

Guia para o desenho
de serviços de
colocação profissional de
jovens vulneráveis

UM MILHÃO DE JOVENS

neo

UM MILHÃO DE OPORTUNIDADES

APRESENTAÇÃO



SOBRE A INICIATIVA NEO

A iniciativa NEO foi desenvolvida para melhorar a qualidade do capital humano e a colocação profissional de jovens vulneráveis da América Latina e do Caribe. Trata-se de uma parceria pioneira em que empresas, governos e organizações da sociedade civil disponibilizam recursos, conhecimentos e habilidades para a implementação de soluções de emprego eficazes e sustentáveis. Lançada na Cúpula das Américas em 2012 com uma duração prevista de 10 anos, essa iniciativa tem como objetivo melhorar a empregabilidade de um milhão de jovens vulneráveis.

A iniciativa NEO é liderada pelo Fundo Multilateral de Investimentos (FUMIN) do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), pelo Setor Social do BID, pela Internacional Youth Foundation (IYF) e por outros parceiros corporativos, a saber: Arcos Dorados, Caterpillar Foundation, CEMEX, Microsoft e Walmart. Como parte da iniciativa NEO, o *“Guia para o desenho de serviços de colocação profissional”* foi financiado com recursos disponibilizados pelo FUMIN e pela Microsoft.

AUTORES

O *Guia para o desenho de serviços de colocação profissional* foi desenvolvido por Clara Lucia Perez, uma consultora da Colômbia, e Clara Inés Restrepo, uma especialista da IYF, com assistência editorial de Luz María Ortega. O design gráfico foi feito por Alfredo Vasquez Elorza e as ilustrações por Carlos Granda.

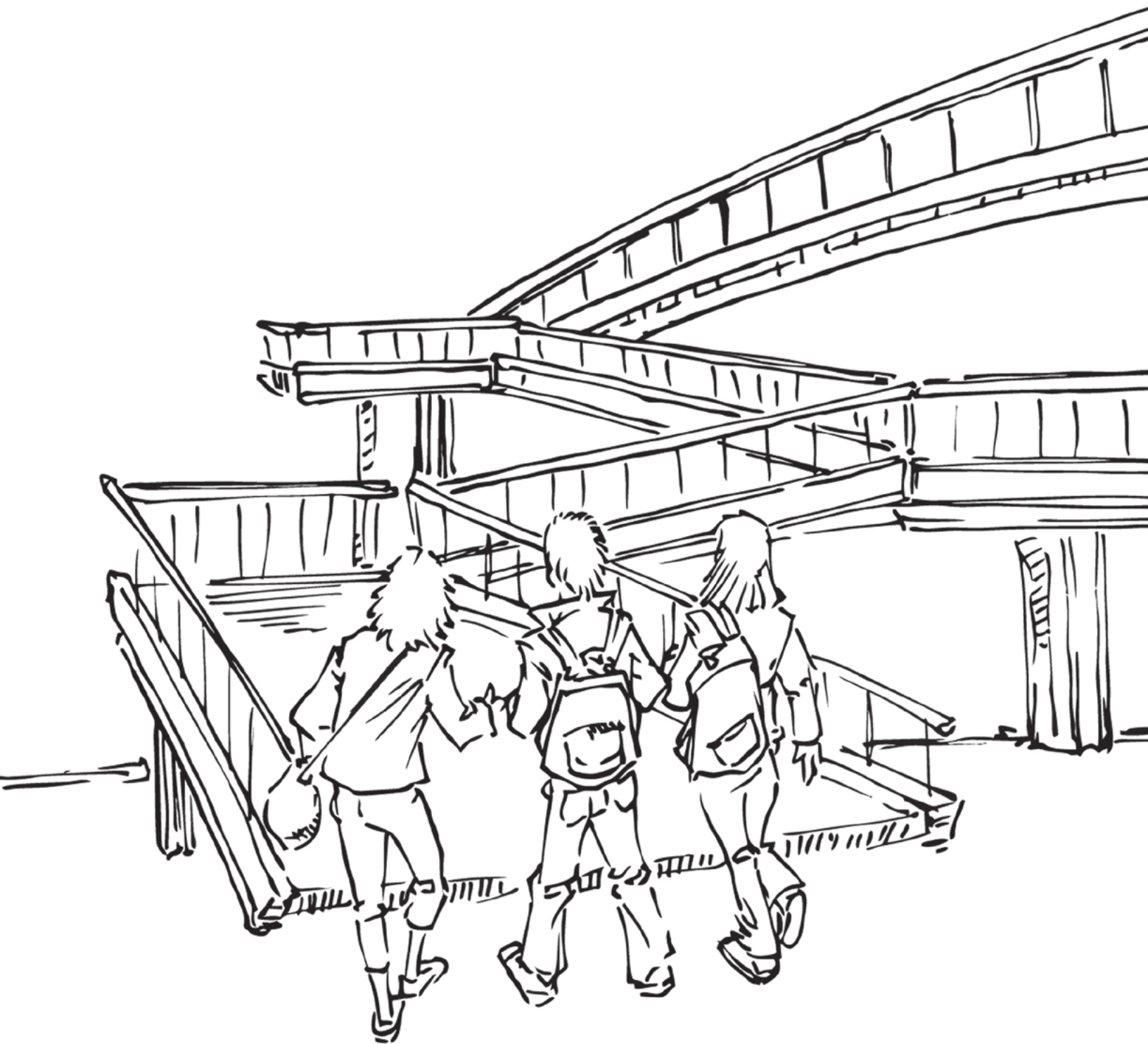
As opiniões expressas nesta publicação são de responsabilidade dos autores e não refletem, necessariamente, a opinião do BID, de sua Diretoria Executiva e tampouco dos países que representa. Da mesma forma, não refletem necessariamente a opinião do FUMIN, da IYF ou dos parceiros corporativos da Iniciativa NEO.

Copyright © 2013 Banco Interamericano de Desenvolvimento, na qualidade de administrador do FUMIN. Todos os direitos reservados. Este documento pode ser reproduzido livremente para fins não comerciais. É proibido o uso comercial desta obra sem autorização.

ÍNDICE



PREFÁCIO	5
PONTO DE PARTIDA	6
CAPÍTULO 1	11
CAPÍTULO 2	31
CAPÍTULO 3	41
BIBLIOGRAFIA	47
ANEXOS	49





PREFÁCIO

O guia que apresentamos a seguir tem um valor especial, pois resulta das aprendizagens, sucessos e fracassos de mais de 50 ONGs que participaram do programa **entra21**. De 2001 a 2011, a International Youth Foundation (IYF) executou, em parceria com o Fundo Multilateral de Investimentos (FUMIN), esse programa regional que alcançou mais de 137 mil jovens de famílias de baixa renda.

Em 2012, foi lançada a iniciativa NEO, que tem como um dos seus principais objetivos o fortalecimento da capacidade técnica das entidades prestadoras de serviços de emprego para jovens. Por essa razão, assumimos a tarefa de transformar essas aprendizagens em uma série de guias que forneçam diretrizes e ferramentas conceituais e metodológicas que, adaptadas às condições específicas de cada contexto, possam ser de grande utilidade tanto para organizações que começaram recentemente a desenhar seus serviços como para aquelas que já têm uma rota definida e só precisam ajustar suas intervenções.

Organizamos o presente guia em três capítulos principais. O primeiro capítulo aborda o tema dos recursos com os quais uma organização interessada em oferecer serviços de colocação profissional deve contar: modelos e quadros institucionais, recursos humanos e tecnológicos e insumos para o desenho de sistemas de monitoramento e avaliação de qualidade e resultados. O capítulo 2 enfatiza os processos de formação, aconselhamento e acompanhamento necessários para que os jovens obtenham e mantenham empregos decentes. Por último, o capítulo 3 apresenta diretrizes e estratégias para construir pontes e fortalecer as relações com empregadores. Embora saibamos que não existe um modelo ou fórmula garantida para efetivar uma colocação profissional, estamos seguros de que o conhecimento de outras estratégias e saberes nos permite ampliar nossa compreensão do tema e melhorar nossas intervenções. Por essa razão, criamos, dentro de cada capítulo, uma sessão chamada “outras vozes” na qual abrimos espaço para apresentar as experiências e aprendizagens de alguns dos nossos parceiros.

PONTO DE PARTIDA



O que é o “Guia para o desenho e implementação de serviços de colocação profissional de jovens vulneráveis”?

Trata-se de uma publicação que sintetiza as melhores práticas e aprendizagens alcançadas nos 10 anos de execução do Programa **entra21**. Ela faz parte do conjunto de ferramentas criadas para a iniciativa NEO para transferir essas melhores práticas a pelo menos 200 prestadores de serviços com vistas a melhorar a qualidade de serviços de formação, orientação e colocação profissional de jovens em situação de vulnerabilidade.

Para mais informações, acesse: www.jovenesneo.org

Qual é seu objetivo?

O objetivo do presente guia é oferecer informações, diretrizes e ferramentas para o desenho e implementação de serviços de colocação profissional, permitindo que jovens em contextos de vulnerabilidade consigam se inserir e permanecer em um mundo de trabalho altamente competitivo.

Qual é seu público-alvo?

Este guia foi criado para instituições públicas ou privadas que oferecem serviços de formação para o trabalho e/ou de colocação profissional e desejam aprender a desenhar, gerenciar e prestar serviços de colocação profissional de forma eficaz e especializada. Além disso, o guia é voltado para doadores, agências de cooperação e profissionais interessados em aprender sobre a colocação profissional e promover a inclusão desses serviços nos projetos que financiam ou assessoram.



O programa **entra21** foi criado em 2001 pela International Youth Foundation, em parceria com o Fundo Multilateral de Investimentos (FUMIN) do Banco Interamericano de Desenvolvimento, com o objetivo de melhorar a empregabilidade de jovens em situação de vulnerabilidade da América Latina e do Caribe. Seu objetivo é desenvolver modelos eficazes de formação e inserção laboral e de apoio a microempresas de jovens para facilitar seu acesso ao trabalho decente. Ao longo dos últimos dez anos, o Programa **entra21** apoiou mais de 137 mil jovens vulneráveis na América Latina e no Caribe com serviços de formação e colocação profissional. Setenta e cinco por cento dos jovens formados conseguiram um trabalho ou continuaram a estudar seis meses após a conclusão do programa.

Para mais informações, acesse: www.iyfnfnet.org/initiatives/entra21

O que significa colocação profissional?

A gestão para a colocação profissional refere-se ao conjunto de estratégias e atividades que facilitam a obtenção de empregos decentes e a permanência em trajetórias profissionais de sucesso, alinhadas com os interesses e capacidades dos jovens e com as demandas dos empregadores.

Nesse sentido, a abordagem de colocação profissional proposta neste guia não se limita a estabelecer uma relação entre os jovens e os empregadores (esse tende a ser o foco de serviços tradicionais, como bolsas ou bancos de dados de empregos). Em vez disso, ela busca incorporar uma série de serviços preparatórios e complementares para:

- Fortalecer as capacidades das pessoas para melhorar suas chances de inserção laboral.
- Reduzir o risco da obsolescência e permitir que os jovens permaneçam ativos e produtivos ao longo da vida por meio do desenvolvimento de competências-chave.
- Formar os jovens para um aprendizado permanente e completo
- Isso implica: aprender a aprender, aprender a ser e aprender a fazer.
- Apoiar e acompanhar as pessoas para que identifiquem obstáculos internos e barreiras externas ou do contexto. Esse acompanhamento lhes permitirá identificar suas limitações pessoais, reconhecer e valorizar suas habilidades e potenciais e conhecer as demandas e competências exigidas no mundo do trabalho.



Mais do que serviços focados exclusivamente na inserção laboral, propomos uma abordagem de serviços para a empregabilidade que envolvam tanto a dimensão individual como a social.

Ao levar em conta essas duas dimensões, reconhecemos que o ônus do desemprego juvenil não pode recair totalmente sobre as capacidades limitadas dos jovens e que o contexto em que vivem apresenta barreiras que limitam seu acesso ao mundo do trabalho.

GLOSSÁRIO

EMPREGABILIDADE

O termo “empregabilidade” refere-se às competências e qualificações transferíveis que reforçam a capacidade das pessoas de aproveitar as oportunidades de educação e de formação que lhes são apresentadas com vistas a encontrar e conservar um trabalho decente, progredir na empresa ou mudar de emprego, e adaptar-se à evolução da tecnologia e das condições do mercado de trabalho. (OIT, Genebra, 2005).

O termo “competências” abrange os conhecimentos, as aptidões profissionais e o saber-fazer dominados e aplicados em um contexto específico.

O termo “qualificações” designa a expressão formal das habilidades profissionais do trabalhador, reconhecidas nos planos internacional, nacional ou setorial.

O que propomos neste guia?

Considerando os desafios específicos enfrentados por jovens vulneráveis e os déficits existentes na prestação desses serviços, o presente guia propõe uma abordagem integral e abrangente que transcenda a mera colocação e ofereça ferramentas conceituais e metodológicas que permitam:

Preparar as organizações para prestar serviços de colocação profissional.

Preparar os jovens para que obtenham empregos decentes.

Construir pontes com empregadores.

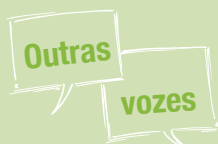
Essa abordagem é fundamental se considerarmos que jovens em situação de vulnerabilidade não têm tido, historicamente, acesso a oportunidades que levem a uma inserção exitosa no mercado de trabalho e são caracterizados por:

- Ter pouca experiência profissional comprovada
- Ser estigmatizados pela sua condição de pobreza
- Ter poucas redes sociais que, para a maioria das pessoas, tendem a ser a principal fonte de acesso a empregos decentes

Saber



Jovens em situação de vulnerabilidade são aqueles que vivem em condições de pobreza ou são afetados por circunstâncias pessoais e/ou sociais que limitam seu acesso a oportunidades de trabalho de qualidade. Esses jovens podem apresentar outros fatores de risco, como, por exemplo: algum tipo de deficiência, viver em áreas rurais, ter abandonado o sistema de ensino formal, viver em contextos de violência, pertencer ou ter pertencido a grupos criminosos/ilegais, ser vítimas de deslocamento.



