

Análise Conjunta dos Resultados do Monitoramento e das Avaliações nos Postos do SINE

MINISTÉRIO DO TRABALHO E PREVIDÊNCIA SOCIAL

Presidente da República – **Dilma Rousseff**

Ministro do Trabalho e Previdência Social – **Miguel Soldatelli Rosseto**

Secretário Especial do Trabalho – **José Lopez Feijó**

Presidente do Conselho Deliberativo do FAT – **Vírgilio Nelson da Sila Carvalho**

Secretário de Políticas Públicas de Emprego – **Márcio Alves Borges**

Equipe Técnica MTPS

Áurea Inácio Ribeiro, Diego dos Santos Fernandes, Francisco Gomes dos Santos, Ivana Lúcia Zillig de Paiva e Souza, Jociany Monteiro Luz, Karla Carolina Faria Calembó Marra, Márcio Alves Borges, Mario Magalhães, Maristela Campos de Carvalho, Sinara Neves Ferreira, Suely Barrozo Lopes, Tatiana Neves da Silveira Pinto, Vinicius Gomes Lobo

UNIVERSIDADE FEDERAL DO CEARÁ

Reitor – **Henry de Holanda Campos**

Organizadores

Cláudio de Albuquerque Marques

Ana Paula de Medeiros Ribeiro

João Batista Ferreira Gomes Neto

Henry de Holanda Campos

Equipe Responsável pelo SMA do PSD na UFC

Coordenação geral – Henry de Holanda Campos

Coordenação técnica – Cláudio de Albuquerque Marques

Coordenação de monitoramento – Ana Paula de Medeiros Ribeiro

Coordenação de avaliação – João Batista Ferreira Gomes Neto

Coordenadores regionais associados ao SMA do PSD

Ana Elizabeth Neirão Reymão (Região Norte)

Henrique Barbosa Silva (Região Nordeste)

Luís Gustavo Mello Grohmann (Região Sul)

Pedro Célio Alves Borges (Região Centro-Oeste)

Verônica Paulino da Cruz (Região Sudeste)

Equipe técnica associada ao SMA do PSD

Alanna Oliveira Pereira Carvalho, André Jalles Monteiro, Francisco Waldovy Câmara

Monteiro Coelho, Neyla Vaserstein Jacobovicz, Ricardo Lima Caratti, Sandra Mara

Freitas Alves, Sheila Carolina Macedo Cajaty

PROGRAMA SEGURO-DESEMPREGO

**Análise Conjunta dos Resultados do
Monitoramento e das Avaliações
nos Postos do SINE**

Cláudio de Albuquerque Marques
João Batista Ferreira Gomes Neto
Ana Paula de Medeiros Ribeiro
Henry de Holanda Campos

Brasília - DF, 2016

Universidade Federal do Ceará – UFC

Reitor

Prof. Henry de Holanda Campos

Vice-Reitor

Prof. Custódio Luís Silva de Almeida

Editora UFC

Diretor e Editor

Prof. Antônio Cláudio Lima Guimarães

Conselho Editorial

Presidente

Prof. Antônio Cláudio Lima Guimarães

Conselheiros

Prof^a. Angela Maria R. Mota de Gutiérrez

Prof. Gil de Aquino Farias

Prof. Italo Gurgel

Prof. José Edmar da Silva Ribeiro

Catálogo na Fonte

Bibliotecária: Perpétua Socorro T. Guimarães CRB 3 801–98

B 823a BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego

Análise conjunta dos resultados do monitoramento e das avaliações nos postos do SINE/ Cláudio de Albuquerque Marques, João Batista Ferreira Gomes Neto, Ana Paula de Medeiros Ribeiro, Henry de Holanda Campos [Organizadores]. Fortaleza: Edições UFC, 2016.

122 p.

Isbn: 978-85-7282-699-0

1. Seguro-desemprego 2. Sistema Público 3. Postos do Sine - monitoramento e avaliações 4. Ministério do Trabalho I. Marques, Cláudio de Albuquerque II. Gomes Neto, João Batista Ferreira III. Ribeiro, Ana Paula de Medeiros IV. Campos, Henry de Holanda V. Título.

CDD: 378

APRESENTAÇÃO

É com grande prazer que apresentamos os principais resultados do projeto “Sistema de Monitoramento e Avaliação da Rede de Atendimento do Programa do Seguro-Desemprego”, por meio da parceria celebrada com a Universidade Federal do Ceará – UFC e custeada com recursos do Fundo de Amparo ao Trabalhador – FAT. Esse Projeto representa um desmembramento da Avaliação Externa do Programa do Seguro-Desemprego – PSD, realizada em 2008 e 2009, pela Universidade de Brasília, que muito contribuiu pelo abrangente e completo retrato do PSD em que apontou, dentre outras recomendações, “[...] instituir procedimentos de avaliação e acompanhamento estratégico da política”.

O Programa Seguro-Desemprego atendeu mais de 15 milhões de pessoas em 2014, atuando por meio de diversas ações, como a concessão de benefício aos trabalhadores em situação de desemprego involuntário, auxílio ao trabalhador na reinserção no mercado de trabalho e o empregador na busca por mão de obra por meio do Serviço Nacional de Emprego - SINE, bem como na identificação do trabalhador por meio da Carteira do Trabalho e Previdência Social. Por conseguinte, o PSD constitui, atualmente, a principal política pública de trabalho, emprego e renda no Brasil.

As principais ações do Programa do Seguro-Desemprego são executadas por uma rede de atendimento heterogênea, tanto em termos de executores quanto em tipos de serviços oferecidos por cada um, com elevada capilaridade. De fato, 562 são unidades do Ministério do Trabalho e Previdência Social (rede própria), 1.586 postos da rede conveniada do Serviço Nacional de Emprego (estados e municí-

pios com mais de 200 mil habitantes) e 195 agências credenciadas da Caixa para recepção do requerimento do seguro-desemprego.

Os serviços oferecidos de forma eficiente e com qualidade numa infraestrutura adequada geram efeitos de desdobramentos positivos na inserção do trabalhador no mercado de trabalho formal. Desse modo, faz-se fundamental monitorar a Rede de Atendimento e avaliar o grau de satisfação do usuário, o que foi feito pelo SMA. Tal estudo, associado aos dados do Portal Mais Emprego, proporciona subsídios para inferir a respeito do estado da arte da rede de atendimento e, por conseguinte, da efetividade do Programa Seguro-Desemprego, mais notadamente, as ações de intermediação de mão de obra, habilitação ao benefício do Seguro-Desemprego, a relação dessas duas ações com ações de qualificação profissional e, ainda, a emissão da Carteira de Trabalho e Previdência Social.

Espera-se que o Projeto SMA da Rede de Atendimento do Programa do Seguro-Desemprego avance em aspectos típicos de um sistema de monitoramento e avaliação como a disseminação dos resultados para os convenientes e a sociedade em geral e, principalmente, no aprimoramento das políticas públicas de emprego, trabalho e renda financiadas pelo FAT.

Esta publicação apresenta os principais resultados do Sistema de Monitoramento e Avaliação de Rede de Atendimento do PSD. Outros resultados não abarcados por esta publicação encontram-se disponíveis no Ministério do Trabalho e Previdência Social.

Márcio Alves Borges
Secretário de Políticas Públicas de Emprego
Ministério do Trabalho e Previdência Social

Lista de Tabelas

Tabela 01:

Postos monitorados por região – 2013 e 2014

Tabela 02:

Distribuição regional dos entrevistados da avaliação dos usuários da IMO – 2013 e 2014

Tabela 03:

Principal motivo para os usuários da IMO procurarem o Posto – 2013 e 2014

Tabela 04:

Características sócio-demográficas dos usuários da IMO

Tabela 05:

Distribuição regional dos entrevistados da avaliação dos beneficiários do SD – 2013 e 2014

Tabela 06:

Principal motivo para os beneficiários do SD procurarem o Posto – 2013 e 2014

Tabela 07:

Características sócio-demográficas dos beneficiários do Seguro-Desemprego

Tabela 08:

Distribuição regional das empresas usuárias do SINE avaliadas – 2013 e 2014

Tabela 09:

Distribuição das empresas usuárias do SINE por tamanho – 2013 e 2014

Tabela 10:

Atividades nos postos monitorados – 2013 e 2014

Tabela 11:

Atividades desenvolvidas pelos postos monitorados – 2013 e 2014

Tabela 12:

Atividades informadas pelo atendente durante o atendimento – 2013 e 2014

Tabela 13:

Estatísticas de funcionários no posto por setor – 2013 a 2014

Tabela 14:

Tempo de espera para ser atendido – 2013 e 2014

Tabela 15:

Iniciativas existentes no posto – 2013 e 2014

Tabela 16:

Área de aplicação da iniciativa – 2013 e 2014

Tabela 17:

Área de aplicação da iniciativa (respostas múltiplas, % de respostas) – 2013 e 2014

Tabela 18:

Atividade informada pelo atendente durante o atendimento – 2013 e 2014

Tabela 19:

Sistema de Informação utilizado pelo posto – 2013 e 2014

Tabela 20:

Conhece / usou o portal MTE Mais Emprego – 2013 e 2014

Tabela 21:

Adequação de equipamento e recursos humanos – 2013 e 2014

Tabela 22:

Local de espera segundo os usuários - 2013 e 2014

Tabela 23:

Tipo e quantidade de acompanhamento por forma de convênio – 2014

Tabela 24:

Tipo e quantidade de acompanhamento – 2013 e 2014

Tabela 25:

Posto preparado para atender pessoas com deficiência – 2013 e 2014

Tabela 26:

Existência de adaptação para atender público especial – 2013 e 2014

Tabela 27:

Organização com a qual o posto possui parceria (resposta múltipla, % de respostas) – 2013 e 2014

Tabela 28:

Apoio recebido pelos trabalhadores nos postos do SINE – 2013 e 2014

Tabela 29:

Correlações não-paramétricas entre as parcerias dos postos – 2013 e 2014

Tabela 30:

Ações para aumentar as chances de colocação – 2013 a 2014

Tabela 31:

Adequação ao perfil das vagas dos trabalhadores indicados pelo SINE – 2013 e 2014

Tabela 32:

Ações para melhorar o apoio para conseguir emprego (respostas múltiplas, % de respondentes) – 2013 e 2014

Tabela 33:

Matriz de correlações não-paramétricas de ações e parcerias do posto – 2013 e 2014

Tabela 34:

Há boas chances de os usuários do posto conseguirem emprego – 2013 e 2014

Tabela 35:

Situação dos trabalhadores que são pré-matriculados em cursos do Pronatec – 2014

Tabela 36:

Dificuldades para realizar a pré-matrícula nos cursos do Pronatec (respostas múltiplas, % de resposta) – 2014

Tabela 37:

Trabalhador conhece o Pronatec – 2014

Tabela 38:

Realização da pré-matrícula pelo posto e aceitação pela instituição – 2014

Tabela 39:

Percepções do posto sobre igualdade de oportunidade – 2013 e 2014

Tabela 40:

Maior dificuldade para conseguir emprego – 2013 e 2014

Tabela 41:

Dificuldade para conseguir emprego segundo o grupo – 2013 e 2014

Tabela 42:

Condições do posto – 2014

Tabela 43:

Condições do posto de acordo com as avaliações – 2013 e 2014

Tabela 44:

Condições dos postos segundo as avaliações – 2013 e 2014

Lista de Figuras

Figura 01:

Distribuição de postos por região – 2013 e 2014

Figura 02:

Distribuição das empresas por setor de atividade – 2013 e 2014

Figura 03:

Meios para cadastrar a empresa no posto – 2013 e 2014

Figura 04:

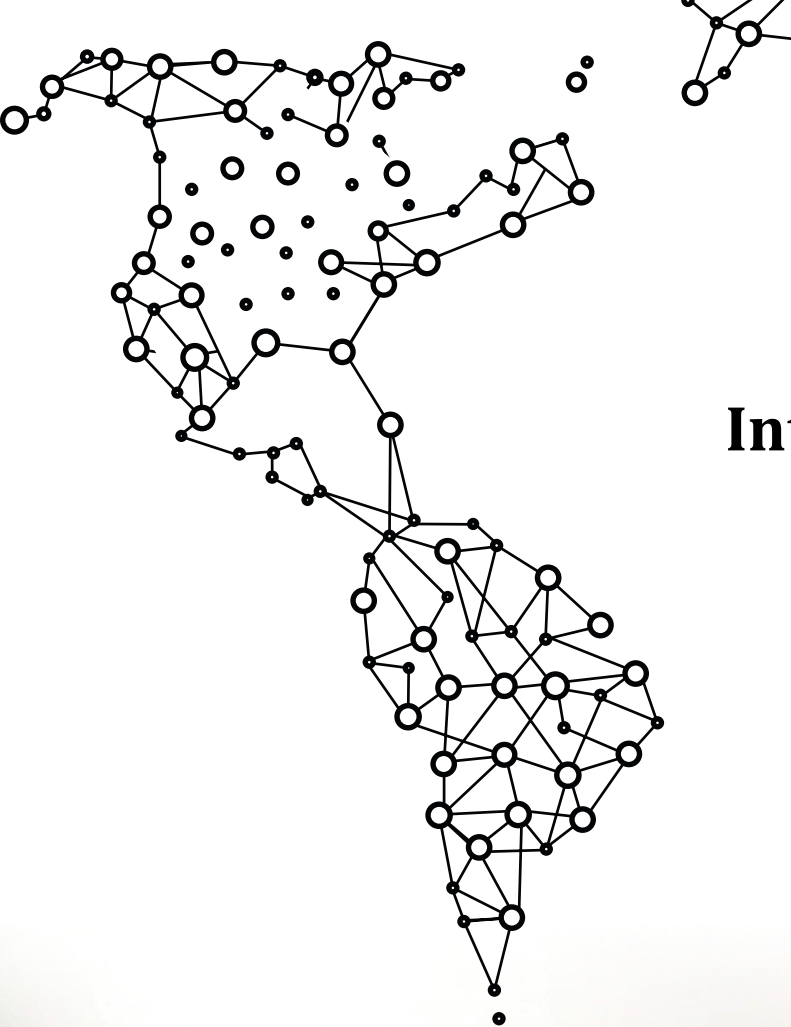
Cadastro das empresas por meio de visita de representante do SINE – 2013 e 2014

Figura 05:

Realização de pré-matrícula em cursos do Pronatec efetivada pelo posto – 2014

Sumário

1	Introdução	13
2	Resumo executivo	19
3	Integração entre o monitoramento e as avaliações no âmbito do PSD	27
4	Descrição do perfil dos postos monitorados e dos participantes das avaliações	31
4.1	Perfil dos postos do SINE monitorados em 2013 e 2014	33
4.2	Perfil dos participantes das avaliações com os usuários da IMO em 2013 e 2014.....	36
4.3	Perfil dos participantes das avaliações com os beneficiários do seguro-desemprego (SD) em 2013 e 2014.....	42
4.4	Perfil dos participantes das avaliações com os empregadores usuários do SINE em 2013 e 2014	47
5	Principais achados da análise conjunta realizada entre o monitoramento e as avaliações em 2013 e 2014	53
5.1	Atividades nos postos	55
5.2	Gestão dos postos	62
5.3	Ações para aumentar as chances de colocação.....	80
5.4	Qualificação profissional: Pronatec.....	94
5.5	Percepção sobre igualdade de oportunidade para inserção laboral.....	100
5.6	Infraestrutura dos postos.....	105
6	Sugestões e recomendações	111
	Referências bibliográficas	122



1 Introdução



O acompanhamento das atividades desenvolvidas no âmbito do Programa Seguro-Desemprego (PSD) tem merecido grande atenção por parte do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) e da Universidade Federal do Ceará (UFC). Por meio de uma cooperação estabelecida entre essas instituições, foi implementado o Sistema de Monitoramento e Avaliação (SMA) do PSD, cujo objetivo principal é disponibilizar informações necessárias para melhor compreender o funcionamento do Programa.

O atendimento aos trabalhadores por meio do PSD é realizado por uma rede de atendimento composta pelos postos do SINE (vinculados a estados, municípios ou parceiros não governamentais), pelas Gerências Regionais do Trabalho e Emprego (GRTE) ou pelas Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego (SRTE). De forma complementar, o atendimento pode ser realizado pelas agências da Caixa Econômica Federal nas localidades em que não há outros postos funcionando.

Por meio dessa parceria, foram desenvolvidas diversas atividades. Dentre elas, destacam-se o monitoramento tanto dos postos do SINE quanto das Gerências e Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego da rede de atendimento do PSD, além da realização de três avaliações (com os usuários da IMO, com os beneficiários do SD e com os empregadores usuários do SINE).

Esta publicação apresenta a análise conjunta dos resultados do monitoramento e das avaliações realizadas junto aos postos do SINE vinculados ao Programa Seguro-Desemprego¹. Buscou-se con-

1 As avaliações realizadas no âmbito do SMA do PSD concentraram-se nos postos do SINE. Dessa forma, a análise conjunta dos resultados do monitoramento e das avaliações determinou a ênfase apenas nos postos do SINE.

frontar a análise descritiva dos dados do monitoramento realizado nos anos de 2013 e 2014 e as informações e análises das avaliações dos usuários da Intermediação da Mão de Obra (IMO), beneficiários do Seguro-Desemprego (SD) e empregadores usuários do SINE ocorridas nestes dois anos. O objetivo desta análise foi cotejar o que se observou no monitoramento com o que foi dito pelos trabalhadores e empregadores que participaram das avaliações. De um lado, temos as informações dos que ‘ofertam’ os serviços – os postos; e, de outro, os que os ‘utilizam’ – trabalhadores e empregadores. Com a presente análise, e partindo das duas visões, espera-se entender alguns problemas na execução da política do Programa Seguro-Desemprego (PSD) nos postos.

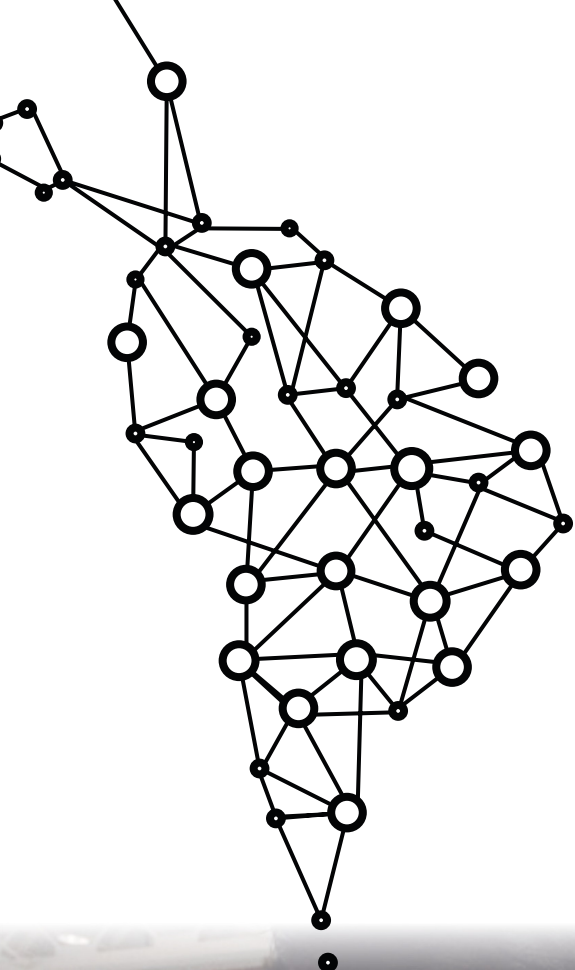
Nesta análise, optou-se por utilizar todos os dados levantados pelo monitoramento e pelas avaliações, desde 2013, considerando-os como amostras sequenciais tanto para o monitoramento quanto para as avaliações. Os resultados serão apresentados, sempre que possível, para cada um dos anos, separadamente, e também agregando os dois anos dos levantamentos. Como as avaliações foram realizadas apenas com usuários dos postos do SINE, os resultados aqui apresentados sobre o monitoramento restringem-se aos que foram observados nesses postos.

Para um aprofundamento da análise, foram acrescentadas novas variáveis e observados alguns fatores correlacionados que podem proporcionar maior integração dos pilares do PSD. Foram considerados três conjuntos de amostras: o de 2013, o de 2014 e a amostra sequencial 2013 e 2014.

