



MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE INTERMEDIACÃO LABORAL **ACOLHIMENTO**



COOPERAÇÃO



CABO VERDE - LUXEMBURGO

Ficha Técnica

Promotor:
Programa EMPREGO E EMPREGABILIDADE (CVE/081),
da Cooperação Luxemburguesa, executado pela LuxDev.

Autoria:
RICARDINA ANDRADE — PESSOAS E ORGANIZAÇÕES, Sociedade Unipessoal Lda.

Coordenação Global:
Ricardina Andrade de Brito

Equipa Técnica:
Francisco Lima Fortes
Ricardina Andrade de Brito

Equipa de seguimento:
Aldina Delgado
Paulo Santos
Jussara Matos
Iris Rodrigues
Vargas Melo

Responsabilidade do documento:
Quaisquer opiniões expressas neste documento são da responsabilidade
exclusiva dos autores e não podem constituir uma posição formal da
Cooperação Luxemburguesa.

Conteúdo

ANEXOS.....	4
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	5
LEGENDA PARA AUXÍLIO NA LEITURA DOS FLUXOGRAMAS	6
HISTÓRICO E ACTUALIZAÇÕES.....	8
APRESENTAÇÃO.....	9
ENQUADRAMENTO.....	10
A ESTRUTURA DOS PROCESSOS	14
O PROCESSO DE ACOLHIMENTO	15
PRINCÍPIOS GERAIS.....	15
OBJECTIVOS	16
ÂMBITO.....	17
DESCRIÇÃO DAS ACTIVIDADES.....	17
FLUXOGRAMA - ACOLHIMENTO AO CIDADÃO UTENTE	20
PROCEDIMENTOS.....	21
TIPOS DE ACOLHIMENTO.....	22
PRESENCIAL.....	22
ELECTRONICO.....	23
FLUXOGRAMA ACOLHIMENTO DA ENTIDADE EMPREGADORA.....	24

PROCEDIMENTOS.....	25
DICAS PARA O TÉCNICO DE ATENDIMENTO	26

ANEXOS

Anexo 1 – Ficha de Registo do Utente

Anexo 2 – Ficha de Registo da Entidade Empregadora

Anexo 3– Programa de Formação - Técnico de Atendimento

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

BQE – Bolsa Qualificação e Emprego

CEFP – Centro de Emprego e Formação Profissional

COP – Conselheiro Orientação Profissional

EE - Entidade Empregadora

Ex. - Exemplos

IEFP – Instituto do Emprego e Formação Profissional

INE – Instituto Nacional de Estatística

OP – Orientação Profissional

P.T. – Posto Trabalho

PPE – Plano Pessoal de Emprego

SIC – Sessão de informação colectiva

TA - Técnico de Atendimento

TEFP - Técnico de Emprego e Formação Profissional

LEGENDA PARA AUXÍLIO NA LEITURA DOS FLUXOGRAMAS

	Símbolo de evento inicial	Sinaliza o primeiro passo de um processo.
	Símbolo de evento final	Sinaliza o passo final em um processo.
	Símbolo de mensagem	Acciona o processo, facilita processos intermediários ou finaliza o processo.
	Símbolo de condicional	Um processo que se inicia, ou continua, quando uma condição ou regra de negócio é atendida.
	Símbolo de exclusivo	Avalia o estado do processo de negócios e, com base na condição, divide o fluxo em um ou mais caminhos mutuamente exclusivos. Por exemplo, um relatório será gerado se um supervisor der uma aprovação. Nenhum relatório será gerado se o supervisor negar uma aprovação.
	Símbolo de paralelo	Difere das outras portas de entrada pois não depende de condições ou eventos. Em vez disso, portas de entrada paralelas são usadas para representar duas tarefas simultâneas em um fluxo de negócios.
	Símbolo de fluxo de sequência	Conecta objetos de fluxo em uma ordem sequencial própria.

	Símbolo de fluxo de mensagem	Representa mensagens de um participante do processo para outro.
	Símbolo de entrada de dados	Representa os requisitos de dados que dependem de tarefas no processo de negócios.
	Símbolo de armazenamento de dados	Representa a capacidade de armazenar ou aceder a dados que estão associados a um processo de negócios.
	Símbolo de tarefa	É o nível mais básico de uma atividade e não pode ser subdividida. Por exemplo, um processo de rotina matinal pode envolver a tarefa de ligar seu computador.
	Símbolo do processo	As raias agrupam os objetos visualmente em faixas, com cada aspecto do processo adicionado a uma raia separada. As raias não apenas organizam as atividades em categorias separadas, como também podem revelar atrasos, ineficiências e os funcionários responsáveis por cada passo em um processo.

