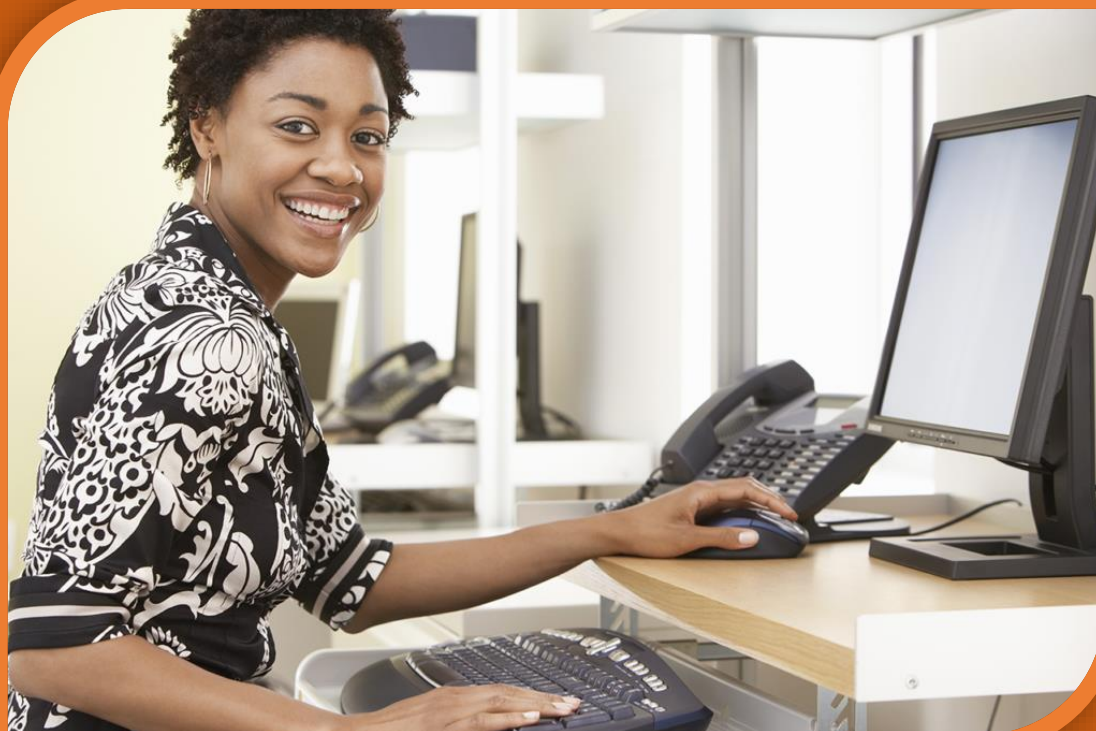


# MANUAL DE INTERMEDIACÃO LABORAL

Centro de emprego de Pemba

## MÓDULO DE ACOLHIMENTO



CENTRO DE  
EMPREGO  
DE PEMBA



Projeto financiado pela União Europeia,  
Projeto cofinanciado e gerido pelo Camões, I.P.

Elaborado por:



## FICHA TÉCNICA

---

### Concepção e Redacção

- Pine3 - Consultoria & Formação

### Título

- Manual de intermediação laboral do Centro de Emprego de Pemba - Módulo de Acolhimento

### Entidade Promotora

- Contratado pelo projecto +Emprego, financiado pela União Europeia e Co-financiado e gerido pelo Camões - Instituto da Cooperação e da Língua, IP

### Versão

- Final

### Data

- 15 de Setembro de 2022

### Composição

- 17 Páginas

## ÍNDICE GERAL

Conteúdos	Páginas
FICHA TÉCNICA.....	i
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ii
LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS.....	iii
ENQUADRAMENTO.....	iv
OBJECTIVOS.....	v
PRINCÍPIOS ORIENTADORES.....	v
MÓDULO DE ACOLHIMENTO.....	i
1 MANUAL DE INTERMEDIÇÃO LABORAL –ACOLHIMENTO.....	1
1.1 ACOLHIMENTO DOS CANDIDATOS A EMPREGO.....	2
1.1.1 DEFINIÇÃO DO PI (PERCURSO DE INSERÇÃO).....	4
1.2 AVALIAR O CANDIDATO A EMPREGO E DEFINIÇÃO DO PERCURSO DE INSERÇÃO - SÍNTESE.....	7
1.3 BALCÃO MÓVEL DE EMPREGO.....	8
1.4 INCUBADORAS DE EMPREGO.....	8
1.5 ACOLHIMENTO DAS ENTIDADES.....	9
2 Anexos.....	12
2.1 ANEXO1: GUIÃO DE ENTREVISTA PARA ACOLHIMENTO DE CANDIDADOS.....	12
2.2 ANEXO 2: DEFINIR O PERCURSO DE INSERÇÃO (PI) – GUIÃO DE APOIO.....	13
2.3 ANEXO3: ENTREVISTA DE ACOLHIMENTO – GUIÃO ENTIDADE.....	16
3 BIBLIOGRAFIA.....	17

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1:</b> Ciclo de valorização do Centro de Emprego de Pemba.....	1
<b>Figura 2:</b> Evolução do processo de acolhimento.....	2
<b>Figura 3:</b> Momentos na entrevista de inscrição.....	3
<b>Figura 4:</b> Acolhimento do candidato (Procedimento, Situação actual, Manual de Intermediação).....	6
<b>Figura 5:</b> Fluxograma de acolhimento do utente.....	7
<b>Figura 6:</b> Síntese da avaliação do candidato e definição do percurso de inserção.....	7
<b>Figura 7:</b> Fluxograma do acolhimento.....	10

## LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

---

C.E.P	Centro de Emprego de Pemba
E.E	Entidade Empregadora
IFPELAC	Instituto de Formação Profissional e Estudos Laborais Alberto Cassimo
INEP	Instituto Nacional de Emprego, IP
PI	Percurso de Inserção
PQG	Programa Quinquenal do Governo
TPE	Técnicas de Procura de Emprego

## ENQUADRAMENTO

O Projecto +Emprego em parceria público-privada para os jovens de Cabo Delgado, financiado pela União Europeia e gerido e cofinanciado pelo Instituto Camões IP, contratou os serviços da PINE3 - Consultoria & Formação para elaborar o Manual de Intermediação Laboral do Centro de Emprego de Pemba, bem como assegurar a formação dos funcionários do Centro no mesmo Manual de Intermediação Laboral, com vista a dotar o Centro de Emprego de Pemba de instrumentos e conhecimentos que permitam a sistematização e padronização de etapas para o processo de intermediação laboral, a auxiliar na definição do perfil e funções dos diferentes funcionários do Centro, que contribuam para aumentar a sua eficiência e eficácia enquanto serviço público de emprego, definindo-o como uma referência para os cidadãos desempregados, com foco particular para o público jovem.

