

# **PROJETO DIEESE / SERT**

**Projeto de Acompanhamento dos Programas de  
Emprego e Renda e Manutenção de Base de Dados  
sobre Mercado de Trabalho no Estado de São Paulo**



**PESQUISA COM OS REQUERENTES DO  
SEGURO-DESEMPREGO**

**Relatório nº 02 – Setembro/2000**

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	03
2. OBJETIVOS DA PESQUISA.....	05
3. A AMOSTRA .....	06
4. O LEVANTAMENTO DOS DADOS .....	06
5. PROCESSAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS .....	07
CAPÍTULO I - PERFIL DOS ENTREVISTADOS .....	11
CAPÍTULO II – FORMAÇÃO PROFISSIONAL DOS REQUERENTES DO SEGURO-DESEMPREGO.....	11
CAPÍTULO III - PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE TRABALHO.....	21
CAPÍTULO IV – SITUAÇÃO PRESENTE: O DESEMPREGO.....	32
CAPÍTULO V – A EXPERIÊNCIA COM O SEGURO-DESEMPREGO.....	32
CAPÍTULO VI – UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO NOS LOCAIS ONDE O SEGURO-DESEMPREGO FOI REQUERIDO.....	61
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	68

**Pesquisa com os Requerentes do Seguro-desemprego**



## 1. INTRODUÇÃO

A presente pesquisa insere-se no conjunto de trabalhos que o DIEESE vem desenvolvendo no âmbito do “Projeto de Acompanhamento dos Programas de Emprego e Renda”, firmado com a SERT em julho de 2000, e, como os demais, “*visa a dar continuidade ao desenvolvimento de um sistema integrado de acompanhamento de políticas públicas orientadas para o mercado de trabalho, iniciado a partir do Estado de São Paulo, contribuindo para a disseminação dessas informações para os órgãos públicos estaduais e em nível federal e municipal, trabalhadores e a sociedade em geral.*” Tal sistema vem suprir uma lacuna dado que, no momento, somente estão disponíveis “*informações dispersas em diferentes órgãos e instituições sobre as políticas e programas hoje em funcionamento no país.*” (DIEESE, Julho de 2000 – pp. 3 e 4)

A construção de um sistema integrado pressupõe não só a realização de pesquisas específicas circunscritas aos públicos-alvo dos programas e suas áreas de influência, como também a exploração dos dados coletados institucionalmente pelos órgãos que executam os programas e a construção de um conjunto de indicadores capazes de medir a eficácia de cada um dos programas.

O programa público pesquisado é o seguro-desemprego, instituído por vários dispositivos legais, datando o primeiro deles de 1986, com as finalidades de:

- “*prover assistência financeira temporária ao trabalhador desempregado em virtude de dispensa sem justa causa e*
- *auxiliar os trabalhadores na busca de um novo emprego, promovendo, para tanto, ações integradas de orientação, recolocação e qualificação profissional.*

*O benefício é concedido a trabalhadores dispensados sem justa causa que comprovem ter recebido salário de pessoa jurídica ou física a ela equiparada nos 6 meses anteriores à data da dispensa; terem sido empregados de pessoa jurídica ou física a ela equiparada ou terem exercido atividade legalmente reconhecida como autônoma por pelo menos 15 meses nos último 24 meses; não estarem em gozo de outros benefícios de pagamento continuado (exceto auxílio- acidente ou pensão por morte) e não disporem de recursos próprios e suficientes para a manutenção de sua família.*” (DIEESE, 1999 - p. 17)

Munido do requerimento do seguro-desemprego fornecido pelo empregador quando da dispensa sem justa causa e de outros documentos básicos, o trabalhador deve procurar os postos de atendimento das Delegacias Regionais do Trabalho (DRTs), do SINE ou da Caixa Econômica Federal (CEF) num prazo entre 7 e 120 dias, contados a partir da dispensa, para requerer o benefício cujo valor será calculado com base em seus 3 últimos salários não podendo ser inferior a 1 salário mínimo nem superior a R\$282,50, pagos em até 5 parcelas (Site <http://www.mte.gov.br/sppe/segdp/serv/segd01.htm>).

## **2. OBJETIVOS**

Os objetivos específicos da pesquisa foram: o levantamento do perfil sócio-econômico dos requerentes do seguro-desemprego, seus motivos de escolha do local de requerimento, sua avaliação do serviço que receberam, sua experiência anterior com o seguro e seu grau de conhecimento das principais características deste tipo de benefício.

Historicamente os trabalhadores em São Paulo dão preferência às DRTs no momento em que vão para requerer o seguro-desemprego ou às agências da Caixa Econômica Federal, como mostram os dados a seguir, referentes ao ano de 1999: 40% requereram o seguro-desemprego nas DRTs, 31% na Caixa Econômica Federal, 21% nos Postos de Atendimento ao Trabalhador (PATs) e 4% nas Entidades Sindicais. Estes valores para o total do país são: 40% nas DRTs, 36% nos PATs, 26% nas agências da CEF e 1% nas Entidades Sindicais. (CGSDAS/SP PE/MTE. 1999 – Dados Preliminares)

Considerando-se que a SERT está intensificando seu trabalho para atrair o máximo de trabalhadores para os PATs, onde poderão, além de requerer o seguro, ter acesso a outros tipos de programas do seu interesse - *Intermediação de mão-de-obra, Qualificação e Requalificação Profissional, Orientação Trabalhista e Programa de Geração de Emprego e Renda* -, havia a necessidade de entrevistar trabalhadores nos outros locais onde o seguro pudesse também ser requerido: optou-se por privilegiar os PATs e as DRTs. Inicialmente a pesquisa seria feita também nas agências da CEF mas desistiu-se da pretensão porque, atualmente, elas só prestam este serviço nos municípios onde não há PAT ou DRT, incumbindo-se nos demais somente do pagamento do benefício. A pesquisa não abrangeu os Postos de atendimento das Centrais Sindicais porque, como foi dito, as estatísticas disponíveis mostram que ainda é

### Pesquisa com os Requerentes do Seguro-desemprego

pequeno o número de trabalhadores que a eles recorre com o objetivo de requerer o seguro-desemprego, já que prestam este serviço há relativamente pouco tempo.

Foram selecionadas quatro áreas geográficas para a realização da pesquisa onde coexistem PAT e DRT : o centro de São Paulo, Santo Amaro, Osasco e Piracicaba. Desta forma, assegura-se que no perfil dos requerentes estejam representados a capital (em duas localidades com características bem distintas mas de grande movimento), a Região Metropolitana e o Interior do Estado.

### 3. AMOSTRA

Constitui-se a amostra de requerentes do seguro-desemprego (chamados indistintamente ao longo deste relatório de requerentes, entrevistados e/ou desempregados que foram requerer o seguro). Levando-se em conta a relativa homogeneidade do grupo a ser pesquisado, conhecida através de estudos anteriores, optou-se por uma amostra por cotas. Inicialmente pensou-se em realizar 30 entrevistas em cada local de atendimento. Posteriormente reformulou-se a idéia para que o número de entrevistas também espelhasse a diferença de movimento nos diversos locais, da seguinte maneira: após o mesmo número de horas de plantão dos entrevistadores em cada local, fechou-se o trabalho de campo com o número até então realizado de entrevistas. O resultado final da amostra foi então:

Locais de Atendimento	N.º de entrevistados
PAT - Poupa Tempo Santo Amaro	30
PAT - Poupa Tempo Sé	30
PAT – Osasco	16
PAT – Piracicaba	11
DRT - Santo Amaro	30
DRT – Martins Fontes	30
DRT – Osasco	30
DRT – Piracicaba	23
<b>TOTAL</b>	<b>200</b>

A aleatoriedade foi mantida através da seguinte sistemática: nos locais de muito movimento, eram entrevistados os requerentes atendidos em 1 ou 2 guichês

determinados, levando-se em conta que os atendidos em um guichê específico eram, de certa forma, “sorteados” da fila. Nos locais de pouco movimento foram entrevistadas todos os requerentes que compareceram nos dias em que o trabalho de campo foi realizado.

#### **4. LEVANTAMENTO DOS DADOS**

Para a pesquisa, foi especialmente construído um questionário (**ver Anexo 1**), que considerou estudos e experiências em levantamentos semelhantes, e se baseou principalmente no que foi aplicado na “Pesquisa com Trabalhadores que se Inscreveram no Programa de Intermediação de Mão-de-obra”, realizada pelo DIEESE, também para a SERT, em janeiro de 2000, visando à comparação das duas pesquisas cujos públicos-alvo têm inegáveis intercessões. Tal instrumento foi aperfeiçoado a partir de reuniões com técnicos do DIEESE e da SERT. Face à exigüidade do tempo disponível para esta etapa, um pequeno número de questionários foi aplicado na DRT de Santo Amaro à guisa de pré-teste, possibilitando acertos finais no instrumento de coleta.

Durante o período que antecedeu o trabalho de campo, e ao longo deste, todos os locais de atendimento foram contatados, e alguns visitados, pela coordenação da pesquisa<sup>1</sup> com a intenção de conhecer seus responsáveis e de colher material de divulgação e informações que pudessem ajudar na compreensão do processo e na interpretação dos resultados. Também na oportunidade dos contatos, eram esclarecidos os objetivos da pesquisa, sua sistemática e o tipo de colaboração necessário para que o entrevistador tivesse condições de realizar o seu trabalho com segurança, tranquilidade e seriedade. A pesquisa foi muito bem aceita e considerada relevante por parte de todos os responsáveis pelos locais de atendimento e isto se traduziu em um bom acolhimento dos entrevistadores, que muito contribuiu para o êxito do trabalho de campo.

Nos dias 21, 22 e 23 de agosto último, cinco entrevistadores universitários<sup>2</sup> selecionados, treinados e devidamente credenciados instalaram-se nos locais de atendimento e entrevistaram os requerentes do seguro-desemprego. O único impedimento para o cumprimento da totalidade das cotas pretendidas inicialmente foi,

---

<sup>1</sup> Marina Sidrim Teixeira foi responsável por esta tarefa e pela redação do presente Relatório Final.

<sup>2</sup> Clayton Mariano, Dimitri Rebello, Gabriel Moore Forell Bevilacqua, Juliana Ribeiro da Silva e Tiago Fontes Saboga Cardoso.

como dito anteriormente, a diferença de movimento própria de cada local, reconhecida pelos próprios responsáveis. A aceitação por parte dos entrevistados foi total, não tendo ocorrido recusas. No final, chegou-se a um total de 200 questionários preenchidos, com uma média de 10,74 minutos por entrevista no caso dos PATs e de 9,05 no das DRTs.

## **5. PROCESSAMENTO E ANÁLISE DOS DADOS**

Todos os dados dos questionários aplicados encontram-se digitados e foram processados em *Statistical Package for Social Science* (SPSS), possibilitando a obtenção rápida de listagens de frequências, cruzamentos entre variáveis e elaboração de gráficos. A partir das conclusões contidas neste relatório (que, de forma alguma, pretende esgotar as possibilidades de análise dos dados), novos planos de análise sobre alguns aspectos específicos ou que envolvam comparações com outras pesquisas também podem ser desenvolvidos com relativa facilidade.

No presente relatório os resultados são apresentados por PATs e DRTs – respeitando-se a representatividade estatística no caso de sucessivos cruzamentos. Procurou-se ainda enriquecer o texto com o material qualitativo colhido no questionário.

Este **Relatório Final**, ao mesmo tempo em que constitui um todo, está organizado por temas de forma a permitir leitura em separado de seus capítulos.

O Capítulo I, intitulado “Perfil dos Entrevistados”, caracteriza-os no que tange aos seguintes pontos: tipo de local de atendimento a que recorreram para requerer o seguro-desemprego; sexo; idade; cor; religião; estado conjugal; posição na família; número de pessoas na família; número de filhos; nível de escolaridade; salário da última ocupação que tiveram e tempo de desemprego.

O Capítulo II, denominado “Formação Profissional dos Requerentes do Seguro-desemprego”, trata do levantamento dos cursos de qualificação profissional feitos no passado, sendo cursados no momento e os que fazem parte de planos futuros dos entrevistados entrevistados.

O Capítulo III, denominado “Participação no Mercado de trabalho”, trata de levantar alguns elementos sobre o tipo de inserção que o atual desempregado que requereu o

seguro-desemprego teve no mercado de trabalho: idade com que começou a trabalhar, última ocupação e características da última ocupação que exerceu antes da atual situação de desemprego (setor de atividade, posição na ocupação, remuneração, sindicalização, tempo de exercício e razão da perda).

O Capítulo IV, intitulado “Situação Presente: o Desemprego”, trata de investigar alguns elementos da situação dos desempregados que requereram seguro-desemprego: tempo de desemprego, tempo decorrido entre a perda da última ocupação e o início da procura por um novo trabalho, providências que têm tomado para conseguir reingressar no mercado de trabalho, rendimento que tiveram no mês anterior ao da pesquisa (julho de 2000) e fonte deste rendimento, rendimento familiar em julho de 2000 e dificuldades financeiras enfrentadas.

O Capítulo V, denominado “A Experiência com o Seguro-desemprego” investiga se houve recebimento do seguro em situação de desemprego anterior, as características da utilização do benefício (local onde requereu, tempo de espera para receber a primeira parcela e número de parcelas recebidas) e o grau de conhecimento das características do benefício.

O Capítulo VI, intitulado “Utilização e Avaliação do Atendimento Recebido nos Locais onde o Seguro-desemprego foi Requerido”, trata de levantar aspectos relativos ao próprio serviço de atendimento ao desempregado que quer requerer o seguro, através da relação que o entrevistado estabeleceu com os locais: como tomou conhecimento da existência do local que procurou, se já usou o local anteriormente e com que finalidade, se outros serviços lhe foram oferecidos na visita empreendida para requerer o seguro, se outros serviços foram utilizados nesta mesma visita, quanto tempo esperou para ser atendido e a avaliação do atendimento recebido (na recepção e no guichê).

O **Anexo 1** contém o questionário aplicado na pesquisa. O **Anexo 2** é composto pelas tabelas de frequências simples de todos os dados obtidos, inclusive com as respostas às

**Pesquisa com os Requerentes do Seguro-desemprego**

---

perguntas abertas, na íntegra, caso haja interesse (e necessidade) de os leitores em consultá-las<sup>3</sup>.

A todos que facilitaram de alguma maneira a realização do trabalho - na SERT, nos PATs, nas DRTs e no DIEESE - entrevistadores, digitadora<sup>4</sup>, revisora de texto<sup>5</sup> e consultor de pesquisa<sup>6</sup>, sinceros agradecimentos.

---

<sup>3</sup> Tomando-se por base as tabelas de frequências obtidas na pesquisa, o(a) leitor(a) poderá acompanhar a leitura, observando principalmente as linhas que se cruzam entre *valid* (nome da variável ou aspecto) e *valid percent* (porcentagem válida, excluídos os casos não classificados ou *missing*).

<sup>4</sup> Márcia Akkmin dos Reis.

<sup>5</sup> Silvia Teixeira Barroso Rebello.

<sup>6</sup> Antônio Carlos Alkmin dos Reis (responsável pelo cálculo do painel amostral, pelo processamento e pelo registro fotográfico). Também participou do processamento Luiz Marcelo Ferreira Carvano.

## I - PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Ainda que em outros momentos da análise sejam retomados alguns atributos sócio-econômicos e demográficos dos entrevistados para a efetuação de cruzamentos, este capítulo trata inicialmente de caracterizá-los no que tange a: sexo; idade; cor; religião; estado conjugal; posição na família; número de pessoas na família; número de filhos; nível de escolaridade; salário da última ocupação que tiveram e tempo de desemprego. A **Figura I.1** mostra os percentuais para o conjunto dos entrevistados e separadamente por local de atendimento procurado no ato do requerimento do seguro desemprego.

No relativo à distribuição por sexo, há predominância masculina (63% contra 37% de participação feminina), ainda mais intensa nas DRTs (66% de homens e 34% de mulheres) do que nos PATs (60% e 40%, respectivamente).

A distribuição etária mostra-se equilibrada entre os que têm até 29 anos e os que têm idades superiores, mostrando uma população um pouco mais velha no caso das DRTs em relação à dos PATs (63% e 57% com 30 anos e mais, respectivamente). A média de idade é de 32,79 anos completos para o conjunto e de 31,08 e 34,10 anos completos para PATs e DRTs, respectivamente.

Quanto à cor, a escala é encabeçada pelos que se declararam brancos (50%), seguindo-se os pardos (36%), depois os negros (11%) e 2% de indígenas. Esta distribuição é semelhante nos PATs e DRTs. Vale lembrar que a investigação da cor na pesquisa foi feita segundo o critério clássico de auto-declaração, adotado pelos Censos Demográficos brasileiros e que, como já foi insistentemente repetido na avaliação destes Censos, a existência de preconceito social promove um branqueamento da população. Contudo, considerando-se o fato de os entrevistados constituírem um grupo com escolaridade e renda baixas (como será visto a seguir) e havendo alta correlação entre cor branca e melhores condições sócio-econômicas, não é de espantar o significativo percentual que se declarou pardo.

Quanto à religião, há predominância absoluta dos que se declararam católicos (73%). Dignas de nota, ainda, são as declarações de desempregados evangélicos (14%). Esta distribuição é semelhante por PATs e DRTs.

**Pesquisa com os Requerentes do Seguro-desemprego**

---

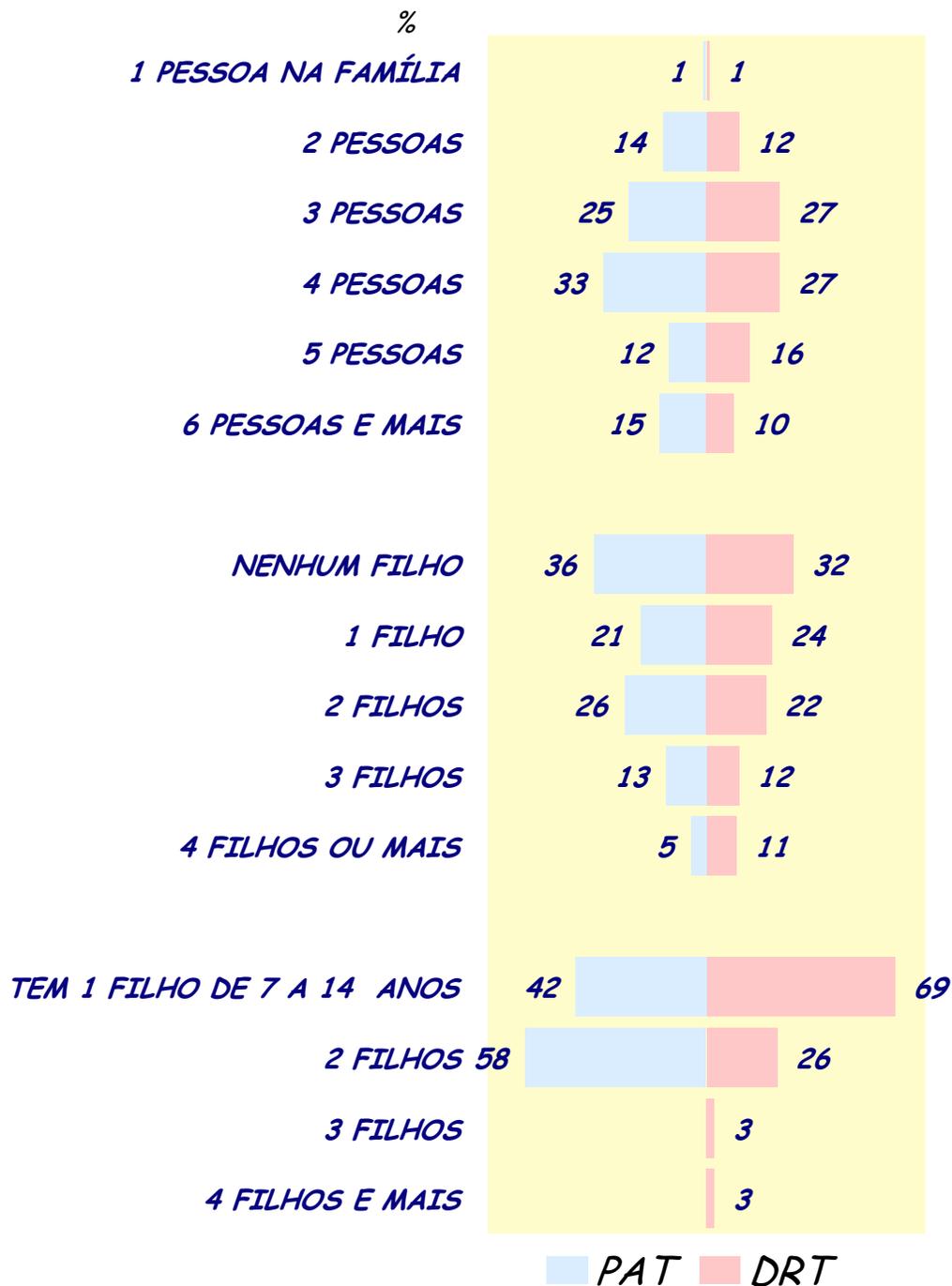
A distribuição das informações relativas ao estado conjugal mostra forte predominância dos que têm uma união estável - legalizada ou consensual - 64%, seguindo-se os solteiros (28%). A distribuição por PAT e DRT é semelhante, com maior participação de casados no caso das DRTs. Vale notar que o conceito de estado conjugal diz respeito à situação de fato das pessoas e, assim sendo, o relativamente baixo percentual de separados (6%) pode evidenciar menos uma baixa incidência de separações e mais a reconstituição da vida a dois de maneira informal.

