



MANUAL DE PROCEDIMENTOS DE INTERMEDIÇÃO LABORAL

COLOCAÇÃO

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
LEGENDAS PARA AUXÍLIO NA LEITURA DOS FLUXOGRAMAS.....	5
LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS	7
HISTORICO DE ACTUALIZAÇÕES.....	8
APRESENTAÇÃO	9
ENQUADRAMENTO	10
ESTRUTURA DOS PROCESSOS	14
INTERMIDIAÇÃO LABORAL – COLOCAÇÃO	15
GESTÃO DA PROCURA.....	16
GESTÃO DA OFERTA (VAGAS DE EMPREGO).....	21
AJUSTAMENTO	27
CONTROLO E ACOMPANHAMENTO	38
CONTROLO	40
ACOMPANHAMENTO.....	41
DICAS PARA O TÉCNICO DE EMPREGO/FORMAÇÃO.....	44

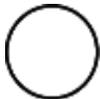
ANEXOS

Anexo 1_Anúncio do perfil do candidato;

Anexo 2_Credencial emitida pelo CEFP para participação em entrevista de emprego

Anexo 3_Ficha de acompanhamento.

LEGENDAS 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.



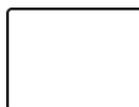
Símbolo de entrada de dados

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.

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

HISTORICO DE 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.

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 III) definir procedimentos standard dos Centro de Emprego e Formação Profissional, visando o apoio eficaz ao processo de Colocação.

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 acções 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 colectiva.

Tem como objectivos a Promoção do emprego e o desenvolvimento da formação profissional. Para cumprir a sua missão e atingir os seus objectivos, o IEFP 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.

A Cadeia de Valor do Centro de Emprego e Formação Profissional

Os CEFP, enquanto estruturas próximas do cidadão, desenvolvem atividades 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 atores 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:

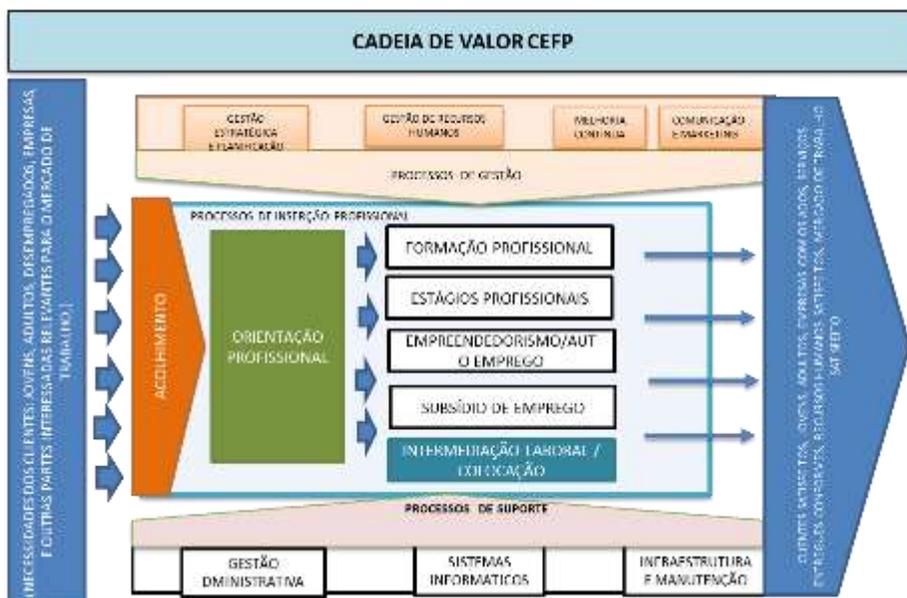
- nos **processos de suporte**, que passam pela Gestão Administrativa, Sistemas Informáticos atualizados e Infraestruturas devidamente mantidas; e
- nos **processos de gestão**, nomeadamente a Gestão estratégica e a planificação, a gestão dos recursos humanos, a melhoria contínua, a comunicação e marketing.

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 a pessoa para a acção 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.

PROCESSO DE COLOCAÇÃO NOS CEFP

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 no seguinte mapa de processos:



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 utentes a emprego e as necessidades das entidades empregadoras, 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.

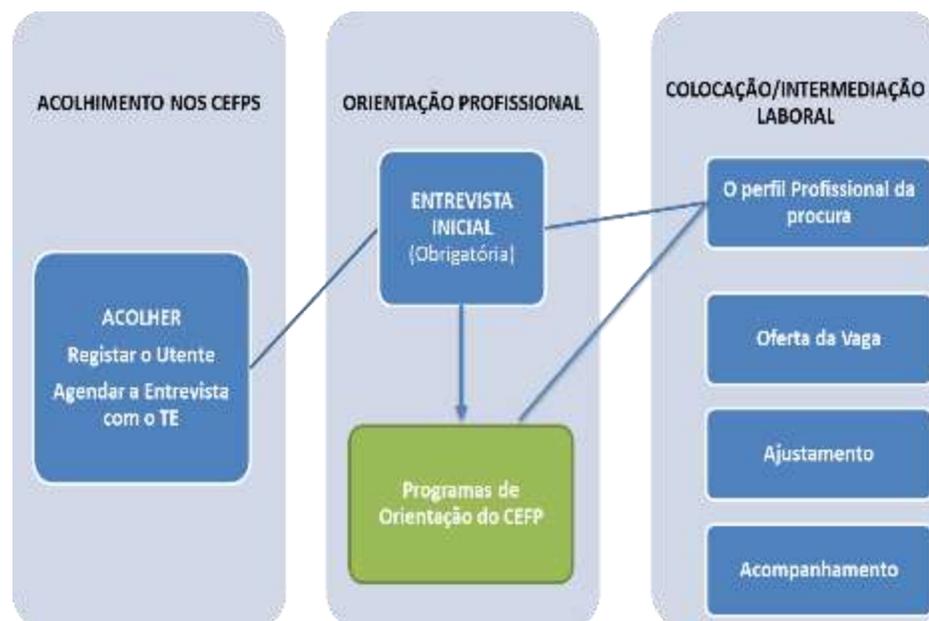
Os CEFP dispõem dos seguintes serviços:

- (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.



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.

