

RELATÓRIO DE GESTÃO

PAS 2020



Gestão e Manutenção da Rede de Unidades de Atendimento SINE



Secretaria de Estado de Trabalho e Renda - SETRAB/RJ
Abril/2021

Claudio Castro

Governador

Paulo Teixeira

Secretário de Estado de Trabalho e Renda

Júlio Saraiva

Subsecretário de Estado de Trabalho e Renda

Matheus Quintal

Superintendente Atendimento ao Trabalhador

Astrid Nunes

Superintendente Administração e Finanças

Tendo como referências a **Portaria SPPE N° 2.893, de 10 de março de 2021** do Ministério da Economia, o presente Relatório de Gestão é o instrumento de apresentação da execução **física e financeira do Plano de Ações e Serviços _PAS, exercício de 2020**, para o Bloco de **Gestão e Manutenção da Rede de Unidades de Atendimento do SINE RJ**.

O PAS aprovado definiu ações para atingir as metas e resultados estabelecidos para a Rede SINE RJ, tendo como objetivo principal aumentar a participação do Programa no total de admissões no mercado de trabalho formal por meio da melhoria na gestão, modernização de procedimentos e manutenção do funcionamento contínuo das unidades.

Por definição se apresentava como Objetivo Geral:

“Aumentar a participação do Sine no total de admissões no mercado de trabalho formal por meio da gestão e manutenção de unidades de atendimento de funcionamento contínuo que disponibilizem ao trabalhador, requerente ou não do Seguro-Desemprego, ações e serviços de colocação no mercado de trabalho, orientação profissional e encaminhamento à qualificação profissional, para auxiliá-lo na busca ou preservação de emprego, bem como apoiem o empregador a divulgar vagas de emprego e a encontrar candidatos com perfil adequado para ocupá-las”

O roteiro proposto pela referida Portaria permite-nos trazer uma síntese dessas ações e serviços e seus resultados, em suas duas frentes:

Realizações dos serviços e avaliação da execução, em relação às metas de indicadores propostos, elencadas no **item I - da execução física**;

e o posicionamento das movimentações do orçamento e de recursos financeiros envolvidos, **item II - da execução orçamentária e financeira**.

I. Execução Física

1. Ações Planejadas e Realizadas:

- **Ampliação do atendimento digital**

Com base em regulamentações locais que definiram novas rotinas e protocolos de distanciamento para reduzir os riscos impostos pela pandemia Covid 19, em abril de 2020, foi dado início a um período em que as práticas precisaram migrar da modalidade **convencional - presencial** para a **modalidade remota**.

Tornaram-se, a partir de então, fundamentais tanto a ampla **divulgação de serviços digitais** relacionados ao **SINE** – especialmente para ações de **Seguro Desemprego - SD**, **Intermediação de Mão de Obra - IMO**, **Carteira de Trabalho – CTPS**, quanto o **apoio e facilitação** para que a população se apropriasse do uso desses recursos, considerando que, até então, as **soluções digitais** representavam absoluta **minoría** no universo global de atendimentos à população - a grande maioria preferia o atendimento presencial, não dominava as soluções, não tinha os recursos necessários (internet, computador, smartphone..) ou sequer conhecia tais ferramentas.

Nesse sentido, foram iniciadas rotinas de divulgação dos **serviços on line** e criados novos **canais de comunicação** diretos para interação de nossas equipes com a população: uma alternativa para reduzir impactos do distanciamento, sanar dúvidas, dificuldades ou problemas no processamento das demandas, ou seja, facilitar o uso dos recursos de **autoatendimento**, viabilizando o acesso ao serviço.

Dentre esses canais destacamos nossas **redes sociais oficiais** _ com conteúdo das áreas técnicas e gestão da Assessoria de Comunicação e a criação de um e-mail exclusivo para esse fim **duvidasinerj@trabalho.rj.gov.br**, principal canal permanente de interação da equipe técnica SINE com a população e suas demandas.

