

# PROTOCOLO DE ATENDIMENTO TRABALHADOR

## Orientações 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 de 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;
  - Nunca utilizar “pausa lanche”, sendo permitido somente “toalete” e “almoço”;
- Encerrar expediente sempre que for se ausentar da unidade, exceto para o horário de almoço;
- Não se ausentar da PA sem colocar pausa.

## 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);
- **Elaboração de currículo:**
  - **Trabalhadores interessados no serviço DENTRO do horário de atendimento: solicitar que o trabalhador se dirija à sala da orientação e os próprios estagiários verificarão se será possível o atendimento ou se haverá necessidade de agendamento.**
  - **Trabalhadores interessados no serviço FORA do horário de atendimento: agendar o atendimento ou se for necessário encaminhar para o telecentro da “Juventude Conectada”.**
- Nunca imprimir a página do CNIS ao trabalhador. Se solicitar, orientar a acessar o **app do “Meu INSS” e direcioná-lo ao telecentro da “Juventude Conectada”.**

## 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: se acessar o cadastro e identificar a mensagem de “monitorado”, consultar na base SD se realmente não está recebendo o benefício. Se estiver recendo, prestar as informações acima a despeito do processo de intermediação de trabalhadores monitorados.

## Cadastro

1. **Carteira de Trabalho**: perguntar se possui 1 carteira ou mais ou se este possui a carteira digital para realizar o cadastro ou atualizações cadastrais;
  - a. **Trabalhador trouxe APENAS a CTPS FÍSICA**: perguntar se ele tem mais experiências formais além das que constam no documento físico.
    - i. **Caso todas as experiências profissionais estejam no documento físico**: realizar o cadastro e a consulta normalmente utilizando o documento físico;
    - ii. **Caso haja mais experiências além do documento físico**: orientar que para atualização completa do cadastro, viabilizando maiores chances de encaminhamento, este deve habilitar o documento digital.
      1. Ofertar a possibilidade ao trabalhador de realizar a habilitação naquele momento a fim de já incluir as experiências que constam na CTSP Digital:
        - a. Caso este manifeste interesse: instruir na PA o trabalhador a acessar a CTPS pelo celular. Nos casos em que o trabalhador não consiga pelo celular e se considerar que consegue ou pode ajudar fazer no computador na PA. Todavia, caso considere que não consegue auxiliar na recuperação de senha, responder questionário; encaminhar ao telecentro para acesso e impressão para depois retornar ao atendimento;
        - b. Caso o trabalhador opte por não habilitar a CTPS Digital: reforçar a importância de acessá-la a fim de trazer tais registros num atendimento futuro, complementando o cadastro, conferindo maiores chances de encaminhamento aos processos de seleção. Colocar a disposição a possibilidade de utilizar o telecentro no final do atendimento para acessar o documento digital;
  - b. **Trabalhador NÃO trouxe a CTPS Física e nem a Digital**:
    - i. 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;

- ii. Orientar o trabalhador que a apresentação de um dos documentos é fundamental para alimentação do campo de experiência profissional e que irá tentar o acesso na CTPS Digital;
  1. 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;
  2. Se o trabalhador **não tiver celular** e/ou internet para que possa baixar o app da CTPS Digital, tentar acessar no computador na própria PA, caso identifique que consegue auxiliar nos casos de recuperação de senha ou na realização de primeiro cadastro. Caso contrário, encaminhar ao telecentro para acesso e impressão;
    - a. Caso haja qualquer problema ou inconsistência do sistema que não viabilize a habilitação do documento digital, orientar o trabalhador 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. Salientar a importância do documento digital e prestar as orientações necessárias para que este consiga trazê-lo em um próximo atendimento;
- Só serão incluídos no campo de experiências formais os registros constantes na CTPS apresentada(s);

