

O SETOR SERVIÇOS DO ESTADO DO ACRE

Estrutura

Características Setoriais e Regionais

A Paer pesquisou as unidades locais, com mais de 20 pessoas ocupadas, do setor serviços do Estado do Acre, constatando a presença de apenas 37 unidades, distribuídas uniformemente nos segmentos alojamento e alimentação; transporte; distribuição e instalações de energia elétrica, gás e água e telecomunicações; e demais segmentos.

O segmento transporte é o que mais se destaca em relação ao número de empregados: de um total de 3.227 pessoas ocupadas no setor serviços, esse segmento é responsável por 34%.

Cabe salientar que todas as unidades pesquisadas no Estado do Acre estão localizadas na capital, Rio Branco, não existindo portanto a presença de unidades de médio e grande porte do setor serviços nos demais municípios.

Cerca de 48% das unidades do setor serviços possui entre 20 e 50 pessoas ocupadas, porém somente 16% da mão-de-obra é absorvida por essas unidades, já que 70% do pessoal ocupado nesse setor faz parte das unidades com mais de 100 empregados.

Em relação ao período de início de operação das unidades, verifica-se que 43% tiveram seu funcionamento após 1990. Além disso, observa-se que a maioria das unidades (76%) é unilocalizada, sendo exceção o segmento energia elétrica, gás e água e telecomunicações, com 56% de unidades multilocais.

Uso de Equipamentos de Informática e Telecomunicações

Observou-se que, dentre as unidades pesquisadas pela Paer no Estado do Acre, 86% utilizam computadores e 81% têm acesso à Internet, ao passo que a rede interna é encontrada em 65% das unidades.

A menor densidade de pessoas por computador é verificada nos segmentos energia elétrica, gás e água e telecomunicações e no conjunto dos demais segmentos (aproximadamente cinco pessoas por micro), fazendo com que a média total do setor seja de sete pessoas por microcomputador.

Quanto ao uso de redes de longa distância, constatou-se a utilização desse recurso em 19% das unidades pesquisadas.

Estratégias de Gestão

A Paer também investigou as estratégias de gestão utilizadas pelas unidades do setor serviços do Estado do Acre no triênio 1997-99.

Pouco mais de 75% das unidades investiram na informatização das atividades operacionais e/ou administrativas, assim como na ampliação da variedade de serviços. Apenas 5% reduziu a variedade de serviços e 22% o número de empregados. No tocante à terceirização de atividades, 30% das unidades a utilizaram como estratégia de gestão.

Tabela 67
Unidades Locais com Adoção de Estratégias de Gestão e Respectivo Pessoal Ocupado, segundo Tipo de Estratégia
Serviços
Estado do Acre
1997-99

Tipo de Estratégia	Em porcentagem	
	Unidades Locais	Pessoal Ocupado
Redução da Variedade de Serviços	5,4	7,8
Ampliação da Variedade de Serviços	78,4	60,6
Redução da Capacidade de Atendimento	-	-
Ampliação da Capacidade de Atendimento	86,5	87,1
Informatização das Ativ. Operacionais	75,7	92,7
Informatização das Ativ. Administrativas	78,4	89,5
Redução do Número de Empregados	21,6	22,8
Aumento do Número de Empregados	56,8	44,0
Terceirização de Atividades	29,7	46,3

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa da Atividade Econômica Regional – Paer.

Cerca de 51% das unidades pesquisadas têm como clientela os indivíduos e empresas em partes iguais, porém 32% das unidades, que respondem por 51% do pessoal ocupado, têm como clientes predominantemente indivíduos.

Tabela 68
Distribuição de Unidades Locais e do Respectivo Pessoal Ocupado, segundo Composição da Clientela
Serviços
Estado do Acre
1999

Composição da Clientela	Em porcentagem	
	Unidades Locais	Pessoal Ocupado
Somente Empresas	2,7	2,2
Predominantemente Empresas	13,5	10,5
Indivíduos e Empresas em Partes Iguais	51,4	36,6
Predominantemente Indivíduos	32,4	50,8

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa da Atividade Econômica Regional – Paer.

Os principais contratantes das unidades do setor serviços que prestam servem as empresas são as empresas comerciais: 50% das unidades que empregam 33% do pessoal ocupado.

