

ÁREA TEMÁTICA: GESTÃO DE PESSOAS

TÍTULO: Gestão de Pessoas nos PATs: a intermediação de mão-de-obra sob a ótica dos atendentes locais

AUTORAS

DÉRCIA ANTUNES DE SOUZA

UNINOVE – Universidade Nove de Julho
derciaantunes@uol.com.br

CLAUDIANE REIS DA PAIXÃO

UNINOVE – Universidade Nove de Julho
claudianereis@uol.com.br

RESUMO

Muitas são as formas que as empresas têm para dispor suas vagas de emprego, e uma delas é por intermédio dos Postos de Atendimento ao Trabalhador – PATs, que integram o Sistema Nacional de Emprego – SINE, criado em 1975 com a finalidade de amenizar a crise de desemprego por que passava o país. São muitas as ações do SINE, porém, a que mais se destaca é a Intermediação de mão-de-obra. Esta pesquisa tem como objetivo analisar a percepção dos profissionais dos PATs acerca do processo estrutural que foi definido neste estudo da seguinte maneira: a estrutura física e as atividades dos PATs; as características dos empregadores que disponibilizam vagas de emprego nos PATs das cidades pertencentes à região Bragantina: Bragança Paulista, Atibaia e Itatiba; e, as características dos trabalhadores que procuram os serviços de intermediação destes PATs. Consiste numa pesquisa descritiva com abordagem qualitativa e realizada mediante observação e entrevistas com funcionários dos três Postos de Atendimento. Conclui-se que os PATs possuem relevância para os empregadores de pequeno porte, do ramo do comércio e empregadores domésticos. Conclui-se também, que a maioria dos candidatos que procuram os serviços de intermediação de mão-de-obra, são pessoas sem qualificação e com baixa escolaridade.

Palavras-chave: Intermediação de mão-de-obra; Emprego; Posto de Atendimento ao Trabalhador.

ABSTRACT

There are many ways used by companies to advertise their openings, and one of them is through PAT (Posto de Atendimento ao Trabalhador). PAT is part of the SINE - Sistema Nacional de Emprego created in Brazil in 1975, aiming to support the country during an employment crisis occurred at the time. SINE implements many actions but the most significant is called Labor Replacement Program. This research has as objective to analyze the perception of the professionals of PATs concerning the structural process that was defined in this study in the following ways: the physical structure and the activities of PATs; the

characteristics of the employers who send opportunities to PATs in Bragantina region that covers: Bragança Paulista, Atibaia and Itatiba; and the applicants characteristics who look for a job at PATs. This is a descriptive research with qualitative approach and carried out by checking and interviewing the workers of the three PATs. It's concluded that the PATs give relevance to the small business employers in the retailing and household services segments. It's also concluded that most of the applicants who look for jobs at PAT are unskilled and have low level of education.

Keywords: Labor intermediation; Employment; Worker Service Office.

1 INTRODUÇÃO

O desemprego constitui uma das maiores preocupações dos brasileiros. É o que indicam os resultados de levantamentos realizados em vários pontos do país. (MARCHI, 2008; FOLHA ONLINE, 2008); embora realizados com diferenças decorrentes da metodologia empregada, ou seja, a ótica social, educacional ou tecnológica. Mas independentemente da ótica e dos resultados obtidos, o problema do desemprego pode ser facilmente compreendido como um dos que mais aflige a população, já que a maioria das pessoas depende dele para a sua sobrevivência. Por essa razão é que os organismos internacionais especializados, como a Organização Internacional do Trabalho, os governos nacionais, os sindicatos de trabalhadores e as organizações da sociedade civil dedicam especial atenção ao problema do emprego.

Não apenas no Brasil, mas em praticamente todo o mundo, intensifica-se a discussão acerca do emprego e conseqüentemente das políticas públicas de emprego. Com o advento da globalização, a rapidez das transformações tecnológicas e a reestruturação produtiva, o país vem enfrentando o fenômeno do desemprego, que se caracteriza como de natureza estrutural e de longo prazo. E também, a incapacidade do sistema produtivo em gerar mais e bons empregos na velocidade requerida pela internacionalização da economia (CHAHAD; CACCIAMALI, 2003).

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

O Brasil tem uma história de atuação do Poder Público no mundo do trabalho. Uma das mais importantes ações nesse sentido foi a criação do Sistema Nacional de Emprego (SINE), em 1975. A principal finalidade do SINE na época era promover a intermediação de mão-de-obra, implantando serviços e agências de colocação em todo o país por meio de postos de atendimento. Outras políticas foram confiadas ao SINE ao longo das últimas décadas, mas as ações referentes à intermediação de mão-de-obra continuam sendo a face mais visível do sistema.

A Intermediação de mão-de-obra, constitui um dos eixos das políticas ativas implementadas no âmbito do Sistema Público do Trabalho, Emprego e Renda, que se tornou importante elemento para maximizar as oportunidades de empregos de qualidade e democratizar as possibilidades de acesso a essas vagas (SINE, 2008).

O SINE desenvolve a atuação relativa à intermediação de mão-de-obra por intermédio dos Postos de Atendimento ao Trabalhador (PATs) existentes em mais de mil municípios brasileiros. Estes PATs são integrados à estrutura dos governos estaduais e funcionam em instalações das prefeituras municipais com o apoio de funcionários desta esfera de governo. Os postos fazem a captação de vagas em empresas, bem como o cadastramento de pessoas que estejam procurando uma ocupação e o encaminhamento dos trabalhadores cadastrados para participarem de processos seletivos nas empresas. Dessa forma, os PATs procuram facilitar o processo de contratação e o acesso às oportunidades de emprego.

