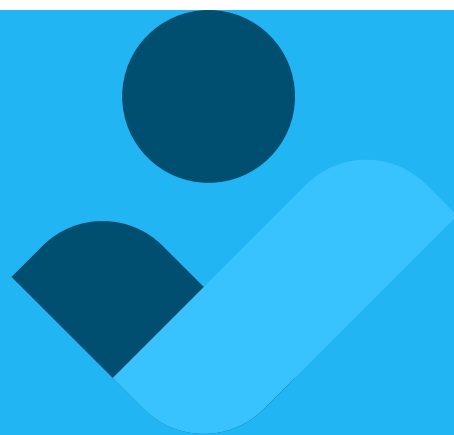


PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

SEGURO-DESEMPREGO



Orientações Gerais

• Serviços que serão executados na PA

○ CTPS Digital

- Auxílio no cadastro, recuperação de senha, questionário, bem como outras ações para impressão da CTPS, dispensado o encaminhamento a “Juventude Conectada” e facilitando o fluxo da triagem;
- Auxílio e suporte na habilitação ao benefício quando identificado que o trabalhador não está com toda a documentação, impossibilitando a entrada pelo posto, mas garantindo a este o acesso ao benefício através das plataformas online;

○ Agendamento de retorno:

- Caso a situação e/ou documentação possa ser resolvida/providenciada no **mesmo dia**, informar o trabalhador de que há a possibilidade de retornar até às 15h30min;
 - Neste caso, anotar e carimbar na filipeta no campo do agendamento “Retorno” “até 15h30min”, bem como informar no campo de “Anotações” a documentação faltante e/ou pendência;
- Caso a situação requeira um **tempo maior** para ser resolvido, sendo necessário um reagendamento:
 - Proceder com o agendamento de um novo dia na própria PA: nos casos da agenda ainda não estar aberta para data necessária do retorno, informar a supervisão da necessidade do encaixe, anotando na filipeta no campo de “Agendamento” a data e horário do encaixe, bem como no campo de “Anotações” a pendência a ser resolvida;
 - Sempre analisar o tempo necessário para o reagendamento de acordo com situação e/ou o prazo de outros órgãos; garantindo que o trabalhador tenha o tempo necessário para providenciar o que estiver faltando e/ou solucionar a pendência;
 - Orientar o trabalhador nos casos de reagendamento que caso este tenha alguma intercorrência ou nos casos em que este consiga acompanhar e identificar que a pendência foi resolvida (vínculo aberto, alteração dados RFB) que, se, por acaso, está pendência não esteja resolvida até a data do atendimento este poderá entrar no CHAT do CPAT para novo reagendamento e/ou tirar dúvidas sobre a situação

○ Divergência RFB: a atualização dos dados na RFB será realizada pelo atendente. Se o trabalhador não tiver o título de eleitor, entrar no site do TSE na “consulta título de eleitor” para identificar o número do título; viabilizando assim, a correção dos dados na RFB.

- **Estrangeiro:** selecionar no campo “UF” a opção “EX” que o sistema irá permitir o envio da solicitação sem o preenchimento do número do título de eleitor;
- **Confirmada a atualização:** agendar retorno para liberação do acerto;
- **Informe título irregular:** orientar a comparecer no cartório eleitoral para regularização e depois agendar na RFB através do site ou presencialmente, visando solicitar a alteração dos dados.

Agendar o atendimento verificando os prazos da RFB e a disponibilidade do trabalhador em comparecer ao cartório eleitoral, informando que este deverá reagendar caso até a data do atendimento a pendência não tenha sido resolvida (acompanhamento da alteração do nome através da CTPS Digital);

- Solicitação de foto com documento por e-mail: redirecionar a senha para “Juventude Conectada” e agendar para no mínimo 10 dias o retorno (dar uma margem a mais se necessário), orientando o trabalhador que caso o nome não esteja alterado na CTPS Digital até o dia do atendimento este deverá reagendar;

○ **Abertura de recurso pelo formulário de contato MTE**: identificada situação de recurso que não pode ser realizado pelo CPAT ou GRT e que requeira a abertura de recurso através do formulário, realizar o atendimento na PA, sem necessidade de redirecionamento da senha para o telecentro;

● **Cópia/Impressão de Documentos**

- A rotina de atendimento SD demanda impressões e cópias de documentos que devem ser arquivados, tal impressão e cópia pode ser otimizada, arquivando-se um número menor de páginas;
 - CTPS Digital: impressão de mais de uma folha na mesma página, quando houver mais de 2 páginas poderá ser feita impressão frente e verso;
 - CTPS Física: é possível tirar cópia frente e verso ou utilizar o mesmo verso para cópia de múltiplas páginas;
 - Tirar cópia na mesma página de mais de um documento, quando couber;
- No atendimento, caso o trabalhador não traga uma ou mais cópias ou até mesmo nenhuma cópia de documento este será atendido da mesma maneira, sendo que neste caso as cópias da documentação serão realizadas no atendimento;
 - Não poderá ser recusado o atendimento em caso da falta das cópias de toda a documentação!
 - A filipeta e orientação da triagem permanece em relação à documentação original e cópias para efetivação do atendimento;

● **Dúvidas e Divergência Procedimento**

- Qualquer dúvida sobre procedimento ou caso que esteja atendendo acionar a supervisão, centralizando, deste modo, todas as questões relativas ao SD na supervisão;
- Situações de divergência de procedimentos SEMPRE tratar diretamente com a supervisora;
 - Não confrontar o colega, principalmente, na frente de outros usuários, acionando SEMPRE a supervisão;
 - Caso identifique que uma divergência não terá impactos no atendimento ao trabalhador, prosseguir com as rotinas normalmente. NUNCA emitir qualquer tipo de fala, julgamento ou demonstração de desacordo com o atendimento prestado por outro colega para o trabalhador. Concluído o atendimento discutir a situação diretamente com a supervisão a fim de que esta decida e proceda com os realinhamento que se fizerem necessários;
 - Caso a divergência de procedimento tenha impacto no atendimento, sendo necessária outras providências, disfarçar, não falar nada ao trabalhador e discutir a situação com a supervisora que irá conduzir as tratativas para minimizar os impactos ao trabalhador;