Tabela 69
Distribuição de Unidades Locais e do Respetivo Pessoal Ocupado, segundo
Principal Tipo de Contratante
Serviços
Estado do Acre
1999

Principal Tipo de Contratante	Em porcentagem	
	Unidades Locais	Pessoal Ocupado
Empresas de Serviços	16,7	11,7
Empresas Comerciais	50,0	33,0
Administração Pública	16,7	39,1
Sem Predominância	16,7	16,1

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa da Atividade Econômica Regional – Paer.

Nota: Refere-se às unidades que atendem predominantemente empresas.

Com relação à terceirização total ou parcial de atividades, verifica-se que, dentre o conjunto de serviços gerais, a assessoria jurídica e a manutenção de veículos e equipamentos são as atividades mais terceirizadas – superior a 60% das unidades. Quanto aos serviços de informática, observa-se que 70% terceirizam a manutenção e o conserto de computadores.

Tabela 70
Unidades Locais que Terceirizam Atividades Total ou Parcialmente e Respetivo
Pessoal Ocupado, segundo Tipo de Atividade Terceirizada
Serviços
Estado do Acre
1999

Tipo de Atividade Terceirizada	Em porcentagem	
	Unidades Locais	Pessoal Ocupado
Gerais		
Assessoria Jurídica	62,2	49,5
Serviços de Cobrança	32,4	29,1
Serviços de Contabilidade	51,4	41,9
Transporte de Funcionários	35,1	23,3
Serviços de Alimentação/Restaurante para os Funcionários	40,5	50,6
Serviços de Limpeza/Conservação Predial	10,8	22,4
Serviços de Portaria, Vigilância e Sistemas de Segurança	10,8	10,6
Serviços de Transporte de Cargas	37,8	49,2
Serviços de Seleção Mão-de-Obra	8,1	8,8
Serviços Treinamento de Recursos Humanos	32,4	30,2
Manutenção de Veículos	64,9	49,6
Manutenção de Equipamentos	73,0	77,9
Serviços de Informática		
Desenvolvimento de Programas de Informática	51,4	60,9
Processamento de Dados	27,0	11,6
Manutenção e Conserto de Computadores	70,3	78,7

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa da Atividade Econômica Regional – Paer.

O esforço interno para a implantação de programas de qualidade e produtividade foi verificado em 27% das unidades pesquisadas, ao passo que apenas 5% obtiveram o certificado ISO 9000.

Perspectivas de Investimento

A Paer pesquisou as intenções de investimento na mesma atividade econômica por parte das unidades no triênio 1999-2001.

Verifica-se que 62% das unidades pretendem realizar investimentos, sendo que 95% têm a intenção de executá-lo no mesmo município. O segmento de energia elétrica, gás e água e telecomunicações é o que apresenta o maior número de unidades com esse objetivo e também conta com 25% das unidades que pretendem investir em outro município.

Os principais investimentos pretendidos pelas unidades são a aquisição de máquinas e equipamentos de informática e telecomunicações e a oferta de programas de treinamento de mão-de-obra (95% e 100% das unidades, respectivamente).

O objetivo da maioria das unidades (mais de 90%) com esses investimentos é melhorar a produtividade, a capacidade e a eficiência no atendimento e, em menor parte (55%), oferecer novos serviços.

Com relação ao impacto desses investimentos sobre o pessoal ocupado, nenhuma das unidades pesquisadas espera uma diminuição em seu quadro de funcionários, sendo que 35% projetam um aumento do número de empregados. Da mesma maneira, observou-se que nenhuma empresa pretende desativar, parcial ou totalmente, suas unidades.

Emprego e Recursos Humanos

Nos segmentos de serviços pesquisados pela Paer no Estado do Acre, foram levantadas informações quantitativas e qualitativas de emprego segundo a inserção dos ocupados na unidade e seus níveis de qualificação profissional. Por sua vez, o pessoal ocupado ligado à atividade principal foi dividido segundo as exigências de suas ocupações em quatro categorias: semiquualificados; qualificados; técnicos de nível médio e técnicos de nível superior. O pessoal não-ligado à atividade principal está dividido em dois grupos: o primeiro grupo compreende dos que trabalham nos departamentos administrativos, gerenciais,

de pessoal, contabilidade, vendas, informática etc., aqui denominado de administrativo e subdividido em três categorias – administrativo básico, técnico e nível superior. O segundo grupo é o dos demais ocupados, que engloba várias atividades (manutenção, limpeza etc.).

