

GESTÃO DO SINE

MANUAL PARA OS POSTOS DE ATENDIMENTO



MINISTÉRIO DO
TRABALHO



GESTÃO DO SINE

MANUAL PARA OS POSTOS DE ATENDIMENTO

Ministério do Trabalho e Previdência Social
Banco Interamericano de Desenvolvimento



Brasília
Março de 2016
1ª Edição

Gestão do SINE

Manual para os postos de atendimento

Ministro do Trabalho e Previdência Social

Miguel Rossetto

Secretário Executivo do Ministério do Trabalho e Previdência Social

Cláudio Alberto Castelo Branco de Puty

Secretário Especial do Trabalho

José Lopez Feijoó

Secretário da Secretaria de Políticas Públicas de Emprego

Márcio Alves Borges

Coordenadora da Coordenação do Sistema Nacional de Emprego

Ivana Lúcia Zillig de Paiva

Coordenação e Execução

Banco Interamericano de Desenvolvimento

Unidade de Mercado de Trabalho e Seguridade Social

Economista líder

Laura Ripani

Consultores

Paulo Porsch

Rodrigo Carrijo

Vivian Amorim

Projeto Gráfico

Agência Carcará

FICHA CATALOGRÁFICA

Catálogo na fonte fornecida pela
Biblioteca Felipe Herrera do
Banco Interamericano de Desenvolvimento

Porsch, Paulo.

Gestão do SINE: manual para os postos de atendimento / Paulo Porsch, Rodrigo Carrijo, Vivian Amorim.

p. cm.

Inclui referências bibliográficas.

1. Employment—Brazil. 2. Social security—Brazil. I. Porsch, Paulo. II. Carrijo, Rodrigo. III. Amorim, Vivian. IV. Banco Interamericano de Desenvolvimento. Divisão de Mercados de Trabalho. V. Título.

IDB-CP-16

Copyright © Banco Interamericano de Desenvolvimento. Esta obra está licenciada sob uma licença Creative Commons IGO 3.0 Atribuição-Não Comercial-Sem Derivações (CC BY-NC-ND 3.0 IGO) (www.creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/igo/legalcode) e pode ser reproduzida com atribuição ao BID e para qualquer finalidade não comercial. Nenhum trabalho derivado é permitido.

Qualquer controvérsia relativa à utilização de obras do BID que não possa ser resolvida amigavelmente será submetida à arbitragem em conformidade com as regras da UNCITRAL. O uso do nome do BID para qualquer outra finalidade que não a atribuição, bem como a utilização do logotipo do BID serão objetos de um contrato por escrito de licença separado entre o BID e o usuário e não está autorizado como parte desta licença CC-IGO.

Note-se que o link fornecido acima inclui termos e condições adicionais da licença.

As opiniões expressas nesta publicação são de responsabilidade dos autores e não refletem necessariamente a posição do Banco Interamericano de Desenvolvimento, de seu Conselho de Administração, ou dos países que eles representam.



Sumário

AGRADECIMENTOS.....	6
APRESENTAÇÃO DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL.....	8
APRESENTAÇÃO DO BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO	9
I. INTRODUÇÃO	10
II. CARTILHAS PARA	12
OS ATENDENTES	12
III. ORIGEM DO SISTEMA NACIONAL DE EMPREGO.....	13
IV. ESTRUTURA E ABRANGÊNCIA DO SINE.....	16
V. GESTÃO DE UM POSTO DE ATENDIMENTO DO SINE	19
5.1. Eficiência Versus Eficácia.....	20
5.2. Conhecimentos, Habilidades e Atitudes	23
5.3. A Importância do Bom Atendimento ao Público.....	25
5.4. Atendimento com Foco na Recolocação Profissional	26
5.5.1. Números da Rede Sine.....	30
5.5.2. Quantidade de Vagas Oferecidas	31
5.5.3. Quantidade de Vagas Ocupadas	32
5.5.4. Quantidade de Trabalhadores Colocados	32

5.5.5. Quantidade de Segurados Colocados.....	33
5.5.6. Quantidade de Segurados Pré-Matriculados em Cursos de Qualificação	33
5.5.7. Acompanhamento dos Indicadores do Posto de Atendimento	33
VI. SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELO SINE	39
6.1. Intermediação de Mão de Obra.....	40
6.1.1. Trabalhador	42
6.1.2. Empregador	50
6.1.3. Feiras de Emprego	53
6.2. Habilitação ao Seguro-Desemprego	54
6.3. Encaminhamento para Qualificação Profissional	60
6.4. Orientação Profissional	64
6.5. Informações Gerais	68
6.6. Fomento ao Empreendedorismo e à Economia Solidária	72
6.7. Emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social.....	75
VII. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E PORTE DOS POSTOS.....	76
7.1. Postos de Atendimento de Pequeno Porte	76
Os postos de atendimento de pequeno porte são postos que realizam até 30 atendimentos diários. Para disponibilizar um bom atendimento ao público, esses postos devem ter entre quatro e seis funcionários (ORGANOGRAMA 1).	76
7.2. Postos de Atendimento de Médio Porte	77
7.3. Postos de Atendimento de Grande Porte.....	79
VIII. REGRAS DE OURO E BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO	82
8.1. Regras de Ouro	82
8.2. Exemplos de Melhores Práticas	83
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	92

LISTA DE SIGLAS

BID: Banco Interamericano de Desenvolvimento.

CAGED: Cadastro Geral de Empregados e Desempregados.

CNI: Confederação Nacional da Indústria.

CNIS: Cadastro Nacional de Informações Sociais.

CNPJ: Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.

CODEFAT: Conselho Deliberativo do FAT.

CPF: Cadastro de Pessoa Física.

CRAS: Centro de Referência em Assistência Social.

CTPS: Carteira de Trabalho e Previdência Social.

EJA: Educação de Jovens e Adultos.

FAT: Fundo de Amparo ao Trabalhador.

FIC: Formação Inicial Continuada.

IBGE: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística.

INSS: Instituto Nacional de Seguro Social

IMO: Intermediação de Mão de Obra.

MTPS: Ministério do Trabalho e Previdência Social.

PASEP: Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público.

PIS: Programa de Integração Social.

PRONATEC: Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego.

PSD: Programa do Seguro-Desemprego.

SINE: Sistema Nacional de Emprego.

SEBRAE: Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas.

AGRADECIMENTOS

O Banco Interamericano de Desenvolvimento e o Ministério de Trabalho e Previdência Social gostariam de agradecer a todas as pessoas que, de alguma forma, se envolveram com o desenvolvimento deste Manual e colaboraram para que o resultado final atendessem às expectativas iniciais de constituir um documento de orientação aos gestores dos postos de atendimento do SINE.

Em especial, gostaríamos de agradecer à Secretaria Estadual de Desenvolvimento Social de Minas Gerais, por ter compartilhado as suas principais iniciativas e nos apresentado o trabalho desenvolvido pela unidade de atendimento ao trabalhador de Gameleira; à Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Turismo de São Bernardo do Campo, por nos ter apresentado as instalações da Central de Trabalho e Renda e as iniciativas de fomento à economia solidária, além de compartilhar materiais já produzidos sobre este tema; à Secretaria de Desenvolvimento, Trabalho e Inclusão de Osasco, por nos ter apresentado o Programa Osasco Solidária e compartilhado os manuais disponíveis sobre este serviço; à Secretaria de Trabalho, Emprego, Renda e Esporte da Bahia, por toda a parceria de anos com o BID e por compartilhar os serviços disponibilizados aos trabalhadores na unidade central do SINE Bahia; ao Vapt Vupt de Luziânia, em Goiás, e ao posto de atendimento do SINE em Ceilândia, no Distrito Federal, por nos terem apresentado as suas instalações físicas e a sua rotina de trabalho; à Secretaria de Estado da Assistência Social, Trabalho e Habilitação de Santa Catarina, por ter compartilhado o material de capacitação para os atendentes do SINE desenvolvido pelo Estado; e à Secretaria de Trabalho e Desenvolvimento Social do Ceará, pela parceria com o BID

e por nos apresentarem o trabalho do Instituto de Desenvolvimento do Trabalho e do Centro do Trabalhador Autônomo.

Também agradecemos o apoio de toda a equipe do Ministério do Trabalho e Previdência Social, em especial, ao secretário da Secretaria de Políticas Públicas de Emprego, Márcio Borges, e à equipe do Departamento de Emprego e Salário, que dedicou muitas horas para acompanhar a evolução do trabalho: Ivana Zillig, Karla Marra, Maristela Carvalho, Sinara Neves, Suely Barrozo, Tatiana Neves e Vinicius Lobo. Também agradecemos as contribuições de Aline Soares, Ana Alencastro, Cláudia Ribeiro, Davi de Vasconcelos, Dênis dos Santos, Diego Fernandes, Eduardo Medeiros, Enivaldo Lagares, Fátima Valente, Flávio Costa, Francisco Gomes, Francisco Ozorino, José Agapito, Jociany Monteiro, Laura Nascimento, Lucilene Estevam, Manoel Eugênio, Mariângela Rodrigues, Márcio Ubiratan, Mário Magalhães, Rafael Brito, Raquel Freitas e Vera Souza. As contribuições realizadas já apresentaram resultados práticos, como a realização da Classificação Brasileira de Ocupações para captadores e administradores de vagas do SINE.

Por fim, um agradecimento especial a toda dedicação da equipe do BID envolvida no projeto: Danilo Fernandes, Laura Ripani, Rodrigo Quintana e Vivian Amorim.

APRESENTAÇÃO DO MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL

O Ministério do Trabalho e Previdência Social (MTPS) foi criado em outubro de 2015, resultado da fusão dos ministérios do Trabalho e Emprego e da Previdência Social. Sua responsabilidade fundamental é organizar as relações de trabalho no Brasil e zelar pela estabilidade do sistema de aposentadorias e previdência social.

O novo ministério agrega uma agenda de grande importância para a sociedade. Seus programas estão presentes diretamente na vida dos brasileiros, desde quando ingressam no mercado de trabalho até a saída, por meio da aposentadoria. É essa conexão e interdependência entre o sistema de relações de trabalho e o sistema de aposentadorias que fundamentou a idéia de fusão. Por isso, a busca pela formalização nas relações de trabalho é fundamental para que se fortaleça a contribuição previdenciária, e isso, por sua vez, é essencial para a sustentabilidade do sistema de aposentadoria pública ao longo do tempo.

Entre as atribuições mais importantes do MTPS, estão a elaboração e implementação de políticas públicas de geração de emprego e renda; a modernização, a humanização e a fiscalização das relações de trabalho; e o fortalecimento do sistema público de previdência, que garante proteção ao trabalhador e a sua família. Além disso, o Ministério do Trabalho e Previdência Social é um articulador, por meio dos fundos que gere, de investimentos em habitação e saneamento em todo o país. Assim, o Ministério está inserido tanto na formulação e execução de políticas sociais, quanto nas áreas econômicas e de infraestrutura, com políticas de incentivo ao desenvolvimento.

APRESENTAÇÃO DO BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO

Desde o final da década de 50, o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) trabalha para melhorar a qualidade de vida na América Latina e no Caribe (ALC). O BID proporciona apoio financeiro e técnico aos países da região em diversas áreas como saúde, educação, mercado de trabalho e infraestrutura. Atualmente, é a principal fonte de financiamento da ALC por meio de seus empréstimos e suas cooperações técnicas. Tais projetos e as pesquisas desenvolvidas pelo Banco ajudam a reduzir a pobreza e a desigualdade da região.

Em 2014, a Unidade de Mercado de Trabalho e Seguridade Social do BID aprovou uma cooperação técnica com o Ministério do Trabalho e Previdência Social para apoiar a padronização e a melhoria dos serviços prestados pelo Sistema Nacional de Emprego (SINE). Além deste Manual para a orientação dos gestores dos postos de atendimento, o projeto prevê o desenvolvimento de Cartilhas para os atendentes do SINE, a redefinição da logomarca da Rede, o apoio para o desenvolvimento de uma nova identidade visual, o estabelecimento de indicadores de desempenho, a definição de critérios para a instalação dos postos de atendimento do SINE e a criação de vídeos de orientação profissional.

I. INTRODUÇÃO

A padronização dos serviços é a primeira etapa para melhorar o atendimento à população. Definir uma forma padrão de prestação dos serviços, que atenda aos principais requisitos para uma execução de qualidade, e transmitir esse modelo aos profissionais que devem executá-lo, é o primeiro passo para conseguir melhores resultados e diminuir as filas dos postos de atendimento do Sistema Nacional de Emprego.

Um posto pode oferecer distintos serviços aos trabalhadores, a depender do seu tamanho, da sua localização geográfica e do contexto do mercado de trabalho local. É ideal que, além da intermediação de mão de obra, da habilitação ao seguro-desemprego e do encaminhamento à qualificação profissional, o SINE esteja apto a disponibilizar os serviços de:

- Emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS).
- Orientação profissional.
- Fomento ao empreendedorismo e à economia solidária.
- Informações sobre direitos trabalhistas, registro profissional, certificação profissional e homologação (rescisão de contrato de trabalho).
- Informações sobre demais políticas sociais do Governo Federal.

Este Manual apresenta algumas orientações para os gestores dos postos de atendimento do SINE com o objetivo de proporcionar um conjunto básico de informações necessárias para a administração de um posto. O Manual apresenta, entre outras informações, a origem do SINE,

sua estrutura, abrangência e atuação; os serviços disponibilizados aos trabalhadores e aos empregadores; a infraestrutura física e os recursos humanos necessários; a interpretação de indicadores de resultado e de desempenho; e exemplos de melhores práticas já adotadas por alguns postos de atendimento. Com tais elementos, espera-se auxiliar a Rede a disponibilizar um serviço de melhor qualidade, mais eficaz e capaz de atender os seus usuários com a maior brevidade possível.

II. CARTILHAS PARA OS ATENDENTES

Além deste Manual, a Cooperação Técnica entre o Ministério do Trabalho e Previdência Social e o Banco Interamericano de Desenvolvimento irá desenvolver **cartilhas de capacitação para os atendentes** sobre os seguintes tópicos:



Triângulo do Programa Seguro-Desemprego.



Orientação profissional



Intermediação de grupos vulneráveis e jovens.



Intermediação de autônomos.



Intermediação de imigrantes e brasileiros retornados do exterior.



Intermediação de mão de obra rural.



Feiras de emprego.



Informações gerais e emissão de CTPS.



Fomento ao empreendedorismo e à economia solidária.

Essas cartilhas irão proporcionar, com maiores detalhes, informações simples e precisas sobre a melhor forma de prestação dos serviços aos trabalhadores e empregadores, além de orientações gerais.

III. ORIGEM DO SISTEMA NACIONAL DE EMPREGO

O Sistema Nacional de Emprego foi criado em 1975 como resultado da ratificação, por parte do governo brasileiro, da Convenção nº 88 da Organização Internacional do Trabalho (OIT), que trata da organização dos serviços públicos de emprego. Atualmente, é um dos maiores serviços públicos de emprego do mundo e está sob a coordenação do Ministério do Trabalho e Previdência Social.

São objetivos do SINE:

- Organizar um sistema de informações e pesquisas sobre o mercado de trabalho, capaz de subsidiar a execução da política de emprego, em nível local, regional e nacional.
- Implantar serviços e postos de atendimento em todo o país, necessários à organização do mercado de trabalho.
- Identificar o trabalhador, por meio de Carteira de Trabalho e Previdência Social.
- Propiciar informação e orientação ao trabalhador quanto à escolha de emprego.
- Prestar informações aos empregadores sobre os recursos humanos disponíveis.
- Fornecer subsídios ao sistema educacional e ao sistema de formação de mão de obra para a elaboração de suas programações.
- Estabelecer condições para que o perfil dos trabalhadores (a oferta de mão de obra) atenda às necessidades do setor produtivo (a demanda de mão de obra).

Até 1985, a evolução do SINE foi lenta e marcada por pouca aderência por parte dos governos estaduais. Após a redemocratização, a legislação brasileira, por meio dos dispositivos que culminaram na criação do Programa do Seguro-Desemprego (PSD), trouxe uma nova estrutura

para o funcionamento do SINE, com a definição de um novo desenho institucional, de atividades contempladas e de uma fonte de financiamento sustentável para as ações do Sistema.

De tal modo, o SINE se expandiu pelo Brasil e, atualmente, todos os estados e alguns municípios com mais de 200 mil habitantes possuem convênios com o MTPS para a implantação e a manutenção de postos de atendimento. Atualmente, há 72 convênios, responsáveis por mais de 1.500 postos.

Em 1986, foi instituído o benefício do seguro-desemprego com o objetivo de prestar assistência financeira temporária ao trabalhador desempregado. Em 1988, a nova e atual Constituição Federal estabelece tal benefício como um dos direitos do trabalhador, juntamente com demais direitos trabalhistas, como o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), as férias remuneradas, a licença maternidade e a jornada semanal máxima.

Em 1990, a Lei 7.998 regulamentou o Programa do Seguro-Desemprego e o Abono Salarial, além de instituir o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT). O PSD integra todas as ações de auxílio ao trabalhador desempregado. O chamado tripé do Programa é constituído pela intermediação de mão de obra, qualificação profissional e pelo benefício do seguro-desemprego. Desse modo, a referida Lei criou vínculos entre esses três serviços, na medida em que o PSD não engloba apenas a concessão do benefício ao trabalhador, mas institui ações integradas de orientação, recolocação e qualificação profissional.

O financiamento das ações do Programa do Seguro-Desemprego e do Abono Salarial é de responsabilidade do Fundo de Amparo ao Trabalhador. Os recursos do Fundo são, em sua maioria, provenientes do Programa de Integração Social (PIS) e do Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PASEP)¹. O estabelecimento do Fundo e do seu mecanismo de financiamento permitiu a expansão do SINE pelos estados e municípios brasileiros. Os convênios existentes financiam as ações e os programas dos seus postos de atendimento com recursos do FAT e com recursos próprios dos estados ou municípios.

Juntamente com a criação do FAT, foi estabelecido o seu Conselho Deliberativo, o CODEFAT, com estrutura tripartite e paritária. O Conselho é constituído por representantes de trabalhadores, empregadores e órgãos e entidades governamentais. Este Conselho, entre outras atribuições, é responsável por elaborar a proposta orçamentária do Fundo, acompanhar a execução das

¹ Em geral, uma alíquota de 0,65% da receita bruta de empresas de direito privado é recolhida e destinada ao Programa de Integração Social e ao Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público. Tais recursos são a fonte de financiamento do Fundo de Amparo ao Trabalhador.

ações do Programa do Seguro-Desemprego e propor alterações legislativas necessárias.

Entre os serviços mais executados atualmente pelos postos de atendimento do Sistema Nacional de Emprego, destacam-se:

- O atendimento e o encaminhamento de trabalhadores para entrevistas de emprego.
- A habilitação para o recebimento do seguro-desemprego.
- A orientação profissional e o encaminhamento para a qualificação profissional.
- A emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social.
- Ações de fomento ao empreendedorismo e à economia solidária e apoio ao trabalhador autônomo.



Nada é mais importante para um posto de atendimento do SINE do que contribuir para a inserção de um trabalhador no mercado de trabalho formal.

IV. ESTRUTURA E ABRANGÊNCIA DO SINE

Este capítulo apresenta a estrutura que garante a implantação e a manutenção dos postos de atendimento do SINE.

A Rede SINE é composta por mais de 1.500 postos de atendimento e está presente em mais de 1.200 municípios dos 26 estados brasileiros e no Distrito Federal. A gestão dos postos é feita por 72 convênios firmados entre o Ministério do Trabalho e Previdência Social e todos os estados brasileiros, o Distrito Federal e alguns municípios com mais de 200 mil habitantes. Cabe à Coordenação Nacional do SINE, vinculada ao MTPS, realizar o acompanhamento de execução de tais convênios.

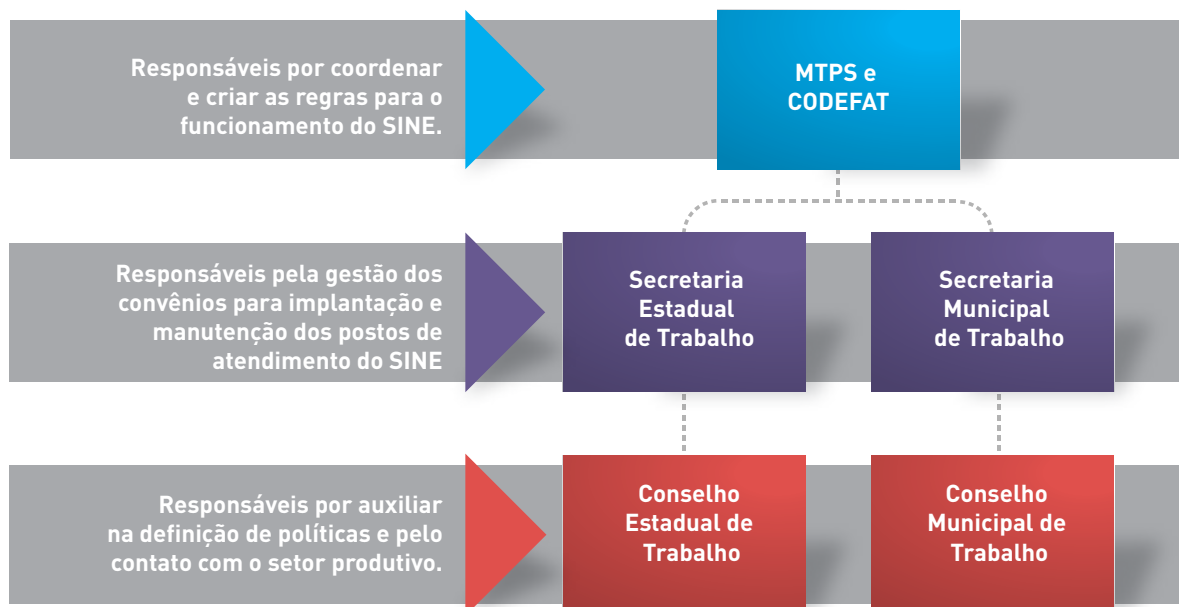
Os recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador são redistribuídos entre esses convenentes para a execução dos Planos de Trabalho. Estes planos contêm o detalhamento das atividades assumidas pelo convenente para a execução de serviços que visem à inserção de trabalhadores no mercado de trabalho.

Os convênios são renovados a cada cinco anos e, para a avaliação do trabalho conduzido pelos postos de atendimento, os seguintes indicadores de resultado são utilizados:

- Quantidade de vagas oferecidas.
- Quantidade de vagas ocupadas.
- Quantidade de trabalhadores colocados no mercado de trabalho.
- Quantidade de segurados colocados.
- Quantidade de segurados pré-matriculados em cursos de qualificação.

O QUADRO 1 apresenta a estrutura de coordenação do SINE.

QUADRO 1: ESTRUTURA DE COORDENAÇÃO DO SINE



Fonte: Elaboração Própria.

Ainda que haja pequenas diferenças quanto à condução da política no âmbito dos estados e municípios, em geral, a estrutura apresentada representa a interação entre os agentes responsáveis pela coordenação do SINE. As regras estabelecidas e as decisões de alocação de recursos são responsáveis por guiar o funcionamento e financiar os postos de atendimento.

Na sequência, são apresentadas as funções de cada órgão envolvido na coordenação do Sistema:

- O **MTPS** é o Ministério de Trabalho e Previdência Social, que, por intermédio da Secretaria de Políticas Públicas de Emprego, é responsável por criar regras, coordenar e supervisionar os convênios do SINE.
- O **CODEFAT** é o Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador. O Conselho é constituído por representantes de trabalhadores, empregadores e governo. O Conselho é responsável por definir as regras e gerir os investimentos a serem realizados nas políticas de trabalho, emprego e renda com recursos do FAT.
- As **Secretarias Estaduais ou Municipais de Trabalho** são órgãos gestores estaduais ou municipais de trabalho responsáveis pelos convênios firmados com o Ministério do Trabalho e Previdência Social para implantação e manutenção do SINE no âmbito estadual ou municipal.

- Os **Conselhos Estaduais ou Municipais de Trabalho** são constituídos por representantes de trabalhadores, empregadores e do governo. São responsáveis por auxiliar na definição das políticas a serem financiadas com recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador. Por meio do seu contato com o setor produtivo, esses conselhos também oferecem subsídios às instituições de qualificação sobre os cursos que devem ser disponibilizados na localidade.
- Os **postos do SINE** são os locais de atendimento presencial dos trabalhadores que procuram os serviços de intermediação de mão de obra, habilitação ao seguro-desemprego, encaminhamento para qualificação profissional, emissão de carteira de trabalho, entre outras atividades executadas pelos postos.

