereço para que o atendimento possa ser efetivado.”

ix. Perguntar na sequência se a pessoa tem a CTPS Digital, física ou se consegue trazer o celular no dia para apresentar os dados ao atendente. Orientar com as informações abaixo caso não tenha a CTPS física:

“Caso não possua a Carteira de Trabalho física (caderninho azul), você deverá ativar a CTPS Digital através do site [HTTPS://www.gov.br/trabalho](https://www.gov.br/trabalho) ou pelo aplicativo CTPS Digital para no momento do atendimento apresentar no celular as informações constantes.”

“Se não tiver celular para mostrar as informações da carteira ao atendente, providenciar a impressão das telas de experiência profissional constantes na CTPS Digital.”

x. Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;

xi. Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações.

III.SEGURO-DESEMPREGO

- Não é permitido por chat realizar nenhuma ação de cadastro ou alteração no sistema seguro desemprego, o atendimento tem que ser presencial e o cidadão apresentar toda documentação.
- No sistema utilizar apenas os campos de consultas e CNIS se for necessário
 - Não podemos entregar a tela CNIS para o cidadão e nem tela de consultas.
- SEMPRE identificar a situação: se quer dar entrada, já deu entrada, apresenta pendência e a situação da pendência.

- Também identificar o tipo de Seguro (formal, judicial/sentença, doméstico), visando prestar corretamente as informações concernentes a cada um dos tipos.

➤ Entrada

1. Formal e Doméstico

- a. Sempre orientar sobre o prazo para dar entrada no benefício
 - i. *Formal*: para dar entrada no seguro-desemprego formal é de 7 a 120 dias corridos da data de demissão;
 - ii. *Doméstico*: prazo para dar entrada no seguro-desemprego doméstico é de 7 a 90 dias corridos da data de demissão.
- b. Informar sobre a possibilidade de dar entrada online através da CTPS Digital

“É possível dar entrada no “Seguro-desemprego” através das ferramentas digitais do governo federal: através do site <https://empregabrasil.mte.gov.br/> ou pelo aplicativo da CTPS Digital”. “O Sr. Sra. Já tentou online?”

- i. Ao manifestar interesse em tentar online proceder com as orientações para entrada pela CTPS Digital:

“Vou encaminhar um passo a passo e te orientar como proceder e você pode tentar agora realizar a habilitação. Caso surja algum problema ou dificuldade, você poderá retornar no chat para que possamos auxiliá-lo.”

- Encaminhar o passo a passo;
- Orientar o trabalhador que nos dados da conta bancária não pode ser “conta salário”, “conta conjunta”, “conta em nome de terceiros”, bem como se possível priorizar a Caixa Econômica Federal, visto que identificamos que quando a pessoa coloca conta em outros bancos ou bancos digitais o saque não é liberado e o trabalhador tem que comparecer no atendimento presencial para mudança da conta;
- Informar que o trabalhador poderá acompanhar a situação através do app:

“Para verificar parcela seguro-desemprego, por gentileza consultar o APP CTPS DIGITAL ou site <https://empregabrasil.mte.gov.br/>”

ii. Caso trabalhador manifeste que já tentou, mas não conseguiu ou que quer ser atendido presencialmente, informar que irá proceder com o AGENDAMENTO, mas que antes precisa conferir se este tem os documentos:

“Está com o Termo de Rescisão (TRCT) assinado e carimbado pela empresa?”

“A Carteira de Trabalho (CTPS) está preenchida com o CNPJ e nome da empresa, data de admissão e data de demissão, assinatura do empregador?”

“Você está com o Requerimento?”

- Caso o trabalhador NÃO esteja com estes documentos, proceder com as orientações necessárias para que obtenha os mesmos e, explicar que a agenda para atendimento está para 10/15 dias e, portanto, já vai deixar o atendimento agendado para que neste tempo possa providenciar a documentação faltante para trazer no dia do atendimento.
- Seguir para o agendamento.
 - Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);
 - Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
 - Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
 - Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.

- Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
- Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:
*“Protocolo de agendamento **XXXXX**. Seu atendimento será no **CPAT XXXX** localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), **no dia XX e horário XX.**”*
- Na sequência orientar que para efetivação do atendimento é imprescindível o comparecimento com a seguinte documentação obrigatória:
“No dia do atendimento é obrigatório comparecer no atendimento com:
 - Termo de rescisão carimbado e assinado pela empresa;
 - Requerimento do Seguro desemprego;
 - RG, CPF (original e cópia);
 - PIS, Cartão cidadão, ou levantamento PIS ATIVO (original e cópia);
 - Comprovante de endereço”
- Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;
- Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações.

2. Judicial/Sentença

a. Sempre orientar sobre o prazo para dar entrada no benefício: prazo para dar entrada no seguro-desemprego judicial/sentença é de 7 a 120 dias da data da sentença.

b. Informar que para entrada no Seguro judicial/sentença somente através de atendimento presencial e que irá proceder com o agendamento, mas que antes precisa saber se está com os documentos obrigatórios:

“A Carteira de Trabalho (CTPS) está preenchida com o CNPJ e nome da empresa, data de admissão e data de demissão, assinatura do empregador?”

i. Se a CTPS não estiver atualizada orientar que estas informações precisam constar na ATA/Alvará Judicial e, portanto, que terá que consultar o advogado responsável para que ele possa providenciar a inclusão destes dados.

“O alvará precisa estar visível no site do Tribunal do Trabalho (TRT), você pode me informar o número do processo por gentileza para eu realizar uma consulta no site do TRT?”

ii. Caso o alvará não esteja visível orientar que o CPAT pode recepcionar a habilitação do seguro desemprego, mas as parcelas são liberadas apenas com a confirmação no site do TRT através do link onde possa visualizar a leitura na íntegra do Alvará e essa informação é inserida no sistema para liberação das parcelas.

Sendo assim, solicitar, por gentileza para verificar com o advogado a possibilidade de deixar apenas o Alvará visível no site do TRT ou esta solicitação terá que ser direcionada a Gerencia Regional do Trabalho de Campinas para liberação das parcelas.

Informar, ainda, que irá realizar o agendamento mesmo com esta pendência, visto que a agenda está para 10/15 dias e neste período poderá providenciar o que falta.

c. Efetuar o agendamento para o cidadão:

i. Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);

- ii. Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
- iii. Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
- iv. Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.
- v. Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
- vi. Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:
“Protocolo de agendamento XXXXX. Seu atendimento será no CPAT XXXX localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), no dia XX e horário XX.”
- vii. Na sequência orientar que para efetivação do atendimento é imprescindível o comparecimento com a seguinte documentação obrigatória:
“No dia do seu atendimento comparecer no atendimento com a documentação obrigatória: ATA/Alvará judicial, CTPS física ou digital impressa, RG, CPF e PIS (documentos originais e cópias).”
- viii. Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;
- ix. Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações.

➤ **Notificações**

Identificar no sistema qual a pendência e explicar ao cidadão o que está acontecendo e como pode ser resolvido;

1. **NOTIFICAÇÃO OUTROS ÓRGÃOS:** caso identifique que a notificação depende de resolução também em outras esferas (Receita Federal, INSS, Tribunal Eleitoral, GRT, entre outros) e que, portanto, não será possível entrar com recurso pela CTPS Digital ou através do comparecimento para atendimento presencial, SEMPRE orientar bem todos os procedimentos envolvidos para resolução da pendência, a fim de que este possa solucioná-la. Explicar que após a resolução da pendência no órgão competente este deverá retornar ao chat para agendamento do atendimento;
2. **NOTIFICAÇÃO RESOLVIDA CPAT OU APP:** quando a notificação é passível de resolução através de montagem de recurso pela CTPS Digital ou no atendimento presencial, proceder inicialmente com a orientação de que é possível montar o recurso pelo site (<https://empregabrasil.mte.gov.br/> e aplicativo CTPS Digital) dispensando-o de comparecer presencialmente ao posto de atendimento;
 - a. Caso manifeste interesse em montar ONLINE, fornecer todas as informações necessárias para que este consiga montar o recurso:
 - i. SEMPRE orientar sobre documentação complementar que deverá ser anexada;
 - ii. Informar que o trabalhador poderá acompanhar a situação através do app:
“Para verificar parcela seguro-desemprego, por gentileza consultar o APP CTPS DIGITAL ou site <https://empregabrasil.mte.gov.br/>”
 - b. Caso manifeste interesse no atendimento PRESENCIAL, informar que irá proceder com o seu agendamento, bem como orientar sobre documentação complementar que necessitará para montagem do recurso.
 - i. Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);
 - ii. Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
 - iii. Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
 - iv. Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.