A intermediação de mão-de-obra, foco do presente estudo constitui uma das mais importantes formas de efetivação das políticas ativas de emprego. Assim, foram desenvolvidas pesquisas em diferentes localidades com vistas a analisar a atuação de PATs (NUNES, 2003; GOLLER, 2000; MORETTO, 2007; RADZINSKI, 2008). A fim de promover a constante e necessária melhoria dos serviços prestados, em especial desta intermediação de mão-de-obra, torna-se relevante a realização de pesquisas empíricas com a finalidade de identificar a percepção e a avaliação de todos os que constituem ou fazem parte deste processo: os candidatos, os empregadores e, numa dimensão interna, os atendentes que

prestam o serviço. Neste trabalho está sendo investigada esta última dimensão: a avaliação deste órgão, o PAT, na ótica dos atendentes que nele atuam.

Na esteira dessas preocupações é que foi realizada em 2008 a pesquisa aqui relatada, cujo propósito foi o de verificar como os atendentes dos PATs percebem o processo estrutural dos postos em relação à intermediação de mão-de-obra, especificamente na região constituída pelos municípios de Bragança Paulista, Atibaia e Itatiba, que constitui hoje uma das áreas geográficas do Estado de São Paulo que apresentam maiores níveis de crescimento tanto em termos populacionais quanto de emprego. Para os fins pretendidos a expressão processo estrutural envolve três dimensões: 1) a estrutura física e as atividades praticadas nos PATs; 2) as características dos empregadores que disponibilizam vagas de emprego e, 3) as características dos trabalhadores que procuram os serviços de intermediação de mão-de-obra nestes PATs.

Desta forma, define-se como objetivo da pesquisa: analisar percepções dos atendentes dos PATs em relação ao processo estrutural e com ele, as três dimensões que o compõe.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Políticas públicas de emprego

Mediante políticas públicas o Poder Público toma medidas capazes de afetar o nível de emprego, que vão desde a fixação do salário mínimo até a formação profissional. Nesse espectro é possível identificar dois tipos de instrumentos ou medidas: as ativas e as passivas. As políticas ativas consideram o nível de emprego como dado e seus objetivos são os de assistir financeiramente o trabalhador desempregado. As políticas passivas destinam-se a cobrir os gastos com benefícios aos desempregados e programas de aposentadoria do trabalhador (OECD, 1994).

Os instrumentos clássicos das políticas ativas são o seguro-desemprego, a indenização aos desligados e os programas assistenciais para quem não tem acesso ao seguro, a intermediação de mão-de-obra e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço. Essas políticas podem ser de dois tipos: ativas pela oferta e ativas pela demanda. As políticas ativas pela oferta têm como instrumentos típicos: planos de incentivo à aposentadoria antecipada de trabalhadores desempregados, manutenção de jovens no sistema escolar, fomento à migração, expulsão de populações e programas de formação e reciclagem profissional. As políticas ativas pela demanda, por sua vez, têm como mecanismos: criação de empregos públicos, investimentos emergenciais nas frentes de trabalho, subsídios públicos à contratação, oferta de crédito para micro e pequenas empresas, redução de jornada de trabalho, e incentivo ao trabalho autônomo (AZEREDO; RAMOS, 1995).

A experiência brasileira no campo das políticas pública de emprego começou a ser implantada na década de 1960. Nessa época, o crescimento populacional, a migração rural e o crescimento dos grandes centros urbanos provocaram uma expansão significativa da mão-de-obra disponível nas cidades. As altas taxas de crescimento econômico do período possibilitaram a incorporação de parcelas expressivas da População Economicamente Ativa (PEA) ao mercado formal de trabalho, sobretudo no setor industrial e nos aparelhos de Estado. Nesse período a economia mundial vivia um surto de crescimento econômico sem precedentes. Acreditava-se, então, que a melhoria das condições de vida da população seria consequência direta do crescimento econômico. O desemprego existente era entendido como uma imperfeição decorrente do baixo nível de desenvolvimento econômico do país. Assim, o predomínio dessa concepção parece explicar a quase ausência no Brasil de programas públicos de emprego e renda ainda no decorrer dos anos 1960 e 1970 (IPEA, 2006).

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

A ênfase nestas políticas constituiu-se como resposta à crise do emprego resultante das diretrizes da política macroeconômica implementada a partir do governo Collor que privilegiou o combate à inflação e a regulação econômica pelo mercado. As medidas mais enfatizadas foram a intermediação de mão-de-obra, a qualificação profissional, além do seguro-desemprego. A essas, vieram a se somar os programas de geração de emprego e renda, incluindo, além das atividades de fomento às micro e pequenas empresas e ao trabalho autônomo, as iniciativas no campo da economia solidária e o microcrédito (POCHMANN; MORETTO, 2004).

2.2 Sistema Nacional de Emprego

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

A primeira experiência de organização de um Sistema Público de Emprego no Brasil se constituiu em 1975, com a instituição do Sistema Nacional de Emprego – SINE, pelo Decreto Federal nº 76.403, de 08.10.1975. O SINE é coordenado e supervisionado pelo Ministério do Trabalho e Emprego, por intermédio da Secretaria de Emprego e Salário. Sua criação fundamenta-se na Convenção nº 88/48 da Organização Internacional do Trabalho - OIT, que trata da organização dos serviços públicos de emprego, que foi ratificada pelo Brasil. Sua descentralização para os Estados se efetivou a partir de convênio firmado entre o Ministério do Trabalho e os Governos Estaduais (GOLLER, 2000).

