

## **A usabilidade do *hotsite* no processo de busca por vagas de emprego contribui para a percepção positiva de candidatos do Programa Suzano Mais Emprego**

**The *hotsite* usability in the job search process contributes to the positive perception of candidates from the Suzano Mais Emprego Program**

**La usabilidad del *hotsite* en el proceso de búsqueda de empleo contribuye para la percepción positiva de los candidatos del Programa Suzano Mais Emprego**

Recebido: 17/03/2022 | Revisado: 23/03/2022 | Aceito: 26/03/2022 | Publicado: 03/04/2022

**Rafaella Eugênia Mathias Arena**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-6676-0369>

Instituição Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Brasil

E-mail: [rafaella.eugenia@hotmail.com](mailto:rafaella.eugenia@hotmail.com)

**Sivanilza Teixeira Machado**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2746-7885>

Instituição Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de São Paulo, Brasil

E-mail: [sivateixeira@yahoo.com.br](mailto:sivateixeira@yahoo.com.br)

### **Resumo**

O cenário atual político, econômico e social contribuiu para o aumento no número de desempregados nos últimos anos e tende a continuar em crescimento a curto prazo. Como resultado, teve um aumento do contingente de pessoas em busca de reinserção no mercado de trabalho durante a crise sanitária. Portanto, este artigo tem como objetivo verificar se o grau de instrução dos profissionais que utilizam o Programa Suzano Mais Emprego da Prefeitura Municipal de Suzano, é fator determinante para o preenchimento de uma página da web de visualização e candidatura às vagas de emprego disponíveis. Para tanto, foi realizado um experimento social com a participação de 31 pessoas, seguido de entrevista com aplicação de questionário para a coleta de dados. Os resultados apontaram que usuários com ensino fundamental completo e/ou superior conseguem acessar e realizar o preenchimento da página web sem muitas dificuldades. Ainda, observou-se que o conhecimento em informática/navegação web é uma característica importante para autonomia e usabilidade do formulário web pelos participantes. Dessa forma, conclui-se que a criação de um *hotsite* é viável, desde que adotadas algumas medidas que atendam a todos os candidatos que utilizarem os serviços do Programa Suzano Mais Emprego, pois a utilização dos meios digitais na intermediação do processo de recrutamento e seleção, pode promover agilidade na busca por empregos, redução de desperdícios e de exposição aos riscos tanto dos cidadãos a procura de emprego como dos funcionários do programa, e permitir o controle e geração de estatísticas para a Prefeitura de Suzano.

**Palavras-chave:** Desemprego; Mercado de trabalho; Navegação web; Vagas de emprego.

### **Abstract**

The current political, economic and social scenario has contributed to the increase in the number of unemployed in recent years and tends to continue growing in the short term. As a result, the number of people seeking reintegration into the labor market increased during the health crisis. Therefore, this paper aims verifying the instruction degree of the professionals who use the Suzano Mais Emprego Program of the Suzano City Hall, and this is a determining factor for the fillment of a web page for visualization and candidacy of the available employment opportunities. Therefore, a social experiment was carried out with the 31 people, followed by an interview based on an application of a questionnaire for data collection. Our results suggest that users with a complete basic education and/or a higher education are able to access and perform the fillment of the web page without many difficulties. Also, it was observed that the knowledge in computing/web browsing is an important feature for the autonomy and usability of the web form for the participants. Hence, we concluded that the creation of a *hotsite* is viable, provided that some measures are adopted that meet all candidates who use the Suzano Mais Emprego Program services, since the use of digital media in the intermediation of the recruitment and selection process can promote agility in the search for jobs, reduction of waste and exposure to risks of both citizens looking for a job and program employees, and allow the control and statistics report for the Suzano City Hall.

**Keywords:** Unemployment; Labor market; Web browsing; Jobs.

## Resumen

El actual escenario político, económico y social ha contribuido al aumento del número de parados en los últimos años y tiende a seguir creciendo en el corto plazo. Como resultado, el número de personas que buscan reincorporarse al mercado laboral aumentó durante la crisis sanitaria. Por lo tanto, este trabajo tiene como objetivo verificar el grado de instrucción de los profesionales que utilizan el Programa Suzano Mais Emprego de la Prefectura Municipal de Suzano, y este es un factor determinante para el llenado de una página web para la visualización y candidatura de las oportunidades de empleo disponibles. Por lo tanto, se realizó un experimento social con las 31 personas, seguido de una entrevista basada en la aplicación de un cuestionario para la recolección de datos. Nuestros resultados sugieren que los usuarios con una educación básica completa y/o una educación superior pueden acceder y realizar el llenado de la página web sin muchas dificultades. Además, se observó que el conocimiento en computación/navegación web es una característica importante para la autonomía y usabilidad del formulario web para los participantes. Así, concluimos que la creación de un *hotsite* es viable, siempre que se adopten algunas medidas que atiendan a todos los candidatos que utilizan los servicios del Programa Suzano Mais Emprego, ya que el uso de medios digitales en la intermediación del proceso de reclutamiento y selección puede promover la agilidad en la búsqueda de empleo, reducción de desperdicios y exposición a riesgos tanto de los ciudadanos que buscan trabajo como de los empleados del programa, y permitir el reporte de control y estadísticas para la Alcaldía de Suzano.

**Palabras clave:** Desempleo; Mercado de trabajo; Navegación en la web; Ofertas de empleo.

## 1. Introdução

No contexto socioeconômico, o desemprego caracteriza-se como um dos problemas sociais que mais atingem a população brasileira. Historicamente, as políticas de emprego para redução do índice de desemprego estrutural e ainda encurtar o tempo de realocação no mercado até a década de 80 era desconsiderada, devido ao sucesso da industrialização brasileira após a Segunda Guerra Mundial (Cacciamali *et al.*, 2008). Ainda de acordo com os autores, apesar dessa intervenção tardia do Estado sobre as políticas de emprego é indiscutível a importância para o crescimento econômico.

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [Ibge] (2021a), no terceiro trimestre do ano de 2021, havia 106,4 milhões de brasileiros em idade para trabalhar, ou seja, pessoas com 14 anos ou mais que estão em busca de uma vaga de emprego. Ainda de acordo com o Instituto, desse total, 12,6% correspondiam a taxa de desemprego, o que equivale a 13,5 milhões de desempregados e sobre o índice de pessoas ocupadas, o que inclui empregados, empreendedores, trabalhadores domésticos e familiares, com ou sem carteira de trabalho assinada, correspondia a 93 milhões de pessoas. Já no mesmo período do ano de 2020, havia 96,6 milhões de pessoas em idade de trabalhar e a taxa de desocupação atingiu 14,6%, o que correspondia a 14,1 milhões de pessoas desocupadas (Ibge, 2020a). Esses indicadores revelam que o início do período pandêmico no Brasil, contribuiu para um aumento significativo na taxa de desemprego.