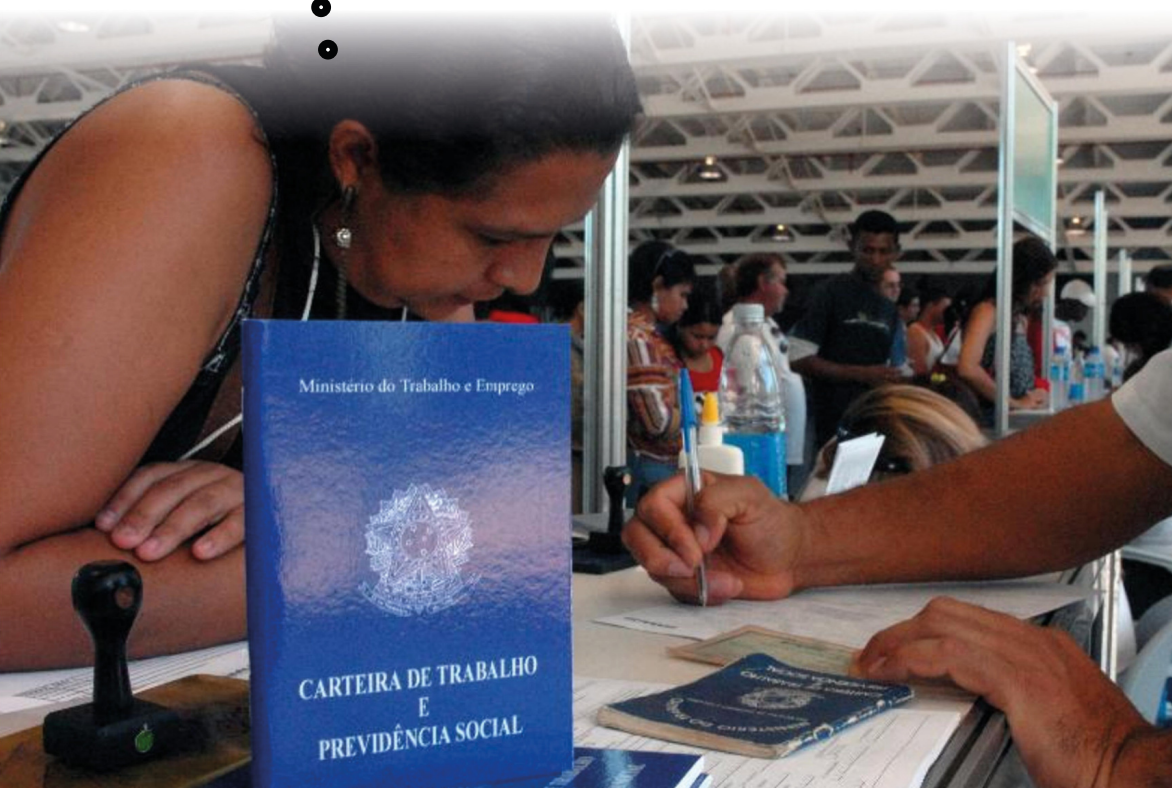
As análises realizadas com o conjunto de amostras de 2013 foram refeitas utilizando as amostras de 2014, visando identificar a existência de algum tipo de tendência nos resultados. Notou-se que

os resultados se repetiram, mostrando sua consistência. Foram consideradas as amostras sequenciais (2013 e 2014) e novamente refeitas as análises. Os resultados se reproduziram, demonstrando que são consistentes e robustos.

Este documento está organizado em seis seções. Além da introdução e do resumo executivo, compõem o relatório mais quatro seções: uma explicativa sobre a integração entre o monitoramento e as avaliações no âmbito do Sistema de Monitoramento e Avaliação do PSD; uma sobre o perfil dos postos monitorados e dos participantes das avaliações; uma sobre os principais achados da análise conjunta realizada entre o monitoramento e as avaliações realizados em 2013 e 2014; e uma com as sugestões e recomendações.



2 Resumo Executivo



É importante frisar que a análise conjunta aqui apresentada refere-se ao sistema de atendimento do PSD, realizado pelos postos da rede conveniada ao SINE. O monitoramento possui como unidade de análise o posto; já as avaliações foram desenhadas para analisar o grau de satisfação daqueles que utilizam o SINE, com a realização de análises acerca do sistema de atendimento do PSD. Desta forma, os resultados apresentados da análise conjunta referem-se apenas ao sistema de atendimento do PSD e não podem ser inferidos para os postos de atendimento do SINE.

Para se ter uma dimensão da análise, 1.304 postos do SINE foram monitorados nos dois anos, sendo 808 em 2013 e 496 em 2014; 10.857 trabalhadores responderam à avaliação dos usuários da IMO, 5.409 em 2013 e 5.448 em 2014; 10.965 trabalhadores responderam à avaliação dos beneficiários do SD, 5.510 em 2013 e 5.455 em 2014; e 2.108 empregadores responderam à avaliação daqueles que utilizam o SINE para a intermediação, sendo 1.019 em 2013 e 1.089 em 2014. No caso do monitoramento, há 34 postos que foram visitados nos dois anos, ou seja, 1.270 postos do SINE distintos foram monitorados nos dois anos.

Segundo o monitoramento, há proporcionalmente mais postos em 2014 realizando atividades relacionadas com a intermediação, qualificação profissional e Seguro-Desemprego. Mesmo assim, há muito espaço para melhorar. Por exemplo, mais da metade dos postos não realiza a captação de vagas *in loco*.

Apesar do aumento de postos realizando um número maior de atividades, ainda falta comunicação entre os postos e seus usuários. Os respondentes das avaliações informaram desconhecer muitas das atividades que o posto diz realizar, não tendo sido informados

sobre as mesmas quando foram atendidos. Por exemplo, enquanto 77,6% dos postos do SINE monitorados nos dois anos informaram que realizam alguma atividade de Qualificação Profissional, apenas 8,4% dos respondentes da avaliação dos usuários do IMO e, menos ainda, 4,7% dos beneficiários do SD que responderam à pesquisa, disseram que foram informados sobre alguma atividade relacionada com a QP durante o atendimento.

Em resumo, os postos podem realizar as atividades, mas seus usuários não tomam conhecimento delas, o que sinaliza para a importância de uma forte estratégia que vise a melhorar a comunicação dos postos com seus usuários. A falta dessas informações pode prejudicar a efetiva execução do PSD nos postos do SINE, além de mostrar a desarticulação entre as atividades neles desenvolvidas. O não repasse de informações para o público alvo do PSD pode gerar pouca integração entre as ações que constituem os pilares do Programa.

Dentre as iniciativas e atividades desenvolvidas para melhorar a execução do PSD nos postos, vale salientar a iniciativa para orientar seus funcionários sobre a importância da intermediação e da qualificação para os beneficiários do Seguro-Desemprego. Esta iniciativa acontece em quase 60% dos postos, exatamente no atendimento aos que buscam aquele benefício. E ocorre em cerca de 55% dos postos visitados nos dois anos, em relação ao atendimento da qualificação profissional. Porém, apenas cerca de 30% dos beneficiários do SD que procuraram o posto para a obtenção do benefício receberam informações sobre alguma atividade relacionada à IMO, e menos de 5% deles foram informados sobre alguma atividade de QP realizada pelo posto. Tais percentuais apontam para a baixa integração dos pilares do PSD e para a necessidade de enfatizar a orientação aos funcionários dos postos, para que divulguem as atividades de IMO e QP aos beneficiários do SD.

A despeito de o sistema Portal MTE Mais Emprego ser o mais utilizado pelos postos, ainda há muito a ser feito para que seus usuários o utilizem. Dos respondentes da avaliação dos usuários da IMO, somente pouco mais de um quinto informou conhecer o Portal. E dos que o conheciam, apenas metade o utilizou. No caso dos respondentes da avaliação dos beneficiários do SD, os percentuais ainda foram menos expressivos: 11,1% e 31,2%, respectivamente.

Como foi comentado em outras análises das avaliações, um dos pontos essenciais do sucesso da política de intermediação é o trabalho de forte aproximação com as empresas, por meio de visitas de especialistas, para entender as demandas e necessidades de contratação dessas empresas, além da divulgação dos serviços oferecidos pelos postos de atendimento do programa (Relatório Final da Pesquisa de Avaliação de Empregadores usuários do SINE). Sobre a cooperação entre associações empresariais e governo na implementação de políticas ativas de mercado de trabalho, Martin e Swank (2012) revelam que a organização coletiva dos empregadores contribui para o aumento do investimento e participação nessas políticas, especialmente como resposta a processos de desindustrialização.

Observou-se, no entanto, que a maioria dos postos não realiza parcerias com outros atores relacionados ao mundo do trabalho. O mercado de trabalho, como outros mercados, possui uma estrutura social em rede, na qual as informações sobre vagas e oportunidades fluem dependendo das ligações entre os atores. A falta de parcerias constitui uma barreira para melhorar a efetividade dos serviços de intermediação. Observa-se que apenas 30% dos postos visitados nos dois anos, aproximadamente, possuem parceria com empresas.

Algumas ações importantes para a intermediação têm correlações com parcerias dos postos. Além disso, tais ações estão corre-

lacionadas com a chance de o usuário do posto conseguir emprego. Possuir ação externa de IMO ou verificar a possibilidade de colocação do trabalhador se correlaciona com a existência das parcerias com empresas ou com associações empresárias. Nos postos onde são verificadas as possibilidades de colocação de seus usuários, estes têm boas chances de serem empregados.

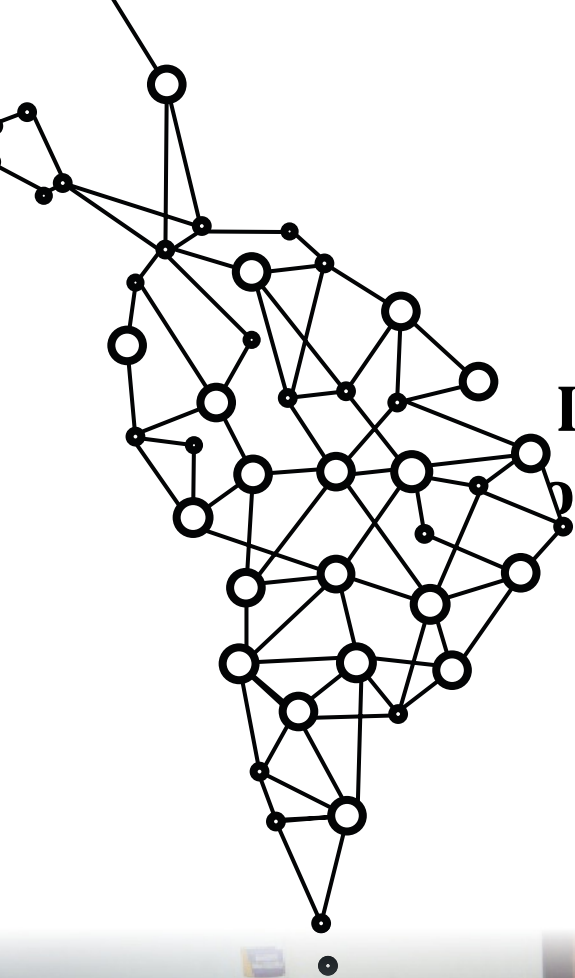
Em relação aos segmentos sociais com maior vulnerabilidade para inserção no mercado de trabalho, chama atenção que os postos identificam igualdade de oportunidade apenas na questão racial. No caso da igualdade de oportunidade para homens e mulheres, pouco mais da metade (53,6%) concorda que exista esta igualdade de gênero nas chances de colocação. O percentual de 'sim' para a igualdade de oportunidade para jovens que buscam o primeiro emprego é menor, com menos da metade (45,0%). Os públicos prioritários de mulheres e jovens não parecem estar sendo adequadamente atendidos nos postos do SINE. Em outros termos, tais públicos necessitariam de ações específicas para aumentar suas chances de colocação no mercado de trabalho.

De certa maneira, as avaliações confirmam a inexistência de percepção de desigualdade de oportunidades em razão da raça ou da cor dos indivíduos. No caso dos jovens, aparentemente os resultados das avaliações confirmam a percepção de que há desigualdade de oportunidade para eles. Porém, não se pode confirmar a percepção dos postos em relação à existência de dificuldade para as mulheres conseguirem emprego, exclusivamente por serem mulheres. São resultados conflitantes e, portanto, não conclusivos.

Sobre esse aspecto, é importante ressaltar que a literatura aponta duas dimensões por meio das quais as políticas ativas (intermediação e qualificação profissional) para o mercado de trabalho de-

vem ser examinadas (BONVIN; ORTON, 2009). A primeira dimensão é a provisão de programas para melhorar os fatores individuais de conversão ou os fatores que concorrem para aumentar as chances de conseguir um emprego, e saber se estes programas estão disponíveis para todos os beneficiários. A segunda dimensão, diretamente relacionada às ações de prospecção e realização de parceria, é identificar a quantidade e qualidade das oportunidades disponíveis no mercado de trabalho. É importante saber se tais oportunidades estão disponíveis a todos, ou conhecer os fatores de exclusão, no caso de não haver ampla disponibilidade.

Por fim, a análise conjunta realizada, objeto deste documento, foi útil para identificar diversos pontos que necessitam de maior atenção por parte do MTE. Das conclusões sobre os achados, decorreram algumas recomendações. Dentre elas, destacam-se: o fortalecimento da visão das políticas públicas de emprego, com maior ênfase nas políticas ativas de emprego; comunicação aos usuários sobre os serviços dos postos SINE; divulgação do Portal Mais Emprego; adequação dos recursos humanos e de equipamentos para o atendimento; aumento das parcerias com empresas e sindicatos de trabalhadores; clareza e detalhamento das funções de gestão do gerente do posto; agilização no fluxo de informações sobre o mercado de trabalho; melhoria na capacitação de pessoal; melhoria da qualidade do cruzamento das informações dos requisitos da vaga e do perfil do usuário trabalhador; relacionamento com outros órgãos do governo para atendimento de públicos prioritários; fortalecimento da orientação profissional nos postos; atualização das funções e atribuições do SINE a partir da literatura mais recente sobre intermediação pública de mão de obra e implementação de legislação e projetos-pilotos para o SINE.



3

Integração entre monitoramento e as avaliações no âmbito do PSD



Monitoramento é a observação e o registro regular das atividades do Programa. É um processo rotineiro e sistemático, que visa ao acúmulo de informações do PSD, com o objetivo de aperfeiçoá-lo e, eventualmente, corrigir seus rumos. A eficiência é o valor mais importante para o monitoramento e a geração sistemática de relatórios gerenciais é parte do processo do monitoramento. A avaliação, por sua vez, é a construção de um juízo sobre determinado processo, no caso o PSD, em dado momento, sendo, desta forma, uma medida pontual, mesmo que o processo seja contínuo. A avaliação é a determinação sistemática e objetiva da pertinência, eficiência, eficácia e efetividade social do PSD, à luz de seus objetivos.

Em resumo, o monitoramento verifica o que está acontecendo, a partir de parâmetros determinados, enquanto a avaliação visa fazer um juízo. A integração entre o monitoramento e a avaliação ocorre em função de seus objetivos. Os dados coletados periodicamente pelo monitoramento, cuja função principal é gerencial, poderão ser úteis para o juízo da política (em outras palavras, para a avaliação). No fundo, não há dados necessariamente ligados à avaliação ou ao monitoramento, mas sim ao seu uso. No caso do SMA do PSD, há a existência de instrumentos e sistemáticas de coletas de dados com ritmos e naturezas distintos. Alguns mais próprios de monitoramento, outros de avaliação. Os dados apropriados poderão ser utilizados tanto para a avaliação quanto para o monitoramento, conforme a necessidade.

Assim, a integração entre monitoramento e avaliação dar-se-á a partir do uso inteligente das informações construídas ao longo do processo do SMA. Neste documento, procura-se realizar tal inte-

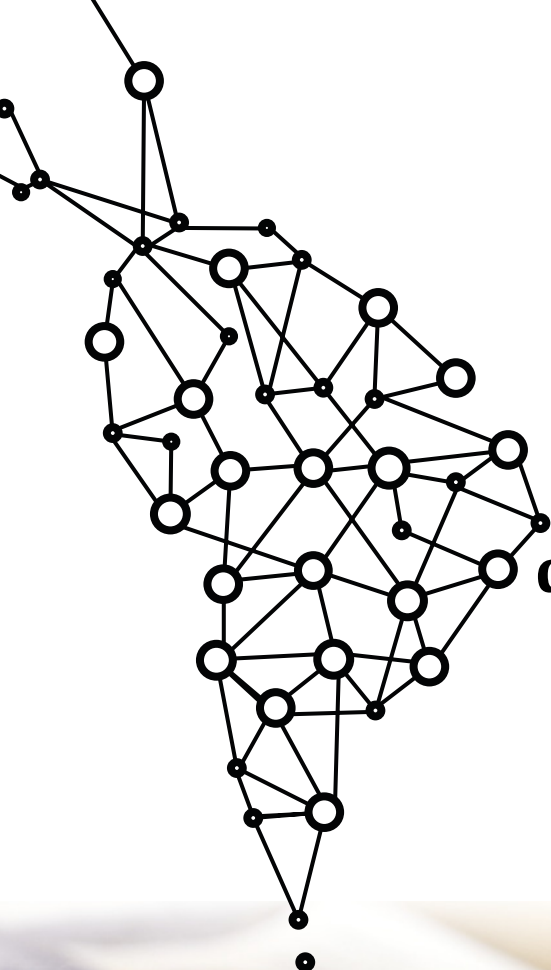
gração, numa visão mais avaliativa, que poderá auxiliar os gestores a compreenderem melhor o que está ocorrendo na execução do PSD.

Por último, é importante notar que a análise conjunta refere-se ao sistema de atendimento do PSD realizado pelos postos do SINE². Embora o monitoramento tenha como unidade o posto do SINE, as avaliações foram desenhadas para analisar o grau de satisfação dos usuários do sistema de atendimento do PSD (trabalhadores usuários da IMO, beneficiários do SD e empregadores usuários do SINE). Assim, os resultados aqui apresentados dizem respeito ao sistema de atendimento do PSD, não sendo possível inferir resultados por posto de atendimento do SINE. Esta análise contribui para entender os principais problemas dos postos SINE, bem como as iniciativas de melhoria que estão em curso. É parte importante do SMA a elaboração de sugestões e recomendações para aprimorar a execução do PSD.

Optou-se por considerar todos os dados levantados desde 2013 e assim considerá-los como uma amostra sequencial, tanto para o monitoramento como para as avaliações realizadas. Os dados levantados serão apresentados, quando possível, por ano, individualmente, ou de forma agregada, juntando os dois anos dos levantamentos. Em alguns casos, quando a questão foi modificada, suprimida ou incluída, será descrito apenas o ano em que ela foi levantada. Para facilitar a análise, em alguns casos, foram geradas variáveis a partir das questões levantadas.

A próxima seção descreve o perfil dos postos monitorados em 2013 e 2014, juntamente com o perfil dos participantes das três avaliações também realizadas nesses dois anos.

2 Como as avaliações foram realizadas nos postos SINE, as análises aqui apresentadas referem-se apenas a esses postos, ainda que o monitoramento tenha sido feito também em postos GRTE e SRTE.



4

**Descrição do
perfil dos postos
monitorados e
dos participantes
das avaliações**



A essência deste relatório encontra-se na análise conjunta do monitoramento e das avaliações, que faz parte da seção dos principais achados. Contudo, faz-se necessário apresentar uma análise descritiva de alguns dados captados durante o monitoramento realizado em 2013 e 2014 e um resumo das análises dos três processos avaliativos também realizados nesses dois anos. Isto dá a dimensão das quatro pesquisas analisadas, acompanhadas das características dos postos monitorados e dos três grupos que participaram das avaliações (usuários da IMO, beneficiários do seguro-desemprego e empregadores usuários do SINE).

4.1 Perfil dos postos do SINE monitorados em 2013 e 2014

O principal objetivo do monitoramento é fornecer informações regulares sobre o desempenho do PSD e, desta forma, permitir ao gestor aprimorar a execução do Programa. Para que isto ocorra, o monitoramento deve apropriar-se das informações obtidas nos postos em relação à execução do PSD. As informações deverão ser compiladas e resumidas periodicamente, sendo então encaminhadas aos gestores do PSD. O monitoramento pressupõe tempestividade na coleta, tratamento das informações apropriadas e decisão sobre o uso dos resultados observados. Somente assim, os gestores poderão avaliar se o Programa está operando de acordo com os padrões adequados.

As principais características de um sistema de monitoramento são utilidade, economia e agilidade. Utilidade é entendida como uma ferramenta gerencial que permite identificar e corrigir eventuais problemas observados durante o processo de monitoramento, bem

como melhorar a eficiência do Programa. Compreende-se por economia o custo do monitoramento, que deve ser uma pequena fração do custo total do Programa. E a agilidade refere-se à tempestividade das observações feitas. É necessário que o monitoramento forneça informações sobre a execução em tempo hábil, de forma que seja possível corrigir os rumos, quando necessário. Em outras palavras, as informações gerenciais a serem fornecidas pelo monitoramento deverão ser atuais e fidedignas.

Nos anos de 2013 e 2014, foram monitorados 808 e 496 postos, respectivamente, perfazendo um total de 1.304 postos SINE nos dois anos (Tabela 01). A grandeza dos números, comparada com o universo dos postos existentes no país, possibilita realizar inferência com estes dados, principalmente quando se considera a agregação dos postos monitorados³.

