

Secretaria Municipal de Planejamento Orçamento e Gestão
Subsecretaria de Gestão de Pessoas

ORIENTAÇÕES

PARA O NOVO ESTÁGIÁRIO



PREFEITURA
BELO HORIZONTE

GOVERNANDO PARA QUEM PRECISA



MANUAL DO ESTAGIÁRIO

ESTÁGIO NÃO OBRIGATÓRIO

Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão
Subsecretaria de Gestão de Pessoas

Gerência de Gestão de Ingresso e da Vida Funcional / Estágio

Telefone: 3246-0472

E-mail: gevif.estagio@pbh.gov.br



PREFEITURA
BELO HORIZONTE

Índice

Recursos Humanos das Secretarias ou Órgãos.....	3
Administração Pública	5
Princípios da Administração Pública.....	5
Estrutura Organizacional.....	6
Lei do estágio	7
Estagiários com deficiência	7
Direitos dos estagiários	7
1- Bolsa de complementação educacional	7
2- Auxílio-transporte.....	8
3- Recesso.....	8
4- Seguro contra acidentes pessoais.....	9
5- Faltas justificáveis.....	9
Deveres do estagiário.....	10
Boletim de Matrícula - BM	10
Crachá	10
Carga horária	10
Declaração de matrícula e frequência.....	10
Cadastro de usuário de vale-transporte	11
Registro Manual de Presença - Estagiário	11
Avaliação de desempenho do estágio.....	12
Transferência.....	13
Atendimento para acompanhamento do estagiário.....	13
Rescisão do Estágio.....	14
Termo de Realização do Estágio.....	16
Entrega dos documentos recebidos.....	17
Atendimento telefônico.....	18
Atitudes indispensáveis ao atendimento de qualidade	20
Atendimento ao público.....	22

UNIDADES DE PESSOAL / RECURSOS HUMANOS DOS ÓRGÃOS

Para informações relacionadas ao pagamento da Bolsa de Estágio (ou Bolsa de Complementação Educacional) e ao auxílio-transporte, o estagiário deverá entrar em contato com a gerência responsável pela área de Pessoal / Recursos Humanos do Órgão no qual estará lotado:

ÓRGÃO	ENDEREÇO	TELEFONE
CARE-B	RUA DAVID FONSECA, 1.147, 2º ANDAR – MILIONÁRIOS	3277-5809
CARE-CS	AV. AUGUSTO DE LIMA, 30, 17º ANDAR – CENTRO	3277-4922
CARE-L	RUA LAURO JACQUES, 20 – FLORESTA	3277-4200
CARE-NE	RUA QUELUZITA, 45 – SÃO PAULO	3277-6719
CARE-NO	RUA PEÇANHA, 144, 1º ANDAR – CARLOS PRATES	3277-7696
CARE-N	RUA PASTOR MURYLLO CASSETTE, 25 – SÃO BERNARDO	3277-7389
CARE-O	RUA CAMPINA VERDE, 593, 1º ANDAR – SALGADO FILHO	3277-7058
CARE-P	AV. ANTÔNIO CARLOS, 7.596, 2º ANDAR – SÃO LUIS	3277-7928
CARE-VN	AV. PADRE PEDRO PINTO, 1.055, 2º ANDAR – VENDA NOVA	3277-5549
COMDEC	RUA GOITACAZES, 1.752 – BARRO PRETO	3277-8864
CTGM/SUOUVI/SUAUDI/ SUTRASNP/SUCOR	AV. ÁLVARES CABRAL, 200, 9º ANDAR – CENTRO	3277-6344
PGM	RUA TIMBIRAS, 628, 12º ANDAR – FUNCIONÁRIOS	3277-1944
SMASAC	RUA DOS TUPIS, 149, 11º ANDAR – CENTRO	3277-4584
SMDE/SUAIE/SUTE	AV. AUGUSTO DE LIMA, 30, 19º ANDAR – CENTRO	3246-0098
SMED	RUA CARANGOLA, 288, 3º ANDAR, SALA 329 – S. ANTÔNIO	3277-8609
SMEL/SUEL	AV. GETÚLIO VARGAS, 1.245, 9º ANDAR – SAVASSI	3277-1985
SMFA/SUALOG/SUTEM/ SUREM/ SUCGM	RUA ESPÍRITO SANTO, 605, 6º ANDAR – CENTRO	3277-4142
SMGO	AV. AFONSO PENA, 1.212, 3º ANDAR – CENTRO	3277-4948
SMMA	AV. ÁLVARES CABRAL, 217, 13º ANDAR – CENTRO	3246-0568
SMOBI	RUA PIUM-Í, 22 – CRUZEIRO	3277-9922
SMPOG/SUGESP/SUMOG /SUPLOR/SUPREV	AV. AUGUSTO DE LIMA, 30, 13º ANDAR – CENTRO	3246-0430
SMPU/SUPU/SURU/SUFIS	AV. ÁLVARES CABRAL, 217, SOBRELOJA – CENTRO	3246-0608
SMSA	AV. AFONSO PENA, 2.336, 7º ANDAR – CENTRO	3277-5370
SMSP/GMBH	AV. DOS ANDRADAS, 915, TÉRREO – CENTRO	3277-4494
SUASO	RUA DOSTUPIS, 149, 11º ANDAR – CENTRO	3277-4584
SUDICI	RUA DOS TUPIS, 149, 11º ANDAR – CENTRO	3277-4584
SUSAN	RUA DOS TUPIS, 149 - 11º ANDAR - CENTRO	3277-4584

