

**UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL
PRÓ-REITORIA DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA
PROGRAMA DE MESTRADO EM ADMINISTRAÇÃO**

DÉRCIA ANTUNES DE SOUZA

**Opinião de empregadores acerca do desempenho dos
postos de atendimento ao trabalhador - PATs na
intermediação de mão-de-obra na Região Bragantina -
Estado de São Paulo**

**São Caetano do Sul
2008**

FICHA CATALOGRÁFICA

Souza, Dércia Antunes de

Opinião de empregadores acerca do desempenho dos postos de atendimento ao trabalhador - PATs na intermediação de mão-de-obra na Região Bragantina – Estado de São Paulo / Dércia Antunes de Souza - São Caetano do Sul, 2008.

101 p.

Dissertação (Mestrado) – Universidade Municipal de São Caetano do Sul, USCS

1. O Novo Mundo do Emprego. 2. Qualidade da Ocupação e Desemprego. 3. Trabalho Formal e Informal. 4. Políticas Públicas de Emprego. 5. Sistema Nacional de Emprego. 6. Intermediação de Mão-de-obra

**Opinião de empregadores acerca do desempenho dos
postos de atendimento ao trabalhador - PATs na
intermediação de mão-de-obra na Região Bragantina -
Estado de São Paulo**

Dissertação apresentada ao Programa de Mestrado em Administração da Universidade Municipal de São Caetano do Sul como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração.

Área de concentração: Gestão para o Desenvolvimento da Regionalidade.

Orientador: Professor Doutor Antonio Carlos Gil

**São Caetano do Sul
2008**

UNIVERSIDADE MUNICIPAL DE SÃO CAETANO DO SUL

Rua Santo Antônio, 50 – São Caetano do Sul – SP.

Coordenador do Programa de Mestrado em Administração:

Prof. Dr. Mauro Neves Garcia

Banca examinadora constituída pelos professores:

Prof. Dr. Antonio Carlos Gil (USCS)

Prof. Dr. Eduardo de Camargo Oliva (USCS)

Prof. Dr. João Batista Pamplona (PUC – São Paulo)

Com muito carinho, dedico este trabalho à
minha mãe que sempre acreditou e confiou no
sucesso da minha caminhada.

AGRADECIMENTOS

Quero expressar aqui meu agradecimento a todas as pessoas que de alguma forma ajudaram na concretização de mais um sonho que é a realização deste trabalho. Trabalho este que é resultado de um esforço pessoal e que contou com o apoio e incentivo de inúmeras pessoas.

Primeiramente agradeço a Deus por me dar saúde, disposição e perseverança para continuar, mesmo em momentos de desânimo quando pensei em desistir.

Agradeço ao Professor Doutor Antonio Carlos Gil, meu querido orientador, sempre incansável, paciente e cheio de humor, que me proporcionou momentos que jamais serão esquecidos devido a sua dedicação, sinceridade e caráter. A ele, que com profissionalismo e dedicação, acompanhou a construção desse momento. A ele que sempre se mostrou disposto a me ajudar com sugestões e indicações valiosas. Serei eternamente agradecida pelo constante incentivo e pela forma atenciosa e generosa com que sempre me ajudou. Aproveito ainda este momento para confessar meu profundo carinho, respeito e admiração pelo sempre mestre, professor, orientador e amigo Gil.

Agradeço ao Professor Doutor Eduardo de Camargo Oliva e ao Professor Doutor João Batista Pamplona pela disposição em participar da banca examinadora. Sou muito grata a estes notáveis professores pela atenção dispensada e pela rica contribuição científica a este estudo.

Sou grata a minha família. Em especial ao meu marido Paulo e aos meus filhos Renato e Giovana pela compreensão, principalmente nos momentos em que deixei de estar com eles para me dedicar a este trabalho. Agradeço pelo incentivo, pela paciência, pelo carinho e torcida.

Agradeço aos queridos colegas e amigos da Prefeitura de Bragança Paulista pelo apoio e cooperação constantes o que tornou esta atividade menos difícil.

Agradeço aos funcionários da Prefeitura de Atibaia e Itatiba pelo atendimento carinhoso e fornecimento de dados importantes.

Agradeço aos funcionários dos três PATs e seus dirigentes pela receptividade e fornecimento de informações necessárias.

Agradeço aos representantes das empresas pesquisadas, cuja cooperação nas entrevistas e no preenchimento dos questionários fundamentaram essas reflexões. Sou grata pelo apoio dado à realização deste trabalho, sem o qual o mesmo não seria possível.

Agradeço a todos os funcionários da Secretaria de Pós-graduação da USCS, especialmente à minha querida amiga Marlene pelas palavras de incentivo, pelo apoio e pela amizade.

Agradeço ainda ao programa de mestrado da USCS que me possibilitou realizar o mestrado. A todo seu corpo docente que sempre, de alguma forma, estiveram presentes para corresponder às minhas demandas. Agradeço principalmente aos Professores Gil, René, Oliva, Mauro e Dirceu, pelo apoio e incentivo às descobertas acadêmicas como também pelo entusiasmo ao transmitir seus conhecimentos acumulados.

Minha gratidão também aos meus queridos amigos, que acompanharam de perto essa trajetória. Aos colegas de curso Bidart, Bete, Luciane, Laís, Claudio, Marcos, André, Meire, Rene, Luiz Fernando, Abel e Lineu pelos momentos em que pudemos juntos, compartilhar e crescer. Em especial, devo agradecer ao meu amigo Lineu pelo companheirismo, amizade sincera e pelo seu bom humor.

Sou grata a Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior – CAPES, pela bolsa de estudos, sem a qual, a realização deste trabalho se tornaria muito mais difícil.

Agradeço, por fim, a todos aqueles que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização desta importante etapa da minha vida e àqueles que acreditaram em minha capacidade.

*“Comece fazendo o necessário,
depois o possível e quando você
menos esperar estará fazendo o
impossível.”*

(Autor Desconhecido).

RESUMO

Muitas são as formas que as empresas têm para dispor suas vagas de emprego, e uma delas é por intermédio dos Postos de Atendimento ao Trabalhador – PATs, que integram o Sistema Nacional de Emprego – SINE, criado em 1975, com a finalidade de amenizar a crise de desemprego por que passava o país. São muitas as ações do SINE, porém, a que mais se destaca é a Intermediação de mão-de-obra. Esta pesquisa tem, pois, como objetivo analisar a opinião dos empregadores acerca do desempenho do Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) das cidades pertencentes à região Bragantina: Bragança Paulista, Atibaia e Itatiba. Consiste num levantamento de campo realizado com uma amostra de 100 clientes empresas. Conclui-se que os PATs são identificados com a intermediação de mão-de-obra pouco qualificada, já que a maioria dos candidatos que os procuram são pessoas de baixa renda e baixo nível de escolaridade. Este fato pode estar indicando deficiência dos PATs, que não são reconhecidos pelas empresas como entidades adequadas para o suprimento de suas necessidades de pessoal nos mais diversos níveis. Mas pode também estar indicando a relevância social dos serviços dos PATs, já que para grandes contingentes de trabalhadores, estes constituem o principal, senão o único elo com o mercado de trabalho, posto que para as agências privadas de colocação, trabalhadores com este perfil tendem a ser ignorados, pois não atendem às exigências de seus empregadores.

Palavras-chave: Emprego. Intermediação de mão-de-obra. Postos de Atendimento ao Trabalhador (PATs).

ABSTRACT

There are many ways used by companies in order to advertise their job positions, and one of them is through PAT – Posto de Atendimento ao trabalhador. PAT is part of the SINE - Sistema Nacional de Emprego that came out in Brazil in 1975, aiming to support the country during an employment crisis occurred at the time. SINE implements many actions SINE but the most significant is called labor replacement program. This research aims to analyze a client-company perception on the development of the PATs on the cities in the Bragantina's region: Bragança Paulista, Atibaia e Itatiba. It consists of a survey carried out in a sample of 100 client-companies. The conclusion is that PATs are related to low qualified labor work, as the people who searches for this service are from low school and finance level. This fact may indicate a deficiency in the PATs which are not recognized by companies as an adequate resource to the needs of staff on various levels. On the other hand, it may also indicate a social relevance related to its services as to a great number of workers, those services are the main or even the only connection to the work field, given that to private agencies those workers with this profile tend to be ignored as they don't suit the client company requirements.

Keywords: Employment. Manpower placing. PATs

LISTA DE TABELAS

Tabela 4.2.1 Distribuição dos empregadores segundo o setor que atuam.....	54
Tabela 4.2.2 Distribuição dos empregadores segundo a localização geográfica.....	57
Tabela 4.2.3 Distribuição dos empregadores segundo o número de empregados.....	62
Tabela 4.2.4 Distribuição da clientela segundo o tempo de atuação na região.....	64
Tabela 4.2.5 Distribuição da clientela segundo a forma de obtenção de conhecimento das atividades dos PATs.....	65
Tabela 4.3.1 Distribuição da clientela quanto à opinião sobre o horário de atendimento do PAT.....	66
Tabela 4.3.2 Distribuição da clientela segundo a percepção acerca da competência dos funcionários do PAT.....	67
Tabela 4.3.3 Distribuição da clientela segundo a opinião acerca do nível de exigência do serviço de intermediação de mão-de-obra.....	69
Tabela 4.3.4 Distribuição da clientela segundo a opinião sobre o atendimento proporcionado pelos funcionários do PAT para a colocação de vagas.....	71
Tabela 4.3.5 Distribuição da clientela segundo a opinião sobre o prazo de encaminhamento e recolocação de pessoal.....	74

Tabela 4.3.6 Distribuição da clientela segundo a percepção acerca do perfil dos candidatos encaminhados.....79

Tabela 4.3.7 Distribuição da clientela segundo a percepção acerca da estrutura física do PAT.....82

Tabela 4.3.8 Distribuição da clientela segundo a opinião acerca do currículo emitido pelo PAT.....84

SUMÁRIO

RESUMO

ABSTRACT

LISTA DE TABELAS

1 INTRODUÇÃO	14
1.1 ORIGEM DA PESQUISA.....	14
1.2 PROBLEMATIZAÇÃO.....	14
1.3 OBJETIVO.....	20
1.4 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO.....	21
1.5 JUSTIFICATIVA.....	21
1.6 VINCULAÇÃO À LINHA DE PESQUISA.....	22
2 REFERENCIAL TEÓRICO	24
2.1 O NOVO MUNDO DO TRABALHO.....	24
2.2 QUALIDADE DA OCUPAÇÃO E DESEMPREGO.....	27
2.3 TRABALHO FORMAL E INFORMAL.....	33
2.4 POLÍTICAS PÚBLICAS DE EMPREGO.....	35
2.5 SISTEMA NACIONAL DE EMPREGO.....	37
2.6 INTERMEDIÇÃO DE MÃO-DE-OBRA.....	41
3 METODOLOGIA	46
3.1 TIPO DE PESQUISA.....	46
3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA.....	46
3.3 INSTRUMENTOS DA PESQUISA.....	46
3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	47
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	48
4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PATs.....	48
4.1.1 O PAT de Bragança Paulista.....	49
4.1.2 O PAT de Atibaia.....	51
4.1.3 O PAT de Itatiba.....	52

4.2. CARACTERIZAÇÃO DOS EMPREGADORES.....	53
4.2.1 Setores de atuação dos empregadores.....	54
4.2.2 Localização espacial da clientela.....	57
4.2.3 Caracterização dos empregadores segundo o número de empregados.....	61
4.2.4 Tempo de atuação dos empregadores na região.....	63
4.2.5 Conhecimento acerca da atuação dos PATs.....	64
4.3 OPINIÕES DE EMPREGADORES ACERCA DOS PATs.....	65
4.3.1 Horário de atendimento do PAT.....	66
4.3.2 Competência dos funcionários do PAT.....	67
4.3.3 Exigências dos serviços de intermediação de mão-de-obra.....	69
4.3.4 Atendimento proporcionado pelos funcionários do PAT para colocação de vagas.....	70
4.3.5 Encaminhamento e recolocação de pessoal.....	72
4.3.6 Perfil dos candidatos encaminhados.....	78
4.3.7 Estrutura física do PAT.....	82
4.3.8 Currículos de candidatos.....	84
5 CONCLUSÃO.....	86
REFERÊNCIAS.....	92
APÊNDICE 1 – MODELO DO FORMULÁRIO.....	97

1 INTRODUÇÃO

1.1 ORIGEM DA PESQUISA

A origem da pesquisa está relacionada à trajetória profissional da pesquisadora, que trabalhou na área de Gestão de Pessoas durante 18 anos e mais recentemente em 2006 e até Março de 2007 atuou no setor público, desenvolvendo suas atividades na Prefeitura Municipal de Bragança Paulista, no setor do Posto de Atendimento ao Trabalhador – PAT.

Durante o período que atuou no PAT, a pesquisadora teve contato direto com representantes de empresas que ofereciam suas vagas ao posto com vistas ao seu preenchimento. Esses contatos contribuíram para identificar e registrar as opiniões desses representantes de empresas acerca dos serviços oferecidos pelo PAT.

Uma análise preliminar desses registros possibilitou a constatação de opiniões diferentes dos empregadores em relação à atuação do PAT. Assim, a pesquisadora propôs-se a realizar uma investigação sistemática acerca da opinião dos empregadores acerca do desempenho do PAT na região compreendida pelos municípios mais industrializados da Região Bragantina, no Estado de São Paulo.

1.2 PROBLEMATIZAÇÃO

Um dos maiores problemas percebidos pela população é o do desemprego, que, em virtude de sua gravidade, vem sendo alvo de preocupação tanto das autoridades governamentais quanto dos segmentos organizados da sociedade civil.

A evolução das condições do mercado de trabalho pode ser facilmente analisada graças a pesquisas que são desenvolvidas sistematicamente Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE e pelo Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos, DIEESE, que divulgam mensalmente informações acerca da taxa de desemprego no Brasil.

Embora a questão do desemprego seja ainda muito preocupante, os dados fornecidos por essas duas entidades indicam sensível diminuição da taxa de desemprego. Segundo o IBGE (2008) a taxa média de desemprego no primeiro semestre de 2008 ficou em 8,3%, a menor apurada na nova série histórica da pesquisa mensal de emprego do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), iniciada em 2002. Em Setembro de 2008, a taxa de desemprego no país ficou estável contra agosto em 7,6 %. Dessa forma, o nível de desocupação no país mostrou uma queda de 1,4 ponto percentual em relação aos 9% de setembro de 2007.

Pesquisa realizada pela Fundação Seade, em convênio com o Dieese (2008), por sua vez mostra que o desemprego em Agosto atingiu 14,5% e em Setembro atingiu 14,1% sendo a menor taxa para o mês desde 1998. Na região metropolitana de São Paulo, a taxa de desemprego reduziu-se para 13,5% em setembro, ante os 14,0% registrados em agosto. Segundo o Dieese/Seade, a taxa é a menor para um mês de setembro desde 1996.

As diferenças entre os resultados fornecidos pelas duas entidades devem-se, sobretudo a razões de ordem metodológica. O IBGE considera o “desemprego aberto”, ou seja, contabiliza o número de pessoas que procuraram emprego em período anterior à coleta dos dados. Já o DIEESE considera o “desemprego aberto”, que envolve tanto o trabalho precário quanto o desemprego por desalento, que inclui aquelas pessoas que ficaram sem trabalho depois de procurar emprego por muito tempo e desistir.

Independentemente dos números que possam ser apresentados, o problema do desemprego pode ser facilmente compreendido como um dos que mais aflige a população, já que a maioria das pessoas depende do emprego para a sua sobrevivência. Por essa razão é que os organismos internacionais especializados, como a Organização Internacional do Trabalho, os governos nacionais, os sindicatos de trabalhadores e as organizações da sociedade civil dedicam especial atenção ao problema do emprego.

As empresas estão preocupadas em sobreviver num mundo globalizado e competitivo, em que se torna muito importante a produtividade e a redução de custos. Assim, o desemprego se torna em uma ameaça real em grande parte do continente europeu e particularmente dramática nos países subdesenvolvidos.

O fenômeno do desemprego decorre principalmente da introdução de novas tecnologias que tem levado as empresas demitirem trabalhadores que se tornam desnecessários. Os que permanecem nos empregos, no entanto, se sentem compelidos a trabalhar cada vez mais por salários cada vez menores, obrigando os trabalhadores a produzir mais.

O Brasil vive um momento em que a discussão acerca do emprego – e conseqüentemente das políticas públicas de emprego - assume importância crucial. Com o advento da globalização, com a rapidez das transformações tecnológicas e com a reestruturação produtiva, o país vem enfrentando o fenômeno do desemprego, de natureza estrutural e de longo prazo, bem como a incapacidade do sistema produtivo em gerar mais, e bons empregos na velocidade requerida pela internacionalização da economia (CHAHAD; CACCIAMALI, 2003). Desde os anos 1980 verifica-se não apenas no Brasil, mas também em outros países, a progressiva expansão do desemprego decorrente das mudanças tecnológicas e organizacionais implantadas pelas empresas. Este cenário trouxe novas questões como a “desproletarização do trabalho fabril”, o “aumento do “subproletariado” e a “desespecialização do operário industrial oriundo do fordismo” (ANTUNES, 1997).

Em meados da década de 1980, o padrão de acumulação, centrado no tripé setor produtivo estatal, capital nacional e capital internacional, começou a sofrer alterações. Presenciou-se o início de mudanças organizacionais e tecnológicas no interior do processo produtivo e de serviços, em consonância com o ideário político neoliberal. Ocorreram, assim, os primeiros impulsos do nosso processo de reestruturação produtiva, levando as empresas a adotarem novos padrões organizacionais e tecnológicos e novas formas de organização social do trabalho.

Em consequência desses processos, na década de 1990, o desemprego assumiu características específicas e atingiu muito mais as atividades industriais, os ramos metal-mecânico, têxtil e vestuário, os postos de chefias intermediárias, os empregos assalariados regulamentados e os trabalhadores menos qualificados (MONTALI, 2000).

A despeito das profundas modificações no sistema produtivo, o mercado de trabalho registrou alterações significativas após o ano de 2002. O nível de ocupação cresceu ocasionando a redução da taxa de desemprego aberto. A ocupação cresceu em 3,4 milhões de pessoas desde março de 2002 – representando média mensal de 58,5 mil novas vagas no período entre março de 2002 e dezembro de 2006 –, atingindo o nível de 20,8 milhões em dezembro de 2006 (ÁVILA, 2007).

As mudanças nas estruturas produtivas trazem profundas consequências para o mundo do emprego. Com frequência, as novas formas de gestão de mão-de-obra implicam diminuição de postos de trabalho e elevação dos níveis de desemprego. Daí a necessidade de políticas públicas para o setor.

O Brasil já tem uma longa história de atuação do Poder Público no mundo do trabalho. Essa preocupação se mostra de forma expressiva, com a criação do Ministério do Trabalho, em 1930, que foi criado para interferir sistematicamente no conflito entre capital e trabalho. Ao longo do século XX foram desenvolvidas muitas ações governamentais voltadas à solução do problema do emprego.

Uma das mais importantes foi a criação do Sistema Nacional de Emprego (SINE), instituído pelo Decreto Federal n.º 76.403, de 08/10/75. Este sistema é coordenado e supervisionado pelo Ministério do Trabalho e suas ações são desenvolvidas por órgãos estaduais. Em São Paulo ficam a cargo da Secretaria de Emprego e Salário. Sua criação fundamenta-se na Convenção n.º 88 da Organização Internacional do Trabalho - OIT, que trata da organização do Serviço Público de Emprego, ratificada pelo Brasil.