Rotinas Gerais de Atendimento

● **Triagem/Análise Documentação**

- Analisar toda a documentação trazida pelo trabalhador, a fim de identificar se está correta ou se está faltando providencial algo;
- Casos de documentação incompleta:
 - SEMPRE analisar e conferir todos os dados e campos da documentação como se fosse prestar o atendimento, visando identificar outras pendências a serem resolvidas, de modo que o trabalhador esteja munido de toda a documentação e/ou tenha solucionados as pendências no retorno do seu atendimento;

- Quando identificar que o trabalhador terá que retornar por pendência de documentação **NÃO** se esquecer de já verificar se a TRCT está assinada, orientando o trabalhador da necessidade da assinatura e carimbo (caso se trate de entrada no SD).
- Caso seja **habilitação**, conforme informado no tópico anterior, orientar sobre a possibilidade de proceder com a entrada pelo APP e, o trabalhador manifestando o aceite, auxiliá-lo na própria PA. Todavia, caso identifique que não será possível na PA, redirecionar a senha para a “Juventude Conectada”;
- Caso a situação seja de **acerto**, conferir e analisar os documentos, visando identificar o motivo da divergência. Informar sobre a documentação a ser providenciada e orientar o trabalhador quanto a resolução da pendência antes de retornar novamente para o atendimento, procedendo com o agendamento do retorno:
- CTPS física: quando o trabalhador apresentar a CTPS física, identificar o carimbo e chancela e nos contratos de trabalho deve ter a assinatura do empregador para ser aceito como documento comprobatório do vínculo.
 - Não será exigido carimbo, apenas a assinatura é suficiente;
 - Caso não tenha assinatura, habilitar e imprimir a CTPS Digital;
 - Para fins de comprovação dos contratos de trabalho a CTPS física também não poderá conter rasuras, principalmente nos dados referentes ao vínculo, sendo assim deverá ser providenciada a impressão da CTPS Digital ou a ressalva na CPTS física;
- Após a conferência da documentação, antes de proceder com qualquer ação no sistema, consultar o CNIS e os seguros anteriores:
 - Pegar o(s) número(s) de PIS/NIT do CNIS e número de CPF para consulta no âmbito do SD Formal e Doméstico, a fim de analisar os requerimentos anteriores;
 - Não consultar apenas pelo CPF, sempre consultar o (s) número (s) PIS, uma vez que anteriormente o campo do CPF não era obrigatório e, portanto, há requerimentos anteriores sem essa numeração, inviabilizando a identificação de seguros anteriores;
- **Entrada Seguro-desemprego Formal, Doméstico ou Judicial**
 - SEMPRE dar entrada no “Seguro-desemprego”, mesmo que identifique que a pessoa não tem direito, principalmente nos casos que faltaria poucos meses para dar direito a entrada, deixar o sistema responder;
 - Orientar e informar o requerente os critérios e que a habilitação será feita e o sistema que informará se ele terá ou não realmente direito ao benefício.
- **Orientação final atendimento**
 - Orientar o trabalhador acerca das datas de pagamento e sobre as situações de bloqueio:
 - Convocação ou consulta de vaga CPAT ou SINE: ao receber uma ligação ofertando vaga pelo CPAT ou SINE ou consultando no posto presencial/ferramentas digitais não poderá recusar vaga na mesma CBO/salário e terá que participar da seleção (parcela suspensa até retorno empregador);
 - Contribuição individual INSS (carnê laranja): se contribuir individualmente bloqueia. Se realmente quiser contribuir utilizar o código “facultativo”;
 - Abertura de CNPJ (ME): sócio ou titular;
 - Reemprego durante o recebimento das parcelas:
 - Caso tenha novo desemprego (se não pedir a conta ou for demitido com justa causa) retornar no CPAT para verificar se poderá resgatar as parcelas que não sacou;

Documentação

- **Comprovante de endereço:** NÃO é obrigatório e não deve ser solicitado/exigido cópia ou original se o trabalhador não apresentar esta documentação;

- **Carteira de Trabalho Digital:** NÃO encaminhar o trabalhador para o telecentro ou solicitar que este retorne depois porque não imprimiu a CTPS Digital (exceto necessidade de encaminhamento ao INSS para obter a senha provisória). Acessar pelo app ou pelo computador e imprimir na PA;
- **Documento de Identificação Civil:** para fins de “identificação civil” não serão aceitas cópias e foto de documentos originais, exceto CNH Digital com certificação;
 - RG original ou Digital: só protocolo de RG não serve para identificação civil;
 - RNE ou declaração Polícia Federal com número do RNE provisório e atestando seus dados pessoais;
 - Certificado de refúgio;
 - Pedido de refúgio (o pedido pode ou não conter foto do refugiado, sendo que em ambos os casos o documento é aceito);
 - Carteira Nacional de Habilitação (CNH), mesmo vencida:
 - Original;
 - CNH Digital: pedir para rolar a tela de forma a identificar o QR-Code;
 - CNH Digital Impressa: desde que tenha o QR-Code/certificação digital;
 - CTPS física será aceita, exceto se estiver rasurada nos dados principais, foto recolada, sem chancela, folha principal de identificação civil com rasgo;
 - CTPS Digital NÃO é válida para identificação civil, somente a CTPS física é aceita como documento de identificação civil, pois tem número de documento e foto;
 - Reservista original (se tiver foto);
 - Passaporte (mesmo vencido);
 - Carteira de conselho de classe (não tem validade);
 - Carteira de identidade do indígena ou Declaração da FUNAI para indígena não integrado, sendo essa aceita quando descreve e atesta a veracidade de seus dados pessoais.
- **Requerimento Seguro-desemprego:** caso o trabalhador não traga o documento é possível imprimir uma nova via no sistema. Não trazer o Requerimento ou não trazer o documento assinado não é impeditivo para atendimento.
- **Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho**
 - **Cópia/Original:** poderá ser aceita foto ou cópia da TRCT;
 - **Assinatura TRCT**
 - **HABILITAÇÃO/ENTRADA:** a TRCT deverá apresentar no MÍNIMO a assinatura do empregador. Deste modo, somente a assinatura do empregador (sem carimbo), seja ela legível (nome completo) ou mesmo aquelas que não permitam a identificação do nome, será aceita para efetivação do atendimento:
 - Não deverá ser exigido carimbo ou outros dados do empregador, sendo necessária apenas a assinatura;
 - Nos casos em que não tenha a assinatura do empregador, como o trabalhador terá que retornar de qualquer forma para prosseguimento do atendimento, solicitar, neste caso, assinatura e carimbo ou CPF e nome do empregador abaixo do campo da assinatura;
 - **ACERTO/RECURSO:** está dispensada a assinatura do campo do empregador, uma vez que a entrada foi realizada pelo próprio trabalhador pela CTPS Digital. Não exigir assinatura, sendo obrigatório somente a apresentação da TRCT;
 - **Campo em branco e/ou rasuras na TRCT**
 - **NÃO será aceita rasura:**
 - no código de dispensa,
 - nas datas de admissão e demissão;
 - Rasuras no nome requerente, nome da mãe, data do aviso prévio, valores/salários, data de nascimento serão aceitos, visto que muitas vezes são realizados para corrigir uma situação que gerou a divergência.
 - **NÃO será aceito os campos em branco de:**
 - nome requerente;
 - código de dispensa;