Prezado Estagiário,

Seja bem-vindo!

O Curso *Orientações para o Novo Estagiário* é uma oportunidade para você se informar e solucionar dúvidas sobre aspectos legais e normativos do estágio não obrigatório na PBH.

Legislação do Estágio

- Lei Federal 11.788, de 25 de setembro de 2008
- Decreto Municipal 13.537, de 30 de março de 2009
- Instrução Normativa SMARH 002/2009

Prefeitura de Belo Horizonte - PBH

Site: www.pbh.gov.br

Telefone para informações: 156

Central de Atendimento Integrado Presencial – BH RESOLVE

Sistema de Informação Organizacional Municipal – SIOM

Site da câmara: www.cmbh.mg.gov.br

Gerência de Gestão de Ingresso e da Vida Funcional – GEVIF/Estágio

Responsável por colaborar no planejamento e na coordenação dos programas, projetos e atividades do Programa de Desenvolvimento do Estágio de estudantes de nível médio e superior, na Administração Direta do Poder Executivo.

Contatos

Telefone: 3246-0472

E-mail: gevif.estagio@pbh.gov.br

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: “É todo o aparelhamento do Estado preordenado à realização de seus serviços, visando à satisfação das necessidades coletivas”.

Estado = Governo Federal, Estadual ou Municipal

Estado = unidade da federação (MG, RJ, ES, SP etc.)

AGENTE PÚBLICO: Considera-se agente público todo aquele que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, por eleição, nomeação, designação, contratação ou qualquer forma de investidura ou vínculo, mandato, cargo, emprego ou função nos órgãos ou entidades da Administração Pública. Sendo assim, o estagiário é um Agente Público.

PRINCÍPIOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

LEGALIDADE:

O agente público só pode fazer o que a Lei permite. Já o particular pode fazer tudo aquilo que a Lei não proíbe.

IMPESSOALIDADE:

Os atos realizados pela Administração Pública devem ser sempre creditados ao ente ou órgão em nome do qual se realiza e, ainda, destinados genericamente à coletividade.

MORALIDADE:

Determina que os atos da Administração Pública devam estar inteiramente conformados aos padrões éticos dominantes na sociedade para a gestão dos bens e interesses públicos, sob pena de invalidade jurídica.

PUBLICIDADE:

Exige, nas formas admitidas no Direito e dentro dos limites constitucionalmente estabelecidos, a obrigatória divulgação dos atos da Administração Pública com o objetivo de permitir seu conhecimento e controle pelos órgãos estatais competentes e por toda a sociedade.

O QUE É O ESTÁGIO?

De acordo com a Lei Federal 11.788, de 25/9/08 (Lei do Estágio, Art.1º), estágio é o ato educativo escolar supervisionado, desenvolvido no ambiente de trabalho, que visa à preparação para o trabalho produtivo de educandos que estejam frequentando o ensino regular em instituições de educação superior, de educação profissional, de ensino médio, da educação especial e dos anos finais do ensino fundamental, na modalidade profissional da educação de jovens e adultos.

- O estágio poderá ser obrigatório quando está previsto no projeto político-pedagógico do curso em questão e é realizado conforme regulamento próprio e carga horária fixada para a atividade, sendo requisito para a aprovação do aluno e para a obtenção do diploma. Não é remunerado.
- O estágio não obrigatório não é uma determinação da instituição de ensino e possui uma bolsa de complementação educacional.
- O estágio não cria vínculo empregatício de qualquer natureza.
- A duração do estágio, na mesma parte concedente, não poderá exceder 2 (dois) anos. Se o estagiário já realizou estágio na PBH na mesma modalidade de ensino, soma-se o tempo até completar 2 (dois) anos.

ESTAGIÁRIOS COM DEFICIÊNCIA

A Prefeitura de Belo Horizonte reserva 10% das vagas para pessoas com deficiência comprovada por meio de laudo médico. Nesse caso, o estagiário poderá estagiar na PBH até o término do curso na instituição de ensino a qual pertença. Portanto, pode permanecer mais de 2 (dois) anos no estágio e faz jus, a cada ano estagiado, a mais um período de recesso.