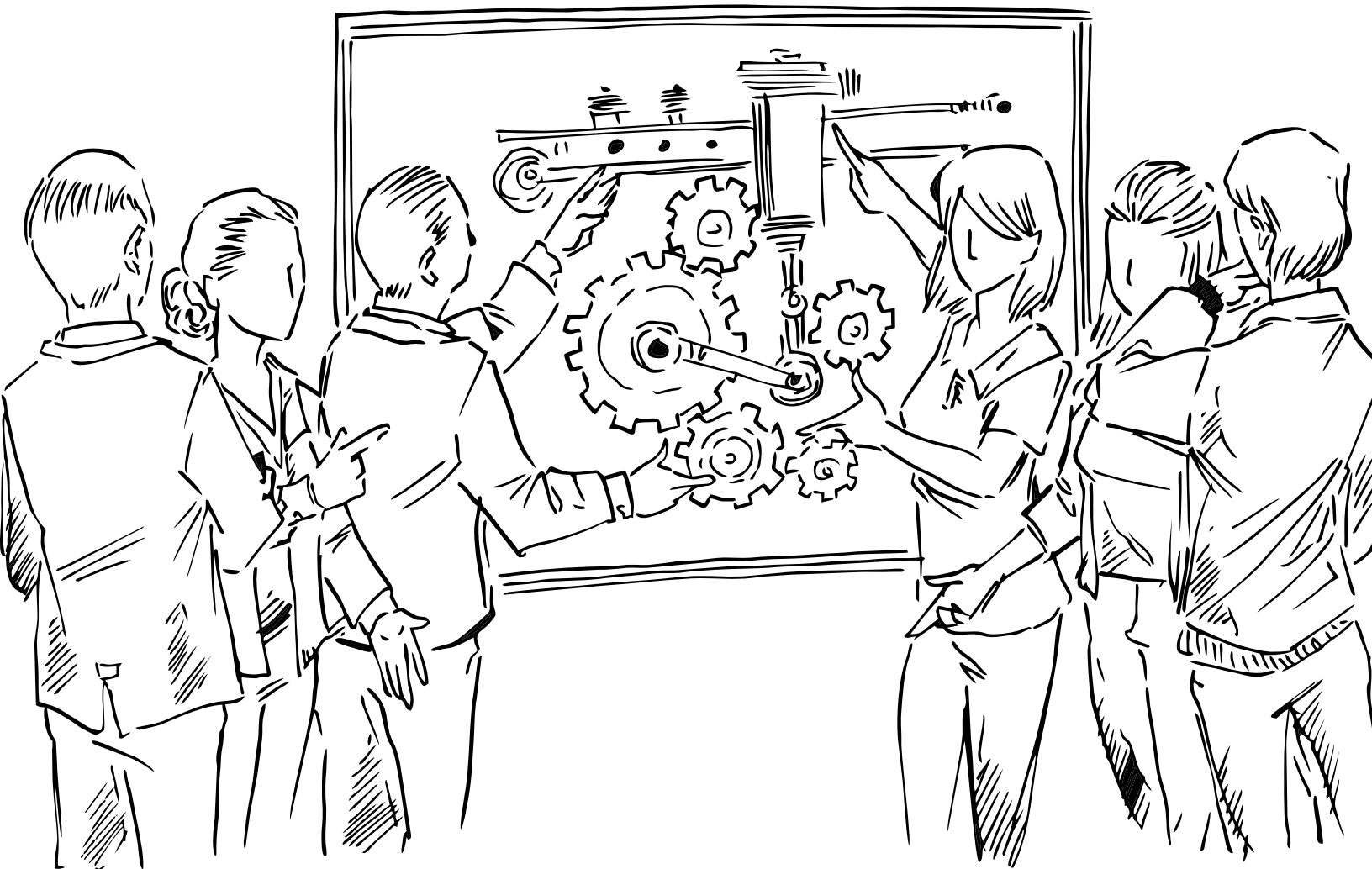
“Entendemos a colocação profissional como um processo que permite gerar diversas capacidades, tanto no sistema como nos atores que dele participam, com o objetivo de garantir a inserção e a permanência das pessoas no mundo do trabalho.” – Coordenador de Projectos *entra21*

Nesse caso, o sistema abrange diversos componentes que permitem a criação de um processo virtuoso de colocação profissional e leva em conta os seguintes recursos:

1. Padrões de qualidade para informar, orientar e apoiar a procura de emprego e o desenvolvimento de projetos de vida profissional.
2. Estratégias para desenvolver as capacidades daqueles que vinculam a oferta à demanda de trabalho.
3. Metodologias para detectar mudanças no mercado de trabalho e reconhecer ocupações novas, emergentes e em transformação.
4. Soluções tecnológicas para facilitar a tomada de decisões vocacionais e de carreira. Para mais informações, acesse: <http://innovum.cl/wp-content/uploads/2012/04/1.-Catálogoempleabilidad.pdf>

CAPÍTULO 1

Preparação das organizações para prestar serviços de colocação profissional



Para começar...



Antes de iniciar um processo de colocação profissional, as organizações devem incorporar o compromisso com a inserção laboral de jovens vulneráveis à sua missão, estrutura e gestão. Para tanto, elas devem:

1. **Disponer dos recursos humanos e tecnológicos necessários, como:**
 - Profissionais com o perfil exigido
 - Sistemas de informação adequados
 - Tecnologias de informação e comunicação alinhadas com os serviços oferecidos.
2. **Contar com um sistema de monitoramento e avaliação de serviços.** *As diretrizes abaixo baseiam-se na abordagem de colocação profissional proposta neste guia:*
 - **Definir o modelo institucional por meio do qual os serviços de colocação profissional serão prestados:** As organizações devem levar em conta que esses serviços podem ser oferecidos de forma autônoma ou prestados de forma complementar dentro de um ciclo completo de formação para o emprego. Os parâmetros, diretrizes e ferramentas apresentados neste guia se aplicam a ambos os modelos. No momento de definir o modelo institucional, é importante considerar a legislação de cada país sobre esse tipo de serviço.
 - **Levar em consideração a abordagem de “duplo cliente”:** Essa abordagem leva em conta tanto as necessidades e demandas dos empregadores como as necessidades, interesses e motivações dos jovens. Ela propõe a inclusão de estratégias e ações que transcendam a prestação de serviços de formação (modelo de oferta) e incluam práticas que considerem as necessidades e tendências do mercado de trabalho e ampliem as chances de acesso dos jovens a empregos de qualidade (modelo de demanda).
 - **Realizar uma análise do mercado de trabalho como subsídio necessário para a prestação de serviços de colocação:** Compreender e analisar o mercado de trabalho envolve identificar tanto necessidades imediatas dos empregadores como tendências de mercado que, no médio prazo, possam gerar outras demandas de recursos humanos qualificados.
Experiências documentadas em outras publicações da IYF revelam que isso pode ser feito com metodologias simples e de baixo custo. Para mais informações, acesse: <http://library.iyfnet.org/node/117>
 - **Ter em mente que os jovens serão sempre o elemento central da concepção e prestação de serviços de colocação:** É preciso capacitar o jovem para que ele se reconheça como o principal recurso e assuma a gestão do seu acesso ao mercado de trabalho.
 - **Fortalecer os serviços com base em articulações com empregadores e outras instituições:** A formação de redes (de contatos e recursos) pode ampliar o espectro das conexões e dos serviços a serem oferecidos aos jovens. Isso permite satisfazer necessidades específicas que podem limitar seu acesso ao mundo do trabalho: falta de documentos de identidade, problemas de saúde, reabilitação física ou mental, etc.

Por que os serviços de colocação profissional são importantes?

Os serviços de colocação são importantes porque respondem a muitos problemas que afetam todas as pessoas que enfrentam dificuldades para acessar o mercado de trabalho.

Alguns dos problemas que afetam particularmente jovens em situação de vulnerabilidade incluem os seguintes:

- Falta de um plano de vida pessoal e profissional
- Informações escassas e pouco difundidas sobre oportunidades de trabalho
- Descompasso entre as exigências dos empregadores e a formação dos candidatos
- Redes sociais pouco desenvolvidas
- Falta de habilidades para procurar emprego
- Discriminação no mercado de trabalho

Quais devem ser os atributos dos serviços de colocação profissional?

Como qualquer serviço que se proponha a resolver um problema ou satisfazer uma necessidade, os serviços de colocação profissional devem ter alguns atributos que lhes permitam otimizar seus recursos e alcançar adequadamente seus objetivos.

De acordo com Jacqueline Mazza, especialista sênior em mercados de trabalho do BID, os principais atributos desses serviços são:

Rapidez: ao encontrar um empregado em menos tempo, a empresa reduz as perdas de produção e o tempo dedicado à gestão de pessoal. Da mesma forma, quando um trabalhador leva menos tempo para encontrar um emprego, sua renda aumenta e seus custos familiares e sociais resultantes do desemprego ou subemprego diminuem.

Qualidade: significa que o trabalhador se adapta muito melhor ao emprego, é mais produtivo e, portanto, pode permanecer por mais tempo nele.

Menor custo: esse atributo beneficia a comunidade ao reduzir os custos da prestação de serviços sociais e do auxílio ou seguro-desemprego.

A colocação profissional será exitosa se:

- Aumentar a motivação dos jovens para trabalhar e almejar empregos decentes.
- Ampliar os conhecimentos dos jovens sobre o funcionamento do mercado de trabalho e sobre como podem acessá-lo.
- Permitir que os jovens conheçam melhor seus interesses e habilidades e estabeleçam suas perspectivas profissionais no curto e médio prazo. Isso reduz as constantes mudanças de emprego (seja por insatisfação ou demissão) e as decepções e fracassos no mundo do trabalho.
- Desenvolver nos jovens as habilidades necessárias para transpor os obstáculos inerentes à sua condição de pobreza e enfrentar a pressão familiar que os leva a escolher empregos insatisfatórios e sem oportunidades de progresso na carreira.
- Permitir que os jovens assumam seu papel como os principais responsáveis pela gestão e articulação no mundo do trabalho e tenham um ponto de partida digno para construir uma trajetória profissional de sucesso.
- Contribuir para reduzir as taxas de desemprego de jovens vulneráveis e melhorar sua qualidade de vida.
- Contribuir para reduzir a rotatividade no emprego, diminuir os custos de novas contratações e melhorar a produtividade e o crescimento das empresas.
- Permitir que as instituições que prestam esses serviços sejam reconhecidas por suas contribuições para a melhoria da vida de jovens vulneráveis e pelas soluções que oferecem aos empregadores.

Como realizar a colocação profissional?

Os serviços de colocação profissional, sobretudo aqueles prestados por entidades públicas, têm sido historicamente desenvolvidos como serviços independentes—principalmente nos escritórios municipais de emprego—ou prestados por atores do mercado na modalidade de bolsas ou agências de emprego. Apresentamos abaixo quatro modelos institucionais sob os quais é possível prestar serviços dessa natureza.

TRABALHO DECENTE

Segundo a Organização Internacional do Trabalho (OIT), o conceito de trabalho decente “faz alusão a um trabalho produtivo com remuneração justa, segurança no local de trabalho e proteção social para o trabalhador e sua família, melhores perspectivas para o desenvolvimento pessoal e social, liberdade para que manifestem suas preocupações, organizem-se e participem na tomada de decisões que afetam suas vidas, assim como a igualdade de oportunidades e de tratamento para mulheres e homens. Além de gerar renda, o trabalho favorece o progresso social e econômico e fortalece os indivíduos e suas famílias e comunidades”.

1. A colocação profissional dentro de programas de formação para o emprego

Esse modelo de colocação profissional busca compreender os serviços de colocação como um tema que vai muito além de um conjunto de atividades que apoiam o jovem na identificação de uma vaga de trabalho. Nesse sentido, ele propõe um processo integral de orientação, formação, aconselhamento e acompanhamento que envolve um antes, um durante e um depois.

Antes	Durante	Depois
<p>Etapa de desenho:</p> <ul style="list-style-type: none"> As informações obtidas nas atividades de inteligência de mercado são usadas como subsídio para desenhar o programa e os cursos técnicos a serem oferecidos. É nessa etapa que são identificadas as ocupações mais demandadas e os setores econômicos mais dinâmicos e com mais postos de trabalho disponíveis no curto e médio prazo. <p>Etapa de seleção:</p> <ul style="list-style-type: none"> Essa fase envolve a realização de atividades de diagnóstico e orientação para colocar os jovens candidatos em cursos relacionados às suas competências de entrada e aos seus interesses. 	<p>Etapa de formação:</p> <ul style="list-style-type: none"> Após a matrícula dos jovens, inicia-se o processo de formação em sala de aula e em práticas ou estágios de trabalho. É nessa etapa que são disponibilizados os conteúdos técnicos e as ferramentas para fortalecer suas habilidades para a vida e para a busca de emprego: elaboração do curriculum vitae (CV) e recomendações sobre como participar de entrevistas de emprego, entre outros. Aconselhamento e acompanhamento dos jovens para a realização de atividades práticas ou estágios em empresas ou organizações. <p>Com essa experiência, os jovens reforçam seu currículo e aumentam suas chances de estabelecer vínculos laborais.</p>	<p>Etapa de certificação e serviços de colocação e inserção no mercado de trabalho:</p> <ul style="list-style-type: none"> Após a formação dos jovens, eles são certificados e recebem aconselhamento e apoio para estabelecer vínculos com empregadores. Uma vez efetivamente empregados, eles são acompanhados por vários meses para que se adaptem a seus ofícios e locais de trabalho.

2. Serviços de colocação profissional autônomos (stand-alone)

Esses serviços tendem a focar ações de colocação propriamente ditas e se dedicam a vincular candidatos a empregadores. Os governos, em particular, geralmente criam serviços de oferta de emprego (as chamadas bolsas) municipais ou regionais que podem ser acessados por pessoas em idade de trabalhar, ainda que não estejam inscritas em programas de formação mais amplos.

3. Serviços terceirizados (outsourcing)

Nesse caso, a entidade que oferece a formação firma convênios ou contrata os serviços de colocação profissional de bolsas de emprego públicas ou privadas, ou de alguma empresa de “marketing” que se responsabilize por estabelecer o vínculo com os empregadores.

4. Serviço prestado por meio de associações ou redes públicas e privadas

Outra possível modalidade de colocação é a criação de parcerias que vinculem todos os interlocutores sociais interessados na questão do emprego: entidades públicas, setor privado, sindicatos e organizações comunitárias, entre outros. Nesse caso, a parceria significa estabelecer relações de colaboração nas quais os recursos e serviços se complementem.

Quais são os recursos necessários para a prestação de serviços de colocação profissional?

Para a prestação de serviços de colocação profissional de jovens em contextos de vulnerabilidade, é muito importante que as organizações tenham a capacidade instalada adequada (em conformidade com padrões mínimos de qualidade) para que possam cumprir seus objetivos institucionais e satisfazer as expectativas dos jovens e empregadores. Alguns dos recursos necessários para a prestação desses serviços serão descritos abaixo.

1. RECURSOS FÍSICOS

Considerando a infraestrutura e os recursos disponíveis, os requisitos mínimos para a prestação adequada dos serviços de intermediação são:

- Sala com equipamentos de informática conectados à internet
- Sala para atividades de capacitação
- Escritório para a equipe responsável pela colocação profissional
- Computador com software (sistema de informação/banco de dados)
- Equipamentos de escritório: impressora, telefone fixo, etc.
- Telefone celular
- Recursos impressos e ferramentas virtuais, como modelos para a elaboração de currículos, sites com vídeos sobre como participar de entrevistas de emprego, etc.

Alguns vídeos disponíveis no portal do Serviço Público de Empregos Estatais da Espanha (SEPE) podem ser úteis:

- Como procurar trabalho
- Carta de apresentação: Qual sua finalidade?
- Como fazer uma lista de contatos
- Como usar a internet
- Como responder a um anúncio
- Como se apresentar e ser convincente
- Como interpretar um anúncio
- Como se preparar e ser aprovado
- Tipos de anúncios
- Elaboração do currículo
- Cinco modelos de currículo
- Carta de apresentação: como redigi-la?
- Testes de seleção: o que são?
- Entrevista: Desenvolvimento
- Preparação para uma entrevista de emprego
- Preparação dos testes de seleção
- Tipos de testes de seleção

Para acessar os vídeos, visite:

http://www.sepe.es/contenido/empleo_formacion/formacion/formacion_para_el_empleo/mapaVideos.html



A rede peruana de centros de Colocação e Informação Profissional (CIL) é um exemplo de associação que começou agrupando centros e instituições de capacitação como organizações tecnológicas e centros ocupacionais e, posteriormente, se ampliou para incluir agências de emprego privadas, prestadores de serviços não governamentais e outras instituições públicas.