A principal finalidade do SINE, na época de sua criação em 1975, era promover a intermediação de mão-de-obra, implantando serviços e agências de colocação em todo o país por meio de postos de atendimento. Além disso, previa o desenvolvimento de uma série de ações relacionadas a essa finalidade principal: organizar um sistema de informações sobre o mercado de trabalho, identificar o trabalhador por meio da Carteira de Trabalho e Previdência Social e fornecer subsídios ao sistema educacional e de formação de mão-de-obra para a elaboração de suas programações.

Na década de 1990, o Governo Federal adotou medidas importantes em relação às políticas públicas de emprego, criou o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), e o Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador (CODEFAT), visando melhorar a estrutura das políticas públicas de emprego, financiando e desenvolvendo os programas de geração de emprego e renda e de capacitação do trabalhador. Em quase 30 anos de existência, a rede de atendimento do Sistema Nacional de Emprego (SINE) estendeu-se, praticamente, sobre um quinto dos municípios brasileiros, contando no ano de 2001 com cerca de novecentos postos de atendimento (BORGES, 2003).

Os números oficiais mostram o aumento do número de empregos com carteira assinada. A geração de empregos formais, ou seja, com carteira assinada em 2007 foi a maior da história. Segundo dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), do Ministério do Trabalho e Emprego, no ano passado, foi criado 1,6 milhão de vagas, total que superou o de 1,5 milhão de vagas geradas em 2004.

Muitos desses empregos foram obtidos por intermédio do PAT. Atualmente no Brasil existem mais de 1150 postos de atendimento ao trabalhador onde se cadastram por dia entre 75 e 80 mil trabalhadores. Segundo Marcelo Mello, Coordenador de Operações da SERT - Secretaria de Emprego e Relações do Trabalho, mais de 50 mil empresas ofereceram vagas de trabalho nos Postos de Atendimento ao Trabalhador do Estado de São Paulo que começaram a funcionar em 1995 e atualmente conta com 203 postos. Entre Janeiro e Dezembro de 2006, foram

recolocados no mercado de trabalho 103.290 trabalhadores. Nos três primeiros meses do ano de 2007, 220 mil pessoas procuraram os postos de atendimento em São Paulo sendo que, 30254 trabalhadores conseguiram emprego. Nos municípios de Bragança Paulista, Atibaia e Itatiba – que compõem o universo territorial da pesquisa – foram atendidos mais de 30.000 trabalhadores. Destes, mais de 2.500 lograram obter emprego (PREFEITURA MUNICIPAL DE BRAGANÇA PAULISTA, 2008).

Os dados indicam a importância assumida pelo SINE no que se refere à intermediação de mão-obra. São muitas as empresas que recorrem a seus postos na expectativa de suprir necessidades de mão-de-obra. E também um grande contingente de trabalhadores que comparecem diariamente em busca de uma colocação no mercado de trabalho. Com efeito, os postos de atendimento contribuem para reduzir o tempo de busca do trabalhador na busca de um emprego. E também contribuem para o processo de recrutamento desenvolvido pelas empresas.

A despeito, porém, dos dados que indicam os resultados do SINE quanto a intermediação de mão-de-obra, torna-se necessário dispor de mais resultados para avaliar seu desempenho. Interessa saber como os trabalhadores, os empresários e os mais diversos segmentos da sociedade civil avaliam o SINE. O que requer a realização de pesquisas empíricas.

Assim, a presente pesquisa tem como propósito verificar como os profissionais que atuam no âmbito das empresas vêem o trabalho dos postos em relação à intermediação de mão-de-obra. Especificamente na região compreendida pelos municípios de Bragança Paulista, Atibaia e Itatiba, que constitui hoje uma das áreas geográficas do Estado de São Paulo que apresentam maiores níveis de crescimento tanto em termos de população quanto de emprego. Espera-se que os resultados obtidos possam contribuir para ampliar o nível de conhecimentos das necessidades dos empregadores e, por consequência, contribuir para melhorar o relacionamento das empresas junto aos PATs. O que pode representar uma contribuição da

academia para a ampliação dos níveis de eficácia e efetividade das ações dos PATs.

Propõe-se, então, a presente pesquisa, que tem como propósito fornecer respostas ao problema:

Qual a opinião dos empregadores acerca da atuação dos Postos de Atendimento ao Trabalhador na Região Bragantina, no Estado de São Paulo?

1.3 OBJETIVOS

Esta pesquisa tem como objetivo geral verificar a opinião dos empregadores acerca do desempenho do Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) sediados nos municípios de Bragança Paulista, Atibaia e Itatiba.

Os objetivos específicos são:

- 1) Descrever as atividades relativas à intermediação de mão-de-obra nos PATs da região;
- 2) Caracterizar as empresas da região que procuram os serviços de intermediação de mão-de-obra;
- 3) Identificar a opinião dos profissionais de RH dessas empresas acerca da qualificação dos candidatos encaminhados pelos PATs;
- 4) Identificar a opinião dos profissionais de RH acerca da adequação dos PATs às suas necessidades;
- 5) Identificar a opinião dos profissionais de RH acerca do atendimento proporcionado pelos PATs.

1.4 DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

A presente pesquisa está delimitada geograficamente à Região Administrativa de Bragança Paulista, no Estado de São Paulo. Esta região é constituída pelos municípios de Águas de Lindóia, Amparo, Atibaia, Bom Jesus dos Perdões, Bragança Paulista, Joanópolis, Monte Alegre do Sul, Nazaré Paulista, Pedra Bela, Pinhalzinho, Piracaia, Serra Negra e Socorro.

O estudo foi realizado em três cidades da região que sediam PATs: Atibaia, Bragança Paulista e Itatiba. Estes são municípios mais populosos e com mais elevado nível de industrialização. Por isso mesmo apresentam a maior quantidade de postos de trabalho e foram escolhidos para sediar os PATs da região.

Os dados da pesquisa de campo, referentes a questionários e entrevistas foram obtidos ao longo dos meses de março a agosto de 2008.

1.5 JUSTIFICATIVA

Justifica-se a realização desta pesquisa, pois seus resultados poderão contribuir para a avaliação da eficácia dos PATs numa importante região do Estado de São Paulo. Sobretudo por possibilitar verificar seu desempenho sob a ótica dos empregadores, que a rigor são seus clientes.

A escolha da Região Bragantina, por sua vez, deve-se à importância sócio-econômica que esta região vem assumindo no âmbito do Estado de São Paulo. Considerando-se como expressivo indicador dessa realidade a participação do comércio e da indústria na oferta de emprego, têm-se os seguintes dados relativos aos três municípios que sediam PATs: Atibaia, Bragança Paulista, e Itatiba: a participação percentual de empregados na indústria correspondia em 2007 a 28,25%, 30,68% e 41,08% nos três municípios, respectivamente. Esses números tornam-se mais expressivos quando se considera que essa participação no Estado de São Paulo correspondia a 24,01% no mesmo período. Em relação ao emprego no comércio, participação de empregados nesse setor em Atibaia foi de 23,18%, e em Bragança Paulista, de 24,26%. Em Itatiba a participação no comércio foi menor:

15,64%, sendo que no Estado de São Paulo essa participação foi de 18,82% em (SEADE, 2008).

A Região Bragantina é bem atendida por rodovias, pois está estrategicamente localizada na região mais desenvolvida do país, no eixo Rio de Janeiro, São Paulo e Minas Gerais, com o Circuito das Águas. Localiza-se junto ao encontro da Rodovia Fernão Dias, que une São Paulo a Belo Horizonte com a Rodovia D Pedro I, que liga a via Anhanguera à Presidente Dutra. Sua posição geográfica é privilegiada, pois situa-se no centro do triângulo formado pelo Vale do Paraíba, cidades de São Paulo e Campinas/Jundiaí.

Em Bragança Paulista, as indústrias de produtos alimentícios e laticínios vêm crescendo lado a lado com as indústrias de móveis, calçados, pré-moldados, autopeças e equipamentos eletrônicos vêm se destacando cada vez mais. Permitindo que a região tenha, atualmente, forte desenvolvimento nas áreas cultural, educacional, tecnológica, turística, ambiental e de lazer. (Prefeitura Municipal de Bragança Paulista, 2008).

As mudanças verificadas no mercado de trabalho na região exigem o desenvolvimento de estudos e pesquisas com vistas a ampliar o nível de conhecimentos das necessidades dos empregadores e, por conseqüência, contribuir para melhorar o relacionamento das empresas junto aos PATs. Assim, o presente estudo pode representar uma contribuição da academia para a ampliação dos níveis de eficácia e efetividade das ações dos PATs.

1.6 VINCULAÇÃO À LINHA DE PESQUISA

A pesquisa insere-se no âmbito da Linha de Pesquisa 1: Gestão para o Desenvolvimento da Regionalidade. Com efeito, está se tratando de um problema sob o enfoque regional, já que a área considerada refere-se a uma das Regiões de Governo do Estado de São Paulo, que é constituída por 11 municípios. A rigor, o estudo não abrange todos os municípios da região, já que se limita àqueles que

sediam PATs. Mas são estes que formam o pólo comercial, industrial e turístico da região, já que são os mais populosos e com mais elevado nível de industrialização, e por isso mesmo apresentam a maior quantidade de postos de trabalho. Assim, o presente trabalho limita-se a uma região constituída para servir aos propósitos específicos do estudo. A região considerada não corresponde, portanto, à região administrativa, mas ao conjunto de municípios que apresentam maior relevância para a realização de um estudo sobre intermediação de mão-de-obra.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O NOVO MUNDO DO TRABALHO

Em meados da década de 1980, o padrão de acumulação, centrado no tripé setor produtivo estatal, capital nacional e capital internacional, começou a sofrer alterações. Presenciou-se o início de mudanças organizacionais e tecnológicas no interior do processo produtivo e de serviços, em consonância com o ideário político neoliberal. Manifestaram-se, assim, os primeiros impulsos desse processo de reestruturação produtiva, levando as empresas a adotarem novos padrões organizacionais e tecnológicos e novas formas de organização social do trabalho.

Foi nos anos 1990, entretanto, que a reestruturação produtiva do capital desenvolveu-se intensamente, mediante a implantação de receituários oriundos da “acumulação flexível” e do “ideário japonês”, com a intensificação da *lean production*, do sistema *just-in-time*, *kanban*, do processo de qualidade total, das formas de subcontratação e de terceirização da força de trabalho, além da transferência de plantas e unidades produtivas. Verificou-se também um processo de descentralização produtiva, caracterizada pelas transferências de plantas industriais, onde empresas tradicionais, como a indústria têxtil, iniciaram um movimento de mudanças geográfico-espaciais, buscando níveis mais rebaixados de remuneração da força de trabalho (ANTUNES; POCHMANN, 2008).

Não há como deixar de reconhecer que na última década do século a sociedade passou, portanto, por um momento de grandes mudanças, determinadas principalmente pela reestruturação do sistema produtivo. Essa reestruturação produtiva – também chamada de Terceira Revolução Industrial - tem gerado transformações rápidas e profundas tanto nos países desenvolvidos como também nos subdesenvolvidos. Estas rápidas transformações da estrutura produtiva capitalista têm como objetivo aumentar a eficiência com seus processos produtivos que estão cada vez mais automatizados. Esses fatores, por sua vez, têm provocado mudanças profundas no mercado de trabalho (MATTOSO, 2000).

Como consequência dessas transformações, novas competências passaram a ser requeridas e muitas das antigas deixaram de ter lugar na nova estrutura. As empresas passaram a fazer maiores exigências aos trabalhadores elevando os requisitos para a contratação. O que contribuiu para a definição de um novo modelo de trabalhador: mais qualificado, polivalente e competitivo.

Nessa nova era que é caracterizada pela informação e revolução da alta tecnologia, as empresas passaram a utilizar estratégias de redução de custos com mão-de-obra, provocando queda do emprego formal de tipo fordista, elevação do desemprego e precarização das relações de trabalho. Em decorrência, ampliou-se o contingente de trabalhadores deslocados, e as novas funções que foram criadas referiram-se principalmente a empregos temporários e de baixa remuneração, reduzindo-se as perspectivas de encontrar “bons empregos” em um mundo cada vez mais automatizado (RIFKIM, 1995).

Constituiu-se, portanto, um cenário e de certa forma paradoxal, pois o emprego, que resulta de um contrato pelo qual o empregador compra a força de trabalho ou a capacidade de produzir do empregado, sempre foi reconhecido como um dos fatores mais importantes na produção capitalista (SINGER, 2000). Na era dos empregos – que durou até a passagem do século XX - as pessoas aprenderam a depender de uma instituição que lhes garantisse trabalho e renda. Estar empregado significava “status”, realização e segurança. Esse modelo se repetiu de geração para geração (MARQUES FILHO, 1999 p.16).

A figura do trabalhador estável com registro em carteira de trabalho e contrato de trabalho por tempo indeterminado, típico do regime fordista foi abalada. A ponto de alguns autores, como Bridges (1995), identificarem a tendência para ver o novo trabalhador como um prestador de serviços, um trabalhador sem estabilidade e sem outros tipos de proteção social, ou até mesmo sem vínculo empregatício. No contexto das novas formas de relação de trabalho e emprego dos países industrializados, a figura do trabalhador fordista deixaria, portanto, de ser elemento central, dando lugar ao trabalhador precarizado.

De fato, as mudanças tecnológicas e a introdução de equipamentos modernos nas indústrias têm afetado sobremaneira o nível de emprego. As transformações no mundo do trabalho se deram de forma expressiva provocando tanto o subemprego como, também, contribuiu para a precarização das ocupações, levando ao crescimento do mercado informal, seja sob a forma de trabalho assalariado sem carteira assinada ou mediante a ocupação por conta própria, trazendo prejuízos para o mercado de trabalho brasileiro.

A criação de empregos depende do crescimento econômico sustentado. O desenvolvimento econômico é condição essencial, mas não é suficiente, para se obter o pleno emprego; é necessário o envolvimento e o esforço de todo o país, sobretudo de suas lideranças para enfrentar o desafio do crescimento e do emprego visando abrir um caminho socialmente justo para o futuro do Brasil. A capacidade de gerar empregos não depende exclusivamente do grau de expansão de cada país, mas também de um conjunto de fatores intervenientes no processo de transformação econômica e social. Da mesma forma, a qualidade dos postos de trabalho existentes tende a estar associada tanto ao desenvolvimento tecnológico e à organização do trabalho quanto às condições impostas pela regulação no mercado nacional de trabalho (POCHMANN, 2001).

Devido às mudanças ocorridas nos mercados de trabalho, surge a necessidade da criação de novos postos, requeridos pelos novos processos tecnológicos e pelas novas formas de organização do trabalho. O mercado de trabalho está cada vez mais seletivo e competitivo, exigindo maior competência e habilidade dos trabalhadores. O funcionário ideal passa a ser aquele que melhor sabe enfrentar turbulências e se adaptar a novas realidades. Quebrar paradigmas passa então a ser uma necessidade para quem quer sobreviver. E a flexibilidade necessária para o funcionário bem sucedido passa também pela previsão dos sentimentos: recuperar-se rapidamente de decepções, sobreviver em elevados níveis de incertezas e encontrar a segurança interiormente mais do que externamente

Nesse cenário fica difícil até mesmo falar em novas vocações. Para Bridges, o “profeta do mundo sem empregos” (1995, p. 250-251):

A nova vocação não se encontra no campo da eletrônica ou na engenharia genética ou no comércio exterior. A nova vocação existe dentro de cada campo, porque requer não que produzamos alguma coisa nova em particular, mas, ao contrário, que desenvolvamos uma nova maneira de sermos produtivos. A nova vocação convive com as ambigüidades produzidas pelo desaparecimento de quaisquer brechas econômicas significativas em que se instalar; convive com a tensão entre fazer coisas diferentes para diferentes clientes ao mesmo tempo sem ser capaz de unificar tudo sob o rótulo de “meu emprego”.

Mas o trabalho não vai desaparecer, pois constitui função básica para a sobrevivência. O trabalho é a criação de utilidades para satisfação das necessidades humanas, isto é, produzir bens, ou prestar serviço. É uma atividade exclusivamente humana e uma função básica para a sobrevivência. Assim, tudo indica que continuará existindo trabalho, mas principalmente para aqueles que souberem entender-se como fornecedores e enxergar-se como um "produto" que oferece soluções para demandas ainda não plenamente atendidas.

Há cerca de 50 anos, as empresas eram eficientes quando faziam tudo. Hoje são eficientes as que fazem o que sabem e compram o que é feito com mais eficiência e no tempo certo por outra pessoa ou empresa, otimizando os recursos humanos (PASTORE, 2006). Para Bridges (1995), nesse novo contexto, o funcionário tende a deixar de se ver como empregado e passar a se comportar como se fosse um temporário, contratado por tarefas. Não bastará, portanto, acertar de vez em quando. O funcionário será como um fornecedor externo que quando não cumprir uma tarefa específica não mais servirá para a companhia.

2.2 QUALIDADE DA OCUPAÇÃO E DESEMPREGO

A busca pela redução de custos da produção por meio de sistemas de automação e tecnologias nos processos produtivos aumenta a competitividade e a produtividade das empresas. Mas, por outro lado, tem refletido negativamente no mercado de trabalho, pois tem causado uma mudança drástica na qualidade e na quantidade de empregos gerados, promovendo a eliminação de postos de trabalho nas empresas,

causando assim, uma significativa taxa de desemprego, subemprego e a precarização nas relações de trabalho (ÁVILA, 2007).

Estas mudanças estruturais nos processos industriais se intensificaram e têm sido responsáveis não apenas pela subcontratação e terceirização da produção e dos serviços, mas também pela elevação dos níveis de desemprego, subemprego e trabalho informal com direitos cada vez mais limitados. Desta forma, muitos dos trabalhadores excluídos passaram a procurar qualquer forma de emprego, aceitando posições bastante precárias e com remunerações abaixo do que aceitariam em um período economicamente mais favorável.

Este quadro indica a ampliação de empregos precários ou abertamente informais, caracterizados por jornada excessiva, baixos salários e ausência de vínculos previdenciários; o que resulta na ineficiente capacidade de discussão ou apatia acerca das condições e exigências do processo de trabalho (BIANQUIN; SILVA, 2004). Esta situação se expressa, sobretudo, na ampliação do desemprego e na precarização da força de trabalho.

Pesquisas evidenciam que uma parcela da população jovem encontra sérias dificuldades de inserção profissional e que não tem mais o trabalho como algo que norteia positivamente a vida. Muitos jovens encontram-se à deriva profissional; agarram-se a qualquer possibilidade de inserção. No contexto de quebra da linearidade profissional e de mobilidade social, amarram-se à negatividade do não ter. Ressentem-se com a não-inserção e encontram dificuldades de constituírem outros modos de engendrar a existência (WICKERT, 2006).

Daí algumas conseqüências particularmente dramáticas, como a crescente exclusão dos jovens, que atingiram a idade de ingresso no mercado de trabalho e que, sem perspectiva de emprego, acabam engrossando as fileiras dos trabalhos precários, dos desempregados, sem perspectivas de trabalho, dada a vigência da sociedade do desemprego estrutural (ANTUNES; ALVES, 2004).

Outra conseqüência dramática é a exclusão dos trabalhadores considerados "idosos", com idade próxima de 40 anos e que, uma vez excluídos do trabalho,

difícilmente conseguem reingresso no mercado de trabalho (ANTUNES; ALVES, 2004).