- v. Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
- vi. Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:
- “Protocolo de agendamento XXXXX. Seu atendimento será no CPAT XXXX localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), no dia XX e horário XX.”*
- vii. Verificar se a habilitação foi online, em outro posto ou se foi no CPAT:
- Caso tenha sido habilitado no CPAT orientar somente a trazer a documentação complementar para montagem do recurso.
 - Caso tenha sido habilitado online ou em outro posto, orientar que além da documentação complementar para montagem do recurso, o cidadão terá que trazer toda a documentação obrigatória da habilitação:

“Identifiquei que sua habilitação ao Seguro-desemprego foi realizada no APP da CTPS Digital/em outro posto SINE e, portanto, será necessário que no dia do atendimento compareça com:

 - *Termo de rescisão carimbado e assinado pela empresa;*
 - *Requerimento do Seguro desemprego;*
 - *RG, CPF (original e cópia);*
 - *PIS, Cartão cidadão, ou levantamento PIS ATIVO (original e cópia);*
 - *Comprovante de endereço”*

- viii. Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;
- ix. Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações.

IV. ATENDIMENTO EMPREGADOR

“O CPAT Campinas realiza a intermediação de mão de obra através da equipe de “Atendimento ao Empregador” a qual dá suporte as empresas durante todo o período de divulgação das vagas.”

“É realizada a divulgação de vagas permanentes, temporárias, de estágio, de aprendizagem, sendo que para todas elas é possível o encaminhamento de pessoas com deficiência.”

“Para divulgação das vagas e encaminhamento dos trabalhadores dentro do perfil objetivo solicitado é necessário o preenchimento da FICHA PARA CADASTRO da vaga (anexa), que deverá ser encaminhada para o e-mail: cpatcampinas@gmail.com”

“Para maiores informações e dúvidas entrar em contato pelo telefone (19) 2117-5177.”

“Aproveitando a oportunidade, encaminho anexo o folder com informações sobre o serviço de atendimento ao empregador.”

V. ATENDIMENTO CTPS

1. Identificar qual a demanda referente à CTPS: “não há mais espaço na CTPS física”, “precisa emitir uma nova”, “foi contratado por empresa que não aderiu ao E-social”, “precisa emitir o documento para identificação civil”; visando prestar às informações condizentes a necessidade apresentada pelo cidadão;
 - a. Caso a demanda do cidadão seja atendida apenas com a habilitação da CTPS Digital, orientar como baixar o documento pelo APP:

“Para acessar o documento, basta baixar gratuitamente o aplicativo na loja virtual (App Store da Apple e no Play Store do Android) ou acessar pelo portal GOV.BR (link <https://gov.br/trabalho>). Se você já tem cadastro no acesso.gov.br ou já acessou algum serviço pelos aplicativos do Sine Fácil e Meu INSS, basta usar seu CPF e senha para acessar o App Carteira de Trabalho

Digital, caso não tenha cadastro, você poderá fazer pelo próprio aplicativo.”

“Vou encaminhar em anexo o passo a passo para habilitação do documento.”

- b. Caso a pessoa tenha interesse para uso como documento de identificação civil, orientar que:

“A CTPS Digital não tem mais o caráter de identificação civil e o documento físico foi extinto, sendo que agora a CTPS Digital visa somente possibilitar ao trabalhador a consulta e o acompanhamento de seus registros de trabalho. Os contratos antigos que constavam na CTPS física foram todos migrados para o documento digital.”