A criação de emprego é uma das prioridades do Programa Quinquenal do Governo (PQG) 2020-2024 de Moçambique e assume uma elevada prioridade nas políticas públicas. O desemprego, o subemprego e a economia informal, continuam a ser uma realidade para a economia e população moçambicanas, sendo que a população jovem é particularmente a mais afectada com o desemprego.

O Centro de Emprego de Pemba, enquanto unidade operativa da delegação do INEP de Cabo Delgado, tem como missão desenvolver acções conducentes à concretização do objectivo central definido pelo PQG 2020 – 2024 no que respeita a intermediação do processo de criação e manutenção de postos de trabalhos sobretudo para a população jovem, garantindo a execução de políticas activas de emprego, conciliando a oferta e a procura de emprego e respondendo às necessidades de recursos humanos/profissionais qualificados que o sector privado exige.

Enquanto serviço público, um Centro de Emprego tem um papel fundamental no desenvolvimento socioeconómico da população, contribuindo para a regulação do mercado de trabalho e consequentemente para a geração de riqueza.

Nos dias de hoje, numa era digital e caracterizada pela rapidez e constante necessidade de adaptação e mudança, acompanhar a evolução do mercado nem sempre é uma tarefa fácil. A detenção de dados por parte de quem decide, assume uma mais valia relevante e traduzir-se-á na capacidade de serem definidas medidas e políticas activas mais próximas da realidade e por isso com maior impacto na sociedade.

Importa, por isso, desenvolver métodos e processos que garantam a obtenção desses dados para futura análise e acompanhamento da situação económica e social.

Para a realização do presente trabalho foi realizado um diagnóstico interno ao INEP, IP e ao Centro de Emprego de Pemba e um diagnóstico ao ambiente externo com foco nas empresas de Cabo Delgado e nos jovens da província.

Importa por isso começar pelas actividades de melhoria das capacidades e condições internas, porque sem o reforço destas não será possível garantir a resposta do serviço e consequentemente será difícil promover os seus serviços junto dos candidatos a emprego, empreendedores e empresas, fidelizando-os através de um serviço de maior qualidade e eficácia.

O manual de intermediação laboral tem assim como finalidade principal promover a eficácia e eficiência do Centro de Emprego de Pemba, potenciando a sua capacidade para integrar desempregados no mercado de trabalho, diminuindo o respetivo tempo de permanência na situação de desemprego e, em paralelo, aumentar a captação e satisfação das ofertas de emprego recolhidas junto das entidades empregadoras. O manual introduz ainda alterações ao nível da organização interna dos serviços e dos seus processos.

## OBJECTIVOS

Tendo sempre presente o Programa Quinquenal do Governo (PQG) 2020-2024, bem como as atribuições definidas aos Centros de Emprego pelo Regulamento Interno do Instituto Nacional de Emprego, Instituto Público (INEP, IP), publicado no Boletim da República n.º137, Série I, de 19 de Julho de 2021 e as suas linhas orientadoras, podemos definir como objectivos concretos do presente manual de intermediação:

- Rentabilizar os recursos dos serviços de emprego, com ganhos de qualidade, flexibilizando e acelerando processos;
- Optimizar a organização interna dos serviços de emprego, nomeadamente, através da gestão de novas inscrições;
- Aumentar a celeridade e adequação das respostas aos desempregados, nomeadamente os mais jovens;
- Garantir o acompanhamento do percurso dos desempregados, procurando evitar que passem a desemprego de longa duração;
- Incrementar a proactividade e a responsabilização dos desempregados no seu processo de inserção, mas também a proactividade dos técnicos do Centro de Emprego na procura dos desempregados jovens, avaliação da sua situação e ajustamento das alternativas e soluções mais adequadas a cada caso;
- Agilizar a interação dos serviços de emprego com os desempregados e as entidades empregadoras;
- Imprimir uma maior responsabilização dos serviços de emprego pela recolha e tratamento das ofertas de emprego, acompanhando-as e monitorizando-as;
- Aumentar a captação de ofertas de emprego e promover a sua divulgação junto dos jovens através dos diversos meios – Portal do Emprego, redes sociais, mensagem “sms”, contactos telefónicos, rádios comunitárias e/ou email.
- Auxiliar os jovens na sua integração no mercado de trabalho avaliando o seu perfil de empregabilidade e definindo o seu Percurso de Inserção (PI).

## PRINCÍPIOS ORIENTADORES

Os princípios subjacentes ao manual de intermediação laboral são os seguintes:

- Intervenção precoce junto dos desempregados e sobretudo dos jovens, de forma a identificá-los e reduzir o tempo de permanência na situação de desemprego, promovendo a sua qualificação, sempre que se justifique, aumentando as alternativas e probabilidades de inserção no mercado de trabalho e tendo em conta as necessidades do sector produtivo;
- Personalização das intervenções, através de avaliação mais pormenorizada das características, competências e experiências dos jovens desempregados e procurando as respostas que mais se adequam e que garantam a sua permanência e estabilidade no mercado

de trabalho, contribuindo para a melhoria das condições de vida, por um lado, e para o desenvolvimento económico e social da região;

- Sistematização da interação entre os serviços de emprego e os desempregados, estimulando os serviços a propiciar respostas mais céleres e adequadas aos desempregados e a garantir uma recolha mais rápida e fidedigna das estatísticas e/ou dados necessários (os) ao processo de avaliação e decisão de políticas públicas;
- Envolvimento proactivo dos técnicos do Centro de Emprego, mas também dos jovens desempregados na resolução dos seus problemas, facultando-lhes os meios indispensáveis para uma gestão, o mais autónoma possível, do seu processo de inserção;
- Envolvimento proativo dos técnicos do Centro de Emprego em processos de orientação profissional dos jovens, seja nas escolas ou outras instituições de ensino ou organizações que trabalhem em estreita articulação com o público jovem;
- Envolvimento proactivo dos técnicos do Centro de Emprego na avaliação das necessidades das entidades empregadoras e consequente identificação de necessidades formativas ou de vagas de estágios pré-profissionais que mais se adequem à economia local e regional e jovens desempregados, dando assim resposta eficaz quer à procura, quer à oferta de trabalho.