O crescimento do nível da ocupação tem levantado questões importantes sobre a situação da qualificação da mão-de-obra. As empresas apontam a escassez de trabalhadores qualificados para determinadas funções. Segundo o IPEA (2008, p.27), para mudar esta situação, faz-se necessário articular a formação profissional com: *i*) um esforço de elevação da escolaridade, já que há fortes evidências de que este é o principal elemento de seleção no mercado de trabalho; *ii*) iniciativas setoriais que favoreçam a integração dos educandos (principalmente os jovens) nos setores dinâmicos; e *iii*) pactos que garantam condições de trabalho (inclusive salariais) favoráveis.

O desemprego e o subemprego constituem provavelmente as duas maiores conseqüências negativas da globalização, visto que cresceram de forma sistemática e preocupante, sobretudo na última década do século XX e início do século XXI. Subemprego constitui uma situação de relação de trabalho precário onde os trabalhadores que possuem pouca ou nenhuma qualificação profissional têm baixa remuneração, condições de trabalho menos favoráveis e sem as garantias trabalhistas.

Segundo Gomes (2003), o fenômeno do desemprego tem uma função social e psicológica inerente, para além da econômica que lhe é globalmente atribuída, pois o desemprego é sentido como uma ruptura com a rede social e como derrota. O desemprego é um fenômeno típico do capitalismo contemporâneo e firma-se como um problema social presente nas economias de vários países e o seu combate torna-se importante para amenizar a pobreza e possibilitar uma melhor condição de vida para a população.

Apenas a prosperidade econômica não resolve o problema do desemprego. É necessária a atuação do Governo e da sociedade para possibilitar a implementação de políticas que gerem estímulos à criação de emprego de forma a solucionar o desemprego friccional. Segundo Santos (2005) trata-se de desemprego friccional o desemprego de pessoas que se encontram na transição de um emprego para outro.

Ocorre quando um ou mais indivíduos se desempregam de um trabalho para procurar outro, bem como ocorre também quando pessoas entram pela primeira vez no mercado de trabalho como por exemplo mulheres e jovens.

Ser desempregado não é só estar privado involuntariamente de um trabalho remunerado. O desempregado fica em situação de sentimentos desconfortáveis, tais como: situações estressantes, perda de papéis afetivos e sociais decorrentes dos processos demissionários, diminuição do círculo de amizade, solidão existencial, angústia, insegurança, sentimento de inutilidade e frustrações, o que acarreta rebaixamento de auto-estima, profunda dor e perda de si mesmo. Toda perda de trabalho provoca uma ferida profunda na identidade de diferentes pessoas, concorrendo para a desagregação de suas personalidades (ENRIQUEZ, 1999).

A crise no mundo do trabalho é a destruição da relação padrão do emprego, processo que é conhecido como precarização do trabalho. No Brasil, o início desta crise deu-se a partir da abertura do mercado interno, que teve início na década de 1990. A explosão do desemprego levou o trabalhador brasileiro a aceitar empregos de baixa qualidade, ou ainda tentar sua subsistência como autônomo ou assalariado sem registro em carteira. Para os trabalhadores, viver decentemente tornou-se quase impossível. A desigualdade e a informalidade aumentaram no mundo inteiro. Cerca de dois terços dos trabalhadores estão fora do alcance das proteções trabalhistas e previdenciárias (PASTORE, 2006).

O emprego por tempo integral, de longa duração, protegido pela legislação trabalhista e pelos contratos de trabalho acordados pelos sindicatos, vem passando por transformação, devida em parte às transformações econômicas verificadas no período. (DIEESE, 2001).

No período que teve início na década de 1990, a economia brasileira passou a se reestruturar com vistas a se integrar produtiva e competitivamente à economia mundial. Em síntese, a reestruturação produtiva, com base na produção flexível, gerou maior heterogeneidade no mercado de trabalho, pela desregulamentação das relações de trabalho, que implicou em perdas de direitos sociais e trabalhistas, na

precarização do trabalho, na maior divisão da classe trabalhadora, na fragilização dos sindicatos, contribuindo para uma maior exclusão social (GOLLER, 2000, p. 29).

A revolução tecnológica e a globalização provocaram profundas mudanças na estrutura produtiva e, em consequência, na alocação da força de trabalho e nas relações de trabalho. O crescimento do nível da ocupação, por sua vez, tem levantado questões importantes sobre a situação da qualificação da mão-de-obra. Empresas, entidades patronais e de trabalhadores têm apontado a escassez de trabalhadores qualificados para determinadas funções (IPEA, 2007, p.159).

Com as mudanças que ocorreram devido à reestruturação industrial, as empresas passaram a exigir um perfil de trabalhador mais qualificado. É inegável que todo o processo de reestruturação produtiva e do trabalho esteja, por um lado, suprimindo empregos, mas por outro, também está criando novos empregos. A diferença é que os chamados novos empregos são qualitativamente diferentes dos tradicionais, de tempo integral e de duração indeterminada. Muitos dos novos empregos acabam modificando profundamente o estatuto dos assalariados e as condições de emprego. (LANGER, 2004).

Com efeito, constatam-se, alterações significativas no mercado de trabalho a partir de 2002. A alta flutuação na variação do PIB trouxe consigo diferentes dinâmicas no fluxo de abertura de novos postos de trabalho, assim como na procura por empregos, o que resultou em diferentes evoluções da taxa de desemprego e dos rendimentos médios reais do trabalho principal.

“A qualidade das vagas criadas mostrou nítida melhora com o passar dos anos, com maior avanço do emprego formal. A taxa de desemprego média anual mostrou redução significativa após 2003, até atingir, em 2005, o menor patamar médio anual da série histórica da PME: 9,8%. O grau de formalidade caiu bastante em 2003, mas recuperou a perda daquele ano atingindo patamares históricos em 2006” (ÁVILA, 2007, p.18).

O mercado de trabalho passa por um processo de transformações bastante drástico. Transformações essas associadas ao processo de industrialização que implicam em mudanças no perfil dos trabalhadores. São necessárias características comportamentais que apontem para um trabalhador flexível, qualificado, capaz de se integrar totalmente às necessidades da empresa e se comportar como fornecedores de trabalho. Bridges (1995) acentuava que o mercado de trabalho estaria cada vez mais longe para quem não soubesse se vender e comportar de maneira apropriada.

Com o advento de novos processos organizacionais na produção e no trabalho interno das empresas, as exigências quanto ao perfil do trabalhador tornaram-se maiores no que diz respeito ao nível de escolaridade, qualificação profissional, habilidades e competências. Tanto é que as empresas vêm exigindo cada vez mais aptidão para trabalhar em equipe, para adaptar-se a mudanças no tipo de atividade que irá desempenhar, para exercer liderança, etc.

As mudanças do trabalho lançam um novo conceito de empregabilidade. Pode ser entendida como uma medida das qualificações intrínsecas do indivíduo que o torna capaz de adequar-se às necessidades do mercado de trabalho. São habilidades de cunho interpessoal, capacidade de aprendizado e adaptabilidade (ENRIQUEZ, 1999).

Várias mudanças estruturais importantes estão em andamento e afetam a sociedade brasileira. As empresas investem em inovações tecnológicas de produção e de gestão e, como consequência surgem as novas exigências do perfil dos trabalhadores. Diante das mudanças econômicas, sobretudo das inovações tecnológicas e organizacionais, uma das ações prioritárias é preparar melhor o trabalhador para o mercado de trabalho em transição, aumentando sua capacidade de obter e manter um emprego (MORETTO, 2007).

Não só as pessoas com menor grau de escolaridade estão perdendo participação na ocupação, mas também outros contingentes com mais tempo de permanência na escola. Contudo, as pessoas sem instrução e com até um ano de estudo são as que mais estão perdendo vagas. De 2003 a 2006, esse contingente registrou perdas líquidas da ocupação em uma média de -4,3% por ano (ÁVILA, 2007. p.24).

2.3 TRABALHO FORMAL E INFORMAL

O mercado de trabalho no Brasil desde os anos 1990 se caracterizou pela elevação do grau de informalidade, pelas relações precárias de trabalho e pelo desemprego de longa duração. Assim, a atividade autônoma cresceu significativamente, na mesma medida em que o capital conteve seu ritmo de acumulação e tendencialmente reduziu o valor de força de trabalho que empregava. A informalidade atingiu as pequenas e microempresas que não tinham condições de superar a burocracia das leis trabalhistas e previdenciárias e as despesas de contratação geradas por essas mesmas leis. Mas, segundo Pamplona; Romeiro (2002, p.5), as unidades informais não são necessariamente criadas para não pagar impostos ou não recolher a contribuição previdenciária. Elas são unidades que podem ter real dificuldade para cumprir as normas, já que seu excedente não seria suficiente para isso sem ameaçar sua própria sobrevivência.

Para empregar um funcionário legalmente, uma empresa tem de arcar com uma despesa de contratação muito elevada. Nenhuma dessas despesas pode ser negociada. Todas são compulsórias por força de leis ordinárias e Constituição Federal. (PASTORE, 2006).

O trabalho informal geralmente ocorre quando a pessoa não tem recursos ou condições para se manter enquanto procura emprego e vai para uma atividade da economia informal (por exemplo, a de camelô, de vendedor ambulante ou a de catador de papel) em função da necessidade de sobrevivência. Relaciona-se com uma situação alternativa de emprego, na qual as pessoas desejam trabalhar e estão disponíveis para fazê-lo. Essas pessoas vivem de bicos, do comércio ambulante, de trabalhos sazonais e da prestação de serviços que não exigem qualificação (OIT, 2007).

Ainda, segundo Pamplona; Romeiro (2002, p.5), as pessoas que participam da economia informal não têm igual acesso aos mercados nem as mesmas dotações de capital técnico e humano. Há grandes diferenças de renda, perfil ocupacional, condições de trabalho. Há trabalhadores no setor informal por escolha e trabalhadores no setor informal por falta de melhor opção.

Muitas vezes tal situação, que deveria ser temporária, transforma-se em definitiva quando o trabalhador não consegue mais voltar à economia formal (com o recebimento de salário, carteira assinada, etc.). Os trabalhadores nesta situação, não podem pagar a Previdência Social, nem possuem direitos trabalhistas.

O trabalho informal trata de uma parte da força de trabalho constituída por trabalhadores não inseridos nas relações assalariadas. Para Pochmann (1999), o trabalho informal é um fenômeno estrutural do modo de produção capitalista, onde as pessoas, apesar de estarem em idade e condição ativa, encontram-se disponíveis no mercado em busca de um trabalho. Esses trabalhadores informais representam uma parcela ativa de trabalhadores sem trabalho que, diante da dificuldade de encontrar um novo emprego ou o primeiro, eles acabam sujeitando-se a ganhar a vida de qualquer jeito.

A partir de 2003, com o avanço do emprego formal que vem se mantendo sempre acima da variação dos informais, este cenário mudou. Segundo Ávila (2007), no ano de 2003 houve uma evolução do mercado de trabalho bem como uma elevação da informalidade. Nos anos seguintes, o quadro foi de recuperação, com o progressivo crescimento dos empregos formais. Em 2004, foram criadas 408 mil ocupações formais. No ano seguinte predominou a criação de empregos formais. Em 2006, o processo de formalização da mão-de-obra continuou, mas de forma menos intensa: apesar de a criação de empregos formais terem sido superior à de informais, houve expansão considerável da ocupação por conta própria (207 mil).

De acordo com o Ministério do Trabalho e Emprego - MTE, todos os setores da atividade econômica apresentaram aumento no emprego formal em 2007. Desses, destacam-se os desempenhos recordes obtidos no setor de serviços (587,1 mil postos) e de comércio (405,1 mil). Os dados do Cadastro Geral de Empregados e Desempregados - Caged mostram ainda que um em cada três empregos celetistas criados no ano passado foi absorvido pelo Estado de São Paulo, cujo saldo recorde de 611.539 postos equivale a 38% do total de vagas de todo o país (MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO, 2008).

2.4 POLÍTICAS PÚBLICAS DE EMPREGO

Com vistas a atender as necessidades da população, os governos definem políticas públicas nas mais diversas áreas. São tentativas de amenizar situações que apresentam problemas públicos, ou seja, situações que interferem na repartição dos meios entre os atores sociais. São geralmente classificadas de acordo com o segmento da sociedade no qual intervêm diretamente. Assim, é possível falar em políticas públicas de educação, de saúde, de trabalho, entre outras.

Mediante políticas públicas o Poder Público toma medidas capazes de afetar o nível de emprego, que vão desde a fixação do salário mínimo até a formação profissional. Nesse espectro é possível identificar dois tipos de instrumentos ou medidas: as ativas e as passivas. Essas ações são definidas como políticas públicas de emprego e podem ser classificadas em políticas ativas e passivas (AZEREDO; RAMOS, 1995). As políticas ativas consideram o nível de emprego como dado e seus objetivos são os de assistir financeiramente o trabalhador desempregado. Seus instrumentos clássicos são o seguro-desemprego, a indenização aos desligados e os programas assistenciais para quem não tem acesso ao seguro, a intermediação de mão-de-obra e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço.

As políticas ativas podem ser de dois tipos: ativas pela oferta e ativas pela demanda. As políticas ativas pela oferta têm como instrumentos típicos: planos de incentivo à aposentadoria antecipada de trabalhadores desempregados, manutenção de jovens no sistema escolar, fomento à migração, expulsão de populações e programas de formação e reciclagem profissional. As políticas ativas pela demanda, por sua vez, têm como mecanismos: criação de empregos públicos, investimentos emergenciais nas frentes de trabalho, subsídios públicos à contratação, oferta de crédito para micro e pequenas empresas, redução de jornada de trabalho, e incentivo ao trabalho autônomo.

A experiência brasileira no campo das políticas pública de emprego só começou a ser implantada na década de 1960. Nessa época, o crescimento populacional, a migração rural e o crescimento dos grandes centros urbanos provocaram uma expansão significativa da mão-de-obra disponível nas cidades. As altas taxas de

crescimento econômico do período possibilitaram a incorporação de parcelas expressivas da População Economicamente Ativa (PEA) ao mercado formal de trabalho, sobretudo no setor industrial e nos aparelhos de Estado. Nesse período a economia mundial vivia um surto de crescimento econômico sem precedentes. Acreditava-se, então, que a melhoria das condições de vida da população seria consequência direta do crescimento econômico. O desemprego existente era entendido como uma imperfeição decorrente do baixo nível de desenvolvimento econômico do país. Assim, o predomínio dessa concepção parece explicar a quase ausência no Brasil de programas públicos de emprego e renda ainda no decorrer dos anos 1960 e 1970. (IPEA, 2006).

O debate acerca das políticas de mercado de trabalho intensificou-se na década de 1990, como decorrência, em grande medida, da piora do desempenho do mercado de trabalho nesse período, especialmente pelo intenso e crescente desemprego que atingiu parcela expressiva da população em idade ativa com ênfase maior sobre alguns segmentos como jovens e mulheres. Até 1980, a despeito da existência de algumas políticas nessa área, como a intermediação de mão-de-obra e as experiências de qualificação da mão-de-obra, a execução das políticas de emprego esteve relegada a um plano secundário, sobretudo pelo dinamismo da economia na geração de postos de trabalho. Na década de 1980, com o surgimento do desemprego aberto como problema relevante do mercado de trabalho, a principal medida foi a criação do seguro-desemprego. Foi nos anos 1990, no entanto, com a instituição do Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), criado para financiar o seguro-desemprego, que se criaram condições financeiras para o financiamento para as políticas de mercado de trabalho.

A ênfase nestas políticas constituiu-se como resposta à crise do emprego resultante das diretrizes da política macroeconômica implementada a partir do governo Collor que privilegiou o combate à inflação e a regulação econômica pelo mercado. As medidas mais enfatizadas foram a intermediação de mão-de-obra, a qualificação profissional, além do seguro-desemprego. A essas, vieram a se somar os programas de geração de emprego e renda, incluindo, além das atividades de fomento às micro

e pequenas empresas e ao trabalho autônomo, as iniciativas no campo da economia solidária e o microcrédito (POCHMANN; MORETTO, 2004).

Da análise das políticas públicas de emprego no Brasil depreende-se que as políticas reativas ou passivas é que têm constituído o eixo prioritário das intervenções públicas sobre o mercado de trabalho brasileiro. Isto porque no Brasil a questão da pobreza não está necessariamente vinculada à questão do emprego. Assim, a pobreza tende a ser combatida com políticas específicas que não se relacionam diretamente com ações voltadas para o mercado de trabalho, como as políticas de previdência e renda. Essa ênfase no combate à pobreza contribui para fragilizar a inclusão de políticas de emprego no interior das políticas sociais (DIEESE, 2001).

O Estado contemporâneo não se sente mais responsável pelo pleno emprego. As corporações transnacionais também não. Mas os estados nacionais vêm sendo chamados em toda parte a garantir a sobrevivência dos cidadãos que estão sendo expulsos em grande quantidade do trabalho formal. Assim, ocorre aquilo que Dupas (2003) chama de “efeito democracia”: à medida que aumenta o número de desempregados e de pobres, cresce sua base política. Introduce-se, assim, clara dissonância entre o discurso liberalizante das elites e sua prática política. Enquanto isso, a questão quanto ao futuro do papel dos Estados nacionais continua em aberto, assim como a crescente disparidade entre as demandas sociais e a impossibilidade do Estado em atendê-las de modo convencional.

2.5 SISTEMA NACIONAL DE EMPREGO

Desde 1950, a Organização Internacional do Trabalho (OIT), organismo vinculado à Organização das Nações Unidas (ONU), vem recomendando, através da Convenção 88, que os países organizem Sistemas Públicos de Emprego, instâncias de construção de políticas públicas destinadas a buscar garantir o direito ao emprego, no âmbito das políticas de proteção social (SOUZA, 2003 p.185).

A primeira experiência de organização de um Sistema Público de Emprego no Brasil se constituiu em 1975, com a criação do Sistema Nacional de Emprego - SINE. O

SINE foi instituído pelo Decreto Federal nº 76.403, de 08.10.1975 e tem como Coordenador e Supervisor o Ministério do Trabalho e Emprego, por intermédio da Secretaria de Emprego e Salário. Sua criação fundamenta-se na Convenção nº 88/48 da Organização Internacional do Trabalho - OIT, que trata da organização do Serviço Público, ratificada pelo Brasil e sua descentralização, para os Estados, se efetivou a partir de convênio firmado entre o Ministério do Trabalho e os Governos Estaduais (GOLLER, 2000).

A criação do Sistema Nacional de Emprego coincidiu com o fim do “Milagre Econômico”, período em que se verificaram as mais altas taxas de crescimento do Produto Interno Bruto no país. A proposta do governo, à época, trazia a concepção de que o problema do desemprego seria resolvido por ajustes na oferta e demanda do mercado de trabalho. Essa proposta baseava-se na idéia de que o dinamismo da economia brasileira teria oportunizado a criação suficiente de empregos. O que haveria, então, é a necessidade de ajuste das informações dos agentes econômicos e de adequado preparo de mão-de-obra do país (BORGES, 2003).

As ações essenciais do SINE são: o atendimento ao seguro-desemprego, a intermediação de mão-de-obra, a qualificação profissional, a geração de trabalho e renda e a geração de informações sobre o mercado de trabalho. Essas ações requerem uma articulação entre a União, através do Ministério do Trabalho e Emprego, os estados, por intermédio das Secretarias Estaduais do Trabalho, e os serviços, agências, postos e balcões de emprego, público ou privado, atuando como um sistema integrado de órgãos e entidades, nos planos federal, estadual e municipal, que visa à prestação de serviços ao trabalhador com vistas à sua proteção e melhoria nas condições de inserção e permanência no mercado de trabalho (SOUZA, 2003 p.185)

Assim, o SINE nasce com a ênfase principal nos processos de Intermediação de Mão-de-obra, como solução ao desemprego friccional. A Intermediação de Mão-de-obra – IMO, é uma atividade que tem como objetivo apoiar as pessoas em busca de um emprego no mercado de trabalho. Para isso, o Sistema Nacional de Emprego - SINE dispõe de informações acerca das exigências dos empregadores ao disponibilizarem suas vagas junto aos postos de atendimento do SINE. Busca-se,

dessa forma, a redução dos custos e do tempo de espera tanto para o trabalhador quanto para o empregador.