DIREITOS DOS ESTAGIÁRIOS

1. BOLSA DE COMPLEMENTAÇÃO EDUCACIONAL

A autorização para o pagamento da Bolsa de Complementação Educacional fica condicionada à frequência do educando ao estágio.

ATENÇÃO!

Os estagiários que iniciarem após o dia 15 não receberão o pagamento e o vale-transporte no mês seguinte, pois a folha de pagamento e o lançamento do vale estão fechados nesse período. Todos os valores serão acumulados e pagos posteriormente.

O mês corresponde a 22 (vinte e dois) dias úteis; o valor do dia estagiado corresponde ao valor da Bolsa dividido por 22 (vinte e dois).

Nível Superior: R\$ 420,00 divididos por 22 é igual a R\$ 19,09.

Nível Superior - Projeto Especial PGM/SMFA: R\$ 1.000,00 divididos por 22 é igual a R\$ 45,45.

Nível Superior SMEL - Educação Física: R\$ 700,00 divididos por 22 é igual a R\$ 31,81.

Nível Médio: R\$ 370,00 divididos por 22 é igual a R\$ 16,82.

Nível Médio - Área da saúde: R\$ 370,00 + bonificação de 50%, perfazendo o total de R\$ 555,00, que, divididos por 22, é igual a R\$ 25,22.

Em caso de faltas não justificadas, será descontado do valor da Bolsa o valor do dia multiplicado pelo número de faltas.

2. AUXÍLIO-TRANSPORTE

O auxílio-transporte será pago na forma do Cartão BH-BUS para todo o deslocamento necessário dentro de Belo Horizonte, desde que seja superior à distância de 1 (um) quilômetro (Decreto 16.154, de 25/11/2015). A lei Federal não define um valor mínimo para o auxílio-transporte. Em nenhuma hipótese será permitida a utilização de linhas de transporte coletivo Intermunicipal.

O cartão de auxílio-transporte será carregado no final do mês anterior ao de utilização. O valor referente ao mês de ingresso no estágio será ressarcido posteriormente, mediante depósito na conta do estagiário.

3. RECESSO

O estagiário tem direito a um período de recesso de 30 (trinta) dias, caso o estágio tenha duração

igual ou superior a 1 (um) ano. O recesso deve ser gozado, preferencialmente, durante suas férias escolares e pode ser parcelado em até 2 (dois) períodos de 15 (quinze) dias.

O período de recesso, sempre que o estágio for inferior a 1 (um) ano, será pago proporcionalmente após a rescisão, no acerto de pagamento do estagiário.

O recesso será remunerado quando o estagiário receber Bolsa de Complementação Educacional.

4. SEGURO CONTRA ACIDENTES PESSOAIS

A Prefeitura de Belo Horizonte, por meio da empresa *Gente Seguradora*, oferece seguro de vida contra acidentes pessoais que resultem em invalidez permanente ou morte (apólice 0000479), válido pelo período de vigência do termo de compromisso.

Em caso de acidente, a Gerência de Gestão de Ingresso e da Vida Funcional / Estágio deve ser comunicada imediatamente e todos os procedimentos devem ser registrados e documentados.

5. FALTAS JUSTIFICÁVEIS

Os seguintes casos constituem falta justificável:

a) por 1 (um) dia

- para doação de sangue;
- para atender à convocação judicial, podendo o prazo ser ampliado, desde que a necessidade seja atestada pela autoridade convocante;
- para alistamento eleitoral ou militar;

b) por 2 (dois) dias consecutivos, em razão de falecimento de pais, irmãos, cônjuge ou filhos;

c) por 7 (sete) dias consecutivos em razão de

- casamento;
- licença para tratamento de saúde, desde que comprovado por atestado médico.

DEVERES DO ESTAGIÁRIO

1. Cumprir a programação do estágio e realizar as atividades que lhe forem atribuídas.
2. Cumprir as normas e regulamentos internos da Administração Municipal.
3. Ser sigiloso e ético no que se refere aos assuntos sobre os quais tenha tomado conhecimento em decorrência do estágio.
4. Devolver imediatamente à Administração Municipal os valores recebidos indevidamente, sob pena de ser incluído na dívida ativa do Município.
5. Apresentar, na instituição de ensino, uma via de todos os documentos emitidos pela GEVIF/Estágio.

BOLETIM DE MATRÍCULA – BM

É o número de identificação e registro do estagiário na PBH constante no Termo de Compromisso.

CRACHÁ

O crachá de identificação de estágio é de uso estritamente pessoal e intransferível.

O crachá deve ser usado de modo visível, com a identificação voltada para frente e na altura do peito, durante toda a permanência no local de trabalho.