Tabela 01: Postos monitorados por região – 2013 e 2014

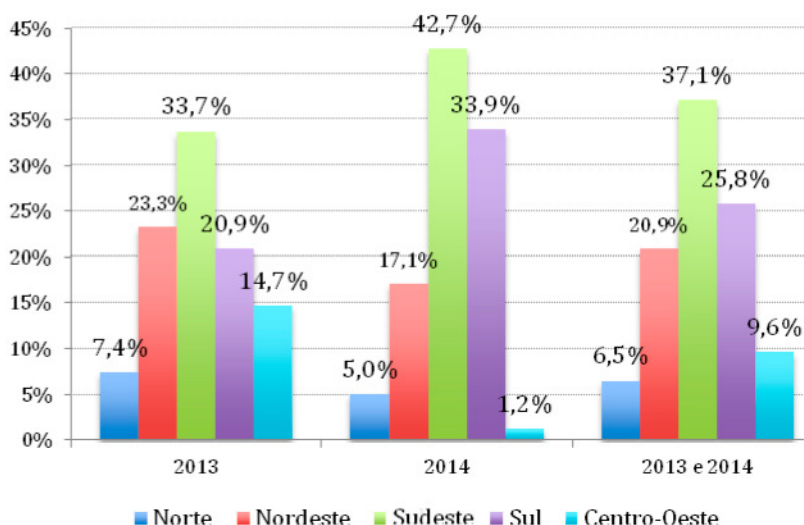
Região	2013		2014		2013 e 2014	
	n	%	n	%	n	%
Norte	60	7,4%	25	5,0%	85	6,5%
Nordeste	188	23,3%	85	17,1%	273	20,9%
Sudeste	272	33,7%	212	42,7%	484	37,1%
Sul	169	20,9%	168	33,9%	337	25,8%
Centro-Oeste	119	14,7%	6	1,2%	125	9,6%
Brasil	808	100,0%	496	100,0%	1.304	100,0%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

3 De acordo com a base de dados do MTE, existem no país 1.459 postos SINE. Dos 1.304 postos monitorados nos dois anos, 34 foram visitados duas vezes, uma em cada ano. Assim, em 2013 foram visitados cerca de 55% do universo dos postos do SINE, em 2014, aproximadamente 34% e, nos dois anos, não menos que 87%.

Pode-se notar que a maioria dos postos monitorados pertence à região Sudeste, tanto em 2013 como em 2014, com 33,7% e 42,7%, respectivamente. Isto era esperado, já que nessa região concentra-se a maior quantidade de postos do SINE. Em 2013, o menor percentual de postos monitorados estava na região Norte (7,4%). Em 2014, este percentual ocorreu no Centro-Oeste, com apenas 1,2% dos postos monitorados, uma vez que quase todos os postos da região foram monitorados em 2013. A Figura 01 apresenta a distribuição dos postos monitorados em 2013, 2014 e no agregado dos dois anos. Ao todo, 37,1% dos postos monitorados encontram-se no Sudeste, 25,8%, no Sul, 20,9%, na região Nordeste, 9,6%, no Centro-Oeste e 6,5% estão na região Norte.

Figura 01: Distribuição de Postos por Região – 2013 e 2014



4.2 Perfil dos participantes das avaliações com os usuários da IMO em 2013 e 2014

A avaliação dos usuários da IMO foi realizada nos postos do SINE, entrevistando-se aqueles que procuram o posto para a intermediação de mão de obra. Foi delineada uma amostra de 5.400 usuários da IMO, para as avaliações de 2013 e 2014, abrangendo todo o território nacional. A amostra foi definida em dois estágios: primeiro foram sorteados os postos do SINE e, para cada posto, foi estabelecido um número mínimo de entrevistas com usuários que ali se encontravam.

A avaliação dos usuários da Intermediação de Mão de Obra é um survey longitudinal e foi realizada em 2013 e 2014. Por ser longitudinal, essa avaliação permite, ao longo do tempo, identificar tendências no atendimento da IMO nos postos do SINE, do ponto de vista dos usuários. O universo da pesquisa é o conjunto de trabalhadores que procuram o posto do SINE para a IMO. Para alcançar esse universo, foi desenhada uma amostra por conglomerado. Neste caso, inicialmente são selecionados postos do SINE, a partir do cadastro de postos fornecido pelo Ministério, e depois são escolhidos os entrevistados, dentre os trabalhadores que estão à procura da IMO nos postos selecionados. A entrevista com os trabalhadores é realizada pessoalmente. O número de entrevistas a serem realizadas em cada unidade da federação é estabelecido no delineamento amostral.

Em 2013, foram entrevistados 5.409 usuários e, em 2014, 5.448. Considerando-se a amostra sequencial, isto é, o conjunto das amostras nos dois anos, foram entrevistados 10.857 usuários que se encontravam nos postos para a intermediação de mão de obra (Tabela 02). A maioria dos entrevistados, tanto em 2013 como em 2014,

encontrava-se na região Sudeste, seguida das regiões Nordeste, Sul, Centro-Oeste e Norte, nesta ordem. Considerando-se a amostra agregada (2013 e 2014), 47,5% estavam no Sudeste, 19,6% no Nordeste, 17,8% no Sul, 8,6% no Centro-Oeste e 6,5% na região Norte.

Tabela 02: Distribuição regional dos entrevistados da avaliação dos usuários da IMO - 2013 e 2014

Região	2013		2014		2013 e 2014	
	n	%	n	%	n	%
Norte	392	7,2%	313	5,7%	705	6,5%
Nordeste	1141	21,1%	984	18,1%	2125	19,6%
Sudeste	2404	44,4%	2748	50,4%	5152	47,5%
Sul	991	18,3%	945	17,3%	1936	17,8%
Centro-Oeste	481	8,9%	458	8,4%	939	8,6%
Brasil	5409	100,0%	5448	100,0%	10857	100,0%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nos dois anos pesquisados, a maioria dos respondentes procurou o posto do SINE em busca de alguma atividade relacionada com a IMO (Tabela 03). Foram 94,4% em 2013; este número caiu para 73,8% em 2014. Houve um aumento significativo dos que procuraram o posto para fazer o pedido ou buscar informações sobre o Seguro-Desemprego. O percentual saltou de 5,5% em 2013 para 25,7% em 2014. Isto pode estar refletindo a retração econômica em curso no país. Chama atenção a baixa procura dos entrevistados por atividades relacionadas com a Qualificação Profissional, o que pode indicar a pouca integração dos pilares do PSD.

Tabela 03: Principal motivo para os usuários da IMO procurarem o Posto – 2013 e 2014

Atividade relacionada com	2013		2014		2013 e 2014	
	N	%	n	%	n	%
Intermediação de Mão de Obra	5.078	94,4%	4.007	73,8%	9.085	84,1%
Qualificação Profissional	7	0,1%	25	0,5%	32	0,3%
Seguro-Desemprego	296	5,5%	1.395	25,7%	1.691	15,6%
Total	5.381	100,0%	5.427	100,0%	10.808	100,0%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nota: Qui-quadrado = 850,54, com significância 0,000

Nota-se que há uma diferença estatisticamente significativa, ao nível de 5%, medida pelo Qui-quadrado, no principal motivo para procurar o posto entre os dois anos pesquisados. Como observado no parágrafo anterior, houve diminuição substancial dos que procuraram o posto para realizar alguma ação de intermediação de mão de obra e aumento substantivo dos que foram ao posto em busca de alguma atividade relacionada com o Seguro-Desemprego.

A Tabela 04 apresenta as características sócio-demográficas dos usuários da IMO que responderam à pesquisa de avaliação. Nota-se que houve poucas alterações nessas características entre os dois anos pesquisados. Com relação à idade, a moda encontra-se na faixa de 20 a 24 anos, a mediana é 28 anos e a média de idade é próxima de 31 anos. É importante notar que houve um ligeiro aumento no percentual dos jovens de 14 a 17 anos que procuraram os postos do SINE. Há um pouco mais de homens entrevistados, tanto em 2013 quanto em 2014. Mais de 60% deles possuem, pelo menos, o ensino

médio completo, sendo que a moda encontra-se nesta categoria, com pelo menos 45% dos entrevistados. A maioria é solteira, seguida dos casados. Na faixa de renda familiar entre 1 e 2 salários mínimos, encontram-se os maiores percentuais dos entrevistados: 35,0% em 2013 e 37,1% em 2014.

Chama atenção que 11,2% dos entrevistados em 2013 e 12,8% em 2014 declararam não possuir renda alguma. Os entrevistados, em sua maioria, vivem com no máximo 3 pessoas na mesma casa (56,0% em 2013 e 57,0% em 2014). Dentre os entrevistados, 31,2% e 35,4% se declararam brancos, em 2013 e 2014, respectivamente, enquanto os que se declaram negros foram 16,3% em 2013 e 15,1% em 2014. A cor morena ou parda foi a categoria mais declarada, com 49,2% e 47,2% em 2013 e 2014, respectivamente.

Tabela 04: Características sócio-demográficas dos usuários da IMO

	Categoria	2013	2014	2013 e 2014
Idade(*)	14-17	2,80%	4,00%	3,40%
	18-19	10,90%	9,30%	10,10%
	20-24	22,50%	22,00%	22,30%
	25-29	17,80%	18,90%	18,40%
	30-34	14,70%	13,90%	14,30%
	35-39	11,00%	11,30%	11,10%
	40-44	7,80%	7,60%	7,70%
	45-49	5,60%	6,20%	5,90%
	50 ou +	6,90%	6,60%	6,80%
Idade	Média	30,6	30,7	30,7
	Mediana	28	28	28
	D. Padrão	10,69	10,67	10,68
	Mínimo	14	14	14
	Máximo	77	69	77
Sexo (*)	Masculino	51,00%	54,60%	52,80%
	Feminino	49,00%	45,40%	47,20%
Escolaridade	Sem Escolaridade	0,60%	0,50%	0,50%
	Fund. Incompleto	12,60%	13,20%	12,90%
	Fund. Completo	9,90%	9,30%	9,60%
	Médio Incompleto	15,10%	16,00%	15,50%
	Médio Completo	47,30%	45,40%	46,30%
	Sup. Incompleto	9,30%	10,30%	9,80%
	Superior	5,20%	5,30%	5,30%

Continuação				
	Categoria	2013	2014	2013 e 2014
Estado Civil(*)	Solteiro	58,90%	56,00%	57,40%
	Casado	35,30%	38,70%	37,00%
	Separado	2,50%	2,20%	2,30%
	Divorciado	2,50%	2,40%	2,40%
	Viúvo	0,80%	0,70%	0,80%
Renda Familiar(*)	Sem renda	11,20%	12,80%	12,00%
	Até 1 SM	21,00%	16,80%	19,00%
	De 1 a 2 SM	35,00%	37,10%	36,00%
	De 2 a 4 SM	23,10%	22,90%	23,00%
	De 4 a 5 SM	5,20%	5,90%	5,50%
	De 5 a 10 SM	3,50%	3,50%	3,50%
	Mais de 10 SM	0,90%	1,00%	1,00%
Tamanho da Família	1 pessoa	7,50%	7,80%	7,70%
	2 pessoas	20,80%	21,40%	21,10%
	3 pessoas	27,70%	27,80%	27,70%
	4 pessoas	22,20%	22,30%	22,20%
	5 pessoas	11,60%	12,20%	11,90%
	6 ou + pessoas	10,20%	8,50%	9,30%
Raça ou Cor(*)	Branca	31,20%	35,40%	33,30%
	Preta/Negra	16,30%	15,10%	15,70%
	Amarela	2,20%	1,90%	2,00%
	Parda/Morena	49,20%	47,20%	48,20%
	Indígena	1,10%	0,50%	0,80%

Nota: (*) indica que o Qui-quadrado é estatisticamente significativo ao nível de 5%.

4.3 Perfil dos participantes das avaliações com os beneficiários do seguro-desemprego (SD) em 2013 e 2014

A avaliação dos beneficiários do SD foi realizada nas agências da Caixa Econômica Federal, em que foram entrevistados aqueles que estavam recebendo o Seguro-Desemprego. Foi delineada uma amostra de 5.400 beneficiários do SD, para as avaliações de 2013 e 2014, cobrindo todo o território brasileiro. No delineamento da amostra, inicialmente foram sorteadas as agências e para cada uma delas foi definido um número mínimo de beneficiários a serem entrevistados.

A avaliação dos beneficiários do Seguro-Desemprego é um survey longitudinal e foi realizado nos anos de 2013 e 2014. O universo desta pesquisa é constituído pelos beneficiários do SD que procuram as agências da Caixa para recebê-lo. Para entrevistar os beneficiários, foi delineada uma amostra por conglomerados: foi sorteada, inicialmente, uma amostra de agências da Caixa, dentre as que realizam o pagamento do Seguro-Desemprego. A partir dessa amostra de agências, foi possível entrevistar os beneficiários que se dirigiram às agências sorteadas para receber o benefício. Os levantamentos foram realizados por meio de entrevistas face a face com os beneficiários. A quantidade de entrevistas por unidade da federação foi estimada quando da definição da amostra.

Em 2013, foram entrevistados 5.510 beneficiários, e em 2014, 5.455 (Tabela 05). No total, nos dois anos, foram entrevistados 10.965 beneficiários do Seguro-Desemprego. Como era de se esperar, o maior percentual dos beneficiários entrevistados encontrava-se na região Sudeste (47,4%, considerando-se os dois anos), seguido dos entrevistados no Nordeste, com 22,5%. A região Sul concentrava 15,0% dos respondentes, enquanto que a região Centro-Oeste, 8,2%, e a Norte, 7,0%.

Tabela 05: Distribuição regional dos entrevistados da avaliação dos beneficiários do SD - 2013 e 2014

Região	2013		2014		2013 e 2014	
	N	%	n	%	n	%
Norte	314	5,7%	452	8,3%	766	7,0%
Nordeste	1.201	21,8%	1.261	23,1%	2.462	22,5%
Sudeste	2.719	49,3%	2.478	45,4%	5.197	47,4%
Sul	813	14,8%	829	15,2%	1.642	15,0%
Centro-Oeste	463	8,4%	435	8,0%	898	8,2%
Brasil	5.510	100,0%	5.455	100,0%	10.965	100,0%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

O principal motivo de os beneficiários do Seguro-Desemprego terem procurado o posto estava relacionado, como esperado, com o pedido ou a busca de informação sobre o benefício, ou seja, com alguma atividade do posto associada ao Seguro-Desemprego. Em 2013, 94,5% foram ao posto por um desses motivos; em 2014, 95,7% (Tabela 06).

Tabela 06: Principal motivo dos beneficiários do SD procurarem o Posto – 2013 e 2014

Atividade relacionada com	2013		2014		2013 e 2014	
	n	%	n	%	n	%
Intermediação de Mão de Obra	270	5,1%	223	4,1%	493	4,6%
Qualificação Profissional	9	0,2%	12	0,2%	21	0,2%
Seguro-Desemprego	5.058	94,8%	5.184	95,7%	10.242	95,2%
Total	5.337	100,0%	5.419	100,0%	10.756	100,0%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nota: Qui-quadrado=5,843, com significância 0,054

Novamente, chama atenção a baixa procura para alguma atividade relacionada à Qualificação Profissional, com percentuais quase nulos. Também, os percentuais dos que procuraram o posto para realizar alguma atividade relacionada à IMO é baixa. Considerando a soma dos dois anos pesquisados, este percentual foi de apenas 4,6% dos entrevistados. Os baixos percentuais dos beneficiários do SD e que procuram o posto do SINE para realizar alguma atividade de intermediação ou de Qualificação Profissional podem sinalizar para a ausência de conexão entre o pedido do benefício e a busca de novo emprego. Contrariamente ao que se notou na avaliação dos usuários da IMO, nesta avaliação o teste do Qui-quadrado não foi significativo para o principal motivo de procurar o posto do SINE entre os dois anos pesquisados.

As características sócio-demográficas dos beneficiários do Seguro-Desemprego não se alteraram significativamente entre 2013 e 2014, como se pode observar na Tabela 07. Tanto em 2013 como em 2014, a moda da idade dos respondentes ficou entre 20 e 24 anos. O percentual dos beneficiários entrevistados nessa faixa etária foi 26,5% e 28,1% nesses anos, respectivamente. A segunda faixa de idade com maiores percentuais observados foi a de 25 a 29 anos, com cerca de 20% dos entrevistados. A média de idade dos beneficiários que responderam à avaliação ficou entre 30 e 31 anos de idade nas duas avaliações realizadas, e a mediana foi de 29 e 28 anos em 2013 e 2014, respectivamente. Mais homens beneficiários do Seguro-Desemprego responderam à pesquisa de avaliação: nos dois anos, eles foram aproximadamente 59% dos entrevistados. Os solteiros correspondem à maioria dos beneficiários que foram entrevistados na pesquisa. Nos dois anos, o percentual dos entrevistados solteiros ultrapassou 51%.

Tabela 07: Características Sócio-demográficas dos beneficiários do Seguro-Desemprego

	Categoria	2013	2014	2013 e 2014
Idade	14-17	0,70%	0,90%	0,80%
	18-19	5,90%	7,10%	6,50%
	20-24	26,50%	28,10%	27,30%
	25-29	20,10%	20,30%	20,20%
	30-34	15,50%	14,50%	15,00%
	35-39	11,90%	10,30%	11,10%
	40-44	7,40%	8,00%	7,70%
	45-49	5,50%	5,10%	5,30%
	50 ou +	6,40%	5,70%	6,10%
Idade	Média	31	30,4	30,7
	Mediana	29	28	28
	D. Padrão	10,09	10	10,05
	Mínimo	16	14	14
	Máximo	78	76	78
Sexo	Masculino	59,30%	58,50%	58,90%
	Feminino	40,70%	41,50%	41,10%
Escolaridade	Sem Escolaridade	0,80%	1,00%	0,90%
	Fund. Incompleto	15,80%	17,80%	16,80%
	Fund. Completo	10,00%	9,90%	10,00%
	Médio Incompleto	12,30%	13,30%	12,80%
	Médio Completo	39,10%	40,80%	40,00%
	Sup. Incompleto	11,70%	10,60%	11,20%
	Superior	10,30%	6,60%	8,40%

Continuação

Categoria		2013	2014	2013 e 2014
Estado Civil	Solteiro	51,70%	51,20%	51,40%
	Casado	43,20%	43,80%	43,50%
	Separado	2,20%	1,90%	2,00%
	Divorciado	2,20%	2,50%	2,30%
	Viúvo	0,80%	0,60%	0,70%
Renda Familiar	Sem renda	18,10%	14,20%	16,10%
	Até 1 SM	15,20%	13,10%	14,20%
	De 1 a 2 SM	28,60%	36,10%	32,30%
	De 2 a 4 SM	22,10%	24,40%	23,30%
	De 4 a 5 SM	8,30%	6,70%	7,50%
	De 5 a 10 SM	5,50%	4,30%	4,90%
	Mais de 10 SM	2,20%	1,10%	1,70%
Tamanho da Família	1 pessoa	9,00%	7,60%	8,30%
	2 a 3 pessoas	48,30%	46,70%	47,50%
	4 a 5 pessoas	33,90%	36,10%	35,00%
	6 ou + pessoas	8,80%	9,60%	9,20%
Raça ou Cor	Branca	33,70%	35,30%	34,50%
	Preta/Negra	15,80%	15,00%	15,40%
	Amarela	2,70%	2,60%	2,70%
	Parda/Morena	47,00%	46,60%	46,80%
	Indígena	0,70%	0,40%	0,60%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

A faixa de renda familiar entre 1 e 2 salários mínimos alcançou o maior percentual dos entrevistados nos dois anos da avaliação.

Observa-se que há um aumento neste percentual entre 2013 e 2014. É importante notar que há um percentual significativo dos que não possuem renda familiar. Novamente, mais da metade dos respondentes informou que vivia com, no máximo, 3 pessoas em casa. Sobre a raça/cor, 47,0% declararam-se pardos ou morenos em 2013; este percentual foi 46,6% em 2014. E 33,5% e 35,3% declararam-se brancos, em 2013 e 2014, respectivamente. Aproximadamente 15% se declararam negros, nos dois anos.

4.4 Perfil dos participantes das avaliações com os empregadores usuários do SINE em 2013 e 2014

Para realizar a avaliação dos empregadores usuários do SINE, foi delineada uma amostra, cobrindo o território nacional, de 1.000 empregadores em cada um dos anos: 2013 e 2014. A fim de localizá-los, foram obtidas, em postos do SINE, listas de empresas que se relacionavam para a intermediação de mão de obra. A partir dessas listas, os empresários foram sorteados para as entrevistas.