2. **Identificação Cadastro IMO:** iniciar a pesquisa visando identificar trabalhadores que possuam mais de um cadastro no SINE (este procedimento deverá ser realizado em todos os atendimentos);
  - a. Primeiro pelo CPF no campo simular acesso Emprega Brasil e clique em “Identificar Cadastro”;
  - b. 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;
  - c. Caso o PIS não seja encontrado na base da IMO, digitar os dados no campos “pesquisa avançada”;
    - i. 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”;
      1. Tirar print da página que constam os dois cadastros e encaminhar a supervisora junto com RG, CPF e PIS; a fim de que esta proceda com a abertura de chamado junto à Dataprev para exclusão do cadastro.
  - d. Cadastro IMO (CPF Trabalhador está correto, mas vinculado ao PIS de outra pessoa): quando na consulta do cadastro da IMO aparece um outro trabalhador associado àquele CPF, orientar o trabalhador que ele vá até a CEF para pedir o PIS Ativo e, na sequência, compareça ao INSS para desvincular o PIS do seu CPF, cadastrando o que a Caixa forneceu.

3. **Impeditivo Alteração Nome:** casos em que não é possível proceder com alteração do nome do trabalhador:
- i. Tirar print da página que constam a mensagem de “fonema” e encaminhar a supervisora junto com RG, CPF e PIS; a fim de que esta proceda com a abertura de chamado junto à Dataprev para exclusão do cadastro.

## Campos Cadastro da IMO

### 1. Identificação

- a. Nome / Nome Social / Filiação / Sexo / Data de Nascimento / Estado Civil / Nacionalidade / Naturalidade / Possui deficiência (declaratório/**nunca cobrar laudo**);
- b. 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;

### 2. Endereço

- a. Perguntar qual endereço residencial (deixar o trabalhador falar);
- b. 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.

### 3. Contato

- a. Telefone e e-mail do trabalhador;
  - i. Perguntar o endereço de e-mail e clicar em “Aceita informações sobre as ações de emprego”;
    1. Certificar se o e-mail fornecido é acessado pela pessoa, pois este será imprescindível para autointermediação pelas ferramentas digitais;
    2. 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;
    3. Caso o trabalhador tenha anteriormente informado um e-mail, mas não tenha mais este canal de contato, alimentar o campo com [naotem@gmail.com](mailto:naotem@gmail.com), uma vez que o sistema não permite desabilitar o campo de “Aceita informações sobre as ações de emprego”.
  - ii. 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);
    1. Verificar se o trabalhador forneceu o telefone celular com todos os 5 dígitos;
    2. Atenção ao inserir os telefones fixos no campo residencial e celular no campo celular;
    3. 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.

#### 4. Documentação

- a. Conferir documentação: RG, CPF, CTPS física/digital e PIS;
- b. Só serão aceitos como documento de identificação civil (não serão aceitas cópias e foto de documentos originais, exceto CNH Digital com certificação):
  - i. RG original ou Digital;
  - ii. RNE ou declaração Polícia Federal com número do RNE provisório e atestando seus dados pessoais;
  - iii. Carteira Nacional de Habilitação (CNH), mesmo vencida:
    - 1. Original;
    - 2. CNH Digital: pedir para rolar a tela de forma a identificar o QR-Code);
    - 3. CNH Digital Impressa: desde que tenha o QR-Code/Certificação Digital;
  - iv. 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;
  - v. Passaporte (mesmo vencido);
  - vi. Reservista original;
  - vii. Carteira do Conselho de Classe (não tem validade);
  - viii. Carteira de Identidade do Indígena ou Declaração da FUNAI para indígena não integrado, sendo esta aceita quando descreve e atesta a veracidade de seus dados pessoais.
- c. Alimentação do Campo RG (quando se tratar de novo RG):
  - i. Nos novos RG's consta somente o CPF, portanto, nestes casos preencher o campo de RG com os dígitos do CPF.
  - ii. Considerar o órgão emissor SSP (Secretaria de Segurança Pública) e o Estado que consta no documento;
- d. Alimentação do Campo CTPS:
  - i. 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;
  - ii. Campo CTPS deve ser alimentado com o número do CPF do trabalhador:
    - 1. Número: inserir os 7 primeiros dígitos do CPF;
    - 2. Série: 4 últimos dígitos CPF.