Existem no Brasil mais de 1.100 postos de atendimento ao trabalhador do SINE, que cadastram por dia entre 75 mil e 80 mil trabalhadores. No período de 2002 a 2005 foram cadastrados mais de 4,5 milhões de trabalhadores. Foram inseridos, nesse período, 2 milhões e 700 mil trabalhadores no mercado formal, trabalhando com carteira de trabalho assinada (FERRER, 2006).

O SINE é um serviço gratuito que visa melhorar as condições de acesso, permanência ou retorno do trabalhador ao mercado de trabalho. Presta assessoria às empresas interessadas na contratação de trabalhadores, coleta informações acerca dos requisitos exigidos e disponibiliza as vagas oferecidas juntos aos vários postos de atendimento em todo o Estado e em seguida, faz uma seleção dos candidatos, de acordo com o perfil desejado, e os encaminha para os empregadores.

O serviço de intermediação de mão-de-obra é realizado a partir de um sistema informatizado e está estruturado em dois setores. Um denominado de Intermediação de Mão-de-obra, que integra a intermediação dos trabalhadores ao emprego e ao encaminhamento do seguro-desemprego e outro, denominado de Captação de Vagas, onde se dá o relacionamento do Posto de Atendimento ao Trabalhador - PAT com as empresas que ofertam vagas.

A instituição do seguro-desemprego – cujo atendimento é outra dentre as mais importantes atividades do SINE deu-se no Brasil em 1986, em um momento de aprofundamento da crise econômica nacional, deflagrada no início da década, quando os problemas sociais manifestaram-se de forma mais aguda, sendo uma das suas maiores expressões o desemprego. No entanto, as pressões para a regulamentação e efetivação desse direito, junto ao Congresso Nacional, ocorreram de forma mais intensa entre 1975 e 1985, à medida que se agravava a recessão econômica (AZEREDO, 1998).

Somente em janeiro de 1990, por força da Constituição Federal de 1988 e da Lei Federal n.º 7998/90, foi regulamentado o Programa do Seguro-Desemprego e instituído o Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), que financia a política pública de emprego. Segundo esta Lei o Programa do Seguro-Desemprego tem por finalidade: “auxiliar os trabalhadores requerentes do Seguro-Desemprego na busca de novo emprego, podendo, para esse efeito, promover a sua reciclagem profissional” (Art. 2º, II). Esta Lei também disciplina a forma de administração do FAT, definindo a constituição do Conselho Deliberativo do Fundo de Amparo ao Trabalhador (CODEFAT), de gestão tripartite e paritária. O CODEFAT está constituído por representações do governo e da sociedade civil organizada, através de entidades de classe de trabalhadores e empregadores. Desta forma, estão na gestão do fundo os principais interessados no aumento e melhoria das oportunidades de emprego, buscando minimizar os efeitos do desemprego.

O FAT – Fundo de Amparo ao Trabalhador foi criado em 1986 com a responsabilidade de dar sustentação ao SINE, pois este não tinha uma fonte de financiamento assegurada. Sua estrutura no âmbito dos estados era bastante diferenciada, sendo a maioria marcadamente frágil e ineficaz, com escassa autonomia na maior parte das unidades da federação, sem se configurar, de fato, como um sistema integrado das diversas políticas direcionadas para o emprego. O FAT foi confirmado pela Lei 7.998/90, que regulamentou o artigo 239 da Constituição. No mesmo período foi criado o CODEFAT que ficou responsável em gerir os recursos do FAT, permitindo que os mesmos tivessem uma administração transparente e não houvesse vazamento dos recursos públicos.

O FAT é um fundo contábil, de natureza financeira vinculado ao Ministério do Trabalho e Emprego, destinado a estruturar as políticas públicas de emprego e que tem como sua finalidade básica o custeio do Programa Seguro-Desemprego, o pagamento do Abono Salarial e o financiamento de programas de desenvolvimento econômico. Posteriormente, no decorrer da década de 1990, outras leis foram ampliando as suas áreas de atuação.

Todas essas ações devem ser deliberadas dentro da gestão participativa tripartite do CODEFAT que é formada por trabalhadores, empresários e Governo, segundo a lei

7998/90. Os empresários com a responsabilidade de atores sociais, junto com o Estado e junto aos trabalhadores, devem estar empenhados em reduzir os efeitos do desemprego, auxiliar na tarefa de orientação, recolocação e qualificação profissional.

A qualificação profissional, por sua vez, é destacada pela Lei Federal n.º 8.900, de 30 de junho de 1994, dando-se ênfase à integração com a intermediação de mão-de-obra (Lei Federal n.º 8.900/94, Artigo 1.º). Assim, pela Lei Federal n.º 8.352, de 28 de dezembro de 1991, também foram criadas as condições legais para a alocação de recursos do FAT em programas de geração de emprego e renda. Contudo, somente no ano de 1994, pela Resolução n.º 59, do CODEFAT, foi criado o Programa de Geração de Emprego e Renda (PROGER), um instrumento de política ativa de emprego no âmbito do SINE, de abrangência nacional e de execução descentralizada, constituindo-se no quarto instrumento de política pública de emprego, ampliando o campo de intervenção do Sistema Público de Emprego nacional (GOLLER, 2000).

2.6 INTERMEDIÇÃO DE MÃO-DE-OBRA

A Intermediação de mão-de-obra constitui um dos eixos das políticas ativas implementadas no âmbito do Sistema Público do Trabalho, Emprego e Renda, que se tornou importante elemento para maximizar as oportunidades de empregos de qualidade e democratizar as possibilidades de acesso a essas vagas. Trata-se de um programa que tem como propósito propiciar informações e orientações ao trabalhador na procura por emprego e, aos empregadores, na busca de recursos humanos, a fim de promover o encontro de ambos, auxiliando o recrutamento de trabalhadores por parte dos empregadores e a (re)colocação dos trabalhadores nas vagas disponíveis (SINE, 2007).

Os serviços de intermediação são estratégicos para auxiliar o desempregado a encontrar uma nova colocação no mercado de trabalho e, na perspectiva de Estado neoliberal, reduzir despesas com políticas compensatórias. Por sua vez, os serviços

públicos de intermediação de emprego, quando executados diretamente pelo Estado, assumem um grande valor social, pois, além de auxiliar o trabalhador na obtenção de um emprego, pode encaminhá-lo à qualificação profissional, para alternativas de geração de renda ou, ainda, para outros serviços públicos. O serviço de intermediação de mão-de-obra também constitui valioso instrumento de geração de informações sobre a demanda e a oferta de trabalho, local e estadual, assim como de desempenho do Sistema de Emprego (GOLLER, 2000). Segundo Thuy; Hansen; Price (2001), a base lógica do Serviço Público de Emprego é de melhorar a transparência de mercado de trabalho e oferecer ajuda aos trabalhadores desamparados no mercado de trabalho.

Diversos fatores contribuíram para a implantação de um serviço público e para a existência de um serviço de intermediação de mão de obra. Segundo Moretto (2007), havia a necessidade de conferir maior transparência ao mercado de trabalho, uma vez que as bolsas de trabalho criadas por sindicatos e por empregadores geravam a desconfiança mútua entre capital e trabalho. O desemprego passou a ser reconhecido fonte de pobreza e de mal-estar social e como decorrência dos ciclos econômicos. Daí a necessidade de esforços voltados à redução de desemprego friccional e estrutural.

Ao contrário do que ocorre com o campo das políticas públicas referentes à arquitetura de serviços e concessão de benefícios, ainda são poucos os trabalhos que tratam da intermediação de mão-de-obra. Pode-se identificar, no entanto, pesquisas referentes à caracterização dos agentes do sistema de intermediação e dos demandantes do sistema (GUIMARÃES, 2005), às atividades das empresas prestadoras de serviços de seleção, agenciamento e locação de mão-de-obra temporária (PAMPLONA, 2003).

Ao se contrastar as agências governamentais e sindicais com as agências privadas, percebe-se que a principal diferença está nas estratégias para capturar os demandantes, tais como: localização geográfica, formas de organização das atividades, configuração do *layout* das agências, formas de atendimento ao pessoal, diversificação do *staff* e modalidades de treinamento, recursos computacionais e

sistema de informações que sustentam o trabalho do atendimento (GUIMARÃES, 2005).

A intermediação de mão-de-obra é um instrumento de Política Pública de combate ao desemprego prestado de forma gratuita pelo Sistema Nacional de Emprego, destinada à colocação ou inserção dos trabalhadores no mercado de trabalho, de maneira ágil, minimizando o custo social causado pelo desemprego. Azeredo (1998) identifica os serviços públicos de emprego como estratégicos para auxiliar com agilidade o desempregado a encontrar uma nova colocação no mercado de trabalho e, desta forma, reduzir o desemprego *friccional*. Esse serviço é de fundamental importância para que o trabalhador tenha acesso de forma sistemática às vagas disponíveis no mercado e ao perfil requerido para seu preenchimento.

Cacciamali, Silva e Matos (1998, *apud* Goller, 2000) destacam que, do ponto de vista do mercado de trabalho, o SINE, como serviço público de intermediação, poderia concorrer com as agências privadas de emprego. No entanto, a concorrência não se estabelece em função da relevância social de uma agência pública de intermediação “desprendida de critérios empresariais de avaliação”, enquanto as agências privadas de emprego têm objetivos com a intermediação, exclusivamente voltados à “lucratividade da operação” (p. 176).

Dessa forma, a intermediação realizada pelo SINE, além do papel precípua de auxiliar o trabalhador na obtenção de um emprego, tem, também, o papel de diagnosticar as carências pessoais e profissionais relacionados com suas possibilidades de obtenção de emprego, podendo encaminhá-lo à qualificação profissional, para alternativas de geração de renda ou, ainda, para outros serviços públicos (CACCIAMALI; SILVA; MATOS, 1998). As agências privadas de emprego têm sistemáticas de atendimento diferenciadas entre si e em relação aos PATs. As agências privadas de emprego são mais eficientes que os PATs, porque fazem uma seleção mais rigorosa para obter um melhor enquadramento profissional dos trabalhadores, são mais ágeis no encaminhamento e, apesar de onerarem as empresas, o custo-benefício é positivo.

Segundo Goller (2000), o contingente de candidatos que buscam os serviços de intermediação de mão-de-obra dos PATs é constituído em sua maioria, por trabalhadores de baixa escolaridade, sem experiência profissional, sem qualificação específica e com pouco tempo de experiência comprovada. Para estes trabalhadores, os PATs são seu elo com o mercado de trabalho. Dessa forma, os empregadores consideram que os PATs ficam sem condições de atender a uma demanda de trabalho mais qualificada. E, ainda, consideram que os PATs não observam todas as exigências do perfil do trabalhador solicitado, fazendo um encaminhamento inadequado.

Existem grupos de indivíduos com maiores dificuldades de acesso às informações do mercado de trabalho e menores recursos, o que impossibilita o uso de outros meios de busca de emprego alternativos. Segundo Radzinski (2008), as agências públicas, em sua maioria, estão voltadas para atender à base do mercado de trabalho, ou seja, a oferta e demanda por postos de trabalho que exigem menor qualificação e oferecem salários mais baixos. Guimarães (2005) afirma que o que verdadeiramente chama a atenção é como são muito pobres os que procuram emprego usando o sistema público. A própria formação e a baixa qualificação desses indivíduos pode ser um fator de defesa da existência de um serviço público de intermediação, quando a colocação de trabalhadores desse perfil não é do interesse de agências privadas de emprego nem mesmo pertence ao perfil de vagas oferecidas por essas empresas.

Procuram os serviços de intermediação dos PATs ofertantes e demandantes de trabalho. Os PATs têm, portanto, papel relevante como intermediador entre o trabalhador e as empresas, sobretudo para as micro e pequenas que não dispõem de um departamento de recursos humanos. Estas, por serem de modo geral administradas diretamente pelo empregador, acabam por não ter um processo sistematizado de seleção e recrutamento de pessoal (NUNES, 2003). Assim sendo, a intermediação de mão-de-obra proporcionada pelos PATs possibilita a essas empresas, o recrutamento e seleção de candidatos como um serviço de apoio.

O papel da intermediação de mão-de-obra é assegurar a eficácia da intermediação e colocação dos trabalhadores no mercado de trabalho no sentido de ajudá-los a encontrar um emprego, captar as vagas oferecidas pelos empregadores e encaminhar os trabalhadores cadastrados para o mercado de trabalho.

Os PATs ainda não conseguem desenvolver a contento suas tarefas. Assim é que para Guimarães, (2005) a superficialidade e rapidez da entrevista podem ser responsáveis pela menor chance de o candidato conseguir algumas das vagas disponíveis, por pouco explorar as chances que o sistema de informações abre no sentido de simular alvos alternativos pretendidos e, ao fazê-lo, aumentar a chance de localizar um posto de trabalho. Isto sugere a necessidade de que, no longo prazo, sejam avaliados os critérios para alocação de recursos. Mas Guimarães sugere também que, no curto prazo, sejam estimulados os procedimentos de (re)treinamento constante do pessoal envolvido na intermediação no sistema público, notadamente os entrevistadores.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPO DE PESQUISA

O presente estudo caracteriza-se como um levantamento de campo (*survey*), já que tem como objetivo caracterizar as empresas que procuram os serviços de intermediação de mão-de-obra e verificar opiniões dos responsáveis pelo recrutamento de pessoal.

3.2 POPULAÇÃO E AMOSTRA

O universo da pesquisa é constituído pelas empresas dos municípios de Bragança Paulista, Atibaia e Itatiba que se valem dos serviços de intermediação de mão-de-obra proporcionados pelos Postos de Atendimento ao Trabalhador sediados nesses municípios. Em Agosto de 2008 esta população era composta por 535 empresas.

A amostra da pesquisa é constituída por 100 empresas. Foi selecionada pelos critérios de acessibilidade e intencionalidade. Justifica-se a adoção deste tipo de amostragem em virtude das dificuldades para se obter uma amostra aleatória das empresas que constituem o universo. Não apenas em decorrência de sua dispersão geográfica, mas também da disposição de seus agentes para o fornecimento das respostas. A amostra selecionada dessa forma mostra-se adequada, já que o propósito da pesquisa não é o descrever com precisão as características da população, mas sim o de permitir uma melhor compreensão do problema e mesmo a construção de hipóteses.

3.3 INSTRUMENTOS DE PESQUISA

O instrumento básico para a coleta de dados é o questionário estruturado. Para sua elaboração foram realizadas entrevistas com alguns selecionadores de pessoal com vistas a conhecer melhor seu universo de discurso. Este procedimento foi essencial para o aprimoramento das alternativas das questões fechadas, já que permitiu sua elaboração com base nas próprias falas dos sujeitos.

Procedeu-se também ao pré-teste do questionário. Para tanto foram aplicados a cinco selecionadores com vistas a verificar sua adequação. Após sua aplicação, foram realizadas entrevistas com os respondentes para verificar dificuldades na compreensão das questões em seu preenchimento. As pessoas que responderam ao questionário foram excluídas da amostra definitiva para evitar possível “contágio”.

Foram também realizadas entrevistas não estruturadas com 23 selecionadores de pessoal, com 3 dirigentes e um atendente dos PATs com vistas a identificar alguns aspectos de natureza qualitativa não cobertos pelos questionários. Não se estabeleceu previamente a quantidade de entrevistas a serem realizadas. Estas foram encerradas, mas estas foram ao se verificar a “saturação” dos resultados (GLASER; STRAUSS, 1967).

Com vistas, ainda a complementar as informações obtidas, a pesquisadora adotou a técnica da observação espontânea nas dependências do PAT. E à medida do possível, foram obtidos alguns depoimentos de pessoas que lá se encontravam com a finalidade de obter emprego.

3.4 ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

As categorias de análise foram definidas previamente, já que o questionário foi estruturado. Procedeu-se, então, à pré-codificação dos dados, que foram tabulados eletronicamente, com a utilização de um aplicativo do Windows. Para possibilitar a análise dos dados estes foram dispostos em tabelas, com a apresentação das freqüências absolutas e relativas para cada categoria. Foi também aplicado em caráter exploratório o coeficiente de contingência C com vistas a verificar a possíveis associações entre variáveis, embora não tenham sido previamente definidas hipóteses. Em virtude da não identificação de resultados significativos, os coeficientes não vêm indicados ao longo da seção de análise e discussão dos resultados.

Na interpretação, os dados obtidos foram cotejados com os resultados de pesquisas já realizadas e que foram identificadas na etapa de revisão bibliográfica. Procurou-se

também identificar nexos entre os resultados obtidos e formulações teóricas já consagradas pela literatura.

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Apresenta-se nesta seção a análise e discussão dos resultados da pesquisa. Assim, procede-se inicialmente à caracterização dos PATs dos municípios de Atibaia, Bragança e Itatiba. Passa-se, a seguir, à caracterização das empresas que foram objeto da presente investigação. Em seguida, apresenta-se a descrição das opiniões dos dirigentes, dos órgãos de recursos humanos acerca dos PATs. Procede-se, por fim, à discussão dos resultados obtidos.

4.1 CARACTERIZAÇÃO DOS PATS

O SINE – Sistema Nacional de Emprego - foi concebido com o objetivo buscar a promoção da modernização do processo de industrialização, de estimular o mercado consumidor, e também, atender as demandas das indústrias em expansão (CACCIAMALI;SILVA;MATOS, 1998). Esse sistema, ao longo de sua existência, foi gradativamente incorporando uma série de programas e atribuições relacionados à proteção ao trabalhador, tais como: Seguro desemprego, Programa de geração de emprego-renda, Programa de qualificação profissional, Emissão de carteira de trabalho e Orientação trabalhista. Para exercer suas atribuições, o SINE estabelece parcerias com os governos estaduais e municipais.

O SINE destina-se, portanto, a prestação de serviços ao trabalhador com vistas à sua proteção e melhoria nas condições de acesso e permanência no mercado de trabalho. A rigor, o que se pretende com o SINE é a orientação de trabalhadores e empresas, com vistas ao ajustamento da oferta e demanda de empregos.

A face mais visível do SINE corresponde à intermediação de mão-de-obra. Isto porque esse serviço é totalmente gratuito tanto para o candidato à vaga quanto para o empregador. Com efeito, diariamente os trabalhadores comparecem a seus postos

de atendimento em busca de colocação no mercado de trabalho. Da mesma forma, as empresas recorrem ao SINE na expectativa de suprir necessidades de mão-de-obra.

Com o apoio das Prefeituras Municipais, em muitas as cidades do Estado de São Paulo foram instalados Postos de Atendimento ao Trabalhador (PATs). Esses PATs fazem a captação de vagas nas empresas, bem como o cadastramento de pessoas que estejam procurando uma ocupação e o encaminhamento dos trabalhadores cadastrados para participarem de processos seletivos nas empresas. Dessa forma, o PAT procura facilitar o processo de contratação e o acesso às oportunidades de emprego.