A avaliação dos empregadores usuários do SINE é um *survey* longitudinal, que foi realizado em 2013 e 2014, e permite identificar tendências do desempenho do PSD. O universo desta avaliação são os empregadores que utilizam a rede de postos do SINE para a intermediação de mão de obra. A amostra estimou uma quantidade de empregadores a serem entrevistados em cada estado, e foi realizada por conglomerado. Primeiramente, foram sorteados os postos do SINE, em cada estado, e, na sequência, foi obtida uma relação de empregadores que utilizam um posto sorteado. As entrevistas são realizadas por exaustão, ou seja, os empregadores são entrevistados até se alcançar o número previsto de entrevistas em cada unidade da federação, de acordo com a amostra delineada. Se o número não for a

alcançado com essa lista, é obtida uma nova lista de um outro posto sorteado e o processo se repete até se atingir o número previsto para entrevistas no estado. Nesta seção serão apresentadas as principais estatísticas que fornecem um perfil das empresas que participaram da avaliação nos dois anos.

Em 2013, foram entrevistados 1.019 empregadores e, em 2014, 1089. Nos dois anos, foram entrevistados 2.108 empregadores, distribuídos nas regiões geográficas brasileiras, conforme a Tabela 08. Mais da metade dos empregadores entrevistados encontrava-se na região Sudeste, o que era de se esperar, já que nessa região encontra-se o maior número de empresas. Em seguida, o maior percentual de empregadores entrevistados estava no Sul: 18,8%. Na região Nordeste, o percentual de empregadores que responderam à avaliação foi de 15,7%; no Centro-Oeste; 8,6%, e no Norte, 4,7%.

Tabela 08: Distribuição regional das empresas usuárias do SINE avaliadas - 2013 e 2014

Região	2013		2014		2013 e 2014	
	n	%	n	%	n	%
Norte	62	6,1%	38	3,5%	100	4,7%
Nordeste	186	18,3%	146	13,4%	332	15,7%
Sudeste	509	50,0%	589	54,1%	1.098	52,1%
Sul	165	16,2%	231	21,2%	396	18,8%
Centro-Oeste	97	9,5%	85	7,8%	182	8,6%
Brasil	1.019	100,0%	1.089	100,0%	2.108	100,0%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Em relação ao porte das empresas pesquisadas, o mais frequente é o de microempresas (até 19 funcionários), com 53,5% das empresas em 2014 e 42,0% em 2013. As pequenas (de 20 a 99 funcionários) correspondem a 30,3% em 2013 e 27,0% em 2014. Já as médias (de 100 a 500 funcionários) e grandes (mais de 500 funcionários) respondem por 16,1% e 11,5% em 2013, e 13,1% e 6,4% em 2014, respectivamente (Tabela 09). Observa-se um aumento no número de microempresários entre os anos dos levantamentos e diminuição de participação, nas grandes e médias empresas. A diminuição pode afetar negativamente a IMO, por serem as empresas maiores mais organizadas e mais exigentes na contratação de recursos humanos. Estas empresas de maior porte influenciam positivamente a melhoria dos serviços públicos de intermediação de mão de obra, havendo, portanto, necessidade de uma forte aproximação dos postos SINE com elas.

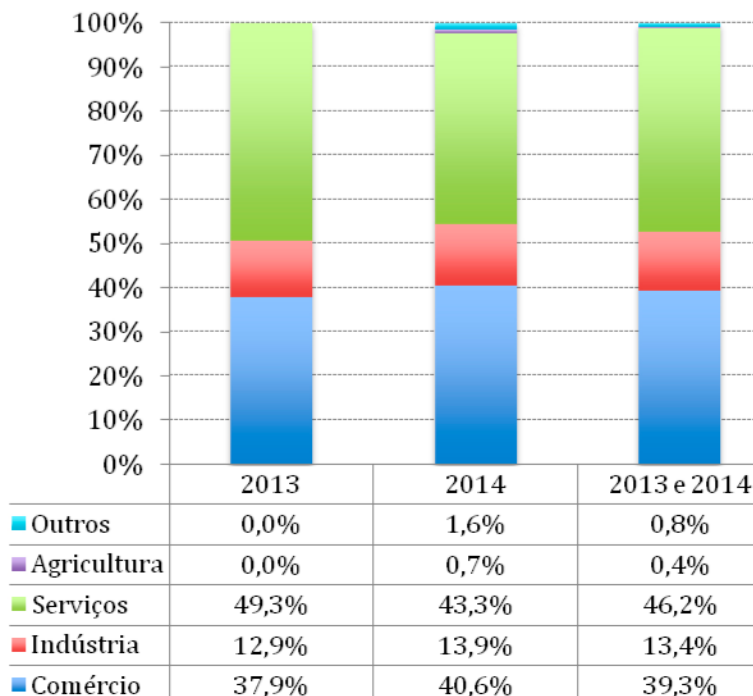
Tabela 09: Distribuição das empresas usuárias do SINE por tamanho – 2013 e 2014

Porte	2013		2014		2013 e 2014	
	N	%	n	%	n	%
Micro	417	42,0%	570	53,5%	987	48,0%
Pequena	301	30,3%	288	27,0%	589	28,6%
Média	160	16,1%	140	13,1%	300	14,6%
Grande	114	11,5%	68	6,4%	182	8,8%
Total	992	100,0%	1.066	100,0%	2.058	100,0%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

A distribuição das empresas pelos principais setores da economia sinaliza um dado preocupante. Mesmo considerando-se um ligeiro aumento da participação de empresas do setor da indústria - que passou de 12,9%, em 2013, para 13,9% no último ano da avaliação-, a participação deste setor ainda é baixa. A indústria costuma empregar mão de obra mais qualificada, em comparação com serviços ou comércio, setores com maiores percentuais de participação na pesquisa de avaliação. Somando-se as amostras dos dois anos, esses setores responderam por 46,2% e 39,3%, respectivamente (Figura 02).

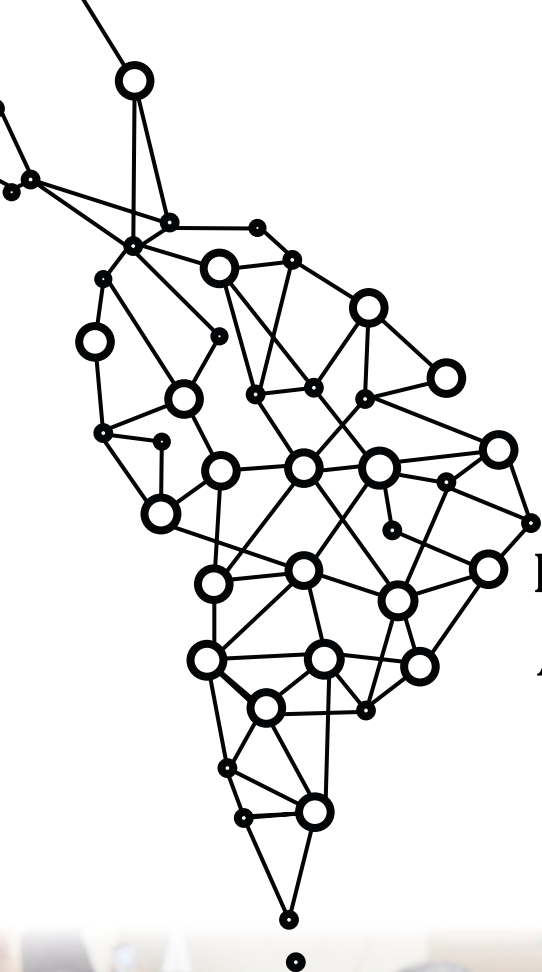
Figura 02: Distribuição das empresas por setor de atividade – 2013 e 2014



A questão que se impõe é saber se o SINE deve se concentrar em emprego de baixa remuneração e de baixa qualificação, deixando para outros a intermediação de mão de obra mais qualificada. Se esta não é a perspectiva, isto é, se objetiva-se que o SINE tenha um papel mais preponderante na intermediação de mão de obra nos setores mais dinâmicos e competitivos da economia, como é o caso do setor industrial, deve haver uma preocupação com o aumento da participação de empresas desse setor.

5

**Principais Achados
da Análise Conjunta
Realizada entre o
Monitoramento e as
Avaliações em 2013
e 2014**



A análise descritiva dos dados do monitoramento de 2013 e 2014 foi comparada com os resultados observados nas avaliações dos dois anos. O objetivo era confrontar o que foi observado no monitoramento (os que “ofertam” os serviços do PSD nos postos de atendimento do SINE), com o que foi dito pelos usuários dos postos SINE (tanto pelos empregados, que buscam a Intermediação de Mão de Obra, a Qualificação Profissional ou o benefício do Seguro-Desemprego, como pelos empregadores, que utilizam os serviços dos postos SINE para suprir sua mão de obra). Esses usuários, empregados e empregadores, são os que “demandam” os serviços do PSD nos postos.

Conforme mencionado anteriormente, os resultados aqui apresentados, tanto do monitoramento quanto da avaliação, referem-se apenas aos postos SINE. A análise conjunta está estruturada nos seguintes eixos: atividades dos postos; gestão dos postos; ações para aumentar as chances de colocação; qualificação profissional: Pronatec; percepção sobre ações do posto na igualdade de oportunidade para a inserção laboral; e infraestrutura dos postos. As seções de análise seguem, de modo geral, os eixos do questionário (ou roteiro) utilizado no monitoramento.

5.1 Atividades nos postos

Nesta seção são descritas as atividades reportadas pelos postos monitorados e as citadas pelos entrevistados nas avaliações do SMA do PSD. Assim, as atividades captadas pelo monitoramento são confrontadas com as que foram relacionadas nas pesquisas de avaliações. Para facilitar o cotejo entre o informado no monitoramento e o observado nas avaliações, as atividades foram resumidas em 3

grupos: IMO, QP e SD. Em outras palavras, as atividades foram agrupadas conforme seu relacionamento com a Intermediação de Mão de Obra (IMO), a Qualificação Profissional (QP) e o Seguro-Desemprego (SD). Para as informações obtidas pelo monitoramento, além do agrupamento das atividades, são apresentados os resultados desagregados.

A Tabela 10 mostra que houve um aumento consistente nas atividades reportadas pelos postos monitorados entre 2013 e 2014⁴. Apenas em duas atividades relacionadas com a IMO (Orientação profissional e Atendimento por psicólogos) e em uma relacionada com o QP (Curso de qualificação profissional), o percentual dos postos que relataram que as desenvolviam decresceu.

⁴ É importante notar que, na grande maioria dos casos, os postos monitorados em 2014 são distintos dos monitorados em 2013. Apenas 34 deles foram monitorados nos dois anos.

Tabela 10: Atividades nos postos monitorados - 2013 e 2014

	Grupo/Atividades	2013	2014	2013 e 2014
IMO	Emissão da 1ª via da CTPS	60,1%	64,3%	61,7%
	Emissão da 2ª via da CTPS	58,5%	63,5%	60,4%
	Inscrição para vagas de trabalho (*)	80,7%	85,1%	82,4%
	Atualização cadastral	80,7%	83,9%	81,9%
	Pesquisa de oportunidade de emprego (*)	76,4%	81,9%	78,5%
	Pré-seleção de candidatos (*)	60,5%	71,2%	64,6%
	Encaminhamento para vaga de emprego (*)	80,3%	85,1%	82,1%
	Convocação para vaga de emprego (*)	65,7%	73,2%	68,6%
	Registro do retorno do encaminhamento	77,4%	79,2%	78,1%
	Captação de vagas passivas (*)	66,0%	74,4%	69,2%
	Captação de vagas ativas	63,6%	67,9%	65,3%
	Captação de vagas ativas <i>in loco</i>	47,4%	52,8%	49,5%
	Orientação profissional	38,1%	33,7%	36,4%
Atendimento por psicólogos (*)	12,3%	4,6%	9,4%	
QP	Encaminhamento para Qualificação Profissional (Pronatec em 2014) (*)	63,6%	70,2%	66,1%
	Pesquisa de oportunidade de Qualificação Profissional	49,3%	53,2%	50,8%
	Cursos de Qualificação Profissional	45,7%	41,7%	44,2%
SD	Inclusão do requerimento do SD <i>online</i> (*)	76,2%	81,0%	78,1%
	Inclusão do requerimento do SD <i>offline</i> (*)	18,8%	23,4%	20,6%

Fonte: SMA 2013 e 2014

Nota: (*) indica que o teste do Qui-quadrado é significativo ao nível de 5%

Nota-se ainda que, dentre as 14 atividades relacionadas com a IMO, metade delas mostra que o aumento da atividade entre os dois anos é estatisticamente significativo, ao nível de 5%, de acordo com o teste do Qui-quadrado. Apesar do crescimento no percentual de postos que desenvolvem as atividades relacionadas diretamente com a intermediação, ainda há espaço para aumentar esse percentual. Por exemplo, captação de vaga ativa, que é uma importante atividade para a efetivação da IMO, é desenvolvida por menos da metade dos postos monitorados em 2013 e 2014.

As atividades de captação de vagas revelam espaço de melhorias no âmbito geral do SINE. Aproximadamente 35% dos postos monitorados nos dois anos não realizam a captação de vagas ativas no posto, sendo que o percentual sobe para 50,5% quando se considera a captação ativa *in loco*. Captação de vagas ativas é a atividade em que funcionários do posto visitam empresas em busca de vagas que podem ser ofertadas pelo sistema SINE. Quando comparados com os resultados do monitoramento em 2013, nota-se uma ligeira melhora nas atividades de captação de vagas, especialmente na captação de vagas passivas, que passou de 66,0% para 74,4% dos postos. Também se observa aumento na captação de vagas *in loco*, na pesquisa de oportunidade de emprego e na captação de vagas ativas no posto.

Tal como nos resultados da avaliação, percebe-se que as atividades que concorrem para o aumento da efetividade dos serviços de intermediação, tais como orientação profissional e atendimento por psicólogos, não fazem parte da realidade da maioria dos postos. A orientação profissional é realizada por 36,4% dos postos do SINE visitados nos dois anos, e o atendimento por psicólogos, por apenas 9,4% desses postos, como mostra a Tabela 10⁵.

5 Na pesquisa de avaliação da IMO, considerando-se os dois anos, apenas 1,2% dos trabalhadores tomaram conhecimento da Orientação Profissional e somente 0,2% disseram que foram informados da existência de Atendimento por Psicólogo.

Das três atividades relacionadas com a Qualificação Profissional, nota-se que, em duas delas, o percentual de postos monitorados que as desenvolviam aumentou entre 2013 e 2014. E em uma delas, Encaminhamento para Qualificação Profissional, o aumento é estatisticamente significativo, ao nível de 5%, de acordo com o teste do Qui-quadrado. O efeito positivo possivelmente reflete a articulação com o Pronatec realizada em 2014. Mesmo assim, vê-se que ainda há necessidade de que mais postos desenvolvam esse tipo de atividade diretamente relacionada com a Qualificação Profissional. Por exemplo, um pouco mais de um terço dos postos monitorados nos dois anos informou que não desenvolvem a atividade de Encaminhamento para Qualificação Profissional.

Percentualmente, a quantidade de postos que desenvolvem atividades relacionadas com o Seguro-Desemprego aumentou ao longo dos dois anos. Nas duas atividades, estes aumentos são estatisticamente significantes, ao nível de 5%, segundo o teste do Qui-quadrado. No entanto, quase 22% dos postos monitorados nos dois anos ainda não incluem o requerimento do Seguro-Desemprego de forma online, e aproximadamente 80% deles não o incluem no modo offline.

A Tabela 11 resume as atividades desenvolvidas pelos postos monitorados nos dois anos. Nela estão os percentuais dos postos monitorados que informaram que desenvolviam alguma atividade relacionada com a IMO, QP ou SD. Observa-se que, percentualmente, mais postos em 2014 declararam que desenvolvem essas atividades. Tais aumentos são significantes, estatisticamente, ao nível de 5%, conforme o teste do Qui-quadrado. Mesmo assim, há espaço para melhorar os percentuais. Ainda há quase 15% dos postos monitorados que não desenvolvem alguma atividade relacionada com a IMO, aproximadamente 18% deles não realizam qualquer atividade de Qualificação

Profissional e em pouco menos de 20% desses postos nenhuma atividade do Seguro-Desemprego é desenvolvida.

Tabela 11: Atividades desenvolvidas pelos postos monitorados - 2013 e 2014

Relacionadas com	2013		2014		2013 e 2014	
	n	%	n	%	n	%
Intermediação de Mão de Obra (*)	676	83,7%	440	88,7%	1.116	85,6%
Qualificação Profissional (*)	559	69,2%	385	77,6%	944	72,4%
Seguro-Desemprego (*)	632	78,2%	418	84,3%	1.050	80,5%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nota: (*) indica que o teste do Qui-quadrado é significativo ao nível de 5%

Quando contrastadas as atividades desenvolvidas pelos postos, segundo o monitoramento, com as correspondentes notificadas pelos entrevistados nas avaliações, observa-se que há diferenças entre as duas informações. Comparando-se os percentuais correspondentes para cada grupo de atividades e para cada ano, bem como para os dois anos em conjunto, nota-se que os reportados no monitoramento são bem maiores do que os observados nas avaliações (Tabela 12). Como as amostras das avaliações representam os respectivos universos, era de esperar-se que os percentuais fossem semelhantes, já que o número de postos monitorados em cada ano corresponde a pelo menos 34% do universo de postos do SINE e, em especial, o conjunto dos postos visitados nos dois anos corresponde a 87% dos postos SINE existentes no país (ver nota de rodapé na página 20). Assim, a conclusão que se tira nos dois anos do estudo longitudinal é a mesma: o que os postos dizem que realizam não é informado aos seus usuários, empregados e empregadores. E, de novo, estas diferenças

sinalizam para a importância de se melhorar a comunicação dos postos com seus usuários.

Tabela 12: Atividades informadas pelo atendente durante o atendimento – 2013 e 2014

Relacionadas com	2013		2014		2013 e 2014	
	N	%	n	%	n	%
<i>Usuários da IMO</i>						
Intermediação de Mão de Obra(*)	3.482	64,4%	3.064	56,2%	6546	60,3%
Qualificação Profissional(*)	616	11,4%	291	5,3%	907	8,4%
Seguro-Desemprego(*)	1.426	26,4%	1.444	26,5%	2870	26,4%
Beneficiários do SD						
Intermediação de Mão de Obra(*)	2.012	36,5%	1.436	26,3%	3448	31,4%
Qualificação Profissional(*)	347	6,3%	171	3,1%	518	4,7%
Seguro-Desemprego(*)	2.341	42,5%	2.953	54,1%	5294	48,3%
Empregadores usuários do SINE						
Intermediação de Mão de Obra	590	57,9%	621	57,0%	1.211	57,4%
Seguro-Desemprego	138	13,5%	152	14,0%	290	13,8%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nota: (*) indica que o teste do Qui-quadrado é significativo ao nível de 5%

Considerando que os postos informam corretamente as atividades que eles desenvolvem, as discrepâncias podem ser explicadas pela falha dos atendentes em informar tais atividades ao público que procura o posto. Em resumo, como dito anteriormente, os postos podem realizar aquelas atividades, mas seus usuários não tomam conhecimento, o que sinaliza para a importância de uma forte estratégia de comunicação entre postos e usuários. A falta de informações

prejudica a efetiva execução do PSD nos postos do SINE, mostra a desarticulação entre as atividades desenvolvidas nos postos do SINE e o repasse de informações para o público alvo do PSD, podendo gerar pouca integração entre os pilares do Programa.

É importante notar que, de acordo com as avaliações dos usuários da IMO e dos beneficiários do SD, houve diferença estatisticamente significativa, ao nível de 5%, medida pelo Qui-quadrado, nas atividades relacionadas com a IMO, com a Qualificação Profissional e com o Seguro-Desemprego entre os anos analisados. Excepcionalmente as atividades relacionadas com o Seguro-Desemprego, reportadas pelos seus beneficiários, todas as outras diminuíram entre 2013 e 2014, segundo as avaliações. Com relação aos empregadores, os percentuais das atividades informadas relacionados com a intermediação e com o Seguro-Desemprego não apresentaram mudanças significativas.

5.2 Gestão dos postos

Como mostra a Tabela 13, a média de funcionários nos postos monitorados está próxima de 6 e 90% deles possuem, no máximo, 13 funcionários. A média de funcionários na recepção fica entre 2 e 3. No intervalo entre 1 e 5 funcionários na recepção, encontram-se 90% dos postos, sendo que metade deles possui no máximo 4 funcionários. Apenas um posto informou a existência de 29 funcionários na recepção.

Tabela 13: Estatísticas de Funcionários no Posto por setor – 2013 a 2014

Grupo/Estatística		2013	2014	2013 e 2014
Total	N	584	194	778
	Média	6,3	6,1	6,2
	Mediana	4	4	4
	D. Padrão	7,2	10,2	8,0
	Mínimo	1	1	1
	Máximo	98	114	114
	Percentil 75	8	6	7
	Percentil 90	14	12	13
	Percentil 95	18	17	17
Recepção	N	479	123	602
	Média	3,3	2,4	3,1
	Mediana	2	2	2
	D. Padrão	3,5	3,0	3,4
	Mínimo	1	1	1
	Máximo	29	29	29
	Percentil 75	4	3	4
	Percentil 90	7	5	6
	Percentil 95	10	6	10
Segurança	N	236	49	285
	Média	2,3	2,3	2,3
	Mediana	2	2	2
	D. Padrão	2,1	1,5	2,0
	Mínimo	1	1	1
	Máximo	20	8	20
	Percentil 75	3	3	3
	Percentil 90	4	4	4
	Percentil 95	5	5	5
Manutenção	N	128	15	143
	Média	1,7	1,5	1,6
	Mediana	1	1	1
	D. Padrão	1,1	1,4	1,2
	Mínimo	1	1	1
	Máximo	6	6	6
	Percentil 75	2	1	2
	Percentil 90	3	4	3
	Percentil 95	4	4	4

Fonte: SMA 2013 e 2014.