#### 5. Formação

- a. Escolaridade: sempre perguntar até que ano estudou, deixando o trabalhador falar;
  - i. Ex.: Se não concluiu o 1º ano do ensino médio, colocar no cadastro ensino fundamental completo;
  - ii. 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.
- b. Incluir no campo “Curso” até que série este concluiu. Sempre checar a informação nos dois campos está compatível;

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

## 6. Dados Gerais

- a. 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;
- i. 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;
- ii. 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;

## 7. Condição do Candidato

- a. Aposentado;
- b. Aprendiz (faixa etária dos 14 aos 23 anos) – aparecerão somente as vagas de aprendizagem para encaminhamento;
- c. Desempregado;
- d. Detento / Egresso do Sistema Prisional;
- e. Egresso de Inst. Socioeducativa (menor de idade);
- f. Empregado assalariado com registro em CTPS;
- g. Empregado doméstico com registro em CTPS;
- h. Empregado doméstico sem registro em CTPS;
- i. Estágio remunerado;
- j. Pequeno/ Microempreendedor;
- k. Procura Primeiro Emprego;
- l. Trabalhador Autônomo

## 8. Experiências e Pretensões Profissionais

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

- i. Perguntar sempre qual função exercia na empresa e como era sua rotina de trabalho: “O que fazia?” / “Para que fazia?” / “Como fazia?”;
- ii. Neste item torna-se ainda mais importante perguntar e esclarecer a rotina de trabalho e o que o trabalhador fazia, a fim de identificar possíveis exceções em que a CBO de registro diverge das funções desempenhadas;
  1. Experiência com comprovação: inserir todas que constam na CTPS;
    - a. 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.
    - b. Cadastrar na CBO que estiver na CTPS;
    - c. Caso identifique através da escuta qualificada que o trabalhador realmente fazia atividades não atreladas a CBO de registro, atribuir como “experiência declarada” vinculada ao CNPS da empresa;
    - d. 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;
      - i. 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 dependerá de tempo e dinheiro para participar de um processo seletivo cujas chances de ser realmente contratado são mínimas.
      - ii. Caso haja dificuldades em identificar se o trabalhador realmente tem aquela experiência que declara ou haja insistência, acionar a supervisão;
  - iii. Experiência profissional declarada: Levantar todas as experiência profissionais e incluir no cadastro como “Experiência Informal“.;
  - iv. *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.
9. **Definir regiões de interesse**: colocar somente a cidade de Campinas, exceto nos casos em que o trabalhador solicitar ou que o local de residência seja de fácil a outros municípios.

## Consulta de Vagas

1. **Pessoa com deficiência (PcD)**: a pessoa com deficiência 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;
  - a. Na consulta aparecerão vagas exclusivas e não exclusivas (vagas cadastradas “Sim” ou “Ambos”), portanto, ficar atento e sempre orientar o candidato, principalmente

para vagas “não exclusivas”, de forma que este esteja ciente que irá concorrer com o público em geral e que talvez o empregador não esteja “preenchendo vaga de cota”;

2. **Baixa Cartas de encaminhamento:** dar SEMPRE baixa em TODAS as cartas de encaminhamento.

i. Quando se tratar de processos que já ocorreram (entrevista pode ter sido 1 dia ou 1 semana antes da data do atendimento), questionar o trabalhador sobre o resultado.

ii. Quando forem entrevistas que ainda não foram realizadas, dar baixa como “em processo de seleção”.