CARGA HORÁRIA

A jornada de atividade em estágio será de 4-5 (quatro-cinco) horas diárias e 20-25 (vinte-vinte e cinco) horas semanais. A lei federal define, no máximo, até 6 horas por dia de estágio. Na legislação não está previsto intervalo para o lanche.

O estagiário tem direito a carga horária reduzida pelo menos à metade nos períodos de avaliação de aprendizagem nas instituições de ensino, mediante comprovação.

DECLARAÇÃO DE MATRÍCULA E FREQUÊNCIA

O estagiário deve apresentar comprovante de matrícula e frequência nos prazos que lhe forem estipulados (atualmente março e setembro). Deve, também, informar ao Gerente imediato e ao supervisor do estágio a troca de estabelecimento de ensino, a interrupção dos estudos, trancamento de matrícula, repetência ou desistência do curso.

CADASTRO DE USUÁRIO DE VALE-TRANSPORTE

O formulário *Cadastro de usuário de Vale-transporte – Estagiário* será enviado, como anexo, no e-mail de “Apresentação do Estagiário” para a sua Gerência de lotação e para a respectiva unidade Recursos Humanos.

O estagiário deverá preencher o formulário marcando a opção *inclusão* e escrevendo seu endereço no local indicado. No campo *Linha*, deverá indicar quais linhas de ônibus são utilizadas no trajeto residência/estágio e o número de vezes que utiliza cada uma, indicando, também, o valor unitário do deslocamento.

O formulário deverá ser entregue primeiramente para seu Gerente imediato, que deverá preencher o campo 2 (dois) com o endereço do local do estágio, assinar e carimbar. O estagiário deverá entregar o formulário na unidade de Recursos Humanos da sua secretaria/órgão, juntamente com cópia do comprovante de endereço. A unidade de Recursos Humanos informará ao estagiário a data de retirada do Cartão (no primeiro mês, o valor é creditado juntamente com o pagamento). A concessão do benefício do vale-transporte dar-se-á a partir do primeiro dia de estágio (curso de inserção), desde que o formulário seja protocolado na unidade de Recursos Humanos no prazo de 5 (cinco) dias úteis

(Decreto 16.154 de 25/11/2015)

Caso o formulário não seja protocolado no prazo de 5 (cinco) dias úteis, será considerado, para fins de concessão do benefício do vale-transporte, o dia do protocolo do formulário na unidade de Recursos Humanos.

REGISTRO MANUAL DE PRESENÇA – ESTAGIÁRIO

O formulário será enviado, como anexo, no e-mail de “Apresentação do Estagiário” para sua Gerência de lotação.

INSTRUÇÕES:

- Preencher diariamente o formulário *Registro Manual de Presença*.
- Assinar o fechamento da folha no último dia do mês.
- Entregar o *Registro Manual de Presença* ao supervisor no primeiro dia, no local de estágio.

Obs: Será necessária a utilização desse formulário até que o estagiário seja incluído no sistema do Ponto Eletrônico.

TRANSFERÊNCIA

A transferência está condicionada à existência de vaga em outra unidade e à aprovação do estagiário neste novo local e será efetuada no primeiro dia útil do mês subsequente à sua aprovação. Os estagiários que tiverem cumprido o mínimo de 3 (três) meses de estágio poderão requerê-la nas seguintes situações:

- a) caso a atividade ou o projeto desenvolvido sejam extintos;
- b) mudança de endereço;
- c) inadaptação às atividades do estágio;
- d) incompatibilidade do horário do estágio com o horário escolar;
- e) conforme interesse e necessidade da PBH;
- f) oportunidade de conhecer novas áreas ou exercer novas atividades para contribuir com a formação acadêmica.

Solicitações de transferência por motivos diferentes dos previstos acima deverão ser submetidas à análise e deliberação da Coordenação do Estágio.

ATENDIMENTOS PARA ACOMPANHAMENTO DO ESTAGIÁRIO

O acompanhamento do estagiário consiste em atendimentos pontuais para seu acolhimento e de suas dificuldades, principalmente aquelas relacionadas ao desenvolvimento das atividades de estágio.

Os atendimentos são sigilosos, visam colaborar com o estagiário na superação de seus problemas e no seu desenvolvimento pessoal e profissional e deverão ser agendados pelo e-mail: gevif.estagio@pbh.gov.br

As situações a seguir configuram necessidade de atendimento:

- estagiários com problemas no desempenho de suas atividades;
- estagiários com problemas de relacionamento com colegas estagiários ou com seu Gerente imediato;
- estagiários com baixa frequência escolar;
- estagiários com notas iguais ou inferiores a 6 (seis) nas avaliações de desempenho.