O tamanho médio das famílias dos requerentes é de 4,08 pessoas para o conjunto dos entrevistados, de 3,98 no caso dos que requereram o benefício nos PATs e 4,15 no caso das DRTs, sendo a classe modal (aquela que sozinha apresenta a maior frequência) a de 4 pessoas no caso dos PATs (33%) e as de 3 e 4 pessoas no caso das DRTs (27% cada). Já com relação ao número de filhos, a classe modal é a dos que não têm filhos em ambos os locais (36% nos PATs e 32% nas DRTs), seguida dos que têm 2 filhos no caso dos PATs e dos que têm 1 filho no caso das DRTs (**ver Figura I.2**). O número médio de filhos é de 2,05 no caso dos PATs e de 2,30 no caso das DRTs. A maior parte dos que procuraram os PATs para requerer o seguro-desemprego tem 2 filhos com idade entre 7 e 14 anos, todos freqüentando escola. Já entre os que preferiram requerer nas DRTs, predominam os que têm 1 filho entre 7 e 14 anos, 97% freqüentando escola.

Os dados mostram que são os chefes de família os que mais requerem o seguro-desemprego (60%), sendo bem menor a proporção de cônjuges (21%) e de outros membros da família (maioria absoluta de filhos, seguida pelos irmãos) - 18%. Praticamente não há diferença entre PAT e DRT.

O nível educacional dos desempregados que requereram seguro-desemprego não é muito elevado: 42% não concluíram nem mesmo o 1º grau, 11% concluíram o 1º grau, 23% concluíram o 2º grau e somente 6% possuem o superior completo, tendo obtido diplomas em diversas profissões, sem destaque para nenhuma em especial: administração de empresas; ciências contábeis; ciência da computação; comunicação; direito; economia; engenharia civil e mecânica; nutrição; pedagogia e publicidade. Aliás, o mesmo ocorre com os que abandonaram a faculdade sem concluir o curso: estão dispersos pelos mesmos cursos citados acima, acrescido pelos de medicina e tecnologia/eletrotécnica. A baixa participação dos profissionais de nível superior entre

***I.2 Distribuição dos requerentes do seguro-desemprego, por local de atendimento, segundo características da família***



os requerentes é explicada pelo menor número desses profissionais e pelo fato de o teto pago pelo seguro-desemprego ser de R\$ 282,52, o que deve desencorajar os que ganham mais a enfrentar os trâmites necessários ao recebimento. Uma comparação entre o perfil educacional dos que requereram o seguro-desemprego nos PATs e nas DRTs não mostra diferenças relevantes.

Quanto aos salários que os requerentes auferiam em sua última ocupação, a classe modal é a de mais de 3 salários mínimos (47%), variando significativamente entre os que se dirigiram aos PATs e às DRTs, com visível desvantagem para os primeiros, onde a classe modal é a de 2 a 3 SMs (44%), enquanto, no caso das DRTs, é a de 3 SMs ou mais (53%). Tal diferença fica ainda mais evidenciada quando o valor médio é observado: R\$513,59 no caso dos PATs e R\$733,37 no das DRTs.

Os dados sobre a duração da atual situação de desemprego dos entrevistados mostram que predominam os desempregados recentes - até 3 meses (79%), sendo relevante a parcela dos que estão desempregados há menos de 1 mês (49%). O tempo de desemprego varia significativamente entre PATs e DRTs, ainda que predomine em ambos o desemprego muito recente, as proporções são de 55% e 45%, respectivamente. Já a proporção dos que estão desempregados há 4 meses e mais é bem maior no caso das DRTs: 29% contra 11% dos PATs. Estes dados, muito diferentes dos encontrados na pesquisa com os usuários do programa de intermediação de mão de obra (DIEESE, janeiro de 2000), explicam-se não só pelo fato de que o requerimento do seguro-desemprego tem prazo para ser feito (entre 7 e 120 dias contados a partir da demissão), como também pelo fato de que o desempregado tem todo o interesse em começar logo a receber o seguro, provavelmente sua principal forma de remuneração durante o período de procura de um novo trabalho. Vale lembrar que *“nos últimos 5 anos, é elevado e crescente o tempo que os desempregados levam para encontrar um novo posto de trabalho nas regiões metropolitanas pesquisadas pela PED. Para se ter uma idéia, na Grande São Paulo, o tempo médio de procura passa de 2 semanas, em 1995, para 36 semanas em 1998.”* (DIEESE, 1999 - p 17)

Com base na **classe modal** em cada uma das variáveis analisadas neste capítulo e em **médias**, omitindo-se cruzamentos, seria o seguinte o perfil dos nossos entrevistados: são **predominantemente** homens (63%); têm idade entre 30 e 39 anos (39%) - 33 anos em média; são brancos (50%); são católicos (74%); são casados (64%); têm 1º grau

**Pesquisa com os Requerentes do Seguro-desemprego**

incompleto (45%); ganhavam mais de 3 SM - R\$637,77 em média - em sua última ocupação e estão desempregados há até 1 mês (49%).

O quadro que se segue compara (ainda com base na classe modal e nas médias) o perfil dos requerentes do seguro-desemprego com o dos desempregados que se inscreveram no programa de intermediação de mão de obra encontrado na pesquisa de janeiro de deste ano (DIEESE, janeiro de 2000, p. 19):

<b>Variáveis</b>	<b>Inscritos no programa de intermediação</b>	<b>Total de Requerentes</b>	<b>Requerentes nos PATs</b>	<b>Requerentes nas DRTs</b>
Sexo	Homens (59%)	Homens(63%)	Homens(60%)	Homens(66%)
Média de idade	29 anos	33 anos	31 anos	34 anos
Cor	Branco(51%)	Branco(50%)	Branco(52%)	Branco(49%)
Religião	Católicos (72%)	Católicos (73%)	Católicos (74%)	Católicos (73%)
Estado conjugal	Solteiros (48%)	Casados(64%)	Casados(60%)	Casados(68%)
Posição na família	Chefes e Outros (43% cada)	Chefes (61%)	Chefes (60%)	Chefes (63%)
Tamanho médio da família	3,59 pessoas	4,08 pessoas	3,98 pessoas	4,15 pessoas
Nº médio de filhos	1,97	2,20	2,05	2,30
Instrução	2º grau completo (31%)	1º grau incompleto (42%)	1º grau incompleto (45%)	1º grau incompleto (41%)
Idade média ingresso MT	15 anos	14,25 anos	13,98 anos	14,46 anos
Setor de atividade da última ocupação	Indústria de transformação	Indústria de transformação	Outros serviços coletivos	Indústria de transformação
Salário médio últ. ocup.	R\$445,86	R\$637,77	R\$513,59	R\$733,37
Tempo desemprego	Até 3 meses (41%)	Até 1 mês (49%)	Até 1 mês (55%)	Até 1 mês (45%)

**Pesquisa com os Requerentes do Seguro-desemprego**

---

A primeira comparação, entre os perfis dos desempregados que se inscreveram no programa de intermediação de mão-de-obra e os que requereram o seguro-desemprego mostra uma grande semelhança entre eles valendo ressaltar apenas que os segundos são mais velhos, apresentam uma maior proporção de casados e chefes de família, famílias maiores inclusive com mais filhos, são menos instruídos, ganhavam um salário maior na última ocupação e estão desempregados há menos tempo.

A segunda comparação, entre os perfis dos que requereram seguro-desemprego nos PATs e nas DRTs também mostra semelhanças, mas com diferenças de intensidade: os que preferiram as DRTs são mais velhos, com maior predominância masculina e de casados, têm famílias maiores (inclusive com mais filhos) e recebiam salários maiores em suas últimas ocupações que eram principalmente na indústria de transformação, enquanto os que preferiram os PATs eram oriundos dos Outros Serviços Coletivos (limpeza urbana, esgoto e atividades conexas; atividades associativas; atividades recreativas culturais e desportivas e serviços pessoais).

## II – FORMAÇÃO PROFISSIONAL DOS REQUERENTES DO SEGURO-DESEMPREGO

*“Entre os temas atualmente em discussão no mundo do trabalho estão a educação e a formação profissional. No Brasil, nunca os trabalhadores, empresários, governos, políticos, pesquisadores, profissionais liberais e demais formadores de opinião falaram tanto sobre a preparação para o trabalho e suas relações com o desenvolvimento do país. (...) Seja do ponto de vista técnico, cultural político ou econômico, a educação está na agenda da sociedade, com uma atenção especial para a educação para o trabalho. (...) O contexto social e de relações de trabalho em que ocorrem as modificações na capacitação da mão-de-obra tem como núcleo a diminuição dos postos de trabalho a curto, médio e longo prazos. Existe a intenção de se atribuir o desemprego à baixa qualidade da formação para o trabalho ou aos incipientes níveis de escolaridade do trabalhador. Essas explicações mascaram os fatores estruturais geradores de desemprego como, por exemplo, a insuficiência do crescimento econômico, o aumento da população em busca de trabalho e o desenvolvimento científico e tecnológico que poupa trabalho humano.” (DIEESE, novembro de 1999 – pp 33 e 35)*

Como pôde ser observado também na pesquisa com os inscritos no programa de intermediação de mão-de-obra (DIEESE, janeiro de 2000 – p 50), os entrevistados chamaram para si a responsabilidade sobre sua situação de desemprego, já que somente 14% apontaram a melhoria nas condições de mercado como condição par resolvê-la. Isto revela uma introjeção do discurso oficial a ponto de desconsiderar até mesmo o fato de que muitos perderam a última ocupação por razões vinculadas à má situação das empresas e aos processos de reestruturação produtiva e de terceirização pelos quais as empresas estão passando. Assim, a importância que os desempregados atribuem à formação profissional e à educação formal como facilitadoras na obtenção de um novo trabalho ficou evidenciada na sua escolha em primeiro e segundo lugares. Dentro desta perspectiva, a presente pesquisa investigou o grau de escolaridade, se estão cursando no momento educação regular ou cursos de formação profissional, se já cursaram e/ou se pretendem cursar em futuro próximo. Igualmente, os cursos de qualificação/requalificação profissionais já feitos pelos requerentes do seguro-

desemprego, os que estão sendo cursados no momento e os que se constituem em aspiração para um futuro próximo foram levantados pela presente pesquisa.

Com relação à educação regular, foi visto que, apesar de que somente 6% dos requerentes nunca tinham freqüentado a escola, o nível geral de instrução era baixo, predominando os entrevistados que não tinham chegado a concluir o 1º grau (45%), seguidos dos que têm 2º grau completo (22%). A isto se acrescenta agora que, neste momento, 7% estão cursando a escola regular e 22% pretendem retomá-la em futuro próximo.

O quadro a seguir mostra a situação dos requerentes relativamente à formação profissional, permitindo concluir que é bastante grande a distância entre a intenção e a realidade. Enquanto 40% **fizeram** algum tipo de curso e somente 6% **estão fazendo** no momento, 57% **pretendem fazer**:

<b>Quantidade de cursos</b>	<b>Feitos no passado (%)</b>	<b>Fazendo no presente (%)</b>	<b>Pretendidos para um futuro próximo (%)</b>
1	31	5	47
2	7	1	10
3	2	0	0
<b>Nenhum</b>	<b>60</b>	<b>94</b>	<b>43</b>

Separando os tipos de cursos pelos tempos de vida vê-se que:

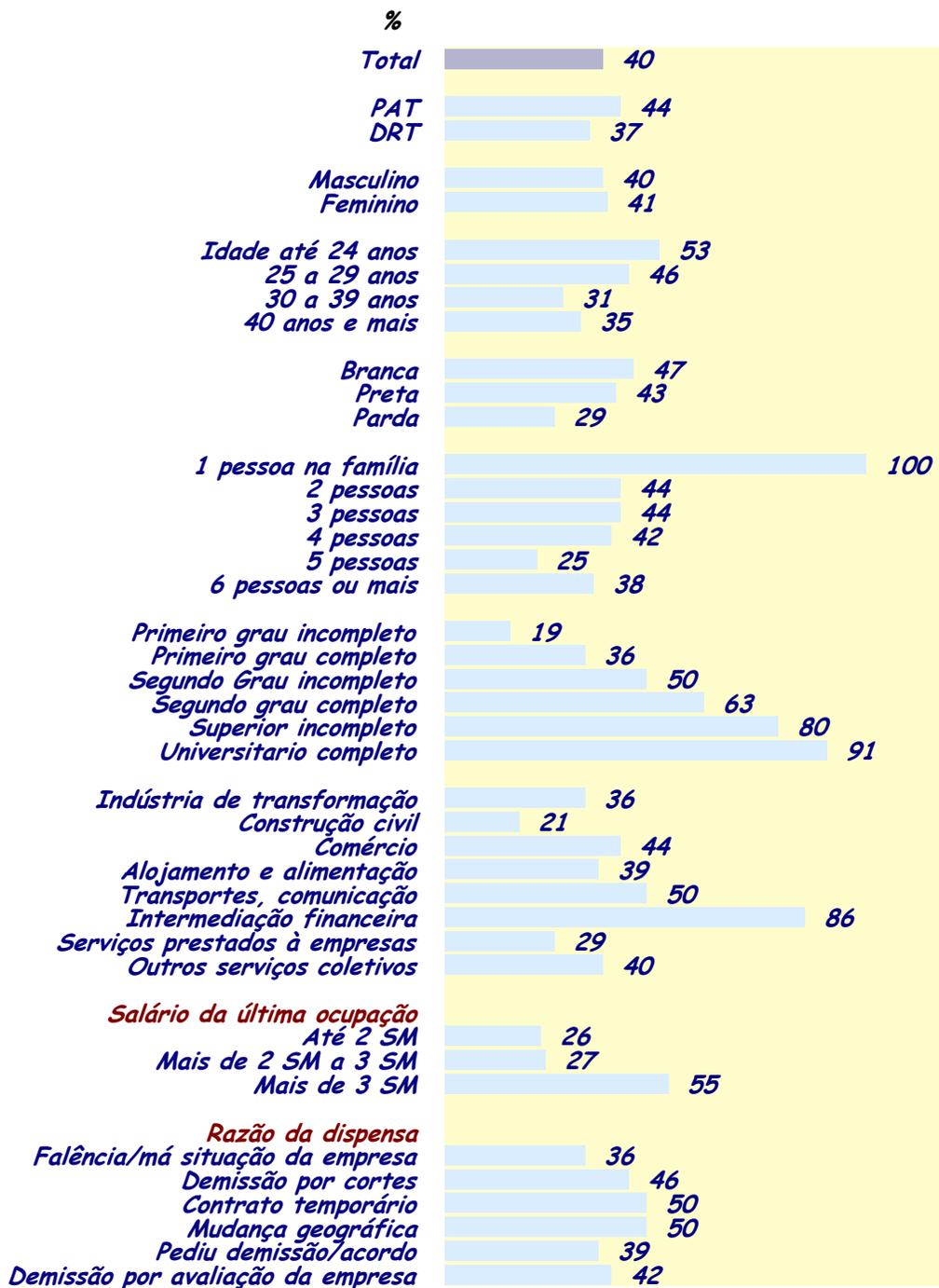
- **No passado** predominaram os outros tipos de cursos profissionalizantes (53%), onde estão incluídos datilografia, eletricidade, torneiro mecânico, soldador e outros cursos “tradicionais” (**ver lista completa no Anexo 2**), seguidos pela informática que já inicia sua trajetória como principal curso instrumental para quase todos os tipos de atividade (36%) juntamente com as línguas estrangeiras (13%).
- **No presente**, a primeira observação é a de que poucos estão de fato conseguindo fazer algum curso, predominando ligeiramente os outros cursos, aqui já não tão “tradicionais” (carta náutica, reciclagem de vigilância e telemarketing), seguidos das línguas e da informática em proporções quase iguais.

- **Para o futuro**, 79% dos requerentes pretendem dedicar-se ao aprendizado da informática (35%) e de uma língua estrangeira (32%) e os restantes continuam pretendendo formações técnicas nas mais diferentes áreas como eletricidade e eletrônica, decoração, culinária e confeitaria, enfermagem e instrumentação cirúrgica, secretariado, etc. (**ver Anexo 2**).