Por meio do trabalho de todos esses agentes, o SINE consegue prestar atendimento a milhões de trabalhadores todos os anos.

V. GESTÃO DE UM POSTO DE ATENDIMENTO DO SINE

O presente capítulo apresenta elementos para melhorar a gestão dos postos de atendimento do SINE.

Na administração de um posto, resultados mais satisfatórios são alcançados quando o gestor está preparado para exercer um papel de liderança, (1) pautado pelo conhecimento técnico, (2) pela habilidade em lidar com pessoas e (3) pela capacidade em administrar as atividades do dia a dia. Um bom líder orienta, acompanha, confia, e assume e divide as responsabilidades.

Experiências observadas em alguns postos de atendimento têm mostrado que as iniciativas dos gestores representam as diferenças entre os postos que apresentam bom e mau desempenho. Existem exemplos de boas iniciativas, a serem detalhadas mais adiante, que contribuem para que os serviços sejam entregues da melhor forma à sociedade.



Melhores resultados com os mesmos recursos

Ao se avaliar a proporção de trabalhadores inscritos no SINE inseridos no mercado de trabalho, é possível verificar que existem postos que apresentam condições semelhantes de recursos físicos e humanos, mas taxas de colocação muito diferentes. Entre outros fatores responsáveis por esses resultados, é possível destacar que o alcance de resultados exitosos depende do modelo de gestão adotado e da atuação do gestor do posto.

Aumentar a eficácia do serviço prestado e melhorar o ambiente de trabalho do posto de atendimento do SINE são os grandes desafios dos gestores. O gestor que consegue identificar as competências necessárias para o desempenho de um trabalho e estimulá-las em sua equipe, assim como enxergar falhas nos processos e propor alterações de rotinas, consegue que o posto atinja melhores resultados e disponibilize um atendimento mais ágil, transparente e humano.

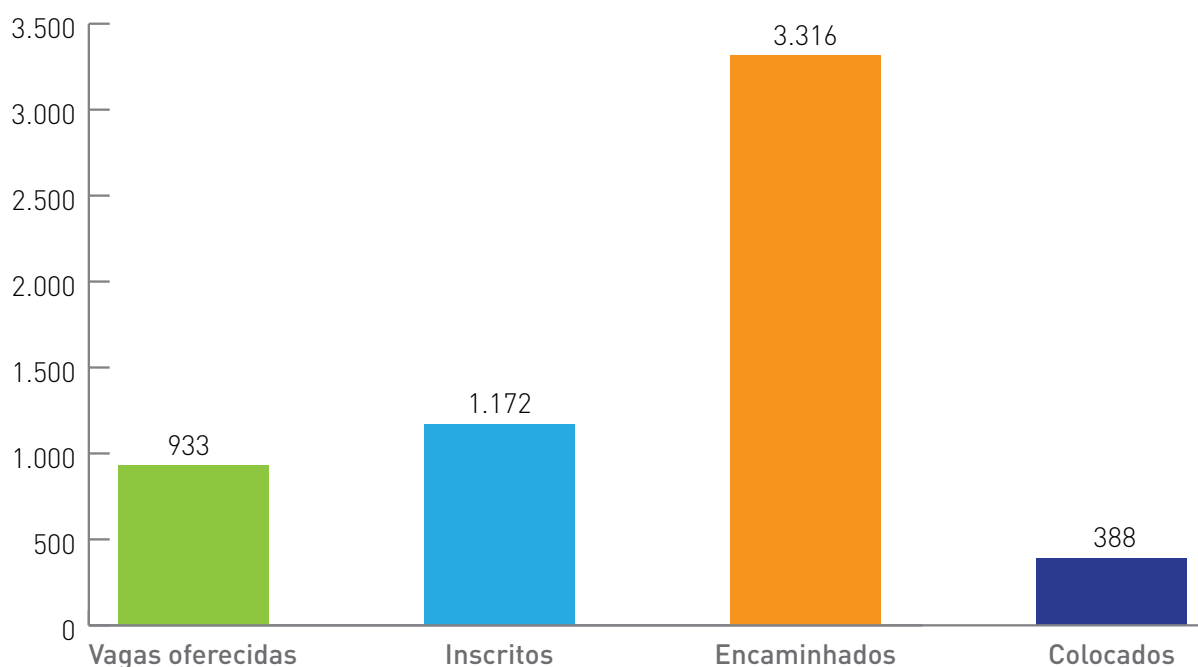
5.1. Eficiência Versus Eficácia

“*Ser eficiente é fazer certo as coisas e ser eficaz é fazer as coisas certas*”. Em geral, eficiência está associada ao nível operacional, como realizar operações com menos recursos, com menos tempo, com menos pessoas ou com menor quantidade de matéria-prima. Já a eficácia está relacionada com o nível gerencial²: em um posto de atendimento do SINE, a função do gestor é orientar sua equipe para que faça as coisas certas, com a maior eficiência possível (menor uso de recursos e de tempo, por exemplo).

² Disponível em: www.administradores.com.br/artigos/cotidiano/entenda-a-diferenca-entre-eficiencia-e-eficacia-de-uma-vez-por-todas/81934.

Suponha que em determinado ano um posto de atendimento tenha captado 933 vagas de emprego, inscrito 1.172 trabalhadores, encaminhado 3.316 trabalhadores a entrevistas de emprego e preenchido 388 vagas disponibilizadas (QUADRO 2). Nota-se que a taxa de colocação é de apenas 11,7% e a proporção de vagas preenchidas é de 41,6%, ou seja, uma proporção baixa de trabalhadores encaminhados é inserida no mercado de trabalho e menos de 50% das vagas disponibilizadas são preenchidas.

QUADRO 2: NÚMERO DE ATENDIMENTOS DE UM POSTO DO SINE



Fonte: Base de Gestão da IMO.

Nesse posto, a equipe de atendimento pode ser eficiente em encaminhar trabalhadores para entrevistas de emprego e em captar vagas com empregadores locais. No entanto, é necessário avaliar os motivos que explicam as baixas proporções de colocações e de preenchimento de vagas e, assim, propor que sejam feitas as “coisas certas”.

A baixa proporção de trabalhadores colocados pode ser explicada, por exemplo, pelo encaminhamento de profissionais que não apresentam o perfil adequado para a vaga, ou pela ausência de iniciativas de orientação profissional.

Para melhorar a eficácia do encaminhamento, alguns postos do SINE desenvolvem iniciativas de orientação profissional com os objetivos de (1) auxiliar o trabalhador a elaborar um currículo; (2) sugerir formas adequadas comportamento em uma entrevista; (3) ajudar na escolha de um curso de qualificação; e (4) oferecer cursos de curta duração de português, matemática e informática, entre outras iniciativas.

5.2. Conhecimentos, Habilidades e Atitudes

Ao avaliar um profissional, é necessário verificar os seus conhecimentos, as suas habilidades e atitudes (QUADRO 3):

- **Conhecimentos** é o entendimento das atividades executadas no dia a dia. O desafio do gestor que tem pleno conhecimento dos serviços disponibilizados aos trabalhadores é transmitir esse conhecimento para os demais funcionários do posto.
- A **habilidade** é saber executar. A habilidade em executar os serviços depende da prática, do treino, dos erros e dos acertos. Em geral, quanto mais gerencial for a sua posição dentro de um posto de atendimento, menos será a sua execução prática dos serviços. De tal modo, é primordial que haja uma aproximação entre a equipe que executa e a equipe que planeja.
- A **atitude** é a maneira como os serviços são executados e a capacidade de promover mudanças para melhorá-los. Se um gestor percebe que a forma como a intermediação de mão de obra é executada pelo posto de atendimento pode ser aprimorada, é de sua responsabilidade a atitude de promover as mudanças necessárias, o que envolve um novo planejamento e o treinamento dos atendentes.

QUADRO 3: CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES



Fonte: Elaboração Própria.

Nesse contexto, é importante que o gestor reflita sobre os conhecimentos, as habilidades e atitudes que contribuiriam para aumentar a eficácia da Rede. O QUADRO 4 apresenta algumas sugestões.

QUADRO 4: CONHECIMENTOS, HABILIDADES E ATITUDES ESPERADAS DE UM GESTOR



Fonte: Elaboração Própria.

5.3. A Importância do Bom Atendimento ao Público

Como já ressaltado, melhorar a qualidade do atendimento disponibilizado aos trabalhadores que procuram o SINE é um dos grandes desafios da Rede. A necessidade de mudanças é revelada por meio de queixas dos usuários. As reclamações mais usuais são referentes: à falta de atenção do atendente com as necessidades do trabalhador; à falha em sistemas; ao tempo na fila até ser atendido; à falta de informações claras que orientem a relação de documentos necessários; ou à fila em que o trabalhador deve aguardar para ser atendido.

De um lado, há um trabalhador em busca de recolocação profissional que pode estar desempregado há um longo período de tempo, sem perspectivas de colocação, com baixa qualificação e com receio de não ter recursos suficientes para pagar as despesas da sua casa. De outro lado, há um atendente que também enfrenta problemas no seu dia a dia, que podem ser o longo tempo de deslocamento até o local de trabalho, limitação de recursos para executar o trabalho, as falhas de sistemas e a dificuldade em explicar normas a usuários que, muitas vezes, não entendem que as regras existentes não são feitas pela pessoa que o atende.

Os problemas enfrentados por ambos os lados implicam incompreensão e perda de paciência. O mau atendimento agrava essa situação porque pode desencadear comportamentos inadequados. Dados da Avaliação Externa do Programa do Seguro-Desemprego, realizada pela Universidade de Brasília, revelam que o mau atendimento inicial implica insatisfações com as demais fases do atendimento.

Nesse contexto, cabe ao gestor promover a capacitação dos seus atendentes por meio da leitura de cartilhas de atendimento, da realização de treinamentos online eventualmente disponíveis ou da participação em oficinas promovidas pelo Ministério do Trabalho e Previdência Social. Com base nas melhores práticas de atendimento, o gestor pode elaborar check lists com as etapas que os atendentes devem cumprir para prestar um bom atendimento ao trabalhador.

Também é de responsabilidade do gestor conscientizar os seus funcionários sobre a importância social do trabalho que realizam e sobre a importância de manter o equilíbrio emocional. O trabalhador vê, no atendente do SINE, a esperança de conseguir recolocação profissional e, muitas vezes, enxerga nele uma pessoa para conversar e para compreender os seus problemas.

Além disso, um bom atendimento significa, além de acolher bem o trabalhador, **não deixá-lo ir embora sem uma resposta positiva**, seja um encaminhamento para uma entrevista, uma orientação profissional ou um encaminhamento para a qualificação.

O SINE precisa trabalhar para que o trabalhador deixe o posto de uma forma diferente da que entrou. Para tanto, os postos de atendimento devem trabalhar ativamente na captação de vagas de emprego, na manutenção de um bom relacionamento com os empregadores da região e no fomento de demais serviços, como orientação profissional, ações de empreendedorismo, economia solidária e atividades autônomas, desde que formais, ou seja, com contribuição à previdência social.

No que concerne às filas dos postos de atendimento, algumas estratégias podem ser adotadas:

- Desenvolvimento de sistemas de agendamento para o atendimento do seguro-desemprego, o que já está em funcionamento em alguns postos e demonstrou ter resultados positivos em reduzir as filas.
- Incentivo à autointermediação, o que também contribui para diminuir filas, uma vez que o trabalhador pode procurar vagas de emprego de onde desejar.
- Disponibilização de totens para autoatendimento para organizar as filas e aumentar a eficiência no atendimento.

5.4. Atendimento com Foco na Recolocação Profissional

Para acompanhar as evoluções tecnológicas dos últimos anos, o mercado de trabalho está cada vez mais exigente. Conhecimentos técnicos, gerais e habilidades socioemocionais, como pontualidade e disciplina, diferenciam trabalhadores no mercado de trabalho e fazem diferença na hora da contratação.

Antes de enunciar algumas ações que o posto pode realizar no sentido de apoiar a recolocação profissional do trabalhador desempregado, é preciso destacar que, conforme a Resolução nº 560 do CODEFAT, de novembro de 2007, a finalidade do SINE e de todas as ações e serviços financiados pelo FAT é “garantir a maior efetividade na colocação dos trabalhadores na atividade produtiva, visando à inclusão social, nas cidades e no campo, via emprego, trabalho e renda”. É preciso lembrar que o próprio benefício do seguro-desemprego é uma assistência financeira cujo objetivo é auxiliar no trânsito entre um emprego e outro e não uma mera transferência social voltada para garantia de renda.

Assim, o objetivo que une todos os serviços ofertados no âmbito do SINE é reinserção produtiva do trabalhador desempregado ou inativo e é para atingir tal objetivo que um posto deve organizar e administrar as suas ações.

Nesse sentido, sempre que possível, um posto deve organizar palestras de orientação que ressaltem a importância:

- De os trabalhadores voltarem ao mercado trabalho formal, uma vez que o emprego formal, além de garantir benefícios trabalhistas como 13º salário, férias e pagamento de horas extras, garante também o pagamento das contribuições que dão acesso à seguridade social, como aposentadoria, auxílio doença e licença maternidade.
- De os trabalhadores darem continuidade a seu processo educacional, há escolas públicas que disponibilizam Educação de Jovens e Adultos (EJA) em que pessoas fora da idade escolar conseguem terminar a Educação Básica (Ensino Médio ou Ensino Fundamental) em um período menor de tempo. O fato de muitos trabalhadores que procuram o SINE não terem concluído o Ensino Médio reforça a importância de políticas que os estimulem a terminar essa etapa da educação. Como consequência, trabalhadores mais escolarizados conseguem ter acesso a melhores oportunidades profissionais e acompanham melhor o conteúdo de cursos de capacitação.
- De os trabalhadores participarem de aulas de reforço em português, matemática ou redação que sejam eventualmente promovidas pelo posto.



Disponibilização de cursos básicos e de EJA

Em geral, postos que disponibilizam orientação psicológica e cursos básicos de português e matemática, por exemplo, apresentam melhores índices de aproveitamento de intermediação de mão de obra.

Os postos de atendimento também podem realizar parcerias com as Secretarias de Educação para, se possível, promover Educação de Jovens e Adultos em suas instalações físicas. O SINE municipal de Campinas já adota esta estratégia.

- Da capacitação técnica. Além da experiência profissional, o trabalhador que possui cursos técnicos ou de qualificação se destaca com relação aos demais.
- De o trabalhador ser atendido pelo psicólogo do posto, quando houver, e de participar de iniciativas de orientação profissional que o ajudem a estabelecer uma trajetória

profissional que permita a realização dos seus objetivos de vida. Em tais iniciativas, é possível realizar testes vocacionais e disponibilizar dicas sobre como elaborar currículos ou sobre como se comportar em entrevistas de emprego.

- De estar sempre atualizado. É importante estimular a leitura de jornais para acompanhar a conjuntura econômica e política da região em que ele vive e do Brasil em geral.
- Participar de iniciativas de intermediação de autônomos, se disponíveis no posto. Um empregado doméstico, por exemplo, na ausência de uma oportunidade de emprego com Carteira de Trabalho assinada, pode trabalhar como autônomo.

Além disso, a recolocação de um profissional será mais rápida se o trabalhador procurar desenvolver algumas habilidades socioemocionais que, além de aumentarem a sua empregabilidade, são capazes de ajudá-lo a acompanhar melhor os cursos de qualificação que fizer. Entre tais habilidades, algumas se destacam:

- A **liderança**, que é a capacidade de lidar com pessoas e coordená-las. Um líder é a referência de grupo.
- A **criatividade**, que é a capacidade de imaginar, inventar e tornar real algo novo no trabalho.
- A **persuasão**, que é o dom da boa argumentação. Uma pessoa persuasiva sabe defender os seus pontos de vista e convencer os demais.
- A **percepção**, que é a capacidade de compreender rapidamente o que de mais importante acontece ao seu redor.
- A **iniciativa**, que é a capacidade de alguém que, além de perceber o que acontece ao seu redor, toma uma atitude para resolver o problema.
- A **cooperação**, que é a capacidade de ajudar os demais membros da sua equipe de trabalho e de colaborar para que o resultado final seja bom.
- A **capacidade** de trabalhar sob pressão, o que ocorre quando o profissional é capaz de desempenhar bem a sua função mesmo em situações de alta cobrança e dificuldades.
- O **dinamismo**, que é a disposição e a boa vontade em executar o seu trabalho.
- A **assiduidade**, que é a capacidade de cumprir a jornada de trabalho completa, os horários de entrada e saída, o comparecimento a reuniões, entre outros.
- A **flexibilidade**, que é a capacidade de se adaptar a situações novas e aceitar opiniões contrárias às suas.

5.5. Elaboração e Análise de Indicadores

Atualmente, a Coordenação Nacional do SINE, para o monitoramento dos convênios firmados, avalia cinco indicadores:

- Quantidade de vagas oferecidas.
- Quantidade de vagas ocupadas.
- Quantidade de trabalhadores colocados.
- Quantidade de segurados colocados.
- Quantidade de segurados pré-matriculados em cursos de qualificação.

Tais indicadores são explicados na sequência e todos eles são obtidos por meio de dados da Base de Gestão. Esta base é o registro de todos os dados coletados de trabalhadores e empregadores nos serviços disponibilizados pelos postos, ou seja, a base apresenta informações como o telefone, o endereço, a experiência profissional, a pretensão ocupacional e formação de trabalhadores; bem como informações gerais de empregadores e descrição das vagas oferecidas.

Entre as informações da Base de Gestão, é possível verificar o perfil dos trabalhadores e empregadores que mais procuram os serviços de intermediação de mão de obra, o perfil das vagas oferecidas e o perfil dos beneficiários do seguro-desemprego. Tais informações proporcionam subsídios aos formuladores de políticas públicas para implantarem políticas que sejam adequadas ao público que mais necessita do SINE.



Portal Mais Emprego

O Portal Mais Emprego é o mais recente aplicativo do Ministério do Trabalho e Previdência Social. Desenvolvido em uma plataforma web, o Portal integra, em uma base única e nacional, as políticas públicas de emprego. O Portal é acessado pelos funcionários do SINE para prestação dos serviços, em especial os que compõem o tripé do Programa do Seguro-Desemprego (a intermediação de mão de obra, a habilitação ao seguro-desemprego e a pré-matrícula no Pronatec).

Trabalhadores e empregadores também conseguem acessar o Portal por meio da internet. De tal modo, não é necessário o deslocamento até um posto de atendimento para realização de uma série de serviços, como atualização de cadastro, consulta de vagas, cadastro de vagas, consulta de perfil de trabalhadores e encaminhamento para entrevistas de emprego (autointermediação).

5.5.1. Números da Rede Sine

Antes de detalhar melhor os indicadores, é necessário compreender a dimensão da Rede que está por trás desses números. Todos os anos, milhões de trabalhadores são atendidos pelo SINE e milhões de vagas de emprego são captadas. O QUADRO 5 apresenta, para o período entre 2000 e 2014, o total de vagas de emprego captadas, o total de trabalhadores inscritos na intermediação de mão de obra, o número de encaminhamentos para entrevistas de emprego e o total de colocações no mercado de trabalho.

Entre as características dos trabalhadores que procuram os postos de atendimento, pode-se afirmar que pouco mais de 50% apresentam Ensino Médio completo ou incompleto e que aproximadamente 75% estão na faixa etária entre 18 e 39 anos.

QUADRO 5: DADOS DE ATENDIMENTO DOS POSTOS DO SINE EM TODO O BRASIL

ANO	TRABALHADORES INSCRITOS	VAGAS CAPTADAS	ENCAMINHAMENTOS PARA ENTREVISTAS	COLOCAÇÕES NO MERCADO DE TRABALHO
2000	4.805.733	1.281.220	2.559.597	581.618
2001	4.687.001	1.435.173	2.884.805	742.880
2002	5.118.563	1.648.542	3.445.531	869.585
2003	5.443.121	1.560.502	3.428.546	844.572
2004	4.872.769	1.670.751	3.553.823	886.483
2005	4.977.550	3.869.769	1.718.736	893.728
2006	5.148.720	4.031.713	1.772.282	878.394
2007	5.428.622	4.866.693	2.060.917	980.997
2008	5.990.907	5.781.814	2.526.628	1.068.114
2009	5.894.722	6.019.575	2.538.081	1.018.807
2010	5.497.650	3.660.711	7.729.292	1.246.201
2011	4.708.101	2.569.720	5.883.262	933.613
2012	6.144.893	2.642.970	5.490.055	658.862
2013	5.802.948	2.901.446	6.192.575	749.115
2014	5.185.085	2.600.860	5.571.657	676.032
TOTAL	79.706.385	46.541.459	57.355.787	13.029.001

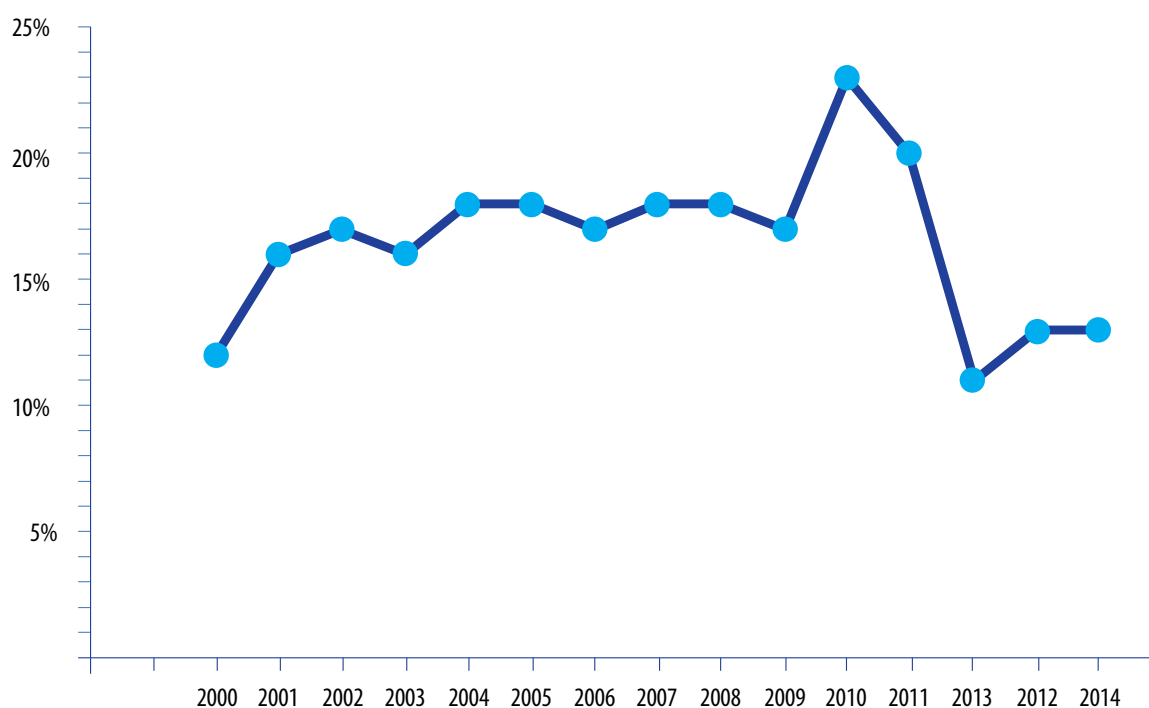
Fonte: Base de Gestão da IMO.

É possível verificar que no decorrer dos anos:

- O número de trabalhadores inscritos para a intermediação se manteve estável, em torno de cinco milhões de pessoas por ano.
- O número de vagas captadas aumenta fortemente entre os anos 2005 e 2009. A partir de 2010 há um declínio e, desde então, o número se mantém estável.
- Independente do comportamento das demais variáveis, o número de trabalhadores colocados se mantém estável.

O cálculo da relação entre total de colocações e total de trabalhadores inscritos no SINE permite verificar a taxa de colocação da Rede (QUADRO 5). Em média, 16% dos trabalhadores inscritos no SINE conseguem colocação no mercado de trabalho.

QUADRO 6: TAXA DE COLOCAÇÃO DO SINE



Fonte: Base de Gestão da IMO

5.5.2. Quantidade de Vagas Oferecidas

Este indicador mensura a quantidade de vagas de emprego oferecidas pelo SINE. Quanto maior o dinamismo do mercado de trabalho local e maior o esforço do posto em se aproximar e trazer ao sistema público de emprego os empregadores locais, maior será a quantidade de vagas oferecidas.