Diante da pandemia de Covid-19, o desemprego foi um dos maiores desafios de quase todos os países, já que “reflete a incapacidade de uma economia gerar emprego para aquelas pessoas que querem trabalhar [...]” (Organização Internacional do Trabalho [Oit], 2020). No quarto trimestre de 2019, a taxa de desemprego no Brasil atingiu o índice de 11%, o que correspondia a 11,6 milhões de desempregados (Ibge, 2020b). Já no terceiro trimestre de 2020, decorridos pelo menos 6 meses do início da pandemia no Brasil, o contingente de desempregados passou para 14,1 milhões de pessoas, ou seja, houve um aumento de 2,5 milhões de pessoas desempregadas (Ibge, 2020a).

Os EUA, por exemplo, atingiram uma taxa de desemprego de 14,8% em abril de 2020, devido principalmente ao setor de entretenimento, afetado significativamente durante o período de isolamento social (Costa, 2021). Já a Costa Rica apresentou no ano de 2020 uma taxa de desemprego de 17,4%, a Espanha 15,5% e Argentina 11,5% (International Labour Organization) [Ilo] (2021). Isso porque, uma das medidas sanitárias iniciais para conter a disseminação do vírus, incluía o funcionamento apenas de serviços essenciais, o que reduziu a demanda refletindo negativamente nas atividades econômicas das empresas (Lima e Freitas, 2020).

A demissão foi uma das alternativas adotadas pelas empresas que buscavam manter suas atividades em um cenário incerto e desafiador. Entretanto, tal medida não foi capaz de impedir o encerramento definitivo de algumas empresas, visto que

apesar de reduzir as despesas com folha de pagamentos, havia outras obrigações financeiras. De acordo com dados do Governo Federal (2021a), 355.062 empresas foram encerradas no período de setembro a dezembro de 2020, intervalo que marcou o pico da pandemia no Brasil. Para Araújo e Antigo (2016) o aumento do desemprego é um complicador social, contribuindo negativamente com o aumento da criminalidade, pobreza, número de desabrigados, entre outros da taxa de mortalidade.

De acordo com a 7ª edição do monitor da Oit Covid-19 (2021), os mercados de trabalho foram fortemente impactados em 2020, já que 8,8% das horas de trabalho globais foram perdidas, o que equivale a 255 milhões de empregos em tempo integral, o que indica que essa perda é quatro vezes maior, quando comparada a crise financeira global de 2009 (Oit,2021). Diante deste cenário, algumas medidas foram fomentadas pelo Governo Federal, como forma de mitigar os efeitos da pandemia, destacando-se o Auxílio Emergencial, destinado a população em situação de vulnerabilidade social; o Programa Emergencial de Manutenção do Emprego e Renda, que objetiva a continuidade das atividades das empresas, através de redução proporcional de jornada de trabalho e salário, sendo a complementação do salário do trabalhador responsabilidade do Governo; e linhas de crédito emergenciais com a finalidade de financiar as atividades e desenvolver a geração de emprego e renda (Governo Federal, 2021b).

Apesar das medidas mencionadas, o Sebrae (2020b) revelou que cerca de “18,1% das micros e pequenas empresas precisaram fazer demissões desde o início da crise econômica causada pela pandemia, para manter a saúde financeira”. Essa alternativa foi vista por muitas empresas, como a única saída diante de um contexto cada vez mais desfavorável.

Para Reinert (2001), o desempregado é qualquer pessoa que ainda não desenvolveu um tipo de trabalho durante a semana, porém que procurou ativamente por trabalho, mas não o encontrou. Entende-se que o conceito de desemprego sofre alterações ao longo do tempo, sendo influenciado principalmente pelo sistema capitalista, que demanda os novos meios de mensuração e suas definições (Oshiro e Marques, 2016). De acordo com o Ibge, atualmente o desemprego refere-se às pessoas com idade acima de 14 anos, que não estão trabalhando, mas estão disponíveis e em busca de trabalho (Ibge, 2021b). Dessa forma, não basta apenas não ter um emprego para ser considerado desempregado, isto significa que o número de ‘pessoas sem emprego’ pode ser muito maior do informado oficialmente.

O nível de desemprego é oriundo de diversos fatores, tais como o direcionamento da política, situação econômica de um país, a dinâmica do mercado de trabalho, questões socioeconômicas do indivíduo que consideram desde o grau de escolaridade até a capacitação técnica e proficiência em língua estrangeira (Moretto e Proni, 2011). Assim, verifica-se uma necessidade crescente de recolocação desses profissionais no mercado de trabalho e que estão em busca de novas oportunidades. Contudo, durante a pandemia, além das questões econômicas que envolvem o profissional desempregado muitos têm se colocado em risco na procura de um novo emprego, ou na falta deste, atuando na informalidade.

Várias são as causas do desemprego e se cita dois tipos: o conjuntural e o estrutural. De acordo com Martins (2006), existem quatro modalidades de desemprego: conjuntural, estrutural, subemprego e friccional. Para o autor a primeira modalidade é ocasionado pelas diversas mudanças na economia, ocasionando demissões involuntárias devido ao ciclo econômico em declínio, enquanto o segundo indica que o número de empregos disponíveis é inferior ao número de candidatos em busca de uma vaga. Por outro lado, o desemprego friccional, é um índice considerado natural, uma vez que indica uma transição de uma pessoa que saiu de um emprego e está em busca de outro, ou à procura do primeiro emprego e, por fim, o desemprego disfarçado (subemprego) que é uma condição em que o trabalhador desempenha uma função, normalmente em épocas sazonais e recebe salários mais baixos que o normal (Martins, 2006).