A quantidade de funcionários na recepção pode estar positivamente correlacionada com o tempo de atendimento e, assim, é claro, deve ser ajustada à demanda do posto. Uma boa forma de verificar esse ajuste é contrastar com o tempo de atendimento relatado pelas avaliações. Na Tabela 14, verifica-se que, praticamente, a metade dos que procuraram algum posto para a intermediação, considerando-se os dois anos da análise, reportou que foi atendida em, no máximo, meia hora. Nota-se que houve uma piora no tempo de atendimento, de acordo com os respondentes da avaliação dos usuários da IMO. Em 2013, cerca de 35% foram atendidos em menos de 15 minutos; em 2014, pouco menos de 25%. Se em 2013 quase 30% disseram que foram atendidos em mais de uma hora, em 2014, esse percentual subiu para próximo a 40%. A diferença é estatisticamente significativa ao nível de 5% entre os anos⁶. Isto indica que, em alguns postos, pode ser necessário aumentar o número de atendentes para diminuir o tempo de espera dos usuários. O tempo de espera para ser atendido, no caso dos beneficiários do Seguro-Desemprego, indica uma piora estatisticamente significativa entre os anos⁷. Em 2013, aproximadamente 56% disseram ter esperado menos de meia hora para ser atendido e quase um quarto deles esperou mais de uma hora. Em 2014, o tempo de espera foi maior, pois apenas cerca de 40% reportaram no máximo meia hora para ser atendido, e 40,3% deles informaram ter esperado mais de uma hora pelo atendimento. Talvez isto reflita a maior quantidade de pessoas que procuraram o posto para solicitar o pedido do Seguro-Desemprego em 2014, provavelmente devido à desaceleração da economia. De qualquer forma, também mostra a

6 Há uma diferença estatisticamente significativa, ao nível de 5%, no tempo de espera dos usuários da intermediação de mão de obra, entre os anos, de acordo com o Qui-quadrado (valor = 187,422).

7 Há uma diferença estatisticamente significativa, ao nível de 5%, no tempo de espera dos beneficiários do Seguro-Desemprego, de acordo com o Qui-quadrado (valor = 360,005).

necessidade de aumentar o número de pessoas no atendimento de alguns postos ou de melhorar a eficiência do atendimento.

Tabela 14: Tempo de espera para ser atendido – 2013 e 2014

Intervalo de Tempo	2013	2014	2013 e 2014
Avaliação dos usuários da IMO			
Menos de 15 minutos	35,2%	24,7%	29,9%
De 15 a 30 minutos	21,6%	20,5%	21,0%
De 31 minutos a 1 hora	14,0%	15,3%	14,7%
Mais de uma hora	29,2%	39,4%	34,4%
Avaliação dos beneficiários do SD			
Menos de 15 minutos	24,3%	15,7%	20,0%
De 15 a 30 minutos	31,4%	24,1%	27,7%
De 31 minutos a 1 hora	19,7%	20,0%	19,9%
Mais de uma hora	24,6%	40,3%	32,4%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Iniciativas para melhorar o desempenho dos funcionários dos postos são políticas importantes para aprimoramento do SINE. O ponto mais difícil é medir a eficiência e eficácia dessas ações. No monitoramento, observou-se que há nos postos iniciativas que visam a melhorar a execução dos pilares do PSD. A Tabela 15 mostra o percentual de postos que possuem tais iniciativas. Nota-se, nessa tabela, que cresceu percentualmente o número de postos com materiais para orientar os funcionários no atendimento de seus usuários. Em 2013, eram 67,8% dos postos com tal iniciativa, e, em 2014, 74,7%. O aumento é estatisticamente significativo, ao nível de 5%, de acordo com

o teste do Qui-quadrado. Por outro lado, diminuiu percentualmente o número de postos que desenvolvem as outras iniciativas elencadas na Tabela 15, no período analisado. Apenas para a realização de verificação da colocação do trabalhador, a diminuição foi estatisticamente significativa, ao nível de 5%, segundo o teste do Qui-quadrado. É importante frisar que há muitos postos com algum tipo de iniciativa, e, para 3 delas, o percentual é maior que 70%, quando considerados os dois anos analisados. Se considerarmos todos os postos monitorados nos dois anos, em 70,5% deles há materiais para orientar os funcionários no atendimento de seus usuários; cerca de três quartos deles possuem alguma iniciativa para orientar os funcionários na importância da intermediação e da qualificação para aqueles que buscam o Seguro-benefício e mais de 80% verificam a colocação do trabalhador. São números expressivos, mas que ainda podem ser melhorados, pois, olhando-se sob outro prisma, conclui-se que há aproximadamente 30% de postos que não possuem materiais para orientar funcionários para melhorar o atendimento de seus usuários, ou que cerca de 25% dos postos não têm qualquer iniciativa para mostrar a importância da IMO e da QP para os beneficiários do Seguro-Desemprego, por exemplo. Há mais espaço para avançar nas outras ações, como incentivo para melhorar o desempenho dos funcionários e ações externas de intermediação: os percentuais dos postos que reportaram a existência dessas atividades foram de aproximadamente 32% para a primeira e 42,6% para a segunda.

Tabela 15: Iniciativas existentes no posto – 2013 e 2014

Iniciativa	2013	2014	2013 e 2014
Materiais que orientem funcionários para melhorar o atendimento de trabalhadores e empregadores (*)	67,8%	74,7%	70,5%
Incentivo para melhorar desempenho de funcionários do Posto	33,5%	29,4%	31,9%
Iniciativa para orientar funcionários sobre a importância da IMO e da QP para os beneficiários do SD	76,7%	72,8%	75,2%
Existência de ação externa de IMO	44,6%	39,5%	42,6%
Realização de verificação da colocação do trabalhador (*)	84,4%	78,6%	82,1%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nota: (*) indica que o teste do Qui-quadrado é significativo ao nível 5%

A iniciativa para orientar os funcionários sobre a importância da intermediação e da qualificação para os beneficiários do Seguro-Desemprego acontece em 58,5% dos postos, quando do atendimento aos que buscam esse benefício (Tabela 16). Em 55,7% dos postos visitados nos dois anos, essa iniciativa ocorre no atendimento da intermediação. É importante frisar que, em 2013, 33,7% dos postos relataram que tal iniciativa ocorria na captação de vagas ativas; e que em 2014 o percentual subiu para 40,5%. O aumento é significativo estatisticamente, ao nível de 5%, de acordo com o teste do Qui-quadrado.

Tabela 16: Área de aplicação da iniciativa – 2013 e 2014

Área da Iniciativa	2013	2014	2013 e 2014
Atendimento ao SD	58,5%	58,5%	58,5%
Atendimento à CTPS	30,4%	33,9%	31,7%
Atendimento à IMO	55,2%	56,5%	55,7%
Captação de Vagas Ativas (*)	33,7%	40,5%	36,3%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nota: (*) indica que o teste do Qui-quadrado é significativo ao nível 5%

Quando se calculam os percentuais de respostas das iniciativas, considerando respostas múltiplas (Tabela 17), nota-se que há 32,1% de respostas dos postos monitorados nos dois anos reportando a existência de iniciativa no atendimento do Seguro-Desemprego. Nesses postos, 30,6% dos respondentes informam que há iniciativa no atendimento de intermediação, quase 20% em captação ativa de vagas e um pouco mais de 17% para atender à solicitação de emissão de Carteira de Trabalho. A Tabela 17 mostra que há um aumento de iniciativas para captação de vagas entre os dois anos pesquisados e um pequeno decréscimo em iniciativas relacionadas com o atendimento do Seguro-Desemprego e da intermediação.

Tabela 17: Área de aplicação da iniciativa (respostas múltiplas, % de respostas) – 2013 e 2014

Área da Iniciativa	2013	2014	2013 e 2014
Atendimento ao SD	32,9%	30,9%	32,1%
Atendimento à CTPS	17,1%	17,9%	17,4%
Atendimento à IMO	31,0%	29,8%	30,6%
Captação de Vagas Ativas	18,9%	21,4%	19,9%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

A existência da iniciativa para orientar os funcionários dos postos sobre a importância da IMO e da QP para os beneficiários do SD visa melhorar a integração dos pilares do PSD no posto. A Tabela 18 busca identificar, do ponto de vista dos usuários, se tal integração ocorre, ou qual a tendência ao longo dos dois anos analisados, já que cerca de três quartos dos postos possuem essa iniciativa. Para tanto, a Tabela 18 apresenta o resultado das respostas dos entrevistados das avaliações dos usuários da IMO e dos beneficiários do SD que foram ao posto em busca de alguma atividade relacionada com o Seguro-Desemprego.

Tabela 18: Atividade informada pelo atendente durante o atendimento – 2013 e 2014

Atividade	2013	2014	2013 e 2014
<i>Ao usuário da IMO que procuraram o posto para o SD</i>			
Relacionada com a IMO (*)	75,3%	36,6%	43,4%
Relacionada com a QP (*)	9,1%	6,0%	6,6%
<i>Ao beneficiário do SD que procuraram o posto para o SD</i>			
Relacionada com a IMO (*)	35,9%	25,1%	30,5%
Relacionada com a QP (*)	6,2%	3,1%	4,6%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nota: (*) indica que o teste do Qui-quadrado é significativo ao nível 5%

O que se quer medir é se os atendentes dão informações sobre atividades relacionadas com a IMO ou com a QP para os que procuram o posto em busca de informações ou para solicitar o Seguro-Desemprego, ou seja, se há integração entre os pilares do PSD

nos postos do SINE. Aparentemente, a resposta é negativa. Apenas no caso da avaliação dos usuários da IMO, em 2013, o atendente deu informações sobre atividades relacionadas com a intermediação para 75,3% dos casos. Nos outros, os percentuais são muito baixos, especialmente em relação às atividades relacionadas com a qualificação. Foram 6,6% para os usuários da IMO e 4,6% para os beneficiários do SD, nos dois anos analisados. Adicionalmente, um fato negativo é a redução desses percentuais de um ano para o outro, de forma significativa estatisticamente, ao nível de 5%, segundo o teste do Qui-quadrado.

Com relação ao Portal MTE Mais Emprego, verifica-se que este é o sistema de informação mais utilizado nos postos, sendo utilizado por 84,7% dos postos visitados em 2014, como mostra a Tabela 19. O percentual era 79,6% em 2013. Nos dois anos, o percentual de postos monitorados que utilizam o Portal MTE Mais Emprego é de 81,5%.

Tabela 19: Sistema de Informação utilizado pelo Posto – 2013 e 2014

Sistema	2013	2014	2013 e 2014
Portal MTE Mais Emprego (*)	79,6%	84,7%	81,5%
Sistema Próprio	2,5%	2,0%	2,3%
Outro	5,6%	7,7%	6,4%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nota: (*) indica que o teste do Qui-quadrado é significativo ao nível de 5%

Apesar de ser o sistema de informação mais utilizado pelos postos do SINE, ele é pouco conhecido pelos usuários dos postos para a IMO, bem como pelos beneficiários do Seguro-Desemprego, segundo as avaliações desses trabalhadores de 2013 e 2014 (Tabela 20). Em 2013, somente 23,4% dos usuários da IMO conheciam o Por-

tal e, em 2014, o percentual caiu para 18,3%. Entre os beneficiários do SD, a situação ainda é mais grave, pois somente 10,5% e 11,7% conheciam o Portal em 2013 e 2014, respectivamente. A Tabela 19 mostra que, além de o conhecimento do Portal ser baixo para esses grupos de trabalhadores, seu uso é também muito baixo. Dos 20,8% de usuários da IMO que conheciam o Portal, somente cerca da metade deles o utilizou, considerando os dois anos desta avaliação. Dos aproximadamente 11% de beneficiários que, nos dois anos da avaliação, conheciam o Portal, menos de 1/3 o utilizou. Vale lembrar que existe uma resolução do CODEFAT (Resolução 736 de 8 de outubro de 2014) que torna obrigatório o uso do aplicativo Empregador Web no Portal Mais Emprego para preenchimento de requerimento de Seguro-Desemprego. Tal resolução é um passo importante na ampliação do uso do Portal pelos usuários do SINE.

Tabela 20: Conhece / Usou o Portal MTE Mais Emprego – 2013 e 2014

	2013	2014	2013 e 2014
<i>Postos Monitorados</i>			
Conhece	95,2%	94,8%	95,1%
<i>Usuários da IMO</i>			
Conhece (*)	23,4%	18,3%	20,8%
Usou (*)	53,0%	47,8%	50,7%
<i>Beneficiários do SD</i>			
Conhece (*)	10,5%	11,7%	11,1%
Usou (*)	34,2%	28,5%	31,2%

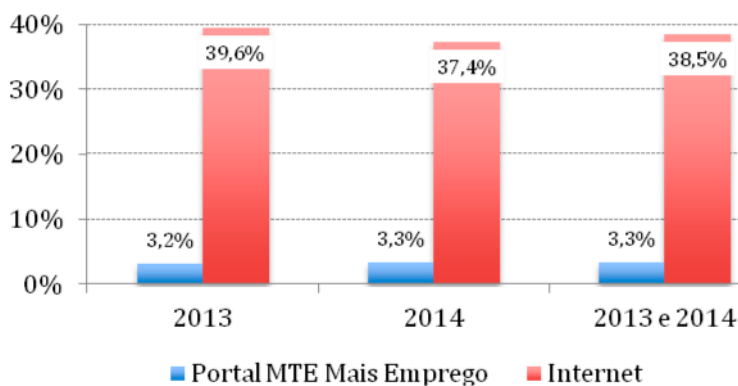
Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nota: (*) Indica que o teste do Qui-quadrado é significativo ao nível de 5%

De modo geral, pode-se afirmar que, nos dois anos, o Portal Mais Emprego é o mais utilizado nos postos do SINE como sistema de informação. Porém, os trabalhadores que procuram os postos para a IMO e os beneficiários do SD, na sua grande maioria, desconhecem o Portal. A diferença entre conhecimento e uso do Portal pelos gestores e funcionários dos postos do SINE e pelos trabalhadores que utilizam os serviços dos postos sinaliza um problema de comunicação dos serviços dos postos para os públicos usuários (Tabela 20).

Também são poucos os empregadores que utilizaram o Portal MTE Mais Emprego para se cadastrar no posto (Figura 03). De todas as empresas que participaram das avaliações de 2013 e 2014, apenas 3,3% delas reportaram que haviam feito o cadastro no posto do SINE usando o Portal MTE Mais Emprego.

Figura 03: Meios para cadastrar a empresa no posto – 2013 e 2014



Por outro lado, 38,5% delas disseram que utilizaram a internet para fazer o cadastro. É possível que estas tenham usado o Portal MTE Mais Emprego via web. Mesmo assim, somando-se os dois percentuais, chega-se próximo de 42% de empregadores que infor-

maram ter cadastrado sua empresa via Internet ou por meio do Portal MTE Mais Emprego. O percentual é ainda baixo quando se compara com os 82% dos postos que, nos dois anos do monitoramento, reportaram que utilizam o Portal como seu sistema de informática.

A Tabela 21 resume a adequação do local de atendimento, equipamentos e recursos humanos no posto, em relação ao convênio e ao atendimento ao público. Observa-se que houve melhoria significativa, estatisticamente, tanto na adequação do local de atendimento como dos equipamentos ao convênio. Deve-se ter cuidado com esta informação, já que, em 2013, houve um percentual muito grande de respostas ‘não sabe’ para as duas questões. Ainda na Tabela 21, observa-se que a alocação da equipe em relação ao perfil dos funcionários apresenta o maior percentual de ‘sim’ dos entrevistados: 85,8% em 2013, aumentando para 89,4% em 2014. A adequação do local de atendimento de acordo com o convênio, que era 40,9% em 2013, saltou para 56,7% em 2014. A adequação do tamanho da equipe também possui maior percentual de ‘não’: era 26,2% em 2013 e foi 25,2% em 2014. O que mais chama atenção são os percentuais de ‘não sabe’ para adequação dos equipamentos e adequação do local de atendimento, com 24,7% e 22,9% em 2014, respectivamente. Estes números eram bem piores em 2013, com 44,2% e 40,9%, respectivamente.

Tabela 21: Adequação de Equipamento e Recursos Humanos – 2013 e 2014

	2013			2014			2013 e 2014					
	Sim	Em parte	Não Sabe	Sim	Em parte	Não Sabe	Sim	Em parte	Não Sabe			
	Local de atendimento de acordo com o previsto no Convênio (*)	40,9%	5,2%	11,3%	42,6%	56,7%	9,3%	11,1%	22,9%	47,2%	6,8%	11,2%
Equipamentos disponíveis para equipe de acordo com o previsto no Convênio (*)	44,2%	6,7%	4,5%	44,6%	53,7%	14,2%	7,4%	24,7%	48,0%	9,7%	5,6%	36,7%
A Equipe alocada no posto é adequada ao bom atendimento, com relação ao número de pessoas	51,6%	22,2%	26,2%	...	51,6%	23,2%	25,2%	...	51,6%	22,6%	25,8%	...
A Equipe alocada no posto é adequada ao bom atendimento, com relação ao perfil dos profissionais	85,8%	11,0%	3,3%	...	89,4%	8,1%	2,5%	...	87,2%	9,8%	2,9%	...

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nota: (*) indica que o teste do Qui-quadrado é significativo ao nível de 5%

Embora a maioria dos respondentes considere que a relação entre equipamentos (quantidade, qualidade e condições) seja positiva, verifica-se um considerável espaço para melhorias. Um tema delicado parece ser o perfil dos funcionários. Futuramente, a exemplo do que está sendo realizado na Holanda, será necessária uma avaliação dos atendentes no âmbito do atendimento. Há disparidades em sua qualificação e a dispersão salarial tende a ser muito alta para a execução das mesmas funções. O perfil do atendente nos postos é um elemento importante da qualidade do atendimento no âmbito do PSD. Os modelos que explicam a avaliação do atendimento, estimados na avaliação dos usuários da IMO e na avaliação dos beneficiários do SD, reforçam a importância do preparo do atendente. Desta forma, um aspecto fundamental que deve entrar na proposta de aperfeiçoamento do Sistema Público de Emprego é a capacitação dos funcionários dos postos. No esforço de padronização, é necessário ter uma base comum de competências para aqueles que operam os serviços de intermediação de mão de obra.

Quanto ao local de espera, ainda que menos da metade dos postos tenha informado estar de acordo com o convênio, observa-se que os usuários dos postos os avaliaram muito bem. Cerca de dois terços dos usuários da IMO e dos beneficiários do SD consideraram o local de espera 'ótimo' ou 'bom'. Ademais, 56,4% dos usuários da IMO que responderam às avaliações em 2013 e 2014 disseram que havia local para todos aguardarem o atendimento sentados. Segundo os beneficiários do SD, este percentual é próximo de 60% (Tabela 22).

Tabela 22: Local de espera segundo os usuários - 2013 e 2014

	2013	2014	2013 e 2014
Avaliação dos usuários da IMO			
Local de espera Bom/Ótimo	75,8%	73,9%	74,8%
Há lugar para todos sentarem	56,0%	56,7%	56,4%
Avaliação dos beneficiários do SD			
Local de espera Bom/Ótimo	73,9%	74,8%	74,3%
Há lugar para todos sentarem (*)	63,2%	56,0%	59,7%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nota: (*) indica que o teste do Qui-quadrado é significativo ao nível 5%

Outro ponto importante da gestão dos postos refere-se ao acompanhamento ou supervisão dos mesmos. A Tabela 23 mostra o tipo de acompanhamento que ocorre nos postos segundo o convênio. Nota-se que, quando o posto é conveniado com o município, é acompanhado ou supervisionado pelo Ministério do Trabalho e Emprego (75,6%). Já os postos conveniados com o estado podem ser acompanhados pela Secretaria Estadual do Trabalho (73,4%) ou pelo MTE (44,3%) ou por intermédio de contratação de consultor externo (4,2%). Observa-se que o mesmo posto conveniado com o estado pode ter mais de um acompanhamento. No caso dos postos conveniados com o município, há apenas um tipo de acompanhamento, realizado pelo MTE. Entretanto, 18,2% dos postos conveniados com o estado não são acompanhados por qualquer órgão. No caso dos conveniados por município, o percentual é de 24,4% de postos.