- datas de admissão e demissão;
- CPF;
- Nome da mãe: poderá ser aceito o campo em branco caso o nome da mãe conste na CTPS física ou Digital ou no requerimento ou CNIS e/ou documento com foto.
- Data aviso prévio: pode ser rasurado ou estar em branco (TRCT ou E-social), visto que o aviso prévio indenizado poderá ser identificado no “campo 69” (valor pago = salário) e na CTPS Digital;
- Número de PIS/NIT (TRCT e E-social): pode ser aceito se estiver em branco e/ou rasurado;
- **Assinatura Digital**
 - TEM assinatura na folha da “Homologação/Termo de Quitação”
 - Campo do Empregador (150) escrito “assinado digitalmente”/“assinado de forma digital” será aceito se também constarem as seguintes informações:
 - constar os dados de data e horário da assinatura;
 - constar uma identificação do assinante: nome completo ou CPF ou matrícula na empresa de quem assinou OU nome da empresa ou CNPJ;
 - Campo do empregador NÃO está escrito “assinado digitalmente/assinado digital por”. Neste caso, a assinatura digital para ser aceita terá que ter:
 - Assinatura + Nome Completo/Nome Empresa + CPF/CNPJ;
 - Assinatura + Certificado Digital da Assinatura (tem que ter a assinatura da empresa, somente a do trabalhador não deverá ser aceita);
 - NÃO tem assinatura na folha da “Homologação/Termo de Quitação”
 - Quando o campo do empregador estiver em branco: deve ser obrigatoriamente apresentada a página anexa do Certificado Digital das Assinaturas;
 - Deve constar na folha anexa a assinatura do empregador e, portanto, não será aceito apenas o preenchimento e assinatura do trabalhador;
 - A TRCT deve ter o código do documento no cabeçalho/rodapé, ou QR-CODE de forma a atrelar o documento de comprovação das assinaturas com a TRCT; OU
 - Quando não tiver o código ou QR-Code, deve constar no Certificado Digital das Assinaturas o nome da empresa ou e-mail institucional do assinante que seja condizente com o empregador que conste na TRCT;

Seguro-desemprego Formal

- **Regras**
 - 1 salário = 1 dia de trabalho;
 - 1 mês de trabalho: = fração igual ou superior a quinze dias;
 - Dispensa involuntária (dá direito ao SD):
 - Dispensa Sem Justa Causa (cód. saque FGTS 01)
 - Dispensa Indireta (cód. saque FGTS 01 ou 88)
 - Dispensa Por Força Maior (cód. saque FGTS 02)
 - Extinção (cód. saque FGTS 03)
 - Falência da Empresa (cód. saque FGTS 03)
 - A adesão a planos de **demissão voluntária ou similares não dará** direito ao benefício, por não caracterizar demissão involuntária (PDV e PDI);
 - Não possuir renda própria para o seu sustento e de seus familiares;
 - **Benefícios, Pensão, Aposentadoria:**
 - Não estar recebendo nenhum Benefício da Previdência Social de prestação continuada, exceto auxílio acidente, auxílio reclusão ou pensão por morte;
 - Somente Auxílio-Acidente, Pensão Por Morte e Auxílio-Reclusão podem ser acumulados com o SD;

- Aposentadoria se for depois da demissão e tiver decorrido os meses de desemprego necessários para adquirir as parcelas antes da aposentadoria, consegue receber o SD. Se a aposentadoria for antes ou menos de trinta dias depois da demissão não tem direito ao SD;

- **Situações de Bloqueio**

- Contribuição individual INSS;
- Estágio se for com registro, vínculo CNIS;
- Aprendizagem;
- Reemprego;
- Abertura de CNPJ ME (titular ou sócio);
- Pagamento como “contribuinte individual” no INSS também não dá direito: a pessoa tem que retornar no INSS e mudar a modalidade da contribuição para facultativo.
- Recusa encaminhamento mesma CBO/salário;
 - Suspensão caso tenha retirado carta de encaminhamento na mesma CBO/salário;

- **MEI**

- Ter MEI, por enquanto, mesmo emitindo nota fiscal NÃO bloqueia;
- O bloqueio ocorre apenas nos casos em que o MEI tiver faturamento superior à R\$ 81mil anual e, portanto, este deixa de se enquadrar como MEI e se torna automaticamente após a declaração de imposto de renda como ME;

- **Prazos**

- Habilitação: 07 a 120 dias da data da dispensa;
- Saque da parcela: a parcela ficará disponível ao trabalhador pelo período de 67 (sessenta e sete) dias a contar de sua disponibilização para saque, após o qual deverá ser devolvida pelo agente pagador ao FAT.
- Reemissão de parcela: a parcela devolvida poderá ser reemitida a partir de solicitação do beneficiário, ou por meio de decisão proferida pelo Poder Judiciário, no prazo de até dois anos contados da data da emissão de cada parcela.