O manual de intermediação laboral está dividido em 3 módulos orientadores onde serão pormenorizados os procedimentos nas seguintes áreas:

- Acolhimento;
- Orientação e;
- Colocação.

No final de cada módulos, encontra-se ainda um conjunto documentos a utilizar diariamente pelos técnicos, facilitando a sua adaptação aos novos procedimentos.

Neste documento encontra-se o módulo de acolhimento.

# MÓDULO DE ACOLHIMENTO



# 1 MANUAL DE INTERMEDIACÃO LABORAL –ACOLHIMENTO

O acolhimento constitui grande parte da razão de existência de um Centro de Emprego, seja o acolhimento dos utentes, seja das entidades empregadoras. Sem estes “clientes” o serviço público de emprego deixa de ser necessário e este é um aspecto a sublinhar junto dos vários colaboradores da equipa de um Centro de Emprego.

Tendo este aspecto presente, o acolhimento ou atendimento no Centro de Emprego de Pemba deve pautar-se pela eficiência e orientar-se pela qualidade de serviço prestado e pela capacidade de resposta.

A intermediação do Centro de Emprego no apoio à inserção no mercado de trabalho contribui para regulação e regularização deste, minimizando a incidência da economia informal e do trabalho não declarado. Consequentemente, pode dizer-se que o Centro de Emprego contribui desta forma para o crescimento e desenvolvimento da região em que se insere.

Importa por isso promover a procura de emprego por parte dos desempregados, com foco particular nos jovens desempregados, levando-os a procurar activamente e autonomamente o Centro de Emprego.

O acolhimento das entidades empregadoras segue o mesmo pressuposto, ao permitir o acompanhamento da colocação e registo da obtenção de emprego. Sem entidades não existem respostas para quem procura um Centro de Emprego.

A geração de parcerias e a fidelização das entidades empregadoras só poderá ser conseguida com o sucesso na satisfação das suas necessidades. Uma resposta demorada ou uma não resposta minam desde logo a confiança e dificultam a realização do trabalho.

Em suma, temos um ciclo importante para criar, interiorizar e valorizar no Centro de Emprego de Pemba:

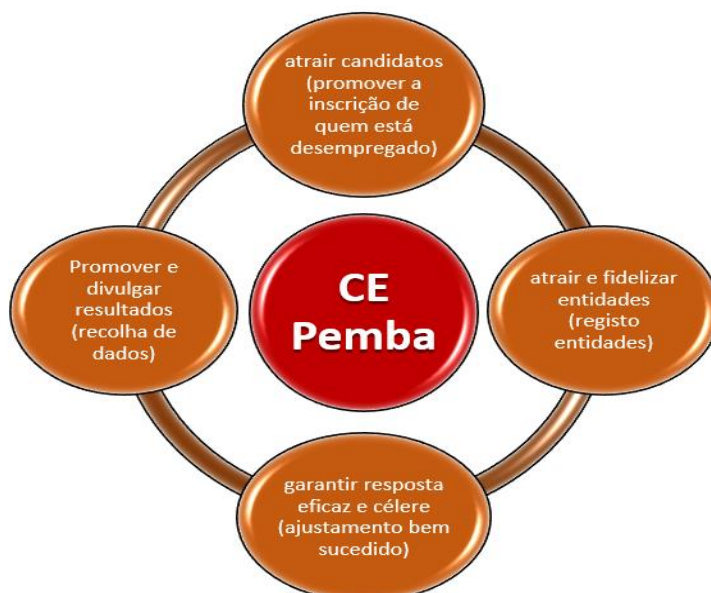


Figura 1: Ciclo de valorização do Centro de Emprego de Pemba

## 1.1 ACOLHIMENTO DOS CANDIDATOS A EMPREGO

O primeiro contacto do jovem com o serviço de emprego assume particular relevância e deve ser considerado como o momento de avaliação das suas principais características, motivações, competências, experiências e qualificações.

Para que tal seja possível, devem ser recolhidos dados, preferencialmente sob a forma digital / base de dados para facilitar o trabalho posterior de ajustamento e acompanhamento do jovem e do seu percurso de inserção.

A recepção do Centro de Emprego funcionará assim como ponto de contacto para acolhimento e encaminhamento das pessoas para as áreas funcionais mais adequadas.

Através de contacto telefónico poderão igualmente ser efetuadas marcações / agendamentos de dias e horas para acolhimento com os técnicos que mais se adequarem para o caso colocado pelo candidato / entidade.

No caso concreto da inscrição para emprego, a recepção fará o acolhimento no espaço do Centro de Emprego e encaminhará a pessoa para um Técnico Superior especializado na área do emprego. Caberá a este último o registo da inscrição para emprego.

Este contacto deve ser célere, abordando o candidato, o qual deve ir sendo informado, por quem está na receção do serviço, sobre o tempo de espera, evitando que o utente desista e abandone o Centro de Emprego. Pode ainda ser sugerido um agendamento para outro dia e hora. Ainda assim, nesta fase em que se pretende garantir respostas, é fundamental que o atendimento ocorra no momento em que se verificou a iniciativa do candidato. Passar para mais tarde o momento do atendimento pode fazer com que se perca esta inscrição.



Figura 2: Evolução do processo de acolhimento

No acto da inscrição o técnico superior de emprego poderá ser coadjuvado pelo Técnico da Orientação Profissional, se o candidato necessitar de apoio na orientação profissional ou à identificação das áreas profissionais mais ajustadas às suas características e capacidades.

Porém, entende-se que um técnico superior especializado na área do emprego reúne os requisitos essenciais à formalização da inscrição para emprego sempre que o candidato se apresente confiante e conhecedor das suas competências, experiências profissionais e motivações. Desta forma garante-se uma gestão mais eficiente dos recursos, deixando apenas para intervenção do técnico de Orientação Profissional os casos mais complexos de indecisão pessoal e desconhecimento do percurso profissional a seguir.

A inscrição para emprego deve ser o mais completa possível, pelo que numa lógica de uniformização de procedimentos entre técnicos, foi criado um guia de acolhimento – inscrição do utente (Anexo 1)<sup>1</sup>.