Mais do que uma rede de prestadores de serviços de colocação profissional, a associação é um sistema que abrange mecanismos de informação, promoção e regulação para garantir padrões de qualidade e permitir que os dados sobre oferta e demanda no mercado de trabalho sejam analisados conjuntamente e disponibilizados às instituições de capacitação e a outros atores sociais envolvidos na temática do emprego.

2. RECURSOS HUMANOS

Embora a maneira de se organizar para prestar serviços de colocação profissional dependa das condições e possibilidades de cada instituição, das características específicas dos jovens a serem atendidos e das metas a serem alcançadas, que, por sua vez, determinam a carga de trabalho e o pessoal necessário, propomos uma estrutura organizacional que descreva as principais funções associadas à colocação profissional e os respectivos perfis exigidos.

Os perfis descritos abaixo baseiam-se, em grande parte, no esquema usado pelo Programa Jovens com Futuro em Medellín, Colômbia. Nesse caso, a colocação profissional constitui um componente de um ciclo de formação mais amplo.

Coordenador de serviços de colocação e inserção no mercado de trabalho

É o profissional responsável por garantir a eficácia e a qualidade dos serviços de colocação oferecidos. Espera-se que a pessoa responsável por essa função, independentemente do título usado em cada organização, tenha as habilidades e competências necessárias para:

- Liderar e verificar o cumprimento de cada etapa da trajetória de colocação profissional estabelecida.
- Identificar oportunidades/vagas de trabalho.
- Planejar e prestar serviços de busca de emprego.
- Gerenciar parcerias e firmar acordos com empregadores para satisfazer suas demandas de recursos humanos.
- Monitorar e avaliar a qualidade e eficácia dos serviços.
- Algumas das tarefas específicas do Coordenador que, dependendo do alcance, das metas e dos recursos disponíveis, podem ser delegadas ou compartilhadas com seu grupo de trabalho são as seguintes:
- Gerenciar e realizar visitas a empregadores e manter contato com eles por e-mail ou telefone.
- Gerenciar o acesso e a situação dos jovens nos estágios.
- Manter informações atualizadas sobre oportunidades de emprego por meio de diferentes ferramentas, como pesquisas, entrevistas, bancos de dados on-line, entre outras.
- Realizar pesquisas de satisfação com jovens e com empregadores.
- Encaminhar os jovens para outros serviços complementares como: seguridade social, saúde, moradia, registros civis, etc.
- Identificar e encaminhar os jovens para outras oportunidades de educação e formação.
- Monitorar e avaliar todos os serviços oferecidos.

Assessores de colocação profissional

Os profissionais que realizam esse trabalho também são muitas vezes chamados de orientadores, tutores, mentores ou conselheiros e suas funções incluem as seguintes:

- Sensibilizar os jovens sobre o processo que iniciarão.
- Realizar diagnósticos dos jovens para explorar as características da sua personalidade e seus interesses.
- Oferecer uma orientação vocacional e profissional adequada que resulte na formulação e execução dos projetos de vida dos jovens e do seu plano de gestão da inserção laboral.
- Apoiar o coordenador em todas as questões associadas ao marketing e ao relacionamento com as empresas ou organizações dos setores ligados aos programas de formação oferecidos.
- Apoiar o coordenador nas visitas a empregadores em potencial para consolidar opções de atividades práticas, estágios ou empregos.



Antes de contratar o pessoal responsável pela colocação profissional, é fundamental definir claramente os perfis, pois isso impedirá contratações equivocadas e uma rotatividade frequente — fatores que podem afetar as relações de trabalho e o desempenho da equipe.

Se o serviço de colocação profissional fizer parte de programas de formação mais amplos, é recomendável efetivar as contratações desde o início da oferta dos serviços e não no momento em que os jovens estiverem prestes a se formar.

É muito importante que a equipe de colocação profissional tenha uma boa relação e comunicação com os instrutores e com os próprios jovens para conhecer as características daqueles que logo serão seus “clientes” no processo de colocação.

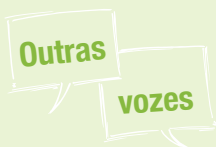
Ainda que o tempo dedicado à colocação profissional dependa do número de jovens atendidos, o ideal é que as pessoas responsáveis pela gestão desses serviços disponham de tempo integral e se dediquem exclusivamente a cumprir suas tarefas de forma adequada.

Outras

vozes

Para qualificar os profissionais responsáveis pelas tarefas de colocação profissional, a Fundação Chile desenvolveu um programa para “Gestores do trabalho” com base nos princípios da formação por competências. Seu objetivo é padronizar os conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para que essa tarefa seja desempenhada com sucesso. Esse programa de formação tem os seguintes manuais: 1) Perfil ocupacional por competências do gestor do trabalho. 2) Descrição do curso de desenvolvimento de competências para a colocação profissional, dirigido a gestores do trabalho. 3) Manual do tutor do curso de desenvolvimento de competências para a colocação profissional. 4) Manual do estudante do curso de desenvolvimento de competências para a colocação profissional. 5) Manuais para candidatos, avaliadores e auditores de certificações de gestores do trabalho. 6) Ferramentas de avaliação, auditoria e certificação de gestores do trabalho.

Para mais informações, acesse: www.fundacionchile.com



Apresentamos abaixo um exemplo do perfil de um coordenador geral.

Competências e habilidades comportamentais:

- **Credibilidade técnica:** capacidade de gerar credibilidade a partir dos seus conhecimentos.
- **Foco no cliente:** desejo de conhecer, compreender e atender os jovens e empregadores.
- **Iniciativa:** predisposição para agir, criar oportunidades e melhorar resultados sem a necessidade de um direcionamento ou requisito externo.
- **Orientação para resultados:** tendência de alcançar metas estabelecidas e manter níveis elevados de desempenho.
- **Planejamento e gestão:** competências de planejamento, organização e gestão do trabalho.
- **Gestão de relações dentro da instituição:** com patrocinadores, jovens e outras partes para garantir que os serviços prestados aos jovens sejam adequados.
- **Gestão de relações de negócios:** competências para o estabelecimento de relações permanentes com empregadores.
- **Capacidade de assessorar os jovens e os empregadores.**
- **Comunicação eficaz e persuasiva.**
- **Análise e interpretação:** significa ter a capacidade de interpretar tanto os números e as tendências do mercado como as expectativas dos jovens e empregadores.
- **Estabelecimento de relações pessoais:** inclui a capacidade de identificar atores-chave.
- **Gestão eficaz de reuniões.**

Conhecimentos:

- **Modalidades de contratação.**
- **Leis trabalhistas e de seguridade social (vigentes em cada país).**
- **Tendências e características do mercado alvo nos quais os jovens serão inseridos.**
- **Perfis demandados pelos empregadores.**
- **Programas de apoio do governo e do setor privado para a promoção do emprego.**
- **Técnicas básicas de vendas.**
- **Perfil dos jovens a serem inseridos (social, educacional, cultural, econômico, etc.).**
- **Conteúdos dos programas de formação que podem ser oferecidos aos jovens.**
- **Preparação do curriculum vitae e técnicas de entrevista de emprego.**
- **Uso e gestão de bases de dados.**
- **Processos de recrutamento e seleção usados nas empresas.**
- **Conhecimentos de informática em nível de usuário, incluindo bases de dados, entre outros.**

Em um projeto implementado pela Fundação Chile, as pessoas encarregadas dessa tarefa foram denominadas de Profissionais em Diagnóstico e Orientação e seguiram recomendações de aplicar testes, conduzir análises e apoiar os jovens na exploração do mundo do trabalho, na definição do plano de trabalho e no desenvolvimento de competências para a empregabilidade e empreendedorismo.¹

¹ **Entra 21:** Manual de Procedimientos para el Componente Diagnóstico y Orientación Laboral. Programa Jóvenes Bicentenario. Acercando a los jóvenes a un mejor empleo (Fundação Chile, 2010).

Animador sociolaboral

As principais funções da pessoa que ocupa esse cargo são:

- Pesquisar e analisar as necessidades do mercado para fortalecer a orientação ocupacional dos jovens participantes dos programas de formação.
- Desenvolver oficinas de orientação ocupacional para que os usuários conheçam as necessidades e requisitos do ambiente de trabalho no qual se desenvolvem.
- Promover mudanças e melhorias profissionais dos jovens graduados nos programas de formação.
- Desenvolver diretrizes para oferecer feedback nos diferentes processos do serviço de colocação profissional.
- Desenhar o módulo de animação laboral para facilitar a orientação ocupacional dos jovens.
- Elaborar o manual de normas para empregadores e usuários. O objetivo desse documento é gerar um compromisso com os usuários dos serviços de colocação profissional.
- Apoiar as atividades de marketing para promover a carteira de serviços do programa.
- Contribuir para a empregabilidade dos jovens formados pelos programas.
- Apoiar o coordenador geral na elaboração de relatórios.

Equipe de apoio:

Secretário ou auxiliar de serviços

Essa pessoa pode prestar um apoio valioso em diversas tarefas, como a criação de bases de dados, atualização dos dados dos jovens, etc.

Instrutores

Em muitos projetos de formação, são os instrutores em formação técnica que estabelecem contato com empregadores em potencial, pois é comum que seus pares trabalhem em diferentes empresas ou organizações.

Isso permitirá ampliar as redes de contatos e estabelecer vínculos favoráveis ao processo.

Comunicador

A tarefa de promover serviços e estabelecer vínculos com empregadores exige o desenho de estratégias e materiais promocionais (brochuras, cartazes, folhetos, vídeos, etc.) que permitam divulgar e “vender” as qualidades dos jovens graduados no programa de formação ou dos usuários dos serviços de colocação profissional. Contar com um profissional nessa área facilitará a aproximação e vinculação com diferentes partes interessadas, como meios de comunicação, associações empresariais, etc.

Assistente do sistema de informação

Um bom serviço de colocação profissional deve ter um sistema de informação no qual seja possível inserir todos os registros de matrículas, programas de formação, bancos de dados de empregadores, candidatos, organizações parceiras, etc. A pessoa responsável deverá manter o sistema atualizado e gerar oportunamente os relatórios.

Jovens formados

Os jovens graduados, sobretudo aqueles que apresentem bom desempenho no local de trabalho, tornam-se grandes aliados quando recomendam outros jovens formados pelo programa e informam a entidade sobre vagas ou oportunidades de estágio.

3. RECURSOS TÉCNICOS E TECNOLÓGICOS

Sejam conteúdos de um programa de formação ou informações disponíveis a jovens à procura de emprego, listamos abaixo a profusão de recursos oferecidos pelas tecnologias da informação e comunicação (TIC) para facilitar o acesso à informação e a programas de apoio à inserção laboral, como o portal YouthSpark da Microsoft (www.youthsparklatam.com).

- Bolsas ou portais privados de emprego

Sites que facilitam o encontro entre a oferta e a demanda de empregos, já que armazenam tanto currículos de candidatos como ofertas de empresas. Esses sites podem ser especializados no mercado de trabalho de determinados países e regiões, em diferentes tipos de ocupações ou até mesmo em diferentes modalidades de trabalho. Eles também disponibilizam recursos para a elaboração de currículos, conselhos sobre a preparação de planos de negócios, apresentação em entrevistas de emprego, entre outros.

Alguns exemplos:

www.acciontrabajo.com

www.infoempleo.net

www.curriculumfacil.es

www.bumeran.com

www.empleo.com

www.teorienta.cl

www.computrabajo.com

www.modelocurriculum.net

www.opcionempleo.com

www.infojobs.net

www.aliadolaboral.com

www.tecoloco.com

Alguns outros exemplos:

www.sepe.es

Serviço Público de Empregos Estatais da Espanha. Nesse site, é recomendável visitar a seção de vídeos relacionados ao mundo do trabalho.

www.bcn.cat/treball

Barcelona Activa do Município de Barcelona – Espanha. Recomenda-se ver as ferramentas apresentadas na seção dirigida a pessoas.

www.renaceempleo.gob.sv/

Rede Nacional Emprego de El Salvador.

<http://colombianostrabajando.sena.edu.co/>

Serviço Nacional de Emprego da Colômbia. Recomenda-se visitar a seção dedicada a orientar a preparação do curriculum vitae.

www.empleosperu.gob.pe/

Portal único de promoção de emprego do Ministério do Trabalho e Promoção do Emprego do Peru.

- Portais de serviços públicos de emprego

Esses portais geralmente disponibilizam informações sobre vagas de emprego e temas relacionados ao mercado de trabalho: como participar de uma entrevista de trabalho, como preparar um curriculum vitae, entre outros.

O Portal de Emprego do Serviço Nacional de Emprego do México (SNE) é a principal ferramenta de vinculação on-line que disponibiliza e facilita o acesso a informações sobre opções de emprego, além de orientação, capacitação e aconselhamento sobre o mercado de trabalho. Esse portal é um dos mais avançados da região e oferece uma ampla gama de serviços a indivíduos em busca de emprego e a empregadores. Para mais detalhes, acesse: www.empleo.gob.mx

- Correio eletrônico

Além de estabelecer contatos com jovens e empregadores em potencial, o correio eletrônico permite o envio de informativos eletrônicos com informações sobre vagas de emprego, tendências do mercado de trabalho, competências para a empregabilidade dos jovens, etc.

Caso a organização utilize o correio eletrônico como meio de comunicação com jovens e empregadores, ela deverá:

- Consultá-los regularmente para responder oportunamente a consultas e requisitos de seus usuários.
- Sensibilizar os jovens sobre a importância de consultar esse meio de comunicação com frequência e informar qualquer mudança na conta.

- Redes sociais

Constituem uma ferramenta poderosa para se conectar aos jovens e empregadores, seja para conhecê-los, motivá-los, informá-los ou localizá-los em caso de urgência. Alguns exemplos de redes sociais: www.facebook.com, www.twitter.com

- Soluções móveis

Tecnologias de rápida adoção e alta penetração em todos os níveis sociais, já que chegam a lugares e pessoas sem acesso à internet, sem telefone fixo e até mesmo sem energia elétrica. Essas soluções estão alinhadas com outros meios e suportes tecnológicos como o software Frontline SMS, que, para apoiar o processo de colocação profissional, permite o envio de mensagens de texto em massa para grupos de jovens e empregadores e o registro do histórico de cada um dos contatos. Para mais informações, visite: www.frontlinesms.com

- Redes extranet

Redes privadas de instituições e organizações usadas exclusivamente por seus empregados e, em alguns casos, por seus clientes e fornecedores. Essas redes podem facilitar a promoção dos serviços de colocação e inserção profissional junto a empregadores em potencial. Mais informações sobre essas redes podem ser encontradas em www.ning.com ou www.wordpress.com.

- Redes de trabalho

Podem ser usadas para criar espaços virtuais entre profissionais, compartilhar o curriculum vitae dos jovens, estabelecer vínculos com diferentes pessoas do local de trabalho e desenvolver redes de beneficiários. Uma das mais conhecidas é a www.linkedin.com.