- **Atendimento**

- **CNPJ divergente da CTPS**
 - Se apenas o final do CNPJ for divergente da TRCT em relação à CTPS física pode dar entrada, pois a raiz é a mesma;
- **Mudança CNPJ Empresa**
 - Quando houve mudança de CNPJ da empresa durante o período de trabalho do requerente:
 - Se a CTPS física não constar anotação da mudança do CNPJ, pegar a digital, pois CNPJ da TRCT tem que ser igual ao da CTPS;
 - Habilitação deve ser feita utilizando o CNPJ da TRCT (último CNPJ);
 - Só dará recurso quando a empresa erroneamente não fez o procedimento de transferência de CNPJ, procedendo com um novo registro de empresa.
 - Neste caso, infelizmente não tem como não gerar notificação, sendo necessário dar entrada e depois abrir recurso.
- **Aviso Prévio Indenizado**
 - Deve constar na TRCT (campo salário do aviso prévio igual ao salário, verificar as datas) ou na CTPS física ou na Digital;
- **Campo Salário Editável**
 - Embora esteja aberto para inserção manual de salário na Resolução nº 957 informa que o campo salário deve ser alimentado apenas pelo que consta no CNIS e que na ausência de dados na base será utilizado o salário mínimo nacional.
 - Deste modo, quando não encontrar salário ou o salário for muito abaixo do que era recebido pelo trabalhador, mesmo nos casos de afastamento e de entrada e saída dentro do mesmo mês NÃO está autorizada a alteração do campo do salário;
 - Nestes casos, abrir recurso de complementação de parcela: geralmente corrige na última parcela, mas teve caso que já foi realizada a correção nas parcelas anteriores;

○ Saldo de Parcela

■ Geral

- Analisar o CNIS para identificar se há mais de uma dispensa dentro do período de 120 dias: se sim, verificar com o trabalhador se este está com as documentações das duas dispensas para identificação de situações de habilitação e saldo de parcela;

■ Salário

- O valor das parcelas referente ao saldo não utilizado no SD anterior será contabilizado a partir do salário do emprego atual que culminou na nova demissão/desligamento (término de contrato) e não em relação ao SD que deu direito ao seguro anterior;

■ Códigos de Dispensa

- Se as duas dispensas forem com o “Código O1” (dispensa sem justa causa ou rescisão antecipada pelo empregador).
 - Para o sistema assumir saldo de parcela o tempo de desemprego tem que ser de pelo menos 30 dias entre as dispensas;
 - Caso na primeira dispensa o trabalhador não tenha direito a nenhuma parcela devido notificação por reemprego (não abre novo período aquisitivo) a nova dispensa com o código 01 não configurará saldo de parcela, mas como uma nova habilitação realizando uma nova contagem de tempo de acordo com esta última entrada;
 - Não haverá problema o resgate do saldo pelo aplicativo no caso de código SJ2/RA2 (código 01) na última dispensa, pois não haverá conflito de código entre o requerimento e CNIS;
- Se a primeira dispensa for com o “Código 01” (dispensa sem justa causa ou rescisão antecipada pelo empregador) e a 2ª dispensa for “Código PD0/04” (término de contrato).
 - Nas situações de “dispensa por término de contrato (cód. 04)” deve-se observar se existe pelo menos 1 dia de desemprego entre a dispensa sem justa causa e a admissão do trabalhador no contrato temporário, caso contrário este não terá direito ao saldo.
 - A empresa não deve gerar requerimento em caso de desligamento por término de contrato (PD0), mas caso ela gere ao trabalhador este NÃO deve tentar efetuar o resgate das parcelas pelo app da “CTPS Digital”, uma vez que o sistema sempre assume automaticamente o código (01/SJ2), dando Recurso 561 “divergência de código de dispensa no CNIS”.
 - Nos casos de PD0 o resgate deve ser SEMPRE realizado pelo posto de atendimento, sendo gerado o “Requerimento Especial” com o código para O4 (término de contrato) e motivo 252, liberando as parcelas as quais este tem direito;
 - O requerimento especial não é gerado sem colocar o número do requerimento da habilitação que gerou o benefício;
 - Caso o trabalhador tenha dado entrada pela CTPS Digital e notificou recurso este deve ser feito em relação à dispensa cujo código seja o “PD0”;
- Não tem direito a retomada de parcelas os casos em que o trabalhador solicitar o desligamento (SJ1) ou quando a demissão for por justa causa (JC2);

Divergências/Recursos

● Geral

- Observar com atenção o motivo da divergência para direcionar o segurado para o órgão correto proceder com o agendamento considerando o tempo necessário para resolução;
- Todo e qualquer recurso que seja montado pela GRT, antes de encaminhar o trabalhador, SEMPRE atualizar a IMO, uma vez que qualquer dado incorreto impossibilitará o atendimento da GRT, a qual não tem acesso para correção desta base de dados;

- Em caso de divergência que a documentação do trabalhador já esteja arquivada no posto, no retorno do trabalhador ele não será obrigado a apresentar novamente os documentos, devendo o atendente no acerto “imprimir a situação do requerente” e grifar/informar que a documentação está arquivada com outro atendente (nome e código);
- Sempre conferir os dados bancários quando este comparece para acerto no sistema, procedendo com a devida alteração quando necessário (não será vedada o suporte e orientação a pessoa realizar a alteração pelo próprio APP na PA).
 - SEMPRE solicitar ao trabalhador que escreva os dados nos documentos que ficarão arquivados no posto OU assine no campo de “Dados Bancários”, de modo a tomar ciência de que o número alimentado no sistema foi dado por ele;
- Nos casos de encaminhamento à GRT quando for realizada a atualização da base da IMO e identificar dois cadastros no nome do trabalhador, atualizar os dois cadastros;