INTERMEDIACÃO LABORAL – COLOCAÇÃO

Numa definição simples, o “Mercado de trabalho associa aqueles que oferecem força de trabalho àqueles que a procuram, num sistema típico de mercado, onde se negocia a fim de se determinar os preços e as quantidades a transacionar”.

O processo de colocação constitui o primeiro e o último objetivo de um serviço público de emprego e a sua execução deve ser imediata e prioritária sobre qualquer outra intervenção.

É considerada uma oferta de emprego a comunicação feita por uma entidade empregadora de um ou mais postos de trabalho vagos para serem preenchidos por utentes inscritos nos CEFP.

GESTÃO DA PROCURA

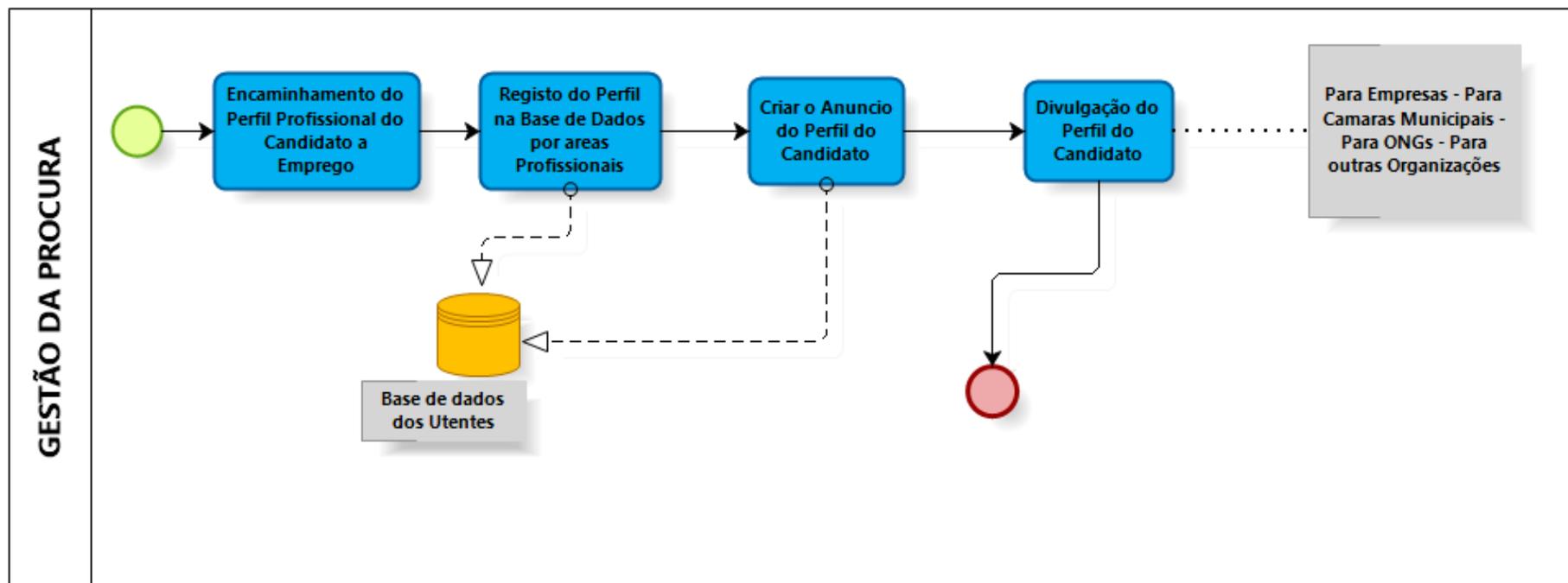
A globalização da economia e do trabalho implicou uma transformação da organização da produção e do estatuto dos trabalhadores. As “carreiras profissionais contínuas” são cada vez mais raras e, frequentemente, as pessoas são confrontadas com ruturas na sua vida profissional.

Partindo da informação recolhida no Processo de Orientação, que, em parte, já integra “momentos” da história do candidato, é necessário proceder ao cruzamento desta mesma informação com a(s) oferta(s) de emprego mais ajustadas ao perfil do candidato.

Nesta etapa, os candidatos a emprego já terão formalizado a decisão, nomeadamente a definição do seu Projeto de (re)inserção profissional. Este procedimento é formalizado com o encaminhamento do Perfil Profissional do candidato a emprego, actualizado com as informações oriundas da Orientação Profissional, para se iniciar o processo de procura.

O encontro de uma vaga de emprego adequada ao perfil do candidato pode fazer a diferença na vida de uma família. Isso é uma missão muito importante. Dedique-se a ela!

PROCESSO – FLUXOGRAMA DA GESTÃO DA PROCURA



OBJETIVO

- Tratamento das informações referentes ao perfil profissional dos candidatos ao emprego;
- Elaboração do Anúncio do Perfil Profissional do candidato;
- Divulgação de informações nas plataformas;
- Gestão eficiente da base de dados do emprego.

ÂMBITO

Estandardização do processo de gestão dos perfis profissionais dos candidatos a emprego inscritos nos CEFP para que a identificação e tratamento na base de dados do emprego seja célere e eficaz, podendo, assim, dar uma resposta mais rápida e eficiente às solicitações de oferta de emprego e ter uma maior/melhor organização no processo de ajustamento.

DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES

1. Receber o Perfil Profissional do utente encaminhado do processo de Orientação Profissional;
2. Fazer o tratamento dos dados;
3. Atualizar a base de dados do emprego;
4. Criar um anúncio de perfil profissional do candidato (oferta de mão de obra);
5. Divulgar perfil do utente em plataformas disponíveis para efeito.