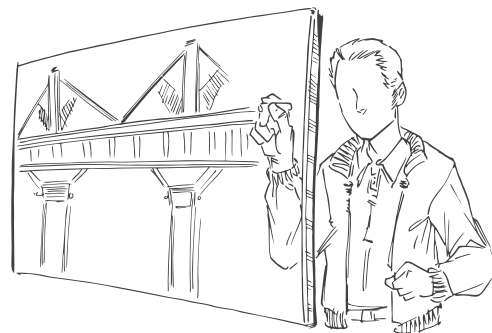
Outras vozes

Por meio do seu portal, a Microsoft oferece vários recursos tecnológicos gratuitos para ajudar tanto organizações sem fins lucrativos como jovens a maximizar o uso da tecnologia para alcançar seus objetivos. As organizações podem acessar softwares e módulos de capacitação em temas de seu interesse, incluindo um módulo que ensina a desenvolver e gerenciar redes sociais. Os jovens, por sua vez, podem explorar e acessar cursos de capacitação, serviços e recursos concebidos para apoiá-los no desenvolvimento de habilidades para o emprego.

Para mais informações, acesse: www.youthsparklatam.com

- Sistemas de informação e comunicação

Podem ser sistemas administrados internamente ou por meio de uma plataforma informática. Esses recursos tecnológicos permitem a organização dos dados e facilitam seu uso, acelerando a tomada de decisões mais adequadas e rápidas. De um modo geral, os sistemas de informação contêm bancos de currículos dos jovens que permitem responder oportunamente a solicitações de empregadores.



Antes de inserir o curriculum vitae (CV) dos jovens no sistema de informação, recomenda-se verificar se eles foram elaborados nos formatos adequados e incluem as informações exigidas pelos empregadores. Cabe ressaltar que quando as informações são adequadamente sistematizadas, é possível aplicar filtros e variáveis para gerar listas e relatórios com base nas informações solicitadas: lista de jovens por idade, sexo, nível de escolaridade ou competências técnicas, etc. Os sistemas de informação podem ser bancos de dados comerciais ou softwares desenvolvidos sob medida para atender às necessidades da organização.

Outras vozes

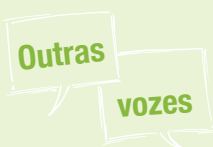
Por meio do seu portal TeOrienta, a Fundação Chile incluiu informações sobre mais de 400 ocupações e disponibilizou ferramentas como o Portfólio Virtual, no qual a pessoa pode elaborar e atualizar seu currículo, se candidatar a um emprego e acompanhar o processamento da sua solicitação de emprego. A Fundação Chile também recorreu às TIC para a formação de gestores de trabalho, cuja função é ajudar os jovens a definir sua trajetória profissional e usar ferramentas tradicionais e digitais para se vincular ao mercado de trabalho.

Para mais informações, acesse: www.fundacionchile.com

Saber



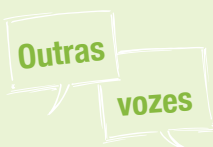
O endereço eletrônico <http://innovum.cl/wp-content/uploads/2012/04/1.-Cat%C3%A1logoempleabilidad.pdf> oferece acesso a informações sobre o portfólio virtual criado pela Fundação Chile. Essa ferramenta permite que os jovens documentem sua experiência de trabalho, anexando provas dos conhecimentos, habilidades ou competências descritos no seu currículo. Esse portfólio é uma boa estratégia para que os empregadores selecionem mais facilmente os candidatos ao encontrar evidências concretas de suas habilidades.



A organização colombiana Comfenalco Antioquia desenhou um sistema de informação para apoiar o processo de colocação profissional dos jovens. Os módulos da plataforma são os seguintes:

- **Administração:** para permitir que os usuários interajam com o sistema.
- **Empresas:** para inserir e processar informações relacionadas aos empregadores, incluindo a inclusão e monitoramento das vagas.
- **Empregadores:** para gerenciar todas as informações dos jovens, abrangendo desde seus perfis à descrição das orientações que recebem.
- **Vagas:** saber quais vagas estão abertas ou ocupadas.
- **Encaminhamentos:** permite acompanhar o pessoal encaminhado para as empresas
- **Relatórios:** para criar relatórios sobre empresas contatadas, jovens encaminhados para orientação, encaminhamentos, situação dos encaminhamentos e vagas captadas.

Para mais informações, acesse: www.camaramed.org.co

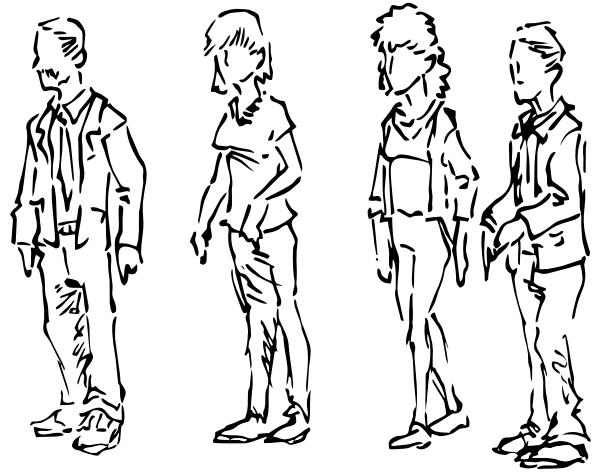


O projeto brasileiro Blusoft desenvolveu um sistema de informação com uma característica especial: os empregadores que adquirem os direitos de acessar os serviços do sistema podem navegar livremente por ele, visualizar as características dos jovens aspirantes, selecionar aqueles que lhes interessam e até mesmo agendar entrevistas com os selecionados.

Para mais informações, acesse: www.entra21.com.br

Job placement information systems can be used to:

- Acompanhar cada jovem nos diferentes processos da trajetória de colocação profissional: diagnóstico, orientação vocacional/profissional, estágios, formação e apoio à inserção no mercado de trabalho. Esse acompanhamento permite a obtenção de informações precisas em cada etapa do processo na qual o jovem se encontra.
- Acompanhar a gestão com os empregadores: perfis, solicitações, convites, vagas e encaminhamentos. Isso permite conhecer os perfis exigidos e saber se as vagas informadas permanecem abertas, por exemplo.
- Apoiar todos os processos administrativos relacionados aos serviços de colocação e inserção laboral: contratos de funcionários e programação de atividades, entre outros.
- Cruzar dados e informações de diferentes usuários.
- Gerar relatórios agregados, periódicos e finais sobre todas as questões relacionadas aos jovens e empregadores.
- Apoiar o monitoramento e a avaliação dos serviços.



4. RECURSOS FINANCEIROS

Os elementos mais importantes a serem considerados para a implementação de serviços de colocação profissional são os seguintes:

- Recursos humanos
- Coordenador
- Equipe de apoio: assistentes, promotores, conselheiros e comunicadores.
- Infraestrutura
- Espaço físico para atender os jovens
- Espaço físico para realizar reuniões e oficinas
- Materiais
- Teste
- Materiais promocionais dirigidos a jovens e empregadores
- Brochuras, manuais, vídeos, etc.
- Equipamentos
- Computadores
- Equipamentos audiovisuais
- Transporte para visitas

Em que consiste um sistema de monitoramento e avaliação de serviços de colocação profissional?

Os sistemas de monitoramento e avaliação (M&E) constituem um conjunto de padrões, indicadores e meios de verificação que permitem monitorar, atualizar e melhorar os serviços oferecidos tanto a jovens em busca de emprego como a empregadores que oferecem vagas.

O que são padrões para a prestação de serviços de colocação profissional?

Os padrões referem-se a indicadores que refletem os atributos que se espera alcançar a partir de comparações feitas com instituições congêneres. Esses exercícios de comparação são uma boa forma de identificar as boas práticas de organizações ou programas que alcançaram níveis de excelência que, convertidos em parâmetros relativos a metas importantes, podem ser analisados, ajustados e incorporados à própria organização.

Exemplos de indicadores recomendados para a prestação de serviços de colocação profissional:

Indicadores de desempenho/eficiência

Basicamente, esses indicadores medem aspectos relacionados à capacidade de resposta oportuna à demanda de serviços. Alguns exemplos:

- Tempo decorrido entre o final do processo de formação e a inserção no mercado de trabalho. Esse indicador se aplica quando os serviços de colocação profissional fazem parte de programas de formação mais amplos.
- Tempo decorrido entre o início dos esforços para a inserção laboral e a efetiva vinculação dos jovens.

Isso se aplica a serviços autônomos.

- Número médio de oportunidades de emprego geridas para cada jovem.
- Número médio de jovens enviados para cada uma das vagas oferecidas pelos empregadores.
- Número de jovens que passaram pelo período probatório no trabalho em relação ao número de jovens vinculados.

Veja o exemplo no anexo 1

Nota:

- A menos que se utilize um indicador bastante complexo, alguns indicadores de desempenho não revelam o impacto de um serviço específico, já que permitem apenas avaliar se o serviço foi prestado.
- Uma das graves deficiências dos indicadores internos de desempenho é a falta de uma norma ou ponto de referência externo com base no qual possam ser medidos.
- Os indicadores internos de desempenho devem ser compatíveis ou integrados a um sistema de avaliação mais amplo no qual seja possível medir os efeitos no longo prazo.
- Os indicadores internos de desempenho não podem ser o único método para aumentar a eficiência e eficácia dos serviços. Por essa razão, diversos países da OCDE estabelecem indicadores de desempenho e, ao mesmo tempo, introduzem reformas administrativas mais amplas e mecanismos baseados no mercado.

Jacqueline Mazza, Especialista-chefe em mercados de trabalho (BID)

**Outras
VOZES**

Um sistema de informação implementado por um projeto colombiano* mostra um exemplo de indicadores de gestão. Esse exemplo permite a visualização do tipo de registro que pode ser gerado por um sistema de informação como parte de um plano de avaliação e monitoramento da qualidade dos serviços.

Nome do indicador	Fórmula Frequência	Frequência	Data de corte	Fonte de informação
Empresas identificadas	Número de empresas registradas na base de dados			Bases de dados Câmaras de Comércio, associações empresariais, contatos, indicações de outras empresas, etc.
Empresas contatadas	Número de empresas contatadas por telefone, e-mail ou outros recursos tecnológicos	Diária	NA	Base de dados
Empresas visitadas	Número de empresas visitadas por semana por consultor	Semanal	Toda sexta-feira	Planilha de acompanhamento
Vagas registradas	Número de vagas captadas por consultor/Vagas orçadas	Mensal	Dia 30 de cada mês	Base de dados de vagas
Envio de curriculum vitae (CV)	Número de currículos (CV) enviados (meta das vagas por mês por 3)	Mensal	Dia 30 de cada mês	Base de dados de currículos (CV) enviados
Orientação ocupacional	Número de graduados orientados/número de inscritos Número de sessões individuais de orientação oferecidas/ou de horas Número de oficinas de formação em grupo oferecidas	Mensal	Dia 30 de cada mês	Base de dados de pessoas orientadas
Outras atividades	Número de empresas e jovens que participam em feiras de emprego	Mensal	Dia 30 de cada mês	
Eficácia das visitas	Número de vagas por visita	Mensal	Dia 30 de cada mês	Planilha de acompanhamento
Eficácia da colocação profissional	Número de indivíduos colocados com participação ativa do serviço/Número de inscritos por 100	Mensal	Dia 30 de cada mês	Base de dados de colocação profissional
Taxa de colocação profissional	Número de graduados vinculados/Número de vagas mensal	Mensal	Dia 30 de cada mês	Base de dados de orientados

Indicadores de resultados

Esses indicadores aferem se os programas ou serviços de colocação profissional alcançam suas metas e afetam positivamente a situação laboral dos jovens.

Listamos a seguir alguns exemplos de indicadores relacionados à inserção laboral dos jovens e à qualidade dos seus empregos:

- Percentual de jovens que mantêm seus empregos seis meses após sua vinculação.
- Comparação das taxas de emprego entre os jovens no início dos serviços (como linha de base) e as observadas seis meses depois da sua vinculação.
- Comparação das taxas de emprego entre jovens participantes dos programas de colocação profissional e aqueles que não participaram do programa. Esse indicador pode ser obtido a partir da análise dos grupos de controle, ou seja, de grupos de jovens que não foram atendidos pela instituição.
- Percentual de jovens empregados em empregos decentes.
- Percentual de jovens que expressam satisfação com seus empregos.

Um sistema de avaliação de resultados é eficaz quando:

- São levantados, para cada participante/beneficiário, os dados de linha de base de acordo com as variáveis exigidas nos indicadores definidos no sistema de M&E.
- São levantados, para cada participante/beneficiário, os dados de egresso, que estão relacionados aos dados de entrada.

Ou seja, deve incluir as mesmas variáveis usadas nos indicadores assinalados acima.

- Para uma amostra representativa de jovens (95%) participantes dos serviços de colocação, são levantados dados de acompanhamento após terem se formado. (6 a 9 meses depois)
- É feita uma triangulação das informações a partir dos dados relatados pelos jovens e das entrevistas realizadas com seus empregadores.

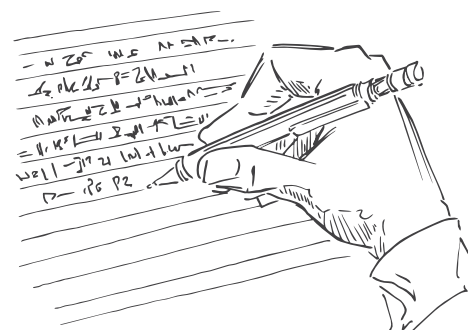
Para mais informações, acesse: www.iyfn.net.org/sites/default/files/gpye-m&e-report.pdf



No	Lista de verificação para a implementação de serviços de colocação profissional eficazes	Sim	Não
1	Os serviços oferecidos fazem parte da missão e das estratégias da organização.		
2	Os serviços são planejados e orçados como parte de planos de trabalho anuais ou estratégicos.		
3	A organização dispõe de recursos humanos com as competências necessárias para a prestação de serviços dessa natureza.		
4	Os serviços são prestados de forma multidisciplinar, envolvendo o pessoal responsável pela inserção, formação, estágios, etc.		
5	São adotadas metodologias para a análise do mercado de trabalho e para a identificação de vagas.		
6	A organização tem um amplo conhecimento da legislação trabalhista em vigor.		
7	São definidas estratégias de divulgação e de relações públicas para estabelecer e manter vínculos de longo prazo com os empregadores com base em um discurso “mutuamente benéfico”.		
8	São geradas todas as articulações possíveis com atores-chave ou interlocutores sociais interessados na questão do emprego: governos, bolsas de emprego, associações, entre outros.		
9	São definidas estratégias para que o jovem assuma a responsabilidade de encontrar e manter um emprego e de construir seu projeto de vida, de formação e de carreira.		
10	A organização dispõe de metodologias e ferramentas para identificar as necessidades, interesses e competências dos jovens aplicáveis aos serviços.		
11	Os serviços incluem atividades de informação, orientação, capacitação e vinculação com empregadores.		
12	A organização oferece assistência personalizada antes e depois da inserção laboral.		
13	A organização incorpora o uso de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) para melhorar a qualidade e a eficácia da prestação dos serviços.		
14	A organização conta com um sistema de informação para facilitar a gestão ordenada e eficaz das informações necessárias para articular oferta e demanda.		
15	Existe um sistema para monitorar e avaliar a prestação dos serviços, com padrões e indicadores mínimos de qualidade, resultados e satisfação.		