● Prazos

- Situações que cabem recurso:
 - indeferimento do seguro-desemprego;
 - deferimento do seguro-desemprego quanto ao seu montante; e
 - suspensão ou cancelamento do seguro-desemprego.
- Prazo abertura de recurso: os recursos administrativos descritos acima poderão ser interpostos no prazo de 120 dias (cento e vinte dias) contados da notificação;
- Prazo para validação do resultado do recurso: transcorrido o prazo de cinco dias da data da disponibilização da notificação ou intimação no ambiente de acesso destinado aos usuários do sistema, presume-se válida a notificação.
- Interposição de novo recurso: constatada a ausência de elemento necessário ao reconhecimento do direito ao seguro- desemprego, a decisão de indeferimento elencará as providências e documentos necessários a serem providenciados pelo interessado.
 - Em caso de indeferimento o trabalhador poderá interpor novo recurso no prazo de 30 (trinta) dias contados da nova notificação, quando ultrapassado o prazo previsto de 120 dias contados da notificação;
 - Os prazos para cumprimento de exigências, para apresentação de defesa e para interposição de recurso contra decisões relativas ao seguro-desemprego serão contados em dias corridos, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.
 - Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em finais de semana ou em dias de feriados nacionais.

● Notificações

- Duas ou mais notificações
 - Quando o sistema apresentar duas ou mais notificações abrir recurso 558;
 - O sistema no momento da abertura do recurso irá assumir o código 559 (Brasília), sendo necessária a troca para o 558 que é analisado pela Superintendência;
 - Quando uma das notificações for “Mais de 02 anos da data de demissão/suspensão” ou “CNPJ Bloqueado” será obrigatório a abertura do recurso com o código 559;
- Contribuinte Individual
 - Auxiliar o trabalhador a entrar no “Meu INSS” para solicitar alteração do código;
 - Caso esteja perto de expirar o prazo dos 120 dias para interpor recurso, já proceder com o recurso e anexar o protocolo da solicitação no “Meu INSS” da mudança de código;
 - Caso ainda haja tempo suficiente, reagendar para depois de 30 dias quando já tiver o retorno da mudança do código para abertura do recurso.
- Parcela Devolvida PIS
 - Encaminhar à GRT;
 - Proceder com a atualização da IMO e orientar o trabalhador que não sabe informar o prazo para resolução da situação pela GRT. A equipe da GRT que irá informar os prazos ou se é na hora do atendimento;

- **Entrada fora do prazo 120 dias (recurso 550):** anexar relatório médico ou outro documento comprobatório do motivo de não conseguir dar entrada no prazo, caso contrário não será liberado;
- **Renda Própria**
 - Entidade sindical, filantrópica, religiosa, síndico: tem que anexar no recurso o Estatuto (se no estatuto constar que tem renda não vai aceitar);
 - CNPJ: tem que anexar à declaração completa da empresa não só o recibo do Imposto de Renda;
- **Divergência Requerimento Atual/Anterior**
 - Certidão: somente no caso de acerto de nome será aceita a Certidão de Nascimento/Casamento para comprovação do nome correto do requerente ou da mãe (poderá ser aceita a foto ou xerox do referido documento);
 - Erro no Requerimento ATUAL
 - Checar com documento de identificação civil e caso seja identificado que se trata de erro de digitação do empregador: proceder com a correção;
 - Erro Requerimento ANTERIOR
 - Quando requerimento anterior estiver com nome casado/solteiro, digitação errada: verificar se o documento de identificação civil está com os dados corretos e se a base da RFB está correta e atualizada:
 - Se estiver com documento de identificação civil correto/atualizado e a RFB correta: proceder com o acerto;
 - Se estiver com documento de identificação civil errado e a base da RFB estiver correta: se nenhum dos documento de identificação civil estiver correto/atualizado, mas o nome estiver certo na RFB (CTPS Digital com nome atualizado), sendo, portanto, um acerto apenas interno do requerimento anterior, será aceita a “Certidão de Casamento” averbada ou Certidão de Nascimento (aceitar cópia ou foto) sem obrigação de apresentar protocolo do RG;
 - Se não tiver a Certidão, neste caso terá que solicitar pelo menos um novo RG e trazer quando estiver pronto (não será aceito protocolo);
- **Divergência Dados Receita Federal (RFB)**
 - Divergência conjunta dos três campos “Nome do Trabalhador, “Nome da Mãe” e “Data de Nascimento”
 - Conforme Orientação Nº 09 de 22 de Março de 2024, da Coordenação Geral do Seguro-desemprego, quando houver divergência conjunta dos três campos “Nome do Trabalhador, “Nome da Mãe” e “Data de Nascimento” com o requerimento imediatamente anterior, o sistema notificará a mensagem *“Foram encontradas muitas divergências com o requerimento imediatamente anterior. Avalie a possibilidade de serem trabalhadores diferentes.”*;
 - Nesse caso encaminhar à GRT; visto que somente a Superintendência terá a autorização específica para realizar as alterações necessárias para sanar as divergências;
 - Neste caso, proceder com a atualização da IMO e não informar prazos ao trabalhador, ficando à cargo da equipe da GRT orientar sobre prazo ou resolução no mesmo dia;
 - Dados corretos documentos de identificação civil e errado na RFB
 - Nome do requerente, nome da mãe ou data de nascimento que consta no documento de identificação civil/certidão de nascimento ou casamento NÃO coincide com o da Receita Federal: proceder com a solicitação na RFB de alteração do CPF;
 - Nome da Mãe: na base da RFB o nome da mãe deve ser exatamente IGUAL ao que consta na Certidão de Nascimento do requerente. Deste modo, tentar identificar qual o nome que consta neste documento para fazer a orientação do requerente
 - Documento com nome desatualizado e nome errado na RFB:
 - Identificado que a atualização deve ser feita na RFB (mudança de nome de casado/divorciado) e o trabalhador ainda tem ou apresenta um documento desatualizado e que “bate” com a base da RFB que está desatualizada NÃO fazer acerto no requerimento anterior;

