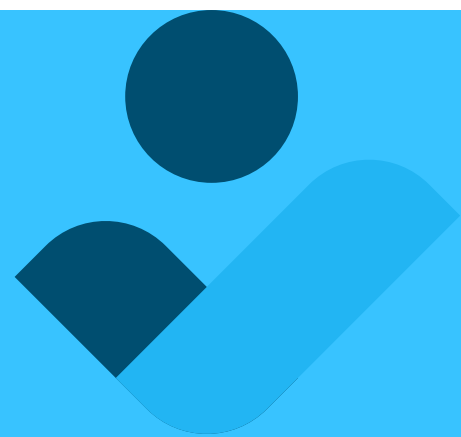


PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

CHAT



MENSAGEM AUTOMÁTICA

“O chat é um canal para informações e orientações dos serviços do CPAT Campinas de cadastro e consulta de vagas de emprego, Seguro-desemprego e Microempreendedor Individual (MEI). Horário funcionamento das 7:30h às 16:20h.

*“Pedimos que não se ausente do Chat, pois após **3 minutos de espera**, o Chat será encerrado.”*

“Em instantes um dos nossos atendentes irá iniciar seu atendimento!”

Orientações Gerais

Priorizar sempre a conversa e interação com o cidadão, visando identificar seus problemas e necessidades.

A presteza e a segurança nas informações fornecidas alinhadas as necessidades do cidadão; transcendendo apenas o envio de mensagens padrões e o mero encaminhamento a outros órgãos/departamentos; suprirá os anseios do cidadão e evitará dúvidas ou compreensões equivocadas por parte do mesmo quanto aos procedimentos e acesso aos serviços.

1. **Cumprimentar e identificação da demanda**

- Primeiro passo: ler e identificar qual a demanda trazida pelo cidadão antes do início do chat e do atendimento;
- Segundo passo: cumprimentar e se apresentar ao cidadão.

2. **Compreender a Demanda**

- Ler a demanda colocada pelo cidadão na caixa de texto ao entrar no chat:
 - NÃO responder com mensagens automáticas a partir da primeira mensagem que o cidadão preenche antes de entrar no chat;
 - Caso HAJA DÚVIDA em relação ao que o cidadão comunicou, buscar compreender a sua demanda, fazendo perguntas que possam esclarecê-las;
 - Caso NÃO HAJA DÚVIDA e esteja evidente sua demanda já fornecer as informações e orientações de que precisa;
- Quando for necessário colocar uma resposta padrão: SEMPRE conversar e explicar os procedimentos e funcionamento do serviço que quer acessar antes e só depois encaminhar o texto padrão, inclusive explicando que irá encaminhar os procedimentos para acessar o serviço que deseja.

3. **Transferência e/ou Continuidade do Atendimento**

- a. *Continuidade do atendimento* (o próprio atendente consegue orientar a demanda trazida pelo cidadão) - registro do atendimento no painel no final do dia;
- b. *Transferência do Atendimento*
 - i. Atendente faz a Transferência: neste caso, NÃO registrar o atendimento.
 - *“Só um instante, por gentileza, eu vou transferi-lo para o atendimento do MEI/Seguro-desemprego para possam lhe orientar sobre esta demanda.”*
 - ii. Atendente recebe a Transferência: registrar o atendimento no painel de senhas no final do dia.
 - *“Bom dia/Boa tarde, me chamo XXX e vou prosseguir com seu atendimento.”*

4. **Atendimento**

- a. Não ter pressa! Sempre explicar o funcionamento dos serviços e procedimentos de forma clara para que o cidadão possa ter a real compreensão dos trâmites e do que ele precisa para resolver sua demanda;
- b. Sempre responder e estar atendo ao que o cidadão fala, evitando-se encaminhar procedimentos e orientações que não estejam alinhadas a necessidade do mesmo;
- c. Documentos que podem ser anexados no chat:
 - i. Carta de encaminhamento SOMENTE se for 2ª via gerada pela própria pessoa;
 - ii. Cartilha SD;
 - iii. Passo a passo do “Portal Emprega Brasil”;
 - iv. Orientações APP e lei CTPS digital para o cidadão.

5. **Finalização**

- a. Sempre perguntar se o cidadão compreendeu as informações prestadas ou se tem mais alguma dúvida;
 - i. Aguardar a resposta do cidadão antes de encerrar o atendimento;
- b. Cidadão não responde ou se ausentou por mais de 3 minutos:
 - i. Antes de completar este tempo, enviar algumas mensagens para checar se o cidadão está presente: “Sr.? Sra?” / “O senhor ainda está aí?”
 - ii. Somente após as tentativas de identificar se o cidadão ainda está online e esgotado o tempo de espera, encerrar o atendimento explicando que devido à falta de comunicação do cidadão o atendimento está sendo encerrado, mas que se quiser retornar mais tarde quando estiver disponível nossa equipe estará à disposição para atendê-lo.

Vaga de Emprego

- SEMPRE perguntar se a pessoa está recebendo Seguro-desemprego e se o trabalhador estiver recebendo o benefício, explicar com clareza o funcionamento do bloqueio durante participação no processo de seleção da empresa e verificar se após a explicação há dúvidas e/ou se este realmente entendeu o processo.