PROCEDIMENTOS

MODO DE PROCEDER							
ID	TAREFA	DISCRIÇÃO	INFORMAÇÕES \ DOCUMENTOS		SISTEMA DE GESTÃO		
			ENTRADAS	SAIDAS	Quem é Responsável	Onde	Recursos
1.1	Receção do Perfil Profissional da/o utente	Receção do Perfil Profissional e sua inserção na base de dados de utentes a procura de colocação.	Perfil Profissional do utente	Base de Dados atualizada	Técnica/o de Emprego	CEFP	No dia da receção do Perfil de Competências
1.2	Criar anúncio do Perfil do utente	No <i>template</i> próprio, criar um anúncio do Perfil do utente.	Perfil Profissional do utente	Anúncio	Técnica/o de Emprego	CEFP	No máximo até 2 dias subsequentes à receção do perfil profissional do utente
1.3	Divulgação do Perfil do utente	Divulgar o Perfil do utente junto das empresas inscritas no Centro de Emprego. Divulgar o Perfil do Utente na Plataforma de Intermediação laboral e no site do Centro de Emprego.		Divulgação do Perfil do utente	Técnica/o de Emprego	Nas Empresas, Instituições e outras Entidades	Assim que tiver o Anúncio feito No prazo máximo de 24 h após a feitura do anúncio

REFERÊNCIAS E DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentação

- a. Perfil Profissional do Candidato a Emprego;
- b. Anúncio do perfil do candidato;
- c. Base de dados de utentes a emprego.

Responsável

- a. Técnico de Emprego/Formação.

Entradas (do processo)

- a. Perfil Profissional do Candidato.

Saídas (do processo)

- b. Base de dados atualizada;
- c. Anúncio do perfil do Candidato;
- d. Divulgação do perfil do Candidato.

INDICADORES

1. Prazo de inserção do Perfil do utente na base de dados (Nº de dias);
2. Número de dias para a elaboração do Anúncio do Perfil;
3. Nº de perfis de utentes divulgados (onde e como).

GESTÃO DA OFERTA (VAGAS DE EMPREGO)

A oferta de emprego, na óptica do IEFP, corresponde ao registo de um ou mais postos de trabalho, comunicados por uma entidade empregadora, para serem preenchidos por candidatos inscritos nos CEFE.

A oferta de emprego é classificada como espontânea, ou suscitada/provocada, conforme a metodologia de recolha utilizada.

Quando a oferta de um posto de trabalho ocorrer através de visitas das Entidades Empregadoras ao CEFP, de contactos telefónicos, de contactos através de e-mail, ou ainda através de registo da Entidade Empregadora na plataforma de Intermediação Laboral do IEFP, a oferta é denominada **Oferta Espontânea**.

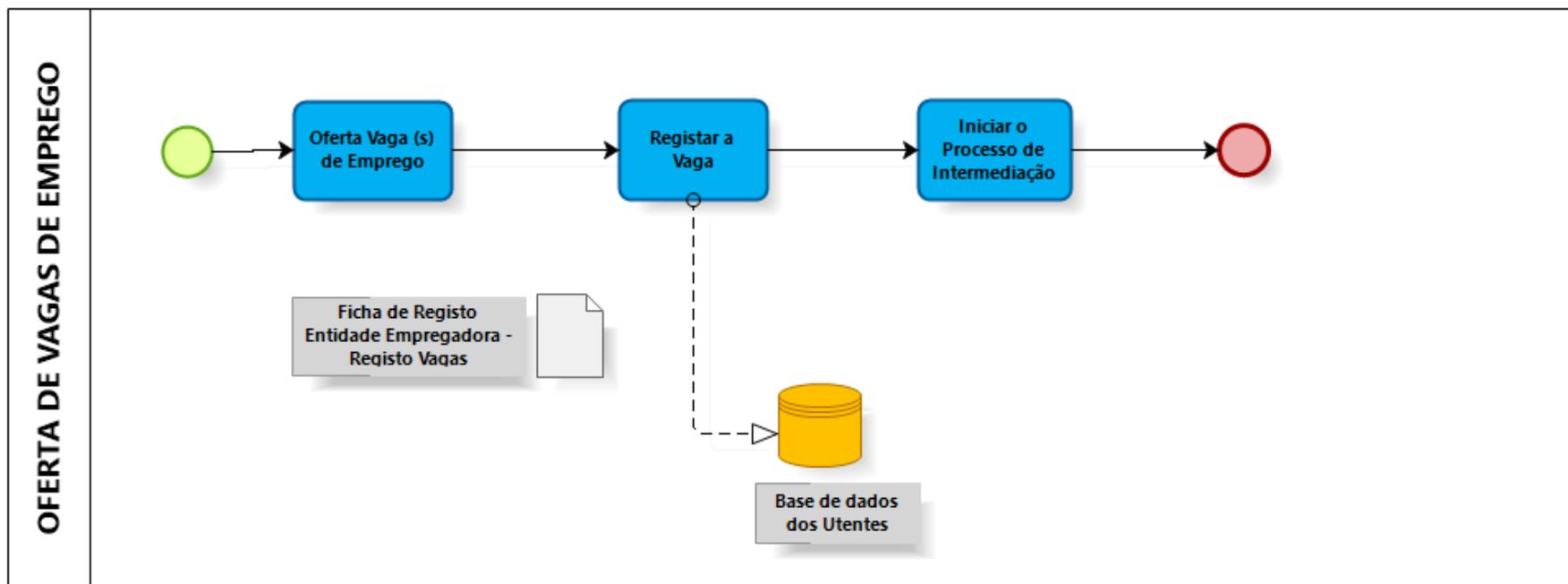
Por outro lado, quando a captação ocorre através de uma iniciativa do CEFP, esta é denominada **Oferta suscitada/provocada**, sendo este tipo de iniciativa fundamental para a aproximação ao mercado de trabalho e ao sector privado e para a captação de mais ofertas de emprego.

Durante a entrevista entre o representante da entidade empregadora que tiver comunicado a oferta e o técnico de emprego/formação, este presta informações sobre o processo de intermediação do CEFP e procede à análise do posto, seguindo o roteiro e preenchendo a Ficha de Entidade Empregadora – *Registo de Oferta de Emprego*.

Com informações claras e objetivas, é possível encaminhar os candidatos mais adequados às entrevistas de emprego.

Depois de caracterizada a oferta de emprego, caso se verifique que esta é portadora de um grau de dificuldade elevado para ser satisfeita, procede-se à negociação. Finda a negociação e havendo acordo entre o técnico de emprego e a entidade, esta tenta fazer o ajustamento, que consiste num processo de adequação entre o perfil do candidato a emprego e as condições da oferta de emprego.

PROCESSO – FLUXOGRAMA DA GESTÃO DA OFERTA



OBJECTIVO

- Tratamento das informações referente às vagas de emprego disponíveis;
- Criação ou atualização do Perfil da entidade empregadora;
- Atualização da lista de empresas parceiras do CEFP;
- Gestão eficiente da base de dados do emprego.