HISTÓRICO E ACTUALIZAÇÕES

Revisão	Data	Modificações
01	16-05-2018	Criação do documento

APRESENTAÇÃO

A Qualidade nos serviços públicos é hoje um imperativo, quer porque os cidadãos são cada vez mais exigentes, quer porque os colaboradores aspiram a um trabalho mais responsável, mais gratificante e mais rico sob o ponto de vista do seu conteúdo funcional. Além disso, os custos económicos e sociais resultantes da ausência de qualidade dos serviços públicos são cada vez maiores e mais pesados para o cidadão e para os agentes económicos.

Pretende-se, com este **Manual de Intermediação Laboral**, agregar os procedimentos num novo instrumento de gestão dos Centros de Emprego e Formação Profissional. Este, aliado aos existentes, constituem-se como vectores orientadores do conceito de gestão e Administração dos CEFP's.

Através da definição e da sistematização dos diversos parâmetros, pretende-se garantir que se encontrem reunidas e aplicadas as condições necessárias à prossecução das normas e dos objectivos dos CEFP no que se refere à inserção profissional.

Os programas de inserção profissional apresentam um conjunto alargado de medidas de promoção da empregabilidade, assim como medidas de combate ao desemprego, que é um dos principais desafios de Cabo Verde.

O Manual de Intermediação Laboral do IEFP é composto por três volumes, sendo:



O presente documento (Volume I) define procedimentos standard dos Centro de Emprego e Formação Profissional, visando o apoio eficaz ao processo de Acolhimento.

ENQUADRAMENTO

Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP) é a entidade pública nacional de execução das políticas e medidas de promoção do Emprego, empreendedorismo e Formação Profissional. Tem como missão garantir, através da sua estrutura central e serviços descentralizados, e em parceria com outras instituições públicas e privadas, a promoção e execução das ações de formação profissional para satisfazer as necessidades do mercado de trabalho, contribuindo para a promoção do emprego digno, qualificação relevante e atitude empreendedora, visando autonomia individual e a propriedade coletiva.

O IEFP tem como objetivos a Promoção do emprego e o desenvolvimento da formação profissional. Para cumprir a sua missão e atingir os seus objetivos, possui um programa de intervenção assente em medidas sustentadas em seis pilares:

1. A Orientação Profissional;
2. Os Estágios Profissionais;
3. A Colocação (intermediação laboral);
4. A Formação Profissional;
5. O Empreendedorismo;
6. O Subsídio de Desemprego.

Sendo uma instituição de âmbito nacional, que actua através das suas estruturas descentralizadas, o IEFP dota-se e dota os CEFP de modelos de gestão eficazes e padronizados, permitindo a melhoria continua na materialização das políticas publicas de emprego de uma forma mais confiante e sustentável.

Os CEFP, enquanto estruturas próximas do cidadão, desenvolvem actividades para responder às necessidades dos seus diversos públicos-alvo: a população jovem e adulta, os desempregados, as Empresas ou outras Entidades relevantes para o mercado de trabalho.

A **Inserção Profissional** constitui uma das principais necessidades do público-alvo dos CEFP e um dos mais importantes eixos de actuação dos Centros. Atendendo à sua complexidade e à multiplicidade de actores e de situações que a Inserção profissional envolve, há que garantir a sua eficiência.