Quais serviços de colocação profissional podem ser oferecidos?

Como indicado na definição apresentada no início, a abordagem de colocação proposta neste guia não se limita a estabelecer uma relação entre os jovens e os empregadores (esse tende a ser o foco de serviços tradicionais como bolsas ou bancos de dados de empregos). Em vez disso, ela busca incorporar uma série de serviços preparatórios e complementares no sentido de fortalecer as capacidades dos jovens para que aumentem suas chances de inserção no mercado de trabalho. A tabela a seguir apresenta um resumo dos serviços de colocação profissional que podem ser oferecidos por uma mesma entidade ou que poderiam ser complementados por meio de parceiras com outras entidades.

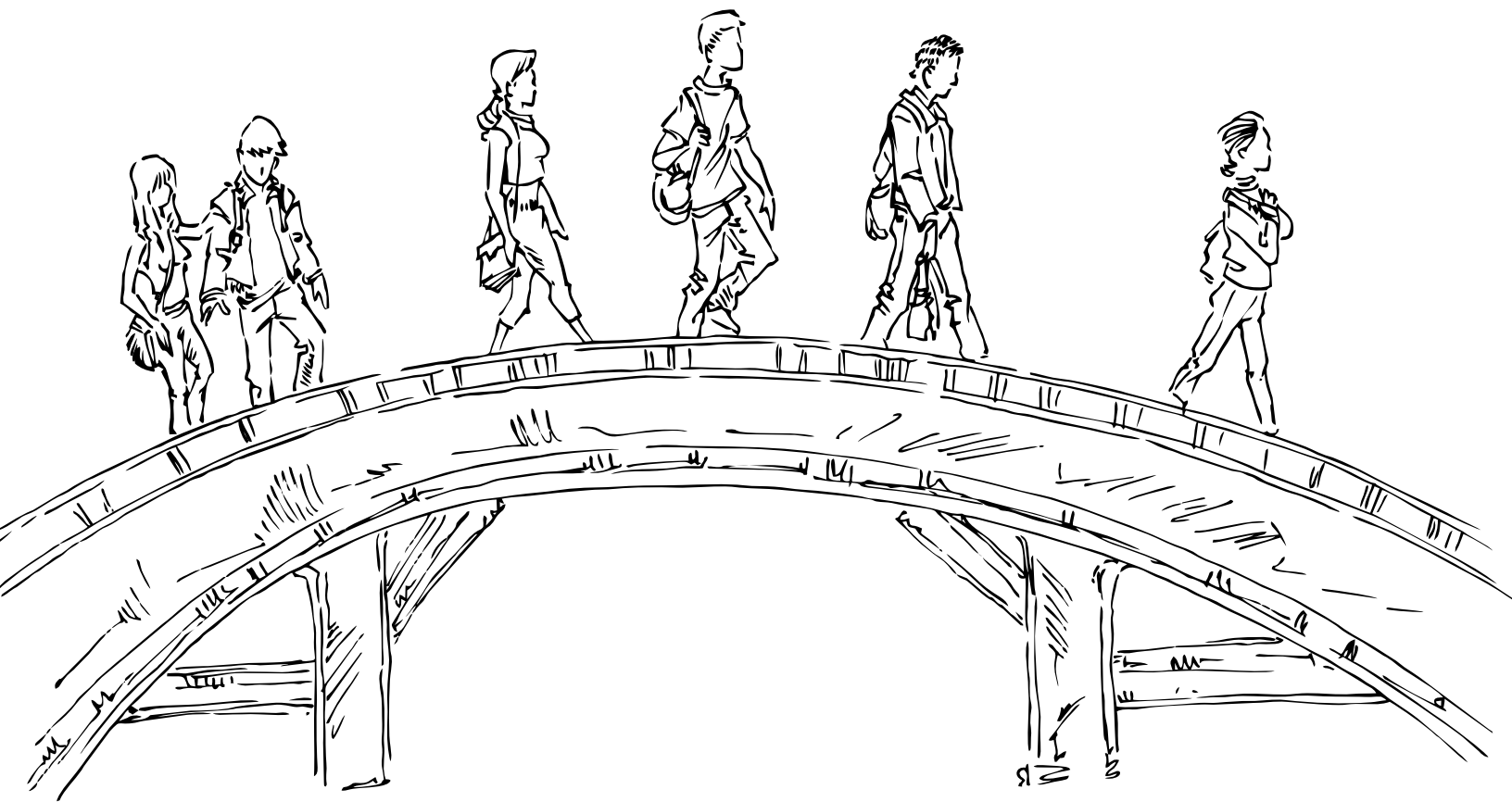


Categoria	Tipos de serviços	Ferramentas
Diagnóstico, orientação e aconselhamento para a elaboração do perfil de emprego e para a busca de emprego ²	<p>Criação do perfil de emprego dos clientes para determinar os serviços necessários.</p> <p>Orientação e aconselhamento para desenvolver um projeto de vida pessoal e profissional.</p> <p>Elaboração do curriculum vitae.</p> <p>Preparação para os processos de seleção.</p> <p>Construção de redes de apoio de graduados.</p> <p>Criação de clubes de emprego.</p>	<p>Testes de aptidão ou encaminhamento para tais testes.</p> <p>Testes de habilidades e competências.</p> <p>Sessões individuais e/ou em grupo.</p> <p>Catálogos, vídeos.</p> <p>Plano de formação e de carreira.</p>
Capacitação	<p>Avaliação das necessidades e requisitos de capacitação.</p> <p>Envio aos prestadores públicos e privados de serviços de capacitação.</p> <p>Capacitação direta em habilidades para a vida, para a empregabilidade e em competências técnicas.</p>	<p>Workshops de curta duração</p> <p>Programas de formação próprios ou de outras entidades presenciais e/ou virtuais.</p>
Informações e colocação	<p>Informações sobre o mundo do trabalho, tendências do mercado, ocupações, trajetórias, salários, direitos, deveres, legislação.</p> <p>Assessoria para realizar entrevistas de emprego exitosas, interpretar e saber responder a anúncios classificados, realizar buscas de emprego e construir redes de vinculação entre jovens graduados.</p> <p>Criar, manter e disponibilizar uma base de dados com empregos disponíveis.</p> <p>Assinar outras bases de dados.</p> <p>Informações sobre oportunidades de estudo, criação de empresas, acesso a financiamento para estudos ou empreendimentos.</p> <p>Inserção por meio de vínculos diretos com empregadores.</p> <p>Inserção por meio de outros atores de sistemas de colocação, como bolsas de emprego públicas ou privadas.</p> <p>Realização de eventos como feiras de emprego.</p>	<p>Bases de dados próprias ou de outras fontes.</p> <p>Sistema de informação: base de dados sobre vagas e ofertas.</p> <p>Simulações.</p> <p>Envio de materiais promocionais a empresas.</p> <p>Visitas diretas a empregadores.</p> <p>Participação em eventos que reúnem empregadores.</p> <p>Acordos de cooperação. Estudos de mercado. Pesquisas de satisfação.</p>
Serviços especializados para empregadores	<p>Análise e seleção de candidatos a emprego.</p> <p>Promotores e pontos focais de entidades de formação e empregadores.</p> <p>Orientação sobre a capacitação do pessoal.</p>	<p>Teste de seleção de pessoal.</p> <p>Metodologias de entrevista.</p> <p>Sistemas de informação.</p>
Informações sobre o mercado de trabalho.	<p>Disponibilização de dados e análise das tendências do mercado de trabalho.</p>	<p>Registros do sistema de informação.</p> <p>Consultas a fontes externas.</p>

² A prestação de serviços de orientação vocacional e ocupacional pode fazer parte dos serviços de colocação profissional e, portanto, é incluída aqui na lista de opções. No entanto, a descrição detalhada desses serviços será abordada em outro guia a ser desenvolvido pela NEO.

CAPÍTULO 2

Preparar os jovens para obter empregos decentes



Como já indicado em capítulos anteriores, as instituições responsáveis pela prestação de serviços de colocação profissional para jovens vulneráveis devem saber que a população atendida tem diferentes tipos de vulnerabilidades e, portanto, exige uma abordagem de colocação que ofereça um maior acompanhamento para que seus projetos pessoais e laborais não sejam interrompidos no meio do caminho. O principal objetivo deste capítulo é descrever os tipos de serviços preparatórios e complementares necessários para que o jovem descubra seus interesses e habilidades e adquira as competências pessoais e técnicas necessárias para ingressarem no mundo do trabalho. Para realizar esse acompanhamento, acreditamos que a entidade não precisa necessariamente se especializar na prestação de serviços de orientação, formação e colocação, mas sugerimos que ela se associe a outras organizações para oferecer o modelo integral aqui proposto. Embora apresentadas como fases, cada entidade, dependendo do perfil e das características de seus programas e da população atendida, pode fazer adaptações. O processo não precisa necessariamente ser sequencial:

- Diagnóstico e orientação ocupacional
- Formação e fortalecimento de habilidades para a vida: “saber—ser”
- Formação em competências para buscar e manter um emprego
- Formação em competências técnicas
- Assistência personalizada para a inserção em estágios ou práticas de trabalho
- Acompanhamento e monitoramento após a inserção laboral dos jovens

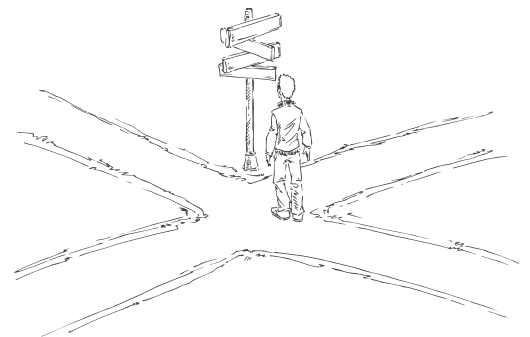
Fase de diagnóstico e orientação ocupacional

Por que o diagnóstico e a orientação ocupacional dos jovens são importantes?

Os jovens, sobretudo aqueles que vivem em contextos de vulnerabilidade—provavelmente ocupados na sua própria subsistência e na de suas famílias—, geralmente não têm uma noção adequada de seus interesses e habilidades pessoais e não têm certeza do que querem ser e fazer no futuro: Em muitos casos, eles têm expectativas e metas irrealistas ou carecem de informações sobre as necessidades e oportunidades profissionais existentes no seu ambiente.

É por isso que os serviços de colocação profissional devem começar com uma fase de diagnóstico e orientação vocacional e de carreira para permitir que o jovem responda às seguintes perguntas:

- **Onde estou?**
Com essa pergunta, o jovem reconhece seu ponto de partida e identifica seus interesses, motivações, pontos fortes e habilidades para iniciar sua jornada.
- **Onde quero chegar?**
Ou seja, a direção a seguir a partir do reconhecimento das suas possibilidades e das oportunidades existentes no ambiente.
- **O que me falta?**
Isto é, qual é a lacuna existente entre seu ponto de partida e o ponto onde quer chegar.
- **Qual é o plano que precisarei executar para chegar onde quero estar?**
É o momento de traçar seu plano de vida pessoal e de trabalho.



Na fase de diagnóstico e orientação, os jovens não só identificam seus interesses educacionais e ocupacionais, mas também reconhecem as oportunidades existentes no contexto em que vivem, seja para completar sua formação e obter um trabalho ou para criar seu próprio negócio.

Para que fazer o diagnóstico e a orientação ocupacional dos jovens?

<p>Para que os jovens:</p> <ul style="list-style-type: none">• Tenham as informações necessárias para escolher adequadamente seus empregos.• Assumam o papel de protagonistas do processo de procura de emprego.• Tenham acesso e êxito no mundo do trabalho no médio e longo prazo.• Minimizem frustrações, taxas de evasão e mudanças constantes de emprego no futuro.	<p>Para que os empregadores:</p> <ul style="list-style-type: none">• Possam contar com recursos humanos que apresentem um melhor desempenho e maior estabilidade.
--	--

Como fazer o diagnóstico e a orientação ocupacional dos jovens?

As atividades e ferramentas utilizadas nesta fase têm com objetivo permitir que os jovens identifiquem suas motivações, interesses e habilidades para que tomem decisões de carreira e definam um plano de formação alinhado com essas decisões.

Algumas ferramentas utilizadas nesta etapa incluem as seguintes:

1. Testes ou análises para identificar competências e conhecimentos básicos em alfabetização, matemática, domínio das tecnologias de informação e comunicações (TIC), entre outros.
2. Testes psicológicos para identificar traços de personalidade que possam orientar a construção de um projeto de vida de formação e trabalho.
3. Entrevistas para que os jovens reconheçam seus interesses e motivações.



Exemplo 1

Na Argentina, a Fundação SES desenvolveu *workshops* de orientação profissional e projetos de formação profissional a partir da concepção de que os jovens precisam construir um projeto laboral antes de começar a procurar um emprego. Um dos objetivos da orientação é levá-los a escolher caminhos que se traduzam em planos ou projetos de formação/trabalho capazes de melhorar sua empregabilidade com base na análise da situação atual e no conhecimento e compreensão das oportunidades de emprego e educação existentes no ambiente. A orientação é realizada na etapa de convocação por meio da apresentação de entrevistas e da participação nos seguintes *workshops*: “*Workshop* de orientação e indução ao mundo do trabalho” e “*Workshop* de projeto de formação profissional”. Para conhecer os eixos centrais propostos nesse projeto, veja o anexo 3.

Outras

VOZES

Exemplo 2

A Fundação Chile desenvolveu um teste de autoavaliação sobre 15 habilidades básicas para o mundo do trabalho. Nessa ferramenta, não existem respostas certas ou erradas e os resultados refletem como os jovens veem a si mesmos. Nesse sentido, as habilidades situadas em níveis baixos ou médios são aquelas que os jovens deverão desenvolver para ter sucesso na vida profissional. As 15 habilidades apresentadas no teste são as seguintes:

- Capacidade administrativa
- Criatividade artística
- Criatividade literária
- Habilidades especiais
- Uso da linguagem
- Habilidades manuais
- Habilidades numéricas
- Organização
- Ajuda aos outros
- Criatividade científica
- Conhecimentos pessoais
- Leitura
- Liderança
- Habilidades mecânicas
- Vendas

Exemplo 3

O mesmo projeto no Chile criou uma ferramenta para identificar os atuais interesses profissionais de cada jovem e saber onde eles se situam no Mapa Mundial do Trabalho. O mapa proposto é formado por continentes, países e cidades de interesses profissionais, organizados a partir de tarefas básicas que envolvem o trabalho com pessoas, ideias, dados ou coisas. Esse teste é usado para motivar os jovens a refletir sobre quais cidades os atraem e por que razão. Para mais informações, acesse: www.fundacionchile.com

Fase de formação e fortalecimento de habilidades para a vida “saber – ser”

O que são habilidades para a vida?

As habilidades para a vida são o conjunto de habilidades psicossociais ou competências pessoais que permitem que a pessoa enfrente com sucesso as exigências do cotidiano e os desafios do seu ambiente. Essas competências pessoais e sociais são essenciais para o desenvolvimento do projeto de vida do jovem e favorecem um bom desempenho no mundo do trabalho e o estabelecimento de melhores relações pessoais.