Tabela 23: Tipo e Quantidade de Acompanhamento por Forma de Convênio⁸ – 2014

Posto acompanhado pelo(a)	Convênio com o Estado	Convênio com o Município	Total
Posto acompanhado pelo(a)			
Secretaria Estadual do Trabalho	73,4%	0,0%	66,7%
Ministério do Trabalho e Emprego	44,3%	75,6%	47,2%
Consultor Externo	4,2%	0,0%	3,8%
Quantidade de tipos de acompanhamento			
Nenhum	18,2%	24,4%	18,8%
1 Tipo	45,5%	75,6%	48,2%
2 Tipos	32,6%	0,0%	29,6%
3 Tipos	3,8%	0,0%	3,4%

Fonte: SMA 2014.

A Tabela 24 mostra que há um maior percentual de postos acompanhados pelas Secretarias Estaduais do Trabalho, pelo MTE e por intermédio de contratação de consultor externo. Esses percentuais aumentaram de 62,5% para 66,7%, de 38,4% para 47,2% e de apenas 0,6% para 3,8%, respectivamente, entre os dois anos. É possível que a distribuição dos postos conveniados com estado ou município em 2013 seja distinta da de 2014. Houve ainda um percentual menor de postos em 2014 no qual não há nenhum monitoramento, quando comparado com 2013. De novo, é possível que o posto seja acompanhado por mais de um órgão. Observa-se ainda que há um percentual maior de postos acompanhados por pelo menos dois tipos

⁸ A informação de posto conveniado só existe em 2014

de acompanhamentos em 2014, em relação a 2013, e que o número de postos sem acompanhamento diminuiu entre os dois anos analisados. Há necessidade de um melhor entendimento de como ocorre o acompanhamento pelas secretarias estaduais de trabalho, bem como por meio de consultoria externa.

Tabela 24: Tipo e Quantidade de Acompanhamento – 2013 e 2014

Posto acompanhado pelo(a)	2013	2014	2013 e 2014
Posto acompanhado pelo(a)			
Secretaria Estadual do Trabalho	62,5%	66,7%	64,1%
Ministério do Trabalho e Emprego	38,4%	47,2%	41,7%
Consultor Externo	0,6%	3,8%	1,8%
Quantidade de tipos de acompanhamento			
Nenhum	24,1%	18,8%	22,1%
1 Tipo	50,5%	48,2%	49,6%
2 Tipos	25,1%	29,6%	26,8%
3 Tipos	0,2%	3,4%	1,5%

Fonte: SMA 2014

Na percepção dos trabalhadores que responderam às avaliações dos usuários da IMO e dos beneficiários do SD, o posto está preparado para atender pessoas com deficiência (Tabela 25). Dos usuários da IMO, 55,3% disseram que ‘sim’ em 2013 e, em 2014, 61,6%. Já 60,2% dos beneficiários do SD, responderam ‘sim’ em 2013 e, em 2014 foram 62,2%. Observa-se que houve melhoria na percepção entre os anos analisados e, segundo o teste do Qui-quadrado, a melhoria é estatisticamente significativa ao nível de 5%.

Tabela 25: Posto preparado para atender pessoas com deficiência – 2013 e 2014

	2013	2014	2013 e 2014
Avaliação dos usuários da IMO (*)			
Sim	55,3%	61,6%	58,5%
Em Parte	11,2%	9,7%	10,4%
Não	33,5%	28,7%	31,1%
Avaliação dos beneficiários do SD (*)			
Sim	60,2%	62,2%	61,3%
Em Parte	9,8%	12,0%	10,9%
Não	30,0%	25,7%	27,8%

Fonte: SMA 2013 e 2014

Nota: O teste do Qui-quadrado é estatisticamente significativo, ao nível de 5%.

Embora haja percepção positiva de que o posto é adequado para pessoas com deficiência, ainda há certa preocupação em relação à adaptação dos postos para atender público especial (Tabela 26). Por exemplo, tomando-se a comparação dos dados de 2013 e 2014, embora tenha havido aumento percentual estatisticamente significativo, de um ano para outro, de postos com guichê preferencial e com guichê ou funcionários treinados para atender jovens à procura do primeiro emprego, os resultados revelam que ainda há quase 70% de postos sem guichê preferencial nos postos visitados nos dois anos, e pouco menos de 80% sem guichê ou funcionários para atender jovens que procuram o primeiro emprego. Os portadores de deficiência auditiva possuem grande dificuldade na busca de um posto de trabalho no SINE, pois 85% dos postos visitados nos dois anos não possuem funcionários treinados para o atendimento em libras. Somente cerca de 55% dos postos visitados nos dois anos possuem rampa

para acesso de cadeirantes e apenas um terço dos postos, aproximadamente, tem banheiro adaptado para cadeirantes.

Tabela 26: Existência de adaptação para atender público especial - 2013 e 2014

Adaptações	2013	2014	2013 e 2014
Guichê preferencial (*)	25,5%	36,7%	29,8%
Rampa de acesso para cadeirantes	53,0%	58,5%	55,1%
Banheiro adaptado para cadeirantes (*)	36,5%	28,8%	33,6%
Funcionário treinado em Libras (*)	16,6%	12,3%	15,0%
Guichê ou funcionário treinado para atender jovens em busca do 1º emprego (*)	19,6%	27,6%	22,6%
Outra	3,3%	2,2%	2,9%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nota: (*) indica que o teste do Qui-quadrado é significativo ao nível 5%

5.3 Ações para aumentar as chances de colocação

O mercado de trabalho, como praticamente todos os mercados, possui uma estrutura social em rede, em que as informações sobre vagas e oportunidades dependem da conectividade dos atores. A existência de parceria entre os diversos atores, em especial dos postos do SINE com os agentes econômicos, constitui um avanço para melhorar a efetividade dos serviços de intermediação. Além disso, a existência de parcerias denota uma ação mais articulada do Estado ou serviços públicos com os agentes econômicos. Esta articulação pode ser feita individualmente com as empresas ou coletivamente, por meio de associações empresariais.

Chama atenção que a maioria dos postos não realiza parcerias com outros atores relacionados ao mundo do trabalho (Tabela 27). O maior percentual, e ainda assim muito baixo, ocorre em parcerias com empresas (28,6 em 2013 e 32,2% em 2014), havendo, portanto, muito espaço para aumento desse tipo de parceria. A ausência de parcerias constitui um obstáculo para a melhor efetividade dos serviços de intermediação.

Tabela 27: Organização com a qual o posto possui parceria (resposta múltipla, % de respostas) – 2013 e 2014

Organização	2013	2014	2013 e 2014
Empresas	28,6%	32,2%	29,9%
Associações Empresarias	18,0%	17,9%	17,9%
Centros de Treinamento	15,8%	10,6%	13,9%
Sindicatos	12,5%	15,7%	13,6%
Organizações Não-Governamentais	10,0%	4,5%	8,0%
Agências Privadas de Emprego	7,7%	3,5%	6,2%
Outra	7,6%	15,7%	10,5%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

A baixa cooperação dos postos com o setor privado foi também identificada na avaliação. O SINE não tem logrado maior intermediação de trabalhadores qualificados uma vez que ainda carecem de melhor conexão com empresas industriais e que demandam mão de obra mais qualificada. As parcerias com centros de treinamento diminuíram entre os anos analisados, quando se esperava um aumento, tendo em vista o crescimento do Pronatec em 2014. A baixa cooperação entre os postos com o setor privado pode explicar parcialmente a também baixa integração dos pilares do PSD. A falta de integração pode ser notada na Tabela 18.

A Tabela 28 corrobora esta afirmação. Quando os usuários da IMO solicitaram o benefício do Seguro-Desemprego, apenas cerca de 22% deles foram encaminhados para o cadastramento de vagas disponíveis, considerando os dois anos analisados. E durante o período em que estavam recebendo o benefício, menos de 5% disseram que foram contatados para alguma vaga disponível no SINE. Um percentual maior de respondentes da avaliação da IMO, que foram ao posto solicitar o SD, informou que o posto orientou para curso de qualificação profissional. O apoio dado aos beneficiários do SD para alguma atividade associada à IMO também foi muito baixo. Apenas 11,4% dos respondentes nos dois anos disseram ter recebido este apoio. A situação ainda é mais grave com o apoio associado a alguma atividade de Qualificação Profissional, como se pode ver na Tabela 26. Por outro lado, mais de 40% dos respondentes da avaliação dos beneficiários do SD disseram ter recebido apoio do posto para conseguir emprego. Como se observa, há falta de integração entre os pilares do PSD, conforme se notou na Tabela 18. A maior parceria entre os postos e os setores privados permitiria ter mais vagas disponíveis no posto, tanto para a IMO quanto para cursos de Qualificação Profissional, proporcionando melhor integração entre a intermediação e a qualificação com o benefício do Seguro-Desemprego.

Tabela 28: Apoio recebido pelos trabalhadores nos postos do SINE - 2013 e 2014

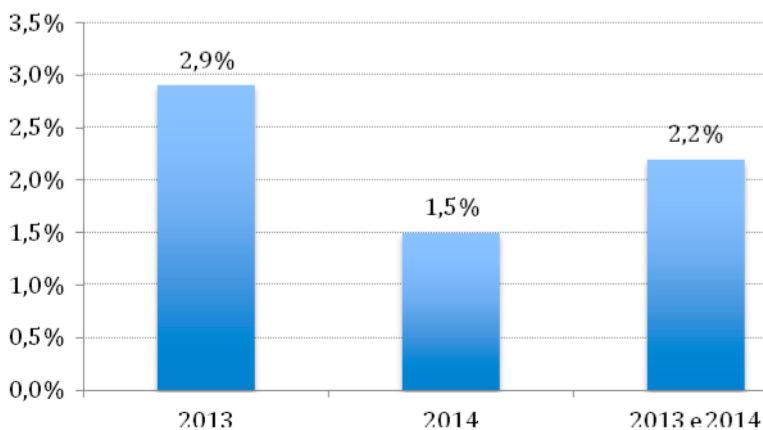
	2013	2014	2013 e 2014
<i>Avaliação dos usuários da IMO (aqueles que solicitaram o SD)</i>			
Encaminhado para cadastro de vagas disponíveis no SINE(*)	30,2%	20,5%	22,2%
Contatado para vagas disponíveis no SINE	4,5%	4,6%	4,6%
Posto orientou para Qualificação Profissional	34,8%	40,2%	39,3%
<i>Avaliação dos beneficiários do SD</i>			
Apoio do posto do SINE para conseguir emprego	43,4%	41,9%	42,7%
Apoio associado à IMO(*)	11,4%	10,0%	11,0%
Apoio associado à QP	0,5%	0,3%	0,4%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

É importante ainda frisar que, como foi comentado na avaliação dos empregadores, um dos pontos essenciais do sucesso da política de intermediação é o trabalho de forte aproximação com as empresas, por meio de visitas de especialistas para entender as demandas e necessidades de contratação dessas empresas, além da divulgação dos serviços oferecidos pelos escritórios do programa (Relatório Final da Pesquisa de Avaliação de Empregadores usuários do SINE). Em 2014, apenas 1,5% delas fez o cadastro por meio de visitas de representantes do SINE; em 2013, o percentual foi de 2,9%, de acordo com a avaliação de empregadores usuários do SINE (Figura 04). São percentuais muito baixos.

Sobre a cooperação entre associações empresariais e governo na implementação de políticas ativas de mercado de trabalho, Martin e Swank (2012) revelam que a organização coletiva dos empregadores contribui para o aumento do investimento e participação nessas políticas, especialmente como resposta a processos de desindustrialização. Em um modelo econométrico utilizado para países da OCDE, os autores identificaram que a desindustrialização de 10% da população economicamente ativa produziria um aumento de cerca de 0,3% do PIB em políticas ativas de emprego para países com níveis relativamente altos de organização associativa de empregadores.

Figura 04: Cadastro de empresas por meio de visita de representante do SINE – 2013 e 2014



As parcerias, por sua vez, se relacionam entre si, e foi possível identificar correlações entre elas, ao nível de 1%, entre os anos monitorados, conforme a Tabela 29.

Tabela 29: Correlações não-paramétricas entre as parcerias dos postos - 2013 e 2014

	Empresas	Associações Empresariais	Sindicatos	Centros de Treinamento
<i>Monitoramento 2013</i>				
Empresas	.	0,432	0,346	0,417
Associações Empresariais	0,432	.	0,425	0,470
Sindicatos	0,346	0,425	.	0,332
Centros de Treinamento	0,417	0,470	0,332	.
<i>Monitoramento 2014</i>				
Empresas	.	0,402	0,367	0,241
Associações Empresariais	0,402	.	0,383	0,362
Sindicatos	0,367	0,383	.	0,239
Centros de Treinamento	0,241	0,362	0,239	.
<i>Monitoramento 2013 e 2014</i>				
Empresas	.	0,420	0,354	0,353
Associações Empresariais	0,420	.	0,407	0,433
Sindicatos	0,354	0,407	.	0,293
Centros de Treinamento	0,353	0,433	0,293	.

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nota: Correlações não-paramétrica de Spearman significativa ao nível de 1%

Nos dois anos analisados, a correlação entre a parceria de empresas e associações empresariais foi estimada em 0,432 em 2013, 0402 em 2014 e, considerando todos os postos visitados, 0,420. Nota-se que há correlações também entre as parcerias com empresas e associações empresarias e sindicatos. Chama atenção que a correlação entre as parcerias com Centros de Treinamento e as demais parcerias são bem maiores no ano de 2013, o que contraria o maior crescimento do Pronatec, ocorrido em 2014.

Entre as ações que podem contribuir para aumentar as chances de colocação, chama atenção, na Tabela 30, que a orientação burocrática de documentação é a mais frequente, tanto em 2013, quando 92,5% dos postos reportaram esta ação complementar para aumentar as chances de colocação, como em 2014, quando o percentual foi de 91,2%. Em seguida, vem o percentual dos postos que checam a colocação do trabalhador, com 84,4% em 2013, caindo, porém, para 78,6% em 2014. Esta é uma ação importante que pode aumentar as chances de colocação do trabalhador. A realização de ação externa de IMO é reportada por 44,6% dos postos em 2013 e, de novo, cai para 39,5% em 2014, sendo tal queda estatisticamente significativa ao nível de 5%, segundo o teste do Qui-quadrado. Um aspecto positivo é o encaminhamento para associações ou cooperativa visando ao emprego ou aumentar a escolaridade; este quesito apresenta percentual de 25,3% em 2013 e 20,3% em 2014. O encaminhamento para a rede pública de ensino e para ONGs ou pastorais, visando à elevação da escolaridade, foi observado nos postos visitados nos dois anos, com percentuais de 22,8% e 5,0%, respectivamente. É verdade que tais ações possuem uma associação fraca com as chances de colocação, pois a escolaridade formal não é o principal problema da falta de adequação entre o perfil dos trabalhadores cadastrados no SINE e as vagas ofertadas. Entre as ações para melhorar as chances

de colocação, houve aumento apenas no encaminhamento dos usuários da IMO para rede pública de ensino formal, que passou de 15,5% em 2013 para 33,8% em 2014. Considerando que cerca de 60% dos respondentes das avaliações dos usuários da IMO (Tabela 04) e dos beneficiários do SD (Tabela 06) possuem pelo menos o ensino médio completo, esta ação não parece adequada para a maioria dos que buscam os postos do SINE para a intermediação.

Tabela 30: Ações para aumentar as chances de colocação - 2013 a 2014

Ação	2013	2014	2013 e 2014
Orientação sobre fornecimento ou completamento de documentos pessoais dos usuários/beneficiários	92,5%	91,2%	92,0%
Checagem de colocação do trabalhador	84,4%	78,6%	82,1%
Realização de ação externa de IMO (*)	44,6%	39,5%	42,6%
Encaminhamento para associações ou cooperativas visando a emprego ou a qualificação profissional	25,3%	20,3%	23,3%
Encaminhamento dos beneficiários/usuários para rede pública de ensino formal (*)	15,5%	33,8%	22,8%
Encaminhamento dos beneficiários/usuários a ONGs ou pastorais, visando à elevação de escolaridade (*)	6,3%	2,9%	5,0%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nota: (*) indica que o teste do Qui-quadrado é significativo ao nível 5%

Confirmando a baixa realização de ações externas de intermediação, quase 60% dos postos visitados nos dois anos afirmaram que não a realizam. Também foram poucos os empregadores que declararam que o cadastro da empresa foi realizado por meio de visita de representante do SINE. A Figura 04 mostra que apenas 2,2% das

empresas receberam visita de representante do SINE para a realização dos seus cadastros, nos dois anos analisados. Estes percentuais foram de 2,9% em 2013, e de somente 1,5% em 2014, segundo os respondentes da avaliação de empregadores usuários do SINE.

Um dos principais problemas da intermediação é a existência de habilidades laborais mais específicas, que não são atendidas pelos inscritos. Uma dificuldade típica de sua baixa eficácia decorre do grau de adequação do perfil dos trabalhadores enviados pelo posto do SINE para o preenchimento da vaga. Como se pode ver na Tabela 31, os empregadores usuários do SINE consideraram com perfil adequado apenas cerca de um quarto dos trabalhadores encaminhados pelos postos para suprir vagas de suas empresas, nos dois anos da avaliação, o que é muito pouco. O percentual de empresas em que o perfil do trabalhador foi avaliado como inadequado ficou um pouco acima de 17%, considerando os dois anos das pesquisas.

Tabela 31: Adequação ao perfil das vagas dos trabalhadores indicados pelo SINE – 2013 e 2014

	2013	2014	2013 e 2014
Adequado	23,6%	24,6%	24,1%
Parcialmente adequado	61,0%	56,7%	58,8%
Inadequado	15,3%	18,8%	17,1%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

De acordo com os dados da avaliação dos trabalhadores usuários da IMO, a Tabela 32 mostra que aumentar a oferta de vagas é o primeiro item a ser melhorado no SINE para apoiar a intermediação, com 28,5% das respostas em 2013 e 23,5% em 2014, seguido pelo aumento do número de funcionários no atendimento, com 15,5% das respostas

em 2013 e 17,9% em 2014. Em 2014, a terceira ação para melhorar a intermediação, segundo os respondentes, foi reduzir a burocracia, com 9,9% das respostas. Em 2013, foi oferecer mais cursos de qualificação, com 12,1% dos respondentes. As opções ‘aumentar o número de postos de atendimento’ e ‘melhorar o perfil das vagas’ foram citadas por cerca de 7% dos entrevistados, nos dois anos. É importante notar que equiparar o perfil das vagas ao perfil dos trabalhadores é reportado em aproximadamente 5% das respostas, nos dois anos da avaliação. Considerando-se as duas respostas que se referem ao perfil de vagas, pode-se inferir que cerca de 12% dos respondentes consideram que as vagas ofertadas não se adéquam ao perfil deles.

Tabela 32: Ações para melhorar o apoio para conseguir emprego (respostas múltiplas, % de respondentes) – 2013 e 2014

Ações	2013	2014	2013 e 2014
Aumentar a oferta de vagas	28,5%	23,5%	25,3%
Aumentar o número de funcionários no atendimento	15,5%	17,9%	17,0%
Oferecer mais cursos de qualificação	12,1%	1,2%	5,1%
Aumentar o número de postos de atendimento	7,3%	7,4%	7,4%
Melhorar o perfil das vagas	7,2%	6,7%	6,9%
Menos burocracia	5,5%	9,9%	8,3%
Orientar melhor os usuários para as entrevistas	5,2%	5,0%	5,1%
Equiparar o perfil das vagas com o perfil dos usuários	4,5%	6,3%	5,7%
Diminuir a quantidade de documentos	1,4%	1,9%	1,7%
Outro	...	7,1%	4,6%
Nada	12,8%	13,1%	13,0%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

A Tabela 33 apresenta as correlações de algumas ações dos postos para melhorar as chances de colocação, juntamente com as parcerias com empresas e associações empresariais. Incluiu-se ainda a informação de chances de os trabalhadores conseguirem empregos. Nota-se que há correlações entre estas variáveis, porém ténues. Destacam-se as correlações dos postos com parcerias com empresas ou associações empresariais e a realização de ação externa de intermediação.

Tabela 33: Matriz de Correlações não-paramétricas de ações e parcerias do posto - 2013 e 2014

Ações	Posto realiza ação externa para IMO	Posto verifica colocação do trabalhador	Posto possui parceria com Associações Empresariais	Posto possui parceria com Empresas	Há boas chances dos usuários do posto de conseguirem emprego
<i>Monitoramento 2013</i>					
Posto realiza ação externa para IMO	.	0,252	,0258	0,307	0,116
Posto verifica colocação do trabalhador	0,252	.	0,164	0,251	0,190
Posto possui parceria com Associações Empresariais	0,258	0,164	.	0,432	0,064
Posto possui parceria com Empresas	0,307	0,251	0,432	.	0,129
Há boas chances dos usuários do posto de conseguirem emprego	0,116	0,190	0,064	0,129	.
<i>Monitoramento 2014</i>					
Posto realiza ação externa para IMO	.	0,325	0,300	0,234	0,133
Posto verifica colocação do trabalhador	0,325	.	0,180	0,275	0,255
Posto possui parceria com Associações Empresariais	0,300	0,180	.	0,402	0,072
Posto possui parceria com Empresas	0,234	0,275	0,402	.	0,11
Há boas chances dos usuários do posto de conseguirem emprego	0,133	0,255	0,072	0,110	.