*“Enquanto estiver recebendo o Seguro-desemprego toda vez que consultar uma vaga de emprego, **caso apareça alguma oportunidade na mesma ocupação e salário igual ou superior ao do desligamento você terá que participar do processo seletivo da empresa.** Sendo que desde o momento da consulta da vaga até o retorno da empresa sobre o resultado do processo de seleção seu benefício ficará **bloqueado**. Em caso de retorno com resultado “reprovado” seu benefício será retomado.”*

“Caso você consulte a vaga e recuse ou não compareça na seleção seu benefício é automaticamente bloqueado.”

1.Cidadão solicita agendamento para atendimento presencial

Informar que irá proceder com o agendamento e que ao final encaminhará o passo a passo, caso futuramente queira fazer um novo agendamento.

- Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);
- Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
- Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
- Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.
- Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
- Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:

*“Protocolo de agendamento XXXXX. Seu atendimento será **no CPAT XXXX** localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), **no dia XX e horário XX.**”*

- Na sequência orientar que para efetivação do atendimento é imprescindível o comparecimento com a seguinte documentação obrigatória:

“No dia do atendimento é obrigatório comparecer no atendimento com CTPS física ou digital, RG, CPF, PIS e comprovante de endereço para que o atendimento possa ser efetivado.”

- Perguntar na sequência se a pessoa tem a CTPS Digital, física ou se consegue trazer o celular no dia para apresentar os dados ao atendente. Orientar com as informações abaixo caso não tenha a CTPS física:

“Caso não possua a Carteira de Trabalho física (caderninho azul), você deverá ativar a CTPS Digital através do site ou pelo aplicativo CTPS Digital para no momento do atendimento apresentar no celular as informações constantes.”

“Se não tiver celular para mostrar as informações da carteira ao atendente, providenciar a impressão das telas de experiência profissional constantes na CTPS Digital.”

- Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;
- Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações;
- Informar que irá encaminhar o passo a passo de como proceder com o agendamento caso necessite fazer outros agendamentos;

“PASSO A PASSO AGENDAMENTO

1. Acesse o endereço <https://cidadao.campinas.sp.gov.br> e faça seu cadastro.

2. Caso já tenha cadastro poderá logar pelo CPF ou pelo “Gov.br” se tiver;

- 3. Depois de se cadastrar, fazer o login no site;*
- 4. Clique em 'VER TODOS OS SERVIÇOS' e, em seguida, clique em 'AGENDAMENTO DE ATENDIMENTO DO CIDADÃO';*
- 5. Abrirá uma tela de orientações, clique em FECHAR;*
- 6. Clique em 'NOVO AGENDAMENTO' e escolha um dos locais de atendimento que deseja ser atendido;*
- 7. Abrirá uma tela de orientações, clique em FECHAR;*
- 8. Na sequência, leia a descrição do serviço e escolha a opção desejada;*
- 9. Clique no ícone de calendário para prosseguir;*
- 10. Leia a documentação/ orientação para o serviço desejado e confirme que leu clicando do quadrado em branco. Depois clique em ESCOLHER A DATA AGENDAMENTO;*
- 11. Escolha a data no calendário. As datas disponíveis estarão identificadas na cor verde;*
- 12. Escolha um horário e clique para confirmar."*

2.Cidadão quer informações de como se candidatar as vagas de emprego

Explicar de forma clara as possibilidades que este tem para se candidatar as vagas pelo SINE:

- **ONLINE** (ferramentas digitais): primeiro orientar e explicar a possibilidade de se autointermediar as vagas de emprego pelas ferramentas digitais do Governo Federal, orientando sobre as facilidades destas ferramentas (dispensa o trabalhador a comparecer presencialmente aos postos de atendimento e permite que este possa consultar vagas e se candidatar o dia, horário e quantas vezes quiser).
 - Somente após o cidadão manifestar interesse é que será encaminhada a orientação padrão do Emprega Brasil.

"EMPREGA BRASIL – WEB

Para consultar e se candidatar as vagas de emprego você precisa acessar o site do "Portal Emprega Brasil" (link:)."

"Segue abaixo o passo a passo de acesso ao "Portal Emprega Brasil"."

- "1. Clique na opção trabalhador – Vagas de emprego;*
- 2. Clique na opção entrar com Gov.br;*
- 3. Clique na opção entrar com Gov.br;*
- 4. Insira seu CPF e senha de acesso Gov.br;*

5. Clique em **AUTORIZAR** para ter acesso ao sistema;”

“APLICATIVO – CTPS DIGITAL

Para consultar e se candidatar as vagas de emprego você precisa baixar o aplicativo da Carteira de Trabalho Digital, o qual encontra-se disponível para android e IOS.”

“Segue abaixo o passo a passo de acesso a consulta de vagas pela “Carteira de Trabalho Digital”.”

- “1. Fazer o login no aplicativo da Carteira de Trabalho Digital, clicando na opção entrar com “Gov.br” (se ainda não tem cadastro no Gov.br terá que realizar o cadastro inicial);*
- 2. Clique na opção “emprego” (maleta), localizado abaixo da página inicial;*
- 3. Clique na opção “Objetivos Profissionais” e escolha até 6 cargos de interesse (sistema irá verificar vagas referentes a estes cargos que estejam no seu perfil profissional)*
- 4. Clique em “Informações pessoais” e preencha os dados de endereço, dados pessoais e contato;*
- 5. Clique em “Vagas de Emprego” para fazer a consulta das vagas;*

- Após encaminhar as orientações, explicar ao cidadão que toda vez que for realizar a consulta pelas ferramentas digitais ele deve atualizar alguns campos que são muito importantes para triagem das vagas e logo na sequência colocar os campos que precisam de atualização com as explicações gerais.

