

PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

TRIAGEM



Orientações Gerais

- Estar atento (a) ao cumprimento da escala;
- Atribuído pela supervisão o perfil “Z” atendimento da triagem:
 - Deverá acessar SCPES procedendo com os registros normalmente como se estivesse no atendimento durante todo o período que estiver na triagem;
 - Ao se ausentar da triagem para lanche, registrar a pausa como “pausa toailete”.
 - Nunca utilizar o registro “pausa lanche”;
- Sempre colocar o nome da pessoa antes de emitir a senha;
- 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;

Atendimento

- Cumprimentar “Bom dia” / “Boa tarde” e perguntar o nome do trabalhador;
- Identificar o serviço que o cidadão está buscando:
 - **Retorno do Atendimento (mesmo dia)**
 - Sempre emitir uma nova senha mesmo que o trabalhador já tenha sido atendido e retornou para finalização doo atendimento.
 - **Convocados**
 - Emissão de senha "R" para convocados pela captação;
 - Orientar o trabalhador que este precisará apresentar a documentação para impressão da carta, uma vez que iremos acessar seu cadastro, precisando comprovar que a pessoa que está sendo atendida é ela mesma.
 - **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;
 - Orientar o trabalhador que este precisará apresentar a documentação para impressão da carta, uma vez que iremos acessar seu cadastro, precisando comprovar que a pessoa que está sendo atendida é ela mesma.

○ Alteração de dados bancários

- Informar o trabalhador que a alteração pode ser realizada pelo aplicativo para não ter que esperar pelo agendamento. Caso a triagem esteja cheia e não seja possível orientar ali, encaminhar ao telecentro;

○ Abono Salarial

- Orientar o trabalhador de que não temo acesso aos sistemas e nem gestão deste benefício, contudo este pode consultar se receberá o abono salarial e valores através da plataforma “Gov.br”;
 - Caso a pessoa demonstre dificuldade, oferecer a possibilidade de consultar através do Gov.br ou acesso a CTPS Digital no telecentro da “Juventude Conectada”.
- Caso o trabalhador reporte que já acessou a CTPS Digital e que há qualquer impeditivo ou restrição:
 - Encaminhar para GRT;
 - Horário atendimento Abono Salarial (GRT): das 08h às 17h00;

○ 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;

○ Plantão de Currículo

- **Horário de Atendimento: das 08h30min às 10h30min;**
- **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”.
- **Agendado:** na triagem, ao receber um trabalhador que estava agendado para o serviço gerar a senha e solicitar que este se dirija diretamente para a sala da orientação. Se necessário, acionar o guarda/vigilante para encaminhar o trabalhador.
- **Agendados atrasados:** pedir que o trabalhador se dirija diretamente à sala da orientação e os estagiários verificarão se **será possível ou não** o atendimento. Caso não haja possibilidade de atender o trabalhador, os próprios estagiários procederão com o reagendamento.

○ Cadastro para Emprego e MEI:

■ Dúvidas MEI

- Caso haja dúvida quanto a demanda trazida pelo cidadão, verificar a espera do serviço e se estiver tranquilo emitir senha para que a equipe do MEI possa fazer a orientação antes do agendamento.
- Caso a espera esteja com bastante demanda, acionar a equipe da Casa do Empreendedor (Rafael, Luciana e Cristian) ou supervisão (se necessário utilizar telefone da triagem);

- 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
 - Não tem cadastro no “Portal do Cidadão”: emitir senha para a “Juventude Conectada” para que procedam com o agendamento;
 - Observar o horário e movimento do telecentro e salão de espera antes de emitir a senha para o telecentro;
 - Caso não seja possível encaminhar ao telecentro
 - Agendar o atendimento na triagem caso o trabalhador já tenha cadastro no Portal do Cidadão;
 - 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;

○ Seguro-desemprego

- 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
 - Antes de agendar o atendimento SEMPRE perguntar se já deu entrada pela CTPS Digital para verificar se há pendência ou acertos que não são passíveis de resolução no CPAT, visando orientar corretamente o trabalhador sobre os procedimentos que deverá efetuar para retornar ao atendimento na data agendada com a documentação e providências tomadas;
 - **Caso não tenha realizado a entrada na CTPS ou seja notificação/recurso, SEMPRE verificar qual a data da dispensa ou da notificação a fim de identificar se o prazo de 120 dias está para expirar;**
 - **Se a data do agendamento ficar muito próxima ou passar do prazo dos 120 dias, emitir a senha “Q”;**
 - Nunca deixar a triagem sozinha. Solicitar ao controlador de acesso/vigilante e em último caso aos bolsistas do telecentro para que alguém no salão de atendimento que estiver disponível proceda com a consulta da divergência e orientar o trabalhador aguardar para que verifiquem sua situação;

- Caso esteja sozinho na triagem e não consiga com o guarda ou telecentro, acionar a supervisão pelo Talk para dirigir-se a triagem e pedir para o trabalhador aguardar enquanto sua situação é consultada.
- Proceder com o agendamento conforme especificações do item anterior de “Vaga de Emprego e MEI”.
- Situações que o trabalhador recorra ao posto a fim de esclarecer divergência/pendência ao habilitar o SD pela CTPS Digital:
 - Se o atendente que está triagem for do SD e considere ter facilidade/condições para consultar a situação do requerente, fica autorizado o acesso ao sistema na triagem para facilitar a logística de atendimento ao trabalhador;
 - Caso não seja atendente SD ou não consiga fazer a consulta na triagem, SEMPRE acionar um atendente SD ou supervisão, a fim de identificar a divergência e procedimentos necessários a serem tomados pelo trabalhador para resolução da situação.
 - Identificado qualquer **encaminhamento à GRT emitir a senha “Q” para atualização da IMO**, uma vez que qualquer divergência de informação não será possível a Gerência efetivar o atendimento e estes não tem acesso as bases da IMO;
 - Ao agendar o atendimento no CPAT orientar sobre “como” e “onde” se dirigir para retornar no dia agendado com tudo resolvido para que seu atendimento consiga ser efetivado (informação passada pela equipe SD ou supervisão);
 - SEMPRE verificar qual a data da notificação a fim de identificar se o prazo de 120 dias está para expirar;
 - Se a data do agendamento ficar muito próxima ou passar do prazo dos 120 dias, emitir a senha “Q”;
 - Nunca deixar a triagem sozinho. Solicitar ao controlador de acesso/vigilante e em último caso aos bolsistas do telecentro para que alguém no salão de atendimento que estiver disponível proceda com a consulta da divergência e orientar o trabalhador aguardar para que verifiquem sua situação;
 - Caso esteja sozinho na triagem e não consiga com o guarda ou telecentro, acionar a supervisão pelo Talk ou utilizar o telefone da triagem para acionar a supervisão.

Práticas Vedadas

- 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.