Ações	Monitoramento 2013 e 2014					Continuação
	Posto realiza ação externa para IMO	Posto verifica colocação do trabalhador	Posto possui parceria com Associações Empresariais	Posto possui parceria com Empresas	Há boas chances dos usuários do posto de conseguirem emprego	
Posto realiza ação externa para IMO	.	0,285	0,276	0,279	0,124	
Posto verifica colocação do trabalhador	0,285	.	0,173	0,263	0,218	
Posto possui parceria com Associações Empresariais	0,276	0,173	.	0,420	0,067	
Posto possui parceria com Empresas	0,279	0,263	0,420	.	0,122	
Há boas chances dos usuários do posto de conseguirem emprego	0,124	0,218	0,067	0,122	.	

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Nota: Correlações não-paramétrica de Spearman significativa ao nível de 1%

Nos dois anos pesquisados, estas correlações foram estimadas em 0,279 e 0,276, respectivamente, considerando os dois anos analisados. Estes valores eram 0,307 e 0,258 em 2013 e 0,234 e 0,300 em 2014. Observa-se que há correlação dos que possuem parceria com associações empresárias e com empresas. Considerando os anos analisados, a correlação é estimada em 0,420.

A verificação da colocação dos trabalhadores também é correlacionada com a existência de parcerias com associações empresárias ou com empresas. Em 2013, as correlações foram estimadas em 0,164 e 0,251, respectivamente. Em 2014, 0,180 e 0,275, respectivamente. E, considerando os dois anos analisados, 0,173 e 0,263, respectivamente. Nota-se que, embora tênue, existe maior correlação de checagem da colocação de trabalhadores quando há parceria com empresas. Essa checagem é a que produz maiores chances dos trabalhadores de conseguirem emprego. É provável que a verificação da colocação dos trabalhadores nas empresas traga como consequência maior conhecimento das necessidades das mesmas e, conseqüentemente, melhores chances de os trabalhadores obterem emprego. Em 2013, a correlação era 0,190, em 2014, subiu para 0,255 e, nos dois anos analisados, foi de 0,218.

De acordo com o monitoramento ocorrido nos anos de 2013 e 2014, os postos informaram que há boa chance de os trabalhadores usuários dos postos conseguirem emprego. Os percentuais são semelhantes nos dois anos em que ocorreu o monitoramento. Considerando os dois anos, em cerca de 74,3% postos a resposta é 'sim' e apenas 8,3% dos postos disseram que 'não', isto é, que seus usuários não têm boas chances de obterem emprego (Tabela 34).

Tabela 34: Há boas chances de os usuários do posto conseguirem emprego - 2013 e 2014

	2013	2014	2013 e 2014
Sim	74,7%	73,8%	74,3%
Em parte	17,7%	16,9%	17,4%
Não	7,6%	9,3%	8,3%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Ações para aumentar as chances de *job matching* representam uma das dimensões que exigem esforços de melhoria por parte dos postos do SINE. Como foi visto nas avaliações, há falta de comunicação da abrangência das atividades dos postos tanto com os trabalhadores que os procuram para a intermediação, quanto com os beneficiários do Seguro-Desemprego. A falta de um espectro mais amplo dos serviços oferecidos aos usuários ocorre também com os empregadores que buscam o SINE para a intermediação⁹. A experiência de intermediação dos países desenvolvidos revela a importância de uma orientação mais individualizada para a obtenção de um posto de trabalho.

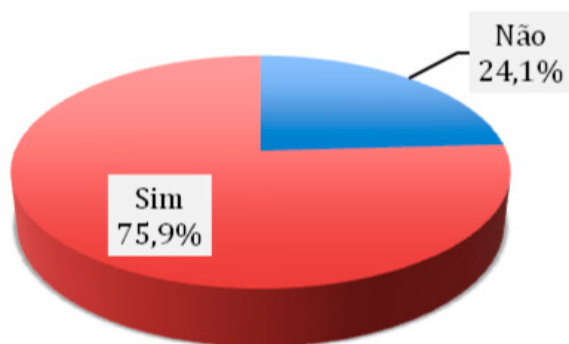
5.4 Qualificação Profissional: Pronatec

Outra ação importante para aumentar a chance de os trabalhadores conseguirem emprego é melhorar sua qualificação profissional. O governo desenvolve tal ação por meio do Pronatec (Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico). Este programa foi criado em 2011, através da Lei 11.513/2011 e, entre outras coisas, busca ampliar as oportunidades educacionais e de formação profissional

⁹ Ver a Tabela 3, na página 22, do relatório referente à Meta 08 – Etapa 11, que trata da análise da avaliação dos empregadores usuários do SINE. Resultados análogos são verificados na análise dessa avaliação também em 2013.

qualificada dos jovens, trabalhadores e beneficiários de programas de transferência de renda. Inicialmente, os cursos eram ofertados pela rede pública de ensino e pelo Sistema S. A partir de 2013, houve permissão para que instituições privadas pudessem ofertar cursos do Pronatec, Dentre os objetivos do Pronatec está o de aumentar as oportunidades educacionais dos trabalhadores por meio de cursos de formação inicial e continuada ou de qualificação profissional. Algumas ações dos postos visam encaminhar trabalhadores para melhorar sua qualificação, tanto a formal como a profissional (Tabela 30). Especificamente sobre o Pronatec¹⁰, observa-se, como mostra a Figura 05, que pouco mais de três quartos dos postos monitorados em 2014 realizam a pré-matrícula dos trabalhadores em cursos do Pronatec.

Figura 05: Realização de pré-matrícula em cursos do Pronatec efetivada pelo posto – 2014



10 As informações sobre o Pronatec no monitoramento e nas avaliações só existem para o ano de 2014.

Considerando os postos que realizam a pré-matrícula em cursos do Pronatec, verifica-se que esta não é feita uniformemente para todos os postos, como mostra a Tabela 35.

Tabela 35: Situação dos trabalhadores que são pré-matriculados em cursos do Pronatec – 2014

Situação	Todos	Alguns	Nenhum
Trabalhadores reincidentes do SD em 10, que buscam o posto para dar entrada no SD (obrigatório)	50,1%	40,3%	9,1%
Trabalhadores não-reincidentes que buscam o posto para dar entrada no SD	30,0%	42,8%	27,2%
Trabalhadores que buscam o posto para curso de qualificação profissional	24,0%	24,9%	51,1%

Fonte: SMA 2014.

Chama atenção que mesmo para os trabalhadores com situação obrigatória para fazer o curso de qualificação, há postos que não realizam a pré-matrícula. Além disso, a pré-matrícula é realizada para todos em 50,1% dos postos para estes casos. Outro ponto importante é que nem sempre os trabalhadores que procuram o posto para fazer curso de qualificação são atendidos. Somente 24,0% dos postos informaram que realizam a pré-matrícula de todos eles.

A Tabela 36 apresenta as principais dificuldades para realizar a pré-matrícula nos cursos do Pronatec, relatadas pelos postos que a realizam. A ausência de curso na área de atuação dos trabalhadores reincidentes é reportada pelos postos como a maior dificuldade para realizar a pré-matrícula (23,3%), seguida pela resistência dos trabalhadores em realizar o curso de qualificação (19,7%). A terceira maior dificuldade é a falta de interesse em realizar o curso por parte dos trabalhadores que não são reincidentes, reportada por 15,8% dos postos.

Tabela 36: Dificuldades para realizar a pré-matrícula nos cursos do Pronatec (respostas múltiplas, % de resposta) – 2014

Ausência de curso na área de atuação do trabalhador	23,3%
Resistência dos trabalhadores reincidentes do SD para realizar o curso	19,7%
Falta de interesse dos trabalhadores não reincidentes	15,8%
Local de realização dificulta a participação do trabalhador	8,1%
Dificuldade em utilizar o sistema para o registro de inscrição	4,3%
Problemas com os documentos dos candidatos	4,1%
Outros	11,2%

Fonte: SMA 2014.

Por outro lado, quando se contrastam as informações dos postos com as das avaliações, nota-se que há muitos trabalhadores que não conhecem o Pronatec. Apenas 41,0% dos respondentes da avaliação dos usuários da IMO disseram que conheciam o Pronatec (Tabela 37). A situação parece pior para os beneficiários do Seguro-Desemprego: somente 37,0% afirmaram conhecer o programa e, para os reincidentes, este percentual é menor que 35%. Para os não reincidentes, e percentual é um pouco maior, 38,6%.

Tabela 37: Trabalhador conhece o Pronatec – 2014

	Sim	Não
<i>Avaliação dos Usuários da IMO</i>		
Todos	41,0%	59,0%
<i>Avaliação dos Beneficiários do SD</i>		
Todos	37,0%	63,0%
Reincidentes	34,7%	65,3%
Não reincidentes	38,6%	61,4%

Fonte: SMA 2014.

Considerando os trabalhadores que informaram conhecer o Pronatec nas avaliações dos usuários da IMO e dos beneficiários do SD, a Tabela 38 mostra os percentuais dos que foram encaminhados pelo posto para um curso do Pronatec, dos que conseguiram realizar a pré-matrícula do curso no posto e dos que tiveram a pré-matrícula aceita pela instituição. Para os respondentes da avaliação dos usuários da IMO, que conhecem o Pronatec, apenas 7,9% foram encaminhados pelo posto para um curso do Pronatec. Destes, 75,9% realizaram a pré-matrícula no posto e para a quase totalidade destes últimos, 97,4%, a instituição aceitou a pré-matrícula.

No caso dos beneficiários do SD que conhecem o Pronatec, somente 5,2% foram encaminhados para um curso do Pronatec. Destes, 73,1% foram pré-matriculados pelos postos, ou seja, mais de um quarto deles não realizou a pré-matrícula nos postos. No caso dos reincidentes, chama muito a atenção o fato de que um percentual pequeno foi encaminhado para curso do Pronatec: somente 6,3%. Destes, 85,7% fizeram a pré-matrícula no posto. Há, desta forma, um pouco mais de 14% que não realizaram a pré-matrícula em curso do Pronatec no posto, representando um percentual bastante alto, se levarmos em consideração que os trabalhadores deveriam realizar curso de qualificação. Quanto às pré-matrículas, elas foram aceitas para quase todos os solicitantes.

Considerando todos os respondentes das avaliações dos usuários da IMO e dos beneficiários do SD, é importante frisar que mais da metade deles não conhece o Pronatec. Ademais, o percentual dos que foram encaminhados para um curso do Pronatec é baixíssimo, variando entre 5% e 8%. Apesar de os percentuais dos que realizaram a pré-matrícula variarem entre 73% e 86% nos respondentes das avaliações, a base para o cálculo dos percentuais é muito baixa,

pois são considerados apenas os participantes das avaliações que conhecem o Pronatec e que foram encaminhados para seus cursos. Em outras palavras, está-se falando de um número pequeno de respondentes que foram encaminhados para cursos do Pronatec e, menor ainda, dos que foram pré-matriculados.

Tabela 38: Realização da pré-matrícula pelo posto e aceitação pela instituição – 2014

	Sim	Não
<i>Avaliação do usuários da IMO</i>		
Encaminhado pelo posto para um curso do Pronatec	7,9%	92,1%
Efetuada pré-matrícula no posto para um curso do Pronatec	75,9%	24,1%
Instituição aceitou pré-matrícula no curso Pronatec efetuada pelo posto	97,4%	2,6%
<i>Avaliação dos beneficiários do SD</i>		
<i>Todos</i>		
Encaminhado pelo posto para um curso do Pronatec	5,2	94,8
Efetuada pré-matrícula no posto para um curso do Pronatec	73,1%	26,9%
Instituição aceitou pré-matrícula no curso Pronatec efetuada pelo posto	94,5%	5,5%
<i>Reincidentes</i>		
Encaminhado pelo posto para um curso do Pronatec	6,3%	93,7%
Efetuada pré-matrícula no posto para um curso do Pronatec	85,7%	14,3%
Instituição aceitou pré-matrícula no curso Pronatec efetuada pelo posto	97,5%	2,5%

Fonte: SMA 2014.

Considerando que 76% dos postos visitados informaram que realizam pré-matrícula em cursos do Pronatec, vê-se que as avaliações não confirmam totalmente este percentual. No entanto, observando a Tabela 35, nota-se que há muitos postos que não realizam a pré-matrícula para todos os trabalhadores usuários da IMO ou beneficiários do SD, o que pode explicar o observado na Tabela 38.

5.5 Percepção sobre Igualdade de Oportunidade para inserção laboral

A Tabela 39 apresenta a percepção dos postos monitorados em relação à igualdade de oportunidade para os segmentos sociais com maior vulnerabilidade para a inserção no mercado de trabalho. Chama atenção que os postos visitados identificam igualdade de oportunidade apenas na questão racial. No caso da igualdade de oportunidade para homens e mulheres, em 2013, cerca da metade dos postos concorda que existe esta igualdade nas chances de colocação. Em 2014, o percentual sobe para quase 60%, com este aumento sendo estatisticamente significativo ao nível de 5%, segundo o teste do Qui-quadrado. Menos da metade dos postos considerou que há igualdade de oportunidade para os demais segmentos sociais com vulnerabilidade. Para os portadores de deficiência e jovens em busca do primeiro emprego, apenas 47,8% e 44,9% dos postos visitados em 2013 responderam 'sim' para a igualdade de oportunidade para entrar no mercado de trabalho, respectivamente. Estes percentuais subiram ligeiramente em 2014, para 49,0% e 45,1%, respectivamente. Nota-se que os públicos prioritários de mulheres e jovens não parecem estar adequadamente atendidos nos postos do SINE. Em outros termos, tais públicos necessitam de ações específicas para aumentar suas chances de colocação no mercado de trabalho.

Tabela 39: Percepções do posto sobre igualdade de oportunidade – 2013 e 2014

Há igualdade de oportunidade para:	2013			2014			2013 e 2014		
	Sim	Em Parte	Não	Sim	Em Parte	Não	Sim	Em Parte	Não
Homens e mulheres (*)	50,3%	21,3%	28,4%	58,8%	16,9%	24,3%	53,6%	19,6%	26,8%
Pessoas portadoras de deficiências	47,8%	22,3%	29,9%	49,0%	22,4%	28,6%	48,2%	22,4%	29,4%
Trabalhadores de todas as raças/cor	92,1%	2,0%	5,9%	94,2%	2,3%	3,5%	93,0%	2,1%	4,9%
Jovens em busca do primeiro emprego	44,9%	26,6%	28,5%	45,1%	21,9%	33,0%	45,0%	24,7%	30,3%
Usuários do IMO conseguir curso de qualificação ou Pronatec	47,9%	23,5%	28,6%	51,0%	21,5%	30,5%	49,1%	21,5%	29,3%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Confrontando estes resultados com os relacionados às dificuldades de conseguir emprego por parte dos trabalhadores que participaram das avaliações dos usuários da IMO e dos beneficiários do SD, nota-se que os segmentos sociais com maior vulnerabilidade não se consideram excluídos do mercado de trabalho. Na Tabela 40, nota-se que a raça ou cor foi considerada como uma dificuldade para conseguir emprego para apenas 0,2% dos respondentes dessas avaliações, quando se agrupam suas amostras de 2013 e 2014, e isto confirma a percepção que o posto tem neste grupo de pessoas. Apenas 3% dos que responderam a avaliação dos usuários da IMO nos dois anos consideraram que ser mulher dificulta a inserção do mercado de trabalho. Este percentual foi de somente 2% para os beneficiários do SD, nos anos analisados.

Ser jovem também não parece trazer dificuldade para conseguir emprego. Somente 1,6% dos respondentes da avaliação dos usuários da IMO de 2013 acha que ser jovem dificulta a obtenção de emprego, considerando-se as duas avaliações. Este percentual foi de menos de 1% dentre os respondentes dos beneficiários do SD, nos anos analisados. No entanto, somando tais resultados aos percentuais dos que mencionaram a 'falta de experiência' como uma dificuldade, os números passam para 18,4%, para os respondentes dos usuários da IMO, nas duas pesquisas, e para 12,3%, entre os participantes da avaliação dos beneficiários do SD, também nos dois anos analisados.

Há outras dificuldades, como a falta de escolaridade, mas as dificuldades que constam na Tabela 40 são aquelas relacionadas com as percepções de igualdade de oportunidade (Tabela 39).

Tabela 40: Maior dificuldade para conseguir emprego – 2013 e 2014

Dificuldade	2013	2014	2013 e 2014
<i>Avaliação dos usuários da IMO</i>			
Falta de experiência	17,6%	15,9%	16,8%
Não ter boa saúde	0,4%	0,2%	0,3%
Ter idade avançada	5,9%	5,1%	5,5%
Ser muito jovem	1,6%	1,7%	1,6%
O racismo do empregador	0,2%	0,2%	0,2%
Ser mulher	0,3%	0,2%	0,3%
Outras	74,0%	76,7%	75,3%
<i>Avaliação dos beneficiários do SD</i>			
Falta de experiência	12,7%	10,1%	11,4%
Não ter boa saúde	0,7%	0,6%	0,7%
Ter idade avançada	5,2%	3,4%	4,2%
Ser muito jovem	1,2%	0,7%	0,9%
O racismo do empregador	0,3%	0,1%	0,2%
Ser mulher	0,3%	0,1%	0,2%
Outras	79,6%	85,0%	82,4%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Quando se perguntou aos participantes dos segmentos sociais negros, mulheres e jovens, usuários da IMO e beneficiários do SD, se suas condições geravam dificuldades para a inserção no mercado de trabalho, notou-se que somente os jovens responderam que ‘sim’, com um percentual mais elevado (Tabela 41). Apenas 0,7% dos negros usuários da IMO disse que o racismo do empregador era o maior problema para conseguir emprego. No caso das mulheres, apenas 0,6% das respondentes considera que ser mulher é o maior pro-

blema para conseguir trabalho. Cerca de 40% dos jovens, com idade entre 14 e 19 anos, usuários da IMO, disseram que o maior problema para inserção no mercado de trabalho é ser jovem ou ter pouca experiência. Estes percentuais são 0,8%, 0,4% e 22,9% para os negros, mulheres e jovens das avaliações dos beneficiários do SD, considerando os dois anos analisados.

Tabela 41: Dificuldade para conseguir emprego segundo o grupo – 2013 e 2014

Grupo e dificuldade	2013	2014	2013 e 2014
<i>Avaliação dos usuários da IMO</i>			
Raça/Cor: Negro			
Racismo do empregador	0,7%	0,6%	0,7%
Gênero: Mulher			
Ser mulher	0,7%	0,5%	0,6%
Idade: Jovens (14 a 19 anos)			
Falta de experiência	32,0%	25,7%	28,9%
Ser Jovem	9,4%	11,5%	10,4%
<i>Avaliação dos beneficiários do SD</i>			
Raça/Cor: Negro			
Racismo do empregador	1,1%	0,5%	0,8%
Gênero: Mulher			
Ser mulher	0,5%	0,3%	0,4%
Idade: Jovens (14 a 19 anos)			
Falta de experiência	18,1%	15,9%	16,9%
Ser Jovem	6,1%	5,9%	6,0%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

De certa maneira, as avaliações confirmam a inexistência de percepção de desigualdade de oportunidades para a raça ou cor dos indivíduos. No caso dos jovens, aparentemente, os resultados das avaliações confirmam a percepção da existência de desigualdade de oportunidade para eles. Porém não se pode confirmar a percepção dos postos de existência de dificuldade para conseguir emprego por ser mulher. São resultados não conclusivos, por serem conflitantes, devendo-se ter cuidado em sua análise.

5.6 Infraestrutura dos postos

A avaliação da infraestrutura dos postos realizada no monitoramento de 2014 é positiva¹¹, ainda que tenha espaço para melhoria. A Tabela 42 resume a avaliação da infraestrutura do posto, segundo o monitoramento. Aquela realizada pelos usuários da IMO e pelos beneficiários do SD vai na mesma direção: também foi positiva, como mostram as Tabelas 43 e 44¹². De modo geral, a avaliação feita pelos trabalhadores (usuários da IMO ou beneficiários do SD) é ligeiramente melhor que a realizada durante o monitoramento. Os percentuais positivos da avaliação da infraestrutura realizada pelos trabalhadores são, em geral, um pouco maiores que os obtidos pelo monitoramento.

Chama atenção que os percentuais caem bastante quando são consideradas as instalações para portadores de deficiência e instalações para serviços de orientação profissional. Instalações para pessoas com deficiência existem somente em 27,8% dos postos. As salas para orientação profissional existem em apenas 20,0% dos postos, e salas para pré-seleção e recrutamento, em 54,5%.

¹¹ A avaliação da infraestrutura foi realizada pelo monitoramento apenas em 2014.