A intermediação de mão-de-obra é uma das mais tradicionais políticas ativas de promoção da inserção ou recolocação do trabalhador no mercado de trabalho. Constitui-se em um sistema de informações sobre o mercado de trabalho que auxilia o empregador a encontrar o trabalhador que necessita e o desempregado a encontrar uma vaga. Contribui desta forma para reduzir o tempo de busca tanto do trabalhador como do empregador.

Quando o empregador contrata um candidato que foi encaminhado pelo PAT, este deve comunicar o posto para atualização de seu cadastro no programa, já que foi alterada a situação do candidato de desempregado para contratado. Desta forma, este candidato não mais concorrerá a vagas, pois se encontra empregado. Assim, as vagas existentes são concorridas apenas entre candidatos desempregados.

4.1.1 O PAT de Bragança Paulista

O PAT de Bragança Paulista está vinculado à Secretaria de Desenvolvimento Econômico da Prefeitura Municipal e funciona em prédio construído junto ao Palácio Santo Agostinho, sede da Prefeitura Municipal em um local de fácil acesso onde o atendimento é feito de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas.

Foi inaugurado em setembro de 2003 e até Maio de 2008 contava com quatro funcionárias no atendimento, sendo duas funcionárias do Estado e duas da

Prefeitura. Sua estrutura física é deficiente, pois o local é pequeno, com poucos assentos, o que dificulta até mesmo o trabalho das atendentes e a espera dos candidatos, pois estes têm que ficar aguardando em pé.

O local é dividido em três salas. Uma é utilizada por empregadores para fazer entrevista com candidatos. Outra é a ocupada pela diretora, que faz captação de vagas. A sala principal, por sua vez, é aquela por onde as pessoas entram no posto e aguardam para serem atendidas por ordem de chegada.

O PAT possui apenas três computadores, uma impressora, um aparelho telefônico, um aparelho de fax e uma televisão. Os serviços oferecidos pelo PAT de Bragança Paulista são apenas o de Intermediação de mão-de-obra.

As atendentes do PAT fazem a captação de vagas por telefone ou pessoalmente, quando representantes das empresas procuram o posto para cadastrar sua vaga de emprego, bem como o cadastramento das pessoas que estejam procurando uma ocupação. Estes candidatos cadastrados são encaminhados para participar de processos seletivos quando atendem o perfil desejado pelo cliente.

O cadastro dos candidatos é feito mediante a apresentação da Carteira Profissional e do RG. Cada candidato possui um número de cadastro e este é anotado em sua carteira de trabalho, pois os atendimentos posteriores são realizados por meio deste número.

Cabe lembrar que a Região Bragantina está próxima dos dois maiores centros econômicos do Estado: a Região Metropolitana da Grande São Paulo e a Região de Campinas. Devido a isso, são diversas empresas de diferentes regiões e cidades que disponibilizam vagas no PAT de Bragança.

Em 2007, segundo dados da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico de Bragança Paulista, foram encaminhados por intermédio do PAT 5.038 pessoas para 1.411 vagas de emprego. Destas vagas, 969 foram preenchidas. O número de colocações e vagas cresceu mais de 50% entre 2006 e 2007.

De Janeiro a Julho de 2008, o PAT atendeu 2.903 candidatos a emprego. Foram encaminhadas 752 pessoas para 678 vagas de emprego, e destas, 84 pessoas conquistaram um lugar no mercado de trabalho.

4.1.2 O PAT de Atibaia

O Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) é produto da parceria entre a Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho do Estado de São Paulo e a Prefeitura de Atibaia. É coordenado pela Secretaria de Ação e Desenvolvimento Social, por meio do Departamento de Geração de Emprego e Renda, com a finalidade de estabelecer um elo entre as empresas que buscam trabalhadores e as pessoas que buscam oportunidades.

Os serviços oferecidos pelo PAT de Atibaia são: Intermediação de mão-de-obra, seguro desemprego e formação profissional. Pelo atendimento do PAT passam, diariamente, cerca de 100 pessoas.

O PAT de Atibaia foi inaugurado em Junho de 2002 e atualmente possui nove funcionários, sendo uma recepcionista, um diretor, um supervisor e seis atendentes. Destes seis atendentes, dois funcionários fazem captação de vagas junto aos clientes e quatro funcionários atendem os candidatos.

Em relação a estrutura física dentre os três municípios pesquisados, o PAT de Atibaia é o que oferece melhores condições, pois possui uma ampla sala com TV para recepcionar às pessoas que diariamente procuram seus serviços, uma sala para atendimento de candidatos, uma sala para atender os representantes de empresas na busca de colocar suas vagas e duas salas para realizar entrevistas, caso os clientes prefiram entrevistar os candidatos no próprio PAT. O PAT possui seis computadores, três impressoras, quatro aparelhos telefônicos com duas linhas e um aparelho de fax.

Para cadastrar o currículo no sistema do PAT é necessário que o candidato compareça com o RG e a Carteira Profissional no Posto no horário das 9h às 16h. O PAT está situado em local de fácil acesso, na Avenida da Saudade, nº 287, em frente ao prédio da Prefeitura. O PAT de Atibaia encaminhou no início de 2007, 3.127 pessoas para entrevistas e processos seletivos e cadastrou, neste mesmo período, mais de 350 novos perfis de candidatos que se juntaram aos 19 mil cadastros existentes no seu sistema informatizado. Em Agosto de 2008 o banco de dados do Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) de Atibaia possuía cerca de 19.600 cadastros.

4.1.3 O PAT de Itatiba

O PAT - Posto de Atendimento ao Trabalhador de Itatiba foi criado em dezembro de 2001, mediante parceria entre a Prefeitura de Itatiba e a Secretaria Estadual de Relações do Trabalho. Atualmente possui em seu quadro de pessoal três atendentes, uma recepcionista e dois funcionários na captação de vagas.

O PAT está localizado em local de fácil acesso e sua estrutura física comparada com o PAT de Bragança Paulista é mais adequada, pois dispõe de uma sala ampla para recepção, com TV e poltronas; quatro guichês para atendimento aos candidatos; uma sala para captação de vagas e atendimento as empresas e uma sala para reuniões ou seleções, com uma mesa grande e carteiras tipo universitárias.

O PAT de Itatiba, desde a sua criação, registrou 20.876 novos cadastros, levantou 5.646 vagas e viabilizou 4.288 contratações. Em 2007 o PAT de Itatiba realizou 2.463 novos cadastros, atendeu 12.311 candidatos, ofereceu 1.107 vagas, e colocou 978 candidatos no mercado de trabalho. O PAT também oferece a orientação profissional de um advogado para esclarecer dúvidas quanto a contratos de trabalho, rescisões e outras informações relativas à legislação trabalhista. No primeiro semestre de 2008 registrou-se 368 orientações trabalhistas Além de intermediar a recolocação de profissionais em vagas de emprego, o PAT oferece a emissão de carteira de trabalho. Nos primeiros cinco meses de 2008, o PAT

registrou 735 carteiras de trabalho emitidas. (PREFEITURA MUNICIPAL DE ITATIBA, 2008).

Para obter a intermediação de mão-de-obra, as empresas contatam o PAT pessoalmente, por telefone ou e-mail sobre vaga existente, informando o perfil exigido do candidato como: idade, escolaridade, experiência ou outros dados da vaga. Esses dados são lançados no sistema. A vaga é liberada e divulgada na imprensa oficial e na relação fixada nas dependências do PAT. As pessoas desempregadas ou que procuram novas oportunidades buscam na imprensa oficial ou passam pessoalmente pelo PAT para verificar a relação de vagas existentes.

O candidato que se julga habilitado para a vaga, passa pelo atendimento mediante apresentação da Carteira de Trabalho e RG. O atendente faz o cadastro do candidato com dados extraídos da CTPS e de entrevista realizada no local pela entrevista. Ao final da entrevista, o atendente faz a busca para verificar se o candidato está dentro do perfil da vaga. O sistema indica a vaga e se o candidato estiver apto será encaminhado.

O candidato encaminhado recebe orientações sobre a empresa para a qual será encaminhado, bem como acerca da entrevista e de documentos que deverá portar. Caso não seja encaminhado, será orientado a continuar buscando uma vaga de emprego. São encaminhados entre cinco e seis candidatos por vaga, e assim que fechar a vaga, a empresa comunica o PAT.

4.2. CARACTERIZAÇÃO DOS EMPREGADORES

Os empregadores são aqui caracterizados segundo o setor da economia em que atuam, sua localização espacial, número de empregados, tempo de atuação na região e formas de conhecimento do PAT.

4.2.1 Setores de atuação dos empregadores

São muitos os empregadores que disponibilizam suas vagas nos PATs, principalmente da área do comércio. Constatase pela observação da tabela 4.2.1 que o comércio tem participação mais expressiva quando comparado aos demais segmentos. Isto se justifica pelo fato de haver nas cidades pesquisadas uma grande quantidade de estabelecimentos comerciais instalados. Na maioria das vezes as vagas oferecidas são simples, não exigindo alta qualificação dos candidatos para a recolocação.

Tabela 4.2.1 Distribuição dos empregadores segundo o setor que atuam

Área de atuação	n	%
Comércio	30	30
Empregador Doméstico	22	22
Indústria	21	21
Terceirização	13	13
Consultoria	9	9
Outros	5	5
Total	100	100

Fonte: Dados da pesquisa

Os empregadores domésticos representam a segunda categoria mais freqüente. São clientes atuantes que colocam vagas constantemente. As vagas que estes clientes mais solicitam são: empregada doméstica, jardineiro, babá, faxineira, diarista, pintor residencial, cozinheira, passadeira, lavadeira e acompanhante. Este tipo de vaga

geralmente não exige grau elevado de escolaridade; a maior exigência esta relacionada ao tempo de experiência e à idade do candidato.

Dentre as indústrias, as que mais utilizam os serviços do PAT são as dos setores têxtil, gráfico, farmacêutico, alimentício, químico e de confecção. Embora os clientes que fazem parte do ramo industrial procurem com frequência os serviços do PATs, o processo de encaminhamento de candidatos para este torna-se um pouco moroso devido às exigências quanto ao perfil da vaga disponibilizada e por se tratar de vagas que exigem mão-de-obra com alta qualificação. Para preencher estas vagas, se faz necessário uma seleção mais apurada, pois as competências exigidas para ocupar tais cargos, são de cunho específico e técnico.

Empresas que terceirizam serviços também recorrem aos serviços do PAT para suprir suas necessidades de contratação. As vagas captadas por clientes que terceirizam, são voltadas para a limpeza, portaria, recepção, restaurante e telefonia. As empresas de consultoria também recorrem ao PAT e solicitam o envio de candidatos, mas com perfil mais exigente no que tange a qualificação, formação e experiência. A principal vantagem, segundo os consultores é a existência de postos em diversas cidades.

É muito bom poder contar com a ajuda desse órgão, principalmente em caso que utilizamos esse serviço em todas as cidades que tem um posto de atendimento. No meu caso, que atendo todo o Vale do Paraíba, Serra da Mantiqueira, Litoral Norte, Sul de Minas, Região de Itatiba, Atibaia e Bragança Paulista, é um serviço muito útil e outros supervisores que atendem outras regiões também fazem o mesmo. (Empregador A, Consultora).

A principal vantagem oferecida pelos PATs é a da gratuidade dos serviços, mas os consultores consideram crítico o processo de recrutamento.

O serviço prestado pelo PAT é interessante por ser gratuito, embora seja superficial o recrutamento dos candidatos. (Empregador B, Consultor).

Os cinco setores considerados correspondem a mais de 95% da amostra. Outros setores que também se manifestaram, mas em número diminuto, são: construção civil, consultório médico, hospitais, hotéis e empresas de transporte urbano.

Pode-se observar que os empregadores que recorrem ao PAT em busca de candidatos, são em sua maioria do segmento do comércio e empregadores domésticos. Geralmente estes empregadores disponibilizam maior quantidade de vagas de baixa qualificação, ou seja, vagas que não exigem grau de escolaridade elevado nem tampouco ampla experiência; exige apenas disponibilidade para o trabalho oferecido e alguma experiência.

Geralmente estes empregadores solicitam aos atendentes do PAT que as entrevistas sejam realizadas no próprio PAT para que os atendentes informem aos candidatos interessados o perfil da vaga com todas as informações e se concordarem em participar do processo seletivo, compareçam ao PAT no dia e horário marcado para a entrevista com o empregador. Há também empregadores que preferem que os candidatos selecionados sejam encaminhados até o local com dia e horário marcado para a entrevista.

Os PATs representam para estes candidatos os meios estratégicos que os auxiliam os desempregados na busca de uma nova colocação no mercado de trabalho (AZEREDO,1998). Conforme os resultados de pesquisa realizada por Radzinski (2008), nos últimos anos, houve um aumento de trabalhadores cadastrados nas agências públicas e nas agências privadas.

O papel dos PATs na intermediação de mão-de-obra também é ressaltado por Nunes (2003) que vê a intermediação de mão-de-obra feita pelos PATs como o mais importante meio de recrutamento e seleção de pessoal de que dispõem os empregadores cujas empresas não contam com departamento de recursos humanos.

4.2.2 Localização espacial da clientela

Como a amostra foi selecionada pelo critério da acessibilidade, os dados não refletem a real participação percentual dos empregadores na solicitação de serviços dos PATs. Mas os dados da Tabela 4.2.2 indicam que cerca de 2/3 das empresas que participaram da pesquisa estão localizadas em Bragança Paulista, município este que possui uma economia marcada pela diversidade, com destaque para os agronegócios, a indústria, o comércio e o turismo.

Tabela 4.2.2 Distribuição dos empregadores segundo a localização geográfica

Cidade	n	%
Bragança Paulista	64	64
Itatiba	17	17
Atibaia	10	10
Outras	09	09
Total	100	100

Fonte: Dados da pesquisa

Na área industrial, o município conta com cerca de 500 indústrias de diversos segmentos como alimentício, farmacêutico, metalúrgico, oleiro, de plásticos, químico e têxtil. No setor comercial, conta com 1,2 mil estabelecimentos comerciais instalados em Bragança Paulista.

O PAT de Bragança Paulista atende diversas clientelas, desde o empregador doméstico até as indústrias. São diversas vagas captadas todos os dias. As mais freqüentes são vagas para empregadores domésticos e para o comércio. Em seguida são os prestadores de serviços e a indústria.

As vagas mais solicitadas pelos empregadores são: empregada doméstica, ajudante geral, operador de telemarketing, auxiliar de limpeza, costureira, porteiro, segurança, caseiro, garçom e pedreiro. São solicitadas também vagas na área de manutenção com conhecimentos específicos como eletricista e mecânico de manutenção. Segundo depoimento da supervisora do PAT são poucas as vagas oferecidas na área administrativa:

Todos os dias entram várias vagas, mas as mais freqüentes são de empregada doméstica, ajudante geral e operador de telemarketing(...) Já faz quatro meses que não entra nenhuma vaga administrativa nem de manutenção. Acho que as empresas estão fazendo parcerias com o SENAI e com outras empresas. (Supervisora do PAT – Bragança Paulista)

Itatiba está localizada a 35 km de Bragança Paulista e é conhecida como a Capital Brasileira do Móvel Colonial, devido à grande quantidade de indústrias do ramo moveleiro instaladas na cidade. Além do ramo madeireiro, há outras indústrias como a Nívea e a Bosch. Os maiores clientes do PAT são as micro e pequenas empresas.

O que movimenta a economia da cidade é a indústria, notadamente o setor moveleiro, além dos setores têxtil, metalúrgico e químico. Há uma concentração de empresas do também do setor turístico, pois a cidade oferece diversas atrações como o agroturismo que é o turismo em espaço rural, clube de aerodelismo, pesqueiro cachoeira, bosques, praças, feiras de artesanato, vários edifícios históricos e o primeiro zoológico temático do Brasil, o Zoológico.

O PAT de Itatiba atende diversos empregadores de segmentos variados e oferece vagas de diferentes naturezas, porém o maior número de clientes que disponibilizam suas vagas no PAT são empresas que terceirizam serviços nas indústrias. E as

maiores quantidades de vagas captadas pelo PAT, são da área de limpeza, portaria e auxiliar de produção.

Atibaia é um dos 15 municípios paulistas considerados estâncias climáticas no Estado de São Paulo, por cumprir requisitos definidos por Lei Estadual. Foi considerada pela Unesco como o segundo melhor clima do mundo. (Prefeitura Municipal de Atibaia, 2008). Dentre as atividades econômicas que se desenvolvem em Atibaia, a que mais se destaca na geração de empregos é a prestação de serviços e a agropecuária, seguida pela indústria e pelo comércio.

Segundo o supervisor do PAT de Atibaia, diversas empresas de terceirização e consultorias utilizam os serviços e intermediação de mão-de-obra do PAT para atender seus clientes:

Estas empresas sempre nos procuram e depois de uma boa seleção com candidatos, eles encaminham aos clientes. Dentre elas podemos destacar: Team Leasing, Sertec, Grupo Soma, M.Legate, Serv. Company, A Executiva, Labor Humano e Grupo Real de segurança. (Supervisor do PAT - Atibaia)

Em Atibaia está localizado o Centro Empresarial onde estão localizadas empresas dos setores eletrônico, metalúrgico e de tecnologia. Dentre estas empresas: a Caloi, a Smart e a Hypercom, que fazem a captação de vagas junto ao PAT de Atibaia.

Com o aumento de empresas instaladas na cidade, tornou-se constante a procura pelos PATs para re(colocação) de mão-de-obra:

Estamos trabalhando para tentar colocar ou recolocar o máximo possível de pessoas no mercado de trabalho com ou sem áreas específicas com perfis diferentes e grau técnico ou níveis superiores. (Supervisor do PAT - Atibaia)

O banco de dados do PAT possui cadastro com mais de cento e vinte clientes entre empresas de pequeno e médio porte. As vagas mais presentes são as de operador de telemarketing, ajudante geral, auxiliar de produção, balconista, garçom, arrumadeira e auxiliar de limpeza.

Os clientes de outras cidades são em sua maioria dos segmentos de consultoria e terceirização. Estes empregadores estão localizados em cidades próximas de Bragança Paulista: Jundiaí, Campinas, São Paulo, Bom Jesus dos Perdões, Socorro, Piracaia, Pinhalzinho, Mairiporã e Extrema - MG.

A procura dos serviços do PAT por clientes dessas cidades deve-se a vários motivos. Alguns empregadores são de cidades próximas a Bragança Paulista onde não existem postos de atendimento ao trabalhador nem agências de emprego. Outros empregadores são empresas de terceirização ou consultorias de emprego que possuem clientes em Bragança Paulista, tendo assim, a necessidade de contratar pessoas que residam nesta cidade. Há também empregadores que não conseguem em sua cidade, candidatos qualificados para a vaga. Assim sendo, dão preferência aos candidatos de Bragança Paulista e outras regiões.

Os resultados obtidos demonstram que as vagas captadas pelos três postos de atendimento ao trabalhador nos três municípios em questão são, em sua maioria, vagas que não requerem ampla qualificação nem elevado grau de instrução. No entanto visam atender o empregador dos segmentos: comercial, doméstico, prestador de serviços e industrial. Além dos empregadores citados anteriormente, existem outros empregadores distribuídos nos municípios localizados em diversos locais como: Amparo, Joanópolis, Pedra Bela, Serra Negra, Vargem, Tuiuti, Jarinú, Morungaba, Nazaré Paulista, Águas de Lindóia, Lindóia e Monte Alegre do Sul.