A cidade de Suzano, localizada na região do Alto Tiete do Estado de São Paulo, possui uma população estimada em 303.397 habitantes (Ibge, 2021c). Em 2019, a taxa de população ocupada era de 21,1% o que correspondia a aproximadamente 62.847 pessoas empregadas (Ibge, 2019). Sobre tudo, de acordo com o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados [Caged] (2021a), instrumento de acompanhamento no processo de admissão e dispensa, ao longo do ano de 2019, o município

de Suzano somou 22.333 admissões e 17.653 desligamentos, apresentando uma variação positiva de 4.680, ou seja, as admissões superaram as demissões em aproximadamente 26,5% (Caged, 2021a). Entretanto, diante da atual pandemia de Covid-19 a região do Alto Tietê, que inclui o município de Suzano, fechou cerca de 13 mil postos de trabalho no primeiro semestre do ano de 2020 (Caged, 2021b). A taxa média de desemprego no ano de 2020 foi de 13,5%, com a demissão de aproximadamente 13,4 milhões de trabalhadores (Ibge, 2021d).

A Prefeitura Municipal de Suzano, por meio da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego, atua com o objetivo de estimular e fomentar a geração de emprego e renda no município de Suzano. Neste contexto, o programa “Suzano Mais Emprego” da Prefeitura Municipal de Suzano tem como objetivo principal “proporcionar aos trabalhadores desempregado orientação e preparação para o mercado de trabalho”, promovendo a intermediação entre profissionais e empresas da região, facilitando o processo de busca tanto dos trabalhadores como das empresas (Prefeitura de Suzano, 2021c).

O programa Suzano Mais Emprego gerido pela Prefeitura de Suzano, tem recebido profissionais diariamente em busca de recolocação, em atendimento presencial, por funcionários da prefeitura (Prefeitura de Suzano, 2021c). Apesar da utilização do protocolo de saúde durante a pandemia (obrigatório o uso da máscara, higienização com álcool em gel e o distanciamento social), o risco a exposição e contágio é iminente. Atualmente, os interessados nas vagas de emprego, devem se apresentar no Centro Unificado de Serviços, para deixar o seu currículo ou encaminhá-lo por e-mail para assim se candidatarem as vagas.

A recolocação no mercado ocorre por meio de processo seletivo, que envolve algumas etapas desde uma simples análise de currículo e/ou entrevistas até a realização de diversos testes de aptidão e capacitação para o cargo. Susin *et al.* (2016), apresentam a estrutura clássica do processo de recrutamento e seleção, entretanto, com os avanços tecnológicos e o acesso à internet, o recrutamento virtual tem sido cada vez mais evidente (Santos e Lima, 2018). Os níveis de desempregos altos, a dificuldade de recolocação se torna ainda maior, mais concorrência e mais pessoas capacitadas a disposição no mercado. Portanto, muitas pessoas buscam ajuda e apoio nos serviços promovidos pelas agências de emprego, que operam de forma presencial e virtual.

As agências de emprego atuam no segmento de prestação de serviços de recrutamento e seleção de pessoal, oferecendo intermediação entre candidatos e empresas que estão em busca de mão de obra (Sebrae, 2021). Dessa forma, as agências atuam como facilitadores na recolocação do profissional desempregado. Apesar de oferecerem seus serviços a um valor alto, muitas organizações optam por essa fonte devido aos fatores tempo e rendimento (Baylão e Rocha, 2014).

Ferreira e Vargas (2015), destacam a importância do processo de recrutamento e seleção de profissionais para atender as necessidades da empresa e a busca pelo melhor candidato que se adapte ao perfil previamente estabelecido. Em 1966, Lodi reuniu uma série de vantagens e desvantagens acerca das agências de emprego que servem de referência até os dias atuais, tais como a vantagem da pré-seleção realizada pelas agências, que encaminham somente os candidatos qualificados e capacitados para a vaga, evitando procura maciça por parte de pessoas fora do perfil e ainda perda de tempo por parte dos selecionadores da empresa (Lodi, 1966).

Desse modo, as agências de emprego desempenham grande importância no processo de recrutamento e seleção, visto que é um dos meios mais procurados, tanto pelas empresas quanto pelos candidatos, facilitando assim a intermediação de mão de obra e conseqüentemente o preenchimento de vagas de emprego. No município de Suzano há em torno de 10 agências de emprego. De modo geral, a agência apresenta benefícios aos candidatos, que ao realizarem cadastro em uma agência de emprego, poderão ser encaminhados para diversas vagas de emprego em diferentes empresas, sem a necessidade de ficar se deslocando para isso, evitando assim perda de tempo e dinheiro.

Santos e Lima (2018) chamam a atenção para o uso de novas tecnologias aplicadas no processo de recrutamento e seleção, com intuito de redução de custos e aumentar a agilidade no processo de contratação de pessoal. As ferramentas tecnológicas tendem a contribuir positivamente diante de isolamento social. Considerando o alto risco de contágio durante a pandemia, algumas empresas adotaram o home office, ou seja, trabalhadores passaram a desempenhar suas funções de forma remota, dentro de suas casas. Segundo dados do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada [Ipea] (2021), durante a pandemia de Covid-19, “8,2 milhões de pessoas exerceram as suas atividades laborativas de forma remota”. Além disso, instituições de ensino adotaram a mesma metodologia para as atividades escolares. O setor de compras, também foi influenciado pelos meios digitais e passou a oferecer os seus produtos de forma virtual, além do aumento significativo nos serviços de entrega, que tiveram uma alta em sua procura (Sebrae, 2020a).

Com isso, verifica-se uma tendência de crescimento na utilização de serviços digitais mesmo com o fim da pandemia, visto que dessa forma o acesso a serviços, ao comércio, ensino, entretenimento, tornam-se mais fáceis e ágeis. Portanto, é de se esperar que a implementação de um *hotsite* para a busca de empregos pela Prefeitura de Suzano oferece benefícios para os profissionais desempregados, destacando-se a minimização dos custos de deslocamento, de digitação e impressão de currículos, riscos de contaminação pela Covid-19, redução da formação de filas de atendimento o que implica diretamente na melhora da qualidade do atendimento ao público.

Sendo assim, o objetivo geral da pesquisa é analisar a viabilidade de utilização do *hotsite* criado para o programa Suzano Mais Emprego, pelo grau de instrução do profissional no preenchimento de uma página da web para auxílio na visualização e candidatura às vagas de emprego disponíveis.

## 2. Metodologia

A pesquisa tem natureza quantitativa, com caráter investigativo sobre o impacto da escolaridade na utilização do *hotsite* para auxiliar no processo de busca de vagas de emprego. Assim, buscou-se evidenciar se há diferenças estatísticas e significantes entre o nível de escolaridade dos participantes da pesquisa. De acordo com Koche (2015), este tipo de pesquisa é ideal quando o pesquisador deseja analisar a relação entre as variáveis de estudo, partindo da análise do problema até avaliação dos resultados dessas relações, por métodos estatísticos.