ÂMBITO

Gestão das oportunidades\vagas de emprego disponibilizadas pelas entidades empregadoras parceiras do CEFP, com vista à obtenção de um melhor desempenho no processo de ajustamento, para que processo de colocação do utente na empresa seja um sucesso.

DESCRIÇÃO DAS ACTIVIDADES

1. Recebe informação de uma necessidade de mão-de-obra da Entidade (Sector Publico/Empresa; Sector Privado; ONG ou Organismo Internacional) apos o processo de Acolhimento.
2. Encaminha a Entidade Empregadora para um Técnico de Emprego para informação e registo da oferta.
3. O técnico de Emprego informa a Entidade Empregadora sobre o processo de intermediação laboral do CEFP e preenche a Ficha do Registo da Vaga existente na Entidade Empregadora.
4. Prepara um dossier de oferta de emprego para ajustamento.

PROCEDIMENTOS

MODO DE PROCEDER

ID	TAREFA	DESCRIÇÃO	Informação/Documentos		Sistema de Gestão			
			Entrada	Saída	Quem é responsável	Onde	Quando	Recursos
6.1	Receção da oferta de um ou mais posto(s) de trabalho	Após o processo de atendimento à Entidade Empregadora, esta é encaminhada para um técnico de Emprego/Formação para o registo da oferta de Emprego	Registo da oferta do(s) posto(s) de trabalho	1. Registo da oferta - Ficha da Entidade Empregadora preenchida com a caracterização do posto de trabalho 2. Geração de e-mail e/ou mensagem a ser enviado à entidade que disponibiliza a vaga)	Técnico de Emprego / Formação	CEFP	No dia da receção da oferta	Informáticos

A eficácia dos serviços públicos de emprego e das políticas de emprego dependem, em boa medida, da existência de informação, quer relativas aos pedidos, quer relativas às ofertas de emprego, e da forma como ela se encontra organizada. Efetivamente, a existência de ficheiros atualizados facilita a ação de ajustamento, permitir o conhecimento do mercado de emprego e serve de apoio ao planeamento e de execução de medidas de emprego e de formação profissional.

Para manterem os seus ficheiros de ofertas de emprego disponíveis e sempre actualizado, os CEFP fazem prospecção de ofertas, num processo de contacto provocado com as Entidades Empregadoras. Deste modo, mensalmente, os CEFP realizam visitas, previamente planificadas, a empresas e instituições, com o objectivo de aumentar a carteira de Ofertas de Emprego.

MODO DE PROCEDER:

1. Levantamento de informações sobre projetos de investimentos contratualizados:
 - CV Trade invest;
 - Pro empresa;
 - Câmaras Municipais e, eventualmente, a SDTIBM.
2. Levantamento de informações sobre outros projetos de investimentos:
 - Camara de Turismo;
 - Camaras de Comercio;
 - Plataformas de ONG's;
 - Sites de organizações internacionais;
 - Empresa de intermediação laboral.
3. Pesquisas de vagas de empregos disponibilizados nos diferentes meios de comunicação;
4. Levantamento das vagas existentes no sector público e sector empresarial do Estado;
5. Levantamento das vagas existentes junto das Câmaras Municipais.

REFERÊNCIAS E DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos

- a. Ficha de registo da Oferta de Emprego.

Responsável

- a. Técnico de emprego/formação.

Entradas (do processo)

- a. Ficha da Oferta de Emprego;
- b. Oferta do posto de trabalho.

Saídas (do processo)

- c. Dados sobre a entidade;
- d. Ficha da Entidade Empregadora actualizada.

INDICADORES

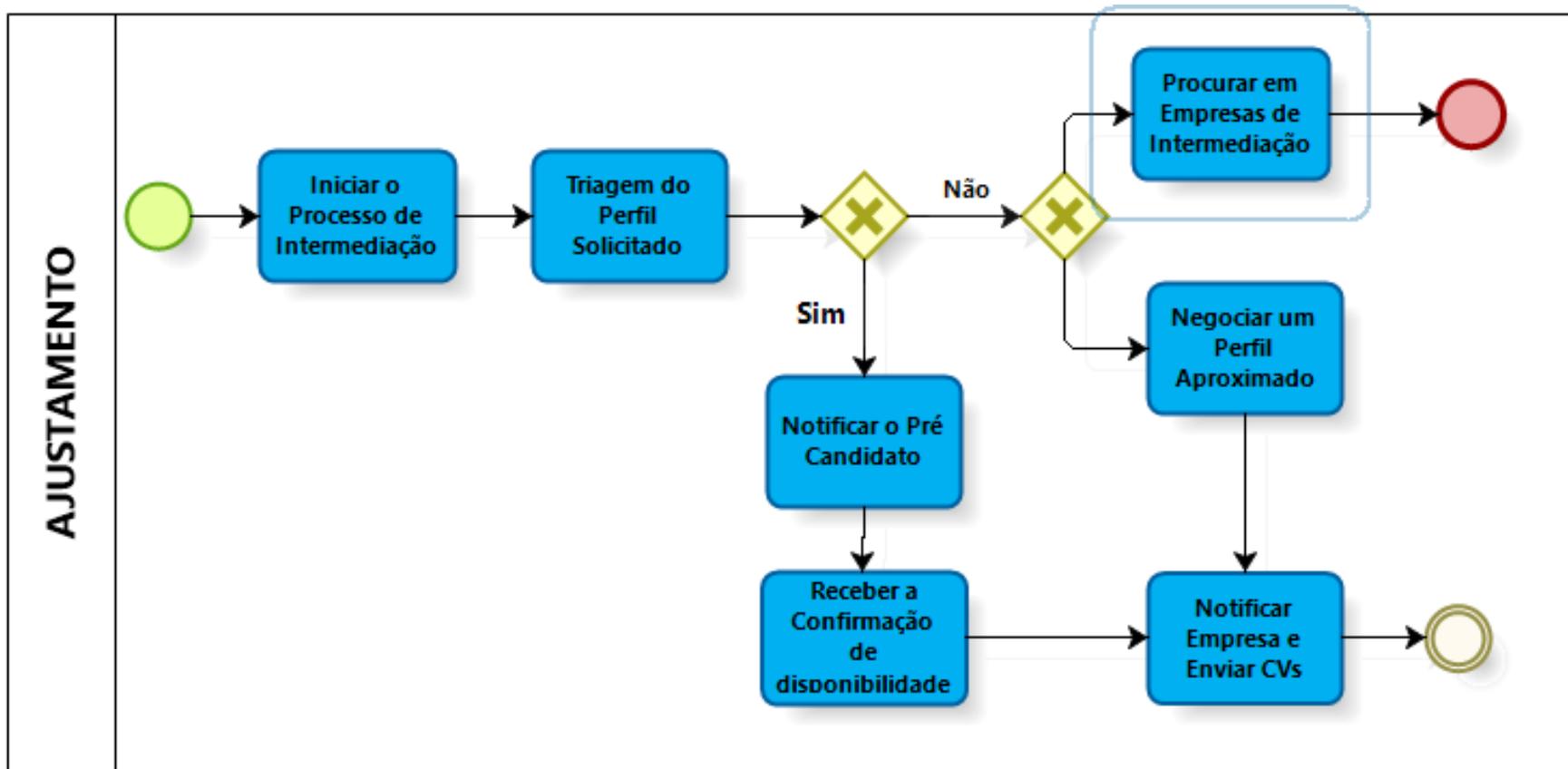
1. Número de ofertas registadas;
2. Rácio Ofertas suscitada versus Ofertas espontâneas.