É necessário lembrar que todas as questões efetuadas sobre rotinas de trabalho, carências de qualificação dos empregados, requisitos para contratação, instrumentos de seleção e treinamento de empregados referem-se às sete categorias de qualificação: quatro ligadas à atividade principal e três ao pessoal administrativo – entre elas a dos trabalhadores qualificados e administrativo básico e a dos técnicos de nível médio.

Nota-se no Estado do Acre que 72% da mão-de-obra do setor serviços é composta por assalariados ligados à atividade principal e 25% pelos não-ligados à atividade – principalmente administrativos (17%). A presença de trabalhadores não-assalariados nas unidades pesquisadas é praticamente inexistente: 3% (89 pessoas).

No que diz respeito ao nível de qualificação ocupacional de seus empregados, verifica-se que, em relação ao pessoal ligado à atividade principal, 63% pertence à categoria qualificada (1.457 trabalhadores) e 18% à categoria semiquificada (421 trabalhadores).

Quanto à absorção dos trabalhadores segundo sua categoria de qualificação ocupacional, nota-se que o segmento energia elétrica, gás e água e telecomunicações é o principal responsável pela contratação de todas as categorias de ocupação, exceto para a dos qualificados, em que o segmento transporte responde por 54% da absorção desse tipo de mão-de-obra.

Para o pessoal alocado em atividades administrativas, constata-se que 59% encontra-se na categoria de nível básico (325 pessoas), sendo que, novamente, o segmento energia elétrica, gás e água e telecomunicações é o que mais emprega ocupados nessas atividades em todas as categorias ocupacionais.

Distribuição do Pessoal Ocupado segundo o Gênero

Observando-se a distribuição do pessoal ocupado segundo gênero, percebe-se que a maioria dos trabalhadores é do sexo masculino: 77%. Apenas nas

categorias de técnico de nível médio – tanto para o pessoal ligado à atividade principal quanto administrativa, a participação feminina é um pouco mais expressiva (41%). Até mesmo na categoria "outro", que engloba atividades de cozinha, limpeza etc., a presença de mulheres é relativamente baixa: 45%.

Tabela 71

Distribuição do Pessoal Ocupado, por Gênero, segundo Tipo de Inserção na Unidade
Serviços
Estado do Acre
1999

Tipo de Inserção na Unidade	Em porcentagem		
	Gênero		Total
	Masculino	Feminino	
Total	76,8	23,2	100,0
Assalariado	76,8	23,2	100,0
Ligado à Atividade Principal	82,5	17,5	100,0
Semiqualificado	78,6	21,4	100,0
Qualificado	84,2	15,9	100,0
Técnico de Nível Médio	82,3	17,7	100,0
Nível Superior	58,7	41,3	100,0
Braçal e de Menor Qualificação	97,6	2,4	100,0
Não-Ligado à Atividade Principal	60,5	39,5	100,0
Administrativo	63,2	36,8	100,0
Básico	61,9	38,2	100,0
Técnico de Nível Médio	59,1	40,9	100,0
Nível Superior	74,2	25,8	100,0
Outro (1)	54,7	45,3	100,0
Não-Assalariado (2)	75,3	24,7	100,0

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa da Atividade Econômica Regional – Paer.

(1) Inclui manutenção, vigilância, limpeza e outras, como cozinha, exclusive as do segmento de alimentação.

(2) Inclui estagiários, desde que remunerados diretamente pela empresa, proprietários, sócios e membros da família.

Nota: A soma das parcelas pode não coincidir com o total devido a arredondamentos ocasionados na imputação.

A maior concentração de mão-de-obra masculina é vista sobretudo nas unidades que possuem entre 30 e 40 pessoas ocupadas e naquelas de grande porte (mais de 100 empregados).

Tabela 72
Distribuição do Pessoal Ocupado, por Gênero, segundo Faixa de Pessoal Ocupado
Serviços
Estado do Acre
1999

Faixa de Pessoal Ocupado	Em porcentagem		
	Gênero		
	Masculino	Feminino	Total
Total	76,8	23,2	100,0
20 a 29	60,5	39,5	100,0
30 a 49	85,1	14,9	100,0
50 a 99	63,1	36,9	100,0
100 e Mais	80,3	19,7	100,0

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa da Atividade Econômica Regional – Paer.

Nota: A soma das parcelas pode não coincidir com o total devido a arredondamentos ocasionados na imputação.