- Orientar que o trabalhador deve realizar a alteração do nome na RFB;
- **Restituição de Parcela**
 - O direito da administração de exigir a restituição dos valores recebidos indevidamente pelo segurado extingue-se no prazo de cinco anos, contados da data do recebimento indevido.
 - Nestes casos, sempre encaminhar à GRT para liberação ou restituição e já proceder com a atualização da IMO e orientar o trabalhador que não sabe informar o prazo para resolução da situação pela GRT. A equipe da GRT que irá informar os prazos ou se é na hora do atendimento;
- **CPF Duplicado**
 - Solicitar o PIS Ativo na Caixa e orientar ao trabalhador que se o número for igual do requerimento ele pode voltar no CPAT para procedermos com a confirmação e se for diferente encaminhar à GRT;
 - Já proceder com a atualização da IMO e orientar o trabalhador que não sabe informar o prazo para resolução da situação pela GRT. A equipe da GRT que irá informar os prazos ou se é na hora do atendimento;
 - Com a mudança de chave pelo CPF, nos casos em que o sistema assumir PIS divergente dos seguros anteriores e for identificado que o sistema assumiu erroneamente como 1ª habilitação, mas trata-se da 2ª ou 3ª habilitação e o trabalhador não se enquadra nas regras da 1ª habilitação.
 - Solicitar ao trabalhador que pegue o PIS Ativo na Caixa e encaminhar SEMPRE para GRT para que consigam trocar no sistema para o PIS correto não dando notificação de “salários ou tempo trabalhado insuficientes para habilitação”.
- **Nova Chave Acesso CPF**
 - Após mudança da chave de acesso a habilitação do Seguro-desemprego pelo CPF não é mais possível realizar a entrada através de requerimento especial para não ocorrer os casos de “CPF Duplicado”;
 - Quando identificado que o sistema assumiu na habilitação um NIT (no caso do Formal) ou PIS divergente dos seguros anteriores, informar o trabalhador que caso tenha problema no pagamento este deve solicitar na CAIXA o PIS Ativo e se dirigir à GRT e neste momento já realizar a atualização do IMO e não informar prazos ao trabalhador;
 - Esperar devolver a parcela para se dirigir à GRT;
- **CNPJ Não Encontrado**
 - Entrar no site da RFB para consultar o CNPJ da empresa e imprimir a página gerada com os dados da empresa e situação/status da empresa para anexar junto à documentação que ficará retida no posto;
 - Status Ativo: liberar a pendência e incluir no campo de observação “CNPJ ativo na base da RFB”;
 - Status Inativo (data posterior a demissão): liberar a pendência e incluir no campo de observação que “CNPJ inativo, mas com data posterior a demissão”;
 - Status Inativo (data anterior a demissão): não liberar a pendência e encaminhar a GRT;

Casos Específicos

- **Desbloqueio PIS:** quando o PIS foi bloqueado por algum motivo pelo posto e o trabalhador ao futuramente procede com nova habilitação, constará ainda o bloqueio, sendo que somente o posto de bloqueio poderá proceder com o desbloqueio.
 - O desbloqueio só poderá ser realizado após 2 anos depois e o posto de bloqueio que deverá proceder com a liberação da numeração do PIS;
 - Caso conste algo parecido com “diligência/fiscalização”, dando a conotação de fraude ou irregularidade só poderá ser desbloqueado após 5 anos e sendo o desbloqueio realizado somente através de abertura de recurso pela GRT;

- **Dados bancários modificados** para nova conta e banco sem conhecimento do requerente (situação de possível fraude, quando trabalhador reportar que alteraram seus dados na CTPS Digital, desconhecendo a alteração do banco):
 - Encaminhar à Gerência Regional do Trabalho para abertura de processo administrativo de “contestação de parcelas” que será encaminhado à Coordenação Geral em Brasília, Caixa Econômica Federal e Polícia Federal
 - Na ocasião trabalhador deverá levar Boletim de Ocorrência, independente do status da parcela: paga, emitida e a emitir;
 - Cópia de documento de identificação oficial com CPF.
- **Morte do segurado:** os valores do seguro-desemprego não recebidos em vida pelos respectivos titulares ficam assegurados aos dependentes ou sucessores, mediante a apresentação de alvará judicial.

Seguro-desemprego Doméstico

- **Regras**
 - **Requisitos:** terá direito a receber o seguro-desemprego o empregado doméstico dispensado sem justa causa, que comprove ter sido empregado doméstico por pelo menos quinze meses nos últimos vinte e quatro meses que antecederam a data da dispensa;
 - **Prazo para habilitação:** 07 a 90 dias da data da dispensa;
 - **Valor e Parcelas:** o valor do benefício do seguro-desemprego do empregado doméstico corresponderá a um salário-mínimo e será concedido por um período máximo de três meses, de forma contínua ou alternada a cada período aquisitivo de dezesseis meses, contados da data da dispensa que originou a habilitação.
 - **Saldo de parcela:** será assegurado o direito ao recebimento do benefício ou retomada do saldo de parcelas quando ocorrer a suspensão motivada por reemprego em **outro vínculo de trabalho doméstico** desde que a nova dispensa sem justa causa seja dentro do mesmo período aquisitivo.
- **Atendimento:** antes de gerar requerimento verificar se já teve SD Formal pelo número de CPF e do PIS (como antigamente não precisava de CPF às vezes ao consultar por CPF não vai aparecer se já teve seguro anteriormente);
- **Notificações**
 - **Falecimento empregador (FE2)**
 - **Entrada:** dar entrada e inserir a observação de que se trata de falecimento do empregador e que o requerimento foi gerado com o código 01, pois não há opção código 03 no sistema;
 - **Notificação/Recurso**
 - Se o sistema apresentar APENAS uma notificação (divergência código dispensa CNIS ou FGTS), proceder com a abertura do recurso (561/CNIS ou 557/FGTS) e encaminhar para GRT para liberação;
 - Proceder com atualização da IMO e não dar informações sobre prazos, ficando à cargo da equipe da GRT orientar sobre prazo de deferimento de recurso;
 - Se o sistema apresentar DUAS notificações (divergência código dispensa CNIS e no FGTS) NÃO encaminhar para GRT.
 - Abrir recurso: no momento da abertura do recurso o sistema vai puxar o código 559 (Brasília). Trocar para o 558 que é analisado pela Superintendência;
 - **Outros:** qualquer outro recurso de doméstico que não temos acesso para abertura fazer solicitação pelo formulário. Não encaminhar outros recursos à GRT que não sejam os atrelados a divergência de código de dispensa devido a morte do empregador.