Existem estratégias adotadas por alguns postos de atendimento para promover o aumento desse quantitativo, por exemplo, parcerias com empregadores locais, nas quais o SINE promove a pré-seleção de candidatos, oferece as instalações físicas do posto para a realização de entrevistas, visita os empregadores para apresentar os serviços oferecidos e realiza o Dia do Empregador, em que os empregadores mais parceiros do posto são homenageados.

5.5.3. Quantidade de Vagas Ocupadas

Este indicador representa a quantidade de vagas de emprego preenchidas pelo SINE. Quanto mais próximos forem os números de vagas captadas e vagas ocupadas, maior o esforço dos postos no preenchimento das vagas disponibilizadas no sistema. São consideradas vagas ocupadas aquelas cuja ocupação foi comprovada por meio do Cadastro Nacional de Informações Sociais (CNIS), do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (CAGED) ou com o retorno da carta de encaminhamento.

Se o posto promove um bom trabalho de cruzamento entre as vagas de emprego disponíveis e os trabalhadores em busca de colocação, com atenção aos critérios existentes, como escolaridade e experiência, além de demais observações relevantes, maior é a probabilidade de um encaminhamento implicar o preenchimento de uma vaga de emprego. O bom trabalho do SINE em atender às exigências dos empregadores e comunicá-los nas situações em que a flexibilização de vagas seja necessária, fortalece os vínculos entre o SINE e o setor produtivo e fomenta a disponibilização de mais vagas na Rede.

5.5.4. Quantidade de Trabalhadores Colocados

Esta variável representa a quantidade de trabalhadores que conseguiram colocação por meio de um encaminhamento do SINE a uma entrevista de emprego. Representa o esforço do SINE em inserir no mercado de trabalho os trabalhadores cadastrados e preencher as vagas disponibilizadas. São considerados colocados os trabalhadores intermediados pelo SINE que aparecerem na relação do CAGED, na de contribuintes do CNIS ou que tenham carta de encaminhamento assinada e carimbada pelo empregador.

Com o intuito de aumentar a probabilidade de um encaminhamento implicar uma colocação, algumas estratégias podem ser adotadas pelos postos de atendimento, como o fomento à qualificação, em que sejam ressaltados os cursos de qualificação disponíveis na localidade; a realização de cursos de reforço em português ou matemática; a realização de palestras de

orientação em que sejam abordadas as habilidades mais requisitadas no mercado de trabalho e as profissões mais demandadas na região.

5.5.5. Quantidade de Segurados Colocados

Essa variável representa a quantidade de trabalhadores beneficiários do seguro-desemprego que conseguiram inserção no mercado de trabalho por meio do SINE. Muitas vezes, o trabalhador vai ao SINE com o único objetivo de conseguir o benefício do seguro-desemprego. Cabe ao atendente sensibilizá-lo sobre a importância de permanecer no mercado de trabalho formal, escolha que permite ao trabalhador ganhos de produtividade e não interrompe o pagamento da contribuição previdenciária, o que garantirá a aposentadoria futuramente.

Quanto maior for a proporção de trabalhadores segurados inseridos no mercado de trabalho, menor será a pressão sobre os recursos do FAT e mais recursos poderão ser utilizados para a intermediação de mão de obra.

5.5.6. Quantidade de Segurados Pré-Matriculados em Cursos de Qualificação

Esta variável representa a quantidade de trabalhadores beneficiários do seguro-desemprego que foram pré-matriculados em cursos do Pronatec. Quando não for possível promover a colocação do trabalhador que acaba ser dispensado, o SINE deve procurar encaminhá-lo a um curso de qualificação profissional. Trabalhadores que solicitam o benefício pela segunda vez ou mais, em um período de 10 anos, podem ter o pagamento do benefício condicionado à comprovação da matrícula e da frequência em curso de formação inicial e continuada ou curso de qualificação, com carga horária mínima de 160 horas.

O encaminhamento à qualificação objetiva promover a empregabilidade dos trabalhadores. Quanto maior o esforço do atendente (1) em alertar o trabalhador sobre a importância da capacitação profissional, e o seu consequente impacto na obtenção de melhores salários e oportunidades profissionais; e (2) em procurar opções de cursos na região, maior será o número de trabalhadores pré-matriculados em cursos de qualificação.

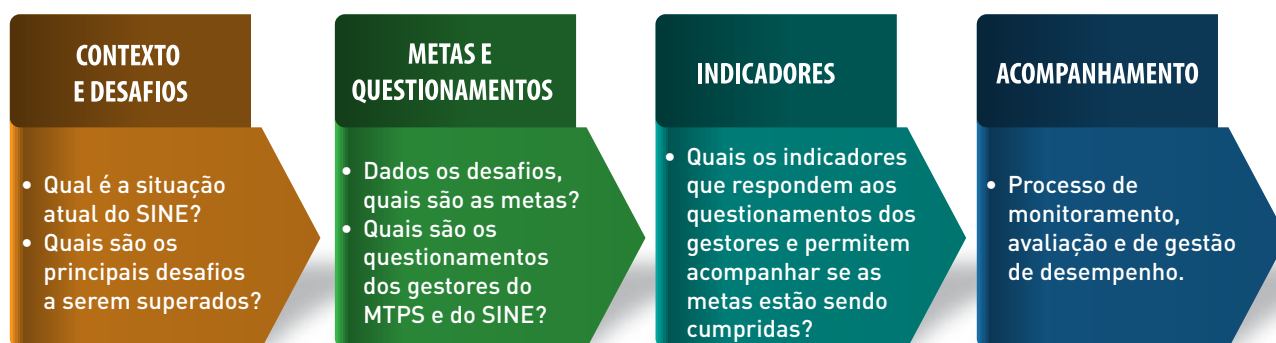
5.5.7. Acompanhamento dos Indicadores do Posto de Atendimento

Cabe ao gestor acompanhar periodicamente indicadores do convênio e propor estratégias para aumentá-los. Se o posto consegue captar um bom número de vagas de emprego, mas uma pequena proporção de vagas é aproveitada, o gestor precisa pensar em estratégias que viabilizem o maior preenchimento das vagas oferecidas.

Por outro lado, se o maior problema é a conscientização dos trabalhadores sobre o correto uso do seguro-desemprego, além de esclarecer as condicionalidades para o recebimento do benefício, é importante ressaltar:

- Um trabalhador que solicita o benefício do seguro-desemprego posterga o seu direito de se aposentar. O trabalhador tem o direito de se aposentar por tempo de contribuição, 35 anos para homens e 30 anos para mulheres, ou por idade. Para os trabalhadores que vão se aposentar por idade são necessários, no mínimo, quinze anos de contribuição previdenciária. Durante o recebimento do benefício do seguro-desemprego, o trabalhador não contribui para previdência e, conseqüentemente, posterga o seu direito de se aposentar. Por exemplo, um trabalhador que recebeu o seguro-desemprego quatro vezes, quatro parcelas cada vez, terá que permanecer 16 meses a mais no mercado de trabalho formal para compensar o período em que ficou afastado.
- Trabalhadores que permanecem afastados do mercado de trabalho formal não contribuem para o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço. Todos os meses, uma quantia equivalente a 8% do salário dos trabalhadores formais é destinada ao FGTS, o que possibilita ao trabalhador uma poupança compulsória que pode ser retirada, entre outras situações, em casos de demissão sem justa causa, compra de casa própria, necessidades pessoais graves e aposentadoria.
- Trabalhadores que permanecem afastados do mercado de trabalho interrompem o seu aprendizado e perdem produtividade. Permanecer no mercado de trabalho contribui para que o profissional se atualize continuamente e confere maior agilidade para a execução de suas tarefas, o que garante maior empregabilidade.
- Além dos indicadores estabelecidos no convênio, é importante que o gestor cumpra as etapas necessárias para a implantação de um processo de gestão de desempenho no seu posto (QUADRO 7):

QUADRO 7: PASSO A PASSO PARA A GESTÃO DE DESEMPENHO

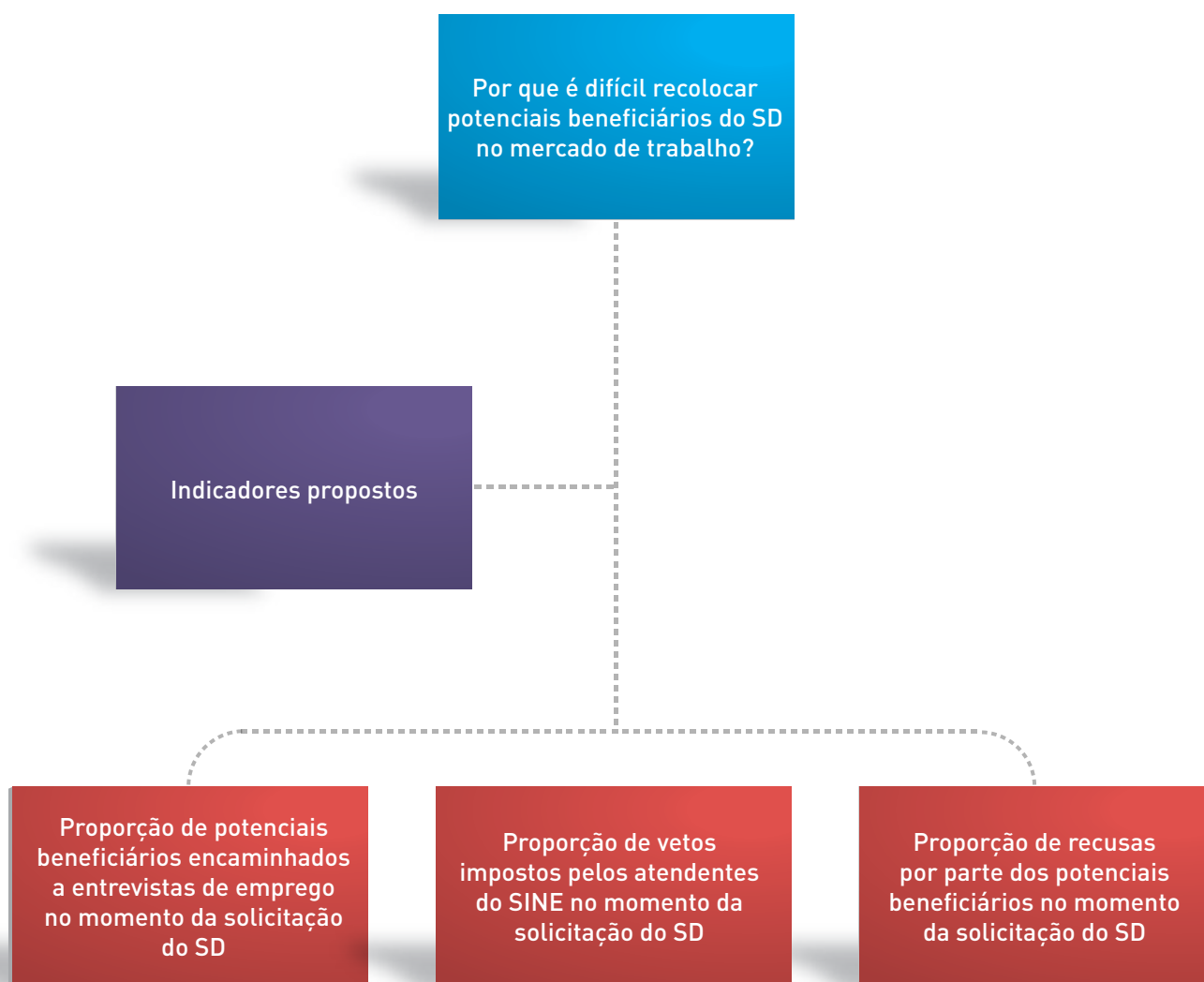


Fonte: Elaboração própria.

Primeiramente, conforme apresentado no QUADRO 7, é importante que o gestor compreenda o contexto de sua localidade, como o perfil da mão de obra local, as empresas da região, as vagas de emprego mais criadas, os cursos de qualificação disponíveis e as parcerias do SINE. Com essas informações, o gestor é capaz de identificar quais os maiores desafios do seu posto.

Em segundo lugar, com base em tais desafios, o gestor é capaz de traçar metas que objetivem melhorar o desempenho do posto e superar os gargalos existentes. Não é recomendável o estabelecimento de muitas metas, uma vez que a equipe do posto não irá conseguir focar nas questões principais. Além de traçar metas, a análise dos principais desafios do posto permite que o gestor faça uma relação dos maiores questionamentos que a realidade local traz: por que a taxa de colocação é tão baixa? Por que a proporção de segurados colocados é baixa? Por que as vagas dos cursos de qualificação não são preenchidas?

Um dos questionamentos dos gestores é por que é tão difícil recolocar potenciais beneficiários do seguro-desemprego no mercado de trabalho. Tendo em vista esse questionamento, alguns indicadores específicos podem ser propostos (QUADRO 8).

QUADRO 8: PERGUNTA A SER RESPONDIDA E INDICADOR PROPOSTO

Fonte: Elaboração própria.

Nesse caso, ao analisar o indicador proporção de vetos impostos pelos atendentes do SINE, os gestores podem tomar conhecimento se essa é a maior causa do não encaminhamento de potenciais beneficiários do seguro-desemprego às entrevistas de emprego. Da mesma forma, também é possível analisar se é a recusa do trabalhador o principal motivo para o não encaminhamento. Ainda, se a proporção de encaminhamentos é alta, mas a colocação é baixa, o problema está no perfil dos trabalhadores encaminhados. Cabe ao SINE trabalhar para estimular este trabalhador, alertá-lo sobre a importância de permanecer no mercado de trabalho formal, encaminhá-lo para a qualificação e orientá-lo sobre a entrevista de emprego.

Em terceiro lugar, com base nas metas traçadas e nos principais questionamentos existentes, é possível escolher os indicadores mais apropriados para (1) avaliar se as metas propostas estão sendo cumpridas com o tempo; e (2) responder os principais questionamentos levantados.

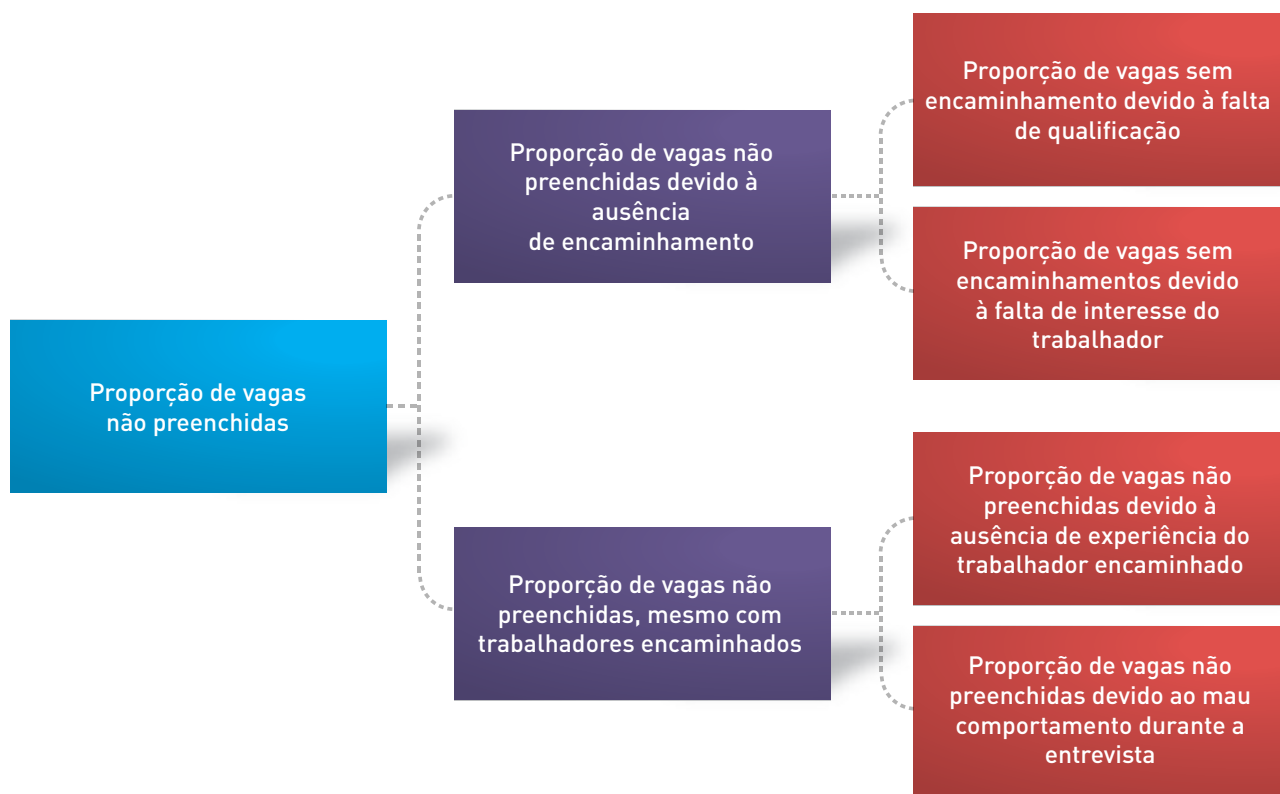
É consenso que existe um número infinito de indicadores que podem ser propostos e que isso dificultaria o processo de avaliação. De tal modo, recomenda-se que sejam estabelecidos poucos indicadores e que estes possam ser mais detalhados, caso seja necessário.

Para exemplificar, o gestor do SINE, ao ter acesso ao seu relatório mensal de indicadores, pode avaliar cinco deles:

- Proporção de vagas não preenchidas.
- Proporção de segurados reincidentes.
- Proporção de segurados encaminhados ao Pronatec.
- Proporção de encaminhados colocados.
- Proporção de vagas flexibilizadas.

Se o problema do posto estiver na baixa proporção de vagas preenchidas, este indicador pode ser desagregado (QUADRO 9). Com isso, é possível avaliar se as vagas não estão sendo preenchidas por ausência de encaminhamentos ou se não estão sendo preenchidas porque os trabalhadores encaminhados não são os adequados. Essa análise permite verificar quais são as origens do problema e propor soluções.

QUADRO 9: EXEMPLO DE DESAGREGAÇÃO DE INDICADOR



Fonte: Elaboração própria.

Por outro lado, se o gestor é informado que a proporção de vagas preenchidas é de 100%, ele nem precisa recorrer à desagregação e pode focar em outras questões.

Por fim, a última etapa do passo a passo apresentado compreende (1) o monitoramento, que incorpora a compreensão das atividades realizadas e a sua frequência; (2) a avaliação, que permite verificar se as atividades estão apresentando algum resultado; e (3) a gestão de desempenho, que abrange as conclusões obtidas com base nos processos anteriores e requer a tomada de decisões.

É importante que a gestão de desempenho implantada no posto auxilie o gestor a identificar as causas do bom ou do mau desempenho para ajudá-lo a propor ações de melhoria ou a continuidade de projetos ou ações já adotados. Entre outros pontos, é importante que o gestor pense em:

- Estabelecer metas de curto prazo como, por exemplo, não apenas quantos trabalhadores foram inseridos no mercado de trabalho, mas também quantos trabalhadores permaneceram nos empregos por mais de seis meses ou mais de um ano.
- Estabelecer desagregações por gênero, cor de pele e idade, a fim de verificar as disparidades existentes e avaliar a maior vulnerabilidade de mulheres, negros e jovens.
- Além de orientar o seu trabalho, os indicadores permitem que os gestores comparem o desempenho do posto com o de outros e troquem experiências com o objetivo de melhorar a eficácia dos serviços prestados.



Faça uma análise periódica dos pontos fortes do seu posto de atendimento que devem ser intensificados e das fragilidades que devem ser tratadas.

VI. SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELO SINE

Este capítulo aborda os principais aspectos dos serviços prestados pelo posto de atendimento do SINE com o objetivo de alertar sobre sua importância e de orientar o gestor quanto à disponibilização do melhor atendimento e à obtenção de melhores resultados.

Para orientar os trabalhos dos atendentes e estabelecer uma estratégia para o posto de atendimento, o gestor do SINE deve conhecer bem os indicadores de desempenho do posto; as vagas abertas na localidade; as taxas de desemprego desagregadas por grupos, como gênero, cor de pele e idade; os cursos de qualificação disponíveis; os empregadores mais parceiros da Rede; entre outras informações relevantes.

Com tudo isso em mente, o gestor deve propor um plano de trabalho com o objetivo de alcançar melhores resultados, como ações para estimular maior preenchimento das vagas disponibilizadas ou para diminuir o número de vetos de encaminhamentos de beneficiários do seguro-desemprego a entrevistas de emprego.

A depender do porte do posto e da demanda local, é ideal que o SINE deve estar apto para disponibilizar:

- Intermediação de mão de obra, o que inclui, além do atendimento regular a trabalhadores e empregadores, atendimento diferenciado para jovens, mão de obra rural, autônomos, empreendedores, imigrantes e brasileiros retornados do exterior e grupos vulneráveis, como mulheres, negros e beneficiários de transferências sociais. A realização de feiras de emprego também está incluída nesse serviço, uma vez que tem o objetivo de promover o encontro entre trabalhadores e empregadores.

- Habilitação ao seguro-desemprego.
- Encaminhamento para qualificação profissional.
- Orientação profissional.
- Informações gerais sobre direitos trabalhistas, demais políticas sociais do Governo Federal, registro profissional, certificação profissional e homologação.
- Fomento ao empreendedorismo e à economia solidária.
- Emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social.

Na sequência são detalhados cada um dos serviços.

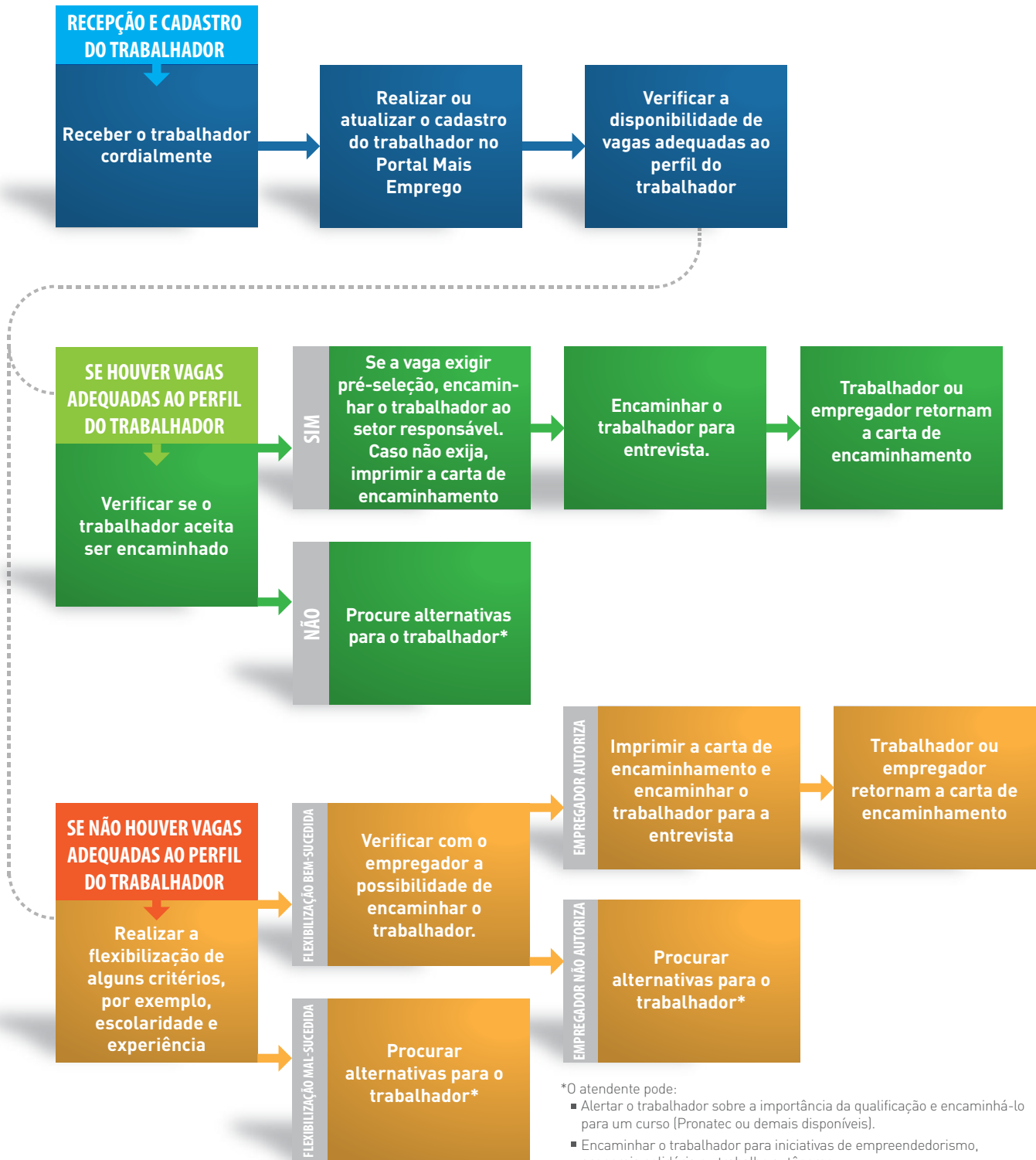
6.1. Intermediação de Mão de Obra

A intermediação de mão-de-obra executada pelo SINE promove o encontro entre trabalhadores que buscam uma oportunidade profissional e empregadores em busca de trabalhadores. O objetivo desse serviço é promover a inserção de trabalhadores nas vagas de emprego disponibilizadas e, assim, diminuir o tempo de desemprego e apoiar, na maior brevidade possível, os empregadores que necessitam contratar funcionários.