As competências pessoais de jovens em situação de vulnerabilidade muitas vezes afetam sua capacidade não apenas de encontrar e manter um emprego, mas também de enfrentar desafios na sua vida familiar e social com sucesso.

O desenvolvimento e fortalecimento dessas habilidades de caráter pessoal e social favorecem o “saber ser” na vida. Um jovem com essas competências consegue:

- Conhecer a si mesmo
- Ser independente e autônomo
- Ter ideias próprias sobre o que deseja para a sua vida
- Priorizar necessidades e estabelecer prioridades
- Conhecer suas habilidades e desenvolver seu potencial

- Moldar sua vontade e fazer o que decide fazer
- Equilibrar sua vida nos âmbitos pessoal, familiar, profissional e social
- Adquirir estabilidade econômica
- Renovar-se constantemente e alcançar novos objetivos
- Manter um espírito de superação.³

Os empregadores muitas vezes priorizam mais as habilidades para a vida dos jovens do que as habilidades técnicas ou próprias de um ofício.

Algumas competências valorizadas por empregadores e que facilitam a permanência no mercado de trabalho são as seguintes:

- Flexibilidade intelectual.
- Capacidade de processar informações complexas e com um determinado grau de inovação.
- Capacidade de administrar o tempo e de trabalhar sob pressão.
- Habilidades de comunicação: capacidade de ouvir para fazer apresentações orais e redigir documentos.
- Capacidade de compreender a organização e reconhecer a experiência e os conhecimentos de outras pessoas.



A Fundação SES da Argentina propõe que um projeto de vida deve abranger as seguintes dimensões:

Área afetiva	Maneira como devem ser satisfeitas as necessidades de afeto e pertencimento. Tem a ver com dar e receber amor, ter um parceiro e construir uma família.
Área profissional	Planejamento da carreira ou atividade de trabalho que se deseja desenvolver no futuro. Inclui objetivos como ter uma ocupação ou carreira profissional, receber capacitação e formação, obter o status de trabalhador, ser dono do próprio negócio, dirigir uma empresa, entre outros.
Área social	Refere-se à forma como são estabelecidas as relações com os demais. Tem a ver com a aprovação social e com fazer novos amigos.
Área espiritual	Compreende a forma como se projeta a vida interior, os valores, os ideais, as crenças religiosas e como sua religiosidade se manifesta.
Área material	Os bens materiais e físicos que se deseja ter no futuro. Esses bens podem ser uma das razões pelas quais se trabalha.
Área física	Refere-se ao que se deseja alcançar com o bem-estar físico pessoal: saúde, estado físico.

³ Extraído de Fundação Pescar. Unidad 2: Proyecto de vida. Para obter mais informações, visite www.pescar.org.ar

Fase de formação em competências para procurar e manter um emprego

Considerando as condições pessoais e sociais de jovens em contextos de vulnerabilidade, é importante que os serviços de colocação profissional incluam no seu processo de formação os recursos teóricos e práticos necessários para buscar e conseguir um emprego. Essa formação deve levar em consideração não apenas saberes concretos, mas também as atitudes e comportamentos necessários para identificar, planejar, buscar e manter um emprego. Jovens que adquirem essas habilidades tornam-se mais confiantes e autônomos, o que lhes permite tomar decisões favoráveis ao desenvolvimento do seu projeto de vida pessoal e profissional.

Essa formação inclui:

Formação em competências para identificar oportunidades de emprego

Essas competências permitem que o jovem identifique, acesse e use todos os meios disponíveis no seu ambiente para encontrar oportunidades de emprego: classificados em jornais ou meios virtuais, referências pessoais, redes sociais, bolsas de emprego, entre outros. As competências necessárias nesse momento estão relacionadas ao uso do computador e da internet como recursos para identificar oportunidades de emprego e à criação de um plano para o estabelecimento de contatos-chave.

Veja o anexo 4. Competências para procurar um emprego. Fundação SES da Argentina.

Formação em competências para conseguir e manter um emprego

Essas competências referem-se aos conhecimentos e habilidades necessários para conduzir adequadamente o processo de procurar um emprego e estabelecer contatos com empregadores em potencial. O objetivo da formação é capacitar os jovens para compreender e analisar tendências no mundo do trabalho, a estrutura e o funcionamento das empresas e os tipos de contratos, trâmites e aspectos legais envolvidos em um contrato formal de emprego. O processo inclui assessoria para a elaboração de um curriculum vitae (CV) e para a participação em entrevistas de emprego: apresentação pessoal, comunicação assertiva, etc.

**Outras
vozes**

Com base em uma revisão de experiências nacionais e internacionais, como a organização SkillsUSA VICA e a iniciativa Professional Development Program dos Estados Unidos, e em consultas com atores-chave do mundo empresarial e da formação, a Fundação Chile desenvolveu um currículo chamado Preparado no qual apresenta um modelo que agrupa oito áreas com 27 competências validadas com o setor produtivo. O objetivo desse modelo é fortalecer as competências e capacidades das pessoas de obter e manter um emprego e desenvolver seu projeto de vida profissional. A metodologia foi validada por mais de 700 instituições de ensino e formação, mais de 3.500 formadores e mais de 100.000 pessoas em processo de transição do mundo da educação para o do trabalho.

Para obter mais informações, veja: www.preparado.cl



O modelo do currículo apresentado promove a formação nas seguintes áreas e competências

Área	Competência
Comunicação	Expressar-se com clareza oralmente e por escrito Ouvir e ler com entendimento Agir assertivamente Negociar e persuadir
Iniciativa e empreendedorismo	Enfrentar novas situações com flexibilidade Agir criativamente Traduzir ideias em ações Manter a energia na consecução de um objetivo
Trabalho em equipe	Definir projetos com metas alcançáveis Identificar e obter recursos Monitorar e controlar o andamento de um projeto
Planejamento e gestão de projetos	Identificar objetivos e coordenar-se com outros Colaborar e gerar confiança na equipe Resolver problemas em equipe
Eficácia pessoal	Autoconhecimento e autogestão Administrar o desenvolvimento da própria carreira Trabalhar com confiança e segurança
Aprender a aprender	Autoconhecimento e autogestão Administrar o desenvolvimento da própria carreira Trabalhar com confiança e segurança
Resolução de problemas	Colher, organizar e analisar informações que possam ser usadas para resolver um problema. Aplicar alternativas de solução de problemas Resolver problemas interpessoais
Uso das TIC (com base em padrões e na didática da Certificação ICDL)	Ter habilidades básicas para usar um PC Saber usar aplicativos básicos de um PC Usar a internet Aprender e transferir o uso de novas TIC para o trabalho.

Fase de formação em competências técnicas

Nessa fase, os jovens adquirem os conhecimentos teóricos e as habilidades técnicas necessários para desempenhar uma atividade profissional em uma área específica.

Fase de assistência personalizada para a inserção em estágios ou práticas de trabalho

Os estágios também desempenharam um papel importante como rota para um emprego. De acordo com dados da primeira fase do programa **entra21** processados pela IYF, 36% dos jovens que estavam trabalhando após concluir o programa haviam conseguido seu emprego na mesma empresa na qual estagiaram.

Os estágios, entendidos como uma experiência laboral prática em empresas ou ambientes de trabalho, podem ser usados para melhorar as competências técnicas e pessoais dos jovens e promover sua posterior inserção no mercado de trabalho. Essa experiência permite ao jovem aplicar conhecimentos aprendidos no processo de formação e adaptar-se às demandas e requisitos dos empregadores: desempenho de funções, relações pessoais, pressões do trabalho, horários, entre outros.

Para gerir os estágios, é necessário que as instituições que prestam serviços de colocação profissional estabeleçam acordos com organizações governamentais, ONGs ou empresas privadas no sentido de desenvolver processos organizacionais e produtivos nos quais os jovens possam colocar em prática as competências que adquiriram em processos de formação. Essas organizações devem estar dispostas a atender, acompanhar e monitorar os jovens no seu processo de formação prática e contar com os recursos físicos e orçamentários necessários para o desenvolvimento de estágios. Por exemplo, para que os estágios ofereçam um espaço de formação e promoção para uma inserção exitosa no mercado de trabalho, é importante considerar o seguinte:

- **A coordenação entre os diferentes atores:**
Na verdade, o desenvolvimento de estágios consiste em um trabalho em equipe entre os jovens, as empresas ou organizações e as instituições que prestam serviços de colocação profissional.
- **A necessidade de um acompanhamento permanente:**
Para garantir que as relações sejam harmoniosas, que os jovens aprendam e coloquem em prática suas habilidades e que os empregadores obtenham benefícios.
- **Os processos de indução:**
Para facilitar a adaptação dos jovens à experiência prática de trabalho.
- **A designação de responsáveis:**
Devem ser designadas pessoas responsáveis por acompanhar e apoiar os jovens tanto dentro das empresas ou organizações nas quais estão fazendo seus estágios como na instituição que presta os serviços de colocação profissional.
- **A gestão de estágios com perspectiva de emprego:**
É desejável, mas não necessário, que os estágios sejam realizados em empresas ou organizações que oferecem possibilidades efetivas de emprego para os jovens.
- **A formalização de compromissos:**
É importante deixar claro que os estágios devem ser formalizados por meio de acordos por escrito que especifiquem as obrigações e responsabilidades das partes.



Uma das estratégias adotadas pela Comfenalco na Colômbia para garantir a inserção de jovens no mercado de trabalho foi estabelecer contato com empresas para conseguir estágios para eles. Esse tipo de estratégia permite o acesso a informações sobre vagas e um melhor conhecimento de empregadores em potencial. Além disso, o bom desempenho dos estudantes em práticas de trabalho torna-se uma variável fundamental para garantir um emprego efetivo para eles nessas empresas.⁴

Para obter mais informações, veja: www.iyfn.net.org/sites/default/files/entra21_EstudiosReflexiones_4.pdf

⁴ Fundação Empresários pela Educação: Projeto Conéctate Colombia.

Fase de acompanhamento e monitoramento após a inserção dos jovens no mercado de trabalho

Esse acompanhamento é útil para todos os envolvidos, porque oferece uma oportunidade para os jovens serem assessorados ou receberem orientações oportunas sobre situações que possam estar afetando seu desempenho ou satisfação no emprego. Essa estratégia reforça também a confiança dos empregadores no trabalho de jovens em situação de vulnerabilidade e das instituições que prestam serviços de colocação profissional.

Esse tipo de acompanhamento proporciona oportunidades para o recebimento do *feedback* necessário para identificar oportunidades de melhoria nos serviços e manter ativos os vínculos com a empresa, permitindo um acesso em primeira mão a informações sobre possíveis vagas.



O caso do COSPAE do Panamá de gestão de estágios.⁵

Passos a serem seguidos para a colocação profissional de jovens e sua inserção no mercado de trabalho:

1. Bancos de dados são estabelecidos com informações de empresas com potencial de gerar vagas para estágios técnicos por um período de um mês.
2. Cartas são enviadas às empresas para promover o Programa.
3. Confirma-se que a empresa recebeu a carta e, se ela manifestar interesse, é feito um contato com ela e uma visita às suas dependências é planejada.
4. Na reunião com a empresa, são passadas informações e materiais promocionais sobre o Programa. São explicados os objetivos do programa, seu funcionamento, os ofícios que contempla, as organizações que o apoiam e o plano de cooperação que pode ser estabelecido com a empresa.

Outras
vozes

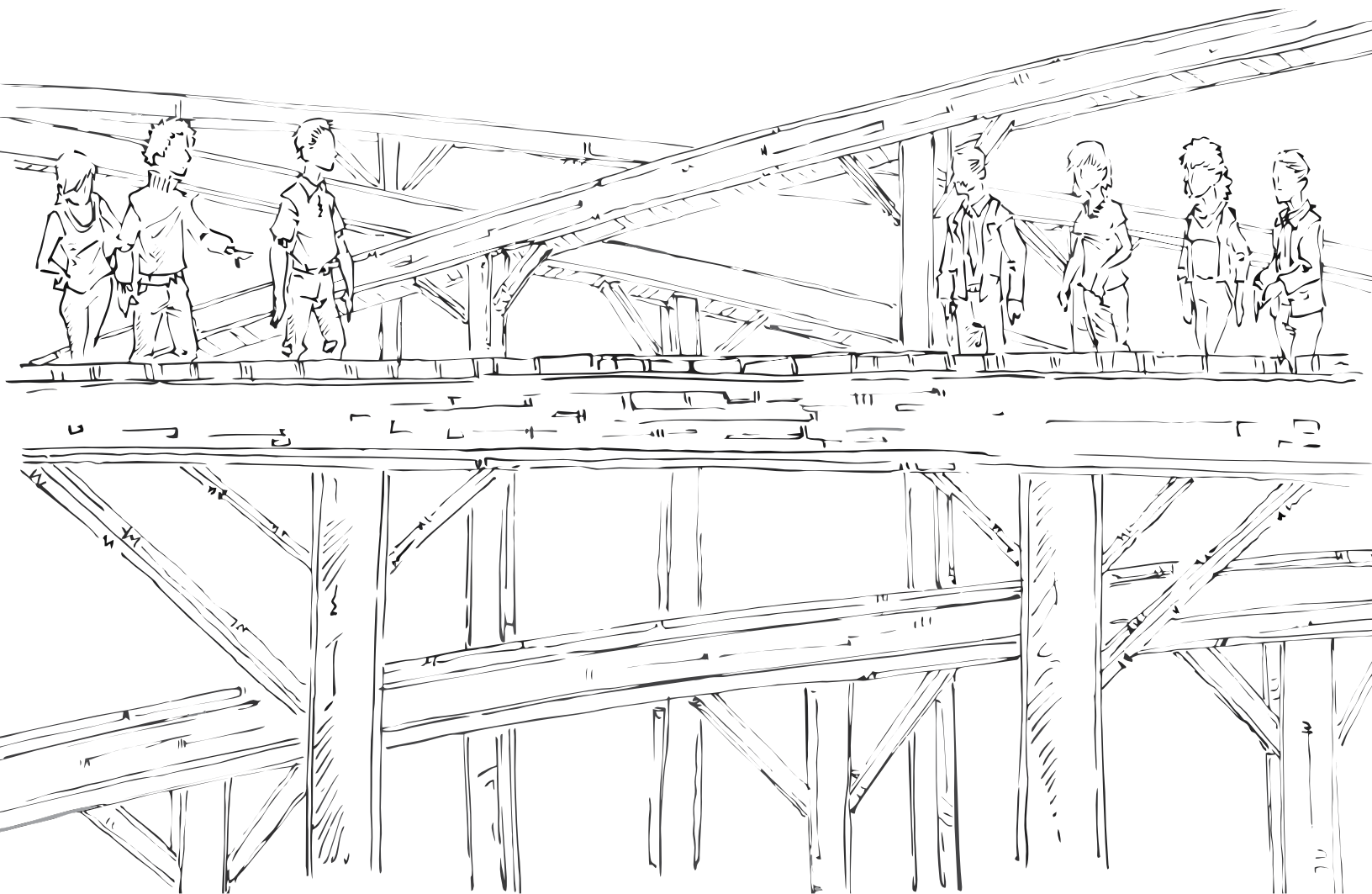
5. Com a empresa interessada em participar, é estabelecido um plano de cooperação que explicita as responsabilidades das partes envolvidas. Com a assinatura desse acordo de cooperação, formaliza-se a relação entre o COSPAE (Conselho do Setor Privado para Assistência Educacional) e as empresas. (Veja o anexo 5. Ficha de cooperação)
6. A relação entre o COSPAE e as empresas inicia-se com uma solicitação apresentada pelas empresas oferecendo vagas para estágios para os candidatos.
7. Como órgão responsável pelo desenvolvimento do Programa, o COSPAE desenha um modelo de apresentação dos candidatos a estágios nas empresas. Essa nota é anexada ao perfil dos jovens.
8. No decorrer do processo de formação, são realizadas visitas às empresas para acompanhar e apoiar os participantes. Para essa atividade, é usada uma ficha de acompanhamento que é preenchida pelo representante da entidade de colocação profissional ao visitar cada jovem na empresa na qual ele está estagiando.
9. Um relatório por escrito é elaborado sobre todas as visitas e atividades realizadas pelo representante da entidade de colocação profissional, no qual são documentadas as ações desenvolvidas e os resultados obtidos. Esse relatório é arquivado nos registros de cada empresa.