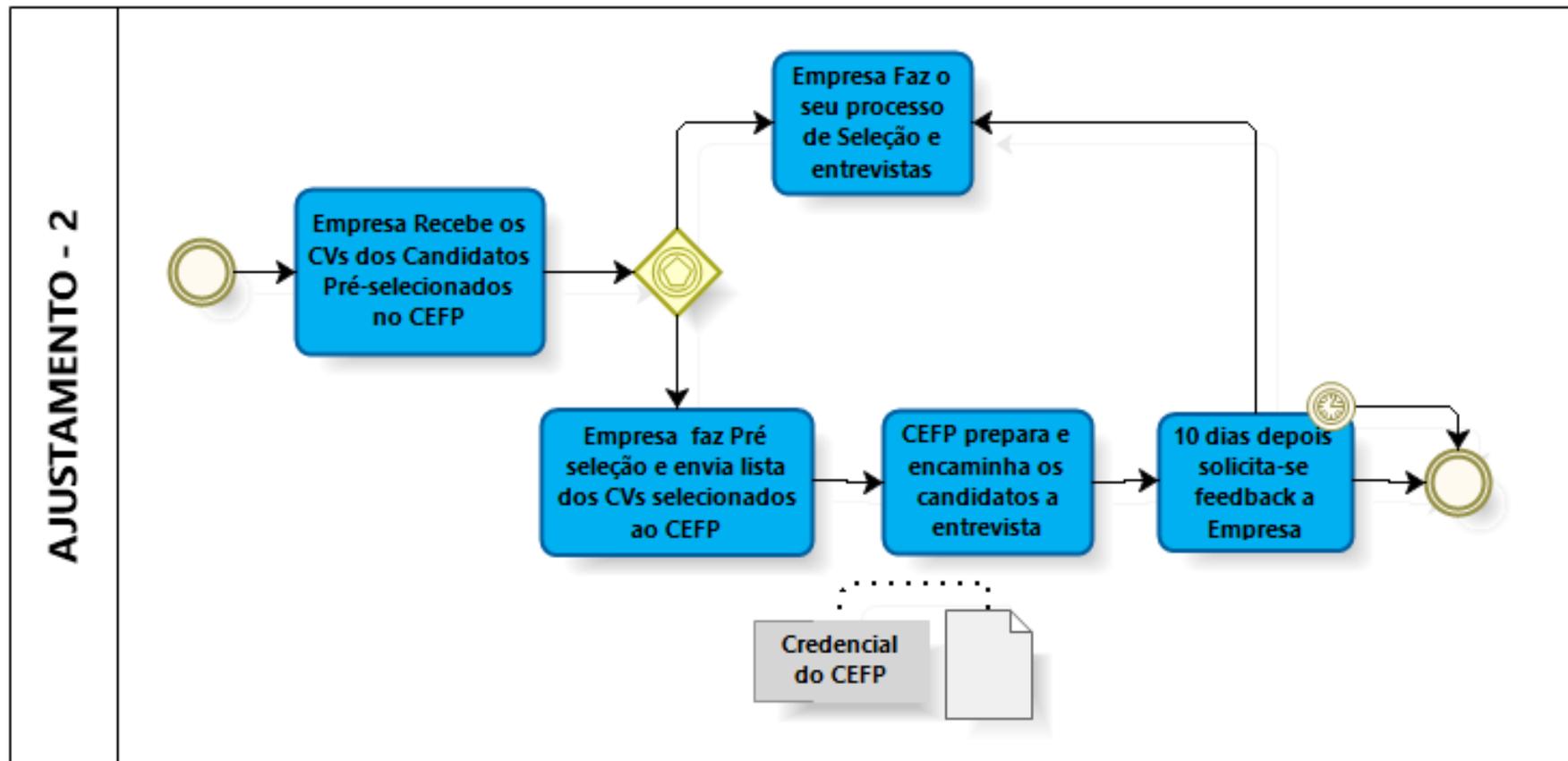
Edição: 01	Aprovado: ____/____/2018 Assinaturas: _____; _____	26 página de 44
---------------	--	-----------------