### 2.1 Do experimento social

O experimento foi realizado no Setor de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego da Prefeitura de Suzano, após a aprovação do procedimento metodológico pelo Comitê de Ética em Pesquisa (Parecer CEP 4.882.987), durante o atendimento aos profissionais que se encontram desempregados e estão a procura por vagas de emprego para se candidatarem, no período de 05/10/2021 a 04/11/2021. O atendimento ao público ocorre no período das 08:00 às 17:00 h. Durante o período do experimento foram disponibilizado duas estações de trabalho, computadores com acesso à internet e protegido pelo Departamento de TI da Prefeitura de Suzano, além dos pesquisadores para esclarecimento e acompanhamento, garantindo que o protocolo de biossegurança fosse cumprido por todos os participantes.

#### 2.1.1 Da seleção de participantes

Considerando o objetivo da pesquisa, o experimento foi delineado para ser aplicado em 40 participantes com grau de escolaridade distintos igualmente distribuídos, considerando desde o ensino fundamental incompleto até a pós-graduação completa, Tabela 1. Adotou-se o grau de escolaridade na análise de viabilidade de implementação do *hotsite*, devido ao fato de ser um fator que representa a autonomia da pessoa (candidato), em participar do processo de recrutamento e seleção de forma virtual.

**Tabela 1:** Delineamento da amostra da pesquisa, por grau de escolaridade.

Grau de escolaridade	Quantidade de participantes	Grau de escolaridade	Quantidade de participantes
Fundamental Incompleto	5	Superior Incompleto	5
Fundamental Completo	5	Superior Completo	5
Médio Incompleto	5	Pós-graduação Incompleto	5
Médio Completo	5	Pós-Graduação Completo	5

Fonte: Autoras (2021).

Dada a natureza da pesquisa que requer a avaliação de um *hotsite* para busca de vagas de empregos na web, a pesquisa contemplou somente candidatos com escolaridade. Dessa forma, durante o atendimento, o pesquisador atendeu os profissionais em busca de emprego e analisou o currículo previamente observando o campo de escolaridade. Após a constatação da escolaridade do voluntário, o pesquisador explicou sobre a pesquisa por meio da apresentação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido [TCLE], e em seguida o convidou para participação.

### 2.1.2 Do protocolo de biossegurança na realização do experimento

A coleta de dados foi por meio de entrevista presencial durante o atendimento no Setor de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego. A Prefeitura de Suzano já havia adotado os procedimentos de biossegurança contra a Covid-19, dessa forma, o protocolo para participação no experimento foi reforçado, considerando: o distanciamento social de 2 metros entre as pessoas, uso de máscaras obrigatória com aplicação de álcool em gel 70% para higienização do ambiente e das estações de trabalho.

Além disso, as cadeiras foram cobertas por papel descartável e após a sua utilização o papel foi removido e descartado em lixo apropriado. Ainda, com uso de borrifador álcool 70% (aerossol) e flanela descartável fez a higienização da cadeira, da mesa, computador, teclado e mouse. Cada participante recebeu um kit de higienização pessoal contendo uma máscara descartável, uma caneta para assinar o TCLE e uma bisnaga de álcool em gel 70% de 10 mg, para higienização das mãos.

## 2.2 Procedimento experimental

### 2.2.1 Preparação do ambiente virtual e pré-teste

Antes da realização do experimento, o *hotsite* foi preparado em cinco etapas considerando a coleta de dados dos candidatos e vagas de empregos, Figura 1.



**Figura 1:** Estrutura do *hotsite* Suzano Mais Emprego disponível aos participantes para avaliação.

Cadastro no <i>hotsite</i>	Ficha de Cadastro	Informações Complementares	Informações Profissionais	Vagas Disponíveis
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dados pessoais do candidato para acesso ao sistema;</li><li>• Nome completo;</li><li>• CPF;</li><li>• Data de Nascimento;</li><li>• E-mail;</li><li>• Senha de acesso.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Dados pessoais e acadêmicos do candidato;</li><li>• Dados pessoais: Nome, idade, gênero, estado civil, endereço, telefone e e-mail.</li><li>• Escolaridade</li><li>• Formação Complementar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se possui CNH;</li><li>• Se é candidato PCD - Pessoa com Deficiência;</li><li>• Se possui disponibilidade de horário, para viagens, trabalhos ao final de semana e período noturno.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Objetivo Profissional;</li><li>• Experiência Profissional.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Busca por vagas disponíveis de emprego;</li><li>• Banco de vagas de emprego e candidatura.</li></ul>

Fonte: Autoras (2021).

Com o formulário web pronto para ser aplicado, foram convidadas 05 pessoas com grau de escolaridade para realizar o pré-teste, unicamente com o objetivo de verificar se o *hotsite* estava claro e funcionando adequadamente. Após a aplicação do pré-teste foram realizados 02 ajustes no *hotsite* indicados pelos participantes. A realização do pré-teste não contempla os resultados da pesquisa, visto que foram entrevistas realizadas para ajustes técnicos do *hotsite*.

### 2.2.2 Da aplicação do experimento social

Os voluntários selecionados, aqueles esclarecidos e de livre consentimento, foram direcionados às estações de trabalho, onde tiveram acesso ao *hotsite*. Os participantes foram orientados sobre o procedimento da pesquisa para realizarem o preenchimento do formulário web. O tempo médio estimado para preenchimento do formulário web foi de 30 minutos. Contudo, o pesquisador não interferiu nas respostas dos candidatos e utilização do *hotsite*. Após a finalização do preenchimento do *hotsite* pelo candidato, o pesquisador realizou a entrevista por meio do questionário de avaliação, conforme descrito no subitem 2.3.

### 2.3 Do instrumento de coleta e análise de dados

O instrumento de coleta de dados utilizado foi a entrevista com aplicação de um questionário semiestruturado com 22 questões mistas (fechadas e abertas), com tempo médio estimado de resposta de 10 minutos, com objetivo de avaliar o grau de dificuldade dos participantes no acesso e preenchimento do *hotsite*. A estrutura do questionário de avaliação considerou as características socioeconômicas dos voluntários, tais como gênero, idade, grau de escolaridade, profissão, cargo exercido, tipo de vaga que está buscando, tempo que se encontra na condição de desempregado, quantidade de membros da família que se encontram desempregados, município que reside; e avaliação do *hotsite* envolvendo questões sobre a necessidade de auxílio para acesso e preenchimento do formulário, apontar o grau de dificuldade na utilização do *hotsite*, avaliação geral e recomendações para melhoria.