⁵ Sistematização da experiência do projeto *entra21* “Programa bilingüe de certificación profesional en nuevas tecnologías de la información con énfasis en tele mercadeo y comercio electrónico”. Silma Pinilla Díaz, Panamá, outubro de 2005.



CAPÍTULO 3

Construir pontes com os empregadores



“O principal papel dos serviços de colocação profissional é o de manter registros e informações sobre vagas existentes e tentar ajustar uma vaga específica a um determinado candidato. Essa tarefa não é tão simples quanto parece, já que as necessidades de mão de obra dos empregadores mudam rapidamente e, para ser eficaz, o serviço precisa identificar um número bastante grande de vagas, manter informações muito atualizadas sobre elas e ter a habilidade necessária para colocar a pessoa certa no emprego certo para garantir que os empregadores continuem usando seus serviços.”

*Jacqueline Mazza
Especialista sênior em mercados de trabalho (BID)*

A abordagem de colocação profissional proposta neste guia visa construir pontes concretas com empregadores e promover uma aproximação entre eles e jovens que aspiram a um emprego. Além de facilitar o contato entre os usuários, essa aproximação permite também estabelecer ou fortalecer relações com os empregadores e adaptar os serviços de colocação profissional às necessidades efetivas do mercado de trabalho.

Como estabelecer relações positivas com os empregadores?

1. CONHECENDO SUAS DEMANDAS E NECESSIDADES

A capacidade do sistema de colocação profissional de satisfazer as necessidades de empregadores locais e conquistar sua confiança é absolutamente crucial para aumentar o número de vagas identificadas, promover uma maior compatibilidade entre os jovens e os empregadores e garantir a satisfação de ambos com os serviços oferecidos. É importante contar com metodologias que permitam a identificação contínua de oportunidades e mudanças no mercado de trabalho para canalizar os esforços de colocação profissional para os setores e empregadores mais estratégicos. Para obter mais informações sobre metodologias, visite o site www.iyfn.org.

2. COLOCANDO EM PRÁTICA A ABORDAGEM DO “CLIENTE DUPLO”

A abordagem do “cliente duplo” reconhece que, para promover vinculações eficazes no mercado de trabalho, é tão importante conhecer o jovem que é o sujeito da colocação profissional quanto os empregadores e suas necessidades. Os serviços de colocação profissional devem, portanto, concentrar-se tanto em preparar os jovens para aproveitar oportunidades de emprego disponíveis no seu ambiente como em desenvolver serviços especificamente dirigidos a empregadores.

As instituições que oferecem serviços de colocação profissional adotam a abordagem do “cliente duplo” quando seus serviços são oferecidos em via dupla, ou seja, quando beneficiam tanto jovens em busca de um emprego quanto empregadores.

3. MONITORANDO A QUALIDADE DOS VÍNCULOS

As instituições que oferecem serviços de intermediação e inserção laboral para jovens em contextos de vulnerabilidade devem assegurar-se de que os empregadores com os quais mantêm relações cumpram as condições previstas na legislação trabalhista vigente em cada país em termos de remuneração, horários, previdência social, benefícios para as famílias dos funcionários, pagamento de benefícios sociais, etc.

Para prestar serviços de colocação profissional de qualidade, não basta inserir os jovens em qualquer emprego. É preciso empenhar-se em oferecer-lhes acesso a empregos decentes, como definidos pela Organização Internacional do Trabalho (OIT).

4. CONSTRUINDO UM DISCURSO POSITIVO PARA TODAS AS PARTES

Como os empregadores sempre têm interesse em estabelecer relações que lhes proporcionem ganhos, é recomendável e estratégico que eles conheçam os benefícios que podem colher ao estabelecer relações com instituições que oferecem serviços de colocação profissional e com os jovens atendidos por elas.

Alguns benefícios para os empregadores:

- Redução da rotatividade de empregos no curto prazo
- Aumento da produtividade
- Aumento da transparência no mercado de trabalho
- Redução da discriminação laboral
- Redução dos custos da seleção de pessoal
- Cumprimento da responsabilidade social corporativa

5. DEFINIÇÃO DE ESTRATÉGIAS PARA CULTIVAR RELAÇÕES COM EMPREGADORES

Algumas estratégias recomendadas:

- Enviar periodicamente uma lista dos serviços oferecidos, informativos institucionais e documentos com informações de interesse para empregadores: novas tendências na contratação de pessoal, capacitação de recursos humanos, entre outros.
- Participar dos meios de comunicação institucional dos empregadores. Essa é uma boa estratégia para apresentar e divulgar os serviços de colocação profissional oferecidos e para manter-se em contato com as empresas para conhecer melhor suas necessidades.
- Oferecer aos jovens serviços de acompanhamento e monitoramento após eles conseguirem um emprego. Esse acompanhamento gera benefícios para os empregadores, já que os jovens poderão contar com um apoio adicional para resolver suas inquietações, melhorar suas relações de trabalho ou tomar conhecimento de ofertas de educação que possam fortalecer suas competências e melhorar seu desempenho.
- Estabelecer mecanismos para avaliar a satisfação dos empregadores com o desempenho dos jovens que empregam e com os serviços prestados pela instituição.
- Garantir a continuidade da prestação de serviços de colocação profissional. Essa estratégia gera relações de confiança, já que os empregadores podem recorrer com tranquilidade às instituições sempre que precisarem preencher vagas nas suas empresas.

6. DEFININDO ESTRATÉGIAS DE FINANCIAMENTO E SUSTENTABILIDADE PARA OS SERVIÇOS DE COLOCAÇÃO PROFISSIONAL

Uma vez que esses serviços têm um valor de mercado e que as empresas costumam investir recursos significativos em processos de recrutamento e seleção de pessoal, entidades privadas sem fins lucrativos poderiam considerar a possibilidade de adotar um modelo de negócios no qual os empregadores paguem pelos processos de seleção. Se o perfil dos jovens for pouco realista, poderiam ser oferecidos serviços de seleção abertos para diferentes grupos populacionais com o objetivo de gerar receitas que ajudem a subsidiar serviços de apoio a jovens vulneráveis.

Outro modelo a ser explorado seria o do projeto **entra21** do Panamá, no âmbito do qual o CoSPAÉ, seu órgão executor, criou um Instituto de Competitividade Juvenil (ICJ) com recursos captados no seu evento anual. O financiamento foi complementado por um sistema de captação de recursos que consistiu em oferecer às empresas diferentes possibilidades de patrocínio nos primeiros três anos do projeto em troca de benefícios simbólicos e publicitários, bem como de pessoal qualificado, com ênfase na formação humana, que, segundo essas empresas, era difícil de encontrar. Atualmente, empregadores ou associações empresariais procuram o CoSPAÉ para solicitar que forme uma geração de jovens “sob medida” para as suas necessidades. O empresariado disponibiliza recursos para a formação de jovens, garantindo a continuidade do ICJ e a inserção de boa parte dos jovens formados no mercado de trabalho.

O ICJ desenvolveu um processo de exploração e ajustes em busca de um modelo de financiamento que pudesse garantir a sustentabilidade dos seus programas. Como resultado desse processo, ele abandonou um esquema de captação de recursos baseado em patrocínios e passou a adotar uma abordagem de cliente duplo que abriu as portas para a replicação e/ou transferência da sua experiência para outras regiões do Panamá. Outros ICJ foram estabelecidos sob sua gestão e financiamento e, mais recentemente, foi introduzido um compromisso para a replicação desses institutos segundo o qual o empresariado da área deve arcar com os custos da sua instalação, gestão e operação durante pelo menos três anos. Para obter mais informações, acesse o link: <http://www.iyfnet.org/library/entra21-notes-adapting-successful-model-meet-growing-demands>

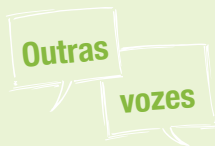
Alguns acertos e erros no momento de estabelecer relações estratégicas com empregadores:

É um erro:

- Usar um discurso baseado na vulnerabilidade dos jovens e não nas suas competências pessoais e laborais. Por essa razão, devem ser evitadas frases como as seguintes:
“Este emprego representa a única oportunidade para os jovens saírem da sua situação de pobreza.”
“Para esses jovens, é muito importante que a empresa os empregue formalmente.”

É um acerto:

- Reforçar como é conveniente para os empregadores contarem com um recurso humano qualificado. É importante focar os benefícios de contratar esses jovens e não suas condições de vulnerabilidade e suas necessidades de emprego.
- Usar um discurso apoiado na utilização da terminologia empresarial que valoriza aspectos como a produtividade, a competitividade, os clientes, as vendas e os lucros.
- Descrever o valor agregado oferecido pela sua instituição, enfatizando sua trajetória e experiência institucional, a qualificação dos seus profissionais, a qualidade dos serviços, seu acompanhamento de longo prazo, seu conhecimento do mundo empresarial, entre outros aspectos.
- Enfatizar a importância de vinculações desse tipo para o cumprimento da responsabilidade social das empresas (RSE) e para a sua certificação em padrões ISO.



No Brasil, o Instituto Hospitalidade capacitou jovens de baixa renda de escolas públicas para serem formalmente empregados por empresas do setor do turismo⁶. Esse exemplo ilustra os bons resultados que podem ser alcançados quando são adotadas estratégias que beneficiam todas as partes (os empregadores e os jovens).

Essa estratégia, que permitiu que as metas de emprego (66%) propostas pelo projeto fossem superadas, se caracteriza por:

1. Estar orientada para as necessidades de um setor empresarial específico. Essa orientação facilitou o conhecimento e a sintonia permanente com o mercado de trabalho do setor do turismo.
2. Gerar uma relação que agregará valor à empresa. Os empresários do setor do turismo encontraram um programa que formava estudantes nas competências exigidas pelo mercado de trabalho do seu setor e com disposição de garantir a continuidade do serviço e uma aprendizagem contínua.
3. Criar confiança e legitimidade perante a empresa.
4. Combinar o valor social e o econômico.
5. Atribuir a mesma importância ao trabalho com as empresas e ao trabalho com os jovens.
6. Adaptar-se continuamente aos requisitos do mercado de trabalho.

⁶ IYF: Serie de Aprendizaje No 1. Colaborando con el sector privado: El caso de un proyecto *entra21* en Salvador, Bahía, Brasil. Janeiro de 2006.

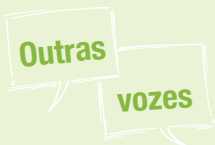
Outras estratégias para construir pontes com empregadores seriam as seguintes:

- **Concretizar parcerias com instituições que oferecem oportunidades e contatos estratégicos.**
Desenvolver parcerias com associações, sindicatos, câmaras de comércio, clubes de rotários e organizações que representam empregadores que possam ter informações sobre vagas e oportunidades de emprego para jovens.
- **Estabelecer contatos físicos e virtuais com empregadores.**
Esses contatos podem assumir a forma de visitas, chamadas telefônicas e outros meios eletrônicos. É aconselhável desenvolver um plano de contatos e visitas e acompanhar seus resultados permanentemente.
- **Organizar e participar de feiras e eventos com presença maciça de empregadores.**
Há feiras e eventos especializados em promover empregos nos quais é muito recomendável a participação de instituições que prestam serviços de intermediação e inserção laboral e assistência a jovens em busca de emprego.
- **Identificar e promover vínculos com programas governamentais de estímulo a empregos para jovens.**
Essas parcerias oferecem uma grande oportunidade para: gerir o emprego de jovens; buscar apoio ou subsídios para a formação ou capacitação para o trabalho; promover estágios, entre outras possibilidades. Para identificar programas dessa natureza, é recomendável acompanhar sites de ministérios nacionais do trabalho, institutos nacionais de capacitação e formação do setor público, etc.
- **Dar visibilidade a serviços de colocação promocional e promovê-los.**
Para esse fim, devem ser desenvolvidos e divulgados materiais promocionais dirigidos a empregadores

e atores-chave interessados na empregabilidade de jovens em contextos de vulnerabilidade. Algumas estratégias que podem ser adotadas para promover esses serviços seriam as seguintes: envio de material promocional impresso (folhetos, cartazes, folhetos, etc.) e divulgação pela imprensa escrita, por estações de televisão e rádio e por meios virtuais de informações de interesse para o setor empresarial.

- **Gerar instâncias ou espaços de apoio a pessoas em busca de emprego.**

Os clubes de emprego, por exemplo, são espaços especializados que podem envolver a participação de grupos de jovens e de atores que promovem empregos. Esses clubes caracterizam-se frequentemente por promover o desenvolvimento de oficinas, conferências e diferentes dinâmicas concebidas para preparar os jovens, de maneira divertida e didática, para entrar no mundo do trabalho.



No caso de um projeto desenvolvido na Colômbia pela Fundação Empresários pela Educação (EXE), foi promovido um clube de empregos para jovens.⁷ Algumas questões abordadas nesse projeto são as seguintes:

Abordagem de projeto de vida:

- O autoconhecimento como um ponto de partida para a busca por emprego (características, habilidades, competências, pontos fracos e interesses).
- Os sonhos como elementos norteadores da vida (visão do presente e do futuro, definição de metas de médio e longo prazo).
- Protocolo empresarial.
- Projeção de atitudes positivas, a imagem da empresa e as habilidades sociais.
- Boas maneiras, cortesia e técnicas eficazes de cuidados pessoais.
- Comunicação não verbal.
- Imagem pessoal e comunicação.
- Plano de busca por emprego.
- O sistema trabalhista colombiano. Princípios de oferta e demanda por trabalho. Tipos de trabalho para jovens.
- Legislação trabalhista, tipos de contratos, seguridade social.
- Carreira, ocupação e trabalho. Conhecimentos básicos para entrar em um emprego, hábitos.
- Tomada de decisões, plano de busca de emprego, fontes de trabalho.
- Processo de seleção.
- O âmbito laboral, o processo de seleção (importância, atores, elementos e etapas).
- Recursos para enfrentar um processo de seleção (intelectuais, educacionais, econômicos, financeiros, experiência).
- O curriculum vitae (CV) e o perfil profissional (objetivo, classes, elaboração).
- A entrevista de emprego (definição, objetivo, fases).
- Aspectos a serem considerados em uma entrevista de emprego (imagem, apresentação pessoal, autocontrole, características pessoais, habilidades sociais).