O único segmento cuja distribuição de mão-de-obra de acordo com o gênero é mais equilibrada é alojamento e alimentação, cuja participação feminina é de 50% no segmento transporte, por outro lado, apenas 7% dos trabalhadores são do sexo feminino.

Requisitos de Escolaridade Formal

A Paer do Estado do Acre levantou informações a respeito das exigências de escolaridade formal demandadas pelas unidades pesquisadas, para contratação do pessoal semiqualeficado e qualificado ligado à atividade principal e do pessoal administrativo básico.

Tabela 73
Distribuição das Unidades Locais e do Respectivo Pessoal Ocupado (1), por Categoria de Qualificação Ocupacional, segundo Segmento e Nível de Escolaridade Exigido para Contratação da Maior Parte dos Empregados
Serviços
Estado do Acre
1999

Segmento e Nível de Escolaridade	Em porcentagem					
	Categoria de Qualificação Ocupacional					
	Pessoal Ligado à Atividade Principal – Semiqualeficado		Pessoal Ligado à Atividade Principal – Qualificado		Pessoal Não-Ligado à Atividade Principal – Administrativo Básico	
	UL	PO	UL	PO	UL	PO
Nenhum	24,1	17,3	-	-	-	-
Quarta Série do Fundamental	31,0	38,7	8,8	20,5	3,5	3,1
Ensino Fundamental Completo	31,0	37,8	26,5	16,1	20,7	11,7
Ensino Médio Completo	13,8	6,2	64,7	63,4	75,9	85,2
Educação Superior Incompleta	-	-	-	-	-	-
Educação Superior Completa	-	-	-	-	-	-

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa da Atividade Econômica Regional – Paer.

(1) Refere-se ao pessoal ocupado, em cada categoria de Qualificação ocupacional, das unidades que exigem determinada escolaridade para contratação da maior parte dos empregados, e não ao número de empregados com tal escolaridade.

Nota: Percentual de respostas afirmativas em relação ao total de unidades locais onde existe a categoria de qualificação ocupacional.

Verifica-se que apenas 14% das unidades exigem ensino médio completo para o pessoal semiqualeficado, ao passo que o ensino fundamental completo e a quarta-série do fundamental são exigidos por 31% das unidades. Cerca de 24% das unidades não exige nenhuma escolaridade para essa categoria ocupacional.

Já para o pessoal qualificado, 65% das unidades exige o ensino médio completo e 26% o ensino fundamental completo. Para o pessoal administrativo básico a exigência sobe um pouco: 76% requisitam o ensino médio completo para a ocupação dessa função.

Cabe ressaltar que para nenhuma ocupação e em nenhum dos segmentos foi verificada a exigência de curso superior.

Requisitos de Cursos Profissionalizantes

Em relação à exigência de cursos profissionalizantes para a contratação do pessoal ligado à atividade principal, verifica-se que, para a categoria semiqualeficada, há apenas demanda pelos cursos básicos (38% das unidades). Esses cursos também são os mais exigidos para o pessoal qualificado.

Tabela 74

Unidades Locais que Exigem Cursos Profissionalizantes para Contratação do Pessoal Ligado à Atividade Principal e Respectivo Pessoal Ocupado (1), por Categoria de Qualificação Ocupacional, segundo Segmento e Tipo de Curso Profissionalizante
Serviços
Estado do Acre
1999

Em porcentagem

Segmento e Tipo de Curso Profissionalizante	Categoria de Qualificação Ocupacional							
	Semiqualeficado		Qualificado		Técnico de Nível Médio		Nível Superior	
	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO
Curso Prof. de Curta Duração	-	-	17,7	9,3	57,9	72,1	58,8	70,8
Curso Prof. – Básico	37,9	43,2	61,8	29,6	57,9	51,7	35,3	33,3
Habilitação Técnica c/ Nível Médio	-	-	20,6	13,1	68,4	76,9	47,1	45,0

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa da Atividade Econômica Regional – Paer.

(1) Refere-se ao pessoal ocupado, em cada categoria de Qualificação ocupacional, das unidades que exigem determinado curso profissionalizante para contratação da maior parte dos empregados, e não ao número de empregados com tais cursos.

Nota: Percentual de respostas afirmativas em relação ao total de unidades locais onde existe a categoria de qualificação ocupacional.