“1. ABA “Informações Pessoais”: atualize todos os dados e todas as informações pessoais. Sempre verifique se seu telefone está atualizado, pois a equipe de atendimento faz convocação de trabalhadores para os processos seletivos.

2. ABA “Perfil Profissional”: atualize todas as informações e insira as experiências e pretensões profissionais. O campo de pretensões profissionais refere-se as funções/cargos em que tem interesse de trabalhar. O Sr./Sra. pode incluir até 6 pretensões/funções, este campo é muito importante, pois o sistema irá buscar somente as vagas para as funções que foram indicadas neste campo.

3. ABA “Busca de Emprego”: verifique as vagas disponíveis no seu perfil.”

- **PRESENCIAL CPAT:** se o trabalhador informar que não consegue acessar ou que prefere o atendimento presencial. Na mesma hora informar que irá realizar o agendamento para um dos três postos do CPAT.
 - Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);
 - Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
 - Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
 - Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.

- Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
- Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:

*“Protocolo de agendamento XXXXX. Seu atendimento será **no CPAT XXXX** localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), **no dia XX e horário XX.**”*

- Na sequência orientar que para efetivação do atendimento é imprescindível o comparecimento com a seguinte documentação obrigatória:

“No dia do atendimento é obrigatório comparecer no atendimento com CTPS física ou digital, RG, CPF, PIS e comprovante de endereço para que o atendimento possa ser efetivado.”

- Perguntar na sequência se a pessoa tem a CTPS Digital, física ou se consegue trazer o celular no dia para apresentar os dados ao atendente. Orientar com as informações abaixo caso não tenha a CTPS física:

“Caso não possua a Carteira de Trabalho física (caderninho azul), você deverá ativar a CTPS Digital através do site ou pelo aplicativo CTPS Digital para no momento do atendimento apresentar no celular as informações constantes.”

“Se não tiver celular para mostrar as informações da carteira ao atendente, providenciar a impressão das telas de experiência profissional constantes na CTPS Digital.”

- Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;
- Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações.

3.Cidadão manifestou interesse em vaga específica (colocou o cargo ou o código da vaga)

Verificar se ainda há saldo de encaminhamento;

- **NÃO TEMOS A VAGA:** informar que, no momento, no SINE Campinas não há vaga disponível para encaminhamento nesta ocupação, mas que este poderá continuar consultando online ou presencialmente.
 - Explicar que ele pode se candidatar a vaga sem precisar comparecer ao posto de atendimento presencial através das ferramentas digitais do Governo Federal.
 - SOMENTE após explicar a possibilidade de se encaminhar pelas ferramentas e o cidadão estiver de acordo é que poderá colocar o passo a passo e orientações gerais padrão do Emprega Brasil.

“EMPREGA BRASIL – WEB

Para consultar e se candidatar as vagas de emprego você precisa acessar o site do “Portal Emprega Brasil” (link:).”

“Segue abaixo o passo a passo de acesso ao “Portal Emprega Brasil”.”

- “1. Clique na opção trabalhador – Vagas de emprego;*
- 2. Clique na opção entrar com Gov.br;*
- 3. Clique na opção entrar com Gov.br;*
- 4. Insira seu CPF e senha de acesso Gov.br;*
- 5. Clique em AUTORIZAR para ter acesso ao sistema;”*

“APLICATIVO – CTPS DIGITAL

Para consultar e se candidatar as vagas de emprego você precisa baixar o aplicativo da Carteira de Trabalho Digital, o qual encontra-se disponível para android e IOS.”

“Segue abaixo o passo a passo de acesso a consulta de vagas pela “Carteira de Trabalho Digital”.”

- “1. Fazer o login no aplicativo da Carteira de Trabalho Digital, clicando na opção entrar com “Gov.br” (se ainda não tem cadastro no Gov.br terá que realizar o cadastro inicial);*
- 2. Clique na opção “emprego” (maleta), localizado abaixo da página inicial;*
- 3. Clique na opção “Objetivos Profissionais” e escolha até 6 cargos de interesse (sistema irá verificar vagas referentes a estes cargos que estejam no seu perfil profissional)*
- 4. Clique em “Informações pessoais” e preencha os dados de endereço, dados pessoais e contato;*
- 5. Clique em “Vagas de Emprego” para fazer a consulta das vagas;*

- Após encaminhar as orientações, explicar ao cidadão que toda vez que for realizar a consulta pelas ferramentas digitais ele deve atualizar alguns campos que são muito importantes para triagem das vagas e logo na sequência colocar os campos que precisam de atualização com as explicações gerais.

“1. ABA “Informações Pessoais”: atualize todos os dados e todas as informações pessoais. Sempre verifique se seu telefone está atualizado, pois a equipe de atendimento faz convocação de trabalhadores para os processos seletivos.