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

As ações essenciais do SINE são: o atendimento ao seguro-desemprego, a intermediação de mão-de-obra, a qualificação profissional, a geração de trabalho e renda e a geração de informações sobre o mercado de trabalho. Essas ações requerem uma articulação entre a União, através do Ministério do Trabalho e Emprego, os estados, por intermédio das Secretarias Estaduais do Trabalho, e os serviços, agências, postos e balcões de emprego, público ou privado. Assim, o SINE atua como um sistema integrado de órgãos e entidades,

nos planos federal, estadual e municipal, que visa à prestação de serviços ao trabalhador com vistas à sua proteção e melhoria nas condições de inserção e permanência no mercado de trabalho (SOUZA, 2003).

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

2.3 Intermediação de mão-de-obra

A Intermediação de mão-de-obra constitui um dos eixos das políticas ativas implementadas no âmbito do Sistema Público do Trabalho, Emprego e Renda, que se tornou importante elemento para maximizar as oportunidades de empregos de qualidade e democratizar as possibilidades de acesso a essas vagas. Trata-se de um programa que tem como propósito propiciar informações e orientações ao trabalhador na procura por emprego e também aos empregadores no suprimento de recursos humanos. O que o SINE procura é promover o encontro de ambos, auxiliando no recrutamento de trabalhadores por parte dos empregadores e na (re)colocação dos trabalhadores nas vagas disponíveis (SINE, 2008).

Os serviços de intermediação são estratégicos para auxiliar o desempregado a encontrar uma nova colocação no mercado de trabalho e, na perspectiva de Estado neoliberal, reduzir despesas com políticas compensatórias. Por sua vez, os serviços públicos de intermediação de emprego, quando executados diretamente pelo Estado, assumem um grande valor social, pois, além de auxiliar o trabalhador na obtenção de um emprego, pode encaminhá-lo à qualificação profissional, para alternativas de geração de renda ou, ainda, para outros serviços públicos. O serviço de intermediação de mão-de-obra também constitui valioso instrumento de geração de informações sobre a demanda e a oferta de trabalho, local e estadual, assim como de desempenho do Sistema de Emprego (GOLLER, 2000).

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

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

Ao se contrastar as agências governamentais e sindicais com as agências privadas, percebe-se que a principal diferença está nas estratégias para capturar os demandantes, tais como: localização geográfica, formas de organização das atividades, configuração do *layout* das agências, formas de atendimento ao pessoal, diversificação do *staff* e modalidades de treinamento, recursos computacionais e sistema de informações que sustentam o trabalho do atendimento (GUIMARÃES, 2005).

Cacciamali, Silva e Matos (1998, *apud* GOLLER, 2000) destacam que, do ponto de vista do mercado de trabalho, o SINE, como serviço público de intermediação, poderia concorrer com as agências privadas de emprego. No entanto, a concorrência não se estabelece

em função da relevância social de uma agência pública de intermediação “desprendida de critérios empresariais de avaliação”, enquanto as agências privadas de emprego têm objetivos com a intermediação, exclusivamente voltados à “lucratividade da operação” (p. 176).

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

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

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

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

3 METODOLOGIA

3.1 Tipo de pesquisa

Trata-se de uma pesquisa descritiva com abordagem qualitativa já que tem como objetivo analisar percepções de profissionais dos PATs acerca do processo estrutural desses postos de atendimento.

3.2 População e amostra

O universo da pesquisa é constituído por três Postos de Atendimento ao Trabalhador dos municípios de Bragança Paulista, Atibaia e Itatiba que oferecem serviços de intermediação de mão-de-obra. A amostra da pesquisa é constituída por 10 profissionais sendo três supervisores, um de cada PAT e sete atendentes que compõem os três PATs. Ressaltando que todos foram nomeados como sujeitos para a preservação de suas identidades conforme o quadro abaixo:

Quadro 1: Pesquisados dos PAT Atibaia, Bragança Paulista e Itatiba

Local	Sujeito	Cargo Ocupado
Atibaia	Sujeito A	Supervisor
	Sujeito B	Atendente
	Sujeito C	Atendente
	Sujeito D	Atendente
Bragança Paulista	Sujeito E	Supervisora
	Sujeito F	Atendente
	Sujeito G	Atendente
	Sujeito H	Atendente
Itatiba	Sujeito I	Supervisora
	Sujeito J	Atendente

Fonte: Dados da Pesquisa (2008)

3.3 Instrumentos de pesquisa

O instrumento básico para a coleta de dados foi a entrevista não estruturada que permite a livre expressão dos entrevistados com vistas a detectar razões de carácter subjetivo. Procedeu-se a entrevistas com dez profissionais do serviço de intermediação de mão-de-obra dos postos de atendimento dos três municípios pesquisados para obter percepções acerca do processo estrutural oferecido pelos postos de atendimento ao trabalhador.

As entrevistas foram realizadas diretamente com os atendentes no próprio local de trabalho, procurando-se conduzi-la de forma a conferir a mais ampla liberdade ao entrevistado, já que os dados reconhecidos como mais importantes nesse momento seriam relativos à sua percepção acerca do processo estrutural dos PATs. Estas foram gravadas com permissão dos entrevistados e posteriormente transcritas, o que tornou possível a análise de seu conteúdo.

Para complementar as informações obtidas, as pesquisadoras adotaram a técnica da observação espontânea nas dependências do PAT. Esta técnica permite o registro do

comportamento, tal como este ocorre e tem como vantagem, registrar os acontecimentos, simultaneamente com sua ocorrência espontânea.