Registre-se aqui a importante atuação, a integração e o apoio da **Superintendência Regional do Trabalho** à SETRAB /SINE, que além de dispor de seus próprios canais remotos de interação e atendimento direto à população, garantiu suporte técnico para nosso atendimento, especialmente nos casos que nos chegavam e não poderíamos resolver de forma independente (como casos de solicitações relacionadas à análise de recursos ou *status* e prazos fora padrão “*default*” do sistema, bem como os encaminhamentos dúvidas pontuais e mediações com órgão central _ Ministério da Economia, sempre que necessário) . Sem a intensificação na nossa parceria e o suporte técnico em casos mais complexos, não teríamos atendido à parte das demandas dos trabalhadores que nos acessaram.

Histórico dos acessos no e-mail duvidasinerj@trabalho.rj.gov.br no período de 26/03/2020 a 30/12/2020	
*E-mails respondidos	7.926
**Seguro Desemprego resolvidos	4.565
Elogios	21
Reclamações	68
Solicitações de Auxílio Emergencial	27
Falta responder	0
*E-mails respondidos correspondem a: Liberação de parcelas, Recursos, Seguros Indeferidos, Como dar entrada pela plataforma digital, Contato direto com o Ministério do Trabalho pelo telefone ou e-mail, e Auxílio Emergencial	
**Obs: Seguros resolvidos incluem: Inserção, Acertos de dados cadastrais, Remissão de parcelas, Cadastro de restituição, Acerto de divergência de informações, Liberação de Sentenças Judiciais, Confirmação/não confirmação de requerimento ativado no portal, Liberação de Notificações de Restituição, Cancelamento de restituição e Liberação de Requerimento Especial	

Além do canais de interação por email, que registrou aproximadamente **8000 (oito mil) atendimentos** e **4500 (quatro mil e quinhentos) soluções para Seguro Desemprego,** na rotina de divulgação e incentivo à utilização das soluções digitais, apresentamos ao cidadão diversas soluções de **acesso autônomo** a serviços do mundo do trabalho:

Web:

Portal Emprega Brasil,
Gov.br, Portal de Serviços.

Aplicativos:

SINE Fácil,
meu gov.br,
CTPS Digital

Telefone:

158

Destacamos para nossas rotinas de trabalho, a incorporação e utilização da aplicação como o **zoom** como ferramenta de comunicação mais eficiente das equipes, realização de reuniões internas, externas e dos Conselhos, vídeo- chamadas, armazenamento de arquivos, dentre outras funcionalidades como orientações e os treinamentos para a rede.

Potencialização do uso das **Redes Sociais** da SETRAB RJ – **Facebook, Instagram, LinkedIn**, com a disponibilização de canais de contato e de prospecção de conteúdos úteis diretos e afins, como por exemplo, orientações do **passo a passo** para acessar cada serviço remoto.

A apropriação interna (com a capacitação técnicos SINE RJ) e a disseminação das possibilidades desses recursos de automação para população possibilitou que a Rede SINE RJ, a despeito dos graves impactos derivados da pandemia, continuasse a promover desenvolvimento de suas atribuições administrativas e estratégicas e dos serviços para sociedade, ao mesmo tempo em que preservava saúde de suas equipes internas e dos trabalhadores, trazendo luz a novas soluções e ferramentas fundamentais, disponíveis, que certamente terão valor e algum espaço de utilização para além período pandêmico.

Ressaltamos, no entanto, que, na nossa avaliação, alguns serviços ainda são mais efetivos nos atendimentos presenciais (com **apoio técnico qualificado**) especialmente para as ações de IMO e que ainda temos, em escala significativa, barreiras de exclusão digital como impedimento para que o **mundo digital de autoatendimento** seja o único caminho a oferecer como forma de atendimento à população.

- **Incorporação de novas tecnologias**

Estação Digital do Trabalho - EDITE.

Como parte da política de fomento à ampliação do uso dos **serviços digitais voltados ao mundo do trabalho**, foi inaugurado em 26 agosto de 2020, nas instalações do posto SINE Barra da Tijuca, o projeto piloto de um novo produto de atendimento ao cidadão Fluminense previsto no PPA 2020-2023 SETRAB, chamado **Estação Digital do Trabalho - EDITE** .

O projeto EDITE, ao que parece inédito em âmbito nacional, vem ao encontro das premissas do governo **digital (gov.br)**, e tem como objetivo, em linhas gerais, a criação de espaços de fomento e apoio direto à população para apropriação e uso de serviços públicos criados para acesso direto ao cidadão, na forma remota e digital.