2. ABA “Perfil Profissional”: atualize todas as informações e insira as experiências e pretensões profissionais. O campo de pretensões profissionais refere-se as funções/cargos em que tem interesse de

trabalhar. O Sr./Sra. pode incluir até 6 pretensões/funções, este campo é muito importante, pois o sistema irá buscar somente as vagas para as funções que foram indicadas neste campo.

3. ABA “Busca de Emprego”: verifique as vagas disponíveis no seu perfil.”

- Caso trabalhador manifeste dificuldade com as ferramentas ou informe preferir o atendimento presencial, orientar que irá proceder com o AGENDAMENTO;
 - Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);
 - Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
 - Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
 - Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.
 - Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
 - Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:

*“Protocolo de agendamento XXXXX. Seu atendimento será **no CPAT XXXX** localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), **no dia XX e horário XX.**”*

- Na sequência orientar que para efetivação do atendimento é imprescindível o comparecimento com a seguinte documentação obrigatória:

“No dia do atendimento é obrigatório comparecer no atendimento com CTPS física ou digital, RG, CPF, PIS e comprovante de endereço para que o atendimento possa ser efetivado.”

- Perguntar na sequência se a pessoa tem a CTPS Digital, física ou se consegue trazer o celular no dia para apresentar os dados ao atendente. Orientar com as informações abaixo caso não tenha a CTPS física:

“Caso não possua a Carteira de Trabalho física (caderninho azul), você deverá ativar a CTPS Digital através do site ou pelo aplicativo CTPS Digital para no momento do atendimento apresentar no celular as informações constantes.”

“Se não tiver celular para mostrar as informações da carteira ao atendente, providenciar a impressão das telas de experiência profissional constantes na CTPS Digital.”

- Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;
- Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações.

- **NÃO HÁ SALDO:** explicar que o limite de encaminhamento para participação do processo de seleção da empresa está encerrado e que, portanto, fica inviabilizado se candidatar a mesma. Mas, explicar

SEMPRE que no sistema há vagas do CPAT e de outros SINE´s e que ele pode verificar no sistema se há está vaga em outro SINE da região.

- Explicar que ele pode se candidatar a vaga sem precisar comparecer ao posto de atendimento presencial através das ferramentas digitais do Governo Federal.
- SOMENTE após explicar a possibilidade de se encaminhar pelas ferramentas e o cidadão se manifestar de acordo é que poderá colocar o passo a passo e orientações gerais padrão do Emprega Brasil.

“EMPREGA BRASIL – WEB

Para consultar e se candidatar as vagas de emprego você precisa acessar o site do “Portal Emprega Brasil” (link:).”

“Segue abaixo o passo a passo de acesso ao “Portal Emprega Brasil”. ”

- “1. Clique na opção trabalhador – Vagas de emprego;*
- 2. Clique na opção entrar com Gov.br;*
- 3. Clique na opção entrar com Gov.br;*
- 4. Insira seu CPF e senha de acesso Gov.br;*
- 5. Clique em AUTORIZAR para ter acesso ao sistema;”*

“APLICATIVO – CTPS DIGITAL

Para consultar e se candidatar as vagas de emprego você precisa baixar o aplicativo da Carteira de Trabalho Digital, o qual encontra-se disponível para android e IOS.”

“Segue abaixo o passo a passo de acesso a consulta de vagas pela “Carteira de Trabalho Digital”. ”

- “1. Fazer o login no aplicativo da Carteira de Trabalho Digital, clicando na opção entrar com “Gov.br” (se ainda não tem cadastro no Gov.br terá que realizar o cadastro inicial);*
- 2. Clique na opção “emprego” (maleta), localizado abaixo da página inicial;*
- 3. Clique na opção “Objetivos Profissionais” e escolha até 6 cargos de interesse (sistema irá verificar vagas referentes a estes cargos que estejam no seu perfil profissional)*
- 4. Clique em “Informações pessoais” e preencha os dados de endereço, dados pessoais e contato;*
- 5. Clique em “Vagas de Emprego” para fazer a consulta das vagas;*

- Após encaminhar as orientações, explicar ao cidadão que toda vez que for realizar a consulta pelas ferramentas digitais ele deve atualizar alguns campos que são muito importantes para triagem das

vagas e logo na sequência colocar os campos que precisam de atualização com as explicações gerais.

“1. ABA “Informações Pessoais”: atualize todos os dados e todas as informações pessoais. Sempre verifique se seu telefone está atualizado, pois a equipe de atendimento faz convocação de trabalhadores para os processos seletivos.

2. ABA “Perfil Profissional”: atualize todas as informações e insira as experiências e pretensões profissionais. O campo de pretensões profissionais refere-se as funções/cargos em que tem interesse de trabalhar. O Sr./Sra. pode incluir até 6 pretensões/funções, este campo é muito importante, pois o sistema irá buscar somente as vagas para as funções que foram indicadas neste campo.

3. ABA “Busca de Emprego”: verifique as vagas disponíveis no seu perfil.”

- Caso trabalhador manifeste dificuldade com as ferramentas ou informe preferir o atendimento presencial, orientar que irá proceder com o agendamento;
 - Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);
 - Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
 - Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
 - Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.
 - Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
 - Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:

“Protocolo de agendamento XXXXX. Seu atendimento será no CPAT XXXX localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), no dia XX e horário XX.”