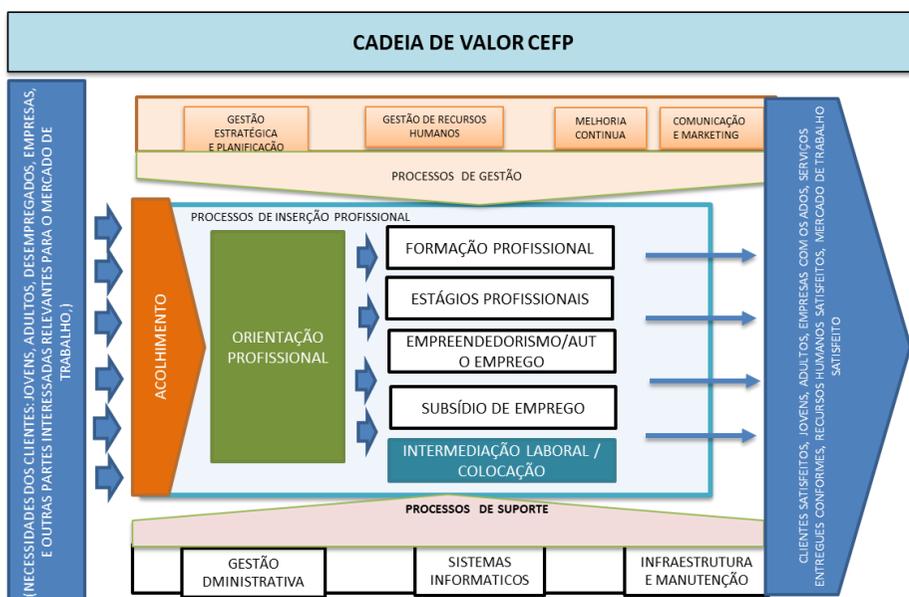
Assim, é fixado/estabelecido um **processo de inserção profissional Padrão nos CEFP**. O desenvolvimento deste processo, além das etapas próprias do processo de inserção profissional em si, conta toda a estrutura, designadamente:

- nos **processos de suporte**, que passam pela Gestão Administrativa, Sistemas Informáticos actualizados e Infraestruturas devidamente mantidas, e
- nos **processos de gestão**, nomeadamente a Gestão estratégica e a planificação, a gestão dos recursos humanos, a melhoria contínua, a comunicação e marketing.

O processo de inserção profissional:

- inicia-se com o **Acolhimento** da pessoa, ou da Entidade.
- De seguida, passa-se para o processo da **orientação profissional** à pessoa, que permitirá melhor compreender as suas necessidades específicas, e
- Encaminha-se a pessoa para a ação que considerar a mais adequada, a saber, a **formação profissional**, o **estágio profissional**, a criação do **autoemprego**/estímulo ao **empreendedorismo**, **Subsídio de desemprego** e a **colocação num local de trabalho**, após um processo de intermediação laboral entre a pessoa e a entidade empregadora.

No final, procura-se atingir a satisfação de todos os clientes, os jovens e adultos e as Empresas/Entidades, levando a um mercado de trabalho mais produtivo, humano e promotor de um desenvolvimento positivo e sustentado. O conjunto de processos que caracterizam os serviços prestados pelo CEFP, encontram-se representados na figura seguinte:



CENTROS DE EMPREGO E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Os Centros de Emprego e Formação Profissional (CEFP) assumem-se como estruturas desconcentradas do IEFP, de âmbito regional, para a execução de políticas e medidas do emprego, do empreendedorismo e da formação profissional (Resolução nº 13/2011 de 24 de Janeiro).

O Decreto-Regulamentar nº 6/2011 de 21 de Fevereiro aprova os estatutos dos CEFP.59. Aos CEFP compete intermediar a procura e a oferta de emprego, efetuando um melhor ajustamento entre os perfis e as competências dos candidatos a emprego e as necessidades das entidades empregadores, de forma a que a colocação seja bem sucedida e satisfaça a oferta.

Os CEFP têm por missão garantir, sob a orientação dos serviços centrais do IEFP e em parceria com outras instituições públicas e privadas, o apoio à promoção e à execução de ações de formação profissional para satisfazer as necessidades do mercado de trabalho, contribuindo para a promoção do emprego digno, qualificação relevante e atitude empreendedora, visando a autonomia individual e a prosperidade coletiva.