Seguro-desemprego Judicial

● Entrada

- A decisão judicial, com força executória, deverá detalhar a data de admissão, demissão, remuneração, empregador e função exercida pelo empregado.
 - Dependendo do documento apresentado as informações realmente não estarão completas e, portanto, tentar obter os dados na CTPS física ou Digital, CNIS, entre outros;
- Sempre dar entrada, independente do requerente ter direito ou não ao benefício, uma vez que se trata de determinação do juiz. Deste modo, embora identifique que não terá direito, deverá dar entrada e deixar o sistema notificar.
- Independente de a empresa entrar com recurso após a emissão do alvará ou de outras informações que constem no documento judicial, qualquer menção mesmo que implícita ao Seguro-desemprego deve ser acatada e a entrada realizada pelo posto;

● Sentença/Ata

○ Vencido Prazo 120 dias

- Explicar ao requerente sobre os prazos e que será feita a entrada, contudo o sistema irá notificar fora do prazo, inviabilizando a liberação do seguro;
- Dar a entrada, imprimir a “notificação fora do prazo” e entregar ao trabalhador, orientando que este retorne ao CPAT para liberação do seguro quando a data for alterada;

● Data Admissão e Demissão

- Sentença TEM as datas de admissão e demissão: sempre priorizar as datas discriminadas na sentença em relação as datas que constam na CTPS (física ou digital);
 - Verificar se as datas estão corretas e identificando inconsistência com a CTPS ou CNIS informar o trabalhador e caso esteja errado orientá-lo a solicitar junto ao advogado a inclusão das datas;
 - Neste caso, imprimir a Resolução 957 onde consta a exigência das datas para habilitação ao Seguro-desemprego;
- Sentença NÃO TEM as datas de admissão e demissão: se na sentença o juiz não especificar as datas de entrada e saída ou não informar no texto que a data de saída será a data do alvará, utilizar as datas que constam na CTPS (física ou digital);
 - Caso não tenha a data na CTPS digital e nem na física, orientar o trabalhador que não será possível a entrada neste momento, devendo o requerente solicitar ao advogado a especificação das datas ou na CTPS digital/física ou no alvará;
 - Imprimir a Resolução 957 onde consta a solicitação de documento judicial com as datas de admissão e demissão;

● Salário

- Se o sistema puxar valor de salário: NÃO fazer nenhuma alteração, mesmo que constar salário na Ata e abrir recurso de complemento de parcela;
- Se o sistema puxar em branco: poderá ser alimentado os campos SOMENTE com salários que constarem em Ata;
 - Mesmo que na Ata esteja informando apenas “último salário”, poderá alimentar os campos que estiverem em branco com o mesmo salário que consta no documento;
 - Se o documento judicial não tiver informação de salário o sistema NÃO poderá ser abastecido com as informações da CTPS;
- Quando NÃO constar o salário no alvará e nem na CTPS/CNIS, inviabilizando o preenchimento do campo salário, questionar ao trabalhador qual salário que recebia na empresa:
 - Identificado que o trabalhador recebia mais que o salário mínimo e/ou que o valor irá impactar nas parcelas que teria direito, informar que precisa de um documento que comprove o salário recebido para acrescentar no requerimento que será gerado e que este valor impactará no valor das parcelas a que teria direito;

- Conversar com o trabalhador, explicar as possibilidades e fazer o que ele decidir:
 - A entrada pode ser feita e ele recebe as parcelas no valor do salário mínimo: neste caso solicitar que este dê um visto no requerimento no campo do salário, manifestando estar de acordo com os valores;
 - A entrada pode ser feita e este solicita ao advogado a inclusão do salário, retornando depois para abertura de complemento de parcela;
 - Não é feita entrada e pede para o advogado incluir o salário no documento judicial, retornando depois para dar entrada, dispensando-o de abrir recurso para complemento de parcela.

● CNPJ

- Caso em que o CNPJ do CNIS e CTPS estão corretos, mas o nome da empresa está diferente: pode aceitar, pois em alguns casos há mudança de nome de empresa ou utilização do nome fantasia. O importante é ser exatamente o mesmo número de CNPJ;
- Quando na sentença NÃO tiver especificado o CNPJ da empresa, nestes casos há possibilidade de localizar o número através dos seguintes documentos:
 - CTPS física;
 - CNIS no campo do CAGED;
 - Outros documentos no site do Tribunal onde foi feita a consulta da sentença;
 - Extrato FGTS;
 - Holerite;
 - Termo de Rescisão;
 - App FGTS;
 - Caso não consiga localizar em nenhum destes documentos, informar o trabalhador que a entrada no seguro exige o preenchimento do campo do CNPJ completo da empresa. Como foram esgotadas as tentativas de localizar a numeração orientá-lo a solicitar ao advogado para que localize a numeração na petição;

● Aviso Prévio Indenizado

- Se NÃO especificar o aviso na sentença, verificar se na CTPS física ou na digital há alguma informação.
- A sinalização do aviso prévio deve vir ou na sentença ou na CTPS (física ou digital). Obs.: se a pessoa só trouxe a CTPS física e não há informação, tentar baixar a digital para conferir se há algum registro na digital;
- Se NÃO há informação nem na CTPS (física ou digital) e nem na sentença não é para “ticar” o campo no sistema;

- **Requerente trabalho na mesma empresa duas vezes:** pedir que o advogado que seja providenciada a inclusão das datas no documento judicial para dar entrada e imprimir a Resolução 957 onde consta a obrigatoriedade da ata constar as datas de admissão e demissão.