Para atingir o seu objetivo, a intermediação de mão de obra promovida pelo SINE realiza o cruzamento entre o perfil da vaga e o perfil do trabalhador. Esse processo permite avaliar se o trabalhador cumpre os requisitos solicitados pelo empregador, por exemplo, escolaridade e experiência. O QUADRO 10 apresenta o fluxograma resumido do atendimento aos trabalhadores durante a intermediação.

QUADRO 10: ATENDIMENTO AOS TRABALHADORES NA INTERMEDIÇÃO DE MÃO DE OBRA

CADASTRO, ATUALIZAÇÃO E INTERMEDIÇÃO DE TRABALHADORES



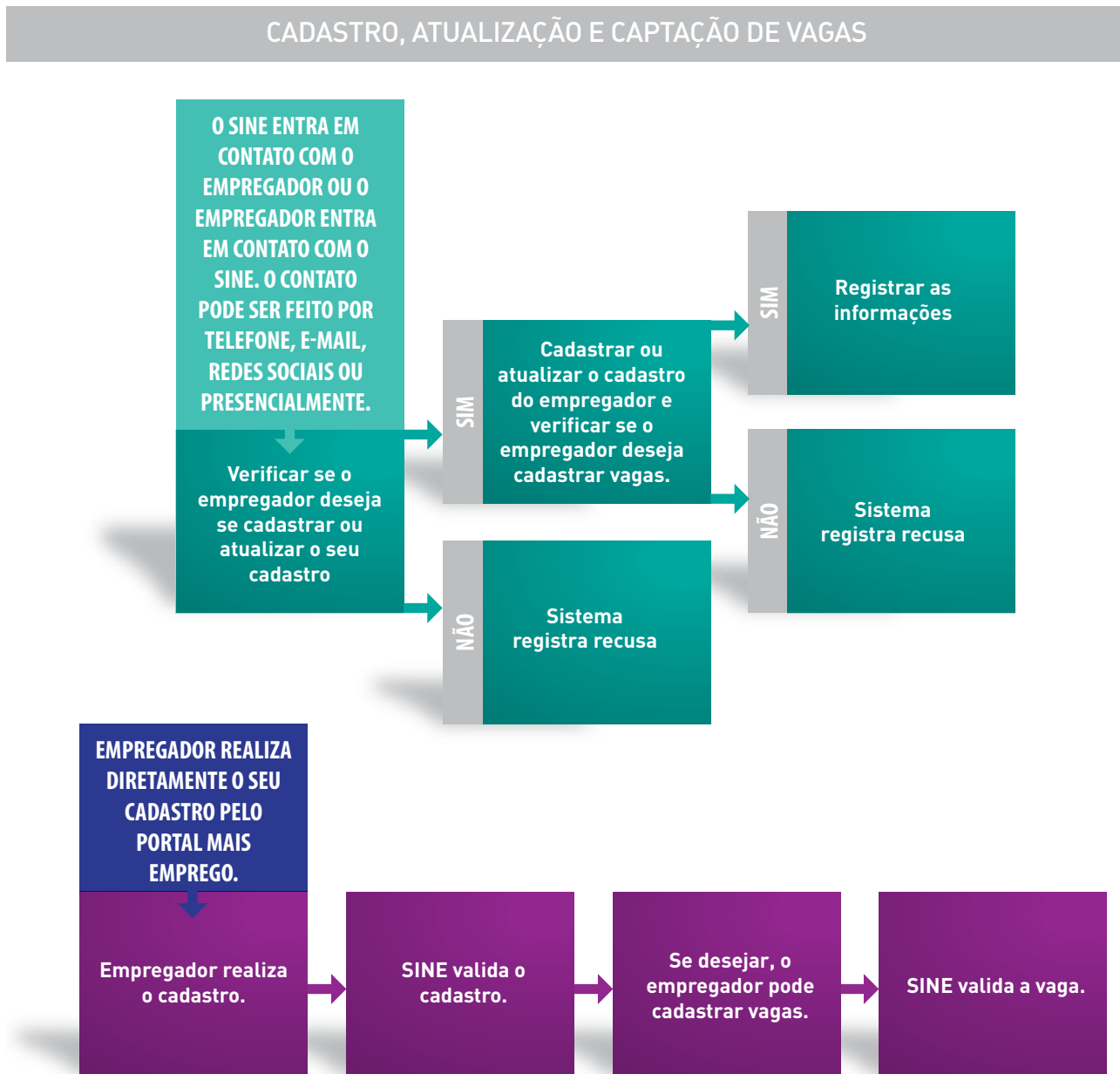
*O atendente pode:

- Alertar o trabalhador sobre a importância da qualificação e encaminhá-lo para um curso (Pronatec ou demais disponíveis).
- Encaminhar o trabalhador para iniciativas de empreendedorismo, economia solidária ou trabalho autônomo.
- Rever as pretensões do trabalhador.
- Encaminhar o trabalhador para orientação profissional.

Fonte: Elaboração própria.

O QUADRO 11 apresenta o fluxograma resumido do atendimento aos empregadores durante a intermediação.

QUADRO 11: ATENDIMENTO AOS EMPREGADORES NA INTERMEDIÇÃO DE MÃO DE OBRA



Fonte: Elaboração própria.

6.1.1. Trabalhador

O atendente do SINE deve estar apto a realizar a intermediação entre trabalhadores e empregadores conforme especificado no QUADRO 10 e no QUADRO 11.

Além do atendimento básico, o atendente que recebe grupos vulneráveis ou demais

trabalhadores que necessitam de atendimento diferenciado deve estar preparado para propor outros serviços ou direcionamentos que sejam mais adequados.

Na sequência, é apresentada a importância de reconhecer trabalhadores que necessitam de atendimento diferenciado e como o SINE pode trabalhar para ajudá-los. Grupos vulneráveis, jovens, mão de obra rural, microempreendedores, imigrantes e brasileiros retornados do exterior são abordados.

GRUPOS VULNERÁVEIS

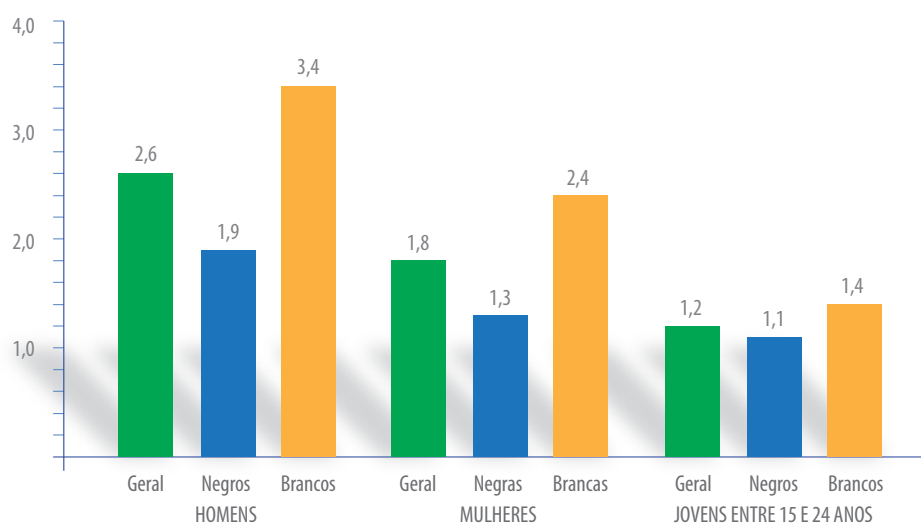
É importante que o gestor do SINE esteja atento aos grupos que apresentam maiores dificuldades de inserção no mercado de trabalho. Em geral, são os trabalhadores mais vulneráveis que procuram o serviço de intermediação de mão de obra da Rede. São trabalhadores que, devido à baixa escolaridade e à falta de contatos, necessitam do sistema público de emprego em períodos de desemprego.

A análise dos dados das pesquisas divulgadas pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) revela que mulheres, jovens, beneficiários de transferências sociais e negros apresentam maiores taxas de desemprego. Quando empregados, esses grupos apresentam menores rendimentos e maior informalidade, o que significa vínculos de trabalho mais instáveis.

O rendimento médio é uma variável que possibilita comparar diferentes grupos e ajuda a identificar trabalhadores mais ou menos vulneráveis. O QUADRO 12 apresenta o rendimento médio, em número de salários mínimos, de homens, mulheres e jovens entre 15 e 24 anos. Nota-se que mulheres e jovens apresentam os menores rendimentos e, além disso, para todos os grupos apresentados, trabalhadores negros são os que apresentam os menores rendimentos. Enquanto, em média, um homem branco ganha 3,5 salários mínimos, um homem negro ganha apenas 1,9³.

³De acordo com a classificação do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, o grupo de trabalhadores negros é constituído por pretos e pardos. Nas análises apresentadas nesse Manual, o grupo de trabalhadores brancos é constituído por brancos e amarelos.

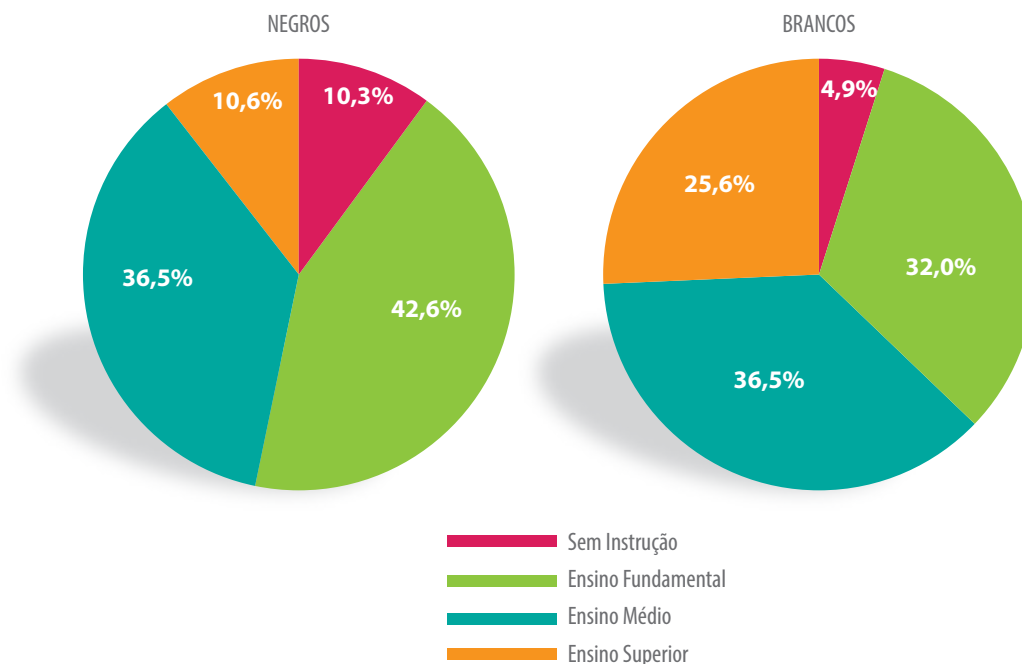
QUADRO 12: RENDIMENTO EM NÚMERO DE SALÁRIOS MÍNIMOS PARA HOMENS, MULHERES E JOVENS



Fonte: Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios de 2013.

Tais diferenças, além de serem explicadas pela discriminação racial, ainda muito presente em nossa sociedade, também se devem ao fato de que, em geral, trabalhadores negros apresentam menor escolaridade. Muitos abandonam os estudos para ajudar nas despesas de casa, pelas discriminações sofridas, pela distância até a escola mais próxima ou por diversas outras dificuldades enfrentadas no dia a dia.

O QUADRO 13 apresenta a proporção de negros e de brancos sem instrução, com Ensino Fundamental, Ensino Médio ou Ensino Superior. Nota-se que 25,6% da população de cor branca chegaram ao Ensino Superior, mas apenas 10,6% dos negros alcançaram esse nível de ensino. Por outro lado, 10,3% dos negros não apresentam instrução e para os brancos essa proporção é menor do que 5,0%.

QUADRO 13: ESCOLARIDADE MÁXIMA ALCANÇADA POR NEGROS E POR BRANCOS

Fonte: Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios de 2013.

A maior vulnerabilidade, evidenciada pelos menores rendimentos e a menor escolaridade, requer atendimento diferenciado. Trabalhadores menos escolarizados podem não acreditar no impacto da capacitação ou não acreditar que conseguem concluir um curso, seja porque não confiam em seu potencial ou por questões financeiras.

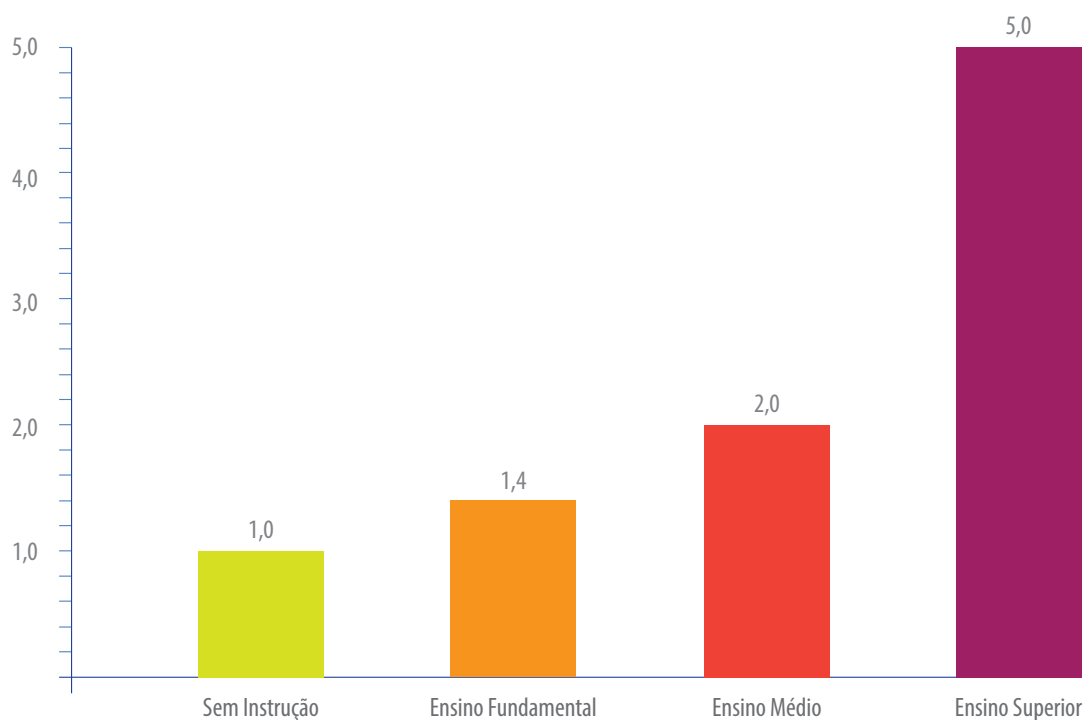
Entre as mulheres, nota-se maior vulnerabilidade das mulheres negras, com filhos e beneficiárias de transferências sociais. Muitas já sofreram violência doméstica, não tiveram oportunidade de concluir os estudos e, quando empregadas, trabalham muitas vezes na informalidade: a taxa de formalidade para mulheres brancas é cerca de 30,0% superior à das mulheres negras.

Estimular o aumento da escolaridade e da capacitação desses trabalhadores é uma estratégia que pode ajudá-los na obtenção de melhores oportunidades profissionais. Cabe ao atendente ressaltar a importância de conclusão da educação regular e de o trabalhador fazer cursos de capacitação ou cursos técnicos. O atendente também deve orientar o trabalhador para que ele participe de palestras de orientação profissional, que apresentam o potencial de estimulá-los, ou de demais iniciativas do posto que objetivem promover a empregabilidade desses trabalhadores.

Para o convencimento da importância da educação, os mesmos dados das pesquisas do IBGE evidenciam que, independente do grupo estudado, trabalhadores mais

escolarizados apresentam maiores rendimentos. Os dados apresentados no QUADRO 14 indicam que trabalhadores que chegaram ao Ensino Médio ganham, em média, o dobro do número de salários mínimos de trabalhadores sem instrução.

QUADRO 14: RENDIMENTO MÉDIO, EM NÚMERO DE SALÁRIOS MÍNIMOS, DE ACORDO COM A ESCOLARIDADE



Fonte: Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios de 2013.

Além das iniciativas que o SINE é capaz de promover, há opções de políticas públicas que podem ser compartilhadas com os Conselhos Municipais de Trabalho ou com demais equipamentos públicos de assistência social ou educação. Por exemplo, a existência de cursos de capacitação que disponibilizem bolsas de estudo responsáveis por cobrir gastos com transporte e alimentação ajuda a criar oportunidades de estudo para trabalhadores vulneráveis. Da mesma forma, a existência de creches nas proximidades dos cursos de capacitação ou em bairros vulneráveis possibilita que mulheres com filhos pequenos consigam se capacitar com um pouco mais de facilidade.

AUTÔNOMOS

Promover a intermediação de autônomos dentro do posto é outra estratégia que pode melhorar a qualidade de vida dos trabalhadores que procuram o SINE. Empregados domésticos, pedreiros, encanadores, pintores e demais trabalhadores autônomos, na

ausência de uma rede de contatos, na falta de um melhor planejamento ou devido ao sentimento de não pertencer a nenhum grupo, necessitam de ajuda do SINE para constituir uma carteira de clientes. Quando os autônomos contam com o apoio do SINE, mais seriedade e confiança são transmitidas aos contratantes. Esse serviço é muito importante especialmente em períodos de desaceleração da criação de empregos formais.

JOVENS

O público jovem atendido pelo SINE enfrenta dificuldades relacionadas à falta de experiência profissional, à baixa escolaridade (há uma alta proporção que ainda não concluiu a educação regular e nem frequenta cursos de capacitação) e à baixa renda familiar, que fez com que muitos abandonassem os estudos e procurassem oportunidades emprego.

Os jovens entre 15 e 24 anos apresentam taxa de desemprego cerca de três vezes superior à de trabalhadores entre 25 e 64 anos. Quando empregados, apresentam menores rendimentos e maior taxa de informalidade.

Nesse contexto, cabe ao SINE promover iniciativas que estimulem a capacitação e a inserção desse grupo no mercado de trabalho. Existe um grande espaço para a ampliação da contratação de aprendizes. A Lei 10.097⁴ estipula que os estabelecimentos, de qualquer natureza, são obrigados a empregar e a matricular nos cursos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem o número de aprendizes equivalente a 5%, no mínimo, e 15%, no máximo, do total de trabalhadores contratados pela empresa.

Esclarecer a Lei aos empregadores da localidade, ajudar a identificar vagas adequadas ao perfil de aprendiz e promover a intermediação são iniciativas que contribuem para a inserção de jovens no mercado de trabalho e que aproximam o SINE do setor produtivo, o que pode fomentar a disponibilização de mais vagas no sistema.

IMIGRANTES E BRASILEIROS RETORNADOS DO EXTERIOR

Os imigrantes e os brasileiros que acabaram de retornar do exterior também necessitam de atenção especial do SINE. Muitos brasileiros que trabalharam por um longo período de tempo no exterior perderam a sua rede de contatos, estão desatualizados das exigências feitas pelos empregadores no país ou não concluíram os estudos. O mesmo acontece com imigrantes, mas com o agravante de que muitos chegam ao país sem falar português e

⁴ Lei 10.097, de 19 de dezembro de 2000.

fugindo de guerras, desastres naturais ou crises políticas e econômicas.

O SINE deve proporcionar a esses trabalhadores serviços de orientação profissional, além de intermediá-los e encaminhá-los a cursos de qualificação profissional. Existe a preocupação de que, na ausência de apoio e de oportunidades profissionais, esses trabalhadores irão retornar, mais uma vez, ao exterior em situação de vulnerabilidade: pagando coiotes⁵ ou contraindo dívidas.

Nesse contexto, os postos de atendimento situados em cidades brasileiras que mais recebem imigrantes devem estar preparados para atender esse público.



O Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo de São Paulo

Uma iniciativa muito interessante é a do Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo de São Paulo, que contratou três funcionários de diferentes nacionalidades para atender os imigrantes que chegam à cidade.

Os postos também devem trabalhar para disponibilizar ou encaminhar esses trabalhadores a cursos de português; procurar empregadores parceiros que necessitem de mão de obra fluente no idioma de tais imigrantes ou que desejem dar uma oportunidade profissional a esses trabalhadores; e encaminhá-los para abrigos, quando houver, para que o trabalhador consiga ter uma vida digna até encontrar uma oportunidade de emprego no Brasil.

TRABALHADORES RURAIS

Os trabalhadores rurais, por estarem mais afastados dos grandes centros urbanos, apresentam maiores dificuldades em concluir a educação regular ou frequentar cursos de capacitação; em conseguir oportunidades de emprego formais; em frequentar postos de atendimento do SINE; e, além disso, correm mais risco de estarem em condições análogas às de escravos.

Assim, o SINE deve disponibilizar a esses trabalhadores atendimento por meio de postos móveis que se desloquem até eles e possibilitem acesso a serviços como a

⁵ Na imigração ilegal, coioite é o agente que conduz os imigrantes pelas áreas de fronteira mediante pagamento.

emissão de Carteira de Trabalho, a orientação profissional, o encaminhamento a cursos de qualificação e a intermediação de mão de obra.

O SINE poderá concentrar os seus esforços nos grupos mais vulneráveis e na captação de vagas à medida que a ferramenta de autointermediação se tornar mais conhecida entre os trabalhadores, o que tem um potencial significativo para reduzir as filas dos postos de atendimento. Para tanto, é importante que o atendente do SINE avise os trabalhadores de que as vagas de emprego também podem ser consultadas pela internet e, além de consultar, o trabalhador consegue manifestar interesse e imprimir a carta de encaminhamento.

O Portal Mais Emprego, acessado por meio do endereço eletrônico:

maisemprego.mte.gov.br, possibilita ao trabalhador:

- Realizar ou atualizar o seu cadastro.
- Verificar vagas de emprego de acordo com seu perfil profissional.
- Manifestar interesse para participar de processos seletivos.
- Verificar cursos de qualificação profissional disponíveis.
- Imprimir currículo.
- Consultar a situação do requerimento do benefício do seguro-desemprego ou demais informações sobre o benefício, entre outros.

Para finalizar o cadastro, o trabalhador deve:

- Ter, no mínimo, 14 anos de idade, informar o número da carteira de identidade, da Carteira de Trabalho e Previdência Social, do Programa de Integração Social, do Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público ou Número de Identificação do Trabalhador (NIT).
- Informar a formação acadêmica, os cursos profissionalizantes realizados, as ocupações pretendidas e experiências profissionais, com e sem comprovação. O campo pretensão profissional é o local de preenchimento das vagas de emprego que o trabalhador deseja concorrer. É possível informar até seis cargos desejados.

Na sequência, são apresentadas algumas ações que, se implantadas corretamente, podem colaborar para melhorar o atendimento disponibilizado ao trabalhador:

- Definir metas mensais e anuais para os serviços disponibilizados pelo SINE e envolver a equipe na definição de tais metas.
- Monitorar as metas continuamente e estabelecer estratégias específicas quando os objetivos não estiverem sendo atingidos.
- Manter contato direto e frequente com o Conselho Municipal de Trabalho e com demais

Secretarias, como Assistência Social e Educação, para facilitar a implantação das ações e dos programas, apresentar o trabalho desenvolvido pelo posto e apresentar a demanda por cursos de qualificação.