Considerando a natureza do experimento social e o estudo das características das variáveis após o teste de normalidade, aplicou-se a análise estatística descritiva univariada e bivariada, com o uso de tabelas de frequência e análise de resíduos dos valores observados e esperados, por meio da estatística qui-quadrado ( $\chi^2$ ). Dessa forma, utilizou o nível de confiança de 95% e  $p < 0,05$ .

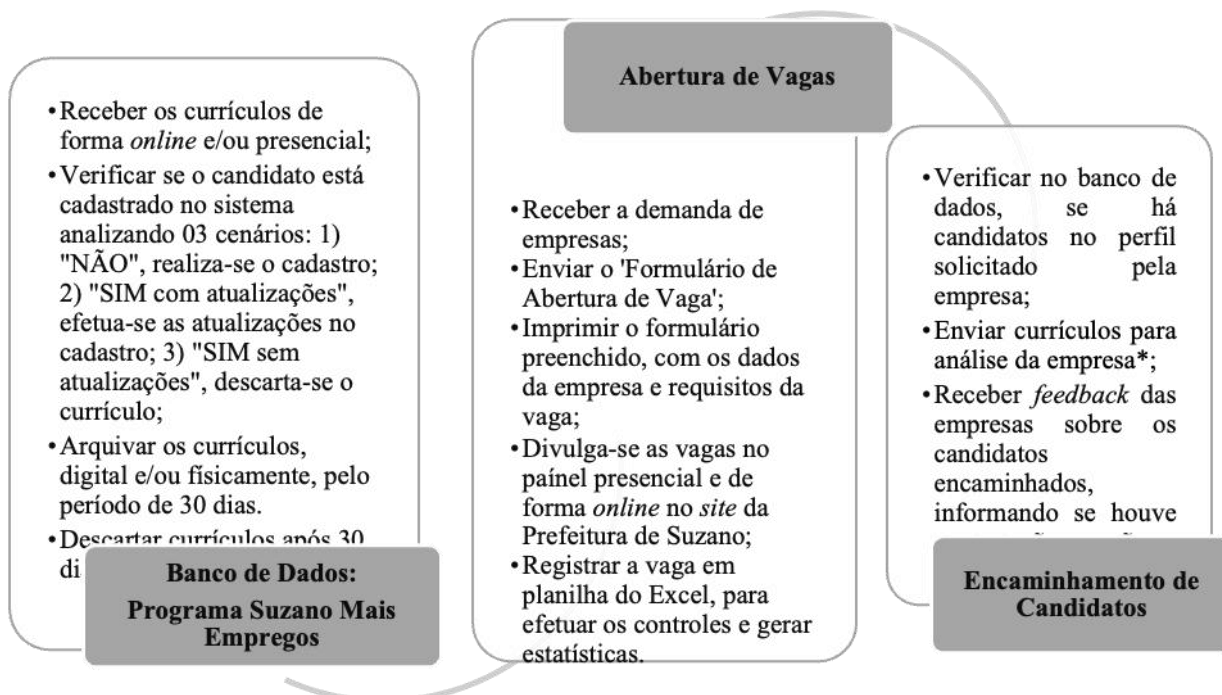
### 3. Resultados e Discussão

Durante o período de realização do experimento, o Setor de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego [Smdege] recebeu 1.699 currículos, sendo 77,4% via e-mail e o restante entregues pessoalmente. Cerca de 58% dos candidatos em busca de emprego são do sexo feminino, a média de idade dos candidatos é  $32,91 \pm 10,69$ . Quanto ao grau de escolaridade dos candidatos, 69,5% informaram ter o ensino médio completo, 10,6% superior incompleto e 5,8% médio incompleto. Cerca de 6% têm escolaridade superior contra 3,5% que tem o ensino fundamental completo e 1,5 fundamental incompleto, menos de 1,5% tem pós-graduação e os demais não informaram.

Após aplicação do experimento, constatou-se que 83% dos candidatos entrevistados preferem a utilização de um formulário web ao invés do atendimento presencial. Este resultado corrobora as argumentações de (Santos e Lima, 2018), sobre o uso da tecnologia como facilitador. Da parcela que prefere o atendimento presencial, verificou-se que o nível de escolaridade é o fundamental completo, médio completou ou incompleto. Além disso 60% desse público informou não possuir conhecimento em navegação web, o que se torna um agravante visto que essa característica é essencial para a utilização do *hotsite*. Apesar dessa informação, 100% dos candidatos informaram que voltariam a utilizar o formulário, recomendaria e ainda traria melhorias no processo de busca de vagas de emprego. Sendo assim, considerando os dados coletados presume-se a viabilidade na implementação de um *hotsite* para atender o programa Suzano Mais Emprego, contanto que haja uma alternativa para aqueles que possuem dificuldades na era digital ou que não possuem acesso à internet.

O processamento dos currículos recebidos presencial ou digitalmente ocorre de forma manual, sendo analisado pelos funcionários do setor e registrado no banco de dados de acordo com a vaga almejada. Quando o setor é informado da abertura de vagas, o setor consulta o banco de dados e envia os currículos correspondentes à vaga, para a empresa empregadora que realizará todo o processo de recrutamento e seleção. Neste contexto, devido ao processo manual, a falha de comunicação pode ocorrer entre os envolvidos no processo, candidato, Smdege e empresa, Figura 2.

**Figura 2:** Diagrama da intermediação do processo de contratação de candidatos pelo Programa Suzano Mais Emprego.



\*O processo de seleção dos candidatos encaminhados pelo Smdege é de responsabilidade da empresa. Fonte: Autores.



A estrutura atual de recrutamento não atende os avanços tecnológicos, se tornando imprescindível para agilidade de um mercado cada vez mais competitivo. Santos e Lima (2018), reforçam que o recrutamento e seleção online, com o uso da internet, passou a ser um canal de contato entre interessados e que contribui positivamente para a redução dos custos.

### 3.1 Caracterização dos participantes da pesquisa

Foram estimados a participação de 40 candidatos do Programa Suzano Mais Empregos distribuídos uniformemente pelo grau de escolaridade. Contudo, foram coletadas informações de 31 candidatos, devido à falta de familiaridade com uso de computador por alguns voluntários e que declinaram da participação na pesquisa (fundamental incompleto) e/ou pela ausência dos candidatos durante o mês de coleta (pós-graduação incompleto).