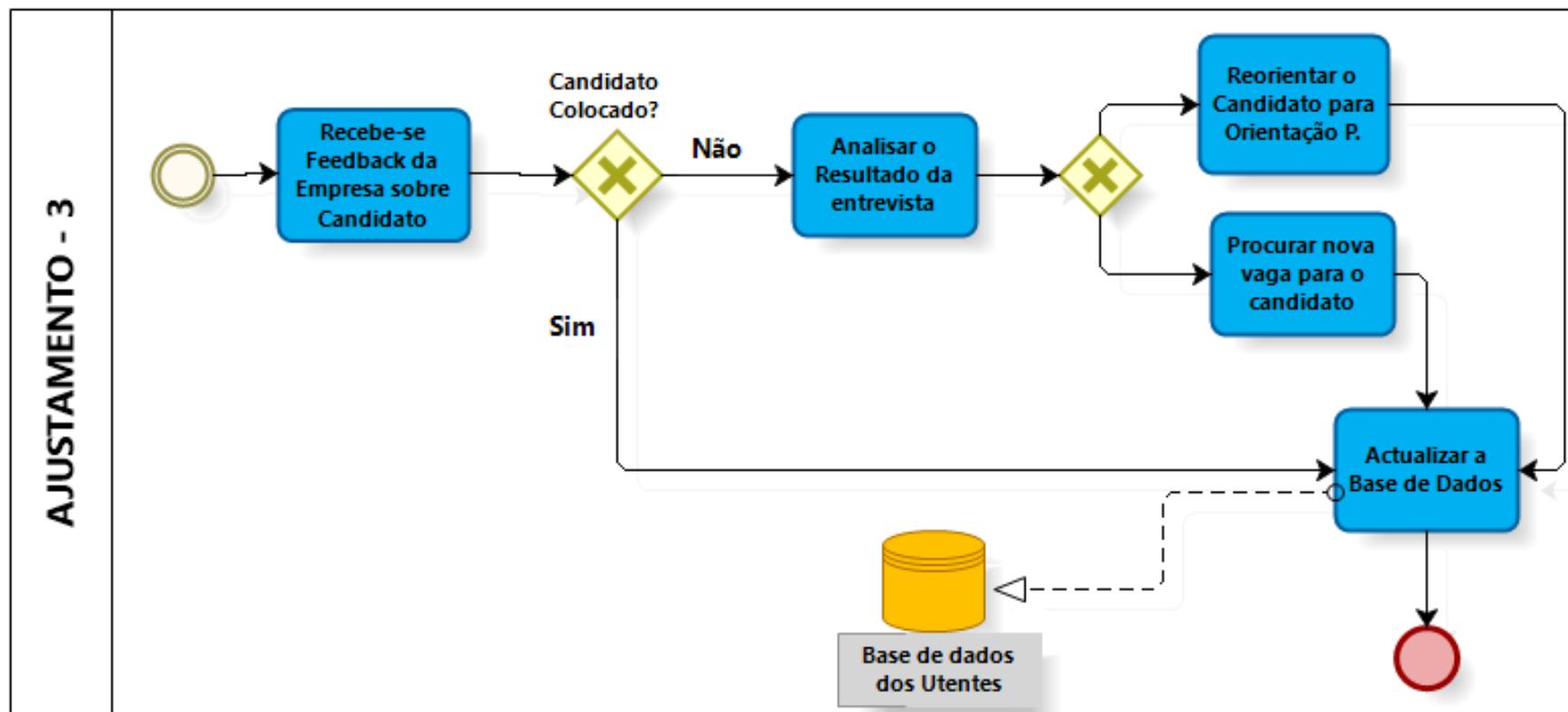
AJUSTAMENTO

O ajustamento perfeito situa-se na interceção das expectativas, das aptidões e das competências dos utentes com as expectativas, necessidades e estratégias dos empregadores: todos os utentes são bons quando correspondem ao perfil desejado pelos empregadores; todas as ofertas são boas quando respondem às pretensões e qualificações dos utentes.

PROCESSO – FLUXOGRAMA DO AJUSTAMENTO







OBJECTIVO

- Efectuar a melhor intermediação entre a oferta de vaga de emprego, ter disponibilidade de mão-de-obra na base de dados de emprego e os perfis mais adequados para ocupar a vaga existente.

ÂMBITO

Os processos e os procedimentos propostos no presente manual, no âmbito da procura de emprego (mão-de-obra disponível) e da relação com as entidades empregadoras, têm por finalidade a colocação de utentes num determinado posto de trabalho e a satisfação da entidade que faz a oferta de emprego.

DESCRIÇÃO DAS ACTIVIDADE

1. Apresentação de ofertas de emprego disponíveis que melhor se ajustem aos perfis profissionais dos utentes;
2. Recolha activa de ofertas, sempre que se verifique a sua inexistência no Centro de Emprego;
3. Intervenção junto das entidades empregadoras, assente em atitudes proactivas e não reactivas, propiciadoras de uma intermediação dinâmica entre a oferta e a procura;
4. Intervenção assente na atuação em simultâneo junto das entidades empregadoras e no atendimento dos utentes no CEFP;
5. Prestação de toda a informação suscetível de potenciar as possibilidades de colocação dos utentes, designadamente sobre os incentivos a mobilidade geográfica e sobre as entidades que prestam serviços na área do emprego e formação;
6. Prestação de toda a informação relativa aos programas de criação do próprio emprego/ empresa e apoio técnico na elaboração dos respetivos projetos.

Edição: 01	Aprovado: ____/____/2018 Assinaturas: _____;	31 página de 44
---------------	--	-----------------

PROCEDIMENTOS

MODO DE PROCEDER								
ID	TAREFA	DESCRIÇÃO	Informação/Documentos		Sistema de Gestão			
			Entrada	Saída	Quem/responsável	Onde	Quando	Recursos
10.1	Receção da oferta de um posto de trabalho	Receber a Entidade Empregadora e Registrar a oferta de Emprego.	Informações sobre o posto de trabalho	Registo na base de dados	Técnico de Emprego/Formação	CEFP	No dia da receção da oferta	Informáticos
10.2	Identificação do Perfil	<p>Procurar, na base de dados, um ou mais perfis de candidatos a emprego que se adequem ao perfil do posto trabalho.</p> <p>Se encontrar o perfil adequado, passar para as tarefas seguintes.</p> <p>Se não identificar um perfil adequado, passar para as tarefas 4.8 e 4.9.</p>	Oferta de um posto de trabalho	Perfil/s compatíveis com a oferta do posto de trabalho	Técnica/o de Emprego	CEFP	No máximo 1 dia após a receção da oferta do posto de trabalho	Informáticos