- Na sequência orientar que para efetivação do atendimento é imprescindível o comparecimento com a seguinte documentação obrigatória:

“No dia do atendimento é obrigatório comparecer no atendimento com CTPS física ou digital, RG, CPF, PIS e comprovante de endereço para que o atendimento possa ser efetivado.”

- Perguntar na sequência se a pessoa tem a CTPS Digital, física ou se consegue trazer o celular no dia para apresentar os dados ao atendente. Orientar com as informações abaixo caso não tenha a CTPS física:

“Caso não possua a Carteira de Trabalho física (caderninho azul), você deverá ativar a CTPS Digital através do site ou pelo aplicativo CTPS Digital para no momento do atendimento apresentar no celular as informações constantes.”

“Se não tiver celular para mostrar as informações da carteira ao atendente, providenciar a impressão das telas de experiência profissional constantes na CTPS Digital.”

- Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;
 - Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações.
-
- **HÁ SALDO:** informar todos os critérios para ser encaminhado, bem como explicar que ele precisa atender a todos os requisitos estipulados pelo EMPREGADOR para participar da seleção.
 - Explicar que ele pode se candidatar a vaga sem precisar comparecer ao posto de atendimento presencial através das ferramentas digitais do Governo Federal.
 - SOMENTE após explicar a possibilidade de se encaminhar pelas ferramentas e o cidadão se manifestar de acordo é que poderá colocar o passo a passo e orientações gerais padrão do Emprega Brasil.

“EMPREGA BRASIL – WEB

Para consultar e se candidatar as vagas de emprego você precisa acessar o site do “Portal Emprega Brasil” (link:).”

“Segue abaixo o passo a passo de acesso ao “Portal Emprega Brasil”. ”

- “1. Clique na opção trabalhador – Vagas de emprego;*
- 2. Clique na opção entrar com Gov.br;*
- 3. Clique na opção entrar com Gov.br;*
- 4. Insira seu CPF e senha de acesso Gov.br;*
- 5. Clique em AUTORIZAR para ter acesso ao sistema;”*

“APLICATIVO – CTPS DIGITAL

Para consultar e se candidatar as vagas de emprego você precisa baixar o aplicativo da Carteira de Trabalho Digital, o qual encontra-se disponível para android e IOS.”

“Segue abaixo o passo a passo de acesso a consulta de vagas pela “Carteira de Trabalho Digital”. ”

- “1. Fazer o login no aplicativo da Carteira de Trabalho Digital, clicando na opção entrar com “Gov.br” (se ainda não tem cadastro no Gov.br terá que realizar o cadastro inicial);*
- 2. Clique na opção “emprego” (maleta), localizado abaixo da página inicial;*
- 3. Clique na opção “Objetivos Profissionais” e escolha até 6 cargos de interesse (sistema irá verificar vagas referentes a estes cargos que estejam no seu perfil profissional)*

4. Clique em “Informações pessoais” e preencha os dados de endereço, dados pessoais e contato;

5. Clique em “Vagas de Emprego” para fazer a consulta das vagas;

- Após encaminhar as orientações, explicar ao cidadão que toda vez que for realizar a consulta pelas ferramentas digitais ele deve atualizar alguns campos que são muito importantes para triagem das vagas e logo na sequência colocar os campos que precisam de atualização com as explicações gerais.

“1. ABA “Informações Pessoais”: atualize todos os dados e todas as informações pessoais. Sempre verifique se seu telefone está atualizado, pois a equipe de atendimento faz convocação de trabalhadores para os processos seletivos.

2. ABA “Perfil Profissional”: atualize todas as informações e insira as experiências e pretensões profissionais. O campo de pretensões profissionais refere-se as funções/cargos em que tem interesse de trabalhar. O Sr./Sra. pode incluir até 6 pretensões/funções, este campo é muito importante, pois o sistema irá buscar somente as vagas para as funções que foram indicadas neste campo.

3. ABA “Busca de Emprego”: verifique as vagas disponíveis no seu perfil.”

- Caso trabalhador manifeste dificuldade com as ferramentas ou informe preferir o atendimento presencial, orientar que irá proceder com o agendamento:
 - Nesta ocasião, orientar que naquele momento ainda há saldo, mas como este será agendado é possível que no dia do agendamento esta vaga não esteja mais disponível para encaminhamento à seleção.
 - Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);
 - Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
 - Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
 - Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.
 - Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
 - Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:

“Protocolo de agendamento XXXXX. Seu atendimento será no CPAT XXXX localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), no dia XX e horário XX.”

- Na sequência orientar que para efetivação do atendimento é imprescindível o comparecimento com a seguinte documentação obrigatória:

“No dia do atendimento é obrigatório comparecer no atendimento com CTPS física ou digital, RG, CPF, PIS e comprovante de endereço para que o atendimento possa ser efetivado.”

- Perguntar na sequência se a pessoa tem a CTPS Digital, física ou se consegue trazer o celular no dia para apresentar os dados ao atendente. Orientar com as informações abaixo caso não tenha a CTPS física:

“Caso não possua a Carteira de Trabalho física (caderninho azul), você deverá ativar a CTPS Digital através do site ou pelo aplicativo CTPS Digital para no momento do atendimento apresentar no celular as informações constantes.”