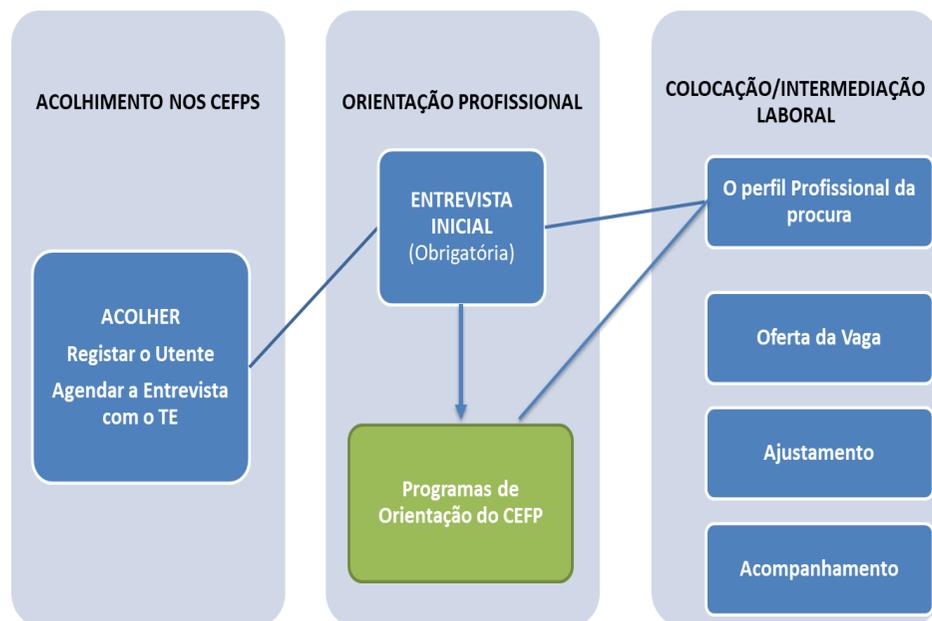
Os CEFP dispõem dos seguintes serviços:

- (i) O Serviço de Formação e Orientação Profissional;
- (ii) O Serviço de Emprego e Inserção na Vida Activa;
 - a. Núcleo de Emprego e Inserção na vida Activa;
 - b. Núcleo de Fomento Empreendedorismo;
- (iii) O Serviço de Administração, Finanças e Recursos Humanos.



A ESTRUTURA DOS PROCESSOS

A estrutura geral do sistema de processos dos CEFP apresenta três fases distintas:



1. Acolhimento, que compreende:

- Atender/receber o Utente /Entidade Empregadora;
- Registo do utente e da Entidade Empregadora;
- O Agendamento de uma entrevista inicial com o Técnico de Emprego.

2. A Fase de Orientação Profissional, que compreende:

- Diagnóstico - Entrevista Inicial;
- Informação e Orientação;
- Encaminhamento.

3. A Fase de Colocação/Intermediação Laboral, que compreende:

- A Colocação e acompanhamento do utente no posto de trabalho.

O PROCESSO DE ACOLHIMENTO

PRINCÍPIOS GERAIS

O Acolhimento é a primeira fase no processo do Utente com o CEFP e consiste no atendimento com vista à inserção profissional.

Inicia-se com a (1) Inscrição dos candidatos que procuram emprego, na qual é feito o (2) registo do candidato na base de dados do CEFP, e fica concluída com a (3) confirmação da data de agendamento para a entrevista de Orientação Profissional e (4) emissão do recibo de agendamento.

O Acolhimento à Entidade Empregadora é efetuado para registrar a entidade e ou para a atualização das informações.

O Técnico do Atendimento deve encaminhar a Entidade Empregadora para o Técnico de Emprego/Formação disponível no momento, para registo da oferta de uma vaga/posto de trabalho.

Num mundo cada vez mais digital, onde o acesso a informação é feito através de novas plataformas de comunicação, principalmente através da web, faz todo o sentido que, em Cabo Verde, um país insular e arquipelágico, com grande dispersão demográfica, os primeiros contactos para obtenção de informação genérica relativas aos diversos organismos e instituições do Estado sejam efetuados através destas plataformas. Além de serem as vias mais económicas, são também, na maior parte das vezes, as mais eficientes.

Tendo em conta esta realidade, o CEFP disponibiliza modelos de interação com os seus utentes, que terá impacto significativo na poupança de recurso e na facilitação de acesso a informação, esteja o utente onde estiver.

Atenda de forma como gostaria de ser atendido: seja cordial, atencioso e prestativo.

O seu trabalho faz a diferença na vida das pessoas!

OBJECTIVOS

Assegurar que todos os Técnicos de Atendimentos (TA) do CEFP procedam de forma regular, uniforme, fiável, eficaz e eficiente no Acolhimento aos clientes do CEFP (Cidadão Utente, Entidade Empregadora e outros).



A principal função do Técnico de Atendimento (TA) é promover a Inserção Profissional

O UTENTE E A ENTIDADE EMPREGADORA TERÃO UMA IMAGEM POSITIVA DO CEFP SE:

- Forem atendidos cordialmente e perceberem que o técnico do atendimento é paciente, atencioso e prestativo;
- Notarem o respeito que o TA tem para com eles - Uma forma de evidenciar respeito é atender todos de forma justa, sem discriminações e escutar atentamente enquanto o outro fala;
- Conseguirem esclarecer as suas dúvidas e concluir o atendimento de que necessitavam;
- A informação for transmitida com Segurança, Clareza, Objetividade e Transparência.