A inscrição deve ser pormenorizada para que facilite a posterior definição do caminho a seguir até à inserção do candidato no mercado de trabalho. Podemos identificar 3 momentos na entrevista de inscrição:



Figura 3: Momentos na entrevista de inscrição

Para além da inscrição presencial, poderá ocorrer o registo no Portal de Emprego. As redes sociais e os meios tecnológicos podem constituir um canal adicional de acolhimento e devem ser exploradas e rentabilizadas. Através do Portal de Emprego o jovem pode consultar as vagas de emprego existentes e contactar o Centro de Emprego caso consulte alguma opção que lhe interesse. Pode ainda consultar outra informação relativa a formação ou medidas ativas de emprego que o conduzirão a um primeiro contacto com o Centro de Emprego. Importa, por isso, rentabilizar este meio de contacto, mantendo-o atualizado com as vagas existentes a cada momento.

<sup>1</sup> Ver anexo 1: Guião de Entrevista de Acolhimento do Candidato <https://forms.office.com/r/bUSppuBXzJ>

### 1.1.1 DEFINIÇÃO DO PI (PERCURSO DE INSERÇÃO)<sup>2</sup>

A definição do percurso de inserção deve ser efectuada em conjunto com o jovem / desempregado para que exista uma co-responsabilização e a sua concretização deve ser depois acompanhada pelo técnico do C.E.P.

Este percurso é constituído por várias acções que se consideram importantes para a inserção do jovem / desempregado no mercado de trabalho. A concretização de cada etapa conduzirá ao objectivo final que é a colocação.

Só com a colocação o serviço demonstrará a sua eficácia e conseqüentemente será visto com utilidade e valor junto dos cidadãos. Esta constatação servirá de isca para mais inscrições, indo de encontro ao que se pretende para o Centro de Emprego de Pemba.

Este percurso não deve ser estático, mas sim ser reavaliado a cada momento de monitorização pelo técnico do Centro de Emprego. Caso se verifique da existência de novos factores que exijam o seu ajustamento, deve ser efectuada essa alteração, sob pena de não ser possível a sua concretização e não se conseguir garantir a colocação do candidato.

A proximidade com a realidade influenciará a taxa de sucesso da execução dos vários percursos de inserção. Se um percurso estiver distante da realidade local ou regional ou distante do perfil do candidato dificultará a sua concretização e condicionará a imagem de eficácia dos serviços fornecidos pelo Centro de Emprego.

A definição do PI terá que ser efectuada conjuntamente com o candidato desempregado (e apenas estes) no momento da inscrição (será a etapa seguinte à recolha de informação complementar), identificando as acções que mais se adequam às características identificadas. Após concordância do candidato sobre as etapas a percorrer, deve ser entregue um documento escrito com essas acções e a sua planificação no tempo. Deverá ser ainda definida a forma preferencial de contacto e os momentos de feedback / reporte, assim como os momentos que possam ocorrer de acompanhamento / monitorização por parte do técnico do Centro de Emprego. Este processo acabará desejavelmente com a inserção do candidato no mercado de trabalho.

Deve ser garantido o encaminhamento dos candidatos para a primeira acção do seu PI no prazo máximo de 60 dias após a respectiva inscrição para emprego. Caso as acções dependam do Centro de Emprego (por exemplo, encaminhamento para estágio pré-profissional, directamente para emprego, sessões de técnicas de procura de emprego, auto-emprego ou outras) a integração na acção deverá ocorrer no prazo máximo de 90 dias a contar da data de inscrição para emprego.

Caso as primeiras acções dependam de terceiros (formação profissional, por exemplo), deve procurar-se que a integração não ocorra além de 120 dias após a inscrição sempre que uma actuação proactiva do técnico do Centro de Emprego possibilite que a acção se concretize.

Vejamos o exemplo de uma determinada área de formação que para se concretizar necessita que seja constituído um grupo de 15 formandos. O Técnico do Centro de Emprego poderá contactar mais jovens com vista à constituição célere do grupo, dando assim uma resposta mais rápida não só ao jovem inicialmente encaminhado, mas igualmente a muitos outros que sem esse trabalho ficariam dependentes de eles próprios procurarem essa formação.

---

<sup>2</sup> Ver anexo 2: Definir o Percurso de Inserção (PI) – Guião de Apoio

O Técnico do Centro de Emprego deverá agendar no momento do acordo do PI a data e hora da próxima reunião para acompanhamento da situação. Se em cada momento for desde logo agendado o próximo momento de ponto de situação, maior será a garantia do percurso ter continuidade e ser concluído com sucesso. Ainda assim, 2 dias antes do dia e hora agendada deve ser enviado email ou sms recordatório ao candidato.

A falta consecutiva e sistemática de contacto por 90 dias ou a ausência de resposta ao técnico do Centro de Emprego em 3 reuniões acordadas traduzirá no arquivo do PI desse candidato. De facto, para uma eficiente gestão de recursos, estes devem ser geridos e direccionados para quem efectivamente quer e necessita.

### **1.1.1.1 DEFINIÇÃO DO PERCURSO DE INSERÇÃO (PI) – SÍNTESE DE ACÇÕES**

As grandes categorias de serviços/medidas que poderão constituir acções num percurso de inserção são as seguintes:

- ✓ Formação/qualificação adquirida;
- ✓ Competências básicas de informática / TIC;
- ✓ Estágios Pré-Profissionais;
- ✓ Sessão promovida pelos técnicos de orientação do Centro de Emprego:
  - Técnicas de Procura de Emprego, que inclui, entre outras atividades:
    - Apoio e aconselhamento na elaboração de currículo;
    - Apoio e aconselhamento dos candidatos quanto ao comportamento a ter em entrevistas;
    - Apoio e aconselhamento dos candidatos na procura de emprego, na elaboração de candidaturas espontâneas e na resposta a anúncios de emprego;
  - Orientação Profissional;
  - Promoção Motivacional;
  - Balanço de Competências Pessoais e Profissionais;
  - Desenvolvimento do Empreendedorismo;
  - Desenvolvimento de Competências Pessoais e Sociais;
- ✓ Integração no Mercado de Trabalho (emprego) – ação obrigatória;
- ✓ Medidas de apoio à criação do Próprio Emprego/Empresa
- ✓ Incubadoras de empresas.