- Disponibilizar espaço físico adequado e internet com velocidade compatível com os serviços prestados.
- Adotar estratégias que contribuam para diminuir as filas nos postos.
- Estimular o comprometimento e a capacitação dos atendentes.
- Estabelecer um serviço de triagem que oriente a organização do atendimento e consiga disponibilizar informações sobre documentação necessária, serviços disponíveis e prazos aos trabalhadores.
- Estabelecer rotinas de atendimento para cada tipo de serviço, de modo a garantir a organização dos processos de trabalho.
- Identificar parceiros estratégicos que facilitem o alcance dos objetivos.
- Orientar os atendentes sobre a importância de preencher as variáveis do cadastro para que seja possível avaliar melhor o perfil do trabalhador e formular políticas públicas adequadas.

6.1.2. Empregador

O posto de atendimento pode aguardar a iniciativa de empregadores para a captação de vagas de emprego, por meio de visitas ao SINE, contatos telefônicos, e-mail ou cadastro do empregador no Portal Mais Emprego, o que é chamado de captação passiva de vagas.

Por outro lado, a captação ativa ocorre quando a iniciativa para a captação de vagas é tomada pelo posto de atendimento, por meio de visitas a empregadores, contatos telefônicos, e-mail ou redes sociais. Essa iniciativa do SINE é fundamental para se aproximar dos empregadores e fomentar a captação de vagas.



A captação de vagas é primordial para o sistema. Afinal, sem vagas de emprego não há como promover a intermediação de trabalhadores.

Por meio do endereço eletrônico maisemprego.mte.gov.br, o empregador consegue:

- Realizar e atualizar o seu cadastro.
- Disponibilizar vagas de emprego.
- Verificar currículos de trabalhadores e realizar convocações.

- Registrar o resultado de processos seletivos.
- Selecionar um posto de atendimento do SINE para realizar a gestão do seu cadastro e das vagas que forem disponibilizadas.

Para finalizar o seu cadastro, o empregador deve informar:

- O Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ), o Cadastro de Pessoa Física (CPF) do responsável pela empresa e o Cadastro Específico do INSS (CEI).
- Informações cadastrais gerais, como endereço, telefone e e-mail.
- Principal atividade econômica da empresa.

Se o empregador optar por cadastrar vagas no Portal, depois de cadastrá-la, a vaga é direcionada a um posto do SINE escolhido pelo empregador para que seja feita a validação. Após esse procedimento, a vaga já está disponível para consulta pelos trabalhadores e atendentes.

Com o intuito de aumentar a captação de vagas, algumas iniciativas devem ser fomentadas pelo gestor:

- Identificar os empregadores da localidade e os que mais realizaram contratações nos últimos meses com intenção de torná-los parceiros do SINE.
- Manter relacionamento próximo com as empresas que mais disponibilizam vagas na Rede a fim de conseguir captar melhor as suas necessidades e corrigir eventuais erros que sejam ressaltados pelos empregadores, como o encaminhamento de trabalhadores com o perfil não adequado para a vaga de emprego ou o não cumprimento de prazos.
- Expor os serviços do SINE nas reuniões do Conselho Municipal de Trabalho para conseguir trazer mais empregadores parceiros para a Rede.
- Disponibilizar um espaço físico para o atendimento de empregadores no posto de atendimento.
- Promover visitas aos empregadores para apresentar o trabalho do SINE e fomentar a disponibilização de vagas no posto.
- Promover a fidelização de empregadores por meio de encaminhamento de trabalhadores com o perfil adequado para a vaga, da realização do Dia do Empregador ou, até mesmo, o envio de e-mails de agradecimento após as colocações realizadas. São pequenas atitudes que contribuem para reforçar os vínculos existentes.
- Trabalhar ativamente na intermediação de aprendizes.
- Romper as barreiras responsáveis por impedir que empregadores divulguem vagas que requerem maior qualificação. O posto deve mostrar para esses empregadores que também apresenta profissionais mais qualificados. Para tanto, o SINE deve trabalhar para atrair o cadastro de trabalhadores com ensino superior.



O Paraná e a captação de melhores oportunidades de emprego

No SINE do Paraná, trabalhadores com maior qualificação também são atraídos pelo Sistema, assim como empregadores com vagas que exigem trabalhadores mais qualificados. Existe um trabalho ativo de captação de vagas para atrair empregadores com melhores oportunidades profissionais e a rede consegue atrair profissionais como, por exemplo, médicos, administradores e engenheiros.

Após o cadastro das vagas de emprego, cabe ao posto do SINE realizar a administração de tais vagas, o que incorpora:

- Monitorar se foram realizados encaminhamentos, quantos trabalhadores foram à entrevista de emprego e registrar sempre o retorno do encaminhamento, para saber se a vaga já foi preenchida ou não.
- Estar atento ao tempo médio para preenchimento da vaga.
- Estabelecer metas mensais e anuais para a captação e para o preenchimento de vagas.
- Verificar a proporção de encaminhamentos que implicam colocação do trabalhador. Se a proporção for muito baixa, isso pode ser um indicativo de que o cruzamento entre o perfil do trabalhador e as exigências da vaga não está sendo bem feito.
- Estar atento às vagas que não apresentam nenhum encaminhamento. Em tais casos, é necessário ligar para o empregador e verificar se é possível realizar a flexibilização de algum critério para que seja mais fácil encaminhar trabalhadores.
- Monitorar vagas que demoram a serem preenchidas, apesar dos encaminhamentos realizados.
- Promover a divulgação de tais vagas. Há jornais ou programas de televisão que se dispõem a informar as vagas de emprego disponíveis no SINE. Alguns postos de cidades pequenas utilizam carros de som para a divulgação.
- Manter o cadastro dos trabalhadores sempre atualizado. Muitas vezes, o convocador não consegue contato com o trabalhador para encaminhá-lo a uma entrevista de emprego porque o seu e-mail ou telefone estão incorretos ou desatualizados.
- Estabelecer uma relação de confiança com os empregadores. Quando o cadastro da vaga é bem feito, eventuais flexibilizações são sempre comunicadas aos empregadores e os encaminhamentos são feitos após um bom cruzamento entre o perfil do trabalhador e o perfil da vaga, cria-se uma relação de confiança com o empregador, o que fomenta a disponibilização de mais vagas no posto.

Em postos de médio e grande porte, o gestor deve alocar funcionários para a ocupação da função de administrador de vagas.

6.1.3. Feiras de Emprego

A realização de feiras de emprego constitui uma estratégia muito interessante para reunir em, um mesmo local, trabalhadores e empregadores. Ao realizar um evento como esse, o SINE consegue diminuir os custos com a busca de emprego, uma vez que o trabalhador tem acesso a várias empresas em um mesmo dia, pode realizar mais de um processo seletivo e tudo com o custo de deslocamento de uma passagem de ônibus. Se o trabalhador tivesse que se deslocar a todos os empregadores presentes na feira, o custo com transporte seria muito mais elevado. O empregador também reduz os seus custos porque pode concentrar no mesmo dia os seus esforços para contratação de pessoal, em vez de ter que alocar uma semana ou mais para a realização de entrevistas de emprego.

Por um lado, as feiras de emprego possibilitam aos trabalhadores conhecer o trabalho desenvolvido pelos empregadores locais e identificar as maiores demandas do setor produtivo. Por outro, os empregadores conseguem identificar o perfil da mão de obra local e as tendências das empresas da localidade.



As feiras de emprego realizadas no Espírito Santo

A Secretaria da Ciência, Tecnologia, Inovação, Educação Profissional e Trabalho do Espírito Santo realiza feiras de emprego desde 2013. Para definição do município e do mês do ano em que será realizado o evento, a Secretaria analisa os dados do CAGED. Tais informações possibilitam identificar a época do ano em que há maior número de colocações no mercado de trabalho e os municípios com níveis mais dinâmicos de atividade econômica. Após a escolha do município e da data, as empresas da localidade são contatadas para que seja feito o levantamento das oportunidades de emprego existentes. A feira é realizada se houver, pelo menos, 12 empresas participantes e 500 vagas de emprego a serem ofertadas. Durante o evento, os trabalhadores têm a oportunidade de participar de entrevistas de emprego e de dinâmicas de grupo. Na feira realizada em Linhares, em 2013, 400 trabalhadores foram encaminhados a entrevistas e 320 foram inseridos em vagas de emprego formais.

6.2. Habilitação ao Seguro-Desemprego

O benefício do seguro-desemprego é disponibilizado aos:

- Trabalhadores formais ou aos empregados domésticos dispensados sem justa causa.
- Pescadores artesanais durante o período do defeso (período de reprodução dos peixes, em que os pescadores ficam impossibilitados de realizar sua atividade).
- Trabalhadores resgatados de regime de trabalho forçado ou da condição análoga à de escravo.
- Aos trabalhadores com contrato de trabalho suspenso se tiver sido aprovada a concessão da Bolsa de Qualificação Profissional.

Na sequência, são apresentadas as condicionalidades aplicáveis a cada um desses grupos.

TRABALHADORES FORMAIS

O trabalhador formal tem acesso ao benefício do seguro-desemprego se:

- Tiver sido dispensado sem justa causa e estar desempregado no momento do requerimento.
- Não possuir renda própria suficiente para a sua manutenção e a de sua família.
- Não receber qualquer outro benefício previdenciário de prestação continuada, com exceção do auxílio-acidente e da pensão por morte.

Além desses requisitos, o trabalhador deve ter trabalhado com Carteira Assinada:

- Pelo menos 12 meses nos últimos 18 meses imediatamente anteriores à data de dispensa, para a primeira solicitação do benefício.
- Pelo menos nove meses nos últimos 12 meses imediatamente anteriores à data de dispensa, para a segunda solicitação.
- Seis meses imediatamente anteriores à data da dispensa, para a terceira solicitação ou mais.

O valor da parcela nunca pode ser inferior a um salário mínimo. Para os trabalhadores que apresentavam salário superior a um salário mínimo, todos os anos o Ministério do Trabalho e Previdência Social divulga uma tabela que apresenta os valores máximos do benefício. Quanto maior for a faixa salarial do trabalhador, maior será o valor do seu seguro-desemprego, até um limite estipulado pelo MTPS.

O trabalhador pode receber de três a cinco parcelas do seguro-desemprego. A quantidade de parcelas depende da quantidade de meses trabalhados no setor formal nos últimos três anos que antecederam a demissão que originou a solicitação do benefício. O Quadro 15 apresenta o número de parcelas a que os trabalhadores têm direito.

QUADRO 15: NÚMERO DE PARCELAS DO SEGURO-DESEMPREGO

<p>1ª SOLICITAÇÃO</p>	<p>4 parcelas para quem trabalhou, no mínimo, 12 meses e, no máximo, 23 meses nos últimos três anos.</p>	<p>5 parcelas para quem trabalhou, no mínimo, 24 meses nos últimos três anos.</p>	
<p>2ª SOLICITAÇÃO</p>	<p>3 PARCELAS para quem trabalhou, no mínimo, nove meses e, no máximo, 11 meses nos últimos três anos.</p>	<p>4 PARCELAS para quem trabalhou, no mínimo, 12 meses e, no máximo, 23 meses nos últimos três anos.</p>	<p>5 PARCELAS para quem trabalhou, no mínimo, 24 meses nos últimos três anos.</p>
<p>A PARTIR DA 3ª SOLICITAÇÃO</p>	<p>3 PARCELAS para quem trabalhou, no mínimo, seis meses e, no máximo, 11 meses nos últimos três anos.</p>	<p>4 PARCELAS para quem trabalhou, no mínimo, 12 meses e, no máximo, 23 meses nos últimos três anos.</p>	<p>5 PARCELAS para quem trabalhou, no mínimo, 24 meses nos últimos três anos.</p>

Fonte: Lei. 7.998.

EMPREGADOS DOMÉSTICOS

Desde agosto de 2015, o empregado doméstico pode solicitar o benefício do seguro-desemprego se:

- Tiver sido dispensado sem justa causa e estar desempregado no momento do requerimento.
- Tiver trabalhado pelo período mínimo de 15 meses nos últimos 24 meses que antecederam a data de dispensa que deu origem ao requerimento do SD.
- Não possuir renda própria suficiente à sua manutenção e a de sua família.
- Não receber qualquer outro benefício previdenciário de prestação continuada, com exceção do auxílio-acidente e da pensão por morte.

Nessa modalidade, o valor do benefício é um salário mínimo e por um período máximo de três meses.

BOLSA DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

A Bolsa de Qualificação Profissional é uma modalidade do seguro-desemprego concedida aos trabalhadores que:

- Estão com contrato de trabalho suspenso.
- Estão matriculados em curso ou programa de qualificação profissional oferecido pelo empregador.

A suspensão do contrato de trabalho deve ser decidida em convenção ou acordo coletivo. O empregador deve verificar a disponibilidade de cursos de qualificação profissional que estejam relacionados às atividades da empresa e que apresentem duração mínima de 60 horas mensais. O acordo ou a convenção deverão ser homologados pelo Ministério do Trabalho e Previdência Social.

Para concessão do benefício aos trabalhadores, o empregador deverá informar à Superintendência Regional do Trabalho e Emprego a suspensão do contrato de trabalho acompanhada dos seguintes documentos:

- Cópia da convenção ou do acordo coletivo.
- Relação de trabalhadores beneficiados pela medida.
- Plano pedagógico e metodológico que contenha, no mínimo, objetivo, público-alvo, estrutura curricular e carga horária.

O valor do benefício é definido da mesma forma que para trabalhadores formais dispensados sem justa causa. Se o empregador decidir complementar o pagamento, ou seja, pagar uma quantia superior àquela estipulada pelo MTPS, ele tem essa opção. São pagas entre duas e cinco parcelas.

PESCADOR ARTESANAL

Pescadores que exerçam a atividade ininterruptamente, de forma artesanal e individualmente ou em regime de economia familiar, tem direito ao benefício do seguro-desemprego, no valor de um salário mínimo mensal, durante o período do defeso (período de reprodução dos peixes, em que nos pescadores ficam impossibilitados de realizarem sua atividade).

Cabe ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) receber e processar os requerimentos e habilitar os beneficiários. O pescador tem acesso ao benefício se:

- Não receber qualquer outro benefício previdenciário de prestação continuada, com exceção do auxílio-acidente e da pensão por morte.
- Apresentar registro como pescador profissional, categoria artesanal, devidamente atualizado no Registro Geral da Atividade Pesqueira (RGP), emitido pelo Ministério

da Pesca e Aquicultura com antecedência mínima de um ano, contanto da data de requerimento do benefício.

- Apresentar cópia do documento fiscal de venda do pescado a empresa adquirente, consumidora ou consignatária da produção, ou, caso tenha comercializado a sua produção a pessoa física, apresentar comprovante de recolhimento da contribuição previdenciária ao INSS. Ambos correspondentes aos últimos 12 meses imediatamente anteriores ao requerimento do benefício ou desde o último período do defeso até o requerimento, o que for menor.
- Não ter vínculo de emprego ou outra relação de trabalho ou outra fonte de renda diversa da decorrente da atividade pesqueira.

Para a análise do benefício, o pescador deverá apresentar os seguintes documentos:

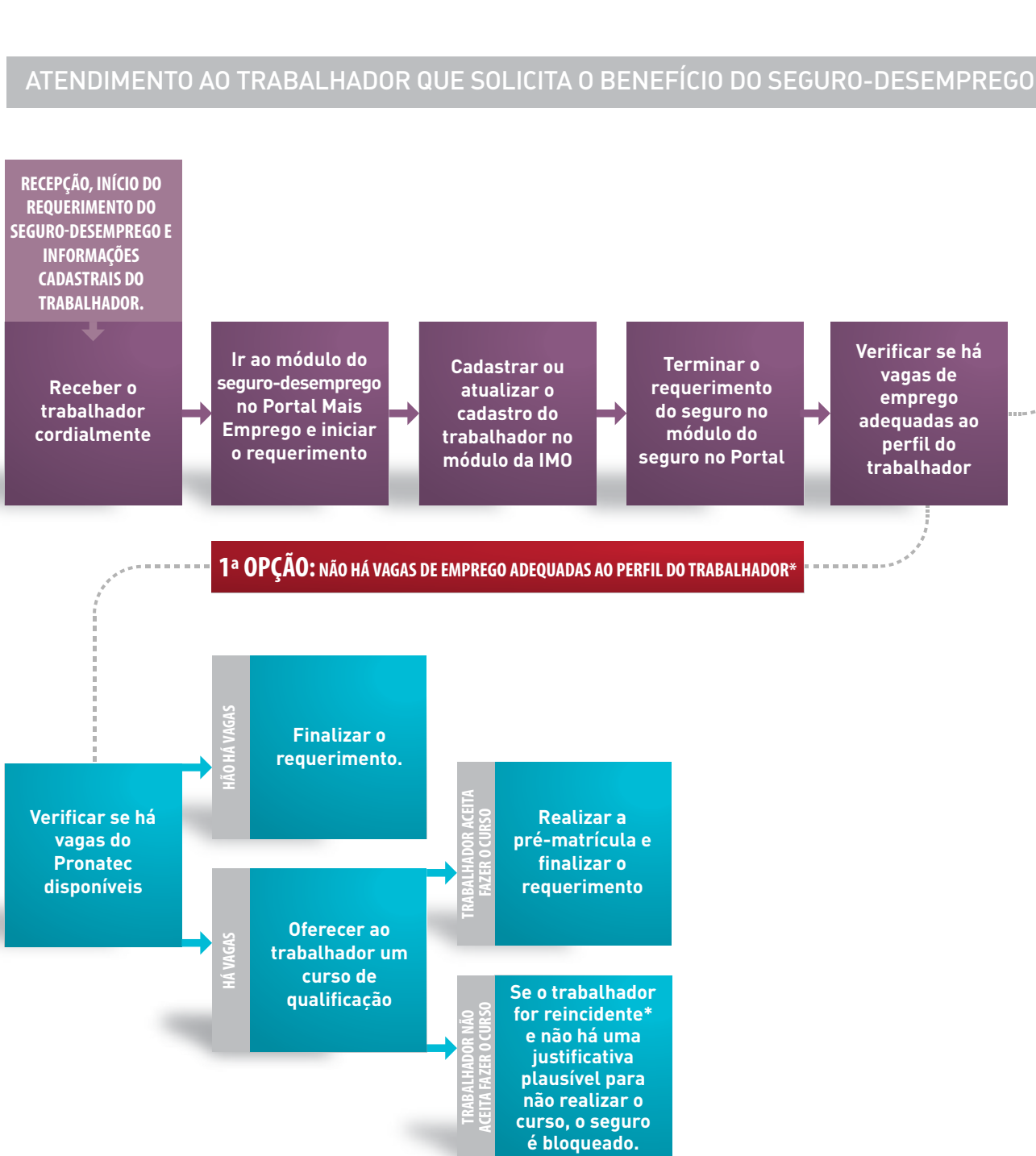
- Documento de identificação oficial.
- Número de inscrição no Cadastro de Pessoa Física.
- Número do Registro Geral da Atividade Pesqueira (RGP) ativo, com licença de pesca na categoria de pescador profissional artesanal.
- Cópia do documento fiscal de venda do pescado à empresa adquirente, consumidora ou consignatária da produção, em que conste, além do registro da operação realizada, o valor da respectiva contribuição previdenciária de que trata o 7º inciso do art. 30 da Lei nº 8.212, de 1991, ou comprovante do recolhimento da contribuição previdenciária, caso tenha comercializado sua produção a pessoa física, conforme art. 25 da Lei nº 8.212, de 1991.
- Comprovante de residência em municípios abrangidos pela Portaria que declarou o defeso ou nos limítrofes.

Os seguintes documentos, conforme o caso, para defesos restritos à pesca embarcada:

- a. Certificado de Registro de Embarcação, emitido pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), em que conste a autorização para captura da espécie objeto do defeso.
- b. Para as embarcações com propulsão a motor, cópia do Título de Inscrição de Embarcação registrado na Marinha do Brasil.
- c. Caderneta de Inscrição e Registro (CIR), emitida pela Diretoria de Portos e Costas da Marinha do Brasil (DPC), em que conste a categoria do titular como Pescador Profissional.
- d. Rol de equipagem da embarcação, emitida pela DPC, em que conste o pescador no rol de tripulantes.

O QUADRO 16 apresenta o fluxograma resumido do atendimento ao trabalhador que solicita o benefício e as atribuições do atendente quando não há vagas de emprego adequadas ao perfil do trabalhador.

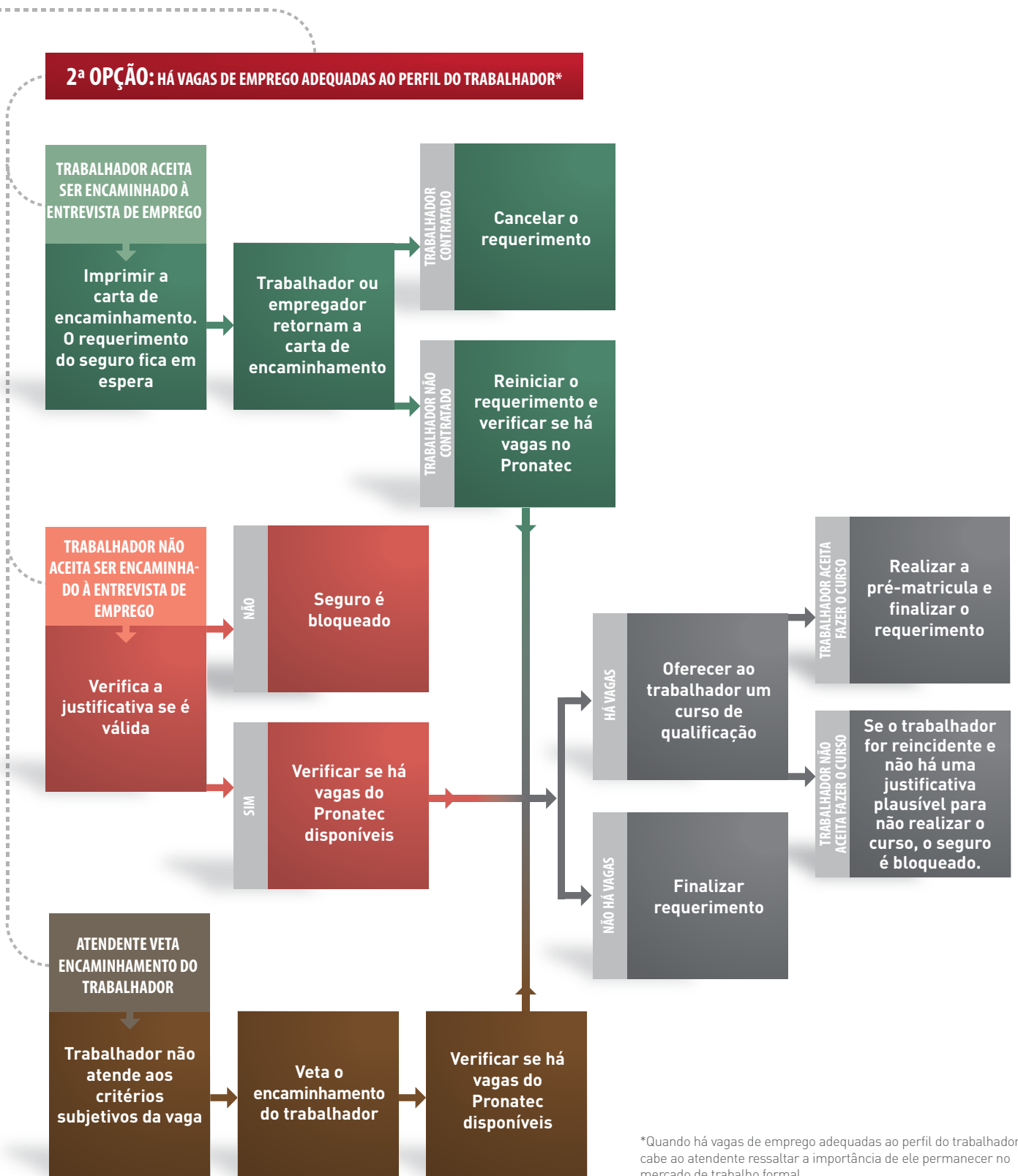
QUADRO 16: ATENDIMENTO AO TRABALHADOR QUE SOLICITA O SEGURO-DESEMPREGO E QUANDO NÃO HÁ VAGAS DE EMPREGO ADEQUADAS AO SEU PERFIL



*Trabalhadores reincidentes no SD são aqueles que, em um período de 10 anos, estão recebendo o benefício pela segunda vez ou mais.