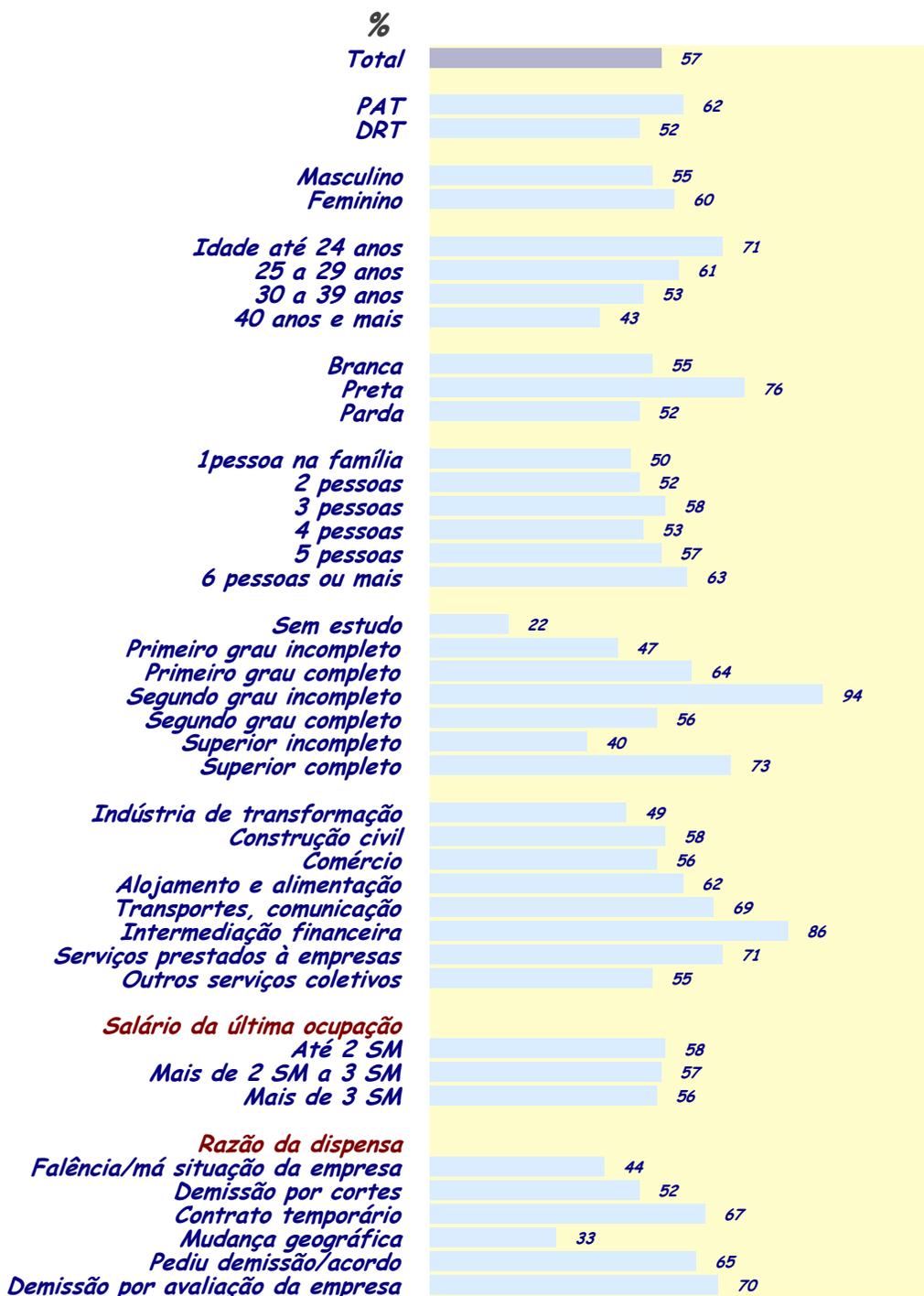
A **Figura II.1** mostra o cruzamento da variável “fez pelo menos 1 curso profissionalizante” com características sociais, econômicas e demográficas dos requerentes. Observa-se que os que procuraram os PATs, os mais jovens (até 24 anos), os brancos, os que têm famílias menores, os que tiveram sua última ocupação no setor da intermediação financeira (afetado nos últimos anos por um intenso processo de reestruturação), os que tinham salário mais elevado na última ocupação e os que perderam o último trabalho por ter expirado seu contrato temporário ou por mudança geográfica foram os que mais fizeram cursos. Não há diferenças por sexo. Chama especial atenção a relação positiva linear que se estabelece entre instrução formal e cursos profissionalizantes: nenhum requerente que nunca frequentou escola fez curso profissionalizante e, à medida em que se eleva o grau de escolaridade, aumenta o número dos que fizeram cursos profissionalizantes, chegando a atingir 91% dos que concluíram o curso superior. Tal observação já foi feita em pesquisas anteriores : “(...) a pesquisa verificou que o fato de fazer cursos está diretamente associado ao grau de escolaridade.” (PUC MINAS/IRT, 1998, p. 65).

A análise da **Figura II.2** mostra outra vez a distância que separa a realidade do desejo ao exibir o resultado do cruzamento da variável “pretende fazer algum curso profissionalizante em futuro próximo” com características sociais econômicas e demográficas dos requerentes. Se, por um lado, algumas das tendências apresentadas na figura anterior se repetem ainda com mais clareza (maior intenção de qualificar-se entre os jovens até 24 anos, dos que procuraram os PATs e dos que tiveram sua última ocupação no setor da intermediação financeira), outras tendências invertem-se mostrando o desejo de mudar para grupos que, concretamente, ainda não tiveram acesso a este tipo de oportunidade: as mulheres, os pretos, os que vivem em famílias numerosas, os menos instruídos e os que tiveram suas demissões por motivos de insuficiência pessoal na avaliação das empresas onde trabalhavam.

**II.1 Requerentes do seguro-desemprego, que fizeram algum curso profissionalizante, segundo características sociais, econômicas e demográficas**



**II.2 Requerentes do seguro-desemprego,  
que pretendem fazer algum curso profissionalizante,  
segundo características sociais, econômicas e demográficas**



Pode-se concluir, como na pesquisa com os inscritos em programas de intermediação de mão-de-obra: *“há o fetiche de que níveis mais elevados de escolaridade e conclusão de cursos diversos podem ajudar a superar o desemprego; há uma idéia clara de que a informática e uma segunda língua tornaram-se indispensáveis; e há uma indefinição entre muitas possibilidades de aprendizado : há alguns inscritos aspirando a qualificar-se para ocupações em fase de extinção, ao lado de outros que pretendem habilitar-se para ocupações em plena ascensão, indistintamente.”* (DIEESE, janeiro de 2000 – p 58). Contudo, uma análise um pouco mais cuidadosa mostra que, embora a formação escolar e para o trabalho sejam cada vez mais relevantes para a inserção no mercado de trabalho, muitos outros fatores (explícitos ou não) atuam como intervenientes nas possibilidades reais de reingresso dos desempregados. A pesquisa “Requerimentos para Contratação da Mão-de-Obra: a Visão dos Profissionais de Recursos Humanos e dos Agentes de Intermediação” revela ter constatado, *“pelos experiências dos funcionários da intermediação de mão-de-obra e pelos profissionais de recursos humanos das empresas, que as diretrizes adotadas pelas políticas de pessoal, somadas à busca de competitividade e ao aumento da qualidade, têm significado critérios ainda mais rigorosos para o preenchimento das vagas disponíveis no mercado de trabalho. Subjacentes aos critérios explícitos de qualificação, experiência, escolaridade, outros são estabelecidos, diminuindo sensivelmente as chances dos candidatos. Outros, ainda, são considerados de caráter discriminatório e inimputáveis.”* (DIEESE, março de 2000 – p 29). Na presente pesquisa, houve um requerente de seguro-desemprego que, usando o espaço livre que lhe era oferecido no final da entrevista, chamou atenção para um desses critérios que relativizam o valor isolado da formação profissional: o de que, em muitos casos, os empregadores centram suas exigências muito mais na experiência registrada em carteira do que no conhecimento, quer adquirido no trabalho sem registro, quer nos cursos de qualificação. Disse ele: *“o problema do desemprego é que você precisa ter carteira assinada e não conhecimento. Não basta saber, você tem que comprovar.”*

### III. PARTICIPAÇÃO NO MERCADO DE TRABALHO

Este capítulo trata de levantar alguns elementos sobre o tipo de inserção que o atual desempregado que requereu o seguro-desemprego teve no mercado de trabalho: idade com que começou a trabalhar, última ocupação e características da última ocupação que exerceu antes da atual situação de desemprego (setor de atividade, posição na ocupação, remuneração, sindicalização, tempo de exercício e razão da perda).

A grande maioria dos inscritos ingressou muito cedo no mercado de trabalho: 60% até os 14 anos, 31% entre os 15 e os 18 anos e somente 11% com 19 anos e mais. A idade média de ingresso no mercado de trabalho é ligeiramente superior para os que optaram pelas DRTs (14,5 anos) em relação aos que optaram pelos PATs (13,98 anos), ainda que muito baixa em ambos os casos.

O questionário indagou sobre a última ocupação que os entrevistados haviam tido antes da atual situação de desemprego. Uma análise do conjunto de ocupações exercidas mostra que elas não diferem muito das encontradas na pesquisa anterior com trabalhadores que se inscreveram nos programas de intermediação de mão-de-obra:

<b>Última ocupação (1)</b> <b>1999</b>	<b>%</b>	<b>Última ocupação dos requerentes do seguro-desemprego</b> <b>2000</b>	<b>%</b>
Balconista	8	Faxineiro/Auxiliar de limpeza	8
Ajudante Geral	6	Balconista/Vendedor	7
Faxineiro	4	Segurança/Vigia	6
Aux. Produção	3	Caixa	3
Doméstica	3	Cozinheiro	3
Aux. Escritório	3	Motorista, Motoboy, Pedreiro, Secretária e Ajudante Geral	2 cada
Motorista e recepcionista	2 cada	Várias	menos de 2% cada

(1) DIEESE, janeiro de 2000 – p 21

As **Figuras III.1. e III.2.** enquadram a última ocupação de requerentes nos PATs e nas DRTs nos respectivos setores de atividade, permitindo a um só tempo que se visualize quais as ocupações mais freqüentes em cada setor e que se trabalhe de maneira agregada, como costumam fazer os diversos estudos, em função da pluralidade de denominações das ocupações e de sua fragmentação.

<b>Principais setores de atividade das ocupações (1) 1999</b>	<b>Principais setores de atividade dos requerentes dos PATs (2) 2000</b>	<b>Principais setores de atividades dos requerentes das DRTs (2) 2000</b>
Indústria de Transformação	Outros serviços coletivos	Indústria de Transformação
Alojamento e Alimentação	Comércio	Comércio
Comércio	Indústria de Transformação	Outros serviços coletivos
Serviços prestados às empresas	Construção Civil	Construção Civil
Construção civil	Alojamento e Alimentação	Transportes e Comunicação

(1) DIEESE, janeiro de 2000

(2)(3)Da atual pesquisa, segundo a Classificação Nacional de Atividades Econômicas (CNAE/IBGE)

Percebe-se grande semelhança entre os resultados das pesquisas com os principais setores, praticamente só alternando sua posição nos *rankings*. Quanto às ocupações, indicam claramente que, dentro de cada setor de atividade, predominam as que estariam na base de uma escala de mobilidade ocupacional por exigirem baixa escolaridade, oferecerem baixos salários, pouca ou nenhuma especialização e baixos graus de autonomia. Uma observação atenta das ocupações listadas revela altas proporções daquelas cujo nome é precedido das palavras Auxiliar e Ajudante, reforçando esta constatação.

**Pesquisa com os Requerentes do Seguro-desemprego**

---

**Pesquisa com os Requerentes do Seguro-desemprego**

---

Com relação à posição que os entrevistados tinham em sua última ocupação, todos eram empregados, o que pode ser explicado pelo fato de que a legislação praticamente inviabiliza o acesso de autônomos ao seguro-desemprego ao restringir este direito aos que comprovem ter exercido atividade legalmente reconhecida como autônoma, durante pelo menos 15 dos últimos 24 meses. Todas as demais exigências de acesso ao seguro, como já foi visto na Introdução deste relatório, referem-se a trabalhadores dispensados sem justa causa que comprovem ter recebido salário de pessoa jurídica ou física a ela equiparada nos 6 meses anteriores à data da dispensa e não estarem em gozo de outros benefícios de pagamento continuado (exceto auxílio-acidente) e não disporem de recursos próprios e suficientes para a manutenção de sua família. (DIEESE, 1999 - p. 17)

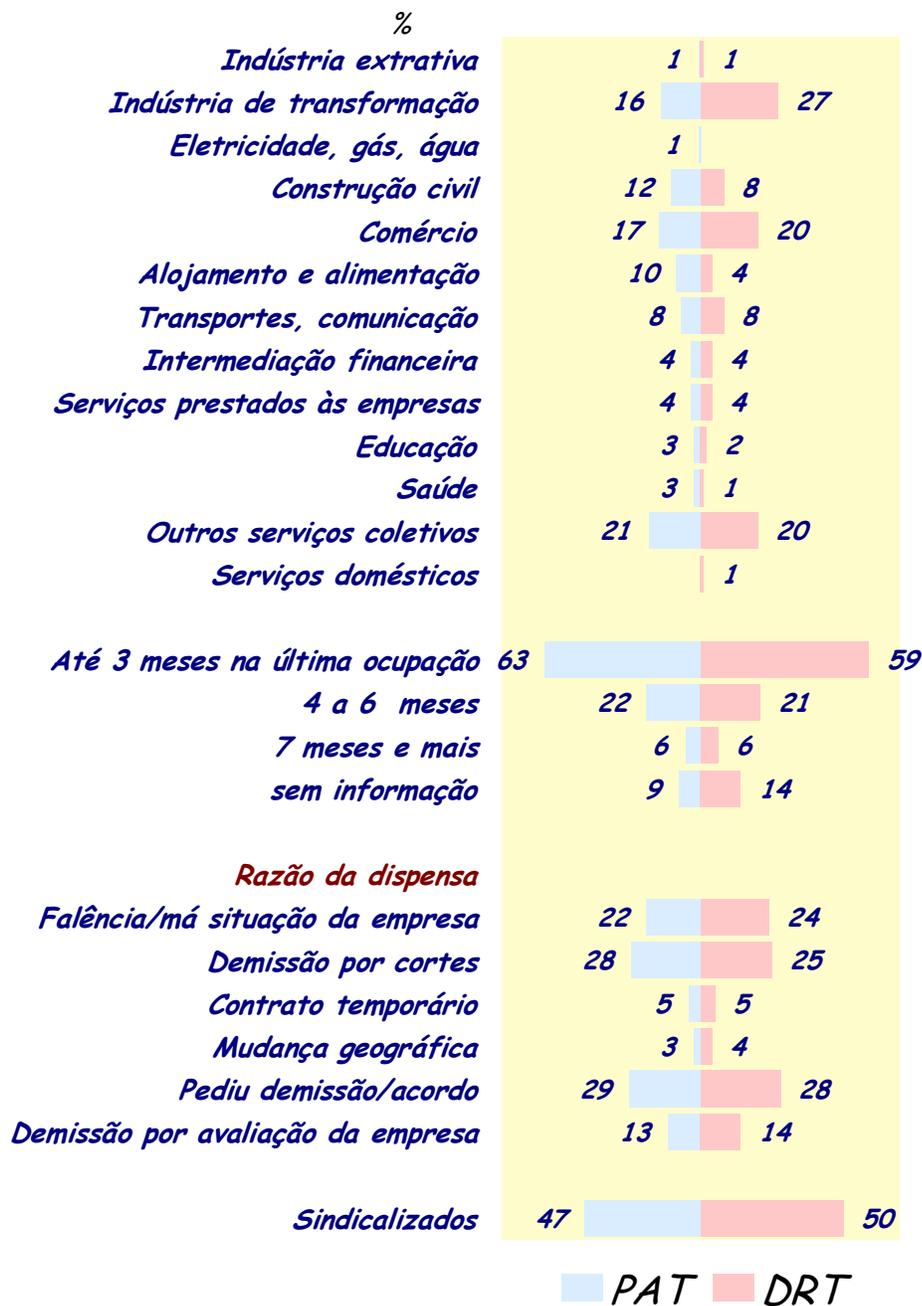
Quanto ao tempo de permanência na última ocupação, há, entre os requerentes do seguro-desemprego, forte predominância dos que ficaram até 3 meses (63% dos que buscaram os PATs e 59% dos que buscaram as DRTs), mostrando que já vinham trabalhando com alta rotatividade, não excedendo o período previsto para experiência. Seguem-se os que permaneceram entre 4 e 6 meses na última ocupação e somente 6% permaneceram pelo menos 7 meses no último trabalho (**ver Figura III.3**). Estes resultados diferem dos encontrados entre os trabalhadores que se inscreveram no programa de intermediação de mão-de-obra, onde predominavam os que se encontravam nas duas pontas da distribuição: os que tiveram uma passagem efêmera pela ocupação e os que nela permaneceram por dois anos ou mais.

Uma pergunta aberta investigou os motivos que levaram à perda da última ocupação, na **percepção** dos demitidos. As respostas obtidas foram analisadas e categorizadas em 6 grupos (**ver Anexo 2**) e são apresentadas na **Figura III.3**, cruzadas por local de atendimento, e na **Figura III.4**, cruzadas por sexo, idade e grau de instrução.

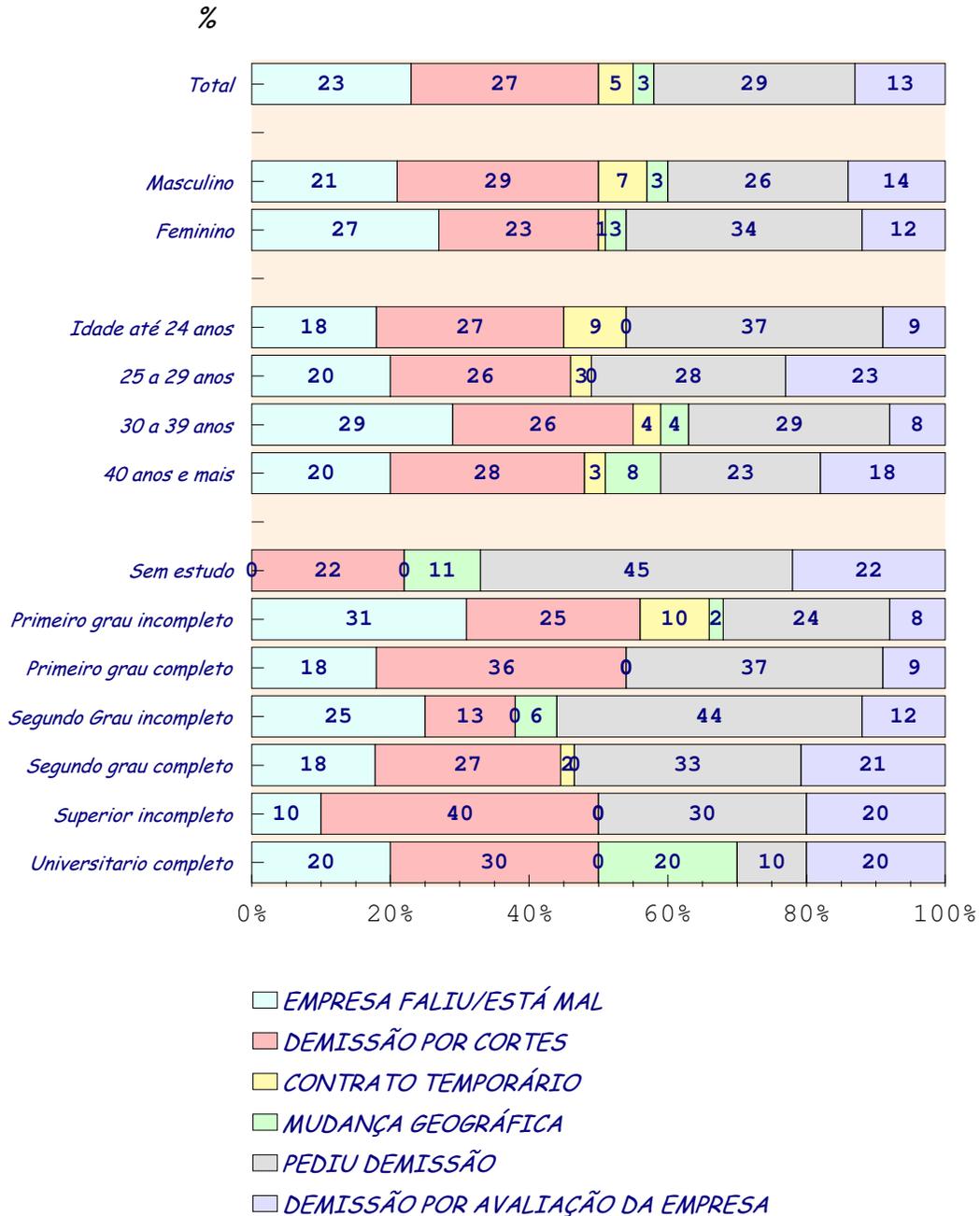
- **Falência, fechamento, venda e/ou má situação da empresa empregadora (23%).** Perderam o emprego por estas razões principalmente as mulheres, os trabalhadores com idade entre 30 e 39 anos e os com 1º grau incompleto, tendo ocorrido praticamente nas mesmas proporções nos PATs e DRTs.