O Técnico do Centro de Emprego procede ao acompanhamento e à monitorização próxima e sistemática do percurso de inserção dos desempregados de modo a garantir o desenvolvimento atempado das acções previstas ou o seu reajustamento. Esta monitorização visa garantir que não existam desempregados sem algum tipo de resposta do serviço de emprego após 6 meses da data de inscrição.

Quando o candidato está integrado numa medida activa de emprego ou numa formação/Qualificação, o primeiro momento de acompanhamento deve ser pelo menos a meio desta acção e depois obrigatoriamente no fim, procedendo à avaliação da medida ou formação/qualificação e determinado o impacto efectivo da mesma no PI do candidato. O PI poderá ter que ser ajustado nesta fase. O acompanhamento final é obrigatoriamente presencial.

Relativamente aos jovens já registados para emprego no Centro de Emprego de Pemba, deverão ser adoptados os mesmos procedimentos, iniciando o processo com o agendamento de reunião presencial para reavaliação da inscrição para emprego e definição do respectivo PI.

Apresentam-se as principais alterações no âmbito da procura que se pretendem implementar com a introdução do presente Manual de Intermediação Laboral – acolhimento de candidatos:

Procedimento	Situação atual	Manual Intermediação
•inscrição para emprego	•Recolha de dados pessoais, habilitações e experiência profissional e registo em papel ou ficheiro Excel	•Recolha de dados pessoais, familiares, socioprofissionais, estudo das competências existentes versus requeridas, definição do Processo de Inserção (PI)
•Tratamento da inscrição	•Encaminhamento para vagas de emprego, medidas ativas de emprego ou formação profissional	•Encaminhamento no prazo de 60 dias após inscrição para as ações do PI e integração em prazo máximo de 90 ou 120 dias consoante ação dependa exclusivamente do Centro de Emprego ou não
•Acompanhamento / monitorização	•pontual	•Acompanhamento e monitorização a meio e obrigatoriamente no final de medidas ativas de emprego ou formação; acompanhamento ao longo do PI
•Avaliação e Impacto	•inexistente	•Avaliação ao longo do PI (ações) e estudo do impacto no final, com a integração no mercado de trabalho

*Figura 4: Acolhimento do candidato (Procedimento, Situação actual, Manual de Intermediação)*

A avaliação do impacto traduzirá a qualidade da intervenção realizada pelo Centro de Emprego junto do candidato e poderá ser medida através de indicadores, como por exemplo:

- Condições socioeconómicas antes e depois da obtenção do emprego (por exemplo, local de residência, condições da habitação);
- Nível salarial/Rendimento conseguido após implementação do PI e nível salarial do emprego/rendimento que conseguiria ou que tinha caso não fossem implementadas as acções do PI;
- Estabilidade no emprego (duração e tipo de contrato de trabalho conseguido) /nível de atividade em situação de auto-emprego.

Podemos então resumir o acolhimento do utente no seguinte fluxograma:

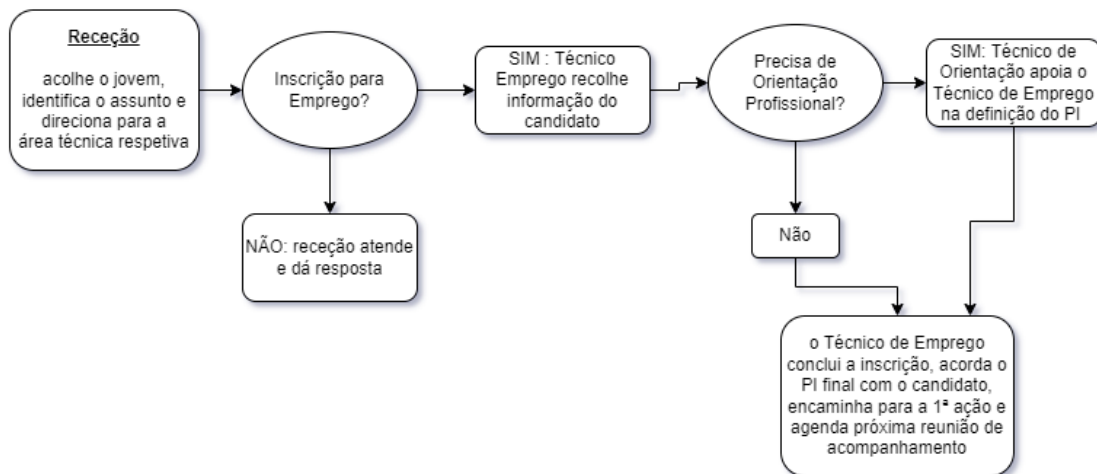


Figura 5: Fluxograma de acolhimento do utente

## 1.2 AVALIAR O CANDIDATO A EMPREGO E DEFINIÇÃO DO PERCURSO DE INSERÇÃO - SÍNTESE

Com vista a uma melhor caracterização do candidato que procura emprego, facilitando a definição do seu percurso de inserção importa:

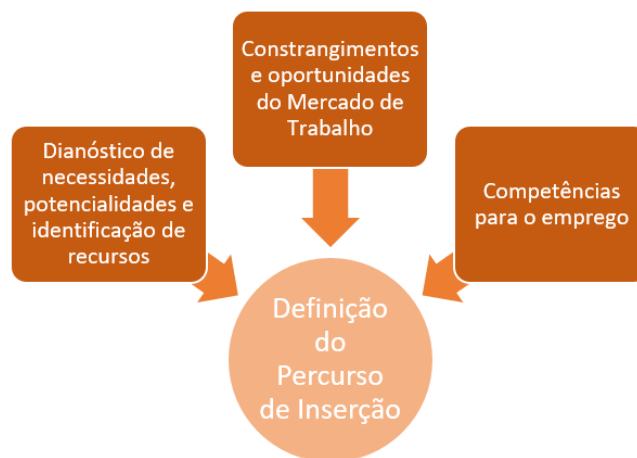


Figura 6: Síntese da avaliação do candidato e definição do percurso de inserção

Consiste no aprofundamento da caracterização socioprofissional recorrendo ao autoquestionamento:

### Constrangimentos e oportunidades do mercado de trabalho

Promoção da reflexão sobre as características do mercado de trabalho, profissões em vias de extinção e profissões a surgir, vínculos, direitos e deveres laborais, identificação das áreas profissionais com maior e menor carência de trabalhadores na região.