¹² Para estas tabelas, foram considerados as avaliações realizadas nos dois anos desta análise.

De acordo com o monitoramento, o local de espera de 27,8% dos postos possui instalações para pessoas portadoras de deficiência. Segundo os pesquisadores do monitoramento, em 28,0% de outros postos há essas instalações para pessoas portadoras de deficiência, mas 'em parte'. Por outro lado, 58,5% dos trabalhadores usuários da IMO que responderam a avaliação disseram que o posto está preparado para atender às pessoas portadoras de deficiência, e 10,4% disseram que estavam parcialmente preparados para atendê-las. Estes percentuais foram iguais a 61,3% e 10,9%, para os respondentes beneficiários do SD, respectivamente. Nota-se que os usuários da IMO e os beneficiários do SD avaliaram melhor este item da infraestrutura.

A infraestrutura é avaliada positivamente pelos respondentes, embora haja necessidade de melhorias, especialmente em relação às instalações para pessoas portadoras de deficiência.

Tabela 42: Condições do posto – 2014

Condições	Sim	Em parte	Não
Local oferece condições de segurança	59,6%	24,4%	16,0%
Local oferece facilidades de acesso	88,2%	8,6%	3,2%
Local é espaçoso	70,5%	12,3%	17,1%
Local é ventilado	63,8%	17,6%	18,6%
Local é bem iluminado	90,2%	6,1%	3,6%
Local é limpo	94,7%	3,9%	1,4%
Banheiros são limpos e estão funcionando	74,6%	18,7%	6,7%
Local de espera é espaçoso	63,5%	15,3%	21,2%
Local de espera é ventilado	64,2%	12,2%	23,6%
Local de espera é iluminado	90,6%	5,1%	4,4%
Local de espera é limpo	94,3%	4,4%	1,4%
Local de espera possui lugares para as pessoas esperarem sentadas	71,2%	24,7%	4,1%
Local de espera possui instalações para pessoas portadoras de deficiência	27,8%	28,0%	44,3%
Local de espera tem água e café para as pessoas	19,6%	45,2%	35,2%
Há sala para testes de seleção e recrutamento	54,5%	5,0%	40,5%
Há sala para orientação profissional	20,0%	4,6%	75,4%

Fonte: SMA 2014.

Tabela 43: Condições do Posto de acordo com as avaliações - 2013 e 2014

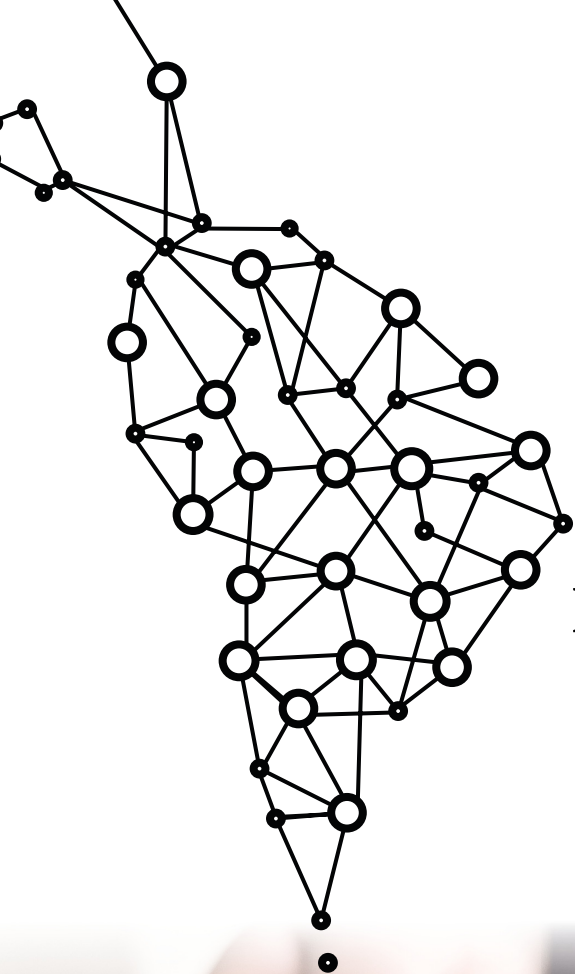
	Sim	Não
<i>Avaliação dos usuários da IMO</i>		
O local do posto é adequado	87,8%	12,2%
O local do posto é espaçoso	82,1%	17,9%
O local do posto é ventilado	85,2%	14,8%
O local do posto é bem iluminado	91,2%	8,8%
O local do posto está limpo	93,0%	7,0%
O posto tem bons banheiros	73,9%	26,1%
O local de espera é Bom/Ótimo	74,8%	57,3%
<i>Avaliação dos beneficiários do SD</i>		
O local do posto é adequado	87,8%	12,2%
O local do posto é espaçoso	83,7%	16,3%
O local do posto é ventilado	86,0%	14,0%
O local do posto é bem iluminado	91,2%	8,8%
O local do posto está limpo	93,6%	6,4%
O posto tem bons banheiros	80,8%	19,2%
O local de espera é Bom/Ótimo	74,3%	17,1%

Fonte: SMA 2013 e 2014.

Tabela 44: Condições dos postos segundo as avaliações - 2013 e 2014

	Sim	Em parte	Não
<i>Avaliação dos usuários da IMO</i>			
No posto há lugares para as pessoas aguardarem sentadas	56,4%	41,3%	2,4%
O posto está preparado para atender pessoas portadoras de deficiência	58,5%	10,4%	31,1%
No posto há água e café para as pessoas	20,6%	49,0%	30,4%
<i>Avaliação dos beneficiários do SD</i>			
No posto há lugares para as pessoas aguardarem sentadas	59,7%	36,2%	4,2%
O posto está preparado para atender pessoas portadoras de deficiência	61,3%	10,9%	27,8%
No posto há água e café para as pessoas	19,4%	44,9%	35,7%

Fonte: SMA 2013 e 2014.



6 Sugestões e Recomendações



A seguir são apresentadas algumas sugestões e recomendações para aprimorar os serviços prestados nos postos SINE no âmbito do Programa do Seguro-Desemprego. As recomendações derivam das análises conduzidas na avaliação e no monitoramento, assim como da literatura e de experiências internacionais para a melhoria dos serviços públicos de intermediação de mão de obra.

Fortalecimento da visão das políticas públicas de emprego, com maior ênfase nas políticas ativas de emprego: os dados do monitoramento e da avaliação revelam a necessidade de maior investimento em políticas ativas de emprego, intermediação de mão de obra e qualificação profissional. Isto requer a defesa de uma distribuição mais equilibrada para as políticas públicas de emprego, com mais recursos para os processos de ativação de mão de obra. O fortalecimento desta visão é facilitado por dois conjuntos de evidências empíricas. Um primeiro conjunto é revelado pelos resultados da análise conjunta do monitoramento e da avaliação, que apontam para a necessidade de grande esforço de melhoria das atividades de intermediação. Um segundo conjunto guarda relação com as experiências e os debates internacionais em torno das políticas ativas¹³. A troca de experiências entre gestores do MTE com os de outros países é fundamental na construção de uma estratégia que fortaleça as políticas de ativação. Tal visão precisa ser propagada no interior do governo, pois muitos órgãos enxergam o aumento de recursos para as políticas ativas como gastos, e não como investimento. As políticas ativas constituem o melhor antídoto contra a clivagem entre proteção social e eficiência econômica ou falta de integração entre as políticas públicas de emprego.

¹³ O MTE faz parte da *World Association of Public Employment Services* (Wapes).

Comunicação para os usuários sobre os serviços dos postos SINE: considerando a discrepância entre serviços oferecidos pelo posto e conhecimento dos serviços, por parte dos usuários, é necessário melhorar substancialmente a comunicação dos serviços prestados pelo SINE para os usuários.

Divulgação do portal Mais Emprego: apresenta grande diferença entre o conhecimento por parte dos funcionários e gestores dos postos, e por parte dos beneficiários do SD e usuários do SINE. Reafirma-se a necessidade de uma divulgação mais sistemática do portal Mais Emprego junto aos usuários, especialmente os trabalhadores.

Adequação dos recursos humanos e de equipamentos para o atendimento: esta adequação deve ser vista com atenção. Há necessidade de verificar a distribuição dos funcionários no posto, em relação ao atendimento. Neste sentido, um critério importante é a proporção de funcionários em atividades finalísticas em relação a funcionários em atividades meio.

Aumento das parcerias com empresas e sindicatos de trabalhadores: o cruzamento dos resultados do monitoramento com os resultados da avaliação revelou pouca parceria entre os postos e empregadores. Há um baixo percentual de postos que realizam parcerias com outros atores relacionados ao mundo do trabalho, sejam eles empregadores, associações empresariais, organizações de qualificação profissional ou sindicatos. As parcerias com empresas e associações empresariais estão relacionadas com a efetividade atribuída ao sistema público de Intermediação de Mão de Obra.

Clareza e detalhamento das funções de gestão do gerente do posto: como fora visto na análise do monitoramento, os incentivos apresentados pelos gestores e funcionários dos postos para melho-

ria do atendimento resumem-se a orientações e reuniões. Portanto, não foi possível identificar claramente a existência de incentivos à melhoria do atendimento, apesar de a maioria (66%) ter mencionado haver incentivos. Em relação às iniciativas para melhorar o atendimento, também foram relacionadas, essencialmente, reuniões, orientações e trabalho juntamente com o Pronatec. A partir das respostas, percebe-se um elemento de engessamento da gestão do posto, que está muito voltado para dentro e pouco articulado com outras organizações que fazem parte da oferta e demanda do mercado de trabalho. A experiência dos países da União Europeia mostrou a necessidade de uma formação gerencial que valorize a iniciativa e a capacidade de articulação do gerente do posto com os demais atores do mercado de trabalho. Além de metas, indicadores e relatórios de desempenho, é essencial o entendimento da função de gestão, por parte do gerente. Trata-se de um gestor que opera em um mercado, o mercado de trabalho. Resultados do monitoramento revelaram que dos 496 postos monitorados em 2014, 58% não apontaram a IMO e colocação do trabalhador no mercado de trabalho como seu principal objetivo. Sem conhecimento do funcionamento do mercado de trabalho e sem proatividade na construção de relações de cooperação e parceria entre o posto e demais organizações envolvidas no mercado de trabalho local, o gerente se transforma em um mero cumpridor de procedimentos formais. Uma das lições de outros países é que essa visão formalista e distante do mercado de trabalho dos gerentes e funcionários do posto afeta negativamente a efetividade do papel de intermediação. Neste sentido, o MTE pode desempenhar o papel de elaborar/alterar diretrizes para o mandato do gerente do posto, de forma que sejam mais congruentes com a visão gerencial.

Agilização do fluxo de informações sobre o mercado de trabalho: o mercado de trabalho, tal como outros mercados, funciona de maneira mais eficiente quando existe um fluxo de informações mais precisas e em tempo hábil para todos os seus participantes (empregadores, trabalhadores e agentes de intermediação). É fundamental que o SINE tenha informações sobre onde se encontram as vagas e quais as qualificações laborais exigidas dos trabalhadores que buscam a vaga. As informações sobre o mercado de trabalho podem ser estratificadas por município, micro e mesorregiões, considerando a atuação do posto. Municípios grandes e capitais possuem uma dinâmica local de mercado de trabalho. Em municípios médios e pequenos, o mercado de trabalho local está no nível da micro ou mesorregião. Pela experiência do serviço público de intermediação de mão de obra canadense (PHAN, HANSEN, PRICE, 2001), tais serviços podem se valer dos seguintes tipos e fontes de informação:

- a) perfis da localidade (fontes: associações empresariais comerciais e industriais para informações sobre empregadores locais; contatos pessoais e de mídia, em que o gerente do posto se vale das redes sociais para obter informações sobre vagas; dados coletados em âmbito municipal, como liberação de alvarás para abertura de empresas, novos investimentos previstos, entre outros; dados estatísticos da dinâmica do emprego no município)*
- b) demanda de trabalho por atividade econômica (fonte: Sistema S do município, associações empresariais locais, contatos na prefeitura ou consórcio de prefeituras sobre anúncio de novos investimentos e abertura de novas empresas, obtenção de cadastro de empresas locais para contato);*

- c) *principais atualizações sobre o mercado de trabalho (fonte: pesquisas desenvolvidas por universidades e institutos ligados ao governo estadual, relacionadas com pesquisa econômica, SEBRAE, contato local com empresas desenvolvendo projetos de grande porte);*
- d) *listas de empregadores potenciais (fonte: bases de dados das federações empresariais, sindicatos patronais por ramo de atuação, contato com empregadores por meio de captação ativa).*

Melhoria na capacitação de pessoal: a experiência norueguesa (PHAN, HANSEN, PRICE, 2001) desenvolveu uma capacitação básica para novos empregados nos postos. A capacitação foi dividida em quatro módulos: a) entendimento dos objetivos da intermediação pública e os meios de atingi-los, b) entendimento de como funciona a política de emprego, c) treinamento no processo de registro do usuário da intermediação e d) curso especializado para o entendimento de uma área profissional específica do mercado de trabalho (por exemplo: *call centers*, logística, vendas, gastronomia, etc). No caso da capacitação de gerentes dos postos, foram definidas seis demandas: a) conhecimento do mercado de trabalho e das políticas de emprego, b) habilidade em comunicar informações para parceiros e para o público, c) habilidade em atingir os objetivos estabelecidos pela organização, d) habilidade de se comunicar bem e construir redes e e) habilidade de inspirar espírito de equipe. Na França, a capacitação dos gerentes de postos foi organizada da seguinte forma: a) um mês de período de observação em um posto, b) uma semana de orientação sobre as políticas públicas, c) avaliação de habilidades e atribuição temporária para trabalhar com gerente mais experiente e d) um

contrato de capacitação individual com a supervisão de um mentor. Há diferentes experiências na capacitação de gestores e funcionários de postos de intermediação. Trata-se de pensar o desenho de ações de capacitação dos gestores e funcionários de postos, e incluir/fortalecer como um componente do convênio estabelecido entre o MTE e os estados e municípios. Os resultados da avaliação e do monitoramento constituem um ponto de partida para a formulação e desenho de planos de capacitação desses funcionários.

Melhoria da qualidade do cruzamento das informações dos requisitos da vaga e do perfil do usuário trabalhador: este é um passo fundamental do *job-matching*. Neste sentido, um primeiro passo é a adoção de uma linguagem comum entre o SINE e os empregadores, quanto à definição das habilidades e do perfil desejado. O Código Brasileiro de Ocupações é uma referência fundamental, mas é necessário conhecer a linguagem dos empregadores. Uma estratégia para melhorar a qualidade do cruzamento das informações é por meio de *workshops* com representantes dos empregadores e dos trabalhadores de um determinado setor (exemplo: serviços de *tele-marketing*) para o melhor entendimento da natureza das vagas oferecidas no setor. O Canadá desenvolveu uma metodologia bastante precisa e apurada neste sentido. Embora seja voltada para treinamento, ela pode ser utilizada na definição de ocupações. Chama-se DACUM (*Developing a Curriculum*). Em essência, a metodologia parte de dois pressupostos: os trabalhadores especializados são a melhor fonte de dados para a análise ocupacional e toda ocupação pode ser descrita através de deveres, tarefas, conhecimento, habilidades e características para o trabalho. Há métodos e técnicas mais simples, mas o essencial é poder melhorar a qualidade das informações preenchidas pelo usuário e as disponibilizadas pelo empregador para serem ana-

lisadas pelo atendente. A inadequação do trabalhador encaminhado para a vaga representa um problema de credibilidade para o SINE. Como revelou a avaliação, a adequação do trabalhador encaminhado pelo SINE à vaga oferecida é um item que pode melhorar muito, pois somente cerca de um quarto dos empregadores considera que os trabalhadores encaminhados pelo SINE são adequados ao perfil das vagas ofertadas.

Relacionamento com outros órgãos do governo para atendimento de públicos prioritários: o atendimento de públicos prioritários, especialmente os jovens que ingressam no mercado de trabalho, necessita maior atenção por parte dos funcionários e gestores dos postos. Há possibilidade de sinergia com outras políticas públicas, a exemplo do Projovem. Há órgãos do governo que possuem programas e projetos focados em públicos específicos como o caso de jovens, mulheres e negros. Os chamados públicos prioritários muitas vezes constituem público alvo de outros projetos e programas do governo local. Adicionalmente, muitas prefeituras possuem secretarias de desenvolvimento econômico e planejamento urbano. São órgãos que possuem informações e estreita relação com projetos de investimento, que são muitas vezes demandantes de mão de obra. O conhecimento dessas ações e o aproveitamento de sinergias que possam existir contribuem para o trabalho de intermediação.

Fortalecimento da orientação profissional nos postos: a orientação profissional consiste na definição de um projeto individual de reinserção laboral para assegurar ou aumentar o sucesso das atividades de busca de emprego. Ela implica um *follow-up* pós-recrutamento. A orientação profissional implica ter um funcionário do posto designado para acompanhamento individual de um conjunto de usuários trabalhadores e a realização de contatos regulares entre

os funcionários do posto e o usuário trabalhador. Pelas recomendações da OCDE, este é um ponto a ser melhorado nos serviços públicos de intermediação de mão de obra (Sultana et Watts, 2005).

Atualização das funções e atribuições do SINE a partir da literatura mais recente sobre intermediação pública de mão de obra: é preciso verificar se os documentos que contêm as atribuições do SINE estão alinhados com a literatura atual e com as experiências de serviços públicos de intermediação de mão de obra. A título de exemplo, Kuddo (2005) sugere uma classificação dos serviços de intermediação em três níveis.

- a) *serviços de colocação do trabalhador: tais serviços incluem assistência na busca de emprego, reuniões regulares com consultores que fornecem orientação profissional, programa de treinamento em habilidades para procura de emprego, preparação para entrevistas de emprego, feiras de emprego, visitas a empregadores, reuniões de assessoria a pequenas empresas, oficinas para atualização de informações sobre o mercado de trabalho e seminários de motivação para busca de emprego.*
- e) *serviços de aconselhamento: aconselhamento de carreira individual ou em grupo, aconselhamento vocacional, aconselhamento legal para desempregados, aconselhamento social para lidar com orçamento familiar e aconselhamento médico.*
- f) *serviços especializados: reabilitação vocacional para reinserção no mercado de trabalho, estabelecimento de planos de ação individuais, monitoramento individual da busca de emprego do usuário, análise em profundidade de habilidades e competências, serviços de recolocação, cooperação com outras organizações (fornecedores de qualificação profissional*

e educação, organizações públicas e agências privadas de emprego).

Implementação de legislação e projetos-pilotos para o SINE: a Resolução número 724 do CODEFAT, de 18 de dezembro de 2013, em seu Artigo 4, menciona a aprovação de proposta MTE/CODEFAT para fortalecimento do Sistema Público de Emprego. São destacadas a padronização, aumento da capacidade operacional e maior integração entre os pilares do PSD. A partir dessa Resolução, da proposta MTE/CODEFAT e dos resultados do SMA, recomenda-se a elaboração de projetos-pilotos em postos com maior volume de atendimento. O MTE dispõe hoje de um enorme volume de análises e informações sobre o atendimento do PSD nos postos SINE. Há evidências empíricas e análises suficientes para iniciar o aperfeiçoamento do PSD na forma de projetos-pilotos. Os projetos poderiam incorporar várias outras recomendações realizadas neste e em outros documentos do SMA.

Referências Bibliográficas

BERKEL, Rik van; BORGHI, Vando. New modes of governance in activation policies in International. **Journal of Sociology and Policy**, v. 27, n. 7/8, p. 277-286, 2007.

BONVIN, Jean-Michel; ORTON, Michael. Activation policies and organisational innovation: the added value of the capability approach. In **International Journal of Sociology and Policy**, v. 29, n. 11/12, p. 565-574, 2009.

DAVIES, H. T. O. **What works? Evidence-based policy and practice in public services**. Bristol: The Policy Press, 2000.

KUDDO, A. **Public Employment Services, and Activation Policies**. Washington DC: World Bank, 2012.

MARTIN, C. J.; SWANK, D. **The Political Construction of Business Interests: coordination, growth, and equality**. Cambridge: Cambridge University Press, 2012.

PAWSON, R. **Evidence-based policy: a realist perspective**. London: Sage Publications, 2006.

PHAN, T; HANSEN, E; Price, D. **The public employment service in a changing labour market**. Geneva: International Labour Office, 2001.

SIROVÁTKA, Tomas. Activation Policies under Conditions of Weak Governance: Czech and Slovak cases compared in Central European **Journal of Public Policy**, v. 2, n. 1, July 2008, p. 4-29.

SULTANA, R. G.; WATTS, A. G. **Career guidance in Europe's public employment services: trends and challenges**, Report Commissioned by Employment, Social Affairs and Equal Opportunities, October, 2005.

WHOLEY, Joseph *et al.* **Handbook of Practical Program Evaluation**, Second Edition. San Francisco: John Wiley and Sons, 2004.