O desemprego é uma das mais graves situações que pode ser vivenciada por uma pessoa. A falta de rendimento, a insegurança sobre o futuro e o sentimento de fracasso, fragiliza as pessoas e influencia o seu comportamento e a sua forma de expressar. É comum o técnico de atendimento se deparar não apenas com pessoas desanimadas e tristes, mas, também com pessoas irritadas e até agressivas.

ÂMBITO

Este procedimento é aplicado a todos os colaboradores do CEFP diretamente envolvidos com o processo Acolhimento.

DESCRIÇÃO DAS ACTIVIDADES

1. Acolher o cliente (cidadão Utente, Entidade empregadora, outros parceiros) com amabilidade e cortesia;
2. Feita a identificação do cliente utente e conhecidas as suas necessidades, deve apresentar as informações disponíveis;
3. **No caso do cidadão utente:**
 - a. Disponibilizar informação pertinente relativa aos centros e as suas actividades, bem como sobre o processo que vai até a uma eventual colocação;
 - b. É-lhe agendada uma entrevista com o Técnico de Emprego (mediante a disponibilidade da agenda de funcionamento do CEFP); e
 - c. O acolhimento é concluído com a emissão de um “Cartão do Utente do CEFP” (devidamente numerado e codificado cartão entrega do recibo ao utente);
 - d. Se o utente fizer o seu registo online, o candidato será posteriormente contactado, via telefone ou email, para efeito de agendamento da entrevista inicial com o Técnico de Emprego;
 - e. O tempo estimado para o atendimento é de 45 minutos, no máximo, e de 15 minutos no mínimo (≥ 15 min e ≤ 45 min).

4. No caso de uma Entidade Empregadora (EE):

- a. Verificar se a EE está inscrita no CEFP e registar a EE, se necessário;
- b. Encaminhar a EE para um Técnico de Emprego e Formação Profissional.

Referências e documentos relacionados

- a. Ficha de Inscrição do utente;
- b. Ficha de registo da Entidade Empregadora;
- c. Registo do utente na base de Dados;
- d. Cartão do Utente;
- e. Confirmação do registo da Entidade Empregadora.

Responsável pelo processo

- a. Técnico do Atendimento do CEFP.

Entradas

- a. Documentos de Identificação do Utente (Bilhete de Identidade);
- b. Documentos comprovativos das habilitações académicas (caso o utente já os tenha);
- c. Curriculum Vitae (caso o utente já os tenha);
- d. Certidão Comercial da Entidade Empregadora;
- e. Declaração do INPS;
- f. Declaração da Repartição das Finanças.

Saídas

- g. Ficha de registo do processo do utente;
- h. Cartão do Utente;
- i. Agendamento da Entrevista Inicial;
- j. Registo da Entidade Empregadora;
- k. Agenda da entrevista da Entidade Empregadora com o Técnico.