3.4 Análise e interpretação dos dados

A análise de dados foi realizada com base no conteúdo obtido com as respostas fornecidas pelos participantes. As informações foram transcritas e interpretadas com a reunião das opiniões dos pesquisados. Com isso, tendo como base as fundamentações teóricas, foram analisadas as diferentes opiniões de cada participante da pesquisa a respeito do tema proposto, de forma qualitativa, a qual é definida por Gil (2002) como uma seqüência de atividades, que envolve a redução dos dados, a categorização desses dados, sua interpretação e a redação do relatório.

Na interpretação, os dados obtidos foram cotejados com os resultados de pesquisas já realizadas e que foram identificadas na etapa de revisão bibliográfica. Procurou-se também identificar nexos entre os resultados obtidos e formulações teóricas já consagradas pela literatura.

4 ANÁLISE DOS RESULTADOS

Norteados pelos objetivos propostos pelo trabalho, ou seja, a verificação da percepção dos profissionais dos PATs apresenta-se a seguir a análise e a discussão dos resultados. Para tanto, esta descrição e percepção dos profissionais são apresentadas a partir das três dimensões que constituem o processo estrutural já apresentado no início deste trabalho.

4.1 Descrição da estrutura e das atividades dos PATs

Considera-se como estrutura as instalações prediais, os equipamentos, os materiais e demais recursos materiais. E, como atividades, os serviços prestados com ênfase na intermediação de mão-de-obra. Apresentam-se, a seguir, as respectivas descrições e percepções destas estruturas e das atividades nos três PATs pesquisados.

4.1.1 O PAT de Atibaia

O PAT de Atibaia foi criado em Junho de 2002 mediante parceria entre a Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho do Estado de São Paulo e a Prefeitura de Atibaia. O PAT está situado em local de fácil acesso, na Avenida da Saudade, nº 287, em frente ao prédio da Prefeitura. Atualmente o quadro de pessoal do PAT é composto por nove funcionários, sendo uma recepcionista, um diretor, um supervisor e seis atendentes. Destes seis atendentes, dois funcionários fazem captação de vagas junto às empresas e quatro funcionários atendem os candidatos.

Em relação à estrutura física, dentre os três municípios pesquisados, o PAT de Atibaia é o que oferece melhores condições, pois possui uma ampla sala com TV para recepcionar as pessoas que diariamente procuram seus os serviços, uma sala para atendimento de candidatos, uma sala para atender os representantes de empresas e duas salas para realizar entrevistas, caso os clientes prefiram fazer no próprio PAT. Possui seis computadores, três impressoras, quatro aparelhos telefônicos e um aparelho de fax. Embora o PAT de Atibaia seja bem equipado, há pessoas insatisfeitas conforme o depoimento abaixo:

*“Algumas pessoas chegam aqui e começam a reclamar porque querem ser atendidas na hora e dizem que aqui tem poucas pessoas para atendê-los”
(Sujeito C).*

Observa-se que apesar da estrutura existente, a percepção de alguns atendentes em relação a estrutura física ainda é insatisfatória, o que não impede o bom andamento do processo de atendimento.

Os serviços oferecidos pelo PAT de Atibaia são: intermediação de mão-de-obra, seguro desemprego e formação profissional. Pelo atendimento do PAT passam, diariamente, cerca de 100 pessoas. Para cadastrar o currículo no sistema do PAT é necessário que o candidato compareça com o documento de identidade e a Carteira Profissional no Posto no horário das 9h às 16h.

No início de 2007, foram encaminhadas 3.127 pessoas para entrevistas e foram cadastrados neste mesmo período, mais de 350 novos perfis de candidatos que se juntaram aos 19 mil cadastros existentes no seu sistema informatizado. Atualmente o banco de dados do Posto de Atendimento ao Trabalhador (PAT) de Atibaia possui cerca de 19.600 cadastros. Esta procura aumentou consideravelmente em 2007, segundo depoimento do supervisor:

“Com o aumento de empresas instaladas na cidade, a procura pelos PATs se tornou mais constante, isso porque temos um banco de dados com muitos currículos variados” (Sujeito A).

Percebe-se que devido a instalação de novas empresas na região, a procura por empregos no PAT cresceu consideravelmente, ou seja, aumentou as expectativas dos candidatos que procuram os serviços de intermediação de mão-de-obra oferecido pelo PAT o que nos leva a afirmar a forte interligação e relevância que os PAT's ocupam no provimento da mão-de-obra local.

4.1.2 O PAT de Bragança Paulista

O PAT de Bragança Paulista foi criado em setembro de 2003 por meio de parceria entre a Secretaria do Emprego e Relações do Trabalho do Estado de São Paulo e a Prefeitura Municipal de Bragança Paulista. O PAT funciona em prédio construído junto ao Palácio Santo Agostinho, sede da Prefeitura Municipal em um local de fácil acesso onde o atendimento é feito de segunda a sexta-feira, das 9 às 16 horas.

Atualmente conta com quatro funcionárias no atendimento, sendo uma supervisora e três atendentes que fazem a captação de vagas de empregadores e atendimento a candidatos. Quanto às instalações físicas para atendimento ao trabalhador e captação de vagas, seja para os usuários do serviço ou para os funcionários, são consideradas precárias. O local é dividido em três salas. Uma é utilizada por empregadores para fazer entrevista com candidatos, a outra é a ocupada pela supervisora, que faz captação de vagas e a sala principal, por sua vez, é aquela por onde as pessoas entram no posto e aguardam para serem atendidas por ordem de chegada.