“Se não tiver celular para mostrar as informações da carteira ao atendente, providenciar a impressão das telas de experiência profissional constantes na CTPS Digital.”

- Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;
- Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações.

Seguro-desemprego

- Não é permitido por chat realizar nenhuma ação de cadastro ou alteração no sistema seguro desemprego, o atendimento tem que ser presencial e o cidadão precisa apresentar toda documentação.
- No sistema utilizar apenas os campos de consultas e CNIS se for necessário
 - Não podemos entregar a tela CNIS para o cidadão e nem tela de consultas.
- SEMPRE identificar a situação: se quer dar entrada, já deu entrada, apresenta pendência e a situação da pendência.
- Também identificar o tipo de Seguro (formal, judicial/sentença, doméstico), visando prestar corretamente as informações concernentes a cada um dos tipos.

1.Entrada

- **Formal e Doméstico**
 - Sempre orientar sobre o prazo para dar entrada no benefício
 - *Formal*: para dar entrada no seguro-desemprego formal é de 7 a 120 dias corridos da data de demissão;
 - *Doméstico*: prazo para dar entrada no seguro-desemprego doméstico é de 7 a 90 dias corridos da data de demissão.
 - Informar sobre a possibilidade de dar entrada online através da CTPS Digital

“É possível dar entrada no “Seguro-desemprego” através das ferramentas digitais do governo federal: através do site ou pelo aplicativo da CTPS Digital”. “O Sr. Sra. Já tentou online?”

- Ao manifestar interesse em tentar online proceder com as orientações para entrada pela CTPS Digital:

“Vou encaminhar um passo a passo e te orientar como proceder e você pode tentar agora realizar a habilitação. Caso surja algum problema ou dificuldade, você poderá retornar no chat para que possamos auxiliá-lo.”

- Encaminhar o passo a passo;

- Orientar o trabalhador que nos dados da conta bancária não pode ser "conta salário", "conta conjunta", "conta em nome de terceiros" e que este deve conferir rigorosamente os números e dígitos alimentados neste campo, visto que qualquer erro inviabilizará o pagamento da parcela;
- Informar que o trabalhador poderá acompanhar a situação através do app:

“Para verificar parcela seguro-desemprego, por gentileza consultar o APP CTPS DIGITAL ou site ”

- Caso trabalhador manifeste que já tentou, mas não conseguiu ou que quer ser atendido presencialmente, informar que irá proceder com o AGENDAMENTO, mas que antes precisa conferir se este tem os documentos:

“Está com o Termo de Rescisão (TRCT) assinado e carimbado pela empresa?”

“A Carteira de Trabalho (CTPS) está preenchida com o CNPJ e nome da empresa, data de admissão e data de demissão, assinatura do empregador?”

“Você está com o Requerimento?”

- Caso o trabalhador NÃO esteja com estes documentos, proceder com as orientações necessárias para que obtenha os mesmos e, explicar que a agenda para atendimento está para 10/15 dias e, portanto, já vai deixar o atendimento agendado para que neste tempo possa providenciar a documentação faltante para trazer no dia do atendimento.
- Seguir para o agendamento.
 - Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);
 - Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
 - Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
 - Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.
 - Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
 - Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:

“Protocolo de agendamento XXXXX. Seu atendimento será no CPAT XXXX localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), no dia XX e horário XX.”

- Na sequência orientar que para efetivação do atendimento é imprescindível o comparecimento com a seguinte documentação obrigatória:

“No dia do atendimento é obrigatório comparecer no atendimento com:

- Termo de rescisão carimbado e assinado pela empresa;

- Requerimento do Seguro desemprego;

- RG, CPF (original e cópia);

- PIS, Cartão cidadão, ou levantamento PIS ATIVO (original e cópia);

- Comprovante de endereço”

- Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;
- Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações.

● **Judicial/Sentença**

- Sempre orientar sobre o prazo para dar entrada no benefício: prazo para dar entrada no seguro-desemprego judicial/sentença é de 7 a 120 dias da data da sentença.
- Informar que a entrada no Seguro Judicial é somente através de atendimento presencial e que irá proceder com o agendamento, mas que antes precisa saber se está com os documentos obrigatórios:

“A Carteira de Trabalho (CTPS) está preenchida com o CNPJ e nome da empresa, data de admissão e data de demissão, assinatura do empregador?”

- Se a CTPS não estiver atualizada orientar que estas informações precisam constar na ATA/Alvará Judicial e, portanto, que terá que consultar o advogado responsável para que ele possa providenciar a inclusão destes dados, caso não conste no documento judicial.
- Efetuar o agendamento para o cidadão:
 - Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);
 - Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
 - Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
 - Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.
 - Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
 - Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:

*“Protocolo de agendamento XXXXX. Seu atendimento será **no CPAT XXXX** localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), **no dia XX e horário XX.**”*

- Na sequência orientar que para efetivação do atendimento é imprescindível o comparecimento com a seguinte documentação obrigatória:

“No dia do seu atendimento comparecer no atendimento com a documentação obrigatória: ATA/Alvará judicial, CTPS física ou digital impressa, RG, CPF e PIS (documentos originais e cópias).”

- Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;

- Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações.