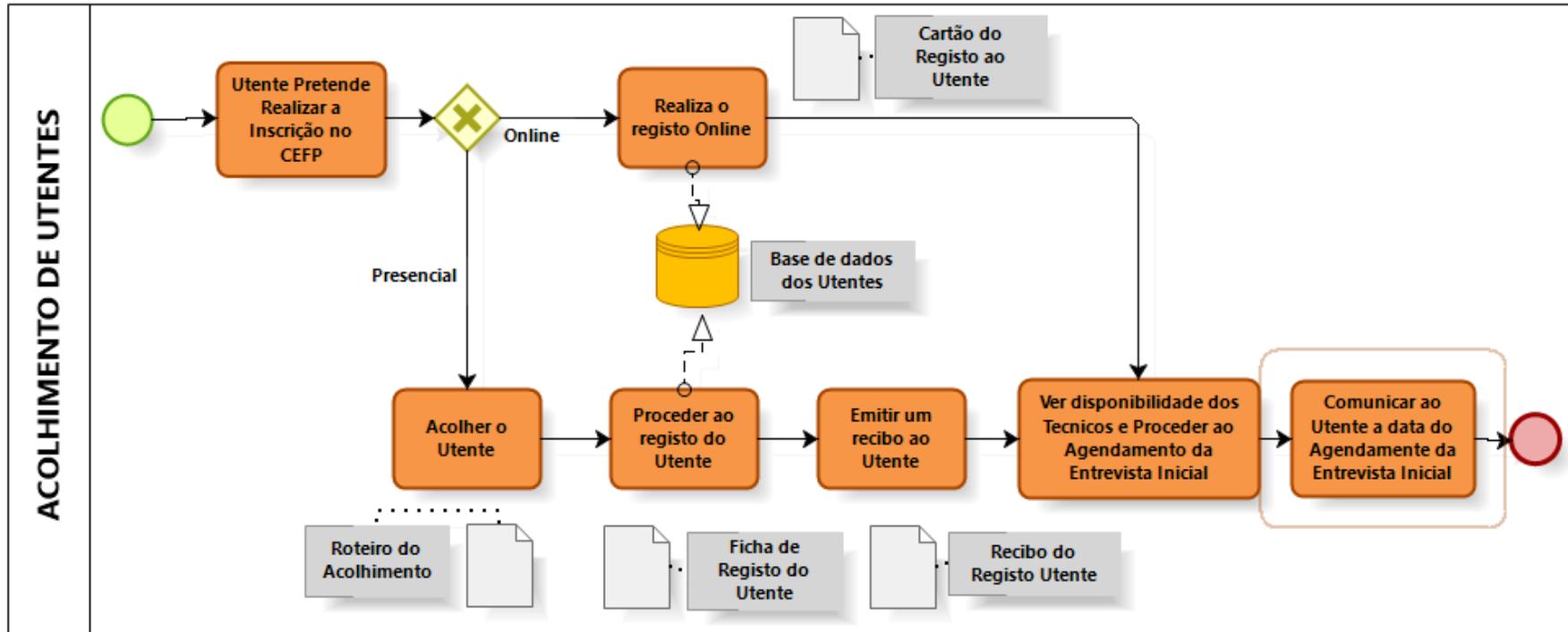
Indicadores

1. Número de registos diários (Cidadão utente e Entidade Empregadora);
2. Número de dias de espera desde o registo no CEFP até à Entrevista Inicial – (Meta < =10 dias);
3. Número de dias de espera desde o registo online até à Entrevista Inicial ((Meta < =10 dias);
4. Taxa de reclamações;
5. Número de Ofertas;
6. Tempo de Espera/horas para atendimento da Entidade Empregadora desde o registo no Front-office até a entrevista com o Técnico de Emprego/FP.

LEMBRE-SE:

Um bom atendimento vai muito além de ser bem-educado. Assim como ser honesto, tratar bem as PESSOAS não é um diferencial, mas sim uma obrigação.

FLUXOGRAMA - ACOLHIMENTO AO CIDADÃO UTENTE



PROCEDIMENTOS

MODO DE PROCEDER							
ID	TAREFA	DISCRICÃO/RESPONSABILIDADES	INFORMAÇÕES \ DOCUMENTOS		SISTEMA DE GESTÃO		Recursos
			ENTRADAS	SAIDAS	Quem é Responsável	Onde	
1.1	Acolher o utente	Cumprimentar, dar as boas vindas ao utente e fornecer informações sobre o funcionamento e as actividades do centro e sobre o processo de colocação, com amabilidade e cortesia.			Técnico de Atendimento	CEFP	No momento em que o utente se dirige ao CEFP
1.2	Registar o utente	Solicitar o bilhete de identidade e demais documentos comprovativos de habilitações literárias do utente; Fazer o registo do utente na Plataforma digital ou no formulário próprio (ficha de registo), em caso de indisponibilidade da Plataforma.	Documentos de identificação do utente e documentos comprovativos de habilitações literárias e/ou qualificações profissionais (caso o utente já os tenha)	Ficha de registo Processo do utente Cartão de Utente	Técnico de Atendimento	CEFP	No momento em que o utente se dirige ao CEFP
1.3	Agendar a entrevista Inicial	Com o utente agendar uma entrevista obrigatória com a/o TE.		Data da Entrevista	Técnico de Atendimento	CEFP	No acto da inscrição
1.4	Concluir o atendimento	Emitir o cartão do utente. Despedir-se do utente. Colocar-se à disposição.		Cartão de Utente	Técnico de Atendimento	CEFP	No final do atendimento

**O fluxograma é apenas um resumo das principais atividades.
Leia atentamente as instruções para oferecer ao utente um serviço de qualidade.**

TIPOS DE ACOLHIMENTO

PRESENCIAL

O acolhimento é efetuado nos serviços centrais do IEFP e nos CEFP existentes no país.