O QUADRO 17, ao lado, apresenta as atribuições do atendente quando há vagas de emprego com o perfil do trabalhador que solicita o benefício.

QUADRO 17: ATENDIMENTO AO TRABALHADOR QUE SOLICITA O SEGURO-DESEMPREGO E QUANDO HÁ VAGAS DE EMPREGO ADEQUADAS AO SEU PERFIL



É importante estar atento às condicionalidades para o recebimento do benefício. O trabalhador que não cumpre o que está previsto na Lei está sujeito a consequências legais.

São exemplos de infrações:

- Receber o seguro-desemprego e continuar trabalhando sem carteira assinada.
- Receber o seguro-desemprego enquanto recebe qualquer outro benefício de prestação continuada, exceto quando especificado em lei a legalidade do pagamento de ambos os benefícios.
- Possuir renda própria de qualquer natureza suficiente para a sua manutenção e a de sua família.

Durante o atendimento, o atendente tem a responsabilidade de avisar o trabalhador se houver alguma vaga de emprego adequada ao seu perfil ou de realizar a sua pré-matrícula em um curso de qualificação. Tais ações objetivam manter o trabalhador no setor formal e aumentar a sua empregabilidade.

O posto de atendimento deve trabalhar para promover a cultura da importância de estar empregado. Afinal, muitos trabalhadores recebem o seguro-desemprego e só retornam ao SINE quando as parcelas já estão acabando. Da mesma forma que algumas cidades promoveram mudanças culturais, como o respeito à faixa de pedestre, o Sistema Nacional de Emprego deve promover a cultura do emprego e ressaltar que o benefício do seguro-desemprego é para os casos em que não seja possível uma recolocação profissional imediata e que não haja outra fonte de renda.

Para promover essa mudança cultural, alguns postos de atendimento realizam palestras de orientação aos trabalhadores em que as condicionalidades são ressaltadas, assim como a importância de permanecer no setor formal.

6.3. Encaminhamento para Qualificação Profissional

Em dezembro de 2013, foi celebrado um acordo de cooperação entre o então Ministério do Trabalho e Emprego, atualmente Ministério do Trabalho e Previdência Social, e o Ministério da Educação, para o oferecimento de cursos de qualificação profissional no âmbito do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec).

O Pronatec foi instituído em 2011 com o objetivo de expandir, interiorizar e democratizar o acesso a cursos técnicos e de qualificação profissional. Assim, o acordo entre os dois ministérios tem o intuito de promover a integração entre as políticas de educação

profissional e tecnológica com as políticas de trabalho, emprego e renda, a fim de capacitar os trabalhadores de acordo com as demandas do setor produtivo.

Os cursos do Pronatec são oferecidos em escolas públicas federais, estaduais ou municipais; nas unidades do Sistema S, como o SENAI e o SENAC; em instituições privadas de ensino superior ou de ensino profissionalizante e técnico, devidamente credenciadas pelo Ministério da Educação.

São três tipos de cursos:

- Técnico para quem já concluiu o Ensino Médio, com duração mínima de 800 horas.
- Técnico para quem ainda está cursando o Ensino Médio, com duração mínima de 800 horas.
- Qualificação profissional, os chamados cursos de Formação Inicial Continuada (FIC), destinados aos trabalhadores, estudantes de Ensino Médio e beneficiários de transferências sociais, com duração mínima de 160 horas.

O acordo celebrado entre o Ministério de Trabalho e o Ministério da Educação permitiu a integração entre o Sistema Nacional de Informações da Educação Profissional e Tecnológica (SISTEC) com o Portal Mais Emprego. Por um lado, é por meio do SISTEC que as instituições de ensino cadastram as vagas dos cursos de qualificação profissional disponíveis. Por outro lado, com a integração entre ambos os sistemas, o SISTEC pode ser acessado diretamente por meio do Portal Mais Emprego, o que possibilita ao atendente do SINE a realização da pré-matrícula⁶ dos trabalhadores nos cursos disponíveis.

As turmas a serem formadas, para os cursos técnicos ou de qualificação, podem se encaixar nas seguintes modalidades:

- **Compartilhadas.** Nesse caso, todos os demandantes selecionados pelo Ministério da Educação, SINE e os Centros de Referência em Assistência Social (CRAS), por exemplo, poderão visualizar tais turmas e realizar a pré-matrícula. A publicação das ofertas deve ser realizada dentro do prazo de, no mínimo, vinte e cinco dias e, no máximo, noventa dias que antecedem o início das aulas.
- **Exclusivas.** De acordo com essa modalidade, somente um demandante exclusivo pode visualizar as turmas disponíveis e realizar a pré-matrícula. A publicação das ofertas

⁶ A pré-matrícula não é garantia de matrícula, uma vez que podem ser pré-matriculados até o dobro do número real de vagas para determinado curso. Após a realização da pré-matrícula no SINE, cabe ao trabalhador dirigir-se à entidade de ensino, com os documentos necessários e em um prazo de até sete dias, contados a partir da data de pré-matrícula, para a efetivação da matrícula. Após o prazo de sete dias, e caso não haja mais vagas disponíveis, o trabalhador deve retornar ao posto de atendimento do SINE para nova consulta de disponibilidade de vagas e para um novo procedimento de pré-matrícula, que obedecerá aos mesmos trâmites e prazos

deverá ser realizada durante o período de, no mínimo, sete dias e, no máximo, noventa dias do início das aulas.

- **Preferenciais.** Nessa modalidade, as vagas ficam disponíveis exclusivamente para determinado demandante por um período de quatro dias, período em que somente esse demandante poderá realizar pré-matrículas. Tal demandante poderá realizar a pré-matrícula de alunos até o alcance do número limite de vagas para a turma. Após o prazo de quatro dias, os demais demandantes passarão a visualizar o resíduo de vagas disponíveis e ficarão aptos a realizar pré-matrículas até o limite do dobro do número de vagas da turma.

Publicadas as ofertas de vagas no SISTEC, as pré-matrículas devem ser realizadas em:

- **Primeira chamada.** Essa primeira chamada é realizada pelos demandantes durante um período de, no mínimo, quinze dias e de, no máximo, oitenta dias que antecedem o início das aulas. Realizada a pré-matrícula, o estudante ou o trabalhador têm o prazo de sete dias para comparecer à instituição de ensino e efetivar a matrícula.
- **Segunda chamada.** Se a turma não estiver completa nos dez dias que antecedem o início do curso, a pré-matrícula pode ser realizada pelo próprio estudante ou trabalhador pela internet, por meio do endereço pronatec.mec.gov.br/inscricao. Após a realização da pré-matrícula, o interessado tem 48 horas para comparecer à instituição de ensino e efetivar a matrícula.
- **Chamada de reposição.** Há algumas turmas que não atingem sua capacidade máxima, seja porque não houve matrículas suficientes ou até mesmo por desistência de pessoas que tinham realizado a matrícula. Nesses casos, trabalhadores ou estudantes podem realizar a pré-matrícula online, no mesmo endereço eletrônico do item anterior, e podem efetivar a matrícula antes que o curso alcance 20% da sua carga horária total. Esta regra é aplicada à modalidade FIC. Para os cursos técnicos, também é possível fazer pré-matrícula online, e a efetivação da matrícula pode ocorrer até 24 dias após o início do curso.

O público atendido pelo Pronatec é constituído por:

- Estudantes de Ensino Médio da rede pública, o que inclui o ensino regular e a Educação de Jovens e Adultos (EJA).
- Trabalhadores em geral.
- Beneficiários dos programas federais de transferência de renda, em especial mulheres beneficiárias de tais programas e responsáveis pela unidade familiar.
- Estudante que tenha cursado o Ensino Médio completo em escola da rede pública ou em instituições privadas na condição de bolsista integral.

- Povos indígenas, comunidades quilombolas, adolescentes e jovens em cumprimento de medidas socioeducativas e pessoas com deficiência.

O trabalhador que solicita o benefício do seguro-desemprego é público prioritário do Pronatec e pode ter acesso a todas as turmas disponíveis, exceto as turmas de modalidade exclusiva. Trabalhadores que solicitam o benefício pela segunda vez, em um período de dez anos, têm a liberação do pagamento condicionada à matrícula e à frequência em um curso de qualificação com carga horária mínima de 160 horas.

Pesquisas da Confederação Nacional da Indústria (CNI) revelam que uma proporção baixa dos egressos dos cursos de qualificação trabalha na área em que foram treinados. Nesse sentido, uma iniciativa interessante e que pode ser promovida por um posto de atendimento é o cadastro dos egressos dos cursos de qualificação no Portal Mais Emprego. É necessário trazer esses trabalhadores que acabaram de terminar um curso de qualificação ao SINE, para que consigam colocação na área em que foram treinados.

É importante que o SINE trabalhe mais ativamente com os Conselhos Municipais de Trabalho na demanda por cursos de qualificação do Pronatec. Ao ter contato com os empregadores locais e por ser responsável em gerenciar parte das vagas criadas na localidade, o SINE tem conhecimento das demandas das empresas e, portanto, pode transmiti-las aos Conselhos Municipais de Trabalho. O Conselho, por sua vez, é responsável por apresentar tais demandas ao Departamento de Qualificação do Ministério do Trabalho e Previdência Social e ao Ministério da Educação.

Além dos cursos do Pronatec, é importante que o posto trabalhe para fomentar parcerias com escolas técnicas ou profissionalizantes, ou universidades que disponibilizem cursos gratuitos a trabalhadores. Instituições de ensino locais possuem, em geral, maior flexibilidade para criar cursos que atendam às necessidades de mão de obra das empresas situadas na região. Essas iniciativas também podem utilizar os dados transmitidos pelo SINE para formular o conteúdo de cursos de qualificação.

Promover a capacitação dos trabalhadores que procuram os postos de atendimento do SINE implica maior probabilidade de sucesso dos encaminhamentos realizados, uma vez que o trabalhador está mais bem preparado após a realização da qualificação. O encaminhamento de trabalhadores mais bem preparados reforça os vínculos com os empregadores e fomenta a divulgação de vagas no SINE.

O atendente deve transmitir ao trabalhador a importância que a qualificação terá na sua vida. Para tanto, algumas argumentações de impacto podem ser utilizadas:

- Pesquisas recentes indicam que profissionais que concluíram a educação regular e fizeram um curso técnico possuem rendimento cerca de 10% superior, comparativamente, a profissionais que concluíram apenas a educação regular⁷.
- Estudos indicam que trabalhadores que chegaram ao Ensino Médio possuem taxa de formalização cerca de 60% superior à de trabalhadores com Ensino Fundamental⁸.
- A proporção de trabalhadores com rendimento inferior a um salário mínimo é duas vezes maior entre trabalhadores que chegaram até o Ensino Fundamental, quando comparados aos trabalhadores que chegaram ao Ensino Médio⁹.

6.4. Orientação Profissional

Em geral, como já ressaltado, os trabalhadores que procuram o SINE representam a população mais vulnerável quanto ao nível educacional atingido, às experiências profissionais obtidas e aos contatos profissionais que possuem. Os serviços oferecidos pelos postos de atendimento têm a capacidade de ajudar esses trabalhadores a superar tais barreiras, por meio do aumento da sua autoestima, da promoção da sua qualificação e do encaminhamento a entrevistas de emprego.

A orientação profissional é um serviço que possibilita ao trabalhador o autoconhecimento, ou seja, as suas habilidades, os seus pontos fracos e a trajetória profissional mais adequada ao seu perfil.

O serviço de orientação profissional auxilia o trabalhador para que ele consiga:

- Melhorar a sua autoestima.
- Esclarecer as formas de inserção no mercado de trabalho e a importância da formalidade.
- Escolher a trajetória profissional mais adequada ao seu perfil.
- Entender a importância da educação para obter melhores oportunidades profissionais e melhores rendimentos.
- Ter subsídios para escolher cursos de qualificação adequados com a trajetória profissional desejada.
- Aprender o comportamento mais adequado em uma entrevista de emprego e a formular um currículo.

Existe um amplo grupo de possíveis beneficiários de um serviço de orientação profissional:

⁷ Retornos da Educação Profissional e Técnica no Brasil. Rita Almeida; Leandrio Anazawa; Naércio Menezes; e Lígia Vasconcellos. 2014. Avaliação Econômica do Ensino Médio Profissional. Fernanda Costa, Julia Guerra e Lígia Vasconcellos. 2010.

⁸ Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios de 2013.

⁹ Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios de 2013

trabalhadores desempregados, trabalhadores informais ou com baixos rendimentos.

Para aumentar a aderência às iniciativas de orientação profissional, uma estratégia que pode ser adotada pelo SINE é divulgá-las nas escolas de Ensino Médio, nos CRAS¹⁰, CREAS¹¹ e postos do SINE móvel. O ideal é que pelo menos as agências de grande porte tenham uma equipe de profissionais capacitados para desenvolver um programa de orientação profissional. A equipe pode ser formada por psicólogos, estagiários de psicologia e demais profissionais com experiência em processos seletivos.

É de responsabilidade do atendente do SINE incentivar o trabalhador a participar do programa de orientação profissional promovido pelo posto. Após o encaminhamento do trabalhador, é responsabilidade da equipe de psicólogos e demais profissionais entrevistá-lo para identificar o seu perfil e as suas maiores necessidades com o intuito de encaminhá-lo ao eixo do programa que seja mais adequado, seja uma palestra sobre as tendências do mercado de trabalho atual ou uma oficina que aborde a melhor forma de elaborar um currículo.

O ideal é que o programa apresente vários eixos para atender às diferentes realidades enfrentadas pelos trabalhadores (QUADRO 18).

¹⁰ Centro de Referência de Assistência Social.

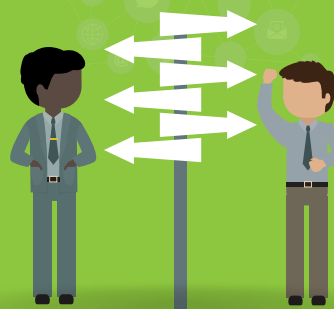
¹¹ Centro de Referência Especializado de Assistência Social.

QUADRO 18: EIXOS DE UM PROGRAMA DE ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL**ENTREVISTA**

A entrevista com o trabalhador permite conhecê-lo melhor e identificar um pouco o seu perfil. O entrevistador deve identificar seus pontos fortes e fracos para poder direcioná-lo às iniciativas do programa que sejam mais adequadas.

**TESTE VOCACIONAL**

Com o teste vocacional, a equipe do programa pode encaminhar o trabalhador ao curso de qualificação mais adequado às suas habilidades e vocações.

**PALESTRAS MOTIVACIONAIS**

As palestras motivacionais são essenciais especialmente para o público que procura a rede SINE. Grande parte dos inscritos sofre com a baixa autoestima e essas palestras podem mostrar experiências bem sucedidas de trabalhadores que se qualificaram e conseguiram melhores oportunidades profissionais.

**OFICINAS**

O SINE pode promover oficinas em diversos temas como: Língua Portuguesa, Matemática Básica, Informática Básica, Elaboração de Currículos, Empreendedorismo, Postura e Atitude, Atendimento ao Cliente, entre outros temas que forem relevantes para o contexto local.



ilustrações com modificações: Freepik

Fonte: Elaboração própria.

O QUADRO 19 apresenta exemplos de questionamentos que podem ser esclarecidos por um programa de orientação profissional por meio de palestras e oficinas. A disponibilização das informações apresentadas contribui para que melhores decisões sejam tomadas, o que tem a capacidade de ajudar o trabalhador a construir a trajetória profissional que proporcione melhores rendimentos e maior satisfação.

QUADRO 19: QUESTIONAMENTOS QUE DEVEM SER ESCLARECIDOS NA ORIENTAÇÃO PROFISSIONAL

INFORMAÇÕES SOBRE O MERCADO DE TRABALHO

Qual o contexto econômico em que o país vive e como ele afeta a empregabilidade?
Qual a taxa de desemprego e de informalidade?
Qual é o rendimento médio?
Qual a relação entre educação e salário e entre educação e produtividade?
programa que sejam mais adequadas.

Quais...

O que...

Devo...

Qual a...

Como...

O que...

RECURSOS PARA AUTOCONHECIMENTO

Quais as minhas habilidades e preferências?
O que eu gosto de estudar?
O que me deixa mais feliz?
Qual o ambiente de trabalho que é mais adequado para mim?

Quais...

Devo...

Qual a...

Como...

O que...

INFORMAÇÕES SOBRE ATIVIDADES OCUPACIONAIS

Quais as ocupações mais demandadas atualmente?
E no futuro?
Qual o salário médio de tais ocupações?
Quais são as habilidades necessárias?
Quais cursos devo fazer para estar apto a exercer essas ocupações?

Quais...

Devo...

Qual a...

INFORMAÇÕES SOBRE ESCOLHAS EDUCACIONAIS

Qual é a trajetória educacional mais adequada para mim?
Vale a pena concluir a Educação Básica?
Devo optar por ensino técnico ou superior?
Um ano a mais de estudo de fato vai me proporcionar melhores rendimentos?

Quais...

ATUALIZAÇÕES SOBRE MUDANÇAS TECNOLÓGICAS E MUDANÇAS NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO

Como as mudanças tecnológicas afetam a demanda por profissionais?
Quais profissões provavelmente serão extintas devido às mudanças tecnológicas?
Quais serão criadas?

ilustrações com modificações: Freepik

6.5. Informações Gerais

O objetivo de disponibilizar o serviço de informações gerais aos trabalhadores que procuram os postos do SINE é oferecer auxílio em casos de dúvidas sobre direitos trabalhistas ou previdenciários, homologação, demais políticas sociais oferecidas pelo Governo Federal, certificação profissional e registro profissional.

Não se espera que os postos de atendimento apresentem um advogado ou um atendente especialista em assistência social para prestar atendimento ao trabalhador. Na verdade, o que se espera desse serviço é proporcionar orientações básicas aos trabalhadores, como o endereço ou telefone de demais equipamentos públicos e as opções de políticas públicas que o trabalhador pode procurar.

INFORMAÇÕES TRABALHISTAS

Um exemplo de informação básica que pode ser disponibilizada e que gera muitas dúvidas entre os trabalhadores são os descontos que podem ser feitos em seu salário mensal. Há trabalhadores que abandonam o emprego porque acreditam que estão sendo enganados pelos empregadores. Isso ocorre mais com imigrantes que, por desconhecimento da legislação brasileira, não entendem o motivo de o salário combinado, salário bruto, ser superior ao valor que eles recebem todos os meses, salário líquido.

A Cartilha de Informações Gerais objetiva proporcionar essas informações de forma acessível e simples para que os atendentes consigam consultá-la rapidamente durante o atendimento e ajudar o trabalhador a esclarecer esse tipo de dúvida. Por exemplo, todos os meses uma proporção do salário dos trabalhadores formais é descontada para a contribuição ao INSS, o que assegura ao trabalhador aposentadoria por idade ou tempo de contribuição, além de garantir auxílio doença ou maternidade, quando necessário.

Demais dúvidas trabalhistas podem surgir: quanto tempo o empregador tem para assinar a CTPS, qual é a jornada semanal máxima, a quanto tempo de férias o trabalhador tem direito ou outros questionamentos básicos. Nesses casos, ainda que o atendente não consiga esclarecer completamente as dúvidas do trabalhador, uma simples orientação com relação ao equipamento público que ele deve procurar significa que o trabalhador irá deixar o posto de atendimento de forma diferente da que entrou e mais satisfeito.

DEMAIS POLÍTICAS SOCIAIS

Os trabalhadores mais vulneráveis muitas vezes desconhecem as políticas sociais a que têm acesso, as condicionalidades dos programas oferecidos ou qual equipamento público devem procurar. Ao identificar um trabalhador em situação de vulnerabilidade, como uma mulher que tenha sofrido violência doméstica ou pessoas com problema de dependência química, o atendente pode orientá-lo a procurar uma unidade do CRAS ou CREAS, que estão preparadas para atender esse tipo de situação.

A Cartilha de Informações Gerais é responsável por listar as principais políticas sociais desenvolvidas pelo Governo Federal e as suas condicionalidades. Assim, espera-se ajudar o trabalhador a mitigar problemas do seu dia a dia relacionados à falta de recursos e de assistência social.

REGISTRO PROFISSIONAL

O registro profissional é realizado pelo Ministério do Trabalho e Previdência Social e é condição indispensável para que profissionais de 14 categorias regulamentadas por leis federais ingressem no mercado de trabalho.

O registro é concedido às seguintes categorias: agenciador de propaganda, arquivista, artista, atuário, guardador e lavador de veículos, jornalista, publicitário, radialista, secretário, sociólogo, técnico em arquivo, técnico em espetáculos de diversões, técnico de segurança do trabalho e técnico em secretariado.

Os postos de atendimento do SINE não são responsáveis pela concessão de registro profissional a esses trabalhadores. Essa atribuição é responsabilidade das Superintendências e Gerências Regionais do MTPS. Entretanto, os postos podem orientar os trabalhadores sobre os procedimentos para a obtenção do registro:

- Antes de iniciar a solicitação do registro profissional, o trabalhador deve realizar o agendamento do seu atendimento em uma Superintendência ou Gerência Regional do MTPS, no Sistema de Atendimento Agendado (SAA), por meio do endereço saaweb.mte.gov.br/inter/saa/pages/agendamento/main.seam.
- Feito o agendamento, o trabalhador deverá acessar o Sistema Informatizado de Registro Profissional (Sirpweb), por meio do endereço eletrônico: sirpweb.mte.gov.br/sirpweb/principal.seam. O trabalhador deve escolher a opção *Registro Profissional* e seguir as orientações que aparecem na tela para realizar a solicitação do registro profissional.

- Concluída a solicitação, o trabalhador deverá imprimir o requerimento gerado pelo Sistema e, juntamente com os demais documentos relacionados nesse requerimento, protocolá-los na unidade regional do MTPS mais próxima de sua residência, no dia e horário agendado no SAA.
- Após ter realizado o protocolo dos documentos, o trabalhador poderá acompanhar o trâmite do pedido pelo Sirpweb, por meio da opção Acompanhar Solicitação, disponível na página eletrônica do Sistema. Não será preciso que o trabalhador se dirija à unidade para conhecer o andamento do pedido, pois todos os trâmites são informados pelo Sistema em tempo real.
- A análise do pedido terá sido concluída quando o Sistema informar se a decisão pela concessão do registro profissional foi deferida ou indeferida. Se a análise foi concluída e o pedido foi deferido, o trabalhador poderá *imprimir o cartão de registro profissional* por meio da opção **Imprimir Cartão de Registro Profissional**, também disponível na página eletrônica do Sirpweb.
- Nos casos em que a solicitação de registro tiver sido indeferida e o trabalhador, por razões de legalidade e de mérito, não concordar com a decisão, ele poderá ingressar com recurso administrativo contra a análise da unidade regional. O trabalhador deverá agendar o atendimento no SAA, porém, não será necessário registrar o pedido de recurso no Sirpweb. O recurso deverá ser protocolado diretamente na unidade que indeferiu o pedido. Após protocolar o recurso, o trabalhador poderá acompanhar a sua solicitação pelo Sirpweb, por meio da opção *Acompanhar Solicitação*.

CERTIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Muitos trabalhadores sabem executar muito bem determinadas tarefas, mas não possuem certificação de formação profissional, seja porque aprenderam o trabalho na prática do dia a dia ou porque fizeram cursos que não disponibilizaram certificados.

A Rede Nacional de Certificação Profissional e Formação Continuada, Rede Certific, atende esses trabalhadores que buscam reconhecimento e certificação de saberes adquiridos. A Rede proporciona um certificado de formação profissional e, se necessário, uma oportunidade para que os trabalhadores se atualizem em suas profissões e terminem a educação regular.

Para ter acesso aos programas da Rede Certific, o trabalhador deve procurar um Instituto Federal de Educação Ciência e Tecnologia ou Instituições Públicas de Educação Profissional e Tecnológica cadastrados. O trabalhador deve cumprir as seguintes etapas:

- Comparecer à instituição que oferta a capacitação na área desejada com Carteira de Identidade e CPF para realizar a pré-matrícula.
- Participar de uma palestra de orientação em que os candidatos pré-matriculados serão orientados sobre as etapas do programa.
- Realizar a sua inscrição por meio do preenchimento de um questionário de avaliação socioprofissional.
- Os trabalhadores inscritos são organizados por escolaridade e experiência profissional.