Em termos gerais do total de participantes, cerca de 58% dos participantes são do sexo masculino e 42% do sexo feminino, com média etária  $33 \pm 11,66$  anos. Cerca de setenta e sete por cento dos participantes informaram ter conhecimento em navegação na web para realização de diversas atividades, desde leitura de notícia (7,6%) a assistir filmes e vídeos online (22,8%). Analisando a distribuição do conhecimento em navegação na web pelo grau de escolaridade, observou-se associação entre as variáveis ( $p < 0,05$ ), Tabela 2.

Analisando as condições dos candidatos quanto ao acesso à web e a percepção para os critérios avaliados com base no *hotsite*, percebe que os candidatos com ensino fundamental completo informaram que não tem conhecimento em navegação web, contudo apenas 20% necessitaram de auxílio para localizar o formulário e para seu preenchimento. Em relação a capacitação e inclusão social, a Prefeitura de Suzano dispõe dos serviços do Saspe – Serviço de Ação Social e Projetos Especiais. O órgão tem como missão estimular a cidadania, através de ações sociais que visem a inclusão social e profissional (Prefeitura de Suzano, 2021a). Dentre as ações já realizadas, destaca-se a oferta de cursos voltados à capacitação profissional, tais como inglês, técnicas administrativas e informática. Costa (2020), evidenciou que a pandemia atingiu intensamente a população em vulnerabilidade social, que vive na informalidade e reside em áreas precárias, com baixos rendimentos e irregulares.

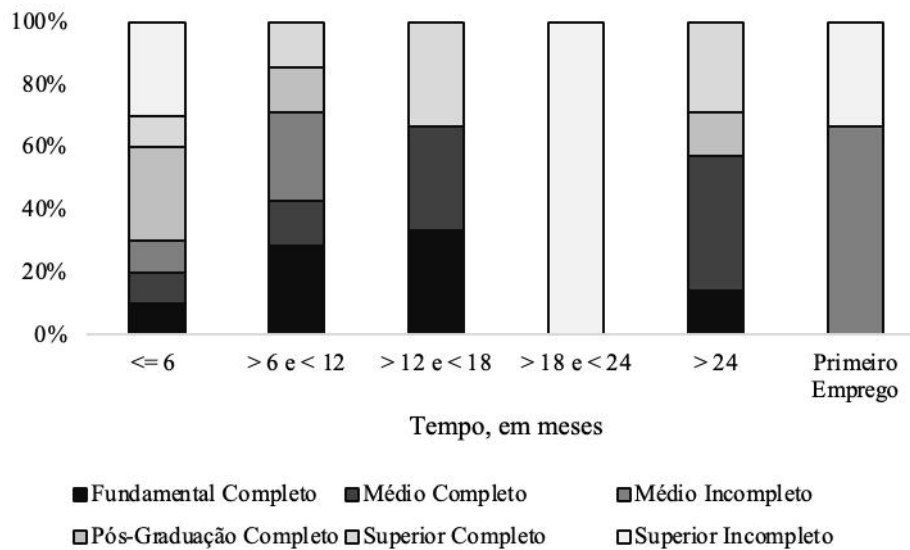
**Tabela 2:** Distribuição do conhecimento em navegação na web pelo grau de escolaridade.

		Grau de Escolaridade (valores em %)					Pós-Graduação Completo
		Fundamental Completo	Médio Incompleto	Médio Completo	Superior Incompleto	Superior Completo	
Conhecimento em Navegação web	Não	71,43	14,29	14,29	-	-	-
	Sim	-	16,67	20,83	20,83	20,83	20,83

$\chi^2 = 21,66$ ; p-valor = 0,00061. Fonte: Autores.

Aproximadamente 64,5% dos participantes encontram desempregados por um período de até 1 ano e 26% já estão nessa condição por um período acima de 1,5 anos. Este resultado indica que a maioria dos desempregados participantes da pesquisa são vítimas da crise sanitária, como já destacado por (Costa, 2020), sendo uma das suas consequências o aumento do desemprego no país. Dentre as profissões mais procuradas estão entre ajudante geral e auxiliar. O Programa Suzano Mais Emprego é procurado por diversos profissionais dos setores da indústria, do comércio e serviços. A maioria busca por novos desafios e atuar em cargos diferentes e cerca de um terço do buscam para continuar atuando com o mesmo cargo. Não foi observado associação entre o tempo que o participante se encontra na situação de desempregado e o grau de escolaridade ( $p > 0,05$ ), Figura 3.

**Figura 3:** Distribuição do tempo que se encontra desempregado pelo grau de escolaridade.



$\chi^2 = 26,48$ ; p-valor = 0,3825. Fonte: Autores.

Sobre a quantidade de pessoas (familiares) que se encontravam desempregados, cerca de 22% dos participantes afirmaram que não há membro da família desempregado, seguindo de 68% que tem um membro da família e 10% com 2 membros da família na situação de desempregados. Costa (2020) defendeu a proteção social à fome e pobreza de pessoas em situação de vulnerabilidade. A autora ainda elenca os principais segmentos e número de demissões ocorridas durante a pandemia, citando hotéis, bares e restaurantes, empresas de transportes, turismo e fábricas (Costa, 2020).

### 3.2 Percepção dos participantes sobre a utilização do *hotsite* Suzano Mais Emprego

Do total de participantes 97% não necessitaram de auxílio na localização do formulário eletrônico, e cerca de 77% não solicitaram nenhum auxílio para preenchimento formulário contra 23% que apresentaram alguma dúvida durante o preenchimento. Este resultado requer atenção para melhoramento do formulário na sua implementação, para deixar o preenchimento mais interativo e acessível aos usuários com pouco conhecimento em informática.

Quanto aos critérios de avaliação do formulário pelos participantes, a avaliação geral foi considerada ótima com baixa variação (5,90%), assim como os demais critérios apresentaram homogeneidade entre as respostas dos participantes, com exceção do critério “dificuldade no preenchimento do formulário” que apresentou alta variação com média de dificuldade de  $0,55 \pm 1,21$ , Tabela 3.