Os empregadores desses municípios não dispõem de intermediação de mão-de-obra proporcionada por agência pública e algumas empresas não possuem processo interno de recrutamento e seleção. Desta forma, tendem a recorrer aos PATs, sendo que as vagas mais disponíveis geralmente são: empregada doméstica, babá, ajudante geral, auxiliar de limpeza, caseiro, operador de telemarketing, porteiro, costureira, vigilante, garçom, pedreiro, balconista, auxiliar de produção e arrumadeira.

Da mesma forma que muitos empregadores recorrem apenas aos postos de atendimento em busca de candidatos para suprir suas vagas, há também pessoas

desempregadas sem qualificação e baixa ou nenhuma escolaridade que procuram os PATs, pois sabem que as chances de encontrarem um emprego são maiores em comparação com outros meios. Estes resultados coincidem com os obtidos na pesquisa realizada por Radzinski (2008) e Goller (2000). Para estes autores, estas pessoas têm maior dificuldade de acesso às informações do mercado de trabalho e menos recursos, o que as impossibilita usar outros meios de busca de empregos. Devido a isso, as agências públicas em sua maioria estão voltadas para atender à base do mercado de trabalho, ou seja, a oferta e demanda por postos de trabalho que exigem menor qualificação e oferecem salários mais baixos.

4.2.3 Caracterização dos empregadores segundo o número de empregados

O Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – SEBRAE define como micro empresa, indústrias com até 19 empregados e estabelecimentos comerciais e prestadoras de serviços com até 9 empregados. Define como empresa de pequeno porte, indústrias que tenham entre 20 a 99 empregados e estabelecimentos de comércio/serviços de 10 a 49 empregados. Médias empresas, por sua vez, são as indústrias que têm entre 100 e 499 empregados, e os estabelecimentos comerciais e as prestadoras de serviços que têm entre 50 e 99 empregados. Empresas de grande porte, por fim, são indústrias com mais de 499 empregados e estabelecimentos comerciais e prestadoras de serviços com mais de 99 empregados. (SEBRAE, 2008).

Na presente pesquisa as empresas foram classificadas pelo número de funcionários conforme as categorias definidas na Tabela 4.2.3. Constata-se, portanto, que as micro e pequenas empresas correspondem a 76% do total das empresas inseridas na amostra.

Tabela 4.2.3 Distribuição dos empregadores segundo o número de empregados

Nº. de empregados	n	%
Até 10 empregados	33	33
De 11 a 50 empregados	34	34
De 51 a 100 empregados	9	9
De 101 a 200 empregados	9	9
Mais de 200 empregados	15	15
Total	100	100

Fonte: Dados da pesquisa

As vagas colocadas junto ao PAT que exigem menor qualificação são solicitadas com maior frequência pelas micro e pequenas empresas. Nestes estabelecimentos há menos posições de chefia, pois as poucas que existem geralmente já estão ocupadas por funcionários que estão no cargo há mais tempo ou são ocupadas pelo próprio dono.

A presença maior de micro-empresa e empresa de pequeno porte nos PATs deve-se provavelmente ao fato de não exigirem candidatos com elevada formação escolar, nem tampouco ampla experiência na função. Assim, os PATs, de modo geral, atendem às necessidades dessas empresas para preencher as vagas disponíveis.

As empresas de médio e grande porte que utilizam os serviços de intermediação de mão-de-obra do PAT geralmente trabalham em paralelo com agências de emprego, pois, as agências privadas têm um banco de currículos melhores que o do PAT e contam com profissionais mais preparados para realizar a entrevista com os candidatos antes de encaminhá-los.

As médias e grandes empresas também utilizam com frequência outras fontes de recrutamento, como anúncios em jornal, internet e consultorias quando dispõem de vagas complexas que exigem experiência e conhecimento em nível técnico ou pessoas com formação superior.

Verificou-se que no cadastro de clientes do banco de dados dos PATs pesquisados, estão concentrados maior número de micro e pequenas empresas. Dados estes que se aproximam dos obtidos em pesquisa realizada por Nunes (2003), que indicam que as empresas deste porte, geralmente são administradas pelo próprio dono e acabam por não ter área de recursos humanos nem mesmo processo formal de recrutamento e seleção. Sendo assim, os resultados encontrados revelam nitidamente a relevância dos PATs como agente intermediador entre o trabalhador desempregado e as empresas, sobretudo para as micro e pequenas empresas, que não dispõem de sistema de recrutamento interno e que disponibilizam vagas com pouco ou nenhuma exigência.

Quanto aos empregadores de médio e grande porte, conforme depoimentos de supervisores dos PATs, estes poucas vezes colocam vagas administrativas ou mesmo vagas de nível técnico que requerem elevada qualificação, pois para atender estas necessidades, estas empresas buscam candidatos mediante as agências privadas ou por outras fontes de recrutamento. Guimarães(2005), por sua vez, indica que o perfil dos candidatos cadastrados nos PATs não corresponde ao perfil das vagas dessas empresas devido à baixa qualificação e formação profissional.

4.2.4 Tempo de atuação dos empregadores na região

A grande maioria dos empregadores atua a mais de dois anos na região, sendo que 2/3 delas a mais de sete anos (Tabela 4.2.4). As que atuam a menos de dois anos em sua maioria são administradas pelos próprios proprietários. São empresas dos segmentos: comércio, empregador doméstico, terceirização, consultoria e construção civil e estão localizadas em Bragança Paulista, Jundiaí e São Paulo.

Tabela 4.2.4 Distribuição da clientela segundo o tempo de atuação na região

Tempo de atuação	n	%
Há menos de um ano	4	4
Entre um e dois anos	4	4
Entre dois anos e quatro	17	17
Entre cinco e seis anos	8	8
Há sete anos ou mais	67	67
Total	100	100

Fonte: Dados da pesquisa

4.2.5 Conhecimento acerca da atuação dos PATs

Os PATs promovem a divulgação de seus serviços e das vagas disponíveis de diversas formas. Mas valem-se principalmente das assessorias de imprensa das prefeituras, que se incumbem da comunicação com a imprensa. A principal forma de obtenção de conhecimento acerca das atividades dos PATs, no entanto, é constituída pelos contatos que as próprias empresas mantêm entre si (Tabela 4.2.5). Trata-se de um dos usos do *networking* – ou rede de relacionamentos - que constitui atualmente uma das formas mais eficientes de relacionamento inter-empresarial.

Tabela 4.2.5 Distribuição da clientela segundo a forma de obtenção de conhecimento das atividades dos PATs

Fonte de divulgação	n	%
Rádio	10	10
TV	13	13
Jornal	12	12
Prefeitura	13	13
Outras empresas	34	34
Próprio PAT	12	12
Outros	6	6
Total	100	100

Fonte: Dados da pesquisa

Cabe ressaltar também o papel da imprensa, já que 35% dos clientes informaram ter obtido conhecimento do PAT por meio de rádio, TV e jornais. Desta forma, a menor participação no processo de informação dos serviços é a que decorre da comunicação institucional, já que o conhecimento oferecido pela prefeitura ou pelo próprio PAT corresponde a 25%.

4.3 OPINIÕES DE EMPREGADORES ACERCA DOS PATs

Nesta seção são analisadas as opiniões dos empregadores sobre: horário de atendimento dos PATs, opinião acerca da competência dos funcionários, nível de exigência dos serviços, atendimento proporcionado pelos funcionários, encaminhamento e recolocação de pessoal, perfil dos candidatos encaminhados, estrutura física dos PATs e currículo dos candidatos encaminhados.

4.3.1 Horário de atendimento do PAT

Em relação ao horário de atendimento dos PATs, os clientes indicam clara divisão quanto às opiniões, posto que 52% são clientes que o vêem como adequado ou muito adequado, enquanto 45% vêem apenas como mais ou menos adequado ou inadequado (Tabela 4.3.1).

Tabela 4.3.1 Distribuição da clientela quanto à opinião sobre o horário de atendimento do PAT

Opinião sobre o horário de atendimento	n	%
Muito adequado	7	7
Adequado	45	45
Mais ou menos adequado	25	25
Pouco adequado	20	20
Sem resposta	3	3
Total	100	100

Fonte: Dados da pesquisa

Importante ressaltar que o horário de atendimento dos PATs de Atibaia e Bragança Paulista é das 9h às 16h de segunda a sexta-feira, sem intervalo de almoço, e na cidade de Itatiba o horário de atendimento é das 8h às 16h. Os clientes que não responderam esta pergunta são aqueles que somente colocam vaga no PAT via telefone ou por e-mail.

4.3.2 Competência dos funcionários do PAT

A grande maioria dos empregadores considera satisfatória a competência dos atendentes dos PATs. Apenas 11% os consideram pouco competentes (Tabela 4.3.2).

Tabela 4.3.2 Distribuição da clientela segundo a opinião acerca da competência dos funcionários do PAT

Opinião sobre o nível de competência dos funcionários	n	%
Muito competentes	12	12
Competentes	60	60
Mais ou menos competentes	17	17
Pouco competentes	11	11
Incompetentes	-	-
Total	100	100

Fonte: Dados da pesquisa

As características mais lembradas pelos clientes em favor dos funcionários do PAT são cordialidade, a agilidade, o conhecimento, e a presteza. Os depoimentos, por sua vez, indicam que a percepção de competência é influenciada pelo atendimento proporcionado pelo funcionário:

Os funcionários são competentes e educados. A pessoa que me atendeu foi cordial, prestativa e tem potencial para avaliar os candidatos e o perfil das vagas que coloco. (Empregador C, Gerente de loja).

É muito bom ter o PAT em nossa disposição e contar com este maravilhoso trabalho de pré-seleção. Os funcionários do PAT chegam a ligar para saber se deu certo ou não o candidato, isto demonstra uma preocupação muito positiva. (Empregador D, Empregador doméstico).

Embora nenhum dos clientes tenha indicado que os funcionários em sua opinião são incompetentes, registram-se algumas manifestações desfavoráveis em relação ao seu desempenho:

Elas não têm conhecimento nenhum do que estão fazendo. É um trabalho mecânico, elas não analisam os currículos, mandam pessoas pra gente sem qualificação nenhuma. Acho que deveriam colocar pessoas qualificadas para atender as empresas, pessoas que analisem estes currículos. (Empregador E, Gerente administrativo).

Ainda em se tratando da competência:

O PAT deveria fazer contato conosco e não nós irmos atrás deles. Se o PAT tivesse um contato maior conosco, talvez pudéssemos colocar mais vagas com eles, mas por falta de contato, isto não acontece. (Empregador F, Supervisora de RH).

Infelizmente pelas pessoas que trabalham no PAT não conhecerem Recursos Humanos, elas não encaminham candidatos dentro do perfil. Eu acho assim, quanto mais ter uma pessoa especializada lá dentro, melhor vai ser. (...) As pessoas não estão preparadas para atender, tem boa vontade, mas não estão preparadas. (Empregador G, Analista de RH).

As pessoas que nos atendem são competentes, eles se preocupam com a gente e ligam para saber se deu certo algum candidato encaminhado por eles. (Empregador H, Supervisora administrativa).

4.3.3 Exigências dos serviços de intermediação de mão-de-obra

Qualquer empresa, independente de seu tamanho ou setor em que atua, pode se cadastrar nos PATs para disponibilizar vagas. Para que isso ocorra, primeiramente é necessário fazer o cadastro mediante informações de dados cadastrais da empresa e em seguida cadastrar a vaga, ou seja, as características do perfil do trabalhador desejado e informações relevantes do cargo. Este processo é rigorosamente seguido por todos os atendentes dos PATs e 70% dos clientes não o consideram um procedimento rígido (TABELA 4.3.3), pois sabem que se trata de normas internas dos postos.

Tabela 4.3.3 Distribuição da clientela segundo a opinião acerca do nível de exigência do serviço de intermediação de mão-de-obra

Opinião acerca do nível de exigência	n	%
Excessivamente rígido	-	-
Muito rígido	6	6
Mais ou menos rígido	24	24
Pouco rígido	46	46
Nada rígido	24	24
Total	100	100

Fonte: Dados da pesquisa

Muitas empresas estão cadastradas e se beneficiam do serviço de intermediação de mão-de-obra. Uma vez cadastrada, a empresa permanece no banco de dados e pode realizar a disponibilização de vagas, sempre que necessitar. As vagas podem ser captadas por telefone, pessoalmente no postos de atendimento ou por e-mail. Os postos encaminham os candidatos inscritos para uma vaga disponível, segundo

critérios determinados pela própria empresa. Segundo o depoimento da supervisora do PAT, quase não há reclamação no momento de efetivar o cadastro:

Eles aceitam numa boa, trazem os documentos e informam os dados que nós pedimos. Raramente eles se negam a nos fornecer os dados, recentemente apenas duas pessoas questionaram o porquê de ter que passar o número do CPF. (Supervisora do PAT – Bragança Paulista).

Outra exigência existente no processo de captação de vagas é o *feedback* das empresas para os PATs. O *feedback* é feito após o encaminhamento de candidatos para informar se algum candidato foi aprovado, caso se confirme, o cadastro desse candidato será alterado para situação empregado e a vaga da empresa será fechada no sistema para não haver mais encaminhamentos de candidatos. Isto se faz necessário para manter a organização e o controle no banco de dados.

4.3.4 Atendimento proporcionado pelos funcionários do PAT para colocação de vagas

O atendimento proporcionado pelos funcionários do PAT em relação à colocação de vagas é considerado satisfatório pela grande maioria dos empregadores que foram contactados (TABELA 4.3.4). Ressalte-se que apenas 5% o consideram inadequado e nenhum deles o considera muito inadequado.

Tabela 4.3.4 Distribuição da clientela segundo a opinião sobre o atendimento proporcionado pelos funcionários do PAT para a colocação de vagas

Opinião sobre o atendimento para colocação de vagas	n	%
Muito adequado	7	7
Adequado	65	65
Mais ou menos adequado	23	23
Inadequado	5	5
Muito inadequado	-	-
Total	100	100

Fonte: Dados da pesquisa

Os PATs atuam como intermediadores e facilitadores no processo de colocação ou recolocação do trabalhador no mercado de trabalho bem como na captação da vaga junto ao empregador. Os depoimentos de alguns empregadores indicam satisfação quanto ao atendimento.

Sempre fui muito bem atendido, só tenho que elogiar este serviço e tomara que continue assim por muito tempo. (Empregador I, Proprietário de farmácia).

Toda vez que preciso de mão-de-obra, eu aciono o PAT. Acho o trabalho do PAT muito importante para a comunidade, principalmente para aqueles que não têm acesso a outros meios de recolocação no mercado de trabalho. (Empregador J, Gerente de restaurante).

Alguns clientes, no entanto, indicam que o atendimento precisa ser melhorado, pois nem sempre o atendente teria como focar atender às necessidades e interesses dos clientes:

Acredito que o PAT possui um banco de dados enorme e muito rico com bons profissionais, porém algumas particularidades da empresa para preenchimentos das vagas, as atendentes não tem condições de atender, encaminhando profissionais fora do perfil, por não conhecer estas particularidades. (Empregador K, Analista de RH).

Constata-se que clientes pesquisados de forma geral estão satisfeitos com o atendimento oferecido pelos PATs. Alguns associam o bom atendimento a algumas características pessoais como: a educação, a presteza, a cordialidade e a competência.

Embora a maioria dos empregadores indique satisfação no atendimento, há empregadores que demonstraram opiniões diferentes quanto ao atendimento. Para estes o atendimento é inadequado e precisa ser melhorado.

4.3.5 Encaminhamento e recolocação de pessoal

O prazo para o encaminhamento e a recolocação de pessoal realizado pelos PATs são considerados satisfatórios pela grande maioria dos empregadores (TABELA 4.3.5). Porém, 33% consideram que os PATs nem sempre encaminham ou conseguem recolocar a mão-de-obra no prazo previsto.

O nível elevado de satisfação da maioria dos clientes deve-se provavelmente ao fato de serem em sua maioria empresas que disponibilizam vagas mais simples como: auxiliar de limpeza, porteiro, recepcionista, balconista, operador de caixa, operador de telemarketing e vendedora. A maioria destas empresas insere-se nas categorias de micro e de pequeno porte que atuam no setor comercial, terceirização e empregador doméstico.

Os empregadores que indicam que os PATs não encaminham ou recolocam os candidatos no prazo previsto são em sua maioria empresas do setor industrial e consultorias de pequeno e médio porte localizadas em Bragança Paulista e Atibaia.

Este resultado deve-se a necessidade dessas empresas terem vagas mais qualificadas, ou seja, o nível de exigência quanto ao perfil dos candidatos é maior, já que exige conhecimentos específicos, formação superior para vagas administrativas e ampla experiência para todas as vagas.

Tabela 4.3.5 Distribuição da clientela segundo a opinião sobre o prazo de encaminhamento e recolocação de pessoal

Opinião sobre o prazo	n	%
Sempre no prazo previsto	20	20
Na maioria das vezes no prazo previsto	47	47
Nem sempre dentro do prazo previsto	19	19
Na maioria das vezes fora do prazo previsto	12	12
Geralmente fora do prazo previsto	2	2
Total	100	100

Fonte: Dados da pesquisa

O encaminhamento de candidatos à vaga de emprego oferecida pelas empresas é realizado após a busca que o atendente faz no sistema onde verifica o perfil do candidato e o perfil da vaga. Caso o candidato atenda as exigências da vaga e deseja participar do processo seletivo, o mesmo é orientado e encaminhado para a empresa levando consigo uma carta de encaminhamento.

Quando se trata de vaga que exige pouco ou nenhuma qualificação, os encaminhamentos são realizados de forma mais rápida, conforme indicam alguns depoimentos de empregadores:

Os serviços prestados pelo PAT atendem as minhas necessidades porque sempre que preciso de um balconista ou um caixa, eu procuro o PAT e eles me encaminham os candidatos com agilidade. (Empregador L, Comerciante).

Toda vez que ligo lá, elas me mandam rapidinho os candidatos, nunca tive problemas com o PAT. (Empregador M, Dona de floricultura).

Os PATs fornecem atendimento e tratamento diferenciado para os candidatos - portadores de necessidades especiais PNEs. Os currículos destas pessoas são arquivados separadamente para atender as solicitações das empresas prontamente conforme depoimentos:

Nós cadastramos os candidatos portadores de deficiência e também guardamos o currículo entregue por eles para facilitar na captação de vagas deste tipo. (Supervisor do PAT – Atibaia).

Temos uma pasta com todos os currículos de pessoas portadores de necessidades especiais que se cadastram no PAT. (Supervisora do PAT – Bragança Paulista).

As empresas, devido ao processo de inclusão social, são obrigadas por lei a destinar uma cota mínima de contratação de pessoas portadoras de necessidades especiais. Essas vagas variam de acordo com a quantidade de funcionários que a empresa possui. As vagas mais solicitadas junto aos PATs para este tipo de candidato estão concentradas em funções operacionais e na área administrativa:

Nosso maior número de contratações é para ocupar vagas na produção e algumas vagas são administrativas. (Supervisora do PAT – Bragança Paulista).

Só tenho duas ou três empresas que colocam vagas de PNE's aqui no PAT. Só colocam essas vagas porque precisam cumprir a lei de cotas. São empresas de terceirização que trabalham com bancos na área administrativa. (Supervisor do PAT – Atibaia).

Quanto ao encaminhamento destes candidatos, alguns clientes expressam suas opiniões:

O PAT nos atende sempre com rapidez, eles nos encaminham candidatos e as vezes manda os currículos dos deficientes dentro de nossas necessidades, mas nem

sempre temos condições de contratar alguns, principalmente os cadeirantes. (Empregador F, Supervisora de RH).