Os cursos de curta duração, por sua vez, são os mais requisitados para a contratação de pessoal com nível superior, mas que a habilitação técnica de nível médio é exigida, principalmente, para os técnicos de nível médio.

Já para o pessoal administrativo, observa-se uma maior demanda pelos cursos profissionalizantes de curta duração, com exceção para os técnicos de nível médio, em que a habilitação técnica de nível médio adquire a mesma importância.

Tabela 75

Unidades Locais que Exigem Cursos Profissionalizantes para Contratação do Pessoal Não- Ligado à Atividade Principal – Administrativo e Respectivo Pessoal Ocupado (1), por Categoria de Qualificação Ocupacional, segundo tipo de Curso Profissionalizante Serviços
Estado do Acre
1999

Tipo de Curso Profissionalizante	Em porcentagem					
	Categoria de Qualificação Ocupacional					
	Básico		Técnico de Nível Médio		Nível Superior	
	UL	PO	UL	PO	UL	PO
Curso Prof. de Curta Duração	65,5	65,5	75,0	81,5	76,2	41,6
Curso Prof. – básico	62,1	29,2	25,0	19,3	38,1	21,4
Habilitação Técnica de Nível Médio	20,7	12,3	75,0	49,6	47,6	27,0

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa da Atividade Econômica Regional – Paer.

(1) Refere-se ao pessoal ocupado, em cada categoria de Qualificação, das unidades que exigem determinado curso profissionalizante, e não ao número de empregados com tal curso.

Nota: Proporção dos casos afirmativos em relação ao total de casos.

Requisitos Exigidos pelas Rotinas de Trabalho e Carências do Pessoal Ocupado

Além das exigências de escolaridade formal ou cursos profissionalizantes para contratação de pessoal, foram pesquisados na Paer outros requisitos ou conhecimentos adquiridos por meio do ensino ou de experiência profissional (necessários à execução da rotina de trabalho), como conhecimento técnico atualizado e uso de microcomputador,.

Tabela 76

Unidades Locais em que a Rotina de Trabalho é Executada pela Maioria dos Empregados e Respectivo Pessoal Ocupado (1), por Categoria de Qualificação Ocupacional, segundo Tipo de Rotina

Serviços
Estado do Acre
1999

Em porcentagem

Tipo de Rotina	Categoria de Qualificação Ocupacional													
	Pessoal Ligado à Atividade Principal								Pessoal Não-Ligado à Atividade Principal – Administrativo					
	Semiqua- lificado		Qualificado		Técnico de Nível Médio		Nível Superior		Básico		Técnico de Nível Médio		Nível Superior	
	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO
Uso de Microcomputador	10,3	10,2	32,4	27,8	68,4	87,1	77,8	92,0	82,8	96,9	90,0	97,8	90,5	97,8
Uso de Língua Estrangeira	-	-	2,9	1,5	21,1	20,4	33,3	61,6	31,0	12,3	5,0	3,7	47,6	28,1
Conhecimento Técnico Atualizado	31,0	47,0	79,4	85,5	89,5	95,9	83,3	92,8	51,7	39,1	85,0	81,5	81,0	77,5
Técnicas de Qualidade	41,4	45,8	70,6	54,1	73,7	83,7	72,2	84,8	65,5	43,4	75,0	48,2	81,0	44,9
Redação Básica	10,3	5,5	32,4	15,8	63,2	74,2	72,2	79,7	69,0	64,3	70,0	70,4	76,2	73,0
Expressão e Comunicação Verbais	51,7	53,2	67,7	54,5	79,0	83,7	72,2	79,7	82,8	73,2	85,0	83,7	85,7	79,8
Uso de Matemática Básica	44,8	58,9	58,8	56,5	73,7	76,2	61,1	73,9	75,9	69,5	60,0	65,9	76,2	74,2
Contato com Clientes	58,6	52,7	73,5	78,3	73,7	81,6	77,8	83,3	89,7	93,9	80,0	80,7	85,7	78,7
Trabalho em Equipe	89,7	95,0	88,2	89,6	89,5	89,1	83,3	89,9	93,1	80,9	90,0	86,7	90,5	83,2

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa da Atividade Econômica Regional – Paer.

(1) Refere-se ao pessoal ocupado, em cada categoria de qualificação ocupacional, das unidades em que a rotina de trabalho é executada pela maioria dos empregados, e não ao número de empregados que realizam tais rotinas.