O PAT possui três computadores, uma impressora, um aparelho de fax, uma televisão e duas linhas telefônicas. Os serviços oferecidos pelo PAT de Bragança Paulista restringem-se à intermediação de mão-de-obra. O depoimento de uma das atendentes não deixa dúvidas quanto às condições inadequadas para o atendimento ao trabalhador:

“É péssimo, tanto para nós como para os candidatos. Não têm bancos suficientes, tem gente que fica lá fora, tem gente aqui dentro”. (Sujeito F)

O depoimento permite ver que essa condição de trabalho revela insatisfação com relação a estrutura física. Talvez essa seja uma das razões que influenciam a desmotivação das atendentes o que pode influenciar na qualidade dos serviços. Isto está evidenciado no depoimento abaixo:

“Fica difícil dar um bom atendimento aos candidatos, pois os recursos que temos são escassos e têm poucas pessoas para fazer o atendimento aos candidatos” (Sujeito G).

As atendentes do PAT fazem a captação de vagas por telefone ou pessoalmente, quando representantes das empresas procuram o posto para cadastrar sua vaga de emprego, bem como o cadastramento das pessoas que estejam procurando uma ocupação. Estes candidatos cadastrados são encaminhados para participar de processos seletivos quando atendem o perfil desejado pelo cliente. O cadastro dos candidatos é feito mediante a apresentação da Carteira Profissional e do RG. Cada candidato possui um número de cadastro e este é anotado em sua carteira de trabalho, pois os atendimentos posteriores são realizados por meio deste número.

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

Em 2007, segundo informações concedidas pela supervisora do PAT, foram encaminhados por intermédio do PAT 5.038 pessoas para 1.411 vagas de emprego. Destas vagas, 969 foram preenchidas. O número de colocações e vagas cresceu mais de 50% entre 2006 e 2007. De Janeiro a Julho de 2008, o PAT atendeu 2.903 candidatos a emprego. Foram encaminhadas 752 pessoas para 678 vagas de emprego, e destas, 84 pessoas conquistaram um lugar no mercado de trabalho.

4.1.3 O PAT de Itatiba

O PAT de Itatiba foi criado em dezembro de 2001, mediante parceria entre a Prefeitura de Itatiba e a Secretaria Estadual de Relações do Trabalho. Atualmente possui em seu quadro de pessoal quatro atendentes, uma recepcionista e uma supervisora. Está localizado em local de fácil acesso e sua estrutura física dispõe de uma sala ampla para recepção, com TV e poltronas, quatro guichês para atendimento aos candidatos, uma sala para captação de vagas e atendimento as empresas e uma sala para reuniões ou seleção de candidatos, com uma mesa grande e carteiras tipo universitárias.

Desde sua criação, o PAT de registrou 20.876 cadastros novos, levantou 5.646 vagas e viabilizou 4.288 contratações. No ano de 2007 o PAT de Itatiba realizou 2.463 novos cadastros, atendeu 12.311 candidatos, ofereceu 1.107 vagas, e colocou 978 candidatos no mercado de trabalho.

Entre janeiro e novembro de 2006, foram feitos 1.761 cadastros novos, sendo encaminhados 3.866 candidatos para 804 vagas abertas. No total, nesse período foram viabilizadas, através do PAT, 666 colocações profissionais. Este órgão também oferece a orientação profissional de um advogado para esclarecer dúvidas quanto a contratos de trabalho, rescisões e outras informações relativas à legislação trabalhista. O atendimento ocorre uma vez por semana no período da manhã e em 2006, foram atendidas 360 pessoas (Prefeitura de Itatiba, 2008). Além de intermediar a recolocação de profissionais em vagas de emprego, o PAT oferece a emissão de carteira de trabalho. No ano de 2006 até novembro foram emitidas 677 carteiras entre emissão de novas carteiras e segunda via.

Para obter a intermediação de mão-de-obra, as empresas contatam o PAT pessoalmente, por telefone ou e-mail sobre vaga existente, passando o perfil (idade, escolaridade, experiência ou outros dados da vaga) do candidato. Esses dados são lançados no sistema. Segundo depoimento da supervisora do PAT, eles divulgam as vagas do dia no mural

que fica do lado de fora do PAT, sendo esta uma estratégia usada para minimizar o movimento desnecessário de candidatos no PAT:

“Quando captamos uma vaga nova ou quando a empresa liga encerrando o processo de encaminhamento de alguma vaga que estava em aberto, nós divulgamos as atuais vagas do dia por meio de uma relação fixada no Posto e mediante a imprensa” (Sujeito I).

As pessoas desempregadas ou que procuram novas oportunidades buscam na imprensa oficial ou vão pessoalmente ao PAT para verificar a relação de vagas. O candidato que se interessa pela a vaga, passa pelo atendimento mediante apresentação da Carteira de Trabalho e documento de identidade. O atendente faz o cadastro do candidato com dados extraídos da Carteira de Trabalho e da entrevista realizada. Ao final da entrevista, o atendente faz a busca para verificar se o candidato possui o perfil para a vaga, é o que relata um atendente:

“Quando o candidato tem o perfil da vaga disponível no sistema, nós o encaminhamos para a empresa, mas quando ele não tem interesse, orientamos que ele retorne ao PAT pelo menos uma vez na semana” (Sujeito J).

O candidato recebe informações sobre a empresa para a qual será encaminhado e também recebe orientação sobre a entrevista e sobre os documentos que deverá levar. Caso não seja encaminhado, o mesmo é orientado a retornar ao PAT semanalmente para continuar na busca de uma vaga de emprego.