- **Demissão por cortes (de verba, de pessoal, de postos de trabalho), terceirização, reestruturação produtiva e/ou modernização da empresa (27%).** Estas demissões ocorreram mais no caso dos PATs do que no das DRTs e atingiram mais os homens, os mais velhos (com 40 anos e mais) e os que tinham curso superior incompleto.
- **Término de contrato temporário e/ou provisório (5%).** O término do contrato seguido de não renovação ocorreu com a mesma intensidade entre os que recorreram aos PATs e às DRTs e foi mais comum entre os homens, entre os que tinham idades entre 25 e 29 anos e entre aqueles com 1º grau incompleto.
- **Mudança geográfica da empresa ou do trabalhador, gerando excessiva distância entre casa e trabalho (6%).** A exigência de que o trabalhador resida próximo ao local de trabalho torna-se cada vez mais freqüente, inviabilizando ainda mais a permanência no mercado de trabalho daquela camada da população que acumula exclusões e reside precariamente nas áreas periféricas e/ou mais distantes dos centros urbanos. As demissões motivadas pela exigência e/ou necessidade financeira de morar perto do trabalho e não gastar tanto em transporte ocorreram sem recair especificamente sobre nenhum grupo de entrevistados, sendo digna de nota apenas a proporção que assumiu entre os que têm curso universitário completo (20%).
- **Pedido de demissão e/ou acordo para sair (29%).** Várias razões podem levar o trabalhador a pedir demissão, mesmo numa conjuntura difícil como a que o país está atravessando. Os entrevistados mencionaram assédio sexual, necessidade de dedicar-se aos cuidados com os filhos, necessidade de capitalizar-se para saldar dívidas ou abrir negócio próprio, recusa do patrão em assinar a carteira, falta de motivação para continuar a trabalhar, redução de salário e falta de pagamento como alguns dos motivos para seu pedido de demissão. Foram as mulheres, os mais jovens e os sem instrução os que mais tomaram esta decisão, pouco variando por local de atendimento.
- **Demissões individuais por decisão da empresa (13%).** Estas demissões ocorreram principalmente entre as mulheres, entre os mais jovens e entre os que tinham 2º grau incompleto, pouco variando por local de atendimento.

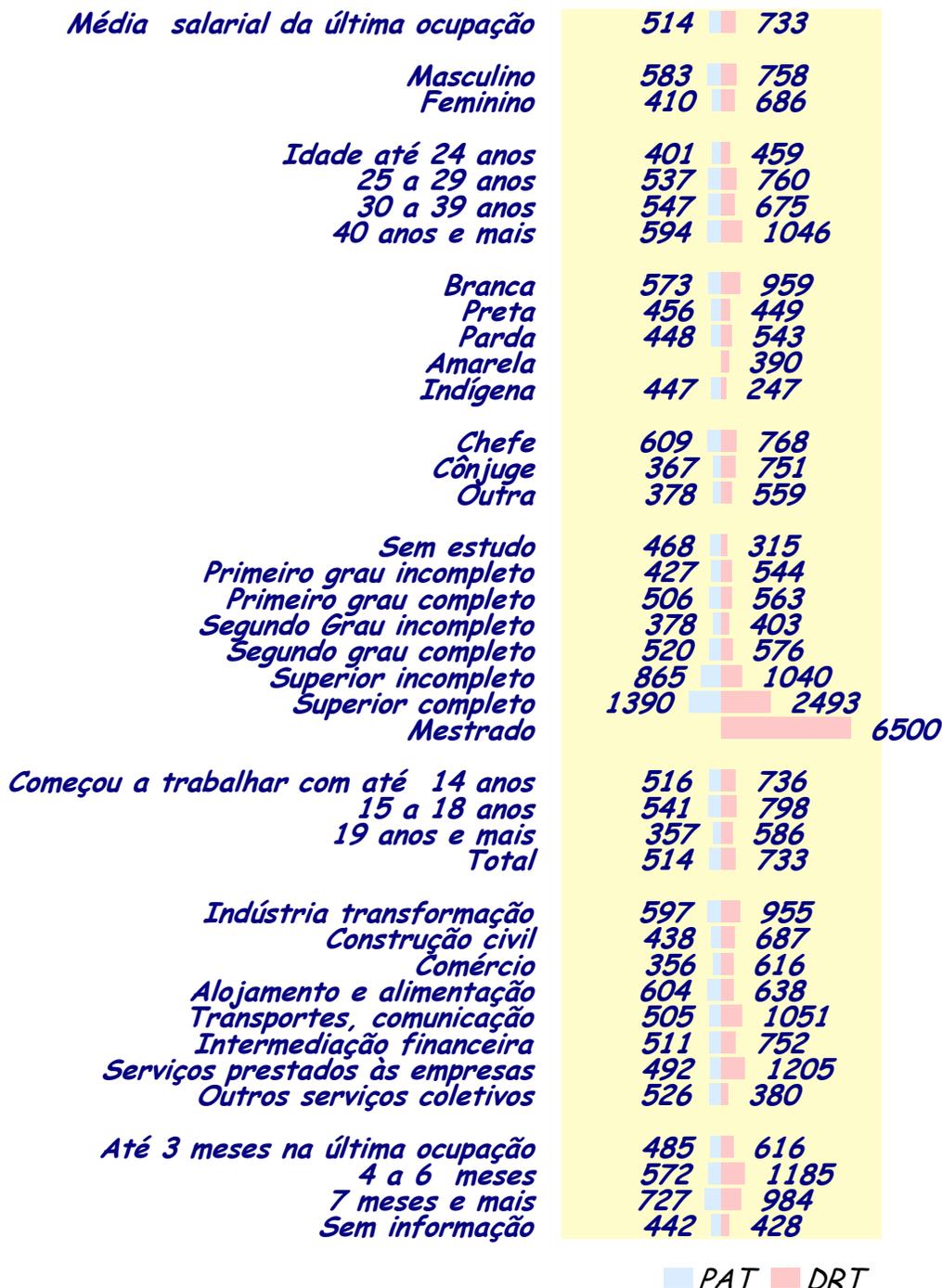
**III.3 Distribuição dos requerentes do seguro-desemprego, por características da última ocupação**



**III.4 Distribuição dos requerentes do seguro-desemprego por razão da dispensa, segundo características sociais, econômicas e demográficas**



**III.5 Média salarial da última ocupação dos requerentes do seguro desemprego, por local de atendimento segundo características sociais, econômicas e demográficas**



Vale a pena chamar a atenção para dois pontos:

- A significativa proporção de requerentes que atribuiu sua dispensa a razões da empresa (dificuldades conjunturais e/ou processos de reestruturação produtiva e terceirização), o que pode tanto evidenciar uma tentativa de tirar de si “a culpa”, como uma boa percepção dos processos realmente em curso no mundo do trabalho. Somente os sem instrução deixaram de alegar má situação da empresa como causa de demissão.
- A extrema compatibilidade entre a percepção dos requerentes do seguro-desemprego sobre as causas de sua última demissão e as que tinham sido declaradas pelos que se inscreveram no programa de intermediação de mão-de-obra: a ordenação das razões pelas características analisadas é praticamente a mesma e em proporções muito semelhantes (DIEESE, janeiro de 2000 - p. 29).

Praticamente metade dos requerentes do seguro-desemprego nos PATs e DRTs declarou ter sido sindicalizada quando exercia a última ocupação, ao contrário da pesquisa anterior onde 65% não eram sindicalizados (DIEESE, janeiro de 2000 - p. 30).

No que tange à remuneração percebida pelos atualmente desempregados que requereram o seguro-desemprego, foi mencionado no **Capítulo I** que 41% ganhavam mais de 3 SMs. A **Figura III.5** mostra a média salarial levantada pela pesquisa segundo alguns atributos sócio-econômicos e demográficos, cruzados pelo local de atendimento. O sentido destas informações é o de qualificar algumas das diferenças observadas entre os grupos. Como já foi ressaltado, as médias salariais dos que recorreram às DRTs para requerer o seguro-desemprego são mais elevadas seja qual for o cruzamento considerado. A única exceção é a dos sem estudo algum. Além disto, os homens ganhavam mais do que as mulheres, os brancos ganhavam mais do que negros e pardos e os chefes de família ganhavam mais do que cônjuges e outros membros da família. Os setores de atividade que melhor remuneram são alojamento e alimentação, no caso dos PATs (R\$603,99), e serviços prestados à empresas no caso das DRTs (R\$1204,75). Inversamente, era o comércio que pior remunerava, quando a unidade de análise são os PATs (R\$355,53), e os outros serviços coletivos, quando se trata das DRTs (R\$379,86). Quanto às demais variáveis, o rendimento bruto da última ocupação não parecia ter correlação clara com nenhuma delas, nem mesmo o nível de instrução (principalmente no caso dos PATs), que usualmente costuma ter relação direta com rendimento.

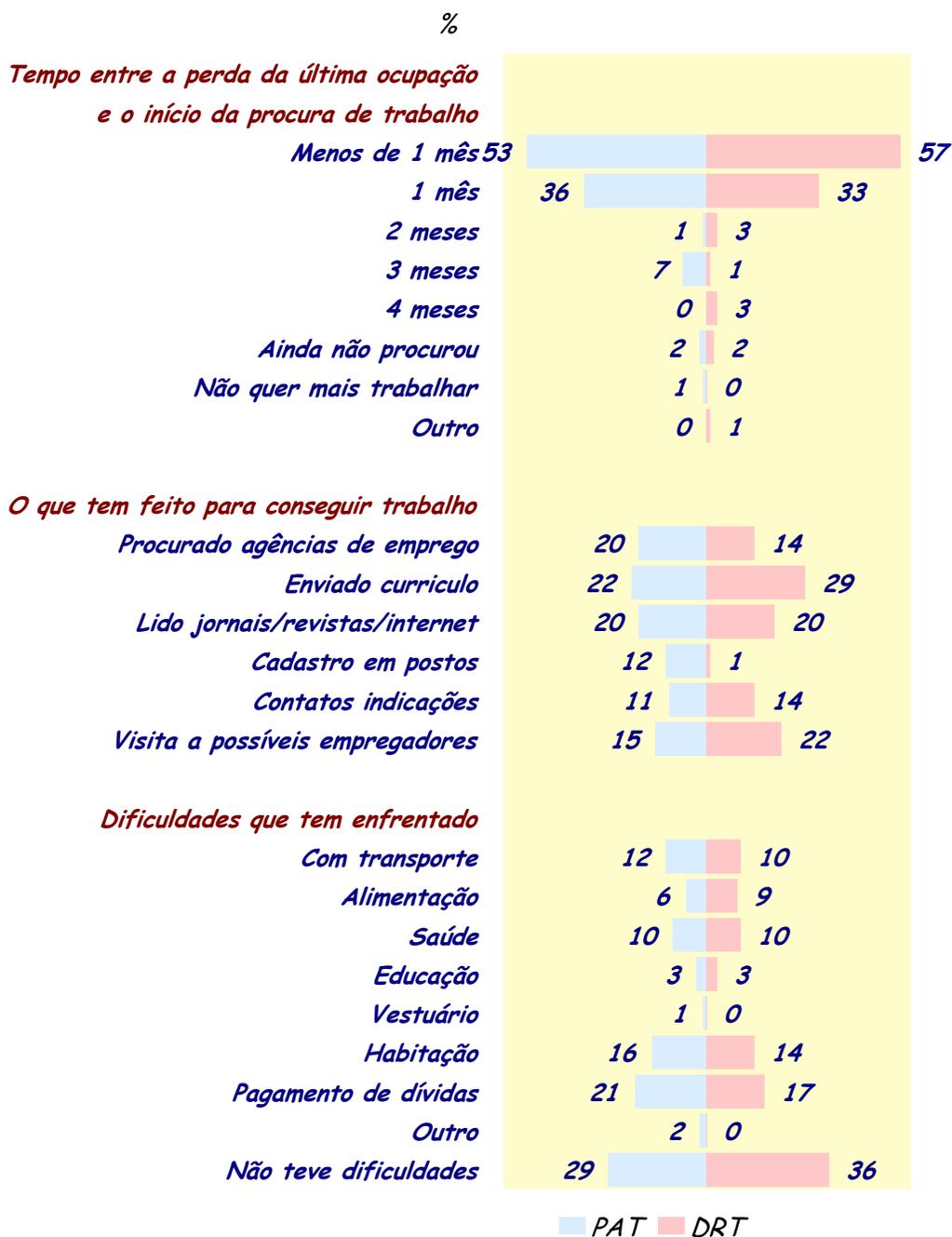
#### IV – SITUAÇÃO PRESENTE: O DESEMPREGO

Este capítulo trata de investigar alguns elementos da situação dos desempregados que requereram seguro-desemprego: tempo de desemprego; tempo decorrido entre a perda da última ocupação e o início da procura por um novo trabalho; providências que têm tomado para conseguir reingressar no mercado de trabalho; rendimento que tiveram no mês anterior ao da pesquisa (julho de 2000) e fonte deste rendimento; rendimento familiar em julho de 2000 e dificuldades financeiras enfrentadas.

Como já foi visto no **Capítulo I** deste relatório, os dados sobre a duração da atual situação de desemprego dos entrevistados mostram que predominam os desempregados recentes - até 3 meses (79%), sendo relevante a parcela dos que estão desempregados há menos de 1 mês (49%). O tempo de desemprego varia significativamente entre PATs e DRTs, ainda que predomine, em ambos, o desemprego muito recente (as proporções são de 55% e 45%, respectivamente). Já a proporção dos que estão desempregados há 4 meses e mais é bem maior no caso das DRTs: 29% contra 11% dos PATs (**ver Figura I.1**). Estes dados, muito diferentes dos encontrados na pesquisa com os usuários do programa de intermediação de mão-de-obra, explicam-se não só pelo fato de que o requerimento do seguro-desemprego tem prazo para ser feito (entre 7 e 120 dias contados a partir da demissão) como também pelo fato de que o desempregado tem todo o interesse em começar logo a receber o seguro, provavelmente sua principal forma de remuneração durante o período de procura de um novo trabalho.

A pesquisa procurou esclarecer a veracidade de um argumento freqüentemente usado contra o trabalhador: o de que ele só inicia a busca de um novo trabalho a partir do momento que se encerra o seu direito ao seguro-desemprego. Perguntados sobre quanto tempo depois de perder a última ocupação começaram a procurar trabalho, a resposta obtida sepulta tal argumento de maneira inequívoca: 89% levaram até 1 mês para iniciar a busca de um novo trabalho no caso dos PATs (53% menos de 1 mês) e 90% no caso das DRTs (57% menos de 1 mês) (**ver Figura IV.1**). A proporção de requerentes que ainda não começou a procurar trabalho é de apenas 2% e, nas DRTs, foi encontrado 1% de requerentes que já está trabalhando, sem registro em carteira. Esta última informação

### IV.1 Distribuição dos requerentes do seguro-desemprego, segundo características da situação de desemprego



mostra o grau de sinceridade e de confiança dos entrevistados para com a pesquisa, pois poderiam tê-la omitido para não atrapalhar sua condição de requerente. Mais adiante será visto que é ainda maior o percentual de requerentes que já está reinserido no mercado de trabalho pois a nova ocupação aparece como fonte de rendimentos obtidos no mês anterior ao da pesquisa para 2% de requerentes dos PATs e 8% dos das DRTs.

Uma pergunta aberta investigou o que têm feito os inscritos para conseguir um novo emprego. As respostas (**ver Anexo 2**) foram sistematizadas em 6 grupos:

- a) Procura por agências de emprego e empresas de recolocação;
- b) Envio de currículos para firmas, agências, internet e pessoas;
- c) Leitura de classificados de Jornais, Revistas e consultas à internet;
- d) Inscrição nos Postos de intermediação de mão-de-obra;
- e) Feito contatos e pedido indicações;
- f) Visitas, testes e entrevistas em empresas (possíveis empregadoras).

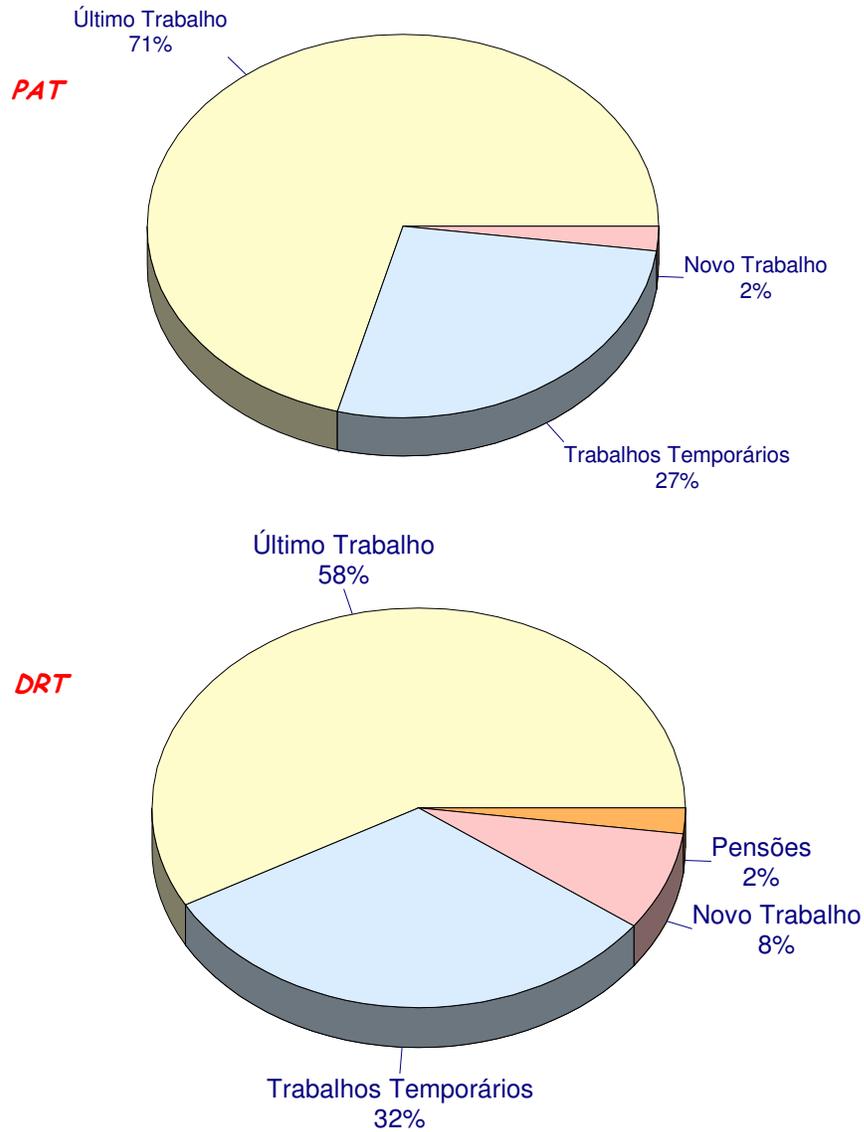
O resultado categorizado pode ser visto na **Figura IV.1** e mostra que tanto nos PATs como nas DRTs, o meio mais utilizado para procurar um novo trabalho é o envio de currículos. Seguem-se a procura por agências de emprego e a leitura de classificados no caso dos PATs e as visitas a possíveis empregadores e a leitura de classificados no caso das DRTs.

Tentando desvendar as estratégias de sobrevivência dos entrevistados, foram formuladas questões relativas à existência de algum tipo de rendimento no último mês que antecedeu a pesquisa (julho de 2000), qual a fonte deste rendimento e qual a renda familiar total no mesmo mês.