RESCISÃO DO ESTÁGIO

Motivos que levam à rescisão:

- A pedido do estagiário. Nesse caso, é necessário avisar com antecedência de dez dias.
- Em decorrência do descumprimento de qualquer obrigação assumida no Termo de Compromisso.
- Em caso de descumprimento, pela instituição de ensino à qual se vincule o educando, da legislação pertinente ao estágio e das obrigações assumidas no Termo de Compromisso.
- Pelo não comparecimento, sem motivo justificado, por mais de 5 (cinco) dias, consecutivos ou no, no período de um mês, ou por 10 (dez) dias durante todo o período do estágio.
- Por conduta incompatível com a exigida pela Administração.

O estagiário deverá entregar o **cartão BH-Bus** e o **crachá** para seu supervisor ou gerente imediatamente após o término do estágio. A não entrega desses itens resultará no desconto, no último pagamento, de R\$ 55,00 referentes ao crachá e de R\$ 15,00 referentes ao cartão BH-Bus mais os valores carregados e não utilizados que nele estiverem creditados. Os estagiários que rescindirem o contrato **após o dia 10 (dez)** terão o acerto de pagamento efetuado no mês subsequente ao da rescisão.

Observação:

O **cartão BH-Bus** e o **crachá** poderão ser entregues diretamente na Gerência de Recursos Humanos da secretaria ou órgão de lotação do estagiário, caso ele queira o comprovante da entrega ou informações sobre seu acerto de pagamento.



MOTIVOS DA RESCISÃO		A PEDIDO DO ESTAGIÁRIO		A PEDIDO DO GESTOR / SUPERVISOR			
FUNCIONAL <input type="checkbox"/> 2 ANOS <input type="checkbox"/> FORMATURA <input type="checkbox"/> INFREQUÊNCIA ESCOLAR		<input type="checkbox"/> SURTIAMENTO DE NOVAS OPORTUNIDADES DE ESTÁGIO OU EMPREGO <input type="checkbox"/> DISTÂNCIA DO LOCAL DE ESTÁGIO <input type="checkbox"/> NECESSIDADE DE MAIOR DEDICAÇÃO AOS ESTUDOS <input type="checkbox"/> MUDANÇA DE CIDADE / ESTADO <input type="checkbox"/> INCOMPATIBILIDADE ENTRE O HORÁRIO DE ESTÁGIO COM OUTRAS ATIVIDADES <input type="checkbox"/> PROBLEMAS NO RELACIONAMENTO INTERPESSOAL <input type="checkbox"/> INSATISFAÇÃO COM O ACOMPANHAMENTO DA SUPERVISÃO E ORIENTAÇÃO NAS ATIVIDADES <input type="checkbox"/> IMPOSSIBILIDADE DE NOVOS APRENDIZADOS NO LOCAL DE ESTÁGIO <input type="checkbox"/> ACUMULO DE ATIVIDADES NO LOCAL DE ESTÁGIO <input type="checkbox"/> BOLSA DE COMPLEMENTAÇÃO EDUCACIONAL COM VALOR INSATISFATORIO		<input type="checkbox"/> ABANDONO DO ESTÁGIO <input type="checkbox"/> FALTA DE COMPROMISSO COM A ASSIDUIDADE OU COM CUMPRIMENTO DA JORNADA DE ESTÁGIO ACORDADA <input type="checkbox"/> DESINTERESSE PELAS ATIVIDADES PROPOSTAS <input type="checkbox"/> DESEMPENHO INSATISFATORIO DIANTE DO ESPERADO NAS ATIVIDADES PROPOSTAS <input type="checkbox"/> DIFICULDADE DE RELACIONAMENTO INTERPESSOAL NO LOCAL DE ESTÁGIO <input type="checkbox"/> DIFICULDADE EM ASSIMILAR AS RELAÇÕES HIERÁRQUICAS <input type="checkbox"/> COMPORTAMENTO INADEQUADO AO AMBIENTE DE TRABALHO <input type="checkbox"/> DIFICULDADE EM DESEMPENHAR AS ATIVIDADES PROPOSTAS MESMO APÓS RECEBER TODAS AS ORIENTAÇÕES NA UNIDADE <input type="checkbox"/> DESCUMPRIMENTO DE NORMAS OU ORIENTAÇÕES ESTIPULADAS NA UNIDADE			
1 DADOS DO ESTAGIÁRIO E DO SUPERVISOR							
NOME COMPLETO DO ESTAGIÁRIO			EM-DV				
NOME COMPLETO DO SUPERVISOR			EM / MATRÍCULA				
NOME DO ÓRGÃO (POR EXTENSO)			SIGLA				
NOME DA UNIDADE DE LOTAÇÃO DO ESTAGIÁRIO (POR EXTENSO)			SIGLA				
TELEFONE(S) DO LOCAL DE ESTÁGIO		TELEFONE(S) DO ESTAGIÁRIO		DATA DO ÚLTIMO DIA DE ESTÁGIO			
<input type="checkbox"/> ENSINO MÉDIO <input type="checkbox"/> EDUCAÇÃO SUPERIOR - CURSO:							
HÁ NECESSIDADE DE REPOSIÇÃO? <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> SIM. PREENCHER E ANEXAR O FORMULÁRIO "SOLICITAÇÃO DE REPOSIÇÃO DE ESTAGIÁRIOS" - ARHE - 00609002							
2 AVALIAÇÃO DE DESLIGAMENTO DO ESTAGIÁRIO (AS TABELAS A SEGUIR DEVERÃO SER PREENCHIDAS COM A NOTA RELATIVA À AVALIAÇÃO DO ESTAGIÁRIO SUPRACITADO)							
LEGENDA							
MUITO BOM		BOM		REGULAR			
≥ 9 ≤ 10		≥ 7 < 9		≥ 6 < 7			
				FRACO			
				< 6			
2.1 ASPECTOS REFERENTES AO DESEMPENHO DO ESTAGIÁRIO (A SER PREENCHIDO PELO SUPERVISOR)							
ITENS		NOTA		ITENS			
RESPONSABILIDADE				RELACIONAMENTO NO LOCAL DE ESTÁGIO			
INICIATIVA				COOPERAÇÃO			
COMPROMETIMENTO NO CUMPRIMENTO DAS ATIVIDADES				ATENÇÃO			
CRIATIVIDADE E CAPACIDADE NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS				FLEXIBILIDADE			
PONTUALIDADE				ÉTICA PROFISSIONAL			
ASSIDUIDADE				AMADURECIMENTO			
RELACIONAMENTO COM A GERÊNCIA				CONTRIBUIÇÃO PARA FORMAÇÃO PROFISSIONAL			
2.2 ASPECTOS REFERENTES AO DESEMPENHO DO ESTAGIÁRIO (A SER PREENCHIDO PELO ESTAGIÁRIO)							
ITENS		NOTA		ITENS			
RELAÇÃO TEÓRICA E PRÁTICA DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PARA FORMAÇÃO PROFISSIONAL				RELACIONAMENTO INTERPESSOAL DURANTE O DESENVOLVIMENTO DO ESTÁGIO			
ACOMPANHAMENTO DO SUPERVISOR DA PBH				INFRAESTRUTURA DA PBH			
ACOMPANHAMENTO DO PROFESSOR ORIENTADOR DA INSTITUIÇÃO DE ENSINO				CRESCIMENTO PROFISSIONAL			
CONHECIMENTO DA REALIDADE ORGANIZACIONAL DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA				DESENVOLVIMENTO DAS ATIVIDADES DE ACORDO COM A PROGRAMAÇÃO			
3 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO ESTAGIÁRIO DURANTE REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO (A SER PREENCHIDO PELO SUPERVISOR)							
HOUVE ALTERAÇÃO NAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO ESTAGIÁRIO DESDE O PREENCHIMENTO DO PLANO DE ATIVIDADES OU DESDE A ÚLTIMA AVALIAÇÃO? <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/> SIM. DESCREVA ABAIXO AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO ESTAGIÁRIO DURANTE A REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO							
DATA		ASSINATURA DO ESTAGIÁRIO					
DATA		ASSINATURA DO SUPERVISOR DA PBH					