- c. Caso a pessoa relate que foi contratada e que precisa apresentar o documento físico, identificar o cargo e empresa contratante para verificar se enquadra na exceção de emissão de documento físico (empresas que não aderiram ao E-social).

- i. A empresa TEM e-social:

“O documento físico foi extinto em setembro de 2019 e desde então todo e qualquer registro deve ser realizado pela empresa através do E-social. Caso o empregador desconheça a mudança, vou lhe encaminhar em anexo as normativas informando a extinção do documento físico para que possa entregar a empresa.”

- ii. A empresa NÃO tem o E-social: verificar se é brasileiro ou estrangeiro

- Brasileiro: solicitar que o trabalhador requeira junto à empresa um documento que informe que a mesma não está enquadrada no E-social e ou que esta apresente o documento de “nomeação em órgão público”. Orientar após estar munido do documento a comparecer presencialmente no CPAT Centro para emissão do documento;
- Estrangeiro: explicar que como se trata de estrangeiro somente o próprio Ministério do Trabalho está autorizado a emitir o documento e que, portanto, deverá entrar em

contato com o atendimento do Ministério do Trabalho e Previdência – MTP:

“Acesse o formulário eletrônico:

[https://www.gov.br/trabalho/pt-](https://www.gov.br/trabalho/pt-br/canais_atendimento/formulario-de-contato)

[br/canais_atendimento/formulario-de-contato](https://www.gov.br/trabalho/pt-br/canais_atendimento/formulario-de-contato)

Preencha a sua solicitação, selecionando o assunto:

3- Carteira de Trabalho;

Ou acesse a central de atendimento Alô Trabalho através do

“158”.

“Esgotando as possibilidades online, orientar procurar a GRT – Gerência regional do trabalho de Campinas: Av. Marechal Carmona, 686 – Vila João Jorge – (próximo ao restaurante Macarronada Italiana)”

- d. Caso a pessoa reporte que não consegue acessar a CTPS digital, que falta informações na CTPS, que dados estão divergentes, que não consegue recuperar a senha, etc:

“Infelizmente, não temos acesso e nem gestão sobre o sistema CTPS digital, por favor, entrar em contato como atendimento do Ministério do Trabalho e Emprego:

- Acesse o formulário eletrônico: https://www.gov.br/trabalho/pt-br/canais_atendimento/formulario-de-contato

- Preencha a sua solicitação, selecionando o assunto:

3- Carteira de Trabalho;

OU Central de atendimento “Alô Trabalho”: 158

OU ir a uma agência do INSS para recuperar o acesso e orientações”

VI. OUTRAS DEMANDAS

- 1. Não estão no escopo da SMTR:** caso o cidadão traga questionamentos de outros serviços que estejam fora do escopo da Secretaria Municipal de Trabalho e Renda

(SMTR), informar que estamos vinculados a SMTR, responsável pela prestação dos serviços de vaga de emprego, Seguro-desemprego e MEI e, que infelizmente não temos orientações e informações a respeito da demanda apresentada por ele;

- a. Serviços que não são do CPAT, mas que são prestados pela Prefeitura orientar acessar o site da PMC ou ligar para o “156” (Campinas) ou no telefone (19) 3755-6010 (residentes fora de Campinas);
- b. Outros serviços que seja possível identificar o órgão responsável (Caixa, Gerência, Receita Federal, INSS), informar que não temos gestão sobre o serviço, mas que este poderá buscar mais informações junto ao órgão gestor.

2. Outros serviços ligados a SMTR:

- a. Cursos: orientar que os cursos ofertados pela Coordenadoria de Qualificação Profissional são divulgados no site do CPAT (cpat.campinas.sp.gov.br) e que este deve continuamente acessar o site para verificar cursos disponíveis que sejam de seu interesse.
- b. Economia Solidária: orientar que maiores informações sobre cooperativas e programa de feiras, este deve entrar em contato através dos telefones: (19) 2117-5174 ou 2117-5178.
- c. Banco do Povo: orientar a ligar no telefone (19) 2117-5176
- d. Sebrae (Luciana e Natanael): (19) 2117-5165 / 2117-5166