Somente 9% dos requerentes não tiveram rendimento algum em julho de 2000. Para conhecer a fonte deste rendimento, foi feita a sistematização das respostas abertas a esta questão em 4 grupos (**ver Figura IV.2**):

- a) Valores advindos do último trabalho (último salário, rescisão de contrato, FGTS, etc.)(71% nos PATs e 59% nas DRTs).
- b) “Bicos”, trabalhos temporários e estágios (27% nos PATs e 32% nas DRTs).
- c) Novo trabalho (2% nos PATs e 8% nas DRTs).
- d) Pensões (somente 2% nas DRTs).

***IV.2 Fonte de rendimento dos requerentes do seguro-desemprego em julho de 2000, por local de atendimento***

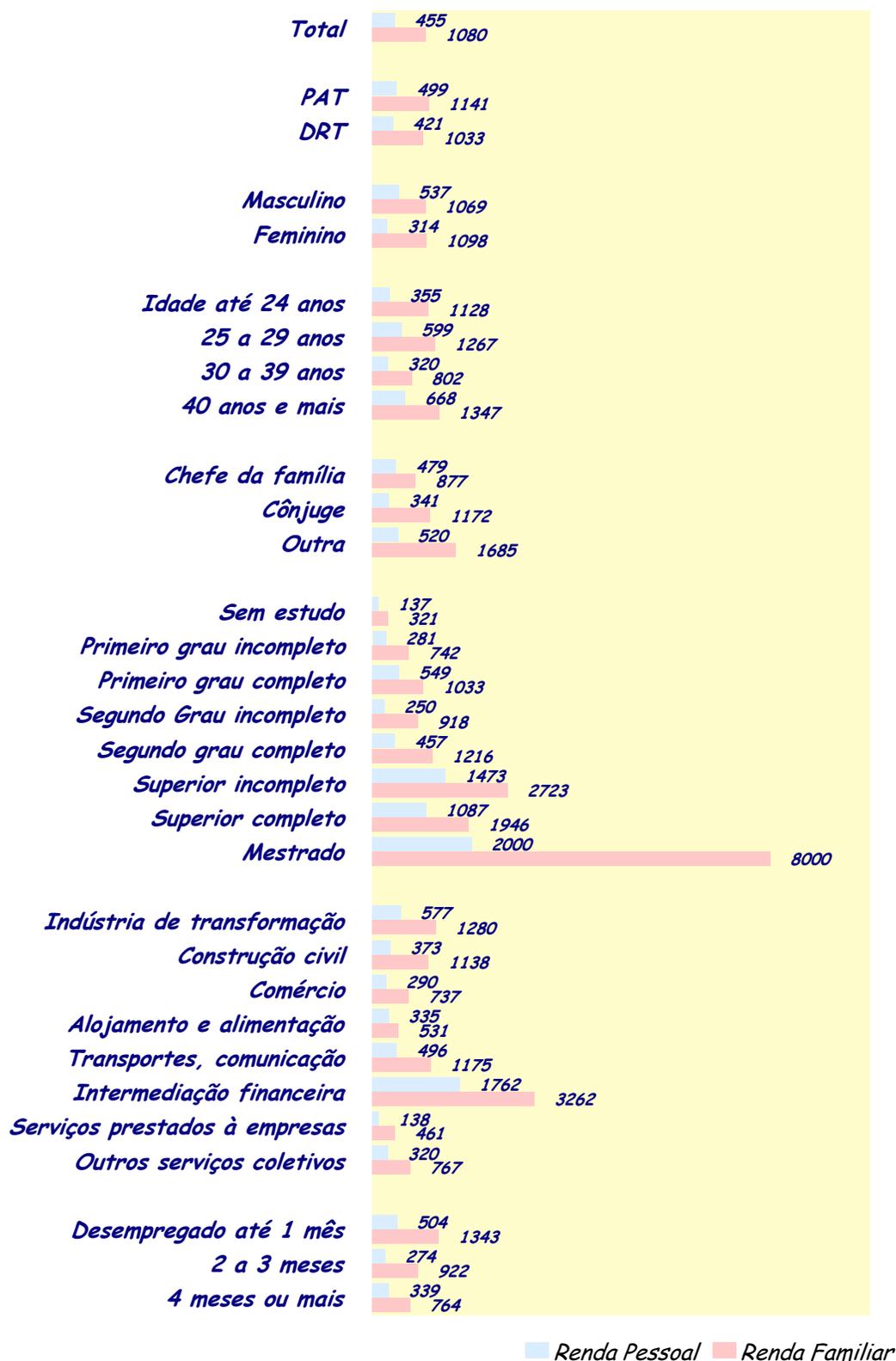


A importância dos “bicos” como fonte de renda já havia sido destacada na pesquisa com os inscritos em postos de intermediação de mão-de-obra (DIEESE, janeiro de 2000 – p 38); na pesquisa de Minas Gerais, os “bicos” foram reconhecidos como relevantes para a sobrevivência não só na situação de desemprego como também na complementação de salário para os empregados (PUC MINAS GERAIS/IRT, 1998 – p.27). Observação idêntica é feita na pesquisa de Fortaleza: *“não só o desempregado, mas a maioria dos trabalhadores de baixa renda, é potencialmente um trabalhador que realiza trabalhos suplementares para complementação de renda. Quem já possuía um ‘bico’, ao se desempregar, procura intensificar essas atividades marginais para conseguir sobreviver e quem não o tinha, procura tê-lo.”* (SANTOS, 1997 – pp. 287 e 288)

A **Figura IV.3** mostra as médias das rendas pessoal e familiar no mês de julho de 2000, levantadas pela pesquisa, segundo alguns atributos sócio-econômicos e demográficos. É importante ressaltar que, se por um lado a renda do entrevistado, quando existe, é parte do total da renda familiar, por outro, quando não existe (9% dos casos), é a renda familiar que lhe garante sobreviver no período, já que é pouco provável que haja reserva financeira disponível para isto entre pessoas destes segmentos da classe trabalhadora. Assim, o sentido destas informações é o de qualificar algumas das diferenças observadas entre os grupos. A renda média pessoal obtida para o conjunto de entrevistados foi de R\$455,00 e a familiar foi de R\$1080,00, sendo portanto o entrevistado responsável por 42% da renda familiar do mês. É importante chamar a atenção para o fato de que a renda média familiar encontra-se muito distorcida por valores extremos da distribuição (0 e R\$ 11500,00), uma vez que a mediana (valor que corta a distribuição ao meio) é R\$600,00.

Os requerentes cuja renda pessoal em julho tinha maiores participações na renda familiar foram: os que tinham curso universitário completo (56%); os chefes de família, os que tinham curso universitário incompleto e os que tiveram sua última ocupação no setor de intermediação financeira (54% cada); os homens, os mais velhos e os que estavam desempregados há 4 meses e mais (50% cada). Vale ressaltar que estes percentuais são muito inferiores aos encontrados na pesquisa com os inscritos no programa de intermediação de mão-de-obra, onde a participação do entrevistado na renda familiar no mês anterior ao da pesquisa atingia, em muitos casos, mais de 80% (DIEESE, janeiro de 2000 – p 38), o que, em parte, pode ser explicado pela já apontada

### IV.3 Médias das rendas pessoal e familiar dos requerentes do seguro-desemprego no mês de julho de 2000



distorção verificada na atual pesquisa na média do rendimento familiar e que pode estar rebaixando a participação dos entrevistados na sua composição.

Como foi visto acima, a renda média pessoal dos requerentes em julho foi de R\$455,00 e as maiores distâncias positivas observadas em relação à média são verificadas entre os mais velhos, os mais instruídos e os que tiveram sua última ocupação no setor da intermediação financeira. Inversamente, as maiores distâncias negativas foram observadas entre os sem estudo e os que tiveram sua última ocupação no setor dos serviços prestados à empresas. Ao contrário do verificado com o rendimento da última ocupação, onde os requerentes que se dirigiram às DRTs mostraram significativa vantagem em relação aos que procuraram os PATs, no caso da renda média no mês de julho, praticamente não há diferença entre os dois grupos.

A renda familiar média em julho foi de R\$1080,00 e, como foi visto, é um valor que apresenta problemas de distorção. Contudo, as maiores variações positivas encontradas foram as mesmas verificadas para a renda pessoal, o mesmo ocorrendo com as variações negativas. Tais fatos mostram que a renda média familiar, além de ser função do tamanho da família (é claro!), é função das possibilidades familiares, ou seja, há mais chance de maiores ganhos pessoais em famílias onde os ganhos já existem em determinadas proporções.

Encerrando a avaliação das atuais condições de vida dos desempregados, perguntou-se em quais itens do seu orçamento estavam sentindo mais dificuldades financeiras (**ver Figura IV.1**): 29% nos PATs e 36% nas DRTs declararam **ainda não** estar sentindo dificuldades financeiras, o que é bem compreensível face à alta proporção de requerentes em situação recentíssima de desemprego. Entre os que admitiram vivê-las, os itens que têm mais preocupado, tanto nos PATs como nas DRTs, são: o pagamento de dívidas, a habitação, o transporte e a saúde.

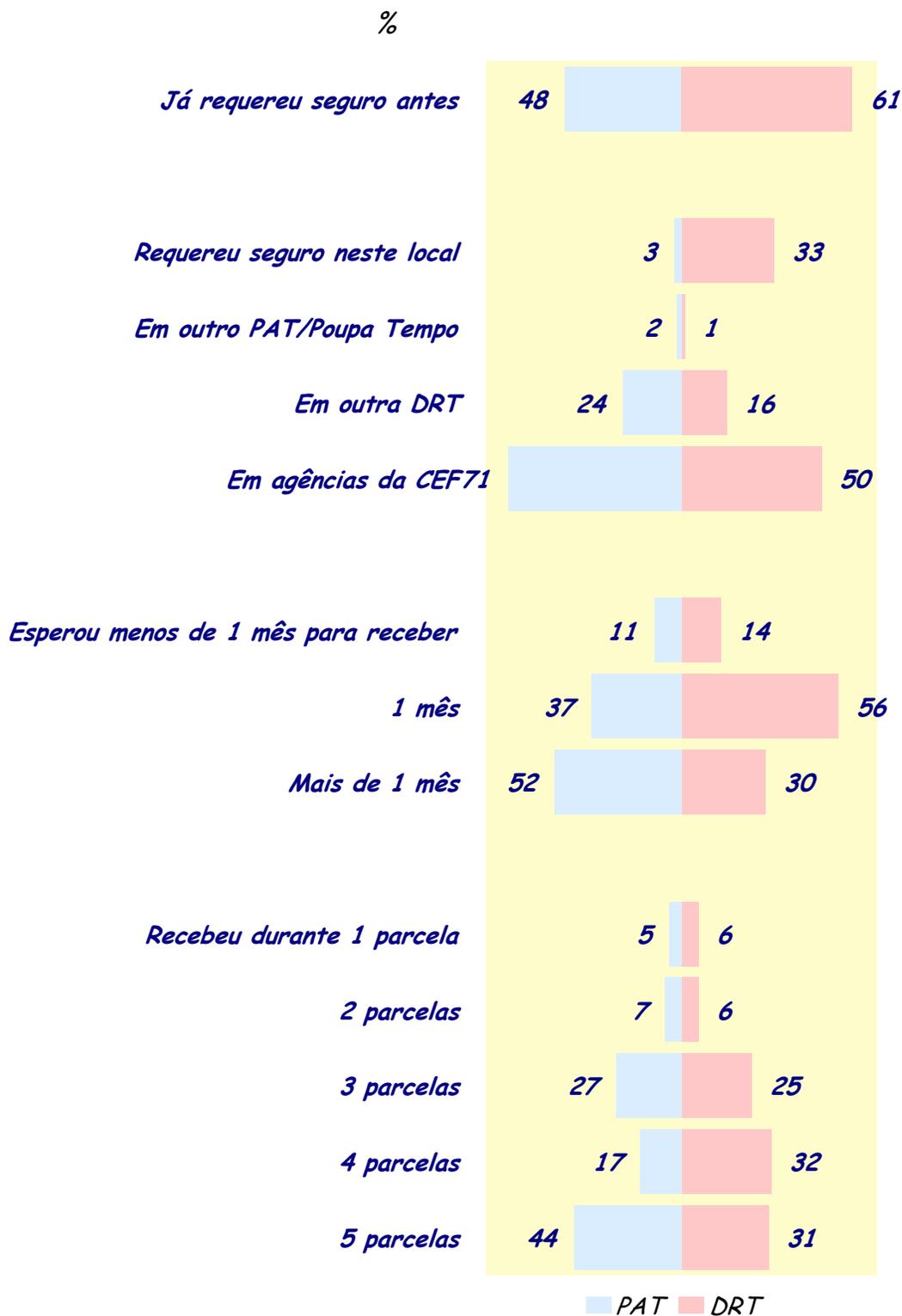
## V – A EXPERIÊNCIA COM O SEGURO-DESEMPREGO

Este capítulo levanta a existência de recebimento do seguro em situação de desemprego anterior, as características desta utilização (local onde requereu, tempo de espera para receber a primeira parcela e número de parcelas recebidas) e o grau de conhecimento das características do benefício.

Mais da metade dos requerentes do seguro-desemprego (56%) já havia requerido anteriormente o benefício: 48% dos que estavam requerendo desta vez nos PATs e 61% dos que agora deram entrada no seu requerimento nas DRTs. Indagada sobre o local de atendimento que haviam escolhido na experiência anterior, a maior parte dos que agora foram aos PATs tinha, antes, ido às agências da Caixa Econômica Federal (71%), 24% a uma DRT e somente 5% havia usado o mesmo PAT ou outro, mostrando que esta é uma opção que está sendo incorporada mais recentemente como alternativa. Já no caso das DRTs, 50% tinham se dirigido às agências da CEF na experiência anterior, e praticamente todos os demais tinham optado também por uma DRT anteriormente para este fim: 33% no mesmo local onde agora estavam voltando a requerer e 16% em outras DRTs. Somente 1% havia recorrido a um PAT na experiência anterior (**ver Figura V.1**). Estas informações mostram que a saída da CEF do cenário acabou por redirecionar os requerentes mais para os PATs do que para as DRTs, embora alguns dos responsáveis pelos PATs tenham se queixado de que tanto as empresas onde os trabalhadores trabalhavam como as agências da CEF que ainda hoje são procuradas pelos requerentes divulgam mais as DRTs do que os PATs. Como vai ser visto no **Capítulo VI**, os dados relativos às razões pelas quais os requerentes escolheram PATs ou DRTs para requerer o benefício mostram que a indicação da empresa onde trabalhava foi mais para a DRT do que para o PAT, o mesmo ocorrendo com a alternativa “indicação” em geral (da empresa, da CEF, do sindicato, do advogado, de amigos, etc.) (**ver Figura VI.2**).

Considerando-se que o prazo correto para começar a receber o seguro-desemprego é o de 30 dias contados a partir da entrada do requerimento, investigou-se quanto tempo esperaram de fato pelo benefício. No caso dos que agora estavam recorrendo aos PATs, 52% esperaram mais do que o prazo legal previsto, 11% receberam antes deste prazo e 37% no prazo correto. No caso dos que foram entrevistados nas DRTs, a maioria (56%)

### V.1 Experiência anterior com o seguro-desemprego dos atuais requerentes, por local de atendimento



recebeu no prazo correto, 30% depois do prazo e 14% antes do prazo. Cruzando o local onde o seguro foi requerido na experiência anterior com o tempo de espera para o seguro começar a ser pago, vê-se que a maior demora foi:

- No caso dos agora requerentes nos PATs, para quem deu entrada no mesmo PAT.
- No caso dos agora requerentes nas DRTs, para quem deu entrada na CEF.

A legislação prevê que o “*benefício será concedido ao trabalhador desempregado sem justa causa por um período máximo variável de 3 a 5 meses, de forma contínua ou alternada a cada período aquisitivo de 16 meses respeitadas as seguintes condições:*

- *3 parcelas, se comprovar vínculo empregatício de no mínimo 6 e no máximo 11 meses, nos últimos 36 meses;*
- *4 parcelas, se comprovar vínculo empregatício de no mínimo 12 e no máximo 23 meses, nos últimos 36 meses;*
- *5 parcelas, se o trabalhador comprovar vínculo empregatício de no mínimo 24 meses, nos últimos 36 meses.”* (DIEESE, 1999, p 17)

Perguntados sobre o período de tempo durante o qual receberam o seguro na experiência anterior, assim distribuíram-se os requerentes:

- No caso dos que foram entrevistados nos PATs, a classe modal foi a dos que receberam 5 parcelas (44%), seguida dos que receberam 3 (27%) e dos que receberam 4 (17%). Uma pequena proporção recebeu somente 1 ou 2 parcelas;
- No caso dos que foram entrevistados nas DRTs, a distribuição é mais equilibrada com mais ou menos 63% dividindo-se entre as faixas de 4 e 5 parcelas, 25%, 3 parcelas e uma pequena proporção que recebeu somente 1 ou 2 parcelas.

Para a captação do nível geral de informações que os entrevistados tinham sobre a legislação que regula a concessão, o cálculo e a duração do seguro-desemprego, a última parte do questionário apresentou uma lista contendo 10 afirmações sobre o tema, formuladas de forma simples, para que os requerentes considerassem **falsas** ou **verdadeiras**.

#### **As afirmações de fato verdadeiras eram:**

- O menor valor pago de seguro-desemprego é um salário mínimo.
- Para ter direito ao seguro-desemprego você precisa ter trabalhado e recebido salário nos 6 meses antes da dispensa.

- Você tem que requerer o seguro-desemprego em um prazo de 7 a 120 dias, contados a partir da dispensa.
- Você receberá o seguro-desemprego por um período mínimo de 3 meses e máximo de 5 meses.
- O maior valor pago do seguro-desemprego é de R\$282,52.
- O valor do benefício será calculado com base nos seus 3 últimos salários.

**As afirmativas de fato falsas eram:**

- Você tem direito a receber seguro-desemprego seja qual for o motivo de sua dispensa.
- O valor do seguro-desemprego é o mesmo do seu último salário.
- Você começa a receber o seguro-desemprego 60 dias após das entrada no requerimento.