Não foi observado significância estatística ( $p < 0,05$ ) entre os critérios de avaliação do *hotsite* e o grau de escolaridade dos participantes da pesquisa, Tabela 3. Este resultado sugere que formulários web desenvolvidos de forma interativa, objetiva e acessível pode facilitar a sua utilização desde que o usuário tenha pelo menos o ensino fundamental completo. Entretanto, vale ressaltar a importância de criar alternativas para atender de forma satisfatória todos os usuários do programa, como pessoas com deficiência, sem acesso à internet e/ou sem grau de escolaridade.

**Tabela 3:** Estatística descritiva dos critérios de avaliação do *hotsite* pelos participantes da pesquisa.

Critérios	Média	CV%	Mínimo	Máximo	Amplitude
Dificuldade no preenchimento	0,55 ± 1,21	220,02	0	5	5
Linguagem Adotada	9,94 ± 0,25	2,51	9	10	1
Formato e Disposição	9,87 ± 0,56	5,69	7	10	3
Cores	9,87 ± 0,72	7,27	6	10	4
Aparência	9,84 ± 0,73	7,46	6	10	4
Praticidade e utilização	9,94 ± 0,25	2,51	9	10	1
Avaliação Geral	9,74 ± 0,58	5,90	8	10	2

Fonte: Autores.

Hammes e Nuernberg (2015), em seus estudos trouxeram uma importante reflexão sobre a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho, que dado a sua condição história, de assistencialismo e protecionismo, são vistas como pessoas incapacitadas para o mercado de trabalho. Uma delas seria disponibilizar computadores com acesso à internet e um funcionário à disposição, para orientar aqueles que tiverem dificuldades técnicas. Assim, seria possível atender toda a parcela da população que procurar os serviços para busca de vagas de emprego.

Apesar da média geral do grau de dificuldade em o preenchimento do formulário ter sido baixa (Tabela 4), observou-se alta variação nas respostas dos participantes em relação ao grau de escolaridade.

**Tabela 4:** Valores médios e desvios padrão dos critérios de avaliação do *hotsite* pelo grau de escolaridade.

Critérios	Escolaridade					
	Fundamental Completo	Médio Incompleto	Médio Completo	Superior Incompleto	Superior Completo	Pós-Graduação Completo
Dificuldade no preenchimento	2,4 ± 2,07	0,4 ± 0,89	0,17 ± 0,40	0,2 ± 0,44	0,2 ± 0,44	-
Linguagem	10	10	10	10	9,8 ± 0,44	9,8 ± 0,44
Formato e Disposição	10	10	10	9,8 ± 0,44	9,4 ± 1,34	10
Cores	10	10	10	10	9,2 ± 1,78	10
Aparência	10	10	10	10	9 ± 1,73	10
Praticidade e utilização	10	10	10	10	9,6 ± 0,54	10

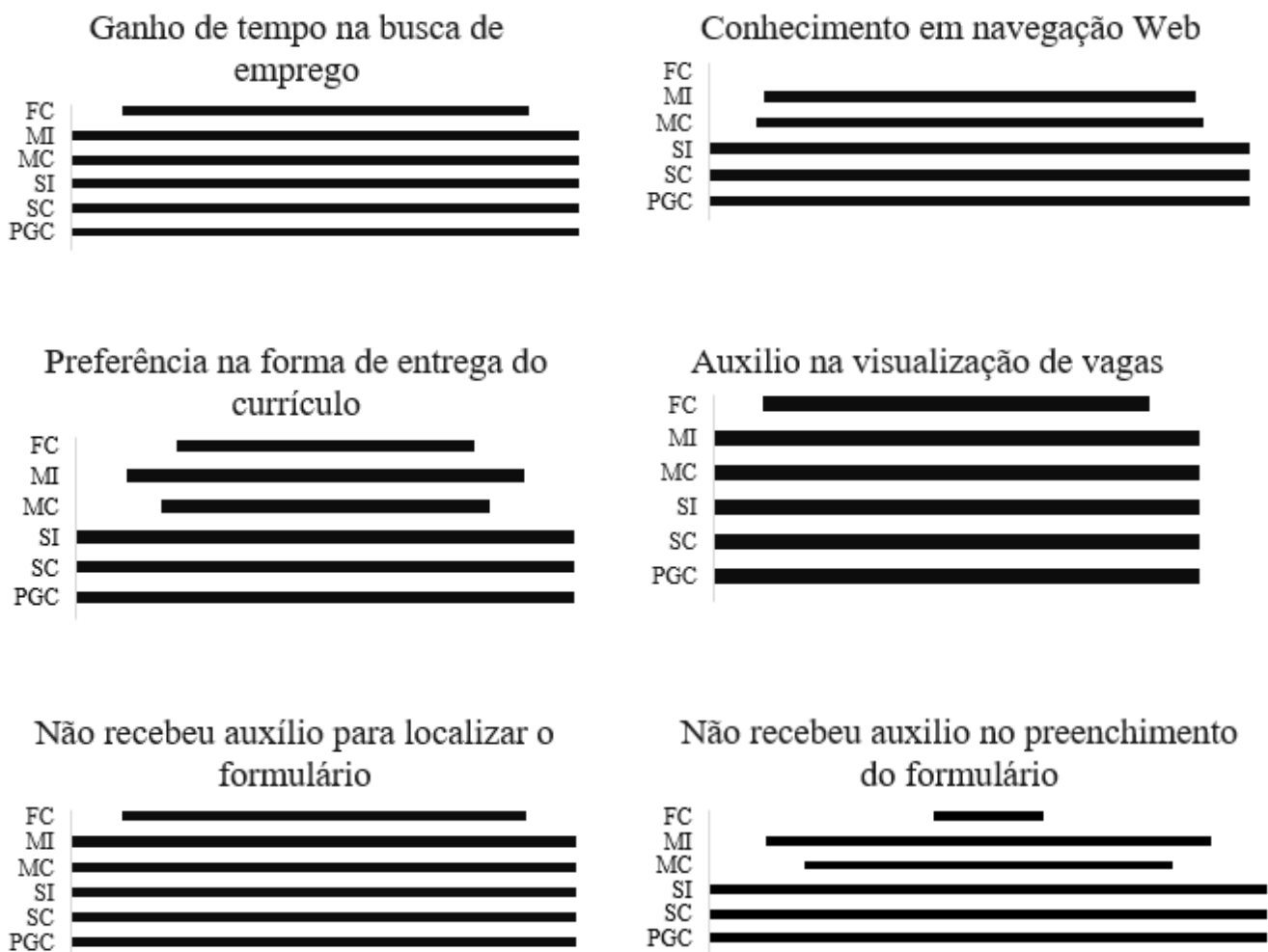
Fonte: Autores.