### Competências para o emprego

Facilitação do reconhecimento das competências detidas e das requeridas pelo mercado de trabalho e forma de as alcançar se necessário.

Identificação das diversas alternativas de aproximação ao mercado de trabalho ou que visem potenciar a futura integração no mercado de trabalho.

### **1.3 Balcão Móvel de Emprego**

Através do plano de Marketing já elaborado considerou-se importante a promoção dos serviços do Centro de Emprego junto das populações mais rurais e/ou distantes do Centro de Emprego.

Não se perspetivando para solução a curto prazo, mas a médio prazo sugeria-se esta forma de aproximação das populações, promovendo o registo dos desempregados e contribuindo para a melhoria das suas condições de vida através da inserção em emprego.



Deverá ser efetuada uma planificação da saída da viatura e de um técnico do acolhimento, que poderá ir acompanhado por um técnico de orientação profissional, caso seja possível. Esta planificação poderá resultar em fixar dias da semana em que é efetuada deslocação a determinada região.

Nas deslocações seriam efetuados os registos para emprego dos desempregados, definidos os percursos de inserção sempre que possível (em função do número de pessoas para atendimento) e podem mesmo ser agendadas para a semana seguinte os candidatos que não possam vir a ser atendidos. Essa gestão / triagem deve ser efetuada logo no início, atribuindo por exemplo 30 senhas de inscrição por dia, evitando que existam longos períodos de espera de pessoas que já não poderão ser atendidas nesse dia.



Nessas deslocações deverá promover-se o registo no Portal do Emprego para aqueles que possuam as condições de acesso, nomeadamente através de telemóvel (eventualmente os mais jovens), bem como as ações de formação existentes, as vagas de emprego e as medidas ativas de emprego.

Esta será uma estratégia importante de “acolhimento” pró-ativo, dinâmico e que certamente será reconhecido como relevante por grande parte das populações com maiores dificuldades de deslocação ao Centro de Emprego.

### **1.4 INCUBADORAS DE EMPREGO**

O Centro de Emprego de Pemba em parceria com o Movimento pela Cidadania (MpC) e com o apoio do +Emprego, está a preparar uma intervenção com o objectivo de estimular a criação de incubadoras de Cooperativas de jovens estudantes na província de Cabo Delgado.

Através das incubadoras o Centro de Emprego espera consciencializar os jovens rapazes e raparigas para adopção de iniciativas com modelos cooperativos, capacitar grupos de rapazes e raparigas para



o desenvolvimento de ideias, projectos ou planos de negócios cooperativos e promover o empoderamento económico e social através do cooperativismo de grupos de rapazes e raparigas.

### 1.5 ACOLHIMENTO DAS ENTIDADES<sup>3</sup>

À semelhança do que ocorre com os candidatos, as entidades devem ser atendidas e direccionadas com eficácia e celeridade, em função do que pretendem do C.E.P.

A metodologia proposta assemelha-se à apresentada para os candidatos com uma grande diferença: uma entidade **não espera**. Com isto quer dizer-se que, sendo uma entidade empregadora uma peça importante em todo o trabalho de um Centro de Emprego, ao dirigir-se presencialmente ao mesmo, deve ser imediatamente atendida.

À recepção do C.E.P deve ser transmitida essa orientação e preocupação, para que sempre que exista uma entidade empregadora esta seja rapidamente abordada para aferir do assunto a tratar no CE.

Se procura informação sobre os estágios pré-profissionais, deve ser encaminhada para o técnico de orientação profissional. Se procura pessoas para contratar deve ser encaminhada para o técnico da colocação.

O técnico de colocação que atende a entidade deve ser preferencialmente o Gestor do Cliente Empresas, que terá formação e competências especializadas nesta matéria, que fará o seu registo na base de dados, caso esta ainda não esteja registada, ou a actualização de informação caso já esteja registada, mas com informação insuficiente. Caso o Gestor do Cliente Empresas não esteja presente por estar por exemplo em visitas ou outro serviço no exterior, o técnico da recepção poderá fazer apenas o registo simples, com os elementos essenciais para contacto, que enviará por e-mail ao Gestor do Cliente Empresas.

Neste caso, o Gestor do Cliente Empresas deverá estabelecer contacto com a entidade que procurou o Centro de Emprego no prazo máximo de 24 horas. Ao estabelecer o contacto deve referir-se à visita da empresa ao serviço e manifestar total disponibilidade para o visitar e / ou ajudar, recolhendo nesse momento a restante informação com vista ao registo da entidade na base de dados.

De facto, tal como no candidato, a recolha pormenorizada de informação sobre a entidade nem sempre é uma tarefa fácil, mas deve ser realizada, seja nesse momento inicial, seja em momento a combinar com o empresário, em visita presencial às suas instalações. É igualmente importante sensibilizar o empresário para a necessidade de dar feedback e permitir o acompanhamento da situação, seja no caso de estágio, seja no caso da colocação, clarificando que não se trata de controlo, mas sim de avaliação e melhoria contínua. Sem se conhecer o que correu menos bem em determinado processo não se pode rectificar e melhorar.

Por fim de referir que todo e qualquer momento de contacto de uma entidade com o Centro de Emprego são momentos a potenciar para criação de proximidade. A entrega ou pedido de auxílio para preenchimento de formulários ou documentos legalmente obrigatórios, não constituindo em si mesmo uma tarefa da responsabilidade do Centro de Emprego, podem servir de forma de aproximação e de divulgação dos serviços prestados.

---

<sup>3</sup> Ver anexo 3: Guião de entrevista de acolhimento - Entidades

### 1.5.1.1 DADOS A RECOLHER NO ACOLHIMENTO DE ENTIDADES – SÍNTESE

Recolha de dados identificativos	Recolha de dados complementares
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Designação</li> <li>• morada</li> <li>• data início atividade</li> <li>• Número Fiscal</li> <li>• Atividade Principal (descrição e código)</li> <li>• Atividades secundárias, caso existam</li> <li>• contactos</li> <li>• Nome do Responsável</li> <li>• Pessoa a contactar no âmbito do processo com o CE</li> <li>• certificações obrigatórias (licenças para o exercício da atividade)</li> <li>• Nº de trabalhadores atualmente ao serviço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Já trabalhou com o Centro de Emprego antes (explicar os procedimentos em caso negativo)?</li> <li>• competências mais valorizadas</li> <li>• perspectivas de crescimento a médio prazo</li> <li>• área de abrangência da sua atividade</li> <li>• condições oferecidas aos trabalhadores</li> <li>• cumprimento da legislação laboral</li> <li>• tem site na internet? se sim, anotar para consulta posterior (poderá ser relevante para complementar informação sobre a entidade)</li> </ul>

Em função do que a entidade pretende será então direcionada a restante reunião por forma a recolher os dados essenciais para uma resposta rápida e eficaz. Relativamente à colocação, serão abordados os pormenores da informação requerida no Manual de Intermediação Laboral – Colocação.