O Projeto, que se transformou em produto no planejamento plurianual Estado, foi pensado para possibilitar, para além da disponibilidade do atendimento da rede física convencional de atendimento SINE, (que mantém sua proposta, relevância e públicos específicos), a diversificação em formas

atendimento, bem como a ampliação da abrangência no acesso aos serviços, por exemplo, de SD, CTPS ,(disponíveis também na web e app para requerimento direto, mas em regra, pouco conhecidos e utilizados) , permitindo autonomia , mais agilidade e menos custo (deslocamentos) aos cidadãos.

Oferecendo **orientação personalizada** e **tutoria** de profissionais treinados nas plataformas web e apps, as estações vem impactando diretamente e somando na preparação dos cidadãos para o uso serviços digitais fundamentais, que se tornaram ainda mais indispensáveis diante do cenário do isolamento social imposto pela pandemia.

Hoje a Estação é reconhecida como ponto de acesso internet gratuita para autoatendimento e de capacitação para essa autonomia e apropriação, oferecendo atendimento individualizado para apoiar cada trabalhador em suas “navegações” pelos serviços digitais, sempre que necessário: é a capilarização, democratização e garantia de acesso a serviços públicos digitais (mais que úteis, essenciais para **garantia de direitos** no cenário atual) .

- **Estratégia para a captação e administração de vagas**

As ações de captação foram realizadas sob a coordenação da **Central de Captação de Vagas**, vinculada à Coordenação de **Intermediação de Mão de Obra**, que, em conjunto com os servidores lotados nas unidades, garantiu **busca, provimento e manutenção** de vagas para todo o sistema, de forma integrada. As rotinas de captação se deram especialmente nas formas:

Receptiva (e-mail, telefone, validação vagas oferecidas nas nossas plataformas web)

Ativa (prospecção de e-mail *mkt*, contato telefônico, participação em fóruns e eventos on-line, interações com novas empresas, sindicatos, associações, representações empresarias;

e no **Planejamento** com o levantamento de dados estratégicos como o de novas empresas, novas demandas, empreendimentos e investimentos locais).

Em decorrência da pandemia, a programação de visitas a empresas e supervisão local unidades esteve por grande parte do período suspensa.

No que se refere à administração das vagas captadas, dispomos de um Núcleo responsável pela manutenção de Vagas, vinculado à Central de Captação de Vagas para garantir procedimentos exigidos para manutenção adequada das vagas cadastradas do sistema, nos parâmetros e conformidades definidas no **Manual da IMO – CSINE**.

- **Estratégia para a convocação do trabalhador**

As ações de convocação do trabalhador para encaminhamento a vagas de emprego se reconfiguraram ainda mais no período pandemia: as práticas habituais de ida do trabalhador às unidades de atendimento para retirada da carta de encaminhamento foram sendo substituídas em sua maioria, por novos protocolos que garantem o encaminhamento, com o distanciamento social, como o recurso de **autoencaminhamento** do APP **SINE FÁCIL** ou plataforma **Emprega Brasil** ou mesmo pelo **envio** das cartas de encaminhamento por **e-mail**.

- **Capacitação da força de trabalho do SINE**

Capacitação Técnica - Modalidades: Remota e Presencial

Temas:

Seguro Desemprego on-line

CTPS Digital

IMO Intermediação de Mão de Obra

Módulo Captação de vagas

Soluções digitais do trabalho

EDITE



Treinamento IMO, SD e Captação de vagas - Centro/RJ - Set/2020



Treinamento IMO, SD e Captação de vagas – Resende/RJ – Set/2020

- **Mudanças de processos e atividades relacionadas ao atendimento de trabalhadores e empregadores**

Detalhamento de mudanças nos processos e atividades de trabalho no período 2020 – pandemia, já constam do item **“Incorporação de novas tecnologias”**

Ressaltamos que tais mudanças e inovações foram fundamentais para superar grande parte das limitações impostas pelo distanciamento social entre nossa rede e trabalhadores e empregadores fluminenses.

- **Garantir de capacidade instalada para operacionalização das atividades**

A despeito da ausência de transferência de recursos pelo Ministério Economia _ FAT ao longo do ano de 2020, (assim como em 2019), a operacionalização e manutenção básica de unidades de atendimento da rede SINERJ e bem como a gestão Programa foram garantidos com a cobertura de despesas essenciais, exclusivamente com recursos do Estado e parcerias com prefeituras municipais.