4.2 Caracterização dos empregadores

Trata-se das empresas que buscam os PATs como fonte de recrutamento para suprir suas necessidades de pessoal. Constitui-se em sua maioria de micro-empresas e das empresas de pequeno e médio porte, com quadro de até 100 funcionários. Estão localizadas em Bragança Paulista, Itatiba, Atibaia e nas proximidades como: Jundiá, Campinas, São Paulo, Bom Jesus dos Perdões, Socorro, Piracaia, Pinhalzinho, Mairiporã e Extrema - MG. Caracterizam-se, também, por ser, em grande parte dos setores do comércio e empregadores domésticos, seguidos pela indústria.

A procura dessas empresas pelos serviços dos PATs deve-se provavelmente ao fato de não exigirem candidatos com elevada formação escolar, nem mesmo ampla experiência na função. Assim, os PATs, de modo geral, atendem às necessidades dessas empresas para preencher as vagas disponíveis.

“Geralmente conseguimos fechar as vagas mais simples como balconista, babá, recepcionista e ajudante geral, porque temos muitos candidatos escritos para estas vagas” (Sujeito C).

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

Segundo depoimento de uma supervisora do PAT são diversas as dificuldades para a recolocação de pessoal no mercado de trabalho:

“As principais dificuldades são a falta de profissionais com a qualificação exigida pelas empresas, baixa escolaridade e o comprometimento” (Sujeito I).

Outros dois motivos apontados pelos atendentes sobre alguns empregadores de pequeno e médio porte dizem respeito à gratuidade dos serviços de intermediação de mão-de-obra e ao fato dessas empresas serem administradas pelo próprio dono e acabam por não ter área de recursos humanos nem mesmo processo formal de recrutamento e seleção. Dados estes que se aproximam dos obtidos em pesquisa realizada por Nunes (2003), que indicam que as empresas deste porte, geralmente recorrem aos PATs por não ter um recrutamento de seleção interno.

As vagas disponibilizadas pelos empregadores do setor comercial são em sua maioria vagas que não exigem grau de escolaridade elevado nem muita experiência; são vagas de: operador de telemarketing, ajudante geral, auxiliar de comércio, balconista, garçom, padeiro e vendedora.

Quanto aos empregadores domésticos, estes disponibilizam as mais diversas vagas sendo: empregada doméstica, jardineiro, babá, faxineira, diarista, pintor residencial, cozinheira, passadeira, lavadeira e acompanhante. Essas modalidades de vaga também não exigem grau elevado de escolaridade dos candidatos. A maior exigência está relacionada ao tempo de experiência e à idade.

“As empresas estão cada dia mais exigentes, eles querem candidatos com mais de 21 anos e no máximo 35 anos” (Sujeito H).

“Se encaminhamos candidatos que tem experiência, mas não tem comprovar em carteira de trabalho, eles não aceitam a não ser que o candidato tenha referências” (Sujeito B).

As indústrias, que constituem o setor que mais emprega na região, também utilizam os serviços dos PATs, mas com menor intensidade. As indústrias que mais disponibilizam vagas são as dos setores: têxtil, gráfico, farmacêutico, alimentício, químico e de confecção. Em relação a este setor o processo de encaminhamento de candidatos é mais moroso devido às exigências quanto ao perfil da vaga disponibilizada e por se tratar de vagas que exigem mão-de-obra com mais elevada qualificação. Segundo depoimento da supervisora do PAT, poucas são as vagas oferecidas na área administrativa:

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

“Às vezes não conseguimos encaminhar candidatos, porque é difícil uma empresa querer um trabalhador com baixa qualificação, a gente tem dificuldade” (Sujeito J).

“Quase não entra vaga de indústrias aqui, acho que vão para as agências particulares. A grande maioria dos trabalhadores inscritos é para mão-de-obra que não exige qualificação específica” (Sujeito G).

Para preencher estas vagas, faz-se necessário uma seleção mais apurada, pois as competências exigidas para ocupar tais cargos, são de cunho específico e técnico. Segundo depoimento do Supervisor do PAT, as empresas de terceirização de mão-de-obra também disponibilizam vagas para suprir suas necessidades de contratação. Essas vagas referem-se

principalmente a serviços de limpeza, portaria, recepção, restaurante e telefonia. As empresas de consultoria também recorrem ao PAT e solicitam o envio de candidatos, mas com perfil mais exigente no que tange a qualificação, formação e experiência, conforme relata o supervisor:

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

De acordo com o relato, pode-se verificar que as empresas de terceirização disponibilizam para os PATs vagas que não possuem maiores exigências quanto à qualificação do candidato. Isto sinaliza uma parceria positiva, inclusive para os próprios candidatos, entre os PATs e os demais órgãos fomentadores de mão-de-obra, tais como as Consultorias da Região. Cabe ressaltar que essas consultorias possuem um delineamento de perfil mais exigente quanto aos requisitos dos candidatos, exigindo, por exemplo, formação e experiência profissional anterior.

4.3 Caracterização dos candidatos

O banco de currículos dos PATs é constituído por trabalhadores com perfis muito diversificados no que se refere a experiência profissional, nível de escolaridade e idade. Segundo Guimarães (2005), o que chama a atenção é a quantidade de pobres que procuram emprego usando o sistema público. Os PATs representam para estes candidatos os meios estratégicos que os auxiliam na busca de uma nova colocação no mercado de trabalho (AZEREDO,1998).

Segundo alguns depoimentos obtidos pelos profissionais dos três PATs, há pessoas desempregadas sem qualificação e baixa ou nenhuma escolaridade que procuram os PATs, pois sabem que as chances de encontrarem um emprego são maiores em comparação com outros meios. Estes resultados coincidem com os obtidos na pesquisa realizada por Radzinski (2008) e Goller (2000).