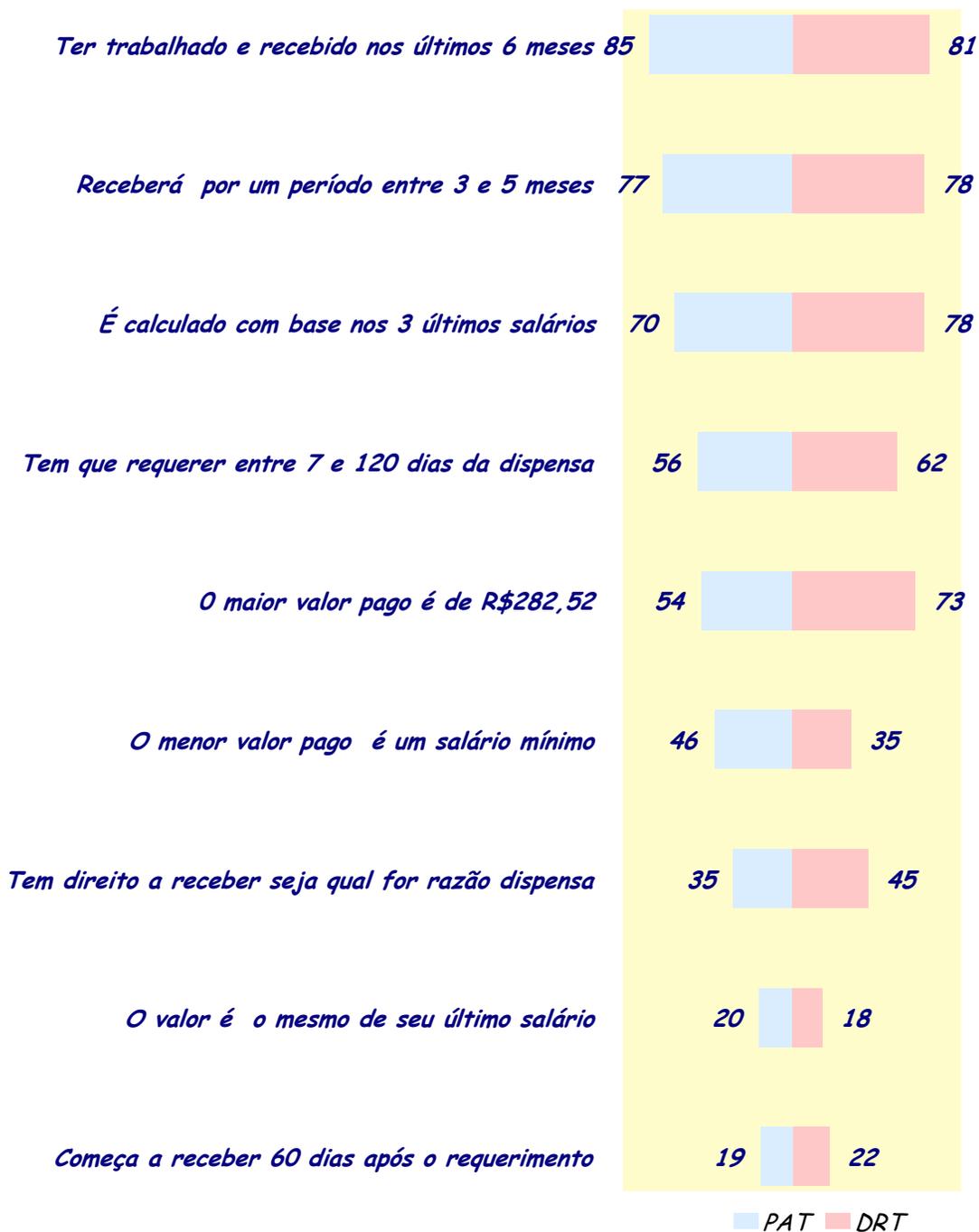
A última afirmativa, “Você pode receber o seguro-desemprego em qualquer agência da Caixa Econômica Federal”, foi retirada da análise por conselho dos entrevistadores que observaram que a frase era entendida, às vezes, como referida ao momento inicial do processo e, outras vezes, como referida ao segundo momento quando já está definida a agência específica para o recebimento.

Antes de passar aos resultados, é interessante mencionar o relato dos entrevistadores sobre estas questões: *“foi a parte mais difícil da entrevista e a responsável pelo aumento de seu tempo médio de duração.”* Chamaram ainda a atenção para o fato de que muitos dos requerentes, terminada a entrevista, interessavam-se por saber as respostas corretas para beneficiarem-se do novo conhecimento em uma outra oportunidade. Algumas das informações checadas na lista constam do próprio modelo de requerimento, que não é lido na íntegra pelos requerentes, o que lhes ocasiona transtornos sérios, como, por exemplo, a perda do prazo estipulado para dar entrada no requerimento.

Pode-se ver na **Figura V.2** que as afirmações **verdadeiras** foram as mais avaliadas como tal pelos entrevistados, com percentuais que variam entre 85% e 46% no caso dos

### V.2 O que os desempregados consideram verdadeiro sobre o seguro-desemprego por local de atendimento

%



PATs e 81% e 35% no caso das DRTs. A grande maioria das afirmações foi considerada verdadeira por mais de 50% dos entrevistados. Os requerentes demonstraram estar mais informados com relação a quem tem direito ao benefício, sua duração e a base geral de cálculo. Nestes assuntos a proporção de requerentes cientes das regras era praticamente igual nos diversos locais de atendimento.

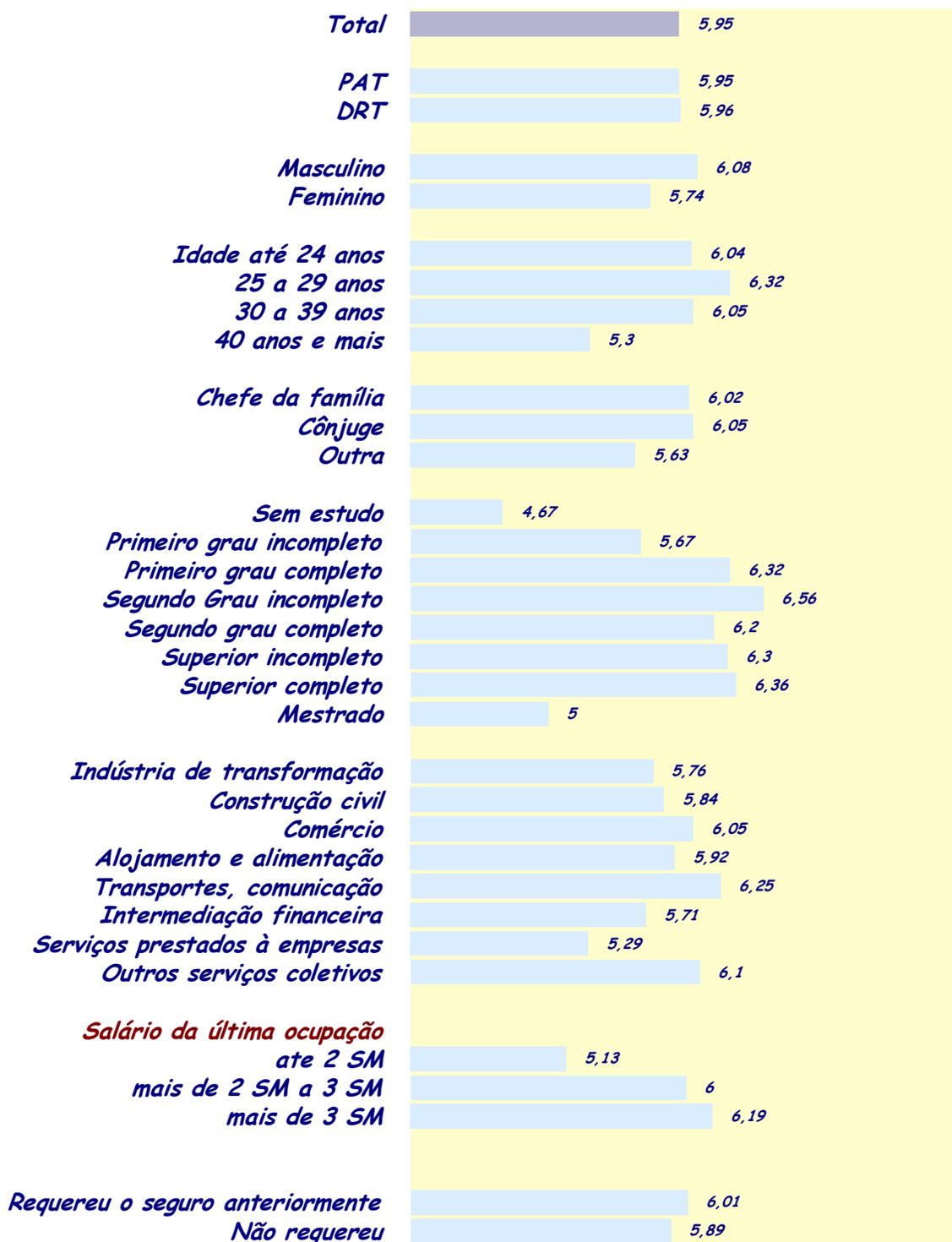
Afirmarões **falsas** e que foram consideradas **verdadeiras** por 19% a 45% dos entrevistados dizem respeito à extensão do benefício a quem é demitido por justa causa, à manutenção do salário da última ocupação durante o período de recebimento do seguro e ao prazo necessário à tramitação do requerimento. Os requerentes das DRTs revelaram pequena desvantagem relativamente aos dos PATs.

Para aferir o nível de informação dos entrevistados de forma sintética e que permitisse a realização de cruzamentos, construiu-se um índice múltiplo de informações sobre o seguro desemprego, atribuindo-se 1 ponto para cada situação verdadeira assim julgada pelos requerentes. A possibilidade de variação do índice é de zero (nenhum acerto) a 9 (acerto total), tendo sido observados 5% de casos de valor 9, todos nas DRTs, e não tendo sido verificados casos de valor 0. O quadro que se segue mostra a distribuição percentual dos entrevistados pelo índice:

<b>Categoria do índice</b>	<b>Total</b>	<b>PATs</b>	<b>DRTs</b>
Baixa (1 a 3)	10	11	7
Média (4 a 6)	53	51	56
Alta (7 a 9)	37	38	37
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

A **Figura V.3** mostra que a média alcançada pelos entrevistados no índice foi de 5,95 e as variações desta média segundo o local de atendimento e algumas características sociais econômicas e demográficas. Assim, é possível ver que a média varia nos seguintes sentidos: é mais alta para os homens do que para as mulheres; para os mais jovens do que para os que têm 40 anos e mais; para os chefes e cônjuges do que para os filhos/irmãos; para os mais instruídos do que para os menos instruídos (o mais baixo índice foi o verificado para os requerentes sem estudo – 4,67); para os que tiveram sua última ocupação nos setores do comércio e nos transportes e comunicação; para os que tinham maiores salários na última ocupação; e para os que já tinham requerido o seguro em situação anterior. A média não variou entre PAT e DRT.

### ***V.3 Média do índice múltiplo de informações sobre seguro-desemprego, segundo características sociais, econômicas de demográficas***



**Pesquisa com os Requerentes do Seguro-desemprego**

---

Estes resultados, além de úteis no seu conjunto, permitem direcionar futuras ações educativas dirigidas aos grupos que revelaram níveis mais baixos de informação, enfatizando aqueles aspectos onde demonstraram maior desconhecimento. Outro dado importante é o reforço de que investimentos na área educacional têm retorno garantido porque mais uma vez evidenciou-se uma relação positiva entre instrução formal e nível de informação.

Convidados no final da entrevista a manifestarem-se sobre assuntos que não lhes tinham sido perguntados mas sobre os quais gostariam de posicionar-se, 11% dos requerentes quiseram acrescentar algo: a maioria deles para comentar características do seguro-desemprego, outros para elogiar/criticar o atendimento recebido e outros para elogiar a pesquisa. Eis exemplos das falas relativas ao Seguro-desemprego:

- *“Falta divulgação da existência do seguro-desemprego.”*
- *“O seguro deveria ter de 6 a 8 parcelas e ser de pelo menos a metade do salário.”*
- *“O seguro não dura tempo suficiente para encontrar nova colocação.”*
- *“Quem é demitido por justa causa também deveria ter direito ao benefício, pois estará desempregado também.”*
- *“O prazo mínimo é irreal, visto ser necessário receber o FGTS e a homologação antes de entrar com o pedido e isso não pode ser feito em menos de 10-20 dias.”*
- *“Por que é necessário primeiro receber o FGTS?”*
- *“A limitação de prazo é ruim, especialmente para quem muda de cidade.”*
- *“Deviam avisar quais os papéis necessários para o requerimento.”*
- *“O valor é justo?”*

## **VI – UTILIZAÇÃO E AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO RECEBIDO NOS LOCAIS ONDE O SEGURO DESEMPREGO FOI REQUERIDO**

Este capítulo trata de investigar aspectos relativos ao próprio serviço de atendimento ao desempregado que quer requerer o seguro, através da relação que estabeleceu com os locais: como tomou conhecimento da existência do local que procurou, por que o procurou, se já usou o local anteriormente e com que finalidade, se outros serviços lhe foram oferecidos na visita empreendida para requerer o seguro, se outros serviços foram utilizados nessa mesma visita, quanto tempo esperou para ser atendido e a avaliação do atendimento recebido (na recepção e no guichê).

Inicialmente indagou-se sobre a forma pela qual o entrevistado tomou conhecimento do serviço prestado pelo local de atendimento que procurou e o resultado foi o seguinte (**ver Figura VI.1**):

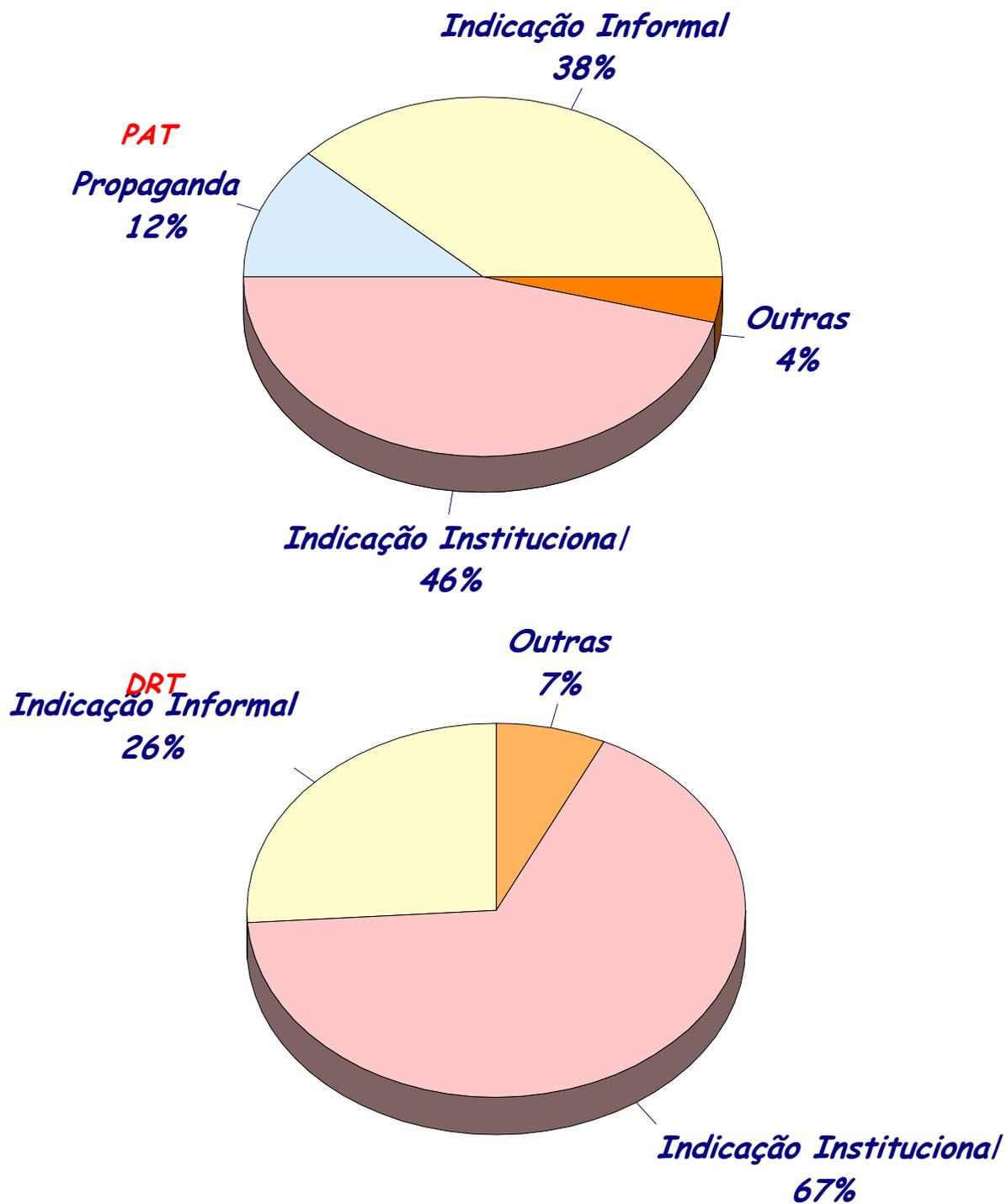
- a) Através de indicação institucional – da Caixa Econômica Federal, da empresa onde trabalhou, da prefeitura, da igreja, etc. (46% nos PATs e 67% nas DRTs);
- b) Através de indicação informal – de parentes, de amigos, de colegas, de conhecidos e de vizinhos (38% nos PATs e 26% nas DRTs);
- c) Através de propaganda - cartazes, jornal, etc. (12% nos PATs e nada nas DRTs).
- d) Passando em frente ao local (4% nos PATs e 7% nas DRTs).

Como era de extremo interesse da SERT conhecer a principal razão pela qual os requerentes estavam optando entre PATs e DRTs, o assunto foi objeto inicialmente de uma pergunta aberta e depois de uma pergunta fechada para comparar os resultados com e sem indução de alternativas.

As respostas à pergunta aberta, encontram-se na íntegra no **Anexo 2**, e foram agrupadas em 6 categorias:

- a) Localização, facilidade de acesso, proximidade - 43%, 43% e 42% para o total, PAT e DRT, respectivamente;
- b) Melhor atendimento (mais rápido, mais vazio) - 20%, 35% e 9% para o total, PAT e DRT, respectivamente;

c) **VI.1 Requerentes do seguro-desemprego segundo a forma de conhecimento do local de atendimento**



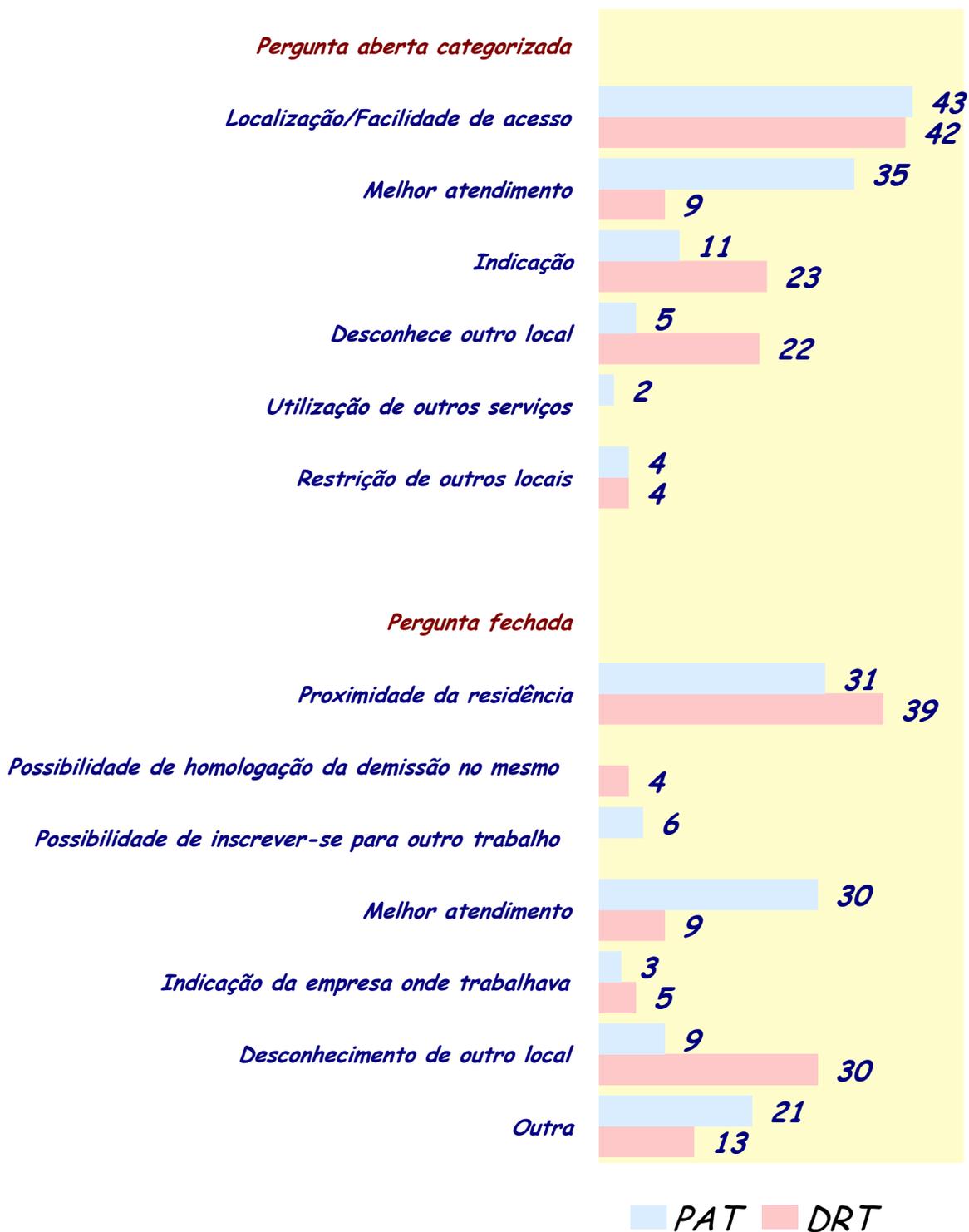
- Indicação (da empresa onde trabalhava, da CEF, do sindicato, do advogado, do Poupa Tempo, do Ministério do Trabalho, do amigo) - 18%, 11% e 23% para o total, PAT e DRT, respectivamente;
- d) Desconhecimento da possibilidade de fazer em outro local - 15%, 5% e 22% para o total, PAT e DRT, respectivamente;
- e) Utilização de outros serviços no mesmo local - 1%, 2% e nada para o total, PAT e DRT, respectivamente;
- f) Restrição de outros locais (DRT em greve e sentença judicial) - 4% para o total, PAT e DRT.