Nota: Percentual de respostas afirmativas em relação ao total de unidades locais onde existe a categoria de qualificação ocupacional.

O trabalho em equipe é a rotina de trabalho mais executada nas unidades pesquisadas, tanto para o pessoal ligado à atividade principal quanto para o administrativo.

Para o pessoal ligado à atividade principal, o contato com clientes e redação básica são rotinas que crescem conforme o grau de qualificação ocupacional; para as demais rotinas verifica-se que essas são utilizadas, sobretudo, pelos técnicos de nível médio.

Já para o pessoal administrativo, verifica-se que o uso de microcomputador, expressão e comunicação verbais e contato com clientes são as rotinas mais realizadas pelos seus funcionários, após o trabalho em equipe.

Entre as carências pesquisadas pela Paer, observa-se que a mais apontada pelas unidades, tanto para o pessoal ligado à atividade principal quanto para o administrativo, foi a capacidade em aprender novas habilidades e funções.

Tabela 77

Unidades Locais em que Existem Fatores Prejudiciais ao Desempenho Profissional da Maioria dos Empregados e Respectivo Pessoal Ocupado (1), por Categoria de Qualificação Ocupacional, segundo Tipo de Fator Prejudicial ao Desempenho Profissional
Estado do Acre
1999

Em porcentagem

Tipo de Fator Prejudicial ao Desempenho Profissional	Categoria de Qualificação Ocupacional													
	Pessoal Ligado à Atividade Principal								Pessoal Não-Ligado à Atividade Principal – Administrativo					
	Semiqua- lificado		Qualificado		Técnico de Nível Médio		Nível Superior		Básico		Técnico de Nível Médio		Nível Superior	
	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO
Falta de Conhecimento Específico da Ocupação	55,2	78,2	58,8	56,3	57,9	63,3	50,0	72,5	62,1	63,1	30,0	54,1	47,6	64,0
Falta de Conhecimento de Informática	6,9	10,0	14,7	17,1	52,6	63,3	61,1	78,3	62,1	84,6	35,0	68,9	52,4	82,0
Dificuldade de Expressão e Comunicação Verbais	34,5	39,2	52,9	65,6	52,6	61,2	55,6	74,6	65,5	66,2	25,0	53,3	47,6	64,0
Falta de Conhecimento de Matemática Básica	31,0	27,6	41,2	64,7	42,1	55,1	50,0	71,0	58,6	56,9	20,0	48,2	47,6	64,0
Falta de Habilidade para Lidar com Clientes	37,9	40,1	55,9	53,6	42,1	55,1	50,0	72,5	72,4	72,0	25,0	48,9	42,9	59,6
Falta de Capacidade de Comunicação por Escrito	41,4	55,3	55,9	69,0	52,6	62,6	55,6	71,0	75,9	70,2	20,0	23,0	42,9	30,3
Dificuldade de Trabalho em Equipe	58,6	78,9	55,9	71,7	47,4	58,5	50,0	71,0	65,5	65,5	20,0	48,2	47,6	64,0
Dificuldade de Aprender Novas Habil. E Funções	75,9	84,8	67,7	86,0	63,2	76,2	66,7	83,3	72,4	88,3	25,0	60,7	52,4	79,8
Falta de Noções Básicas de Língua Estrangeira	17,2	28,5	5,9	8,9	36,8	59,9	50,0	68,1	37,9	44,0	35,0	31,1	47,6	42,7

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa da Atividade Econômica Regional – Paer.

(1) Refere-se ao pessoal ocupado, em cada categoria de qualificação ocupacional, das unidades em que existem fatores prejudiciais ao desempenho profissional da maioria dos empregados, e não ao número de empregados que apresentam tais fatores.

Nota: Percentual de respostas afirmativas em relação ao total de unidades locais onde existe a categoria de qualificação ocupacional.

Também se destacam a falta de conhecimento específico da ocupação, a falta de capacidade de comunicação por escrito e a dificuldade de trabalho em equipe

como fatores prejudiciais ao desempenho da maioria do pessoal ligado à atividade.

Instrumentos de Seleção Utilizados

A utilização de alguns instrumentos de seleção para contratação – análise de currículo, testes prático e teórico, entrevista, avaliação com psicólogos e recomendação – também foi pesquisada pela Paer.