TERMO DE REALIZAÇÃO DE ESTÁGIO

Ao término do estágio, o estagiário que não possuir nenhuma pendência deverá solicitar o *Termo de Realização do Estágio* que atesta o período estagiado, o desempenho alcançado e as atividades desenvolvidas. A solicitação deve ser feita pelo e-mail estagio@pbh.gov.br com 20 (vinte) dias de antecedência.



PREFEITURA MUNICIPAL
DE BELO HORIZONTE

TERMO DE REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO

1 DECLARAÇÃO

DECLARAMOS PARA OS DEVIDOS FINS QUE _____

BM-DV _____, ESTUDANTE DO CURSO DE _____

REALIZOU ESTÁGIO SEM VÍNCULO EMPREGATÍCIO, RECEBENDO BOLSA DE COMPLEMENTAÇÃO EDUCACIONAL, NA PREFEITURA MUNICIPAL DE BELO HORIZONTE,

NA _____

NO PERÍODO DE ____ / ____ / ____ A ____ / ____ / ____ , CUMPRINDO UMA JORNADA DE ____ HORAS SEMANAIS.

2 AVALIAÇÃO DO ESTAGIÁRIO

O PRESENTE FORMULÁRIO TEM COMO OBJETIVO A AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO FINAL BEM COMO AS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE O PERÍODO DE REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO NA ADMINISTRAÇÃO DIRETA DA PBH.