A **Figura VI.2** mostra os resultados das respostas às duas perguntas e permite concluir que a localização e a facilidade de acesso constituem-se no principal móvel para o requerente do seguro-desemprego escolher um local de atendimento, o que, por definição, beneficiaria PATs e DRTs igualmente, como de fato foi constatado. Razões de ordem política e/ou de tradição/costume parecem favorecer as DRTs: a indicação e o desconhecimento da possibilidade de fazer em outros locais. Realmente alguns responsáveis por PATs mencionaram que as agências da CEF já descredenciadas para receber o requerimento do seguro, costumam encaminhar preferencialmente para as DRTs os requerentes que a elas ainda procuram. Por outro lado, os PATs têm oferecido muito melhor atendimento quer na avaliação livre dos requerentes, quer na induzida, o que é um ótimo sinal. Assim, tudo leva a crer que uma maior divulgação de que o seguro-desemprego pode ser requerido nos PATs e de que lá o desempregado poderá ter acesso a outros serviços de interesse imediato na sua situação de desempregado (ainda é muito pequena a proporção dos que acorrem aos PATs por esta razão) e uma campanha institucional junto a CEF sobre a conveniência **para os trabalhadores** de serem encaminhados aos PATs são providências que podem gerar resultados a curto prazo no sentido de atrair os requerentes para os PATs.

Uma última palavra sobre a questão. As outras razões alegadas por 21% dos requerentes dos PATs e 13% dos das DRTs na pergunta fechada, diziam respeito a respostas cujo enquadramento não se dava de forma literal nas alternativas apresentadas, mas que apontavam na mesma direção das mencionadas nas respostas à pergunta aberta:

## VI.2 Requerentes do seguro-desemprego, segundo a razão da escolha do local de atendimento

%

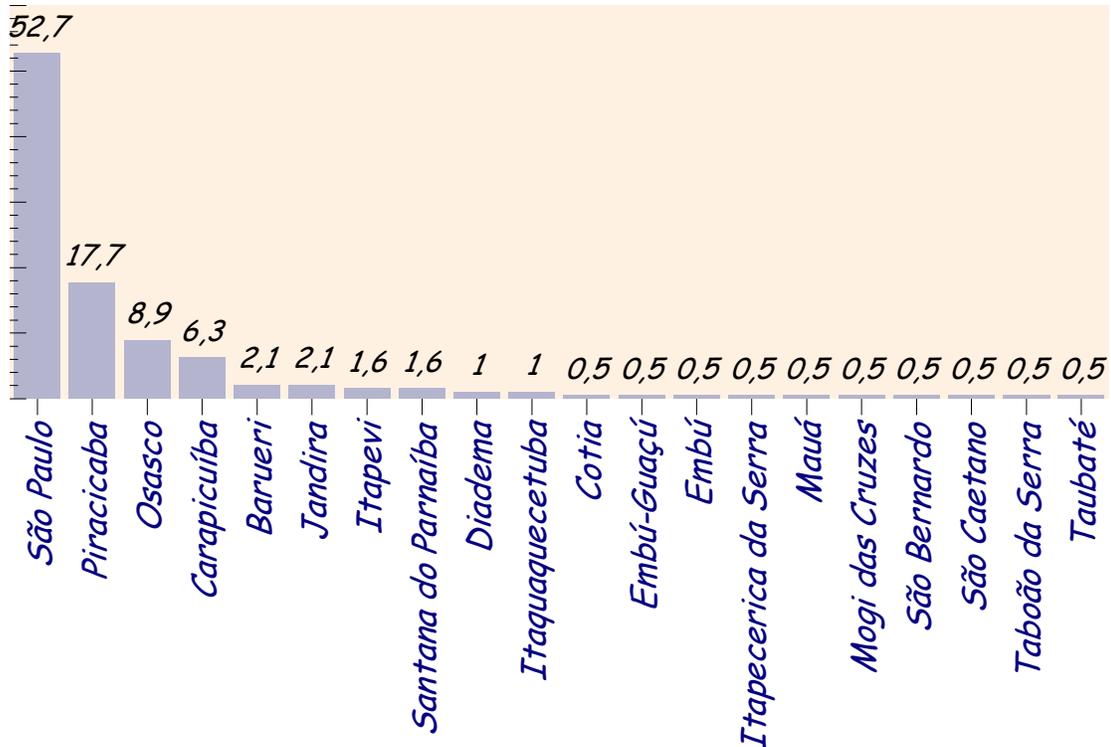
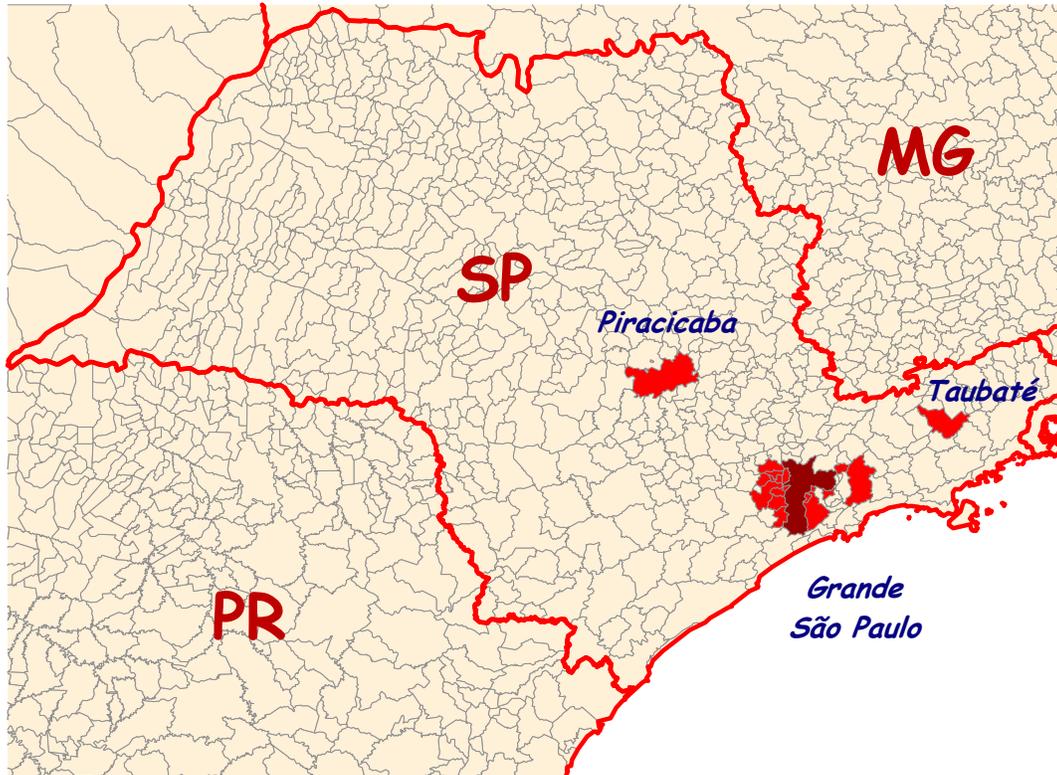


horário mais extenso, facilidade de acesso, outras indicações (principalmente da CEF), greve na DRT e proximidade da agência da CEF que procurou.

Antevendo que a questão da localização dos PATs e DRTs e do acesso a elas seria razão relevante para a procura dos requerentes, investigaram-se seus bairros e municípios de residência (ver **Figura VI.3**). O mapeamento dos usuários de cada um dos locais de atendimento é o seguinte:

- **PAT/Poupa Tempo Santo Amaro: Município de Diadema:** Jardim Raí; Município de Embu-guaçu: Flórida; Município de Embu: Jardim Preseidente Kennedy; Município de São Paulo: Americanópolis, Jabaquara, Morumbi, Santo Amaro (20) , Vila Santa Catarina. Município de Taboão da Serra: Jardim de Oliveira.
- **DRT Santo Amaro: Município de Diadema:** Jardim Katebe, Município de Itapevicirica da Serra: Santa Júlia; Município de Osasco: Jardim Padroeira I; Município de São Bernardo: , Jardim Calux, ; Município de São Caetano: Vila Gerdi.; Município de São Paulo: Água Funda; Butantã, Campo Limpo (3), Capão Redondo, Cargorrara, Chácara Santana, Interlagos, Jaçanã, Jardim Aeroporto, Jardim Ângela, Moema (3), Morumbi, Perdizes, Planalto Paulista, São Mateus, Santo Amaro (4), Taboão da Serra.
- **PAT/Poupa Tempo Sé: Município de Mogi das Cruzes: Vila Paulista; Município de São Paulo:** Bela Vista, Cachoeira, Casa Verde, Cidade Tiradentes, Ipiranga , Itaim Pualista (4), Jandira, Jardim Iguatemi, Jardim Marina, Jardim Brasília, Jardim Vista Alegre, Liberdade, Mandaqui, Mooca, Paraiso, Peri Alto, Pompéia, Rio Pequeno, Santa Cecília, Vila Buarque (centro), Vila Izabel, Vila Mariana, Vila Mascote e Vila Santa Catarina.
- **DRT Martins Fontes: Município de São Paulo:** Braz, Cachoeirinha, Casa Verde, Casa Verde Alta, Higienópolis, Iguatemi, Itaim Paulista, Itaquera, Jardim Brasília, Freguesia do Ó, Santana, Jardim Indepedência, Jardim Maria Estela, Ipiranga, Jardim Peri Alto, Jardim São Jorge, Butantã, Madalena, Santo Amaro, Mooca, Paraiso, Parque Vitória, Santo Amaro e Vila Mederios. Município de Taubaté: Tremembé; Município de Itaquaquecetuba: Caiuby e Vila Batiro.
- **PAT Osasco:** Município de Carapicuíba: Gabrotti, Jardim Novo Horizonte, Santa Terezinha, Município de Barueri: Jardim Esperança; Município de Mauá: Jardim

**VI.3 Municípios de residência dos requerentes do seguro-desemprego**



- Oratório, Jardim Oratório; Município de Osasco: Jardim Paulista, Km 18, Presidente Altino, Rochdade, Vila Menck, Vila Metalúrgicos, Vila Nova, Vila Rodrigues. **Município de Itapevi: Jardim Paulista, Vila Nova; Município de Santana do Parnaíba: São Luiz.**
- **DRT Osasco: Município de CARAPICUÍBA:** Ariston, Centro, Cohab 5, Jardim Oscar, , Vila Artem, Vila Menk.; Município de Barueri: Cruz Preta, Engenho Novo, Parque dos Camargos Município de Cotia: Jardim Cláudio; Município de Itapevi: Jardim Paulista; Município de Jnadira: Jardim Nossa Senhora de Fátima, Jardim Novo Horizonte, Jardim São João e Vila Amal<sup>^</sup>andia; Município de Osasco: Bela Vista, Jardim dÁbril, Jardim das Flores, Jardim Aliança, Jardim Cipava, Nova Osasco, Porta I, Rochdade, Vila dos Remédios. Município de Santana do Parnaíba: Jardim Isaura, Parque Santana 2, : município de São Paulo: Jardim Vista Alegre.
- **PAT Piracicaba: Município de peiracicaba:**Eldorado 1 , Paulicéia, Paulista, São Jorge, Santa Terezinha, Tatuapé, Vila Monteiro, Algodal.
- **DRT Piracicaba:** MUNicípio de Piracicaba:Algodal, Alvorada 1, Boa Esperança, Chapadão, Cidade Jardim, Gran Parque, Ilha das Flores, Javari 1, Santa Terezinha (13%), Morumbi, Pau Queimado (8%), Paulicéia, Pisca Mirim, Parque Piracicaba, Santa Rosa Ipês, Tanguinha, Tatuapé, Tatuapé 1, Vila Nova, Vila Sônia.

A sistemática do fluxo de trabalho nos PATs inicia-se com os interessados em utilizar os serviços do Posto organizando-se em fila para esperar o atendimento na recepção, onde o funcionário responsável identifica a necessidade do trabalhador, fornece uma senha e o encaminha para o atendimento que inclui três vertentes principais: orientação trabalhista, expedição de carteira profissional e requerimento do seguro-desemprego. De qualquer dos 3 setores, o trabalhador pode ser orientado a buscar intermediação de mão-de-obra, formação profissional e o Programa de Geração de Emprego e Renda (PROGER). O questionário desta pesquisa foi preenchido após a liberação do candidato do guichê onde deu entrada no seu requerimento de seguro-desemprego.

Algumas perguntas da presente pesquisa aprofundaram a relação dos requerentes do seguro-desemprego com os PATs (ver **Figura VI.4**).

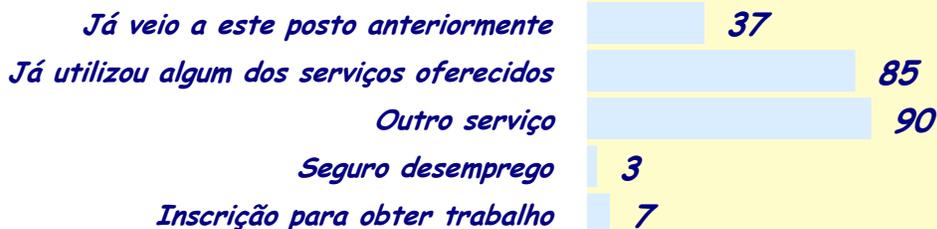
- Perguntados sobre a **utilização anterior** dos serviços oferecidos pelo Posto, a maioria dos entrevistados estava usando o Posto pela primeira vez (63%). Dos 37% que já haviam ido ao Posto anteriormente, 85% já utilizaram algum dos serviços nele disponíveis: 90% utilizaram serviços diversos (basicamente a expedição de documentos como RG e carta de antecedentes), 3% deram entrada no requerimento do seguro-desemprego e 7% inscreveram-se no programa de intermediação de mão-de-obra em uma situação anterior de desemprego.
- Perguntada sobre a **oferta** por parte dos funcionários do PAT de outros dos serviços disponíveis no Posto durante a visita na qual requereu o seguro-desemprego, a maioria dos entrevistados respondeu negativamente (65%). Dos 35% que receberam oferta de outros serviços: 79% receberam oferta de inscrever-se no programa de intermediação de mão-de-obra, 15% de serviços diversos ( expedição de carteira de trabalho, de outros documentos e serviços da Secretaria de Fazenda) e 6% receberam oferta para inscrever-se em cursos de qualificação.
- Perguntada sobre a **utilização** de outros dos serviços disponíveis no Posto durante a visita na qual a entrevista foi realizada, além do requerimento do seguro-desemprego, a maioria dos entrevistados respondeu negativamente (69%). Dos 31% que utilizaram outros serviços: 68% inscreveram-se no programa de intermediação de mão-de-obra, 29% utilizaram serviços diversos (expedição de carteira de trabalho, banco, informações do DETRAN e da Secretaria de Fazenda) e 3% inscreveram-se em cursos de qualificação.

A avaliação do atendimento recebido foi pedida, no caso dos PATs, para dois momentos: o da recepção (que começa e tem seu principal momento na entrega da senha e no fornecimento de informações complementares) e o do atendimento no guichê, onde o requerimento do seguro é entregue e inicia o seu trâmite. No caso das DRTs, onde a sistemática de trabalho é diferente, com o requerente entrando desde o início numa fila específica para dar entrada no pedido de seguro, foi pedida avaliação somente para o atendimento no guichê propriamente dito.