Tabela 78
 Proporção de Unidades Locais e de Pessoal Ocupado de Unidades que Utilizam Instrumentos de Seleção para Contratação de Pessoal (1), por Categoria de Qualificação Ocupacional, segundo Instrumentos de Seleção, no Setor Serviços Estado do Acre 1999

Em porcentagem

Tipo de Instrumento de Seleção	Categoria de Qualificação Ocupacional													
	Pessoal Ligado à Atividade Principal								Pessoal Não-Ligado à Atividade Principal – Administrativo					
	Semiqua- lificado		Qualificado		Técnico de Nível Médio		Nível Superior		Básico		Técnico de Nível Médio		Nível Superior	
	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO
Currículo	69,0	53,4	88,2	61,2	89,5	79,6	88,9	71,0	82,8	43,7	85,0	80,0	85,7	73,0
Teste Prático	69,0	73,6	85,3	89,0	68,4	74,8	55,6	53,6	75,9	60,0	75,0	80,0	76,2	40,5
Teste Teórico	31,0	40,6	58,8	77,9	57,9	64,6	61,1	58,0	65,5	52,9	70,0	78,5	61,9	68,5
Entrevista	89,7	88,1	91,2	91,8	79,0	76,2	88,9	71,0	86,2	67,4	85,0	83,7	90,5	77,5
Avaliação com Psicólogos	10,3	11,4	20,6	16,2	31,6	46,9	38,9	47,8	31,0	16,3	15,0	16,3	47,6	25,8
Recomendação/Indicação	72,4	55,1	82,4	85,1	68,4	72,1	66,7	58,7	82,8	60,9	80,0	49,6	71,4	39,3

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa da Atividade Econômica Regional – Paer

(1) Refere-se ao pessoal ocupado, em cada categoria de qualificação ocupacional, das unidades que utilizam instrumentos na seleção da maioria dos empregados, e não ao número de empregados selecionados por esses instrumentos.

Nota: Percentual de respostas afirmativas em relação ao total de unidades locais onde existe a categoria de qualificação ocupacional.

Verifica-se que a entrevista é o instrumento de seleção mais utilizado pelas unidades do setor serviços do Estado do Acre, seguida pela recomendação/indicação, com exceção da categoria de técnicos de nível médio, em que o currículo é o método de avaliação mais utilizado pelos contratantes.

A avaliação do currículo e os testes práticos também são bastante usados pelas unidades pesquisadas, sendo a avaliação com psicólogos o recurso menos difundido.

Em relação às ocupações que apresentam maiores dificuldades para contratação, podemos observar que são aquelas pertencentes, principalmente, à área administrativa e ao segmento alojamento e alimentação.

Tabela 79
Unidades Locais que Encontram Dificuldade de Contratação no Mercado de Trabalho em
Determinadas Ocupações, segundo Ocupação Demandada
Serviços
Estado do Acre
1999

CBO	Ocupação Demandada	Em porcentagem	
		Número de Unidades Locais	
53120	Cozinheiro-chefe	5	
53210	Garçom, em geral	4	
03020	Técnico de contabilidade	3	
03050	Técnico de administração	3	
09220	Administrador	3	
32105	Secretário, em geral	3	
39410	Recepcionista, em geral	3	

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa da Atividade Econômica Regional – Paer.

Treinamento e Patrocínio de Programas de Educação

O treinamento no posto de trabalho foi oferecido, no triênio 1996-98, por mais de 40% das unidades para o pessoal ligado à atividade principal, sobretudo para os técnicos de nível médio (52%). Já para o pessoal administrativo, 45% das unidades oferecem treinamento no posto de trabalho para seus técnicos de nível médio e um pouco menos de 30% para os níveis básico e superior.

Quanto ao treinamento dado fora do posto de trabalho, 46% das unidades o propiciaram, sendo que, para o pessoal ligado à atividade principal, os cursos mais oferecidos são os de controle de qualidade, ao passo que para o pessoal administrativo se destacam os cursos de relações humanas e os de informática.