Depois de matriculados no programa, os trabalhadores participarão do processo de reconhecimento de saberes, em que são realizadas entrevistas, dinâmicas de grupo e avaliação do desempenho profissional. Se for constatado que o trabalhador necessita completar a sua formação, ele é encaminhado a um curso de qualificação profissional que, a depender da necessidade, pode ser integrado a iniciativas para a conclusão da educação regular. Os trabalhadores que já apresentarem os saberes profissionais e a escolarização necessários para o exercício da profissão são imediatamente certificados.

Ainda que o SINE não disponibilize o certificado aos trabalhadores, ao verificar que um trabalhador encontra dificuldades de inserção no mercado de trabalho por não ter nenhum certificado que comprove sua formação profissional, é importante que o posto de atendimento o oriente sobre a Rede Certific.

HOMOLOGAÇÃO

A homologação ou rescisão de contrato de trabalho deve ser feita para contratos firmados há mais de um ano. Entre os principais motivos para a causa do afastamento, é possível citar o pedido de demissão, a demissão sem justa causa e o falecimento.

A assistência efetuada pelo MTPS, em casos de rescisão de contratos, não é devida nas seguintes hipóteses: quando forem partes a União, os estados, os municípios, as suas autarquias e fundações de direito público; ou em casos de falência judicialmente declarada.

São competentes para prestar assistência na rescisão de contrato de trabalho:

- O sindicato profissional da categoria do local em que o empregado trabalhou ou a federação que represente a categoria inorganizada.
- O servidor público em exercício na Superintendência ou Gerência Regional do MPTSP.
- Na ausência dos órgãos citados anteriormente, o representante do Ministério Público ou o Defensor Público e, na falta ou impedimento destes, o Juiz de Paz.
- Algumas unidades do MTPS trabalham com sistema de agendamento para

homologação. É possível agendar atendimento por meio do endereço eletrônico: saaweb.mte.gov.br/inter/saa/pages/agendamento/main.seam.

Para a assistência, é obrigatória a apresentação dos seguintes documentos:

- Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho (TRCT), em quatro vias.
- Carteira de Trabalho e Previdência Social, com as anotações atualizadas.
- Livro ou Ficha de Registro de Empregados.
- Notificação de demissão, comprovante de aviso prévio ou pedido de demissão.
- Extrato para fins rescisórios da conta vinculada do empregado no FGTS, devidamente atualizado, e guias de recolhimento das competências indicadas como não localizadas na conta vinculada.
- Guia de recolhimento rescisório do FGTS e da Contribuição Social.
- Comunicação da Dispensa e Requerimento do Seguro-Desemprego nas rescisões sem justa causa.
- Atestado de Saúde Ocupacional Demissional, ou Periódico, durante o prazo de validade, atendidas as formalidades especificadas.
- Documento que comprove a legitimidade do representante da empresa.
- Carta de preposto e instrumentos de mandato.
- Prova bancária de quitação quando o pagamento for efetuado antes da assistência.
- O número de registro ou cópia do instrumento coletivo de trabalho aplicável.
- Outros documentos necessários para dirimir dúvidas referentes à rescisão ou ao contrato de trabalho.

6.6. Fomento ao Empreendedorismo e à Economia Solidária

Um empreendedor é uma pessoa que possui uma empresa, que está envolvida na criação de um novo negócio ou alguém que apresenta o desejo latente de ter o seu próprio empreendimento. Pesquisas recentes indicam que três em cada dez brasileiros adultos entre 18 e 64 anos possuem uma empresa ou estão envolvidos com a criação de um negócio próprio. O que também chama atenção é o fato de que a maior parte dos empreendedores começa um empreendimento próprio, sobretudo, motivados por uma oportunidade de negócio e não pela necessidade, como o fato de não ter conseguido uma colocação no mercado de trabalho.

Iniciar um negócio próprio é um grande desafio e exige persistência, comprometimento, pesquisa, trabalho árduo e muita criatividade. O empreendedor precisa ter em mente qual negócio ele deseja iniciar, gostar do que vai fazer, verificar a viabilidade financeira, elaborar um plano de negócios, decidir se terá sócios e formalizar-se.

O posto de atendimento pode ajudar os trabalhadores ao reconhecer o seu perfil empreendedor; ao encaminhá-los para cursos de capacitação que os orientem sobre os procedimentos que devem ser adotados ao se iniciar um negócio; e informá-los sobre as opções de financiamento, uma vez que um dos maiores problemas enfrentados por micro e pequenos empreendedores é a dificuldade de acesso ao crédito por meio do sistema financeiro tradicional. Sem acesso a financiamento, esses trabalhadores não têm como iniciar o próprio negócio ou expandi-lo. Para ajudar esse público, existem programas do Governo Federal que oferecem taxas de juros abaixo das de mercado e condições de financiamento diferenciadas.

O Programa Nacional de Microcrédito Produtivo e Orientado (PNMPO) disponibiliza crédito a microempreendedores que apresentam faturamento bruto anual de até R\$ 120 mil, como costureiras, artesãos, cozinheiros, donos de pequenos mercados e coletores de materiais recicláveis.

O Programa disponibiliza financiamento de até R\$ 15 mil reais e proporciona a visita de agentes de crédito ao local do empreendimento para oferecer orientação financeira ao microempreendedorantes, durante e após a concessão do financiamento. O Banco da Amazônia, o Banco do Brasil, o Banco do Nordeste e a Caixa Econômica Federal são algumas instituições que operam o programa. O endereço eletrônico mte.gov.br/index.php/empreendedorismo oferece mais informações sobre o PNMPO.

Além do empreendedorismo, os postos de atendimento também devem fomentar as iniciativas de economia solidária, que consistem em associações ou cooperativas em que todos são os donos e dividem as responsabilidades, os ganhos e as perdas do trabalho. Nesses casos, em vez de trabalharem sozinhos, os trabalhadores se associam em cooperativas, entre outros exemplos, de artesanato, agricultura familiar e reciclagem.

Algumas secretarias de trabalho, estaduais ou municipais, apoiam a criação e o fortalecimento de iniciativas de economia solidária. Programas de incentivo à economia solidária incorporam assessoria técnica para a constituição e o fortalecimento dos empreendimentos, a capacitação técnica, o financiamento para compra de equipamentos ou para capital de giro e o apoio à comercialização.



As secretarias de trabalho e a economia solidária

Há secretarias de trabalho que apoiam projetos de economia solidária por meio de assessoria técnica, capacitação, financiamento e apoio à comercialização dos produtos, como é o caso da Secretaria de Desenvolvimento Econômico, Trabalho e Turismo de São Bernardo do Campo e da Secretaria de Desenvolvimento, Trabalho e Inclusão de Osasco. Ambas as secretarias fornecem apoio para a criação, a consolidação e a expansão de projetos de economia solidária, além de apoiarem o financiamento e disponibilizarem espaços para a comercialização dos produtos.

Especialmente em períodos de elevado desemprego, o sistema público de emprego deve trabalhar para proporcionar alternativas aos trabalhadores que não conseguiram inserção no mercado de trabalho. Desse modo, ao ter conhecimento das cooperativas existentes na região, o gestor do SINE pode orientar os atendentes a (1) explicarem aos trabalhadores como funciona uma cooperativa de economia solidária; (2) os encaminharem às cooperativas que necessitam de mais profissionais ou para que fiquem na lista de espera até que uma vaga esteja disponível; ou (3) orientá-los sobre os programas disponíveis no âmbito da secretaria de trabalho ou do Governo Federal para apoiar a formação de cooperativas.

Atualmente, o Governo Federal atua por meio de:

- Cadastro, reconhecimento e certificação de empreendimentos econômicos solidários.
- Disponibilização de apoio e assessoria técnica. O Programa Nacional de Incubadoras e Cooperativas Populares dissemina tecnologias sociais e demais inovações apropriadas para empreendimentos solidários. O Programa Nacional de Cooperativas Sociais e o Programa Nacional de Cooperativas de Trabalho promove assessoria técnica, acesso a financiamento e apoio à formalização.
- Articulação dos empreendimentos econômicos solidários com cadeias de produção e comercialização. Dessa forma, o Governo Federal auxilia esses empreendimentos a comercializarem sua produção.
- Estruturação do Sistema Nacional de Comércio Justo e Solidário com fomento aos espaços de comercialização solidária.
- Fomento às iniciativas de finanças solidárias com base em bancos comunitários de desenvolvimento, fundos solidários e cooperativas de crédito solidário.

6.7. Emissão de Carteira de Trabalho e Previdência Social

A finalidade da Carteira de Trabalho e Previdência Social é documentar toda a trajetória do trabalhador no setor formal da economia e, assim, garantir os seus direitos trabalhistas e previdenciários. Por meio do registro na CTPS, o trabalhador comprova os seus vínculos de trabalho e o empregador se compromete a realizar as contribuições que vão proporcionar acesso a benefícios trabalhistas, como o seguro-desemprego e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço; e a benefícios previdenciários, por exemplo, o auxílio-doença, a aposentadoria e o auxílio-maternidade.

A emissão do documento é gratuita e pode ser realizada nos postos de atendimento do SINE, fixas ou móveis, nas Secretarias Regionais de Trabalho e Emprego, nas Gerências Regionais do Trabalho ou em centrais de atendimento integrado conveniadas com o MTPS, como o Vapt Vupt em Goiás, o Poupatempo em São Paulo e as Unidades de Atendimento Integrado em Minas Gerais.

Para emitir o documento, o trabalhador deve ter mais de 14 anos e apresentar:

- Duas fotos com tamanho de três centímetros por quatro centímetros, recentes e iguais.
- Documento oficial de identificação em que possa ser verificado o nome completo, a filiação, a data e o local de nascimento. Entre os exemplos de documentos que podem ser apresentados estão o RG, a Certidão de Nascimento ou Casamento e o Certificado de Reservista.
- Comprovante de residência.

Após a contratação, o empregador tem o prazo de 48 horas para registrar a CTPS com a data de admissão, a remuneração e qualquer outra informação necessária. Alguns empregadores não cumprem este prazo e afirmam que só vão registrar o trabalhador após o “período de experiência”. Entretanto, cabe ressaltar que informações sobre o período de experiência também devem ser anotadas na CTPS. Empregadores que não cumprem os requisitos estão sujeitos a autuação por parte de fiscais do Ministério do Trabalho.

Em 2008, o MTPS lançou a nova CTPS com o objetivo de evitar fraudes e informatizar os registros profissionais do trabalhador. O documento é mais resistente do que o anterior, é confeccionado em papel de segurança e traz plástico autoadesivo inviolável que protege as informações relacionadas à identificação profissional e à identificação do trabalhador.

VII. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E PORTE DOS POSTOS

Este capítulo apresenta a estrutura física e os recursos humanos necessários para o bom funcionamento dos postos do SINE, considerando as possibilidades de eles apresentarem pequeno, médio ou grande porte. Os dados apresentados objetivam orientar os responsáveis pelos convênios quanto à estrutura necessária para a implantação e operação de um posto de atendimento.

7.1. Postos de Atendimento de Pequeno Porte

Os postos de atendimento de pequeno porte são postos que realizam até 30 atendimentos diários. Para disponibilizar um bom atendimento ao público, esses postos devem ter entre quatro e seis funcionários (ORGANOGRAMA 1).

ORGANOGRAMA 1: FUNCIONÁRIOS NECESSÁRIOS NAS AGÊNCIAS DE PEQUENO PORTE



Fonte: Elaboração própria.



Independente do porte do posto, o gestor tem a grande responsabilidade de fazer com que tudo funcione como uma perfeita engrenagem. O resultado do seu trabalho é o reconhecimento do público da prestação de um bom atendimento.

Espera-se que os postos de atendimento de pequeno porte estejam aptos a disponibilizar, no mínimo, os seguintes serviços:

- Intermediação de mão de obra, habilitação ao seguro-desemprego e encaminhamento à qualificação.
- Intermediação de autônomos.
- Intermediação de mão de obra rural¹².
- Emissão de CTPS.
- Disponibilização de informações gerais sobre demais políticas sociais, direitos trabalhistas, registro profissional e homologação.

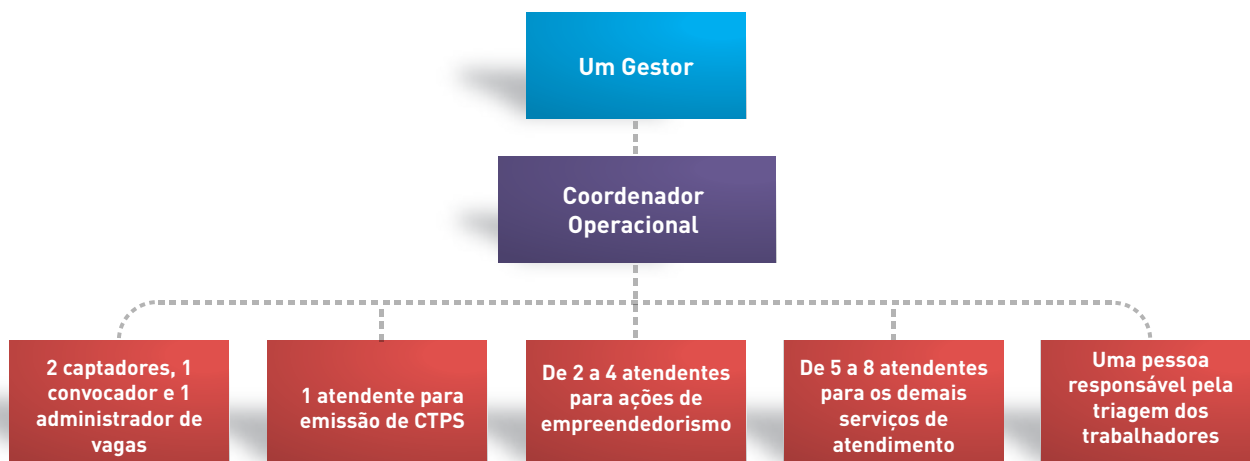
Para disponibilização de tais serviços, recomenda-se que tais postos apresentem estrutura física composta por:

- Uma sala de espera e de atendimento. Esta sala deve ter entre dois e quatro guichês de atendimento e pelo menos 15 cadeiras para a espera.
- Uma sala para o gestor.
- Uma copa.
- Dois sanitários (um para os funcionários e outro para o público geral).
- Um local para armazenagem dos documentos do SINE.
- Garantia das condições de acessibilidade (pelo menos uma rampa de acesso, um sanitário adaptado para deficientes, um intérprete da Língua Brasileira de Sinais e um guichê preferencial).

7.2. Postos de Atendimento de Médio Porte

Os postos de atendimento de médio porte são aqueles que, em geral, realizam mais de 30 e menos de 70 atendimentos por dia. Para disponibilizar um bom atendimento ao público, esses postos devem ter entre quinze e vinte funcionários (ORGANOGRAMA 2).

¹² Quando localizado próximos a áreas rurais, o SINE de pequeno porte pode atuar para facilitar a intermediação de mão de obra rural.

ORGANOGRAMA 2: FUNCIONÁRIOS NECESSÁRIOS NAS AGÊNCIAS DE MÉDIO PORTE

Fonte: Elaboração própria.

Espera-se que os postos de atendimento de médio porte estejam aptos a disponibilizar, no mínimo, os seguintes serviços:

- Intermediação de mão de obra, habilitação ao seguro-desemprego e encaminhamento à qualificação.
- Intermediação de autônomos.
- Atendimento especializado para grupos vulneráveis (deficientes, idosos, extremamente pobres, mulheres e negros).
- Atendimento especializado para jovens.
- Atendimento especializado para imigrantes e brasileiros retornados do exterior.
- Intermediação de mão de obra rural.
- Emissão de CTPS.
- Disponibilização de informações gerais sobre demais políticas sociais, direitos trabalhistas, registro profissional e homologação.
- Fomento ao empreendedorismo e à economia solidária.
- Encaminhamento para certificação profissional.

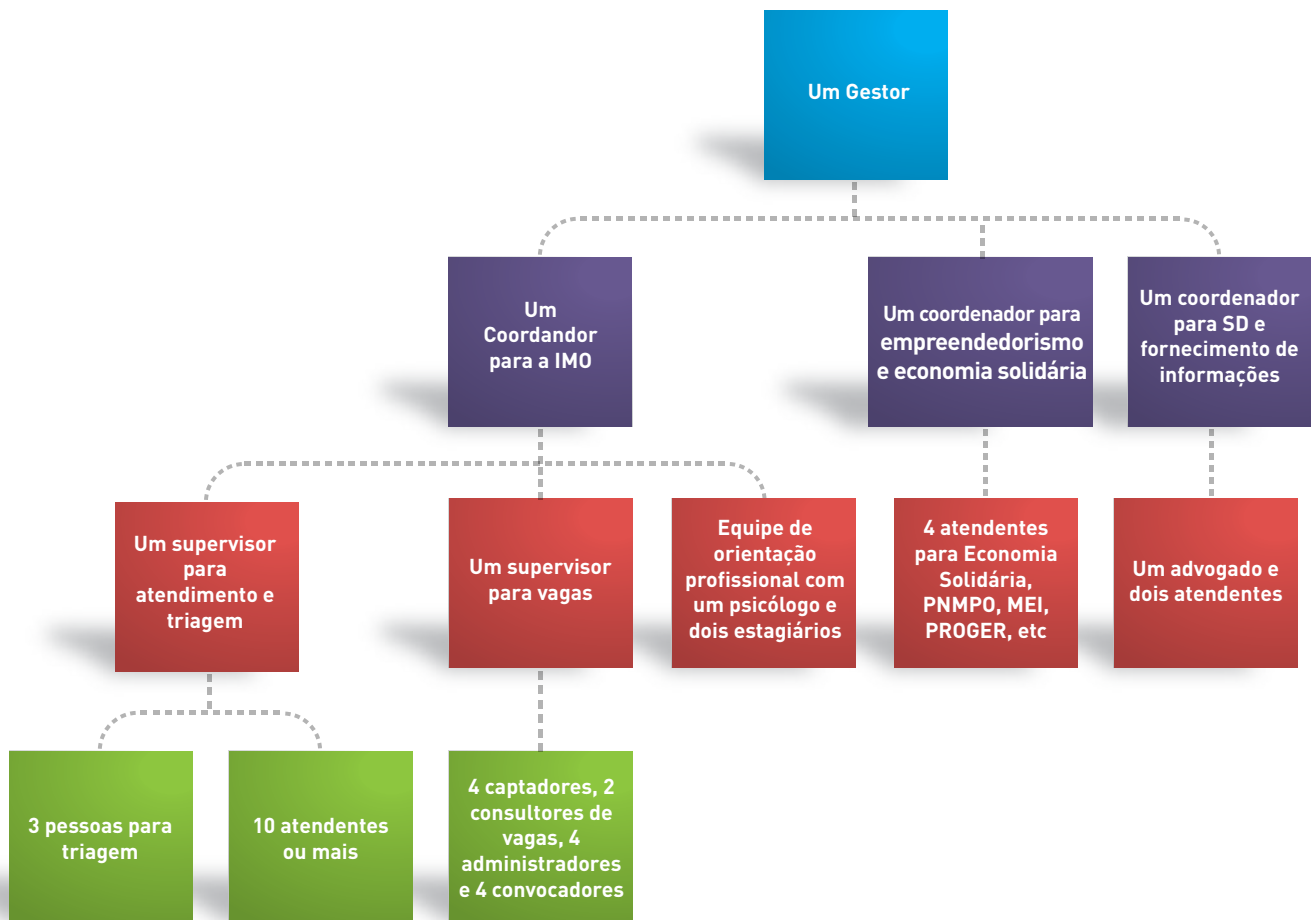
Para disponibilização de tais serviços, recomenda-se que tais postos apresentem estrutura física composta por:

- Uma sala de espera e de atendimento. Esta sala deve ter entre seis e nove guichês de atendimento¹³, pelo menos 30 cadeiras para a espera, três totens para autoatendimento, um balcão de triagem e um quadro informativo deve apresentar as opções de serviços disponibilizadas e os respectivos guichês.
- Uma sala para o gestor e o coordenador operacional com espaço para realização de reuniões.
- Uma sala para os atendentes responsáveis pelas ações de empreendedorismo.
- Uma sala para os convocadores, captadores e administradores de vagas.
- Uma sala para realização de pré-seleção.
- Uma copa.
- Quatro sanitários (dois para os funcionários e dois para o público geral).
- Um almoxarifado.
- Um local para armazenagem dos documentos do SINE.
- Garantia das condições de acessibilidade (pelo menos uma rampa de acesso, um sanitário adaptado para deficientes, um intérprete da Língua Brasileira de Sinais e um guichê preferencial).

7.3. Postos de Atendimento de Grande Porte

Os postos de atendimento de grande porte são aqueles que, em geral, realizam mais de 70 atendimentos por dia. Para disponibilizar um bom atendimento ao público, esses postos devem contar com pelo menos 43 funcionários (ORGANOGRAMA 3).

¹³ Guichês dos atendentes em geral e do atendente responsável pela emissão da CTPS.

ORGANOGRAMA 3: FUNCIONÁRIOS NECESSÁRIOS NAS AGÊNCIAS DE GRANDE PORTE¹⁴

Fonte: Elaboração própria.

Espera-se que os postos de atendimento de grande porte estejam aptos a disponibilizar, no mínimo, os seguintes serviços:

- Intermediação de mão de obra, habilitação ao seguro-desemprego e encaminhamento à qualificação.
- Intermediação de autônomos.
- Atendimento especializado para grupos vulneráveis (deficientes, idosos, extremamente pobres, mulheres e negros).
- Atendimento especializado para jovens.
- Atendimento especializado para imigrantes e brasileiros retornados do exterior.
- Intermediação de mão de obra rural.
- Emissão de CTPS.

¹⁴ Cabe ao Coordenador do SD supervisionar o trabalho dos atendentes da IMO para que o seguro-desemprego seja corretamente disponibilizado.

- Disponibilização de informações gerais sobre demais políticas sociais, direitos trabalhistas, registro profissional e homologação.
- Orientações trabalhistas.
- Fomento ao empreendedorismo e à economia solidária.
- Encaminhamento para certificação profissional.

Para disponibilização de tais serviços, recomenda-se que esses postos apresentem estrutura física composta por:

- Uma sala de espera e de atendimento. Esta sala deve ter, pelo menos, 12 guichês de atendimento¹⁵, 40 cadeiras para a espera, cinco totens para autoatendimento, um balcão de triagem e um quadro informativo que deve apresentar as opções de serviços disponibilizadas e os respectivos guichês.
- Uma sala para o gestor com espaço para realização de reuniões.
- Uma sala para os coordenadores.
- Uma sala para os supervisores e o advogado.
- Uma sala para o psicólogo e os estagiários responsáveis pela orientação profissional.
- Uma sala para a realização das atividades de orientação profissional, palestras e dinâmicas em grupo.
- Uma sala para os atendentes responsáveis pelas ações de empreendedorismo.
- Uma sala para os convocadores, captadores e administradores de vagas.
- Duas salas para realização de pré-seleção.
- Uma copa.
- Quatro sanitários (dois para os funcionários e dois para o público geral).
- Um almoxarifado.
- Um local para armazenagem dos documentos do SINE.
- Garantia das condições de acessibilidade (pelo menos uma rampa de acesso, um sanitário adaptado para deficientes, um intérprete da Língua Brasileira de Sinais e um guichê preferencial).

¹⁵ Este número depende do total de atendentes necessários. O número apresentado considera os 10 atendentes da IMO e os dois atendentes responsáveis pelo fornecimento de demais informações ao trabalhador, por exemplo, informações sobre políticas sociais, direitos trabalhistas, registro profissional e homologação.

VIII. REGRAS DE OURO E BOAS PRÁTICAS DE GESTÃO

Este capítulo apresenta algumas regras de ouro e exemplos de ações e programas implantados por alguns postos para a melhoria do atendimento disponibilizado aos trabalhadores e empregadores. As melhores práticas indicadas objetivam ampliar as possibilidades de atuação do SINE e estimular a integração entre os postos de atendimento, para que consigam compartilhar iniciativas bem sucedidas.

Não se espera que a gestão do SINE esteja restrita às ações e aos programas ressaltados na sequência. Afinal, o MTPS sabe da existência de iniciativas que, embora não estejam listadas aqui, devem continuar sendo promovidas.

8.1. Regras de Ouro

- Identifique os pontos fortes e as fragilidades do seu posto. Com isso em mente, com a realidade do mercado de trabalho local e com o perfil dos trabalhadores atendidos, estabeleça um Plano de Ação que contenha as prioridades do posto, as metas a serem atingidas, os profissionais responsáveis, os indicadores a serem avaliados e os prazos a serem cumpridos.
- Acompanhe os indicadores do posto. O acompanhamento mensal de indicadores permite ao gestor adotar as melhores estratégias para cumprir as metas estabelecidas.
- Conheça todos os serviços disponibilizados pelo seu posto e tenha em mente a importância de cada um deles. Em casos de problemas enfrentados no atendimento, cabe ao gestor intervir de forma proativa.