Para estes autores, essas pessoas têm maior dificuldade de acesso às informações do mercado de trabalho e menos recursos, o que as impossibilita usar outros meios de busca de empregos. Devido a isso, as agências públicas em sua maioria estão voltadas para atender à base do mercado de trabalho, ou seja, a oferta e demanda por postos de trabalho que exigem menor qualificação e oferecem salários mais baixos.

Conforme os resultados de pesquisa realizada por Radzinski (2008), nos últimos anos, houve um aumento de trabalhadores cadastrados nas agências públicas e nas agências privadas. Por essa razão, atendentes dos PATs antes de encaminhar os candidatos selecionados, informam aos mesmos sobre as exigências e as características da vaga, bem como orientam sobre aspectos de comportamento e postura. Mas, de acordo com o relato de um atendente do PAT, nem sempre esse procedimento é suficiente para garantir a adequação do candidato ao perfil definido pela empresa.

“Percebe-se a falta de compromisso e responsabilidade dos candidatos, pois alguns recebem encaminhamento e não comparecem na empresa para fazer a entrevista, outros trabalham alguns dias e não voltam mais, desistem da vaga por ser longe, pelo salário ou outro motivo qualquer” (Sujeito B).

Segundo relato dos atendentes dos PATs, a maioria dos candidatos encaminhados às empresas atende ao perfil da vaga disponibilizada. No entanto, eles indicaram também, a

insatisfação por parte de algumas empresas de médio porte no segmento industrial, pois essas necessitam de mão-de-obra constituída por pessoas com conhecimentos específicos em determinadas áreas ou com nível de escolaridade mais elevada. É o que indicam alguns depoimentos:

“Aqui em Bragança nós temos uma carência muito grande na área técnica, principalmente na área da manutenção, por exemplo, mecânico, eletricista, soldador. É um problema difícil de contornar” (Sujeito E).

“Vaga tem, você vai em qualquer lugar e sempre tem vaga. Você vai nas agências, nas empresas, vê nos jornais na internet. Tá difícil de encontrar pessoas capacitadas” (Sujeito D).

De acordo com os depoimentos, percebe-se que as indústrias de médio porte são as que menos contratam por intermédio dos PATs por possuírem vagas mais específicas o que não condiz com as características da maioria dos candidatos cadastrados nos PATs.

5 CONCLUSÃO

A análise do primeiro critério avaliado – estrutura física e atividades desempenhadas revela que os três órgãos estão instalados em locais privilegiados, pois possibilitam o fácil acesso aos usuários. Quanto à estrutura física, apenas o PAT da cidade de Bragança Paulista necessita de melhorias devido a pouco espaço nas instalações prediais conforme indicado pelas pesquisadoras.

A análise do segundo critério permite definir o perfil dos empregadores que buscam os PATs como fonte de recrutamento para suprir suas necessidades de pessoal. Estes empregadores são, principalmente, micro-empresas e empresas de pequeno porte pertencentes aos setores do comércio e empregadores domésticos. A maioria destes empregadores não possui setor específico para o recrutamento e seleção dos candidatos, e as vagas disponibilizadas são em sua maioria, vagas simples que não exige elevada qualificação profissional dos candidatos.

Desta forma pode-se concluir que o banco de dados dos PATs que é constituído por grande contingente de pessoas com baixa qualificação e pouca escolaridade, atende as necessidades e expectativas destes empregadores. Outra razão pelo qual estes empregadores procuram a intermediação de mão-de-obra dos PATs se dá pela gratuidade dos serviços oferecidos. Conclui-se, portanto que, para estes empregadores, os PATs são reconhecidos como importantes elementos do processo de re(colocação) no mercado de trabalho indicando a relevância social de seus serviços.

Outra observação constatada em relação ao perfil dos empregadores clientes dos PATs, é que são poucas as empresas de grande porte que disponibilizam suas vagas. Certamente porque são vagas que exigem qualificação e ampla experiência profissional para áreas administrativas e técnicas o que não condiz com o perfil dos candidatos cadastrados nos PATs e o que dificulta a (re) colocação nestas empresas. Isto pode ser considerado, por um lado, como deficiência dos PATs, que não podem ser reconhecidos pelas empresas como entidades adequadas para o suprimento de suas necessidades de pessoal nos mais diversos níveis.

A análise do terceiro critério revela que na opinião dos profissionais atuantes nos PATs, os candidatos que procuram este órgão, possuem perfis diversificados no que se refere a experiência, profissional, nível de escolaridade e idade. A maioria das pessoas que procuram este serviço encontra-se desempregadas, sem qualificação e com baixa escolaridade. Conclui-se que estes candidatos concentram mais expectativas de sua recolocação nestes órgãos do

que em outros meios de recrutamento. Soma-se a isso a escassez de recursos, inclusive o financeiro que os impossibilitam da aproximação a outros meios convencionais de recolocação.

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

Conviria também, a adoção de estratégias por parte dos responsáveis dos PATs de forma a contribuir para a melhoria na dinâmica do seu atendimento, intensificando os contatos com as empresas com vistas a apresentar seus serviços, bem como identificar dificuldades para manter a parceria. Estes contatos poderiam ser mantidos diretamente com as empresas, mas também mediante eventos específicos dirigidos a todas as empresas da região coberta pelos serviços dos PATs.

A identificação dos limites da presente pesquisa, por sua vez, conduz ao oferecimento de sugestões a pesquisadores dispostos a investigar os múltiplos aspectos da intermediação de mão-obra. Sugere-se a realização de amplos levantamentos voltados não apenas à identificação de percepções de profissionais dos PATs, mas também de trabalhadores dos mais diversos segmentos. Um importante ponto a ser considerado é a conveniência de realização de pesquisas com amostras mais numerosas, de forma a permitir a identificação de relações entre variáveis, com nível satisfatório de significância.