Tabela 80
Unidades Locais com Ocorrência de Treinamento Fora do Posto de Trabalho (1), por
Categoria de Qualificação Ocupacional, segundo Tipo de Treinamento
Serviços
Estado do Acre
1999

Em porcentagem

Tipo de Treinamento	Categoria de Qualificação Ocupacional						
	Pessoal Ligado à Atividade Principal				Pessoal Não-Ligado à Atividade Principal – Administrativo		
	Semiqua- lificado	Quali- ficado	Técnico de Nível Médio	Nível Superior	Básico	Técnico de Nível Médio	Nível Superior
Métodos e Técnicas Gerenciais/Coordenação	6,1	2,9	-	10,3	6,3	6,1	10,0
Cursos de Controle de Qualidade	21,2	17,7	22,6	17,2	21,9	15,2	13,3
Cursos de Línguas Estrangeiras	-	-	9,7	10,3	6,3	12,1	6,7
Cursos de Relações Humanas	21,2	17,7	12,9	13,8	25,0	24,2	16,7
Cursos de Informática	6,1	11,8	16,1	17,2	21,9	27,3	20,0
Cursos de Vendas	3,0	-	3,2	3,5	6,3	12,1	3,3
Cursos Específicos de Curta Duração	12,1	5,9	6,5	17,2	15,6	9,1	10,0
Segurança e Higiene no Trabalho	18,2	14,7	16,1	13,8	15,6	12,1	6,7
Operação de Máquinas/Equipamentos	12,1	8,8	16,1	6,9	3,1	9,1	3,3

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa da Atividade Econômica Regional – Paer.

(1) O treinamento fora do posto de trabalho pode ser dentro ou fora da unidade.

Nota: Percentual de respostas afirmativas em relação ao total de unidades locais onde existe a categoria de qualificação ocupacional.

Programas de Educação

Cerca de 16% das unidades pesquisadas oferecem programas de educação para seus empregados.

Dentre os programas oferecidos, o que mais se destaca é o ensino profissionalizante de nível básico (11% das unidades que respondem por 23% do pessoal ocupado), seguido pelo profissionalizante de nível técnico (8% das unidades).

Relacionamento com as Escolas Técnicas

Nenhuma unidade investigada possui professores participando de projetos internos ou fornece equipamentos/insumos para as escolas, ao passo que aproximadamente 51% mantém relacionamento com as escolas técnicas profissionalizantes para o recrutamento de profissionais e 38% treinam seus funcionários nessas escolas.

Tabela 81

Unidades Locais que se Relacionam com Escolas Técnicas/Profissionalizantes e Respeetivo Pessoal Ocupado (1), por Tipo de Escola Técnica Profissionalizante, segundo Tipo de Relacionamento Serviços Estado do Acre 1999

Tipo de Relacionamento	Em porcentagem													
	Federal		Estadual		Sistema S e Sebrae		Municipal		Outras		Não Sabe		Não se Relaciona	
	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO	UL	PO
Recruta Profissionais em Escolas	13,5	15,4	16,2	18,3	43,2	34,5	-	-	8,1	3,8	-	-	48,7	55,0
Contrata Serv. Técnico Espec. nas Escolas	5,4	5,7	-	-	8,1	3,4	-	-	-	-	-	-	86,5	90,9
Alunos das Escolas Fazem Estágio na UL	5,4	8,2	2,7	0,9	10,8	7,3	-	-	-	-	-	-	81,1	83,6
Professores das Escolas Fazem Estágio na UL	2,7	4,0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	97,3	96,0
Professores das Escolas Participam de Proj. da UL	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0
Treinamento de Funcionários nas Escolas	2,7	4,0	-	-	35,1	32,3	-	-	-	-	-	-	62,2	63,7
Participação na Definição do Currículo das Escolas	2,7	1,5	-	-	2,7	0,9	-	-	-	-	-	-	94,6	97,6
Fornecimento de Equip./Insumos para as Escolas	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,0	100,0
Fornecimento de Auxílio Financeiro para as Escolas	-	-	-	-	2,7	0,9	-	-	-	-	-	-	97,3	99,1

Fonte: Fundação Seade. Pesquisa da Atividade Econômica Regional – Paer.

(1) Refere-se ao pessoal ocupado em unidades que se relacionam com as escolas técnicas/profissionalizantes.

Dentre as unidades que recrutam profissionais advindos das escolas técnicas ou treinam seus funcionários nessas escolas, a preferência é dada, principalmente, àqueles formados pelo Sistema S e Sebrae.

As escolas privilegiadas pelas unidades do setor serviços do Estado do Acre no momento da contratação são o Senac (43% das unidades), Sesi e Senai (com 38%). As escolas técnicas estaduais e municipais são preferidas por um pouco menos de 25% das unidades, ao passo que as federais por apenas 5% – principalmente no segmento energia elétrica, gás e água e telecomunicações.