● Notificações

Identificar no sistema qual a pendência e explicar ao cidadão o que está acontecendo e como pode ser resolvido;

- **NOTIFICAÇÃO OUTROS ÓRGÃOS:** caso identifique que a notificação depende de resolução também em outras esferas (Receita Federal, INSS, Tribunal Eleitoral, GRT, entre outros) e que, portanto, não será possível entrar com recurso pela CTPS Digital ou através do comparecimento para atendimento presencial, SEMPRE orientar bem todos os procedimentos envolvidos para resolução da pendência, a fim de que este possa solucioná-la. Explicar que após a resolução da pendência no órgão competente este deverá retornar ao chat para agendamento do atendimento;
- **NOTIFICAÇÃO RESOLVIDA CPAT OU APP:** quando a notificação é passível de resolução através de montagem de recurso pela CTPS Digital ou no atendimento presencial, proceder inicialmente com a orientação de que é possível montar o recurso pelo site (<https://empregabrasil.mte.gov.br/> e aplicativo CTPS Digital) dispensando-o de comparecer presencialmente ao posto de atendimento;
 - Caso manifeste interesse em montar ONLINE, fornecer todas as informações necessárias para que este consiga montar o recurso:
 - SEMPRE orientar sobre documentação complementar que deverá ser anexada;
 - Informar que o trabalhador poderá acompanhar a situação através do app:

“Para verificar parcela seguro-desemprego, por gentileza consultar o APP CTPS DIGITAL ou site ”

- Caso manifeste interesse no atendimento PRESENCIAL, informar que irá proceder com o seu agendamento, bem como orientar sobre documentação complementar que necessitará para montagem do recurso.
 - Solicitar os dados para agendamento (nome, cpf, número de telefone celular, e-mail, cep e endereço);
 - Perguntar em qual posto gostaria de agendar: Centro, Ouro Verde e Campo Grande;
 - Informar o primeiro dia em que a agenda está com horário disponível para agendamento e perguntar se pode neste dia;
 - Cidadão ao confirmar a disponibilidade naquela data, copiar e colar todos os horários disponíveis naquele dia.
 - Após a escolha do horário, encaminhar todos os dados do agendamento para que este confirme. Somente após a confirmação, proceder com o agendamento.
 - Encaminhar o número do protocolo com as informações do agendamento:

“Protocolo de agendamento XXXXX. Seu atendimento será no CPAT XXXX localizado na Avenida Campos Sales, 427, Centro – Campinas / Avenida Ruy Rodrigues, 3.900, Parque Universitário – Campinas (Spazio Shopping) / Rua Manoel Machado Pereira, 902 (em frente à Praça da Concórdia, Campo Grande – Campinas), no dia XX e horário XX.”

- Verificar se a habilitação foi online, em outro posto ou se foi no CPAT:
 - Caso tenha sido habilitado no CPAT orientar somente a trazer a documentação complementar para montagem do recurso.

- Caso tenha sido habilitado online ou em outro posto, orientar que além da documentação complementar para montagem do recurso, o cidadão terá que trazer toda a documentação obrigatória da habilitação:

“Identifiquei que sua habilitação ao Seguro-desemprego foi realizada no APP da CTPS Digital/em outro posto SINE e, portanto, será necessário que no dia do atendimento compareça com:

- Termo de rescisão carimbado e assinado pela empresa;

- Requerimento do Seguro desemprego;

- RG, CPF (original e cópia);

- PIS, Cartão cidadão, ou levantamento PIS ATIVO (original e cópia);

- Comprovante de endereço”

- Informar que a tolerância de atraso é de 15 minutos e que a senha para atendimento só será liberada 10 minutos antes do horário agendado;
- Perguntar se há mais alguma dúvida e se este compreendeu as orientações.

Atendimento ao Empregador

“O CPAT Campinas realiza a intermediação de mão de obra através da equipe de “Atendimento ao Empregador” a qual dá suporte as empresas durante todo o período de divulgação das vagas.”

“É realizada a divulgação de vagas permanentes, temporárias, de estágio, de aprendizagem, sendo que para todas elas é possível o encaminhamento de pessoas com deficiência.”

“Para divulgação das vagas e encaminhamento dos trabalhadores dentro do perfil objetivo solicitado é necessário o preenchimento da FICHA PARA CADASTRO da vaga (anexa), que deverá ser encaminhada para o e-mail: ”

“Para maiores informações e dúvidas entrar em contato pelo telefone (19) 3733-7362.”

“Aproveitando a oportunidade, encaminho anexo o folder com informações sobre o serviço de atendimento ao empregador.”

Carteira de Trabalho - CTPS

- Identificar qual a demanda referente à CTPS: “não há mais espaço na CTPS física”, “precisa emitir uma nova”, “foi contratado por empresa que não aderiu ao E-social”, “precisa emitir o documento para identificação civil”; visando prestar às informações condizentes a necessidade apresentada pelo cidadão;
 - Caso a demanda do cidadão seja atendida apenas com a habilitação da CTPS Digital, orientar como baixar o documento pelo APP:

“Para acessar o documento, basta baixar gratuitamente o aplicativo na loja virtual (App Store da Apple e no Play Store do Android) ou acessar pelo portal GOV.BR (link <https://gov.br/trabalho>). Se você já tem cadastro

no acesso.gov.br ou já acessou algum serviço pelos aplicativos do Sine Fácil e Meu INSS, basta usar seu CPF e senha para acessar o App Carteira de Trabalho Digital, caso não tenha cadastro, você poderá fazer pelo próprio aplicativo.”“Vou encaminhar em anexo o passo a passo para habilitação do documento.”