Podemos então resumir o acolhimento no Centro de Emprego no seguinte fluxograma:

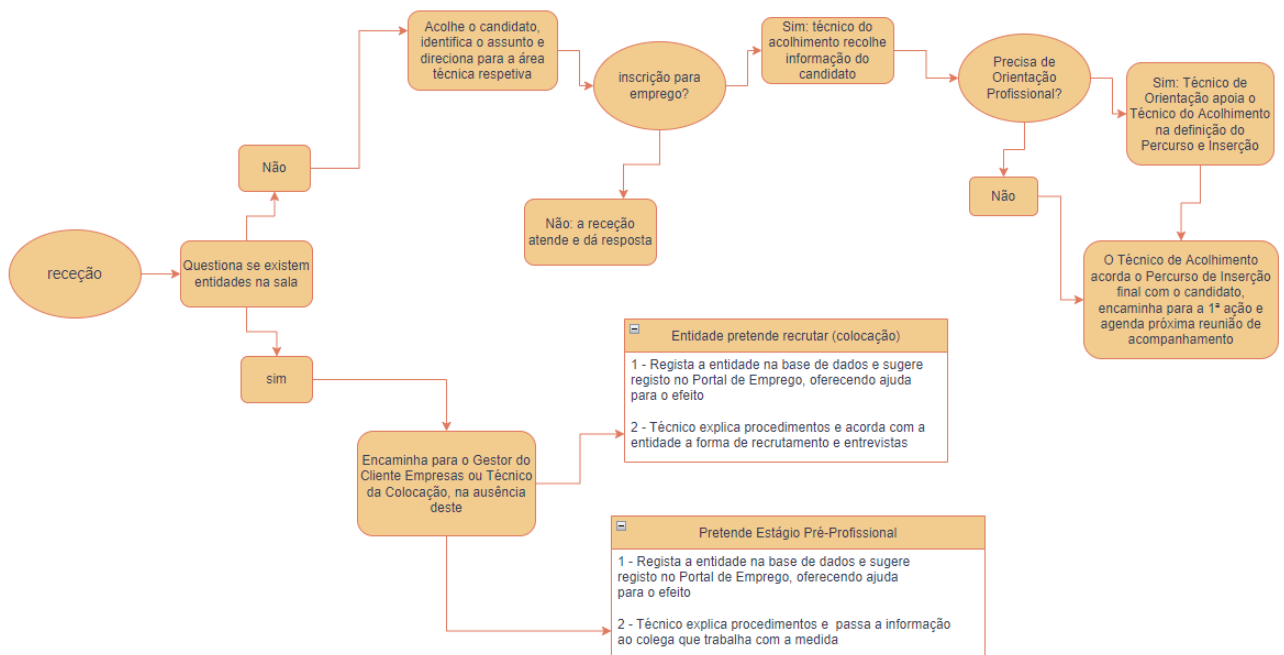


Figura 7: Fluxograma do acolhimento

Considerando que a curto prazo não será possível diferenciar estes canais de acolhimento, por limitação de recursos humanos afetos à equipa do Centro de Emprego de Pemba, sugere-se que exista sinalética na sala que identificará a prioridade dada às empresas. Nesta fase, a receção terá que estar atenta e questionar, no final de cada atendimento se existe alguma empresa na sala a fim de lhe ser dada prioridade.

Numa fase posterior, podem estipular-se canais diferenciados de acolhimento, podendo a ser criado o Gabinete de Atendimento de Empresas, caso a dimensão o justifique. Este gabinete será assegurado pelo Gestor do Cliente Empresas e terá um técnico de apoio que estará sempre presente para receber e passar a informação.

## 2 Anexos

### 2.1 ANEXO1: GUIÃO DE ENTREVISTA PARA ACOLHIMENTO DE CANDIDADOS



## 2.2 ANEXO 2: DEFINIR O PERCURSO DE INSERÇÃO (PI) – GUIÃO DE APOIO



Instituto Nacional de Emprego I. P.

Centro de Emprego de Pemba

### DEFINIR O PERCURSO DE INSERÇÃO (PI) – GUIÃO DE APOIO

O PI é no fim de contas uma estratégia que é delineada pelo técnico em conjunto com o candidato, tendo em conta o perfil deste último, o seu objectivo e o mercado de trabalho.

Poderá ser definido exclusivamente pelo técnico do acolhimento, caso o candidato demonstre um conhecimento adequado de si e do mercado ou pode ser definido pelo técnico da orientação, caso o candidato precise de ajuda a perceber qual o melhor caminho a seguir em termos de área profissional.

#### 1. COMPREENDER A SITUAÇÃO ACTUAL

A carreira desenvolve-se ao longo da vida e é composta por múltiplas transições:

- Entre ciclos de estudos/formação;
- Entre situações de desemprego e emprego;
- De um para outro emprego;
- Para a situação de reforma.

Analise o momento em que o candidato se encontra:

- Tem ideia da opção de estudos/formação que vai realizar e porquê?
- Sabe quais as áreas de actividade mais adequadas para si e em que tem mais possibilidade de se integrar?
- Sabe quais as estratégias que vai utilizar para conseguir integrar-se no mercado de trabalho?
- Sabe o que vai fazer para se manter activo na situação de reforma?
- Sabe os obstáculos à inserção no mercado de trabalho e está disposto a ultrapassá-los?
- Sabe o que o Centro de Emprego tem para lhe oferecer?

#### 2. CONHECER-SE A SI PRÓPRIO

As pessoas modificam-se ao longo da vida, mas é importante perceber como se é em cada momento.

Refleta e descubra mais sobre as suas características de personalidade, interesses, valores, capacidades e competências.

Pondere, em seguida, quais as actividades profissionais ou extraprofissionais que poderão, neste momento, estar mais de acordo consigo.