Ressalta-se, no entanto, que tanto o apoio, quanto a transferência e autorização de execução de recursos financeiros do governo federal são fundamentais para que possa garantir a **qualidade, efetividade e abrangência** previstos no planejamento, nas premissas da nova **Lei SINE** e são de fato necessários ao funcionamento adequado da rede de atendimento no Rio de Janeiro .

Outras ações planejadas e realizadas ao longo 2020 (resguardadas algumas limitações de atuação pelo período da pandemia, como por exemplo redução , pelas restrições, de interações presenciais e deslocamentos para visitas frequentes):

- **Monitoramento e avaliação da política pública, com apoio do Conselho de Trabalho, Emprego e Renda – CTER**
- **Estímulo a parcerias com entidades representativas de empregadores para a captação de vagas**
- **Parcerias com empregadores visando à colocação de vagas e à contratação de trabalhadores por meio do SINE**

2. Ações Planejadas Não Realizadas:

- **Melhoria na estrutura física;**
- **Abertura de unidades de atendimento;**
- **Melhoria da estrutura administrativa e de gestão do Sine, com foco nos resultados;**

- **Contratação prestadores de serviço para as unidades de atendimento**

Cabe informar que, para viabilizar as ações listadas acima, estavam contemplados no PAS 2020 itens de **despesa** direta ou indiretamente relacionados e indispensáveis para tanto, e que, diante da ausência de qualquer transferência de recursos ME FAT, as mesmas se tornaram inexecutáveis nesse período.

De modo geral, ainda que se tenha realizado, em cenário de pandemia, as ações estratégicas e cumprido e superado metas, o que nos parece se traduzir em resultados bastante positivos na área finalística, fica posto que a ausência de transferência dos recursos federais, implica em limitação de atuação, realizações, resultados e impedimento de algumas ações, como essas listadas.

Atuando na operacionalização dos serviços do SINE e contato direto com público alvo do Programa, especialmente nesse período, fica claro que a manutenção, o investimento e fortalecimento das políticas públicas de emprego trabalho e renda são hoje ainda mais indispensáveis respostas do Poder Público para combater a grave situação de vulnerabilidade social e os danos no mundo do trabalho para grande parte trabalhadores e empregadores atingidos pela pandemia.

- **Fatores que contribuíram para não realização de ações planejadas:**

- Ausência de transferência de recursos financeiros dos orçamentos 2019 e 2020, fundamentais para manutenção e melhorias na capacidade instalada, na gestão, administração e no atendimento da rede;
- Impactos pandemia na operação serviços e no tempo dedicado ao redirecionamento de processos de trabalho;
- retração de setor produtivo formal local – demissões e fechamento empresas;
- concorrência com sistemas privados e sites de intermediação de mão de obra (desobrigados de regulamentações específicas do setor público).
- rotatividade das equipes
- Uso não adequado do serviço por parte de demandantes das vagas (ex: abertura de vagas /solicitações de encaminhamento que não se confirmam e que parecem ter o objetivo de formar banco dados).

- uso não adequado da funcionalidade de auto encaminhamento

3. Resultados alcançados relativos aos Indicadores de Esforço de Captação

Ref.: Anexo II da Resolução CODEFAT No 825 de 26 de março de 2019, e suas alterações

Indicadores	Esforço de captação de vagas	Adequação ao perfil de Vagas	Eficiência dos encaminhamentos	Eficiência dos encaminhamentos dos habilitados do seguro-desemprego
Meta	41	10	8	9
Executado	61	16	18	27

Fonte: Observatório do Trabalho/Base de Gestão (BGIMO), Consulta executada: 19/04/2021

Estabelecidos como metas de resultados no PAS 2020, os indicadores foram referência para o monitoramento do desempenho, e mediriam o resultado de parâmetros estratégicos, associados às melhorias almejadas.