- Caso a pessoa tenha interesse para uso como documento de identificação civil, orientar que:

“A CTPS Digital não tem mais o caráter de identificação civil e o documento físico foi extinto, sendo que agora a CTPS Digital visa somente possibilitar ao trabalhador a consulta e o acompanhamento de seus registros de trabalho. Os contratos antigos que constavam na CTPS física foram todos migrados para o documento digital.”

- Caso a pessoa relate que foi contratada e que precisa apresentar o documento físico, identificar o cargo e empresa contratante para verificar se enquadra na exceção de emissão de documento físico (empresas que não aderiram ao E-social).
 - A empresa TEM e-social:

“O documento físico foi extinto em setembro de 2019 e desde então todo e qualquer registro deve ser realizado pela empresa através do E-social. Caso o empregador desconheça a mudança, vou lhe encaminhar em anexo as normativas informando a extinção do documento físico para que possa entregar a empresa.”

- **A empresa NÃO tem o E-social:** verificar se é brasileiro ou estrangeiro
 - Brasileiro: solicitar que o trabalhador requeira junto à empresa um documento que informe que a mesma não está enquadrada no E-social e ou que esta apresente o documento de “nomeação em órgão público”. Orientar após estar munido do documento a comparecer presencialmente no CPAT Centro para emissão do documento;
 - Estrangeiro: explicar que como se trata de estrangeiro somente o próprio Ministério do Trabalho está autorizado a emitir o documento e que, portanto, deverá entrar em contato com o atendimento do Ministério do Trabalho e Previdência – MTP:

“Acesse o formulário eletrônico: https://www.gov.br/trabalho/pt-br/canais_atendimento/formulario-de-contato

Preencha a sua solicitação, selecionando o assunto:

3- Carteira de Trabalho;

Ou acesse a central de atendimento Alô Trabalho através do “158”.

“Esgotando as possibilidades online, orientar procurar a GRT – Gerência regional do trabalho de Campinas: Av. Marechal Carmona, 686 – Vila João Jorge – (próximo ao restaurante Macarronada Italiana)”

- a. Caso a pessoa reporte que não consegue acessar a CTPS digital, que falta informações na CTPS, que dados estão divergentes, que não consegue recuperar a senha, etc:

“Infelizmente, não temos acesso e nem gestão sobre o sistema CTPS digital, por favor, entrar em contato como atendimento do Ministério do Trabalho e Emprego:

- Acesse o formulário eletrônico: br/canais_atendimento/formulario-de-contato

- Preencha a sua solicitação, selecionando o assunto:

3- Carteira de Trabalho;

OU Central de atendimento “Alô Trabalho”: 158

OU ir a uma agência do INSS para recuperar o acesso e orientações”

Outras Demandas

- **Não estão no escopo da SMTR:** caso o cidadão traga questionamentos de outros serviços que estejam fora do escopo da Secretaria Municipal de Trabalho e Renda (SMTR), informar que estamos vinculados a SMTR, responsável pela prestação dos serviços de vaga de emprego, Seguro-desemprego e MEI e, que infelizmente não temos orientações e informações a respeito da demanda apresentada por ele;
 - Serviços que não são do CPAT, mas que são prestados pela Prefeitura orientar acessar o site da PMC ou ligar para o “156” (Campinas) ou no telefone (19) 3755-6010 (residentes fora de Campinas);
 - Outros serviços que seja possível identificar o órgão responsável (Caixa, Gerência, Receita Federal, INSS), informar que não temos gestão sobre o serviço, mas que este poderá buscar mais informações junto ao órgão gestor.
- **Abono Salarial**
 - Orientar o trabalhador de que não temo acesso aos sistemas e nem gestão deste benefício, contudo este pode consultar se receberá o abono salarial e valores através da plataforma “Gov.br”;
 - **Caso o trabalhador reporte que acessou a CTPS Digital e consta impeditivos ou recurso, encaminhar para GRT;**
 - **Horário de atendimento: 08h às 17h;**
- **Outros serviços ligados a SMTR:**
 - **Cursos:** orientar que os cursos ofertados pela Coordenadoria de Qualificação Profissional são divulgados no site do CPAT (cpat.campinas.sp.gov.br) e que este deve continuamente acessar o site para verificar cursos disponíveis que sejam de seu interesse.
 - **Economia Solidária:** orientar que maiores informações sobre cooperativas, este deve entrar em contato através do telefone **(19) 3733-7357;**
 - **Feiras de Comércio Justo e Solidário:** orientar que caso queira mais informações sobre o programa de feiras, este deve contatar a equipe pelo telefone **(19) 3733-7359;**
 - **Banco do Povo (10 às 16h):** **(19) 3733-7354**
 - **Sebrae (Luciana e Natanael):** **(19) 3733-7355**
 - **Casa do Empreendedor:** **(19) 3733-7352**
 - **Currículo:** fazer agendamento pelo SCPES e orientar que este precisa trazer a (s) carteira(s) de trabalho física com todas as experiências profissionais ou a CTPS Digital (apresentar no celular ou impressa).