⁷ Fundação Empresários pela Educação: Conéctate Colombia. Cooperación público - privada para la formación e inserción laboral de jóvenes. Bogotá, julho de 2008.

BIBLIOGRAFIA

- Alcaraz, L. 2011. Informe de Sistematización del proyecto **entra21**: “Apoyo al empleo de jóvenes con discapacidad.” Fundação CIRD.
- Bobadilla Díaz, P. 2010. Sistematización de la experiencia **entra21**: “Jóvenes emprendedores rurales entrando y triunfando en cadenas productivas de San Martín y Cajamarca – Estamos Listos”
- CINTERFOR – OIT. “Formación y desarrollo de personal para apoyar la prestación de servicios de orientación.” Documento interno.
- Jacinto, C., e Solla, A. 2005. “La inclusión laboral de los jóvenes: entre la desesperanza y la construcción colectiva.” Montevideú. CINTERFOR - OIT.
- CINTERFOR – OIT. “Las 40 preguntas más frecuentes sobre las competencias laborales.” Documento interno. www.cinterfor.org.uy/competencias/inicio
- COMFENALCO Antioquia. “Plan de calidad servicio de intermediación laboral Jóvenes con Futuro.” Documento interno.
- COMFENALCO Antioquia. 2006. Sistematización de la experiencia del proyecto **entra21**: “Joven competitivo para el empleo sostenible.” Medellín.
- Fundação Chile. 2010. “Conectando jóvenes con empleos de calidad.” Apresentação em Power Point.
- IYF. Sierra, J. 2004. Estudios y Reflexiones N° 1. Parámetros de calidad para servicios de formación e inserción laboral de jóvenes en situación de desventaja. Relatoria do workshop.
- IYF. Velilla, J. 2006. Estudios y Reflexiones N° 3. Análisis del mercado laboral. Un resumen de las prácticas realizadas por 15 proyectos **entra21**.
- IYF. Hernández, J. C. 2007. Estudios y Reflexiones N° 4. La pasantía laboral en los proyectos **entra21**. Estrategias, Aciertos y Retos.
- IYF. Dworak, L. 2012. Ensuring Demand-Driven Youth Training Programs. How to Conduct an Effective Labor Market Assessment.
- Fundação Chile. 2010. Manual de Procedimientos para el componente diagnóstico y orientación laboral. Programa Jóvenes Bicentenario. Acercando a los jóvenes a un mejor empleo.
- IYF. Lasida, J., e Rodriguez E. 2006. Serie de Aprendizaje N° 2. Entrando al mundo del trabajo: Resultados de 6 proyectos **entra21**.
- IYF. Lasida, J., e Sandoya J. 2008. Serie de Aprendizaje N° 5. Guía de evaluación de calidad para procesos de formación e inserción laboral de jóvenes del Programa **entra21**.
- IYF. Lasida, J., e Perez, R. 2011. Serie de aprendizaje N° 7. Uso de las TIC en procesos de formación e inserción laboral de jóvenes.
- FUMIN do Banco Interamericano de Desenvolvimento. Pezzullo, S. 2008. Informe final del Programa **entra21**. Fase I: 2001-2007.
- Fundação Chile. www.fundacionchile.com
- Fundação Empresários pela Educação. 2008. Conéctate Colombia. Cooperación público - privada para la formación e inserción laboral de jóvenes. Bogotá.
- Badilla, O. Instituto Nacional de Aprendizagem (INA). 2002. Guía de orientación ocupacional. Talleres integrados de orientación vocacional-ocupacional. San Jose, Costa Rica.

Escritório Internacional do Trabalho. 2010. Global employment trends for youth – special issue on the impact of the global economic crisis on youth.

IYF. Ramos, J. 2010. Cómo incorporar tecnología en los Proyectos **entra21**. Pistas para proyectos en ejecución. (Sistematização, não publicado)

IYF. 2006. Implementing Life Skills for Employability, Field Notes, Vol.1. Number 6.

IYF. 2008. Working with the Business Sector to Advance Employment. Field Notes. Vol. 3. No. 13.

Lasida, J., e Perez, R. 2011. Tendencias en Foco. No. 18. Redetis Las redes sociales ¿Amenaza u oportunidad para la educación y la inserción laboral de los Jóvenes?

Mazza, J. Servicios de intermediación laboral: Un análisis para los países de América Latina y el Caribe. Divisão de Desenvolvimento Social - Departamento de Desenvolvimento Sustentável - Banco Interamericano de Desenvolvimento. Documento interno.

Ministério do Trabalho. Emprego e Seguridade Social da Argentina: Normas de competencia.
www.trabajo.gob.ar/capacitacion/calidad/utecc_mapas.asp

Ministério do Trabalho. 2006. Empleo y Seguridad Social de Argentina, Instituto Argentino de Normalización y Certificación (IRAM) y Universidad Nacional de Cuyo: Programa AREA.

Escritório Internacional do Trabalho. 2010. Trabajo decente y juventud en América Latina. Perú. 978-92-2-324234-3 (impresso) 978-92-2-324235-0 (PDF).

Pinilla, S. 2005. Sistematización de la experiencia del proyecto **entra21** “Programa bilingüe de certificación profesional en nuevas tecnologías de la información con énfasis en telemercadeo y comercio electrónico.” Panamá.

Rodríguez, J. 2001. Vulnerabilidad demográfica en América Latina ¿Qué hay de nuevo? Seminario Internacional: Las diferentes expresiones de la vulnerabilidad social en América Latina y el Caribe. Santiago do Chile, 20 e 21 de Junho de 2001. CEPAL - CELADE

Weinberg, P. 2004. Formación profesional, empleo y empleabilidad. Trabalho apresentado no Fórum Mundial de Educação. Porto Alegre, julho de 2004, pag. 8.

Weller, J. 2007. La inserción laboral de los jóvenes: características, tensiones y desafíos. Revista da CEPAL.

Anexo 1: Indicadores de desempenho para um caso do Estado de Connecticut

Medidas do resultado

Campo de atividade Indicador

Admissão a um emprego

1. Percentual de candidatos que conseguiram um emprego
- 1a. Percentual de candidatos que receberam serviços e conseguiram um emprego
2. Porcentual de pedidos de emprego processados com pelo menos uma colocação

Medidas do processo

Campo de atividade Indicador

Satisfação do consumidor

3. Índice de satisfação geral do candidato-reclamante
4. Tempo de espera
- 4a. Percentual de candidatos que precisaram esperar muito pelo Seguro Desemprego
- 4b. Média em minutos do tempo de espera mais longo
5. Percentual de decisões não monetárias tomadas oportunamente

Serviços de emprego

6. Percentual de primeiros pagamentos feitos dentro de um período de 21 dias
7. Percentual de candidatos que receberam serviços de emprego ou de outra natureza
8. Percentual de candidatos recém-registrados avaliados
9. Percentual de candidatos que receberam um serviço dentro de 30 dias após a avaliação

Medidas do contexto

Campo de atividade Indicador

Serviços de emprego

10. Percentual de novos candidatos plenamente registrados

Encaminhamento e colocação

11. Percentual de candidatos encaminhados a pelo menos um emprego

Banco de empregos

13. Proporção de pessoas encaminhadas/colocadas
14. Percentual de colocações iniciadas com base em informações colhidas em microfichas ou quiosques
15. Média de encaminhamentos por vaga solicitada

Seguro desemprego - resposta em viva voz

16. Percentual de reclamações contínuas processadas com uma resposta em viva voz
17. Percentual de chamadas transferidas para o pessoal sem resposta após a terceira tentativa

Anexo 2: Indicadores de resultado

Neste exemplo, serão apresentados indicadores de desempenho/impacto que serviços de colocação profissional podem adotar para um projeto na Colômbia.⁸

Tipos de indicadores	Mudança ou resultado a ser mensurado	Indicadores
Indicadores para fins de monitoramento: usados para monitorar e medir a qualidade dos serviços prestados aos jovens.	Resultados dos serviços no que se refere a informação, orientação, formação dos jovens.	Satisfação dos jovens com sua formação em habilidades para a vida e em competências para a inserção no mercado de trabalho.
	Resultados dos serviços no que se refere às competências dos jovens.	<p>Percentual de jovens que fazem estágios de qualidade.</p> <p>Percentual de jovens que melhoraram suas habilidades para a vida e para a inserção no mercado de trabalho.</p> <p>Aumentam seus conhecimentos sobre seus pontos fortes e aspectos a serem melhorados. Os participantes ficam mais motivados a trabalhar com mais empenho/continuar estudando.</p>
	Resultados dos serviços em termos de mudanças imediatas na situação dos jovens.	<p>Aumentam suas aspirações em relação ao seu futuro e ao que podem alcançar (aumentam sua autoconfiança).</p> <p>Percentual de jovens colocados em estágios.</p> <p>Percentual de jovens que conseguiram empregos.</p>
Indicadores para avaliação: usados para medir mudanças após os jovens terem recebido os serviços.	Resultados na situação dos jovens.	<p>Percentual de jovens que estão trabalhando seis meses após terem conseguido um emprego.</p> <p>Comparação das taxas de emprego existentes entre os jovens no início dos serviços (como linha de base) e seis meses após terem sido contratados.</p> <p>Comparação das taxas de emprego entre os jovens participantes do programa e jovens que não participaram dele (indicador que pode ser obtido a partir de uma análise de grupos de controle, ou seja, de grupos de jovens que não foram atendidos pela instituição).</p>
	Resultados relacionados à qualidade do trabalho dos jovens.	<p>Percentual de jovens que conseguiram empregos decentes (com contratos, benefícios e seguridade social previstos na legislação).</p> <p>Percentual de jovens que expressam satisfação com seus trabalhos.</p> <p>Comparação de taxas anteriores com grupos de jovens que não foram atendidos pela instituição (grupos de controle).</p>
	Resultados relacionados à satisfação dos empregadores.	<p>Percentual de empregadores que expressam satisfação com o trabalho dos jovens empregados.</p> <p>Percentual de empregadores que fazem um reconhecimento positivo da organização como uma entidade que conecta os jovens ao mundo do trabalho.</p>
	Resultados relacionados à melhoria do capital humano dos jovens.	<p>Percentual de jovens que, após ou paralelamente ao processo de inserção no mercado de trabalho, se inserem no sistema educacional.</p> <p>Percentual de jovens que, após receberem os serviços, adquirem certificações educacionais de nível superior (como um diploma universitário).</p>

⁸ COMFENALCO Antioquia: “Plan de Calidad Servicio de Intermediación Laboral Jóvenes con Futuro.”

Anexo 3: Ficha de Cooperação

Ficha de cooperação preparada por o Conselho do Setor Privado para a Assistência Educacional (CoSPAe) com as empregadores.⁹

⁹ Relatório sobre a experiência **entra21**: “Programa bilingüe de certificación profesional en nuevas tecnologías de la información con énfasis en tele mercadeo y comercio electrónico.” Panama, October 2005. Silma Díaz Pinilla.

FICHA DE COOPERAÇÃO

O Conselho do Setor Privado para a Assistência Educacional (CoSPAe) e a empresa subscrevem a seguinte ficha de compromisso para definir as responsabilidades de cada parte durante um período de estágio de um mês nos seguintes termos:

CONSIDERANDO:

- Que o Cospae é uma instituição criada por organizações empresariais como um vínculo para unir e representar o setor privado do país em seus esforços para elevar o nível educacional da população e promover a produtividade e a competência laboral.
- Que o Cospae desenvolve programas de formação em nível técnico desenhados para satisfazer necessidades prioritárias de formação do setor empresarial.
- Que, para alcançar seus objetivos, o Cospae desenvolve o Programa **entra21**, uma modalidade de capacitação em áreas relacionadas a novas tecnologias de informação e comunicação, e que, para o processo de formação alcançar seus objetivos, é necessário que os jovens participantes façam um estágio de um mês em uma empresa relacionado à aprendizagem obtida durante a capacitação teórica.
- Que a é uma empresa com um senso elevado de compromisso e responsabilidade social que a torna particularmente sensível a problemas relacionados ao desemprego enfrentados pelos nossos jovens.
- Que a reconhece a necessidade de recursos humanos devidamente qualificados para atender às necessidades impostas pelo crescente desenvolvimento e competitividade do setor no qual atua.
- Que, de acordo com seus propósitos, é oportuno que o Cospae e a estabeleçam um plano de cooperação em matéria de capacitação, especificamente no que se refere à oferta de estágios para participantes do programa **entra21**.

ACORDAM O SEGUINTE:

CLÁUSULA PRIMEIRA: Os objetivos da presente ficha de cooperação serão os seguintes:

Objetivo geral: Promover um plano de cooperação entre a empresa privada e a organização não governamental que permita, por um lado, melhorar a competitividade e produtividade das empresas e, por outro, formar recursos humanos com a relevância e qualidade exigidas pelo mercado de trabalho.

Objetivo específico: Contribuir para melhorar a qualidade da formação dos participantes do Programa **entra21** oferecendo-lhes estágios nos quais possam colocar em prática os conhecimentos adquiridos.

CLÁUSULA SEGUNDA: Serão responsabilidades das partes as descritas a seguir:

RESPONSABILIDADES DAS PARTES

Responsabilidades do CoSPAЕ:

1. Apresentar os participantes à empresa formadora por meio de candidaturas para que a empresa tenha a oportunidade de selecionar candidatos.
2. Entregar à empresa formadora uma cópia tanto do Programa de formação como do perfil do participante.
3. Fazer gestões junto ao Ministério do Trabalho e Desenvolvimento da Força de Trabalho no sentido de que exonere as empresas de compromissos trabalhistas com os participantes do Programa **entra21** durante o período dos estágios.
4. Contratar um seguro contra acidentes para os participantes durante seu estágio na empresa formadora.
5. Acompanhar os jovens durante o período de estágio por meio de um plano de visitas com vistas a garantir o desenvolvimento normal dessa etapa.
6. Elaborar relatórios técnicos sobre o acompanhamento feito no período do estágio e fornecer uma cópia desses relatórios à empresa formadora.
7. Aplicar aos participantes do Programa **entra21** os reconhecimentos e sanções considerados necessários de acordo com seu desempenho e comportamento na empresa formadora.

Responsabilidades da empresa:

8. Facilitar ofertas de estágios que possibilitem a aplicação prática da aprendizagem obtida pelos participantes no período da sua formação teórica.
9. Designar uma pessoa dentro da empresa como supervisor responsável pelo acompanhamento e assistência aos jovens durante o período do estágio.
10. Informar os participantes sobre as normas administrativas e trabalhistas previstas no regulamento interno para seu conhecimento desde o início do estágio.
11. Informar os participantes do Programa sobre suas funções, tarefas e responsabilidades na empresa formadora durante o período do estágio.
12. Manter um registro da presença e pontualidade dos jovens participantes e entregar uma cópia desse registro ao CoSPAЕ.
13. Informar o CoSPAЕ a respeito de avanços e/ou qualquer outra situação relacionada ao desempenho e/ou comportamento dos participantes.
14. Permitir que o pessoal do CoSPAЕ acompanhe os jovens durante o período do estágio por meio de um plano de visitas.



www.jovenesNEO.org