Nestes serviços, o utente terá acesso a toda informação necessária acerca da oferta formativa e do processo de admissão, através dos agentes de front-office, ou utilizando os computadores interativos previamente programados (podendo ser assistido/apoiado por um/a técnico/a do CEFP).

Roteiro de Acolhimento Presencial (a ser seguido no serviço de atendimento)

CHECK LIST	VALIDAR
1. Cumprimentar o utente, identificar-se e perguntar: em que lhe posso ser útil?	
2. Após a exposição do utente, identificar qual o seu perfil: Jovem, Adulto, Desempregado, empresa ou parceiro da instituição.	
3. Facultar informações sobre o centro e sobre o processo de colocação, podendo utilizar brochura informativa que melhor se adegue ao utente, bem como e as condições de acesso (com base a solicitação feita).	
4. Efetuar o registo do utente para preenchimento, introduzindo os dados pessoais do utente na base de dados.	
5. No caso o utente procurar emprego:	
a. Após o registo, agendar um encontro com o técnico de Emprego/formação;	
b. Confirmar os dados introduzidos e a data do agendamento do encontro entre utente e o técnico de Emprego/formação;	
c. Entregar ao utente o comprovativo de registo e de agendamento;	
6. Questionar ao utente se deseja alguma informação adicional.	
7. Não havendo, despedir e fechar o processo de atendimento, desejando boa sorte ao utente.	

ELECTRONICO

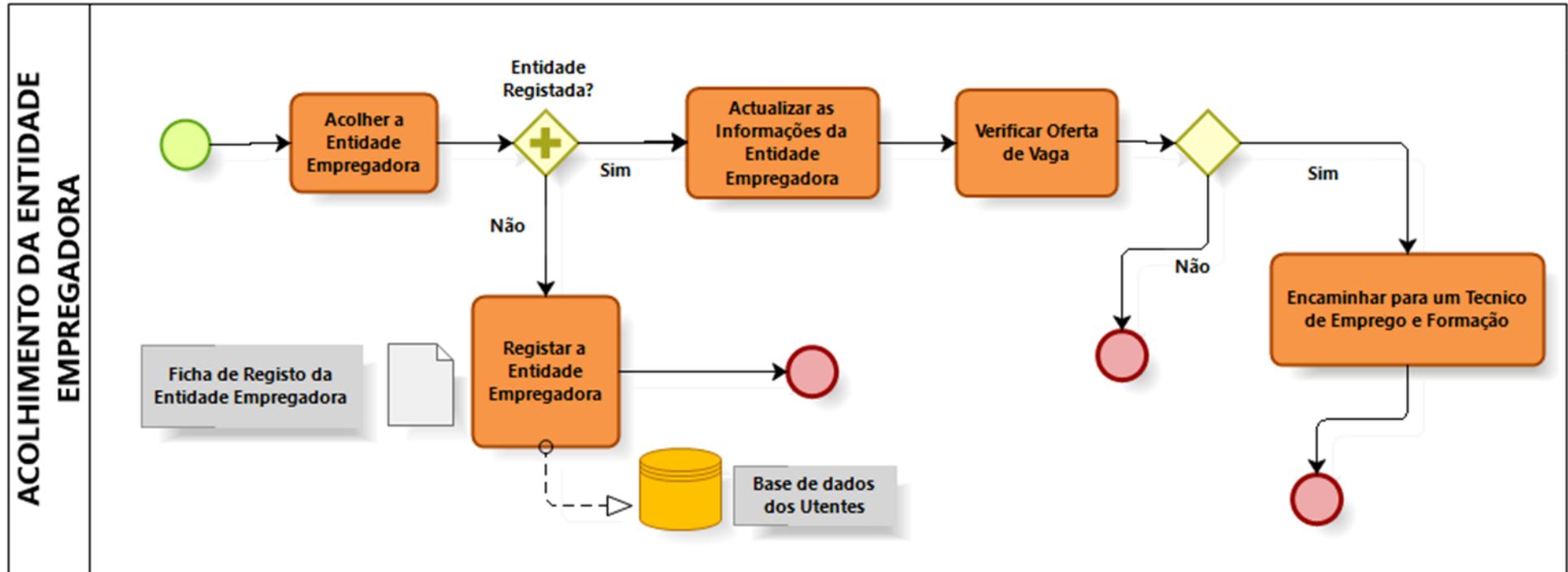
O acolhimento é realizado através do site www.iefp.cv, mediante um registo, ou através do correio eletrónico criado pelo IEFP (ex: acolhimento@iefp.cv).