REFERÊNCIAS

- AZEREDO, B. **Políticas públicas de emprego**: a experiência brasileira. Campinas: ABET, 1998.
- AZEREDO, B.; RAMOS, C. A. Políticas públicas de emprego: experiências e desafios. **Planejamento e Políticas Públicas**, Brasília, n. 12, p. 91-114, jun.-dez. 1995.
- BORGES, M. A. Uma contribuição ao debate das políticas públicas de emprego: o sistema nacional de emprego. **Revista ABET**, v. 3, n. 1. 2003.
- CACCIAMALI, M. C.; SILVA, G. B.; MATOS, F. Sistema nacional de emprego: desempenho interestadual. In: OLIVEIRA, M. A. de (Org.). **Reforma do Estado e Políticas Públicas de Emprego no Brasil**. Campinas: UNICAMP, 1998.
- CHAHAD, J. P. Z.; CACCIAMALI, M. C. **Mercado de trabalho no Brasil**: novas práticas trabalhistas, negociações coletivas e direitos fundamentais no trabalho. São Paulo: LTR, 2003.
- DIEESE - DEPARTAMENTO INTERSINDICAL DE ESTATÍSTICA E ESTUDOS SÓCIO-ECONÔMICOS. **A situação do trabalho no Brasil**. São Paulo: DIEESE, 2001.
- DUPAS, G. **Tensões contemporâneas entre o público e o privado**. São Paulo: Paz e Terra, 2003.
- FÉRRER, E. **Seminário estadual do sistema público de emprego, trabalho, renda e desenvolvimento do Piauí**. Entrevista em 24 mar. 2006. Disponível em: <<http://www.pi.gov.br/entrevista.php?id=18211>>. Acesso em: 17 jul. 2007.

- FOLHA ONLINE. Saúde é o principal problema do país para 25% da população. **Folha Online**, 5 dez. 2008. Disponível em: <www1.folha.uol.com.br/folha/brasil/ult96u475551.shtml>. Acesso em: 22 dez. 2008.
- FUNDAÇÃO SISTEMA ESTADUAL DE ANÁLISE DE DADOS. **Sistema de informações dos municípios paulistas - IMP**. São Paulo: SEADE, 2008. Disponível em: <www.seade.gov.br/produtos/imp/>. Acesso em: 18 dez. 2008.
- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- GOLLER, T. **Intermediação de mão-de-obra no Sine/RS em uma perspectiva de sistema público de emprego**. 136 f. Dissertação (Mestrado em Administração) - UFRG. Porto Alegre, 2000.
- GUIMARÃES, N. A. Os territórios do (des)emprego: clusters de intermediadores e estruturação social do mercado de trabalho. In: Encontro Anual da ANPOCS, 29º, Caxambu, 2005. **Anais...** São Paulo: ANPOCS, 2005.
- IPEA - INSTITUTO DE PESQUISA ECONÔMICA APLICADA. **O estado de uma nação: mercado de trabalho, emprego e informalidade**. Rio de Janeiro: IPEA, 2006.
- MARCHI, C. Saúde é maior preocupação para 3 em cada 4 paulistanos. **O Estado de São Paulo**, 31 ago. 2008. Disponível em: <<http://txt4.estado.com.br/editorias/2008/08/31/pol-1.93.11.20080831.1.1.xml>>. Acesso em: 18 dez. 2008.
- MORETTO, A. J. **O sistema público de emprego no Brasil: uma construção inacabada**. 172 f. Tese (Doutorado em Ciências Sociais) – Unicamp. Campinas, 2007.
- NUNES, C. A. **A intermediação do trabalho no capitalismo – os desafios da experiência brasileira**. Dissertação (Mestrado em Economia Social e do Trabalho) – UNICAMP. Campinas, 2003.
- OECD - ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT. **The OECD jobs study: facts, analysis, strategies**. Paris: OECD, 1994.
- PAMPLONA, J. B. Estudo das empresas prestadoras de serviços de seleção, agenciamento e locação de mão-de-obra temporária do Grande ABC Paulista. In: GUIMARÃES, N. A. **Gestão local, empregabilidade e equidade de gênero e raça: um experimento de política pública na Região do ABC Paulista**. Relatório Final. Santo André: FAPESP/CEBRAP/PMSA/CEERT/ELAS, ago. 2003. Disponível em: <<http://www.fflch.usp.br/sociologia/nadya>>. Acesso em: 20 out. 2007.
- POCHMANN, M.; MORETTO, A. Retomada do emprego numa economia em marcha lenta: implicações para as políticas públicas de mercado de trabalho. In: Encontro Nacional de Estudos Populacionais, XIV. Caxambu, 2004. **Anais...** São Paulo, ABEP, 2004. Prefeitura Municipal de Itatiba. Disponível em: <<http://www.itatiba.sp.gov.br/imprensaoficial/noticias/descricao/2963>>. Acesso em 10 Jan. 2008
- RADZINSKI, V. **Intermediação de mão-de-obra no sistema público de emprego no Paraná: um estudo de caso**. Dissertação (Mestrado em Sociologia) – UFPR. Curitiba, 2008.
- SINE - SISTEMA NACIONAL DE EMPREGO. **Relatórios estatísticos**. Disponível em: <<http://www.mte.gov.br/sine/relatorios.asp>>. Acesso em: 17 jul. 2008.
- SOUZA, F. F. Avaliação do SINE na Bahia. **Revista Bahia Análise & Dados**, Salvador, p. 183-200, dez. 2003.