ASPECTOS AVALIADOS REFERENTES AO DESEMPENHO DO ESTAGIÁRIO	NOTAS			
	1ª AVALIAÇÃO	2ª AVALIAÇÃO	3ª AVALIAÇÃO	4ª AVALIAÇÃO
RESPONSABILIDADE				
INICIATIVA				
COMPROMETIMENTO NO CUMPRIMENTO DAS ATIVIDADES				
CRIATIVIDADE E CAPACIDADE NA RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS				
PONTUALIDADE				
ASSIDUIDADE				
RELACIONAMENTO COM A GERÊNCIA				
RELACIONAMENTO NO LOCAL DE ESTÁGIO				
COOPERAÇÃO				
ATENÇÃO				
FLEXIBILIDADE				
ÉTICA PROFISSIONAL				
AMADURECIMENTO				
CONTRIBUIÇÃO PARA FORMAÇÃO PROFISSIONAL				

LEGENDA

MUITO BOM	BOM	REGULAR	FRACO
≥ 9 ≤ 10	≥ 7 < 9	≥ 6 < 7	< 6

3 DESCRIÇÃO SUCINTA DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELO ESTAGIÁRIO DURANTE A REALIZAÇÃO DO ESTÁGIO

4 OBSERVAÇÕES

NOME DO SUPERVISOR	BM-DV
NOME DO RESPONSÁVEL PELO PREENCHIMENTO	BM-DV
DATA	ASSINATURA E CARIMBO DO GERENTE DE DESENVOLVIMENTO DE ESTÁGIO
	BM-DV

21/01/2016 - GERINI

DOCUMENTAÇÃO

DOCUMENTOS RECEBIDOS

Cadastro de usuário de vale-transporte + Cópia do comprovante de endereço	Encaminhar ao Gerente da Unidade para assinatura e, a seguir, à Gerência de Recursos Humanos
1 (uma) via do Termo de Compromisso e 1 (uma) via do Plano de Atividades	Encaminhar para a instituição de ensino
1 (uma) via do Termo de Compromisso e 1 (uma) via do Plano de Atividades	Permanecer com o estagiário

OUTROS DOCUMENTOS

Folha de ponto (Registro Manual de Frequência)	Solicitar ao supervisor do estágio
Crachá funcional - Estagiários que iniciaram até o dia 15 de cada mês: a partir do dia 20 do mês corrente - Estagiários que iniciaram a partir do dia 16 de cada mês: a partir do dia 10 do mês seguinte	Solicitar à Central de Atendimento (é necessário apresentar a carteira de identidade)

ATENDIMENTO TELEFÔNICO



Atenda no máximo, até o terceiro toque, utilizando um tom de voz adequado. Diga:



**NOME DO SETOR + SEU NOME + SAUDAÇÃO + BOM DIA!
BOA TARDE!**

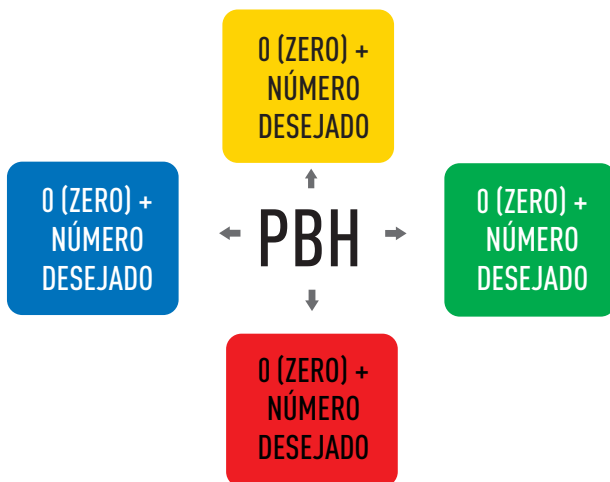
LIGAÇÃO INTERNA



3277-9271

3246-6523

LIGAÇÃO EXTERNA



“Solicite autorização do seu supervisor para realizar esse tipo de chamada.”

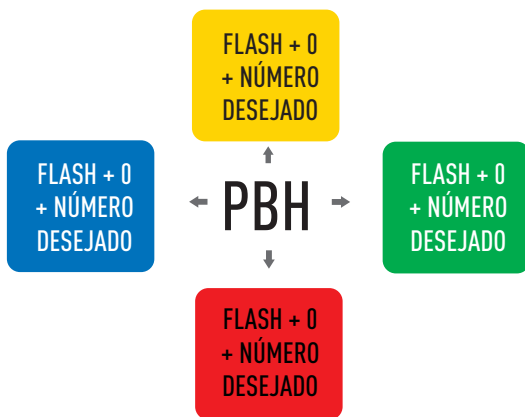
Solicite autorização de seu supervisor para realizar esse tipo de chamada!