#### 3. CONHECER PROFISSÕES E OPORTUNIDADES

Há dois factores essenciais para se realizar as transições com sucesso: as estratégias que se utilizam e os apoios disponíveis. Uma das funções dos apoios é facultar a informação necessária para enfrentar as transições.

Aqui pode encontrar o apoio que precisa: informação sobre múltiplas profissões, oportunidades de educação e formação, trabalho e ocupação.

Se tiver dúvidas esclareça-as com um técnico de orientação.

### 1. CONHECER O MERCADO

O conhecimento do mercado de trabalho é fundamental para potenciar as oportunidades de integração.

Familiarize-se com diferentes modalidades de trabalho, saiba que informação recolher sobre o mercado de trabalho, onde e como, analise se a mobilidade é, para si, um meio facilitador da obtenção de emprego.

O conhecimento do mercado, em conjunto com o autoconhecimento, permite-lhe com mais facilidade e eficácia direccionar a procura de emprego, elaborar currículos, responder a ofertas de emprego, fazer candidaturas espontâneas e preparar as entrevistas de emprego.

### 2. DESENVOLVER COMPETÊNCIAS

Há competências que são apontadas, por muitos empregadores, como factor de diferenciação entre candidatos a emprego.

São competências transferíveis que podem ser aplicadas em diferentes contextos laborais ou de educação e formação. Avalie as do candidato e tente perceber se precisa de desenvolver mais competências tendo em conta a área profissional pretendida.

Exemplos de competências que podem ser observadas: liderança, empreendedorismo, inovação e criatividade, pro-atividade /iniciativa, capacidade de agir em situações-limite, espírito de equipa, capacidade de resistência ao stress; orientação para resultados, orientação para clientes; relacionamento interpessoal, competências comunicacionais, etc.

Exemplos de competências a Comunicacionais e Relacionais: capacidade de escuta; capacidade de conhecer as suas limitações; capacidade de expressão escrita e oral; capacidade de argumentação; capacidade de animar grupos; capacidade de aceitar críticas; capacidade de eliminar os juízos de valor; capacidade de negociação; capacidade de partilhar e de cooperar; capacidade para perceber o ponto de vista do outro.

### 3. ESTRATÉGIA DE ACÇÃO

Implementar um plano estratégico pessoal implica:

- Organizar a procura;
- Definir objectivos a curto, médio e longo prazo, tendo em conta os recursos pessoais e as circunstâncias do mercado;
- Utilizar as diferentes técnicas de suporte à procura (mobilizar a rede de contactos, elaborar currículos, responder a anúncios de emprego, realizar candidatura espontâneas, preparar entrevistas de emprego), de forma integrada e complementar;

- Conhecer as soluções existentes no Centro de Emprego.

### DEFINIR AÇÕES DO PI - RESPOSTAS DO CENTRO EMPREGO

- Colocação (esta ação deve ser obrigatória, podendo ser a única ou a última de um conjunto de ações);
- Formação Profissional;
- Entrevista de orientação profissional;
- Sessão de Técnicas de Procura de Emprego;
- Estágios Pré-Profissionais;
- Criação do Próprio Emprego ("Meu kit, Meu emprego").

As ações do PI devem ser ordenadas por ordem cronológica da sua realização e devem ser acompanhadas pelo técnico do Centro de Emprego.

Não esquecer de combinar a melhor forma de contacto e a próxima reunião de avaliação / acompanhamento da situação do candidato.

**Bom trabalho!**

## 2.3 ANEXO3: ENTREVISTA DE ACOLHIMENTO – GUIÃO ENTIDADE





### 3 BIBLIOGRAFIA

Almeida, M., Candeias, P., Morais, E., Milagre, C., Lopes, G. (2008). *Metodologia de Acolhimento, Diagnóstico e Encaminhamento de adultos – Centros Novas Oportunidades*. Instituto de Orientação Profissional & Agência Nacional para a Qualificação, I.P. Lisboa

Andrade, R – Pessoas e Organizações (2018). *Manual de Procedimento de Intermediação Laboral – Acolhimento no Centro de Emprego e Formação Profissional*. Programa Emprego e Empregabilidade (CVE/081), Cooperação Luxemburguesa. Volume I.

Andrade, R. – Pessoas e Organizações (2018). *Manual de Procedimento de Intermediação Laboral – Processo de Colocação nos Centros de Emprego e Formação Profissional*. Programa Emprego e Empregabilidade (CVE/081), Cooperação Luxemburguesa. Volume III.

Boletim da República de Moçambique (2016). *Decreto de Criação do INEP nº 48/2016 de 01 de novembro*. Imprensa Nacional, Série I (130), Maputo. [https://www.seje.gov.mz/wp-content/uploads/2021/09/Decreto-48\\_2016](https://www.seje.gov.mz/wp-content/uploads/2021/09/Decreto-48_2016)

Instituto de Emprego e Formação Profissional (2018). *Metodologia de Actuação dos Serviços de Emprego (MASE)*. Departamento de Emprego.

Portal de Emprego INEP,IP. <http://emprego.inep.gov.mz:8080/public/home>, em [20/07/2022], Maputo.

República de Moçambique, (2020). *Programa Quinquenal do Governo 2020-2024*. Maputo, República de Moçambique. <http://www.ts.gov.mz>.

Este documento foi produzido no âmbito da Acção +EMPREGO EM PARCERIA PÚBLICO-PRIVADA PARA OS JOVENS DE CABO DELGADO (FED/2020/419-736).

Nem o Camões, I.P. nem qualquer indivíduo agindo em seu nome é responsável pela utilização que possa ser dada às informações que se seguem. As designações e a apresentação dos materiais e dados usados neste documento não implicam a expressão de qualquer opinião da parte do Camões, I.P., da Cooperação Portuguesa ou do Ministério dos Negócios Estrangeiros de Portugal relativamente ao estatuto jurídico de qualquer país, território, cidade ou zona, ou suas autoridades, bem como a expressão de qualquer opinião relativamente à delimitação das suas fronteiras ou limites. A referência a projetos, programas, produtos, ferramentas ou serviços específicos não implica que estes sejam apoiados ou recomendados pelo Camões, I.P., concedendo-lhes preferência relativamente a outros de natureza semelhante, que não são mencionados ou publicitados.



Este documento foi produzido com o apoio financeiro da União Europeia. O seu conteúdo é da exclusiva responsabilidade dos seus autores e não reflete necessariamente a posição da União Europeia.