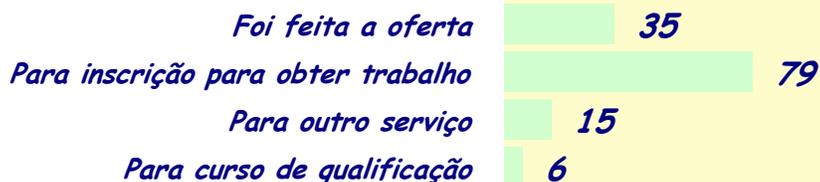
No caso dos PATs, para ambos os momentos, mais de 95% da avaliação recaíram nas alternativas MUITO BOM ou BOM (ver Figuras VI.4. e VI.5.), com vantagem para o atendimento no guichê, que obteve 98% de avaliação positiva. As poucas avaliações

### **VI.4 Utilização anterior e atual dos PATs e avaliação feita pelos requerentes do seguro-desemprego do atendimento na recepção**

#### **Utilização anterior do posto**



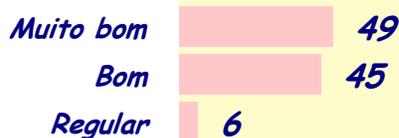
#### **Oferta de serviços na visita de hoje**



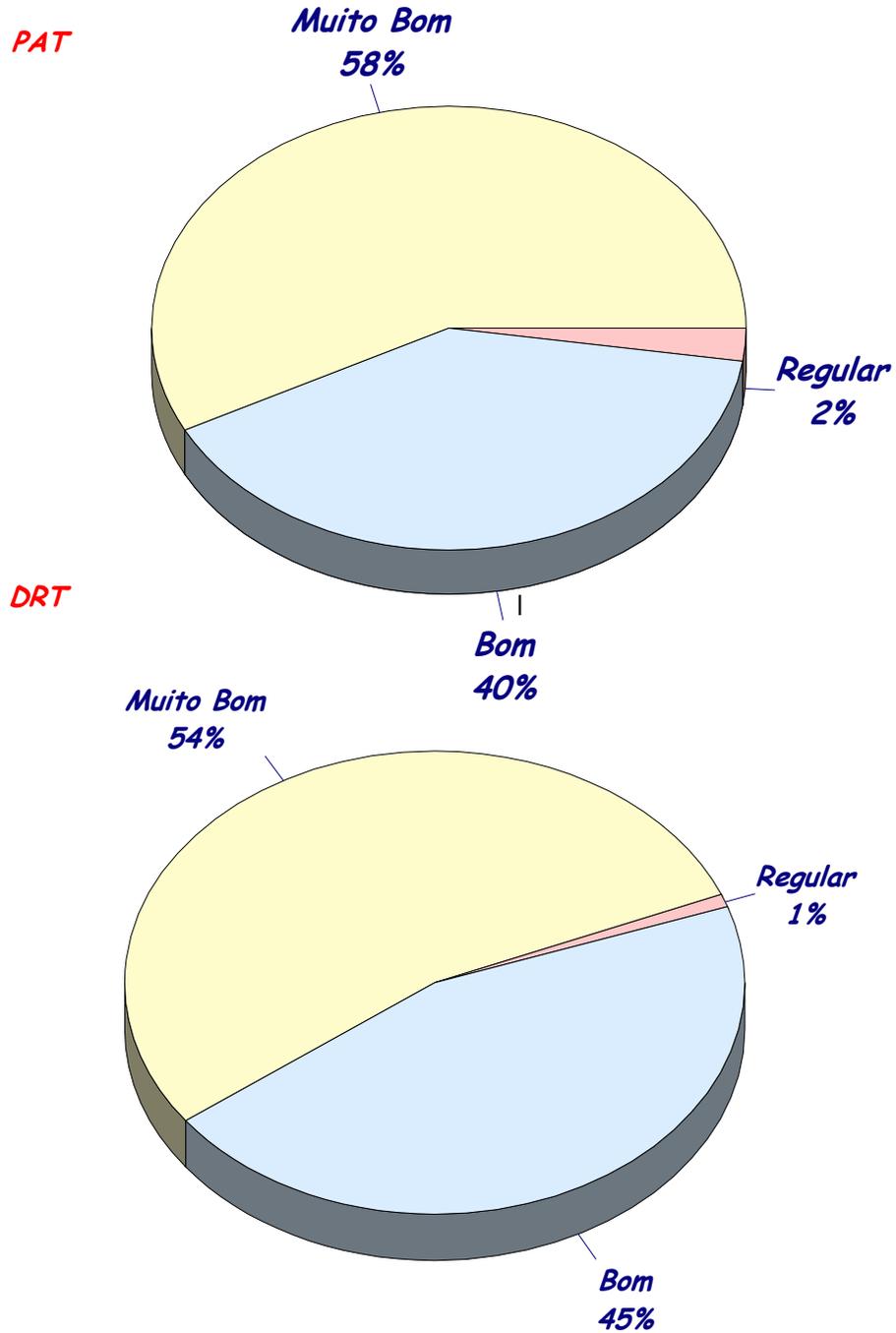
#### **Utilização de outro serviço na visita de hoje**



#### **Avaliação do atendimento na recepção**



**VI.5 Avaliação feita pelos requerentes do seguro- desemprego do atendimento no guichê do local de atendimento**



regulares foram dirigidas 6% à recepção e 2% ao guichê. Ainda com relação ao **atendimento no guichê**, os mais satisfeitos (avaliação MUITO BOA) são as mulheres, os mais velhos (40 anos e mais), os brancos, os sem estudo e os que tinham os mais baixos salários na última ocupação (até 2 SM) (ver **Figura VI.6**).

É interessante notar que, embora os requerentes tivessem apontado significativa preferência pelos PATs em razão de seu melhor atendimento, foram igualmente generosos com PATs e DRTs ao avaliar especificamente o atendimento recebido na visita durante a qual foram entrevistados. As DRTs receberam 54% de avaliação MUITO BOA para o **atendimento no guichê** e 45% de avaliação BOA, com somente 1% de avaliação regular (ver **Figura VI.5**). Os mais satisfeitos (avaliação MUITO BOA) são as mulheres, os com idade entre 30 e 39 anos, os pardos, os que têm curso universitário completo e os que tinham os mais altos salários na última ocupação (mais de 2 SM) (ver **Figura VI.7**).

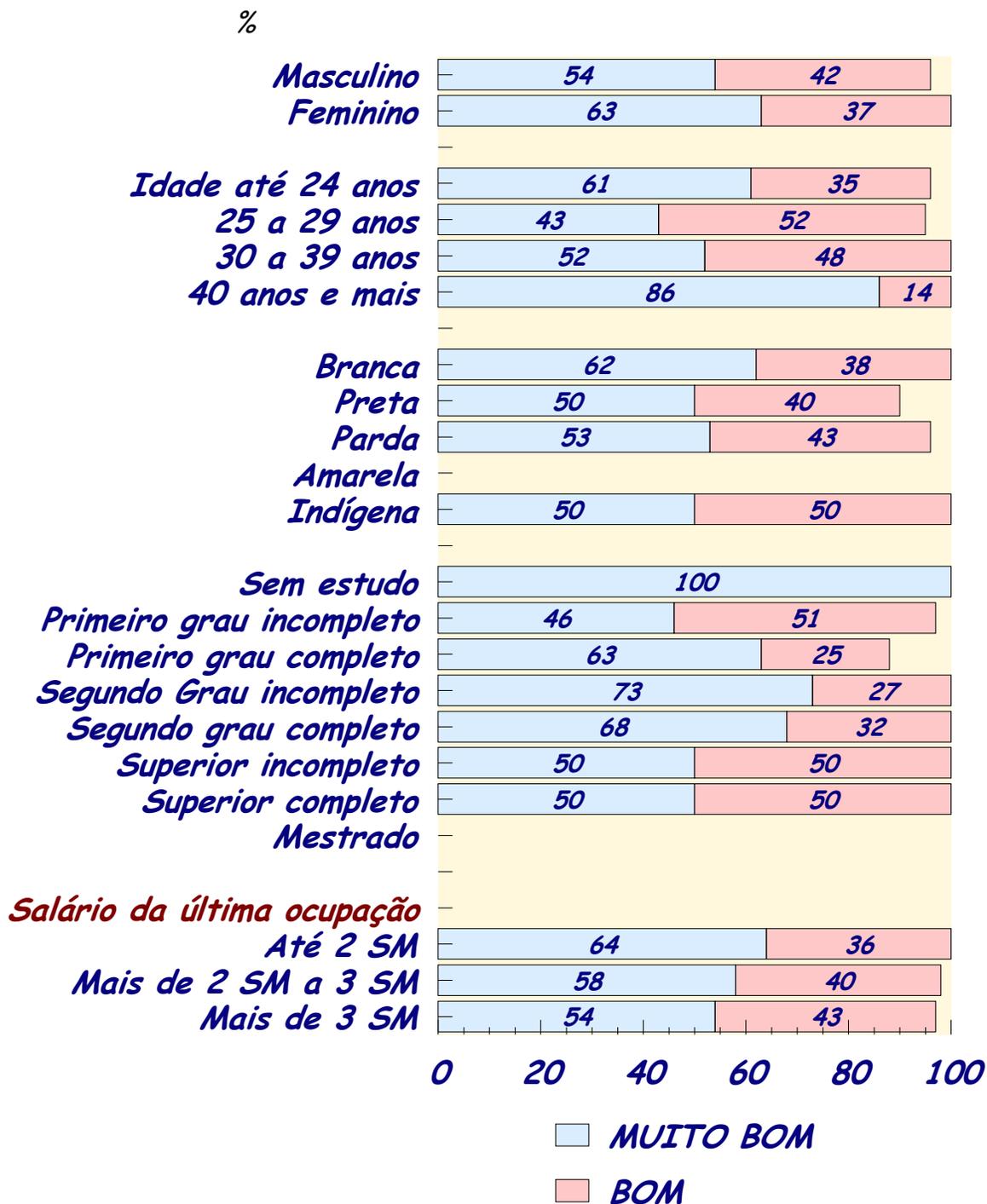
Uma comparação das avaliações recebidas pelos PATs e pelas DRTs, apesar de ambos terem sido aprovados com louvor, mostra uma visão interessante de seus usuários mais satisfeitos: no caso dos PATs são os pertencentes a setores mais discriminados da população (à exceção da variável cor), enquanto que, no caso das DRTs, parece acontecer o contrário. Talvez por isto tenha ganhado mais relevância o bom atendimento como atrativo para os PATs que ainda mereceram elogios explícitos de alguns dos 11% de requerentes que fizeram questão de acrescentar algo no espaço livre que lhes era oferecido no final da pesquisa. Eis exemplos das falas relativas ao atendimento nos PATs:

- *“Achei ótimo o serviço”;*
- *“Diminuiu a espera no PAT”;*
- *“O PAT é excelente”;*
- *“O melhor atendimento que eu já vi até hoje”;*
- *“O serviço foi rápido”.*
- *“A pesquisa é muito importante, ajuda a melhorar o serviço.”*

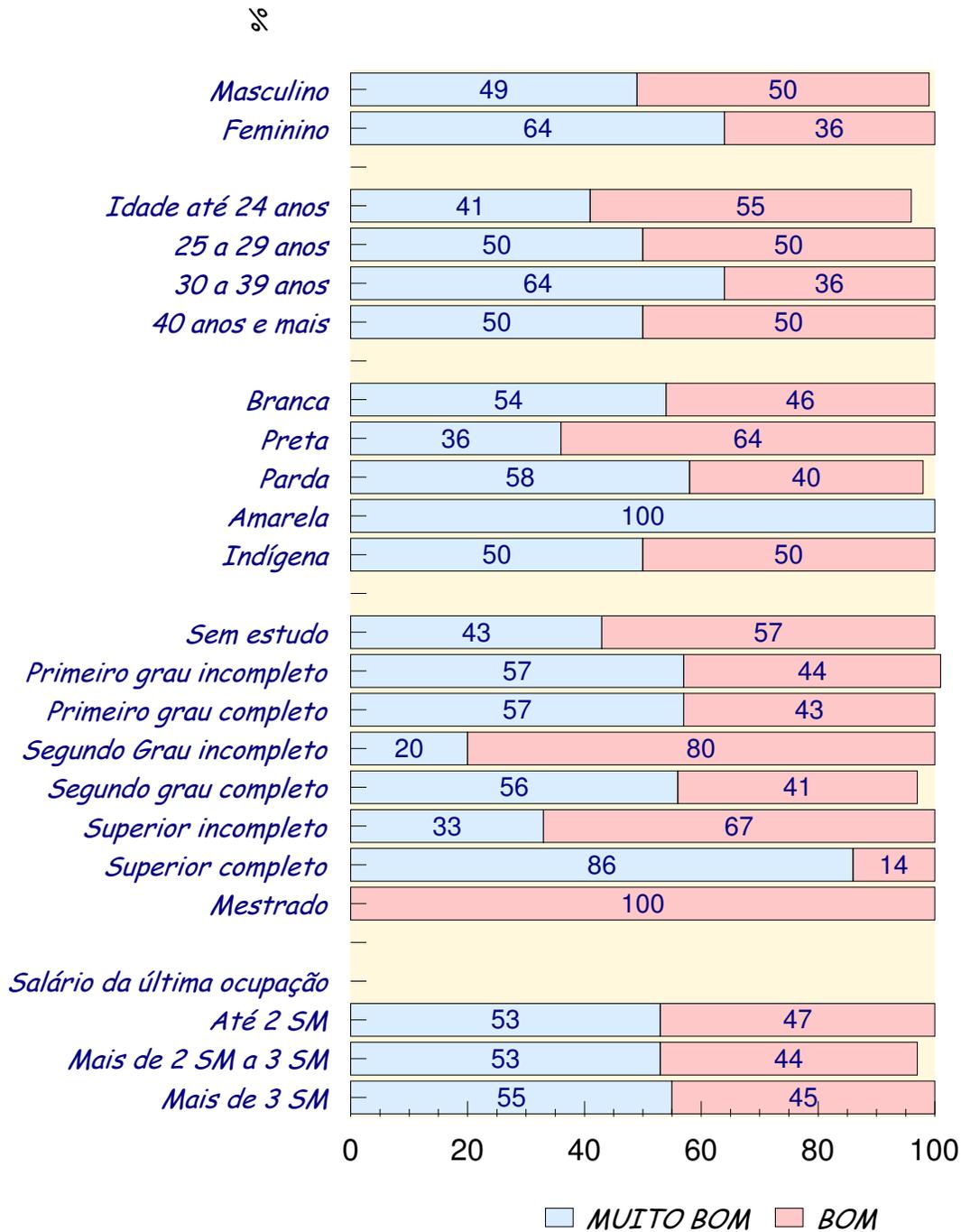
Algumas críticas e sugestões também foram registradas nesse mesmo espaço:

- *“Atendimento telefônico do Poupa Tempo é falho, as próprias empresas não informam a respeito do seguro-desemprego (muitas vezes os encarregados de RH*

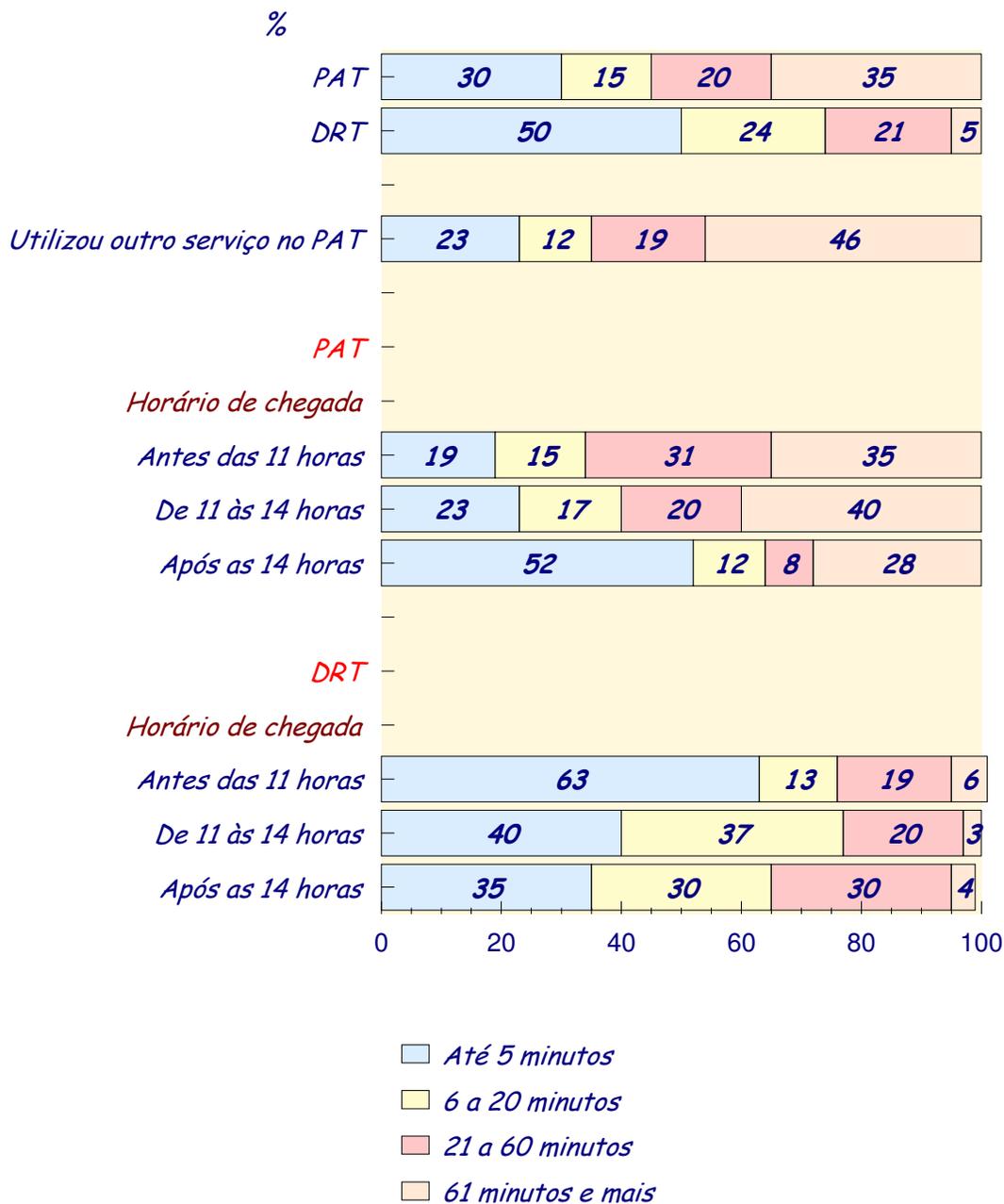
**VI.6 Avaliação positiva do atendimento recebido pelos requerentes do seguro-desemprego no guichê dos PATs segundo características sociais, econômicas e demográficas**



**VI.7 Avaliação positiva do atendimento recebido pelos requerentes do seguro-desemprego no guichê dos DRTs segundo características sociais, econômicas e demográficas**



### ***VI.8 Tempo de espera para ser atendido no guichê, segundo a hora da chegada ao local de atendimento***



*sequer sabem informar a respeito). O governo deveria atuar junto às empresas, para que estas procurassem utilizar-se mais do cadastro de Poupa Tempo, o que pode ser eficiente para ambos, no sentido de obter pessoal, criar empregos”;*

- *“Deveria existir um cartório no PAT, gratuito e popular”;*
- *“Devia haver mais informação antes de entrar na fila”;*
- *“Espero não ter que enfrentar esta fila de novo tão cedo”.*
- *“Por que a demora de quase 3 horas?”;*

A questão do tempo de espera, em muitos casos o ponto nevrálgico do serviço, também foi objeto de investigação na presente pesquisa e seu resultado é aparentemente desvantajoso para o conjunto dos PATs: nele o tempo médio entre a chegada à fila e o atendimento no guichê foi de 65,73 minutos contra 18,20 minutos nas DRTs. Contudo, estes valores médios devem ser relativizados:

- Em primeiro lugar o tempo médio de espera nos PATs é fortemente influenciado pelos PATs de grande movimento, mais representados na pesquisa. Nos PATs de Osasco e Piracicaba o atendimento era praticamente imediato, o mesmo ocorrendo com a DRT de Piracicaba mas não com a DRT de Osasco onde as filas são enormes e, por conseguinte, maior a demora para o atendimento.
- O tempo de espera categorizado (**ver Figura VI.7**) revela diferenças bem menores entre PATs e DRTs e ainda mostra que a grande maioria que esperou mais de uma hora nos PATs esperou porque utilizou mais de um serviço.
- O tempo de espera, categorizado segundo o horário de chegada do requerente à fila, mostra que os beneficiários de um atendimento mais rápido nos PATs (até 5 minutos) são os que chegam ao local após as 14 horas, acontecendo o inverso nas DRTs onde a maior parte dos atendidos instantaneamente são os que chegam ao local antes das 11 horas da manhã.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CGSDAS/SP PE/MTE. 1999 – Dados Preliminares.

DIEESE. **Mercado de Trabalho**. São Paulo, novembro de 1999. (Estudos e Pesquisas IPROS ; 7).

DIEESE. **Pesquisa com desempregados que procuraram postos de atendimento ao trabalhador**. São Paulo: mimeo, janeiro de 2000. (Relatório nº 03).

DIEESE. **Pesquisa requerimentos para contratação da mão-de-obra: a visão dos profissionais de recursos humanos e dos agentes de intermediação**. São Paulo: mimeo, março de 2000. (Relatório nº 04).

DIEESE. **Programas de geração de emprego e renda**: ficha resumo dos programas. São Paulo: mimeo, 1999. (Relatório nº 02).

PUC MINAS GERAIS/IRT – Instituto de Relações do Trabalho. **Trajetória dos desempregados do Vale do Aço**. Belo Horizonte: mimeo, 1998. (Relatório de pesquisa).

SANTOS, João Bosco Feitosa. **O Avesso da Maldição do Gênesis**: a saga de quem não tem trabalho. Fortaleza: mimeo, 1997. (Tese de doutorado).

SECRETARIA DE EMPREGO E RELAÇÕES DE TRABALHO-SP. **Folder Temos Vagas: Tratar Aqui**. Material de divulgação dos Postos de Atendimento ao Trabalhador.

SITE <http://www.mte.gov.br/sppe/segdp/serv/segd01htm>