MODO DE PROCEDER

ID	TAREFA	DESCRIÇÃO	Informação/Documentos		Sistema de Gestão			
			Entrada	Saída	Quem é responsável	Onde	Quando	Recursos
10.3	Notificar os utentes	Se encontrar um perfil compatível, notificar e confirmar a disponibilidade dos utentes à entidade empregadora.	Dados sobre a disponibilidade dos utentes	Registo do contacto com os utentes e confirmação de disponibilidade	Técnica/o de Emprego	CEFP	Imediatamente após identificação dos perfis compatíveis	Telefone e email
10.4	Notificação da Empresa	Notificar a empresa dos perfis encontrados e envio dos respectivos CVs.		Registo do envio de CVs à empresa	Técnica/o de Emprego	CEFP	No máximo 1 dia após a notificação dos utentes	Email
10.5	Análise da Triagem dos Utes	Após recebimento da lista dos CVs seleccionados, informar os utentes e agendar uma reunião de preparação.	Lista de CVs seleccionados	Registo dos contactos com os utentes seleccionados	Técnica/o de Emprego ou Rececionista	CEFP	No dia em que foi recebida a lista dos CVs seleccionados	Telefone e email

MODO DE PROCEDER

ID	TAREFA	DESCRIÇÃO	Informação/Documentos		Sistema de Gestão			
			Entrada	Saída	Quem é responsável	Onde	Quando	Recursos
10.6	Preparação e encaminhamento dos utentes para o processo das entrevistas	Reunir com os utentes selecionados para a entrevista e rever com as técnicas de entrevista de seleção. Entregar uma credencial do CEFP.			Técnica/o de Emprego	CEFP	No dia anterior à entrevista na empresa	Presencial
10.7	Análise dos Resultados das Entrevistas	Fechar o processo do utente caso for selecionado. Caso não for selecionado, preencher uma ficha de avaliação das entrevistas e retomar o processo com o utente.	Avaliações das entrevistas de seleção	Parecer da Entidade Empregadora	Entidade Empregadora	CEFP/Na Entidade Empregadora	Dez dias após a entrevista na empresa	

MODO DE PROCEDER

ID	TAREFA	DESCRIÇÃO	Informação/Documentos		Sistema de Gestão			
			Entrada	Saída	Quem é responsável	Onde	Quando	Recursos
10.8	Negociar Perfil	<p>Se não conseguir encontrar o perfil ideal, mas um perfil aproximado, contactar a empresa e negociar o posto de trabalho.</p> <p>Dar ênfase aos pontos fortes e melhorar os pontos fracos com o acompanhamento pós colocação.</p>		Registo do contacto com a empresa	Técnica/o de Emprego	CEFP	No máximo 1 dia após a notificação dos utentes	Email ou telefone e se necessária reunião presencial.
10.9	Procurar em empresas de intermediação	Se não conseguir identificar um perfil minimamente compatível com a oferta, contactar as empresas de intermediação de modo divulgar a oferta do posto de trabalho.		Registo do contacto	Técnica/o de Emprego	CEFP	No máximo 1 dia após a notificação dos utentes	Email

REFERÊNCIAS E DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos

- a. Ficha de registo de vaga;
- b. Credencial emitida pelo CEFP para participação em entrevista de emprego.

Responsável

- a. Técnico de emprego.

Entradas (do processo)

- a. Ficha de registo da vaga;
- b. Oferta do posto de trabalho;
- c. Dados sobre a disponibilidade dos utentes;
- d. Avaliações das Entrevistas de Selecção.

Saídas (do processo)

- e. Perfis compatíveis com a oferta do posto de trabalho;
- f. Registo do contacto com os utentes;
- g. Registo do envio dos CVs à empresa;
- h. Parecer da Entidade Empregadora;
- i. Registo do Contacto com a Empresa Intermediária.

INDICADORES

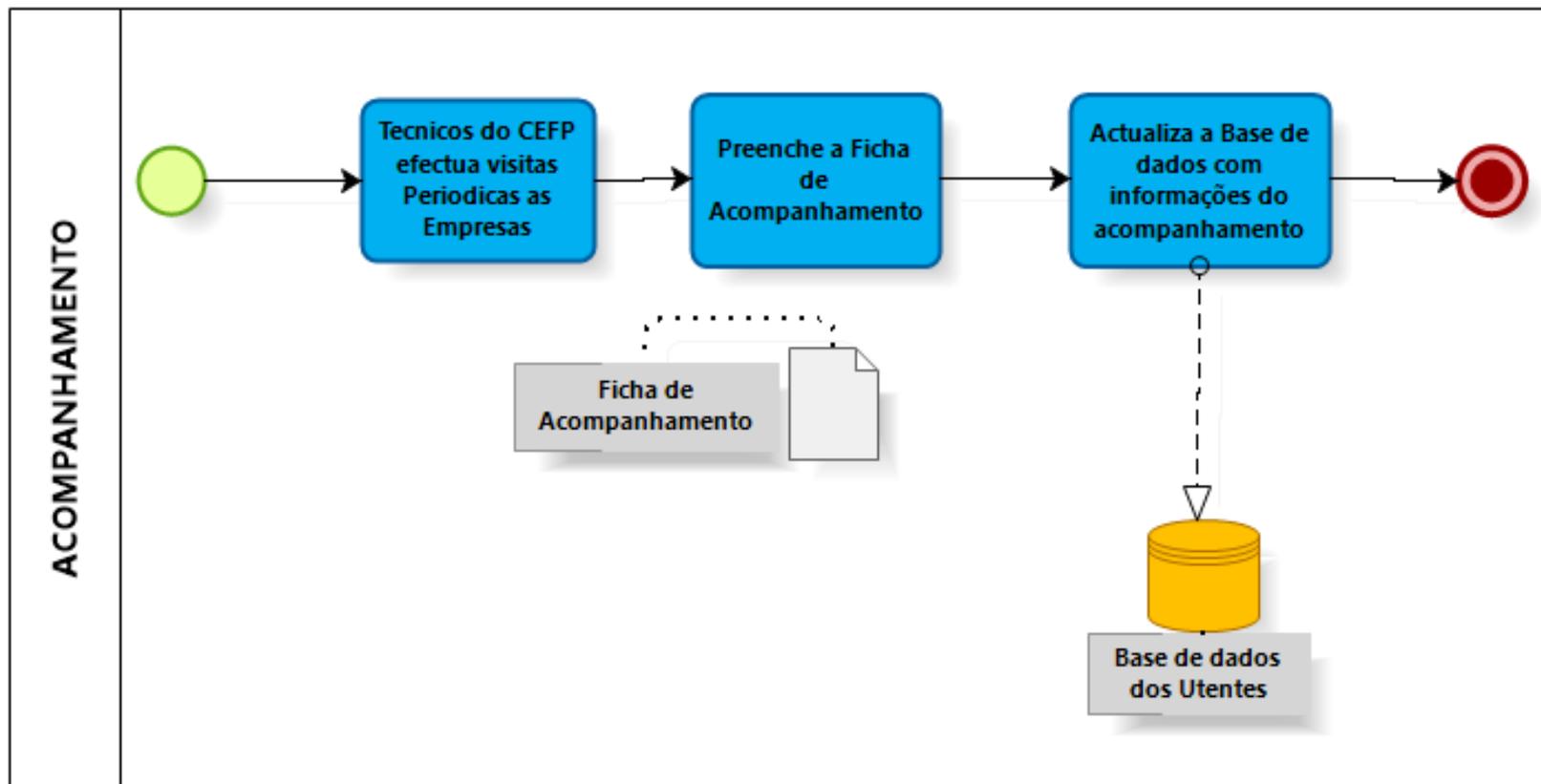
1. Número de utentes colocados;
2. Número de ofertas de emprego;
3. Número de perfis encontrados por cada oferta de posto de trabalho;
4. Cumprimento dos prazos na execução das tarefas (Tempo);
5. Número de utentes colocados;
6. Número de vagas satisfeitas;
7. Número de vagas não satisfeitas.