● Parcela Única

- Embora a parcela única tenha sido revogada com a Resolução Nº 957 de 21 de setembro de 2022, a determinação do juiz, por enquanto, tem prevalecido em relação ao que consta na resolução. Até o momento a GRT está emitindo parcela única.
 - Irá constar expressamente “pagamento parcela única” ou “§4º, Art. 17 da Resolução 467, de 21 de dezembro de 2015.”
- Encaminhar à GRT, atualizar a IMO e não informar o prazo de liberação quem sabe orientar os trâmites é a equipe do Ministério do Trabalho;

● Sentença Segredo de Justiça: SEMPRE proceder com a habilitação.

- Scanear o QR-Code que consta no documento judicial para acessar a sentença;
 - Fazer a liberação colocando na observação a data, horário e informar visualizado através de QR-Code;

- Caso pelo QR-Code NÃO esteja visível não liberar e encaminhar à GRT (em último caso);
- Neste caso, orientar o trabalhador sobre processo de entrada e liberação, sendo que neste caso o advogado deverá tornar visível o Alvará no site do TRT ou esta solicitação terá que ser direcionada a Gerencia Regional do Trabalho de Campinas a fim de que possamos proceder com a liberação das parcelas.
- Conforme orientação da GRT, caso seja apresentada uma Declaração de Autenticidade do documento expedido pela Vara do Trabalho a liberação das parcelas poderá ser realizada;
- **Liberação Judicial**
 - Não precisa emitir uma nova senha, solicitar ao colega que está no chat ou que não está em atendimento;
 - Registrar a liberação no SCPES através do “atendimento imediato”;
 - A conferência dos dados principais se está indiciando a habilitação ao SD, nome do requerente, data do alvará (120 dias), sendo dispensada a leitura e conferência integral do documento, uma vez que o atendente que deu a entrada já realizou este procedimento.

Mandatário Legalmente Constituído

- **Geral**
 - O mandatário deverá apresentar o requerimento de habilitação ao benefício Seguro-desemprego;
 - O mandato deverá ser outorgado por instrumento público ou particular, em caráter individual, com referência à dispensa que deu causa.
- **Requerente Preso**
 - Na hipótese de beneficiário preso, será permitida a solicitação e saque do benefício do seguro-desemprego mediante representação de mandatário por instrumento particular e desde que o documento esteja visado por diretor de presídio no qual se ateste sua veracidade e impossibilidade de deslocamento do preso até o Registro Civil.
 - Na procuração deverá constar o nome completo, número de matrícula funcional, identificação da unidade prisional na qual se encontra o preso, bem como a assinatura do diretor do estabelecimento prisional.
 - A procuração visada por diretor substituto deverá ser acompanhada da portaria de designação que comprove a legitimidade da autoridade carcerária para atuar em substituição.

Encaminhamentos Gerência Regional Trabalho

- **Geral**
 - **Atualização IMO:** SEMPRE fazer a atualização da IMO para QUALQUER caso que seja encaminhado à GRT, uma vez que estes não têm acesso ao sistema e divergências entre as bases inviabilizam a continuidade dos recursos pela GRT;
 - Quando for realizada a atualização da base da IMO e identificar dois cadastros no nome do trabalhador, atualizar os dois cadastros;
 - **Prazos:** não informar prazos ou que será liberado na hora do atendimento, fica à cargo da GRT orientar sobre os trâmites e prazos;
 - **Horário atendimento:** das 09h às 12h (atendimento encerra às 12h00 então o trabalhador tem que chegar antes para dar tempo de ser atendido até às 12h);
 - **Outros casos:** qualquer caso ou situação do seguro que não esteja relacionada abaixo NÃO deve ser direcionado à GRT. Identificado caso de difícil resolução ou necessidade de suporte pela GRT deve-se acionar a supervisão e/ou Coordenação e/ou equipe administrativa do SINE (Sílvia e Sofia) para análise e direcionamento, se necessário, para a GRT;

- **Casos para Encaminhamento**

- **Abono Salarial**

- Qualquer impeditivo/recurso é somente na GRT;
 - *Horário de atendimento:* 08h às 17h;

- **Seguro-desemprego Judicial;**

- Pagamento em parcela única;
 - Alvará em Segredo de Justiça somente se não for possível visualizar pelo QR-Code;

- **PIS**

- Quando realizada a habilitação e identificar casos em que o sistema assumiu um número de NIT (SD Formal) ou PIS divergente dos seguros anteriores ou que o trabalhador tem vários números de PIS;
 - Orientar o trabalhador a acompanhar o pagamento pelo app da CTPS Digital e se verificar que houve bloqueio, comparecer na CAIXA para pegar o PIS Ativo e na sequência comparecer na GRT;

- **CPF Duplicado**

- Com a mudança de chave pelo CPF, nos casos em que o sistema assumir PIS divergente dos seguros anteriores e for identificado que o sistema assumiu erroneamente como 1ª habilitação, mas trata-se da 2ª ou 3ª habilitação e o trabalhador não se enquadra nas regras da 1ª habilitação.
 - Solicitar ao trabalhador que pegue o PIS Ativo na Caixa e encaminhar SEMPRE para GRT para que consigam trocar no sistema para o PIS correto não dando notificação de “salários ou tempo trabalhado insuficientes para habilitação”.

- **SD Doméstico - Recursos 561 e 557**

- Somente no caso do SD Doméstico quando é falecimento do empregador (FE2);
 - 561 – Divergência Código de Dispensa com CNIS;
 - 557 – Divergência Código FGTS;
 - Somente quando der APENAS UMA notificação (561 ou 557): dar entrada com estes recursos no CPAT e encaminhar para GRT apenas fazer a liberação;
 - Quando der duas notificações o recurso é o 558 e deverá ser realizado pelo CPAT;

- **Parcela Devolvida por Motivo de PIS;**

- **Restituição de Parcela;**

- **Parcela única (SD Judicial);**

- Irá constar expressamente “pagamento parcela única” ou “§ 4º, Art.17 da Resolução 467, de 21 de dezembro de 2005.”