No PAT contratamos mais neste perfil de portador de deficiência. Neste mês conseguimos contratar duas pessoas portadoras de deficiência encaminhados pelo PAT. A gente não consegue achar este tipo de candidato pelo jornal e nem pela agência. Eles próprios procuram o PAT. (Empregador G, Analista de RH)

Alguns clientes, no entanto, indicam a dificuldade quanto a recolocação e ao encaminhamento de candidatos:

Atualmente ficou mais difícil arrumar empregada doméstica. Ultimamente solicitei, mas não obtive resposta do PAT. Quando reclamei, disseram que não havia domésticas interessadas para encaminhar. (Empregador N, Empregador doméstico).

Está difícil conseguir algum candidato do PAT. Demoram pra me enviar alguém e quando mandam alguém aqui, vem pessoas sem a qualificação e fora do perfil que preciso. Hoje em dia encontramos dificuldade em encontrar mão-de-obra qualificada. (Empregador O, Supervisora administrativa).

Como a grande maioria dos clientes dos PATs é constituída de micro e pequenos empregadores e suas vagas são simples, estes apontam os serviços de intermediação de mão-de-obra bem como o perfil dos candidatos encaminhados como suficientes para atender suas necessidades para preenchimento de vagas existentes. Outra característica relevante da intermediação de mão-de-obra de agências públicas é a gratuidade nos serviços oferecidos. Esta é uma vantagem que os PATs têm em relação às agências privadas e que mantém os micro e pequenos empresários como clientes ofertantes de emprego.

Desta forma, mesmo que nem sempre os candidatos encaminhados atendam de imediato as necessidades de contratação dos empregadores, estes preferem

continuar disponibilizando suas vagas nos PATs, pois sabem que os candidatos encaminhados são pré-selecionados e informados quanto ao perfil da vaga, evitando-se assim, a perda de tempo na entrevista com o candidato.

De acordo com a pesquisa de Goller (2000), os empregadores consideram que os PATs não têm condições de atender a uma demanda de trabalho mais qualificada. Dessa forma, estes empregadores recorrem às agências de emprego privadas, pois estas apesar de onerarem as empresas, possuem atendimento diferenciado, são mais eficientes, mais ágeis e fazem uma seleção mais rigorosa para obter um melhor enquadramento profissional dos trabalhadores.

Cabe ressaltar que o quadro de pessoal dos PATs pesquisados é composto por funcionários concursados do Estado e funcionários das Prefeituras, alguns dos quais são concursados e outros ocupantes de cargos de confiança e, ainda, por estagiários. Alguns desses atendentes são funcionários concursados a mais de 20 anos e foram transferidos / alocados aos PATs quando estes iniciaram suas atividades. A faixa etária dos atendentes concursados pela prefeitura e pelo Estado é de 48 anos a 57 anos. Cabe ressaltar também que há uma elevada rotatividade de pessoal nestes postos de atendimento o que denota problemas no atendimento aos indivíduos desempregados e aos empregadores.

Guimarães (2005) admite que a superficialidade e a rapidez da entrevista podem ser responsáveis pela menor chance de o candidato conseguir algumas vagas disponíveis. Admite também que os atendentes dos PATs envolvidos na intermediação de mão-de-obra pouco exploram as chances que sistema de informações oferece no sentido de localizar um posto de trabalho. Desta forma, Guimarães (2005) e Goller (2000) sugerem re (treinamento) constantes ao pessoal envolvido na intermediação de mão-de-obra no sistema público, principalmente para os entrevistadores, para que haja maior rigor na triagem dos candidatos e cumprimento às exigências feitas pelas empresas.

4.3.6 Perfil dos candidatos encaminhados

Para a grande maioria dos empregadores, os candidatos encaminhados pelo PAT atendem ao perfil da vaga disponibilizada. No entanto, 34% dos clientes contatados indicam algum tipo de insatisfação com os candidatos encaminhados.

Os empregadores que indicaram a insatisfação com os candidatos são em sua maioria, empresas de médio porte no segmento industrial, pois necessitam de mão-de-obra constituída por pessoas com conhecimentos específicos em determinadas áreas ou com nível de escolaridade mais elevada. É o que indicam alguns depoimentos:

Aqui em Bragança nós temos uma carência muito grande na área técnica, principalmente na área da manutenção, por exemplo, mecânico, eletricista, soldador. É um problema difícil de contornar. (Empregador F, Supervisora de RH).

Vaga tem, você vai em qualquer lugar e sempre tem vaga. Você vai nas agências, nas empresas, vê nos jornais na internet. Tá difícil encontrar pessoas capacitadas (Empregador G, Analista de RH).

Tabela 4.3.6 Distribuição da clientela segundo a opinião acerca do perfil dos candidatos encaminhados

Opinião acerca do perfil	n	%
Geralmente atendem	27	27
Na maioria das vezes atendem	39	39
Nem sempre atendem	14	14
Na maioria das vezes não atendem	17	17
Geralmente não atendem	3	3
Total	100	100

Fonte: Dados da pesquisa

Alguns clientes mostram-se satisfeitos, indicando existir boa sintonia entre as empresas e o PAT, contribuindo assim para a recolocação de mão-de-obra de acordo com o perfil da vaga. Os candidatos encaminhados pelos PATs segundo depoimento de clientes, são capazes de ocupar as vagas existentes:

Quando preciso contratar caseiro, eu recorro ao PAT e sempre dá certo, me enviam bons candidatos. Na cidade é difícil encontrar caseiro de outra forma. (Empregador P, Empregador doméstico).

Prefiro colocar minhas vagas no PAT porque eles têm muitos trabalhadores cadastrados e minhas vagas são simples, não exigem muita qualificação, eles atendem ao que preciso e eu os entrevisto lá mesmo. (Empregador Q, Proprietário de loja).

Os candidatos que eles encaminham prá mim, geralmente atendem ao perfil da vaga que solicito. (Empregador R, Comerciante).

Há, no entanto, clientes que manifestam descontentamento com o nível de qualificação dos candidatos e sugerem alterações nos procedimentos adotados pelo PAT:

Eles não enviam bons candidatos. Acredito que seria bem melhor se o processo fosse mais detalhado na hora da entrevista, assim os candidatos encaminhados ficariam mais próximos do perfil solicitado. (Empregador S, Analista de R.H).

O PAT deveria enviar candidatos mais qualificados e melhores selecionados. Muitos são encaminhados e não tem a experiência que ele disse ter, Não há uma confirmação das atividades dos candidatos. (Empregador T, Empregador doméstico).

O banco de currículos dos PATs é constituído por trabalhadores com perfis muito diversificados no que se refere a experiência profissional, nível de escolaridade e idade. Por essa razão, atendentes dos PATs antes de encaminhar os candidatos selecionados, informam aos mesmos sobre as exigências e as características da vaga, bem como orientam sobre aspectos de comportamento e postura. Mas nem sempre esse procedimento é suficiente para garantir a adequação do candidato ao perfil definido pela empresa.

Segundo depoimento da Supervisora do PAT de Itatiba são diversas as dificuldades para a recolocação de pessoal no mercado de trabalho:

As principais dificuldades são a falta de profissionais com a qualificação exigida pelas empresas, a baixa escolaridade e a falta de compromisso e responsabilidade dos candidatos, pois alguns recebem encaminhamento e não comparecem na empresa para fazer a entrevista, outros trabalham alguns dias e não voltam mais, desistem da vaga por ser longe, pelo salário ou outro motivo qualquer. (Supervisora do PAT – Itatiba).

No entanto, há clientes que também se queixam da postura e do comportamento de alguns candidatos:

O que eu tenho percebido é que os candidatos não estão em busca de emprego, eles estão procurando salários. Eles já querem entrar ganhando bem. (Empregador E, Gerente administrativo).

Quando a mão-de-obra chega aqui, eles têm problemas comportamentais, problemas de comunicação, são problemas culturais. A maioria das pessoas que entrevisto, não tem planejamento, por exemplo, se eu pergunto pra eles o que eles querem ser daqui a cinco anos, eles não sabem. Eles planejam para o amanhã e nada para longo prazo. Mesmo os qualificados têm problema de postura de comunicação. Não tem grandes pretensões. (Empregador F, Supervisora de RH).

Justifica-se o elevado número de clientes que apresentam opinião favorável acerca do perfil dos candidatos (66%), pois a maioria das vagas disponibilizadas nos PATs são relativamente fáceis de serem absorvidas por seus bancos de dados.

Como já exposto, são poucas as vagas colocadas nos PATs por empresas de médio e grande porte. A maior parte destas vagas exige uma maior qualificação profissional, com habilidades e conhecimentos técnicos e com elevado grau de instrução, pode-se observar, no entanto, que o banco de dados dos PATs é constituído por grande contingente de pessoas com baixa qualificação e pouca escolaridade, o que dificulta a (re) colocação nas empresas de médio e grande porte. Segundo Guimarães (2005), o que chama a atenção é a quantidade de pobres que procuram emprego usando o sistema público.

Dessa forma, observa-se que os PATs não conseguem desenvolver uma boa intermediação de mão-de-obra junto às empresas que dispõem de vagas mais

qualificadas, pois o perfil dos trabalhadores cadastrados nos PATs dificilmente atende as necessidades das empresas de médio e grande porte.

Outro resultado obtido pela pesquisa refere-se à opinião dos clientes- empresa de médio e grande porte sobre o perfil dos candidatos encaminhados pelos PATs. Os resultados revelam a insatisfação com o perfil dos candidatos encaminhados no que se refere à qualificação, ao comportamento e a postura. Segundo Goller (2000), os empregadores consideram que os PATs não observam todas as exigências do perfil do trabalhador solicitado, fazendo encaminhamento inadequado.

4.3.7 Estrutura física do PAT

A estrutura física do PAT é reconhecida como adequada pela grande maioria dos empregadores que as conhecem, como indica a Tabela 4.3.7. Dentre os empregadores contactados, 65% citaram como adequado a estrutura física do PAT, 23% consideram inadequado e 12% dos clientes não conhecem o espaço físico do PAT.

Tabela 4.3.7 Distribuição da clientela segundo a opinião acerca da estrutura física do PAT

Opinião acerca da estrutura física	n	%
Muito adequada	4	4
Adequada	61	61
Mais ou menos adequada	15	15
Inadequada	6	6
Muito inadequada	2	2
Desconheço	12	12
Total	100	100

Fonte: Dados da pesquisa

Os PATs pertencentes às cidades pesquisadas Atibaia, Bragança Paulista e Itatiba, possuem espaço físico diferenciados entre si. O PAT de Bragança Paulista é o que tem a estrutura física menor e possui menos acomodações para atendimento de candidatos e empregadores.

Quanto ao PAT de Atibaia e Itatiba, estes possuem um local mais adequado para atendimento, pois sua estrutura é ampla com várias salas para atendimento onde oferece melhor conforto aos candidatos e aos empregadores.

Os clientes que indicaram a estrutura física do PAT como adequada são aqueles que disponibilizam vagas com menor frequência como também clientes que possuem vagas com pouca exigência quanto à qualificação.

Há, no entanto, empregadores que não consideram a estrutura física do PAT adequada, como indicam os depoimentos:

Fica todo mundo debruçado no balcão, muito próximos das atendentes. A estrutura de lá é horrível. Uma vez tive que desalojar a funcionária da sala para usar a sala dela para fazer entrevista. (Empregador E, Gerente administrativo).

A sala de entrevista não é um lugar confortável para fazer entrevista. (Empregador G, Analista de RH).

Os clientes que indicaram o não conhecimento da estrutura física do PAT são em sua maioria clientes que disponibilizam vagas por telefone ou por e-mail, como também clientes que utilizam suas próprias dependências para entrevistar os candidatos enviados pelo PAT.

4.3.8 Currículos de candidatos

Os currículos emitidos pelo banco de dados dos PATs não têm uma formatação adequada nem tão pouco consta informações adicionais que os outros currículos comuns possuem. Desta forma, 39% das empresas consideram os currículos adequados enquanto 55% não estão satisfeitos com os currículos emitidos pelos PATs e 6% não responderam porque não conhecem.

Tabela 4.3.8 Distribuição da clientela segundo a opinião acerca do currículo emitido pelo PAT

Opinião acerca do currículo	n	%
Muito adequado	3	3
Adequado	36	36
Mais ou menos adequado	36	36
Pouco adequado	15	15
Nada adequado	4	4
Sem resposta	6	6
Total	100	100

Fonte: Dados da pesquisa

Os postos não têm como costume imprimir o currículo do sistema, pois geralmente os próprios candidatos já têm o seu próprio currículo impresso. É o que afirma a atendente do PAT de Bragança Paulista:

Difícilmente imprimimos currículo para o candidato levar para uma entrevista. Só fazemos isso quando o candidato não tem seu próprio currículo impresso. (Atendente do PAT- Bragança Paulista).

Ao encaminhar um candidato para uma vaga de emprego, os PATs têm como procedimento, entregar a este uma carta de encaminhamento contendo nome do candidato, cargo pretendido, nome e endereço do cliente-empresa e nome do atendente do PAT que o encaminhou. Estas são normas internas que tem como finalidade identificar para o cliente que o candidato foi indicado pelo PAT.

Alguns candidatos não têm currículo próprio, principalmente os que têm baixa qualificação. São estes que solicitam aos atendentes dos PATs, a impressão de seu currículo para levar juntamente com a carta de encaminhamento. Mas, segundo depoimentos de empregadores, estes currículos não são eficazes:

Os currículos emitidos pelo PAT deveriam ser mais completos. Poderia ter um campo para dados de trabalho informal, já que na maioria das vezes a probabilidade de encontrar alguém adequado ao cargo em aberto é bem maior. (Empregador U, Assistente administrativo).

O currículo não é completo, tem poucas informações sobre o candidato. Eles deveriam colher mais informações na hora de fazer o cadastro para facilitar na hora da entrevista. (Empregador X, Supervisor de manutenção).

Os currículos deveriam informar mais dados quanto a qualificação dos candidatos. Eles chegam aqui dizendo que tem experiência, mas não tem como comprovar. (Empregador V, Empregador doméstico).

5 CONCLUSÃO

A reorganização da economia capitalista verificada com intensidade maior nas duas últimas décadas do século 20 fez com que o emprego se tornasse uma das maiores preocupações das pessoas. Dessa forma as pressões sobre o Estado com vistas à implantação de políticas públicas para enfrentar não apenas o problema do desemprego, mas também o de segurança e precarização das condições de trabalho.

Uma das principais respostas dadas em nosso país a essas questões pode ser encontrada na constituição do Sistema Nacional de Emprego - SINE, que agrega as principais políticas públicas de emprego. Dentre estas políticas está a de intermediação de mão-de-obra, que por ser realizada diretamente pelo Estado, constitui hoje importante instrumento não apenas para promover o emprego, mas também para proporcionar informações sobre a demanda e oferta de trabalho nas mais diversas regiões do país.

As políticas e os programas de intermediação de mão-de-obra, por sua vez, constituem um dos principais pontos de intersecção entre a ação do Estado e a gestão profissional dos recursos humanos no âmbito das empresas. Com efeito, a Gestão de Recursos Humanos, quando vista sob o enfoque sistêmico, constitui um sistema aberto, já que as interfaces com o ambiente são evidentes. A principal interface, no entanto, verifica-se no âmbito de seu subsistema de suprimento, pois o Sistema de Recursos Humanos atua com recursos que são recolhidos do ambiente em que se inserem as organizações.

Com vistas a suprir-se dos recursos necessários, as organizações utilizam com freqüência de processos de intermediação, que segundo os manuais de gestão são realizados principalmente por empresas especializadas. Mas não há como desconsiderar o papel desempenhado pelas agências governamentais, notadamente pelos Postos de Atendimento ao Trabalhador, que integram o Sistema Nacional de Emprego. Assim, conclui-se o presente trabalho com a caracterização das empresas que procuram os serviços de intermediação de mão-de-obra na

Região Bragantina (SP) e a identificação de percepções de seus profissionais acerca dos serviços proporcionados pelos PATs locais.

Conclui-se que os PATs, a despeito de sua institucionalização e do reconhecimento de sua atuação, dependem de recursos humanos e materiais fornecidos principalmente pela esfera municipal de gestão. Situação esta que se torna crítica em relação a seus recursos humanos. Por não apresentarem um quadro permanente de pessoal, passam a sofrer os efeitos da rotatividade de funcionários. São pessoas oriundas não apenas de diferentes setores da administração pública municipal, mas que apresentam diferentes tipos de vínculo empregatício. Muitas das pessoas que desempenham as atividades no PAT estão na condição de estagiário. Outras são ocupantes de cargos em comissão. São, pois, situações que se caracterizam pela transitoriedade e descontinuidade, prejudicando o atendimento às empresas e aos trabalhadores e acabam por comprometer a própria imagem dos PATs enquanto organismos vinculados ao Poder Público.

Esta situação exige ações tanto de parte dos dirigentes dos PATs quanto das Prefeituras com vistas à adoção de estratégias que contribuam para a melhoria na dinâmica de seu atendimento. Requer-se a utilização de mecanismos capazes de garantir mais efetiva permanência de funcionários em seus postos de trabalho bem como de ações voltadas a seu treinamento e desenvolvimento. É importante que os funcionários envolvidos no processo de intermediação de mão-de-obra não se sintam apenas como pessoas que se incumbem de tarefas ocasionais, mas como agentes do Poder Público a quem incumbe contribuir para o equacionamento do problema do emprego.

Os dados indicam uma procura crescente dos trabalhadores pelos serviços dos PATs. Mas logo constatam que esses serviços não se caracterizam pelo oferecimento de conforto nem pela agilidade. É constante a situação de trabalhadores que permanecem longos períodos em filas que se formam em locais inadequados. Os serviços dos PATs foram estruturados de forma dinâmica e são informatizados. De modo geral, são muito mais sofisticados que os outros proporcionados pelas Prefeituras Municipais. Os funcionários, no entanto, nem

sempre dispõem de conhecimentos e habilidades compatíveis com esse arcabouço eletrônico. Assim, a dificuldade para compatibilização de seus desempenhos com as exigências da clientela, que é constituída tanto pelas empresas quanto pelos trabalhadores.

Os dados obtidos no presente estudo referem-se a postos específicos de atendimento ao trabalhador, não facultando, portanto, sua generalização para um universo maior. Mas a situação observada nessas unidades conduz à discussão acerca de um sério problema com que se deparam os serviços públicos que são oferecidos mediante o concurso de esferas diferentes do poder. Ora, o SINE é um sistema federal. Suas operações, no entanto, são coordenadas pelo Governo do Estado. Os PATs, por sua vez, funcionam nas dependências das Prefeituras com a contribuição de servidores municipais. A ação conjunta de órgãos e servidores de diferentes esferas é característica da moderna gestão pública. Ocorre, porém, que em muitos órgãos públicos, sobretudo em âmbito municipal, algumas crenças, posturas e valores encontram-se bastante arraigadas, gerando uma “cultura organizacional local” capaz de dificultar essa articulação. E que passam a requerer, portanto, ações voltadas à mudança, que de acordo com pesquisadores da área devem seguir preferencialmente a via da cúpula para as bases.

Os PATs não são identificados nem pelos servidores municipais nem pelas empresas como “departamentos” da prefeitura. Mas também não o é como uma unidade específica e autônoma. Muitas vezes é visto como um conjunto de pessoas, serviços e equipamentos que ocupam as dependências da prefeitura. Urge, pois, aprimorar sua estrutura física e aperfeiçoar os servidores para que sejam vistos efetivamente como serviços de intermediação de mão-de-obra.