CONTROLO E ACOMPANHAMENTO

Controlo e acompanhamento são todos e quaisquer processos de contacto e de pedido de emprego - provocado ou espontâneo – com utentes inscritos nos centros de emprego, o qual permite conhecer a respectiva situação face ao emprego e o seu interesse em manter a inscrição.

O Técnico de Emprego faz o acompanhamento do utente quando este é colocado num posto de trabalho até 1 ano após a contratação

PROCESSO – FLUXOGRAMA DO ACOMPANHAMENTO



CONTROLO

OBJECTIVO

Proceder ao registo de todas as informações relativas ao utente (designadamente as relativas à categoria, profissão e local de residência) obtidas na Plataforma de Intermediação Laboral, actualizando constantemente o ficheiro da procura de emprego.

ÂMBITO

Abrange todos os utentes inscritos, desempregados ou não, que pretendam um emprego no país.

DESCRIÇÃO DAS ACTIVIDADES

1. O controlo é feito através de contactos, via telefone ou presencial, que tenha lugar nos Centros de Emprego ou em outro local designado para o efeito;
2. As operações de controlo podem também resultar de contactos espontâneos por parte das pessoas inscritas, de ações de iniciativa dos Centros de Emprego ou dos serviços centrais;
3. Excecionalmente, o controlo de pedidos de emprego pode resultar do conhecimento indireto, mas seguro, de factos que dispensem contacto para o efeito;
4. Os técnicos de emprego/formação podem, se conveniente, marcar nos momentos da presença de utentes a forma e a data do controlo (presencial ou não).

ACOMPANHAMENTO

OBJECTIVO

- a. Aumentar a probabilidade de satisfação das necessidades de todas as partes envolvidas;
- b. Prevenção primária de situações de precaridade, desemprego, negligência ou outros comportamentos inadequados;
- c. Verificar a satisfação e das expectativas do utente em relação ao posto de trabalho, bem como das expectativas da entidade empregadora.

ÂMBITO

Verificação da taxa de sobrevivência do posto de trabalho (a partir dos 6 meses após a colocação) na entidade que solicitou mão-de-obra aos CEFP. Conhecer as necessidades da Entidade Empregadora e ajustar o processo de intermediação.

DESCRIÇÃO DAS ACTIVIDADES

1. Facilitar a recepção dos utentes pelas entidades e o entendimento das normas e disciplinas das entidades pelos utentes;
2. Confirmar a data do início da actividade;
3. Verificar a confirmação (ou não) das expectativas do utente;
4. Conhecer o tempo de permanência do utente na entidade empregadora;
5. Melhorar a qualidade do serviço aos utentes e promover as condições para uma relação laboral positiva;
6. Conhecer a progressão dos utentes na entidade;
7. Apoiar a estabilização de competências adquiridas e o reforço da autoestima.

PROCEDIMENTOS

MODO DE PROCEDER								
ID	TAREFA	DESCRIÇÃO	Informação/Documentos		Sistema de Gestão			
			Entrada	Saída	Quem é responsável	Onde	Quando	Recursos
15.1	Visita à entidade empregadora	Visitar o utente na entidade empregadora e preencher a ficha de acompanhamento.		Ficha de acompanhamento	Técnica/o de Emprego	CEFP	Uma vez por mês	Presencial e/ou Telefone
15.2	Atualização da base dados	Actualizar a base de dados com todas as informações referentes ao utente visitado.		Base de dados atualizada	Técnica/o de Emprego	CEFP	Após a visita mensal	Informáticos

REFERÊNCIAS E DOCUMENTOS RELACIONADOS

Documentos

- a. Ficha de acompanhamento.

Responsável

- a. Técnico de emprego.

Entradas (do processo)

- a. Atualização do Processo do Utente.

Saídas (do processo)

- b. Ficha de Acompanhamento.

INDICADORES

1. Número utentes colocados;
2. Número de contratos de trabalho vs utentes colocados;
3. Número de ocorrências;
4. Número de utentes progredidos no emprego.

DICAS PARA O TÉCNICO DE EMPREGO/FORMAÇÃO

Algumas dicas aos Técnicos de Emprego/Formação dos CEFP para melhoria do processo de Colocação.

- (1) Divulgação das ações do CEFP.
- (2) Promoção de encontros com as Entidades empregadoras para apresentação de portfólio das ações e dos serviços do CEFP;
- (3) Promover atividades externas junto à comunidade;
- (4) Promover ações que visem à inserção e/ou reinserção de pessoas com deficiência;
- (5) Preparar os Utentes para uma inserção sustentável no mercado de trabalho;
- (6) os serviços públicos de emprego devem ter uma cultura de aperfeiçoamento contínuo, que implique estratégias de autoavaliação, feedback regular dos cidadãos e do mercado de trabalho, formação contínua dos profissionais que prestam estes serviços.