ANEXO 4 - Protocolo de Atendimento Triagem

Protocolo de Atendimento – Triagem / Recepção

I. Orientações Gerais

- ✓ Estar atento (a) ao cumprimento da escala;
- ✓ Realizar sempre o agendamento para o cidadão pelo SCPES;
- ✓ Todo atendimento ocorre mediante horário agendado não devendo ser realizados encaixes. Casos de necessidade em alguma situação, acionar a supervisão.
- ✓ Recepcione o cidadão com educação, sendo sempre claro, objetivo e cuidadoso nas falas e na forma de conduzir as informações e orientações;
- ✓ Passar as informações com calma e paciência;

II. Atendimento

- Cumprimentar “Bom dia” / “Boa tarde” e perguntar o nome do trabalhador;
- Identificar o serviço que o cidadão está buscando:
 - **Serviços do CPAT**
 - *Já tem Agendamento*
 - Solicitar número do protocolo ou nome e verificar data, horário e serviço agendado;
 - Emitir senha somente faltando 10 minutos para o horário agendado;
 - Atrasos com tolerância de 15 minutos.
 - Bom senso na questão das antecedências e atrasos do agendamento.
 - *Não tem agendamento*
 - Sempre agendar o atendimento na triagem;
 - Informar a possibilidade de agendamento para unidades do Ouro Verde e Campo Grande;
 - Solicitar documento para preencher corretamente as informações no SCPES;
 - Informar a primeira data e horário mais próximo para agendamento na unidade selecionada por ele para escolha o melhor dia e horário;
 - Conferir a unidade de atendimento, serviço, data e hora escolhida pelo cidadão;
 - Entregar a filipeta com as informações do agendamento;
 - Entregar e explicar SEMPRE a filipeta com toda documentação obrigatória (Vaga, SD e MEI);

- Orientar quanto à data e horário de atendimento, informando que a tolerância de atraso é de somente 15 minutos e que a liberação de senha para atendimento ocorre com 10 minutos de antecedência;
- *Convocados*
 - Emissão de senha "R" para convocados pela captação;
- *Impressão de Carta de Encaminhamento*
 - Trabalhador se intermediou pelo app ou web e não tem como imprimir a carta de encaminhamento para seleção, entregar a senha "R" para que o atendimento proceda com a impressão;
- *Retorno do Atendimento (mesmo dia)*
 - Sempre emitir uma nova senha mesmo que o trabalhador já tenha sido atendido e retornou para finalização do atendimento.
- **Passes Escolar, CTPS Digital, Gov.br, INSS Digital, Envio ou Elaboração Currículo e outros relacionados ao telecentro:**
 - Emitir senha para atendimento na Juventude Conectada;
 - Verificar se os bolsistas estão atendendo, fila de espera do serviço antes de entregar a senha;
 - Caso o telecentro esteja fechado orientar a buscar outra unidade (Biblioteca Paço Municipal) ou retornar outro dia para atendimento;
- Emissão de senha convocados pela captação, entregar senha "R";
- Trabalhador se intermediou pelo app ou web e não tem como imprimir a carta de encaminhamento para seleção: entregar a senha "R" para que o atendimento proceda com a impressão;

III. Práticas Vedadas

- ✓ Realizar consulta IMO/SD no balcão da triagem. Todas as informações necessárias serão passadas no dia do atendimento. Se houver insistência, acionar a supervisão;
- ✓ Já informar de imediato que a vaga que o trabalhador busca não está disponível sem informar sobre a necessidade de atualizar o cadastro e consultar uma oportunidade, visto que há no sistema vagas cadastradas e disponibilizadas por outros postos do SINE;
- ✓ Emitir opiniões ou declarações que remetam a qualquer credo/religião, posição política, do processo interno de trabalho (opiniões sobre empresas parceiras, dificuldades enfrentadas internamente quanto à gestão dos serviços);
- ✓ Utilizar celular, tomar café, fazer refeições na Triagem/Recepção;
- ✓ Se ausentar por período extenso da triagem.