TRANSFERÊNCIAS DE CHAMADAS

INTERNAS



LIGAÇÃO EXTERNA



CAPTURE DE CHAMADAS

Caso um usuário de um ramal se ausente e você deseje atender, em seu próprio telefone, as ligações destinadas a ele, siga os seguintes passos:

DENTRO DO SEU GRUPO



#36

FORA DO SEU GRUPO



* 36+ RAMAL



A unidade pode solicitar à Gerência de Manutenção dos Espaços da Administração Municipal – GEMAM a criação de um grupo para facilitar o atendimento das ligações em um mesmo espaço físico.



CHAMADA EM ESPERA (SE O SERVIÇO ESTIVER HABILITADO)

Utilize esse recurso para atender duas ligações alternadamente.

Ao ouvir os bips, tecle FLASH + 2 para

- atender a segunda ligação e reter a primeira;
- alternar as ligações.

Para programar: * 43 #

Para desprogramar: # 43 #



Para mais informações ou esclarecimento de dúvidas, entre em contato com a GEMAM pelo telefone 3277-4320 ou pelo e-mail telefonifixa@pbh.gov.br

ATITUDES INDISPENSÁVEIS AO ATENDIMENTO TELEFÔNICO DE QUALIDADE



- Tenha sempre em mãos papel e caneta. Anote o nome do usuário, número de telefone e propósito da ligação. Se for uma chamada importante, o retorno deve ser dado de modo rápido e eficiente.
- Aja de forma receptiva. Demonstre paciência e disposição para servir, respondendo às dúvidas mais comuns como se o fizesse pela primeira vez.
- Ouça com atenção, demonstrando seu interesse com palavras como “compreendo”, “entendo” etc.
- Personalize o atendimento, pronunciando o nome do usuário algumas vezes.
- Concentre-se no que diz o interlocutor.
- Situe o usuário sobre as providências que estão sendo tomadas: “Aguarde enquanto digito os dados.”.
- Dê prioridade sempre às ligações da PBH.

- Dê informações de maneira eficaz.
- Seja natural. Você não percebe quando alguém está mentindo? Tenha certeza de que os outros também.
- Ao transferir uma ligação, assegure-se de fazê-lo para o lugar certo.
- Caso seu chefe não esteja disponível, registre o contato para que ele retorne a ligação.
- Seja afirmativo e diga sempre o que pode ser feito e nunca o que não pode.

OUTRAS DICAS PARA UM BOM ATENDIMENTO



- Evite gírias, diminutivos, gritos e tratamentos do tipo “amor”, “bem”, “querida”, “flor”, “docinho”, “paixão” etc.
- Evite: “Quem fala?”, “Quem é?”, “Quem gostaria?”. Seja cortês ao telefone e diga:
 - “Por gentileza, quem deseja falar?”
 Essa prática permite que o interlocutor sinta que está sendo tratado pessoalmente e perceba que você fez anotações para o caso de precisar entrar em contato posteriormente.
- Não transfira a ligação sem antes verificar se a pessoa poderá atender. Caso a pessoa não possa fazê-lo, anote o recado e lhe entregue o mais rápido possível.
- Quando alguém ligar para seu chefe e ele não quiser ou não puder atender naquele momento, evite falar: “Ele saiu” ou “Ele não chegou ainda”. Prefira:
 - “No momento ele não pode atendê-lo. Posso ajudá-lo?”
 - “Ele não está no momento.”
- Evite falar “Um minuto, vou ver se Fulano está.” Fale: “Sr. Fulano, o senhor pode aguardar um momento?”
- Evite dividir a atenção no atendimento entre usuário e colega de trabalho.
- Evite bocejar, comer, beber ou fazer ruídos durante o atendimento.
- Não desabafe os problemas pessoais e não lamente ou reclame da PBH com o usuário.
- Evite chavões: “O senhor tem que entender”, “O senhor deveria agradecer o que a PBH faz pelo senhor...”.

ATENDIMENTO AO PÚBLICO

Ao prestar atendimento ao usuário:

- cumprimente-o e pergunte seu nome;
- seja cortês e atencioso, mostrando boa vontade;
- peça-lhe desculpas, caso haja demora no atendimento;
- escute e analise bem a demanda antes de apresentar soluções;
- forneça orientação segura (em caso de dúvida, recorra a quem possa elucidá-la);
- evite termos técnicos;
- procure reconhecer ansiedades e aprenda a lidar com elas;
- tire proveito de uma má experiência ocasional;
- não seja autoritário;
- nunca use fone de ouvido. Mesmo com som desligado, o fato de estar com eles mostra certo desprezo pela pessoa com a qual se está falando. É uma atitude rude e demonstra falta de educação.



**PREFEITURA
BELO HORIZONTE**

GOVERNANDO PARA QUEM PRECISA

Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Gestão

Subsecretaria Municipal de Gestão de Pessoas

Gerência de Gestão de Ingresso e da Vida Funcional / Estágio

Telefone: 3246-0472

E-mail: gevif.estagio@pbh.gov.br