A cada mensagem recebida é feita uma notificação de recebimento de forma automática. Poderá haver retorno para o utente em caso de necessidade de informação complementar, de esclarecimentos ou alguma informação necessária para preenchimento do formulário de registo e encaminhamento para a Orientação Profissional.

Roteiro Acolhimento (via correio eletrónico)

CHECK LIST	VALIDAR
1. Aceder a plataforma web.	
2. Proceder a leitura do correio eletrónico.	
3. Verificação dos dados do utente.	
4. Informações com o envio de brochura informativa que melhor se adequa ao utente e as condições de acesso (com base a solicitação feita).	
5. Solicitar que proceda ao registo:	
a. Introduzir os dados pessoais na plataforma.	
6. Agendar a entrevista com o técnico de Emprego/formação para uma melhor orientação.	
7. Confirmar os dados e a data do agendamento da entrevista.	
8. Agradecer o contacto e colocar-se à disposição para eventuais esclarecimentos.	
9. Fechar o processo de atendimento desejando boa sorte ao utente.	

FLUXOGRAMA ACOLHIMENTO DA ENTIDADE EMPREGADORA



PROCEDIMENTOS

MODO DE PROCEDER

ID	TAREFA	DISCRICÃO/RESPONSABILIDADES	INFORMAÇÕES \ DOCUMENTOS		SISTEMA DE GESTÃO		Recursos
			ENTRADAS	SAIDAS	Quem é Responsável	Onde	
1.1	Acolher a Entidade Empregadora	Cumprimentar, dar as boas vindas e fornecer informações sobre o funcionamento e as atividades do CEFP e sobre o processo de registo das entidades Empregadoras			Técnico de Atendimento	CEFP	No momento em que o utente se dirige ao CEFP
1.2	Registar a entidade e ou atualizar as informações	Solicitar o Registo Comercial, NIF, Declarações do INPS e da Repartição de Finanças; Fazer o registo da Entidade Empregadora na Plataforma digital ou no formulário próprio (ficha de registo), em caso de indisponibilidade da Plataforma. Fornecer informações das plataformas existentes para o processo de intermediação laboral	Registo Comercial NIF Declarações do INPS e da Repartição das Finanças	Ficha de registo da Entidade Empregadora Atualizada	Técnico de Atendimento	CEFP	No atendimento no CEFP
1.3	Encaminhar a EE para um Técnico de Emprego/ Formação	Verificar a disponibilidade de um técnico de Emprego e formação profissional e encaminhar a entidade empregadora	Documentos e registo da Entidade Empregadora	Ficha de registo da oferta da vaga; EE informada com informações adicionais e comprometida com o CEFP	Técnico de Emprego/ Formação	CEFP	Na entrevista com o TEFP

DICAS PARA O TÉCNICO DE ATENDIMENTO

Algumas dicas para os Técnicos de Atendimento dos CEFP para melhoria do atendimento aos cidadãos utentes e às Entidades Empregadoras.

1. Acolhe os Utentes e as Entidades Empregadoras com cordialidade, inicia a conversa com uma atitude amigável e prestativa;
2. Se for o caso, indique um lugar para a pessoa sentar enquanto aguarda;
3. Tenha paciência ao ouvir a pessoa, não a interrompa;
4. Durante o atendimento, não atenda o telefone ou seu telemóvel;
5. Preste atenção: não apenas ouça as pessoas, mas esforce-se para compreender o real significado do que dizem;
6. Use palavras simpáticas no relacionamento diário com as pessoas: “Bom dia”, “Por favor”, “Com licença”; homens devem dizer “obrigado” e mulheres “obrigada”;
7. Não reclame do seu salário, da sua vida, da sua família e do mundo com os clientes do CEFP;
8. Estabeleça vínculos com Entidades Empregadoras. Quanto maior o número de Entidades Empregadoras registadas no CEFP, maior é o potencial para captação de ofertas, o que dá mais credibilidade ao seu posto de trabalho e ao CEFP;
9. Dedique-se à execução do seu plano de trabalho para o alcance das suas metas e para o sucesso do CEFP.