Como já foi destacado, é evidente que a crise provocada pela pandemia do Covid-19 afetou drasticamente mercado de trabalho, aprofundando um cenário crítico de desemprego, ao mesmo tempo em que nos conduziu à suspensão do atendimento presencial das unidades por período, impôs a necessidade de reinvenção imediata de processos de trabalho internos e de atendimento à população, e a necessidade de incorporação de muitos processos tecnológicos novos ao longo do ano de 2020. Soma-se a isso, a ausência dos recursos financeiros necessários.

Ainda assim não houve apenas o alcance, mas a superação dos indicadores: Os resultados alcançados demonstram o empenho e comprometimento em garantir continuidade e também não deixar de evoluir com as metas qualitativas, especialmente no momento em que as Políticas Públicas de Trabalho, Emprego e Renda assumem papel e valor imensuráveis para trabalhadores e empregadores fluminenses.

*Nota: As metas de resultado foram estabelecidas conforme **Anexo II da Resolução CODEFAT N° 825 de 26 de março de 2019**, e suas alterações, e são relativas a quatro (4) indicadores de efetividade da ação intermediária de mão de obra, e o cálculo da execução do Estado obtido pela base de Gestão, extraído pelo Observatório do Trabalho.

Para melhor detalhamento, serão apresentados critérios e os valores de cada variável que compõe o cálculo:

- **Esforços de Captação de Vagas**

Indicador meta: 41

Indicador executado: 61

1. Indicador de esforço na captação de vagas: razão entre a quantidade de **vagas de emprego ofertadas** e a quantidade de **inscrições e ativações de cadastro de trabalhadores**, multiplicada por 100 (cem):

1.1. Variável quantidade de vagas de emprego ofertadas: total de vagas de emprego cadastradas, validadas e ofertadas pelo ente federado em um determinado ano;

1.2. Variável quantidade de inscrições e ativações de cadastros de trabalhadores: total de inscrições e de ativações de cadastros de trabalhadores realizadas pelo ente federado em um determinado ano.

Vagas oferecidas-22.786/ Inscritos-37.470 *100 = 61

- **Adequação ao Perfil de Vagas**

Indicador meta: 10

Indicador executado: 16

2. Indicador de adequação do perfil das vagas: razão entre a quantidade de **colocações** de trabalhadores, na condição de gestor da vaga, e a quantidade de **vagas** de emprego ofertadas, multiplicada por 100 (cem):

2.1. Variável quantidade de colocações de trabalhadores, na condição de gestor da vaga: total de trabalhadores colocados em vagas de emprego cadastradas, validadas e ofertadas pelo ente federado, em um determinado ano, que foram encaminhados pelo próprio ente ou por outros entes federados no mesmo ano;

2.2. Variável quantidade de vagas de emprego ofertadas: total de vagas de emprego cadastradas, validadas e ofertadas pelo ente em um determinado ano.

Colocados gestor da vaga- 3.680/Vagas oferecidas-22.786 *100 =16

- **Eficiência dos encaminhamentos**

Indicador meta: 08

Indicador executado: 18

3. Indicador de eficiência dos encaminhamentos: razão entre a quantidade de colocações de trabalhadores, na condição de responsável pelo encaminhamento, e a quantidade de encaminhamentos de trabalhadores, multiplicada por 100 (cem):

3.1. Variável quantidade de colocações de trabalhadores, na condição de responsável pelo encaminhamento: total de trabalhadores encaminhados pelo ente federado, em um determinado ano, que foram colocados, no mesmo ano, em vagas de emprego ofertadas pelo próprio ente ou por outros entes federados;

3.2. Variável quantidade de encaminhamentos de trabalhadores: total de trabalhadores encaminhados pelo ente federado, em um determinado ano, para vagas de emprego ofertadas pelo próprio ente ou por outros entes federados.

Colocados encaminhados- 3.484/Encaminhados- 19.187 *100 = 18

- **Eficiência dos encaminhamentos dos habilitados do Seguro Desemprego**

Indicador meta: 9

Indicador executado: 27

4. Indicador de eficiência dos encaminhamentos dos requerentes do Seguro-Desemprego:

razão entre a quantidade de colocações de trabalhadores requerentes do Seguro-Desemprego, na condição de responsável pelo encaminhamento, e a quantidade de encaminhamentos de trabalhadores requerentes do Seguro-Desemprego, multiplicada

por 100 (cem):

4.1. Variável quantidade de colocações de trabalhadores requerentes do Seguro-Desemprego, na condição de responsável pelo encaminhamento: total de trabalhadores requerentes do Seguro-Desemprego encaminhados pelo ente federado, em um determinado ano, que foram colocados, no mesmo ano, em vagas de emprego ofertadas pelo próprio ente ou por outros entes federados;

4.2. Variável quantidade de encaminhamentos de trabalhadores requerentes do Seguro-Desemprego: total de trabalhadores requerentes do Seguro-Desemprego encaminhados pelo ente federado, em um determinado ano, para vagas de emprego ofertadas pelo próprio ente ou por outros entes federados.