- Estabeleça um plano para aumentar a quantidade de vagas captadas e para melhorar a sua administração. Quanto mais eficaz for o preenchimento dessas vagas, melhor será a relação com os empregadores, o que tem potencial para gerar a captação de mais vagas.
- Procure sempre orientar os seus atendentes sobre a importância do trabalho que realizam, ou seja, sobre a importância de ajudar o trabalhador em sua reinserção no mercado de trabalho. Para tanto, é importante realizar uma breve reunião antes do início do atendimento em que o gestor ressalte as vagas e os cursos de qualificação disponíveis.
- Estabeleça parcerias com empregadores. Sem vagas de emprego não existe intermediação de mão de obra. O posto deve procurar ter um bom relacionamento com os empregadores locais.
- Estabeleça feedbacks com os empregadores para verificar se os encaminhamentos realizados estão de acordo com o esperado, se a vaga foi preenchida e para comunicá-los sobre o perfil da mão de obra disponível.

8.2. Exemplos de Melhores Práticas

O QUADRO 20 apresenta exemplos de melhores práticas adotadas por algumas secretarias de trabalho e postos de atendimento do SINE. Essas práticas foram coletadas por meio de uma pesquisa realizada pelo Departamento de Emprego e Salário do Ministério do Trabalho e Previdência Social em parceria com o Banco Interamericano de Desenvolvimento¹⁶.

Cabe ressaltar que foram selecionadas algumas das principais iniciativas desenvolvidas com o intuito de que elas possam incentivar o desenvolvimento de atividades semelhantes em outros postos do SINE.

¹⁶ O link com a Pesquisa de Melhores Práticas foi encaminhado pelo Departamento de Emprego e Salário da Secretaria de Políticas Públicas de Emprego para todos os convenientes cadastrados e todos os gestores que possuem e-mail registrado no cadastro da Coordenação Nacional do SINE.

QUADRO 20: MELHORES PRÁTICAS DA REDE SINE



1) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de Belo Horizonte (Posto de atendimento Venda Nova).

Esse posto promove visitas a centros de cumprimento de medidas socioeducativas e promove palestras sobre:

- Mercado de trabalho.
- Planejamento profissional.
- Serviços disponibilizados pelo SINE.

Além dessa iniciativa, o posto também oferece oficinas sobre a elaboração de currículos.

2) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de Ponta Grossa - PR.

Esse posto promove visitas:

- Aos empregadores, que costumam disponibilizar vagas de emprego no SINE, para incentivar a manutenção do vínculo e coletar sugestões de melhorias.
- Aos empregadores que já disponibilizaram vagas no SINE, para entender os motivos que ocasionaram o afastamento da empresa e garantir que os eventuais erros cometidos não voltarão a ocorrer.
- Aos empregadores que nunca disponibilizaram vaga no SINE, com o intuito de apresentar os serviços do posto e as suas vantagens.

O posto também promove visitas aos empregadores que apresentam questionamentos sobre a emissão de guias de seguro-desemprego.

3) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de São Paulo – SP (Posto no Centro de Apoio ao Trabalho e Empreendedorismo).

Esse posto:

- Mantém os atendentes informados sobre a relação de vagas disponíveis e os públicos prioritários, como trabalhadores em busca do primeiro emprego, trabalhadores portadores de deficiência ou estudantes.
- Realiza reuniões com empregadores para reforçar os vínculos com o SINE e fomentar a divulgação de vagas.
- Apresenta três funcionários de nacionalidades diferentes (e cujos países têm diferentes idiomas) para o atendimento de imigrantes.
- Disponibiliza um setor de diversidade que atende a trabalhadores vulneráveis.
- Disponibiliza orientação e apoio à formalização de microempreendedores por meio do Programa Microempreendedor Individual.
- Oferece o Posto Avançado de Conciliação Extraprocussual do Trabalhador, um serviço que auxilia trabalhadores endividados a retirarem os seus nomes das listas de inadimplentes, por exemplo, o Serviço de Proteção ao Crédito (SPC).

4) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de Vila Velha - ES.

Esse posto:

- Pesquisa e convoca os empregadores que

oferecem vagas em atividades relacionadas aos cursos de qualificação do Pronatec disponíveis na localidade, com o intuito de facilitar a intermediação de egressos desses cursos.

- Promove agendamento para o atendimento de habilitação ao seguro-desemprego.

5) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de Salvador - BA.

Esse posto:

- Oferece atendimento por meio de agendamento com hora marcada.
- Estimula parcerias com faculdades que disponibilizam cursos de qualificação gratuitos.

6) Sistema Nacional de Emprego – SINE no Estado do Rio Grande do Sul.

O convênio estadual do SINE no Rio Grande do Sul estabelece metas anuais de colocações para os seus postos de atendimento com base no CAGED. Por exemplo, o SINE de determinado município do Rio Grande do Sul deve ser responsável por 5% das colocações formais ocorridas em seu território. Desse modo, com base nos números oficiais do CAGED, o convênio acompanha se os postos de atendimento conseguem cumprir as metas estabelecidas. Todos os postos recebem relatórios mensais com os números alcançados e a sua classificação entre os postos do Estado. Com essa iniciativa, o convênio estadual conseguiu estabelecer uma competição saudável entre os postos de atendimento e melhorar a proporção de colocações da Rede em relação ao CAGED.

7) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de Jaboatão dos Guararapes - PE.

Esse posto:

- Realiza o encontro anual com os empregadores locais, em que cerca de 130 empregadores parceiros são convidados para um café da manhã nas instalações do SINE para discutir a parceria, a realidade do mercado de trabalho local e fomentar a captação de vagas.
- Promove o treinamento dos seus atendentes por meio de cursos de Libras, de telemarketing e qualidade do atendimento.
- Exibe vídeos de orientação profissional nos televisões disponíveis em suas instalações físicas.

- Realiza o Dia do Trabalhador, com sorteios de brindes; oficinas sobre a elaboração de currículo; palestras sobre marketing pessoal ou sobre demais tópicos como saúde, odontologia e nutrição.
- Disponibiliza sala de acesso digital aos trabalhadores para que possam elaborar currículos, enviá-los por e-mail ou pesquisar vagas de emprego.
- Disponibiliza um auditório e uma sala do empregador em que os empregadores podem realizar processos seletivos nas instalações do SINE.
- Disponibiliza a Cartilha do Aprendiz em suas visitas aos empregadores para fomentar esse tipo de contratação.
- Oferece café e água para o melhor acolhimento dos trabalhadores.

8) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de Piracicaba - SP.

Esse posto:

- Disponibiliza um computador com Skype e WebCam para a realização de entrevistas de empregadores que são de outros municípios.
- Abre com meia hora de antecedência para realizar a triagem dos trabalhadores e acomodá-los enquanto esperaram o atendimento.
- Disponibiliza um painel de vagas informatizado e atualizado em tempo real para que os trabalhadores e atendentes tenham acesso às vagas disponíveis.
- Disponibiliza um Posto Móvel para o atendimento em bairros mais distantes.
- Oferece o serviço de emissão de CTPS em eventos externos.
- Disponibiliza informações sobre demais políticas sociais.

9) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de Diadema - SP.

Esse posto:

- Realiza a divulgação das vagas disponíveis por Whatsapp e Facebook, além de oferecê-las em demais equipamentos públicos da prefeitura, organizações não governamentais (ONGs) ou associações.
- Encaminha trabalhadores para cursos de qualificação disponibilizados por parceiros locais.

QUADRO 20: MELHORES PRÁTICAS DA REDE SINE



- Além disso, a Secretaria de Desenvolvimento Econômico de Diadema realiza a intermediação de autônomos.

10) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de Capinzal - SC.

Esse posto:

- Promove visitas mensais aos empregadores com o intuito de esclarecer o trabalho desenvolvido pelo SINE e captar vagas de emprego.
- Disponibiliza panfletos, distribuídos em pontos estratégicos do município, sobre os serviços disponibilizados.
- Realiza reuniões trimestrais com os Conselhos Municipais de Trabalho e Emprego para viabilizar ações e programas que contribuam para o desenvolvimento econômico do Estado.
- Promove ações de cadastramento de pessoas com deficiência, com o objetivo de facilitar a sua inserção no mercado de trabalho.

11) Secretaria de Estado de Trabalho e Desenvolvimento Social, Minas Gerais.

A conveniente:

- Promove palestras para os empregadores sobre o Empregador Web, os serviços disponibilizados pelo SINE e como utilizá-los de forma proveitosa.

- Apresenta uma cooperação com a Fundação de Educação para o Trabalho de Minas Gerais (Utramig) para disponibilizar cursos de formação aos atendentes. O curso é dividido em duas etapas: a primeira é a distância e os alunos utilizam uma plataforma online para acessar textos, vídeos, casos práticos e exercícios. A segunda etapa é presencial, com duração de três dias e alunos e professores se reúnem para esclarecer dúvidas, compartilhar experiências e verificar se a aprendizagem foi efetiva. O conteúdo do curso foi dividido em três módulos: o primeiro é sobre política pública de emprego e Portal Mais Emprego; o segundo é sobre atendimento aos trabalhadores e empregadores e redirecionamento a vagas de emprego; e o terceiro aborda as regras do seguro-desemprego. Se o atendente tiver avaliação positiva, ele recebe a senha de acesso ao Portal Mais Emprego e pode realizar o atendimento ao seguro-desemprego. O bom aproveitamento desse primeiro curso também proporciona acesso a um segundo curso sobre atendimento de qualidade. Com duração de cinco horas, o curso é dividido em três módulos: atendimento de qualidade, atendimento e as relações de trabalho e situações especiais de atendimento.

12) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de Campinas - SP.

Esse posto:

- Disponibiliza o serviço de fomento à economia

solidária, o que incorpora o encaminhamento de trabalhadores para cooperativas de padarias, resíduos sólidos e hortas; e a realização de feiras, com o intuito de promover o comércio justo e solidário.

- Promove ações de orientação e encaminhamento a programas de microcrédito produtivo e orientado.
- Realiza o serviço de orientação para o trabalho, promovendo ações, individuais ou em grupo, sobre elaboração de currículo, marketing pessoal, entrevistas de emprego, dinâmicas de grupos e testes.
- Promove palestras sobre o funcionamento do mercado de trabalho, a diferença entre os conceitos de trabalho e emprego, empreendedorismo, cooperativo, mercado de trabalho formal, construção de um projeto profissional para o público jovem, entre outros temas.
- Realiza encontros com trabalhadores para a abordagem do Programa do Seguro-Desemprego, com o intuito de fornecer informações sobre o funcionamento e as condicionalidades do programa. A iniciativa alerta para a importância da recolocação profissional do trabalhador, em vez de ele aguardar o término do recebimento das parcelas para começar a procurar emprego novamente.
- Busca expandir ações desenvolvidas por meio de parcerias com escolas, entidades socioassistenciais e demais equipamentos públicos.
- Promove aulas de reforço escolar em português, matemática e redação e disponibiliza turmas de EJA (Educação de Jovens e Adultos), no próprio posto de atendimento, por meio de uma parceria com a Fundação Municipal de Educação Comunitária (FUMEC) vinculada a Secretaria Municipal de Educação de Campinas.

13) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de Uberaba – MG

Esse posto:

- Após o resultado positivo de um encaminhamento, envia um e-mail de agradecimento ao empregador, para fortalecer a sua parceria com o SINE.
- Realiza anualmente um evento com os empregadores que obtiveram os resultados mais positivos na intermediação com o objetivo de firmar parcerias para o próximo ano.
- Busca parcerias com empregadores para a colocação de trabalhadores portadores de deficiência.

- Participa de audiências nas varas da infância e juventude em que jovens são encaminhados por promotores para inserção no mercado de trabalho.
- Disponibiliza estudantes de psicologia para prestar orientação aos trabalhadores e suporte aos empregadores.

14) Sistema Nacional de Emprego – SINE no Estado do Amazonas.

A convenente promove ações itinerantes em municípios que não possuem postos de atendimento do SINE ou em bairros mais distantes.

15) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de Natal - RN.

Esse posto:

- Promove oficinas de orientação vocacional para jovens entre 14 e 29 anos.
- Disponibiliza atendimento individual, no setor de psicologia, em que os trabalhadores são orientados sobre a elaboração de currículos e sobre o comportamento mais adequado em entrevistas de emprego.
- Disponibiliza a impressão de currículos para os trabalhadores já no atendimento com a psicóloga.
- Promove oficinas de orientação profissional que são realizadas nas salas de aula dos cursos profissionalizantes oferecidos pela prefeitura de Natal.
- Fomenta as ações de microcrédito por meio de assessoria, capacitação e intermediação de financiamento junto às instituições financeiras ou organizações da sociedade civil de interesse público.
- Promove ações de fortalecimento de projetos de economia solidária.
- Promove ações diferenciadas para o atendimento de trabalhadores mais vulneráveis como jovens e pessoas portadoras de deficiência.

16) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de Maceió - AL.

O posto disponibiliza oficinas sobre empreendedorismo, iniciativa esta, que está no âmbito da parceria entre a Secretaria do Trabalho, Abastecimento e Economia Solidária e o SEBRAE, responsável por implantar as salas do empreendedor em Maceió.

QUADRO 20: MELHORES PRÁTICAS DA REDE SINE



17) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de Belo Horizonte - MG (Posto Gameleira).

Implantou um Sistema Integrado de Gestão de Atendimento (SIGA) para conseguir acompanhar a trajetória do trabalhador e identificar os serviços mais adequados ao seu perfil. Com apenas algumas questões, o atendente consegue identificar se o trabalhador tem perfil de empreendedor, de empregado do setor formal ou se é necessário encaminhá-lo para a qualificação.

- Disponibiliza serviços de fomento ao empreendedorismo e de intermediação de autônomos.
- Padronizou todas as etapas do atendimento para disponibilizar um melhor serviço à população.
- Apresenta uma parceria com o SEBRAE e com a Caixa Econômica Federal para fomentar as ações de empreendedorismo. Os trabalhadores que apresentam perfil empreendedor são encaminhados para cursos do SEBRAE. Para o financiamento dos empreendimentos, há um atendente da Caixa Econômica dentro do posto de atendimento ao trabalhador responsável por esclarecer dúvidas sobre o montante que pode ser financiado, a metodologia de microcrédito produtivo e orientado e os documentos necessários. Como há o atendente da Caixa na unidade, a concessão do crédito pode ser feita sem que o trabalhador tenha que se deslocar a uma unidade de atendimento da Caixa Econômica Federal.

18) Sistema Nacional de Emprego – SINE no Estado da Bahia.

A conveniente:

- Disponibiliza o Programa CrediBahia que possibilita crédito para micro e pequenos negócios nas áreas de produção, comércio ou prestação de serviços. O Programa financia construções, reformas, aquisição de equipamentos, compra de matérias primas, de mercadorias ou de materiais diversos usados na produção. Para o primeiro empréstimo, o microempreendedor pode solicitar entre R\$ 200,00 e R\$ 1.500,00, mas, progressivamente, o montante de até R\$ 10.000,00 pode ser financiado. O prazo para pagamento varia entre 6 a 24 meses e depende do propósito do empréstimo, ou seja, investimento ou constituição de capital de giro. As taxas de juros mensais são de 0,55% para empréstimos de até R\$ 3.000,00 e de 1,3% para valores superiores a R\$ 3.000,00.
- Apoia os Centros Públicos de Economia Solidária, que objetivam incentivar e fortalecer projetos de economia solidária; disponibilizam ações de formação, assistência técnica, divulgação, comercialização e concessão de crédito.
- Apresenta o Programa Bahia do Trabalho Decente. Este Programa apresenta os alguns eixos prioritários, por exemplo, erradicação do trabalho escravo e do trabalho infantil; fomento à segurança e à saúde do trabalhador; promoção da igualdade de gênero, de cor de pele e para a pessoa portadora de deficiência. Para todos os eixos são estabelecidos os resultados esperados e as linhas de ação.

Estabeleceu uma parceria com o Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (DIEESE) para desenvolver o Observatório do Trabalho. O observatório acompanha os níveis de ocupação, de renda e de atividade econômica no Estado da Bahia para prestar apoio técnico à Secretaria.

Especificamente na Unidade Central do SINE, em Salvador, a convenente:

- Disponibiliza cursos de conhecimentos básicos em matemática, português e redação.
- Disponibiliza orientação profissional e atendimento com psicólogos ou estudantes de psicologia. O projeto trabalha com grupos de 30 pessoas em seis encontros de quatro horas cada. A orientação proporcionada aos trabalhadores é dividida em quatro partes: informações sobre o mercado de trabalho e as suas possibilidades; aspectos pessoais que embasam a escolha profissional; processo decisório e de autoconhecimento; e como características do mercado de trabalho e o conteúdo dos cursos de qualificação influenciam a escolha profissional. O projeto promove o trabalho em grupo para integrar os trabalhadores presentes, a exibição de trechos de filmes para instigar discussões, a leitura de jornais e pesquisas, exercícios e testes psicológicos. O serviço de psicologia avalia os candidatos cujas vagas exigiram pré-seleção antes de encaminhá-los aos empregadores, o que aumenta a precisão dos encaminhamentos e a satisfação dos empregadores com os encaminhamentos realizados.
- Apresenta o Programa de Apoio ao Trabalhador Autônomo (PATRA). O programa, além de intermediar trabalhadores autônomos e ajudá-los a constituir uma carteira de clientes que garanta um fluxo de renda mensal, proporciona orientação e qualificação para esses trabalhadores.
- Disponibiliza atendimento do Programa CrediBahia, responsável por disponibilizar crédito a microempreendedores, em suas instalações.
- Apresenta uma Central de Captação e Administração de vagas que adota estratégias que são reconhecidas nacionalmente. A Central, além de contatar empregadores por meio de telefone e e-mail, também apresenta consultores que realizam visitas aos empregadores com o objetivo de fomentar a captação de vagas.

19) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de Osasco - SP

A convenente:

- Instituiu o Programa Osasco Solidária que promove a incubação de empreendimentos solidários, o que incorpora a assessoria para a criação, estruturação e consolidação de tais empreendimentos.
- Disponibiliza capacitação e fomenta o uso das tecnologias mais adequadas aos empreendimentos solidários.
- Orienta a obtenção de crédito de empreendimentos solidários por meio da articulação com o Fundo de Desenvolvimento e Inclusão Produtiva, criado pela prefeitura de Osasco; e apoia o acesso ao microcrédito por meio do Programa Crescer e do Banco do Povo Paulista.
- Promove estratégias de comercialização dos produtos das cooperativas de economia solidária. A cidade realiza a Feira Regional de Economia Solidária, em que são comercializados peças de artesanato em geral, roupas, acessórios e pratos de culinária.
- Orienta os empregadores locais sobre a Lei de Aprendiz, identifica vagas que apresentam perfil de aprendizagem e promove a intermediação de jovens.
- Orienta os empregadores sobre a Lei de Cotas, que prevê a disponibilização de uma proporção das vagas a trabalhadores que sejam pessoas com deficiência, identifica vagas que adequadas ao perfil desses trabalhadores e promove sua intermediação.

20) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de São Bernardo do Campo - SP.

- Fomenta iniciativas de economia solidária na cidade de São Bernardo, por exemplo, cooperativas de hortas, reciclagem, padaria e artesanato.
- Apoia as ações da Incubadora de Empreendimentos Solidários de São Bernardo. A Incubadora estimula e apoia a criação de empreendimentos econômicos solidários e fornece subsídios para o seu desenvolvimento e a sua expansão.
- Disponibiliza microcrédito.
- Promove parcerias para a capacitação de empreendedores locais.
- Promove a realização de feiras para comercialização dos produtos das cooperativas de economia solidária.

QUADRO 22: MELHORES PRÁTICAS DA REDE SINE



- Disponibiliza salas para que empregadores possam realizar processos seletivos.
- Adota estratégias de captação ativa de vagas que são reconhecidas nacionalmente.

21) Sistema Nacional de Emprego – SINE no Estado de Goiás (Posto Universitário – Goiânia).

Esse posto:

- Oferece apoio e supervisiona todos os postos de Goiás.
- Disponibiliza treinamento e capacitação para os atendentes.

22) Sistema Nacional de Emprego – SINE no Estado do Espírito Santo.

Com base em dados do CAGED, essa Secretaria realiza feiras de emprego nos municípios em que a atividade econômica é mais dinâmica e nos meses do ano em que a geração de empregos é maior. Para tanto, após a definição do local e data, as empresas da localidade são contatadas a fim de que disponibilizem vagas de emprego no evento.

A feira objetiva promover o encontro entre trabalhadores e empregadores; diminuir os custos de busca de emprego e de colocações; possibilitar ao trabalhador a realização de entrevistas com mais de uma empresa em um mesmo dia; permitir que os empregadores conheçam melhor o perfil da mão de

obra local; e diminuir o tempo para o preenchimento das oportunidades de emprego disponíveis.

23) Sistema Nacional de Emprego – SINE no município de Pirassununga – SP.

Esse posto:

- Realiza a iniciativa Time do Emprego, que disponibiliza encontros semanais, com a participação de entre 20 a 25 trabalhadores desempregados ou em busca do primeiro emprego, para orientá-los sobre elaboração de currículo, planejamento financeiro, comportamento profissional, preparação para entrevista, habilidades e competências e como procurar emprego.
- Distribui cartas às empresas da localidade esclarecendo os serviços disponibilizados pelo SINE, a sua gratuidade e convida os empregadores a disponibilizarem vagas de emprego no SINE.
- Apresenta programa de apoio ao trabalhador que seja pessoa com deficiência, com atendimento especializado. O Programa também realiza uma busca de vagas adequadas a esse grupo de trabalhadores com os empregadores locais.
- Disponibiliza panfletos em que esclarece o papel do posto de atendimento e os serviços que são oferecidos.

24) Sistema Nacional de Emprego – SINE no Estado do Ceará.

A convenente:

- Oferece oficinas de orientação para o trabalho, que abordam os temas de mercado de trabalho, perfil solicitado pelos empregadores, comportamento adequado em uma entrevista de emprego, postura profissional, marketing pessoal e dicas para elaboração de currículos. As oficinas têm quatro horas de duração.
- Oferece avaliação psicológica para processos seletivos de empresas.
- Disponibiliza intermediação de trabalhadores autônomos.
- Promove atendimento diferenciado aos trabalhadores com deficiência.
- Disponibiliza orientação profissional e cursos de informática a esses trabalhadores e trabalha com os empregadores locais para identificar oportunidades profissionais adequadas a esses trabalhadores e conscientizá-los sobre a Lei de Cotas.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BISPO, Patrícia. *Aplicação da Gestão por Competências em órgãos públicos*. Disponível em <http://www.rh.com.br/Portal/Desenvolvimento/Entrevista/7045/aplicacao-da-gestao-por-competencias-em-orgaos-publicos.html>. Conteúdo acessado em 05/08/2015.

BRASIL. *Cartilha para Capacitação do Atendente no Sistema Mais Emprego - Formação Técnica Continuada a Distância / Fundação de Amparo à Pesquisa e Extensão Universitária, Sistema Nacional de Emprego SC*. Florianópolis: FAPEU, 2014.

_____. *Manual de Elaboração e Gestão de Projetos Orientados para Resultados*. Versão 5. SEBRAE – Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas. Brasília.

_____. *Manual de Normatização da IMO*. Ministério do Trabalho e Emprego, Brasília, 2014.

CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à teoria geral da administração*. 6 ed. Rio de Janeiro: Campus, 2000

DUTRA, J. S. *Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna*. São Paulo: Atlas, 2004.

GESTÃO DO SINE

MANUAL PARA OS POSTOS DE ATENDIMENTO

Este Manual apresenta algumas orientações para os gestores dos postos de atendimento do SINE com o objetivo de proporcionar um conjunto básico de informações necessárias para a administração de um posto. O Manual apresenta, entre outras informações, a origem do SINE, sua estrutura, abrangência e atuação; os serviços disponibilizados aos trabalhadores e aos empregadores; a infraestrutura física e os recursos humanos necessários; a interpretação de indicadores de resultado e de desempenho; e exemplos de melhores práticas já adotadas por alguns postos de atendimento. Com tais elementos, espera-se auxiliar a Rede a disponibilizar um serviço de melhor qualidade, mais eficaz e capaz de atender os seus usuários com a maior brevidade possível.