Uma conclusão evidente deste trabalho é identificação dos PATs com a intermediação de mão-de-obra pouco qualificada. A maioria dos candidatos que os procuram são pessoas de baixa renda e baixo nível de escolaridade. Os bancos de dados dos PATs, por sua vez, são constituídos por currículos de pessoas que não preenchem muitas das exigências das empresas, sobretudo em relação à qualificação e ao tempo de experiência profissional. Isto pode ser considerado, por

um lado, como deficiência dos PATs, que não podem ser reconhecidos pelas empresas como entidades adequadas para o suprimento de suas necessidades de pessoal nos mais diversos níveis. Mas pode também estar indicando a relevância social dos serviços dos PATs. Com efeito, por conta exatamente dessa situação é que os PATs podem ser reconhecidos como importantes elementos do processo de re(colocação) no mercado de trabalho. Para grandes contingentes de trabalhadores os PATs constituem o principal senão o único elo com o mercado de trabalho, posto que para as agências privadas de colocação, trabalhadores com este perfil tendem a ser ignorados, já que não atendem às exigências de seus empregadores.

Poderia, no entanto, ser mais interessante para os PATs ampliar o espectro de atendimento. Embora o atendimento aos trabalhadores menos qualificados e de baixa renda é que lhe confere o mais elevado significado social, a identificação dos PATs com um único segmento não contribui para o seu fortalecimento. É importante criar mecanismos e principalmente fatos que possibilitam o acesso com sucesso de candidatos a vagas na área administrativa, técnica e mesmo gerencial.

Geralmente os empregadores que dispõem de vagas que exigem maior qualificação, não as disponibilizam exclusivamente nos PATs, recorrem também às agências privadas de emprego. As exigências das empresas para o provimento dessas vagas faz com que muitos dos trabalhadores inscritos nos PATs encontrem dificuldade para recolocação no mercado de trabalho. Esta situação, aliada à morosidade no encaminhamento dos candidatos às empresas conspiram contra os PATs, já estes tendem a perder a concorrência com as fontes privadas de recrutamento, que conseguem se mostrar mais eficientes, pelo menos em relação a candidatos com mais elevado nível de qualificação profissional.

Os dados obtidos permitem de certa forma definir o perfil dos empregadores que buscam os PATs como fonte de recrutamento para suprir suas necessidades de pessoal. São, principalmente, micro e pequenas empresas que não possuem setor específico para o recrutamento e seleção dos candidatos. Em sua maioria pertencem aos setores comércio e prestação de serviços. A principal razão que os leva a dispor suas vagas nos PATs, por sua vez, é a gratuidade dos serviços

oferecidos. Muitas das micro e pequenas empresas, que oferecem vagas que não exigem elevada qualificação, têm dificuldade para contratar serviços de agências privadas. O que leva a admitir que os PATs exercem também importante papel social. Como constituem a única possibilidade de atuar como intermediador de mão-de-obra com essas empresas, não é despropositado admitir que os PATs constituem também entidades de apoio às micro e pequenas empresas.

Ao final desta pesquisa cabem recomendações para o aprimoramento dos serviços dos PATs.

Os PATs constituem *locus* privilegiado para o estabelecimento de relações com entidades como o SESI, o SESC, o SENAI, o SENAC e o SEBRAE com vistas à capacitação profissional. A articulação dessas entidades com os PATs e também com as Prefeituras Municipais poderá contribuir para que trabalhadores cadastrados possam ser encaminhados para programas e cursos de capacitação profissional.

Conviria também que os dirigentes dos PATs intensificassem os contatos com as empresas com vistas a apresentar seus serviços, bem como identificar dificuldades para manter a parceria. Estes contatos poderiam ser mantidos diretamente com as empresas, mas também mediante eventos específicos dirigidos a todas as empresas da região coberta pelos serviços dos PATs. Seria necessário, no entanto, garantir o caráter educativo e orientador do processo, já que eventos de natureza essencialmente publicitária poderiam ser insuficientes para sensibilização dos empregadores.

O aprimoramento e especialmente a elevação do status dos PATs enquanto intermediadores de mão-de-obra passa necessariamente pela ampliação e diversificação de seus bancos de dados. O que implica o cadastramento de trabalhadores de nível médio e superior. Assim, uma estratégia adequada poderia ser a de divulgar mais amplamente os serviços dos PATs a segmentos de população com escolaridade mais elevada. A publicidade junto a faculdades poderia constituir uma medida eficaz, sobretudo se inserida no contexto de eventos de orientação e de colocação profissional.

A identificação dos limites da presente pesquisa, por sua vez, conduz ao oferecimento de sugestões a pesquisadores dispostos a investigar os múltiplos aspectos da intermediação de mão-obra.

Sugere-se a realização de amplos levantamentos voltados não apenas à identificação de opiniões de empregadores e de funcionários dos PATs, mas também de trabalhadores dos mais diversos segmentos. Um importante ponto a ser considerado é a conveniência de adoção de amostras mais numerosas, de forma a permitir a identificação de relações entre variáveis, com nível satisfatório de significância.

Também se recomenda a realização de estudos de natureza documental. Como os dados estão disponíveis no formato eletrônico, poderiam ser organizados de forma a possibilitar a identificação pontos críticos do processo de intermediação de mão de obra.

Como os dados obtidos mediante entrevistas não estruturadas e depoimentos pessoais mostraram-se particularmente ricos, recomenda-se também a realização de pesquisas de caráter qualitativo, capazes de captar os fenômenos sob o ponto de vista dos atores envolvidos. Assim, recomenda-se a realização de pesquisas sob o modelo da *grounded theory*, cuja principal vantagem é a de proporcionar a construção de teorias substantivas, cujo propósito não é o de generalizar conhecimentos, mas o de proporcionar um conhecimento mais adequado de uma realidade que não é delimitada necessariamente pela espacialidade ou pela temporalidade. Essas teorias fundamentadas nos dados possibilitam a construção de teorias substantivas referentes a alguns dos múltiplos aspectos do processo de intermediação de mão-de-obra.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo; ALVES, Giovanni. **As mutações no mundo do trabalho na era da mundialização do capital**. Educação e Sociedade. Campinas, v. 25, n. 87, 2004.

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao Trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. São Paulo: Cortez, 1997.

ANTUNES, Ricardo. POCHMANN, Marcio. Dimensões do desemprego e da pobreza no Brasil. Revista de Gestão Integrada em Saúde do Trabalho e Meio Ambiente-v. 3 n.2, Traduções, abr./ agosto. 2008. Disponível em: http://www.interfacehs.sp.senac.br/br/traducoes.asp?ed=8&cod_artigo=140&pag=1. Acesso em 12 Out. 2008

ÁVILA, Marcelo de. **A evolução do mercado de trabalho metropolitano segundo a leitura da nova metodologia da pesquisa mensal de emprego no período de março de 2002 a dezembro de 2006**. IPEA mercado de trabalho | 32 | mar 2007.

AZEREDO, Beatriz, Políticas. **Públicas de Emprego: a experiência brasileira**. Campinas (SP): ABET, 1998.

AZEREDO, Beatriz & RAMOS, Carlos Alberto. **Políticas Públicas de Emprego: experiências e desafios**. Planejamento e Políticas Públicas, n.º 12, Jun/Dez/1995. pp. 91-114, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA.

BIANQUIN, Andréa. SILVA, Juliana Franchi. **Políticas sociais: trabalho e saúde na América Latina**. 2004.

BORGES, Márcio Alves. Uma contribuição ao debate das políticas públicas de emprego: o sistema nacional de emprego. **Revista ABET**, v. 3, n. 1. 2003.

BRIDGES, William. **Um mundo sem empregos: os desafios da sociedade pós-industrial**. São Paulo: Makron Books, 1995.

CAMARGO, Fernanda Sartori de. **Análise estrutural do emprego formal e informal na economia brasileira**. Dissertação de mestrado (Ciências Econômicas). – Universidade de São Paulo – Piracicaba (SP): 2006.

CACCIAMALI, M. C; SILVA, G. B; MATOS, F. Sistema Nacional de Emprego: Desempenho Interestadual. In OLIVEIRA, Marco Antonio de (Org.) **Reforma do Estado e Políticas Públicas de Emprego no Brasil**. Campinas (SP): UNICAMP. IE, 1998.

CHAHAD, J.P.Z. & CACCIAMALI M. C. **Mercado de trabalho no Brasil: novas práticas trabalhistas, negociações coletivas e direitos fundamentais no trabalho**. São Paulo: LTr, 2003.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SÓCIO-ECONÔMICOS. **A situação do trabalho no Brasil**. São Paulo: DIEESE, 2001.

DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SÓCIO-ECONÔMICOS. **Crescimento da ocupação reduz desemprego**. São Paulo, 2008.

DUPAS, Gilberto. **Tensões contemporâneas entre o público e o privado**. São Paulo: Paz e Terra, 2003.

ENRIQUEZ, E. Perda do trabalho, perda da identidade. In: NABUCO, M.R. e CARVALHO NETO, A. (orgs.). **Relações de trabalho contemporâneas**. Belo Horizonte: IRT da PUC de MG, 1999.

FÉRRER, Elmano. **Seminário Estadual do Sistema Público de Emprego, Trabalho, Renda e Desenvolvimento do Piauí**. Entrevista em 24.03.2006. Disponível em: <http://www.pi.gov.br/entrevista.php?id=18211>. Acesso em: 17 Jul. 2007.

GLASER, Barney, G.; STRAUSS, Anselm, L. **The Discovery of Grounded Theory: strategies for qualitative research**. New York: Aldine de Gruyter, 1967.

GOLLER, Tânia. **Intermediação de mão-de-obra no Sine/RS em uma perspectiva de sistema público de emprego**. Dissertação de mestrado (Administração). Porto Alegre: Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2000.

GOMES, J. C. R. **Desemprego, depressão e sentido de coerência: uma visão do desemprego sob o prisma da saúde pública**. Universidade Nova Lisboa. Mestrado. 2003. Escola Nacional de Saúde Pública. 5º Curso de Mestrado em Saúde Pública 2001/2003. Disponível em: http://www.ensp.unl.pt/saboga/soc/pulic/04_01_sco_depressao_desemprego.pdf. Acesso em 03 Jul. 2007

GUIMARÃES, N. A. Os territórios do (des)emprego: clusters de intermediadores e estruturação social do mercado de trabalho. In: **29º Encontro Anual da ANPOCS, 2005, Caxambu. Anais do XXIX Encontro Nacional da ANPOCS**. São Paulo: ANPOCS, 2005.

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. **Pesquisa mensal de emprego**. 2008. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home>. Acesso em 12 Ago. 2008

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA. **O estado de uma nação: mercado de trabalho, emprego e informalidade**. Rio de Janeiro, 2006.

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA. **Políticas Públicas de Emprego, Trabalho e Renda no Brasil**. Rio de Janeiro, 2007.

Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA. **Políticas Sociais: Acompanhamento e Análise**. Rio de Janeiro: IPEA, 2008.

LANGER, André. **Pelo êxodo da sociedade salarial. A evolução do conceito de trabalho em André Gorz**. Dissertação de mestrado. Universidade do Vale do Rio dos Sinos, São Leopoldo - RS, 2003.

MARQUES FILHO, Alberto. Desemprego Estrutural - Um novo desafio para a formação profissional num mundo globalizado. Revista Symposium . V. 3 • p. 10-18 Especial • dezembro, 1999. Universidade Católica de Pernambuco.

MATTOSO, Jorge. Tecnologia e emprego: uma relação conflituosa. **São Paulo em Perspectiva**, jul./set. 2000, v.14, n. 3. p. 15-123.

MINISTÉRIO DO TRABALHO E RENDA. Disponível em: <http://www.mte.gov.br>
Acesso em 08 Jul. 2008

MONTALI, L. Família e trabalho na reestruturação produtiva: ausência de políticas de emprego e deterioração das condições de vida. **Revista Brasileira de Ciências Sociais RBCS** V. 15, n. 42 fev2000 – p. 55-71

MORETTO, Amilton José. **O sistema público de emprego no Brasil: uma construção inacabada**. Tese de doutorado – Unicamp – Campinas – SP – 2007.

NUNES, Cátia Alessandra. **A intermediação do trabalho no capitalismo – os desafios da experiência brasileira**. Dissertação de mestrado (Economia Social e do Trabalho) - Universidade Estadual de Campinas – UNICAMP – Campinas – SP – 2003.

ORGANIZAÇÃO INTERNACIONAL DO TRABALHO. **Resolução relativa à medição do subemprego e das situações de emprego inadequado**. Disponível em: <http://www.ilo.org/public/portugue/bureau/stat/res/underemp.htm>. Acesso em 13 Jul. 2007.

PAMPLONA, João Batista; ROMEIRO, Maria do Carmo. Desvendando o Setor Informal: relatos de uma experiência brasileira. **Revista da ABET**. São Paulo, ABET, v. 2, n. 3, jul./dez. 2002.

PAMPLONA, João Batista. Estudo das Empresas Prestadoras de Serviços de Seleção, Agenciamento e Locação de Mão-De-Obra Temporária do Grande ABC Paulista. In GUIMARÃES, Nadya A. et al. **Gestão Local, Empregabilidade e Equidade de Gênero e Raça: Um Experimento de Política Pública na Região do ABC Paulista**. Relatório Final, São Paulo, FAPESP/CEBRAP/Prefeitura Municipal de Santo André/CEERT/ELAS, agosto, cap. 19, 2003. Disponível em: <http://www.fflch.usp.br/sociologia/nadya>. Acesso em 20 out. 2007.

PASTORE, José. **Reforma trabalhista: o que pode ser feito?** Trabalho apresentado para publicação nos Cadernos de Economia da FECOMERCIO, São Paulo, novembro de 2006. Disponível em: <http://www.josepastore.com.br/artigos/relacoestrabalhistas/303.htm>. Acesso em 17 Jul. 2007.

POCHMANN, M. O mundo do trabalho em mudança. In: NABUCO, M.R. e CARVALHO NETO, A. (orgs.). **Relações de Trabalho Contemporâneas**. Belo Horizonte: IRT da PUC de MG, 1999.

POCHMANN, Marcio; MORETTO, Amilton. **Retomada do emprego numa economia em marcha lenta**: implicações para as políticas públicas de mercado de trabalho. XIV Encontro Nacional de Estudos Populacionais, ABEP. Caxambu. 20-24 set. 2004.

POCHMANN, M. O Emprego no capitalismo globalizado. **Revista FORUM: Outro mundo em debate**. N. 1 - Ago de 2001. Disponível em: <http://revistaforum.uol.com.br/Revista/1/pochmann.htm>. Acesso em 04 Jul. 2007.

Prefeitura Municipal de Bragança Paulista. Disponível em: www.braganca.sp.gov.br. Acesso em 10 Jan. 2008.

Prefeitura Municipal de Atibaia. **Em 8 anos, Atibaia ganhou 28 mil novos postos de Trabalho**. Disponível em: <http://www.oatibaiense.com.br/230808/pags/230808cidade1.htm>. Acesso em 19 Set. 2008

RADZINSKI, Vilmar. **Intermediação de mão-de-obra no sistema público de emprego no Paraná: um estudo de caso**. Dissertação de mestrado (Sociologia) - Universidade Federal do Paraná (UFPR) – Curitiba – PR – 2008.

RIFKIN, J. **O fim dos Empregos: o declínio inevitável dos níveis de emprego e a redução da força global de trabalho**. São Paulo: Makron, 1995.

SANTOS, Gustavo Antonio Galvão. **Uma releitura da teoria das finanças funcionais**. Tese de doutorado – Universidade Federal do Rio de Janeiro – RJ – 2005.

Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas – **SEBRAE**. Disponível em: <http://www.sebraesp.com.br/>. Acesso em: 18 Jul. 2008.

Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - **SEADE**. Disponível em: <http://www.seade.gov.br/produtos/perfil/perfil.php>. Acesso em: 15 Dez. 2008.

SINGER, P. **Globalização e desemprego: diagnóstico e alternativas**. São Paulo: Contexto, 2000.

SISTEMA NACIONAL DE EMPREGO - **SINE**. Disponível em: <http://www.mte.gov.br/sine/relatorios.asp>. Acesso em 17 Jul. 2008.

SOUZA, Frederico Fernandes. Avaliação do SINE na Bahia. **Revista Bahia Análise & Dados**, Salvador, p. 183-200 dez 2003.

THUY, Phan; HANSEN, Ellen. PRICE; David. **The Public Employment Service in a Changing Labour Market**. Geneva, ILO, 2001.

WICKERT, Luciana Fim. **Desemprego e juventude: jovens em busca do primeiro emprego**. Psicologia: ciência profissão, jun. 2006, v. 26, n. 2, p.258-269.

APÊNDICE 1 – MODELO DO FORMULARIO

I - INFORMAÇÕES REFERENTES AO EMPREGADOR

1- Em que cidade se localiza essa empresa?

- Atibaia
- Bragança Paulista
- Itatiba
- Outro. Qual? _____

2 – Qual a área de atuação dessa empresa?

- Comércio
- Indústria
- Terceirização (Portaria, limpeza, recepção, etc.)
- Consultoria /Agência de emprego
- Empregador Doméstico
- Outra. Qual? _____

3 - Qual o número de empregados?

- até 10 funcionários
- de 11 a 50 funcionários
- de 51 a 100 funcionários
- de 101 a 200 funcionários
- Mais de 200 funcionários

4 - Há quanto tempo a empresa está instalada na região?

- Há menos de um ano
- Entre um ano e dois anos
- Entre dois anos e quatro anos
- Entre cinco anos e seis anos
- Há sete anos ou mais

II – INFORMAÇÕES REFERENTES AO PAT

5 - Como o senhor (a senhora) você ficou sabendo da existência do PAT e do serviço de Intermediação de mão-de-obra?

- Pelo rádio
- Pelo próprio PAT
- Pela TV
- Pelo jornal
- Pela Prefeitura
- Por intermédio de outras empresas
- Outros _____

6 - O que o senhor (a senhora) acha do horário de atendimento do PAT?

- Muito adequado
- Adequado
- Mais ou menos adequado
- Pouco adequado
- Nada adequado
- Sem resposta

7 - Qual a sua opinião acerca da competência dos funcionários que compõem a equipe de atendimento?

- Muito competentes
- Competentes
- Mais ou menos competentes
- Pouco competentes
- Incompetentes

8 – O (A) Sr. (a) acha que os serviços do PAT são:

- Excessivamente rígidos
- Muito rígido
- Mais ou menos rígidos
- Pouco rígidos
- Nada rígidos

9 - Qual é a sua opinião sobre o atendimento do PAT para colocação de vagas?

- Muito adequado
- Adequado
- Mais ou menos adequado
- Inadequado
- Muito inadequado

10 - O encaminhamento e recolocação de pessoal são executados:

- Sempre no prazo previsto
- Na maioria das vezes no prazo previsto
- Nem sempre dentro do prazo previsto
- Na maioria das vezes fora do prazo previsto
- Geralmente fora do prazo previsto

11 - Os candidatos encaminhados atendem o perfil solicitado pela empresa?

- Geralmente atendem
- Na maioria das vezes atendem
- Nem sempre atendem
- Na maioria das vezes não atendem
- Geralmente não atendem

12 – O (A) Sr (a) já esteve no prédio em que se localiza o PAT?

- Não
- Sim

Caso tenha respondido “Sim”

Qual a sua opinião sobre a estrutura física do PAT?

- Muito adequada
- Adequada
- Mais ou menos adequada
- Inadequada
- Muito inadequada
- Desconheço

13 - Qual é a sua opinião sobre o currículo de candidatos emitido pelo sistema de banco de dados do PAT?

- Muito adequado
- Adequado
- Mais ou menos adequado

- Pouco adequado
- Nada adequado
- Desconheço