3. **Consulta de oportunidades:** observada uma oportunidade de encaminhamento não informar ainda ao trabalhador sobre a vaga (nunca mostrar a tela com as vagas disponíveis para o trabalhador)

a. **Expirado saldo encaminhamento:** 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;

b. **Vaga não apareceu pode motivo de reprova:** caso tenha sido “reprovado” informar que o próprio sistema não permite um novo encaminhamento para a mesma vaga num curto período e que este já foi entrevistado e reprovado e, que, portanto, tal devolutiva por parte da empresa não irá mudar e que o seu encaminhamento inviabiliza que outros candidatos que teriam mais chances possam participar da seleção;

i. Caso o trabalhador já tenha participado do processo de seleção e este não compareceu por motivo de saúde ou outro justificável e não por “reprova”, solicitar à captação a liberação do encaminhamento;

c. **Crítérios de busca/filragem das oportunidades:** município de Campinas, dias de trabalho/horário, região (selecionar outras cidades somente se identificar que o local de moradia é próximo ou a pedido do candidato) e salário;

i. Priorizar vagas relevantes: verificar e focar nas vagas que sejam do município de Campinas (gestão do CPAT) e que tenham data de entrevista presencial e/ou *online* com dia e horário agendado;

d. **Expansão campos da vaga:** 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;

e. **Vagas condizentes ao perfil do trabalhador:** após a expansão e leitura dos campos da vaga, bem com de fazer o batimento do perfil; constatada a possibilidade de encaminhamento do trabalhador para seleção:

- Sempre perguntar ao trabalhador se ele já trabalhou naquela empresa e se este já trabalhou, perguntar se tem interesse de participar da seleção;

- No caso de vagas que não sejam de gestão do CPAT, deixar o trabalhador ciente de que a vaga não foi cadastrada por nós e, portanto, neste caso, não será possível intermediar eventuais problemas;

- Ofertar a oportunidade, explicando ao trabalhador sobre o cargo e atividades que serão executadas e identificar se ele realmente compreendeu as orientações;

- i. *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;
  - Quando houver mais de três oportunidades para encaminhamento que sejam para vagas relevantes, emitir três e dar baixa como “em processo de seleção” e depois retornar para emitir as demais cartas.
4. **Eventos empregabilidade:** quando estiver em evento em que há empresas já realizando a seleção SEMPRE buscar consultar e identificar se o trabalhador está no perfil de TODAS vagas das empresas que estão participando do evento;
  - Caso haja possibilidade de mais de três encaminhamentos para estas empresas, gerar três cartas e depois dar baixa como “em processo de seleção” em uma ou mais, de acordo com o número de vagas que surgirem;
  - Nos eventos a prioridade são as vagas das empresas participantes. No caso de consulta de vagas que revertam em muitas oportunidades priorizar sempre as vagas das empresas presentes na ação. Não dar prioridade a vagas de outros postos ou que exijam o envio de currículo, exceto nos casos em que a consulta não trouxe vagas de empresas que estejam no evento.
5. **Reforçar participação no processo seletivo:** antes de emitir a carta sempre verificar se o trabalhador realmente vai querer participar da seleção.
  - No caso de vagas de envio de currículo por Whatsapp reforçar sobre o procedimento e se o trabalhador consegue fazer o envio e se quer participar;
  - 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);
6. **Após entregar a carta ao trabalhador:**
  - Orientar ao trabalhador a levar a “carta de encaminhamento” no dia da seleção;
  - 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.
7. **Alimentação SCPES Cartas Emitidas:** depois inserir no SCPES a informação abaixo:

*“Trabalhador retirou XX encaminhamentos de maior interesse, cujos códigos são: XXXX, XXXX, XXXX e XXX.”*

  - Recusar ou vetar a vaga na IMO é opcional, devendo ser alimentado ou o painel ou a IMO.

## Finalização Atendimento

- Caso o trabalhador demonstre interesse ou procure por outras formas de se intermediar as vagas desemprego, informar sobre o acesso online (Emprega Brasil e **CTPS Digital**), mas orientar que se tiver qualquer problema com as ferramentas online este deve acessar o chat e/ou atendimento presencial mediante agendamento;
- Perguntar ao trabalhador se ele tem uma nova data para retorno, colocando-se à disposição para efetuar o agendamento na PA.

## 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.