Colocados segurados- 638/Encaminhados segurados-2.355 *100 = 27

Indicadores	2020
Colocados	4.346
Encaminhados	19.187
Inscritos	37.470
Vagas oferecidas	22.786
Emissão de CTPS	13.585
Seguro Desemprego	82.007
Atendimento	262.370

Fonte: Observatório do Trabalho/ Base de gestão (BGIMO), Consulta executada: 19/04/2021

II. Execução Orçamentária e Financeira

Valores empenhados, liquidados, pagos, inscritos em resto a pagar não processados e inscritos em resto a pagar processados, por natureza de despesa e por fonte de recursos próprios e do FAT

Não se aplica.

Não houve em 2020 repasse dos recursos FAT previstos no PAS aprovado para o Bloco Gestão e Manutenção do SINE; não houve, portanto, qualquer movimentação financeira na conta do Fundo Estadual do Trabalho FT RJ no período.

O custeio das despesas ficou por conta do Estado, que manteve os serviços do SINE funcionando com recursos da fonte 100 (recursos estaduais), tendo sido executadas despesas tais como: luz, água, internet, telefonia, computadores e impressoras, material de consumo, telefonia, material de limpeza entre outros.

Valores de saldos financeiros nas contas correntes do fundo do trabalho existentes em 31 de dezembro

O saldo de recursos disponíveis na conta do FT RJ em 31 de dezembro de 2020 equivalia a R\$ 0,00. (anexo extrato bancário conta FT RJ)



Extrato Conta Corrente

Correntista

Nome	FAT RJ			CNPJ	Posição	Data da emissão
Agência (prefixo/dv)	GS	Conta nº / dv	Data da abertura	34.501.227/0001-32	Janeiro / 2021	15.04.2021
2234-9	01	10.627-5	25.03.2020			

Data contábil	Data lançamento	Histórico	Lote	Banco	Origem	Documento	Valor - R\$	Saldo - R\$
25.03.2020		Saldo anterior						
06.01.2021		632-Ordem Banc 12 Sec Tesouro Naci	14056			27198000000	706.505,82 C	0,00
06.01.2021		345-BB CP Automatico S Publico				000070	706.505,82 D	
07.01.2021		632-Ordem Banc 12 Sec Tesouro Naci	14056			32531000000	869.353,59 C	
07.01.2021		345-BB CP Automatico S Publico				000070	869.353,59 D	
Bloqueado - R\$		Disponível - R\$	CPMF cobrado - R\$					
0,00		0,00	0,00					

BANCO DO BRASIL

EXTRATO PARA SIMPLES VERIFICACAO

15/04/2021 Pag.: 1

Agência: 2234 - 9 SETOR PUBLICO RJ

Conta: 10.627 - 5 FAT RJ

CNPJ: 34.501.227/0001-32

Fundo: 70 - S.Público Automático

Data	Historico	Valor	Documento	Prej.Comp.	Base Calc. IR	Quantidade cota	Saldo em cota
31/03/2021	Saldo anterior	1.576.714,02					
14/04/2021	Saldo atual	1.577.241,09					424111,709397
							424111,709397

Valores Líquidos para Resgate

Cota Projetada para 15/04/2021 valor: 3,718928436

Saldo Bruto	1.577.241,09
IR Estimado 20%	0,00
IOF	0,00
IR Complementar	0,00
Saldo Líquido p/Resg	1.577.241,09
Saldo Carência P/ Re	0,00

Despesas Executadas:

Não se aplica.

Não houve despesas executadas com recursos do FT RJ no exercício 2020.

Rubrica	Pessoa física ou jurídica contratada	Valor do contrato	Valor pago