Diante dessa constatação sugere-se a oferta de cursos de informática através da Prefeitura Municipal de Suzano. Atualmente, o Serviço de Ação Social e Projetos Especiais (Saspe) atua no município com o objetivo de “estimular a cidadania através de ações que viabilizem a inclusão social e profissional aos jovens, adultos, idosos e pessoas com deficiência” (Prefeitura de Suzano, 2021b). De acordo com dados da Prefeitura de Suzano (2020), a última capacitação oferecida de

“Informática Básica” foi em janeiro de 2020, com 75 vagas à disposição. Sendo assim, verifica-se a necessidade de analisar a demanda por curso de informática básica e ofertar a comunidade, por meios de ações sociais da própria Prefeitura.

Quando questionados sobre o ganho de tempo na busca por vagas de emprego utilizando o *hotsite*, apenas 20% os participantes com ensino fundamental não tiveram a percepção de ganho, provavelmente por terem necessitado de auxílio na localização do formulário e no preenchimento, entretanto 80% acreditam que o *hotsite* auxilia na visualização de vagas de emprego. Quanto a preferência pelo meio de entrega de currículos, 100% dos participantes com escolaridade acima de superior incompleto indicaram a utilização do *hotsite*, contra 40% dos participantes de Ensino fundamental e médio completo que preferem a forma presencial e 20% dos participantes com Ensino médio incompleto, Figura 4.

**Figura 4:** Avaliação das condições de utilização do *hotsite* Suzano Mais Emprego, valores em %.



Fonte: Autores.

Além disso, constatou-se que a faixa etária dos candidatos é uma característica que também influencia na escolha entre o meio digital ou o físico. Analisando os dados, é possível inferir que os candidatos com idade a partir dos 50 anos optaram por entregar o currículo de forma presencial, indicando que o uso de tecnologias se torna um desafio. Sendo assim, a escolaridade não representa uma característica significativa na escolha entre o meio de entrega dos currículos.

Analisando os participantes que necessitaram de auxílio no preenchimento do formulário, percebe-se semelhança nos resultados entre os participantes com grau de escolaridade ensino fundamental e médio completo, este resultado foi

evidenciado devido à falta de conhecimento de navegação da web. Desse modo, observa-se que o grau de instrução dos participantes não é um fator decisivo e isolado no que tange a utilização de meios digitais na busca por vagas de emprego, já que o conhecimento em informática é uma habilidade que pode ser desenvolvida desde que a pessoa saiba pelo menos ler e escrever. Sendo assim, o que ocorre entre esses candidatos é a falta de conhecimento das tecnologias da informação, ocasionada principalmente pela ausência de inclusão digital, que permitiria que todas as pessoas tivessem acesso às ferramentas digitais.

Quando questionados sobre a utilização do formulário web e se voltariam a utilizar, ainda se recomendariam e se apresentou melhorias no processo de busca por emprego e facilidade no processo de envio de currículos, todos os participantes concordaram e responderam positivamente pela implementação. Alguns participantes comentaram sobre a possibilidade de disponibilizar aos candidatos computadores com acesso à internet, para facilitar o cadastro daqueles que possuem dificuldades técnicas ou que não possuem computador e até mesmo internet, situação está reportada por um candidato, que alegou que a região onde mora não possui infraestrutura para receber o sinal de internet.

Além disso, outra situação pontuada por um entrevistado foi a possibilidade de sobrecarga do sistema quando houver muitos acessos, o que poderia dificultar a operacionalização do sistema. Um outro candidato, formado em desenvolvimento de sistemas, indicou a possibilidade de tornar o site mais interativo, com opção de acompanhamento da candidatura nas vagas, por exemplo; além de questionar a respeito das cores adotadas no site, considerando a psicologia das cores. Por fim, houve também a sugestão de um candidato em acrescentar nas vagas disponíveis uma descrição de cada uma delas com os seus respectivos requisitos, o que facilitaria a candidatura na vaga que estivesse dentro do seu perfil.

#### **4. Conclusão**

O Estado tem papel fundamental na política do emprego e de inclusão social, contribuindo para melhorar a qualidade de vida do cidadão. Assim, a melhoria do processo de atendimento aos candidatos e as empresas conectando-os por meio o uso de *hotsite* do Programa Suzano Mais Emprego é fundamental para garantir a agilidade no processo e minimização dos custos envolvidos.

A partir dos resultados, observando apenas o grau de escolaridade dos candidatos, conclui-se que a implementação do *hotsite* para atender os candidatos é viável, desde que se mantenha a estratégia de oferecer alternativas para os candidatos que não tenham acesso à internet e/ou conhecimento de navegação web, pessoas com deficiência, entre outros. Ainda se torna importante o oferecimento de treinamento e cursos de capacitação para redução da taxa de dependência de processos manuais e, conseqüentemente, aumento do uso das ferramentas tecnológicas.

Este artigo apresenta limitações de pesquisa, tais como a falta de estudo sobre os custos envolvidos no desenvolvimento e implementação do *hotsite*, treinamento e preparação do ambiente para seu uso. Ainda sobre os fatores de inclusão digital e capacitação para ferramentas tecnológicas da população desempregada. Dessa forma, como trabalhos futuros se sugere a investigação da percepção de pessoas em condição de desemprego em relação aos serviços públicos e ações para a recolocação no mercado de trabalho, desde orientações até a capacitação dos profissionais.

#### **Agradecimentos**

As autoras agradecem ao Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego, Sr. André Maurício Loducca e ao Diretor de Desenvolvimento Humano da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Geração de Emprego, Sr. Marcos Roberto Manrique, por toda a colaboração e suporte na realização da pesquisa. Agradecemos a todos os voluntários que participaram e contribuíram com os resultados da pesquisa.



## Referências

- Araújo, J. P. F.; Antigo, M.F. (2016). Desemprego e qualificação da mão de obra no Brasil. *Revista de Economia Contemporânea*, 20(2),308–35.
- Baylão, A. L. S.; Rocha, A. P. S. (2014) A importância do Processo de Recrutamento e Seleção de Pessoal na Organização Empresarial. *Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia*.
- Cacciamali, M. C.; Ligiéro, A.P.; Matos, F. (2008). Desenho e gestão de uma política pública de intermediação de mão-de-obra. *Idéias e Tendências Em Foco* 1:9-48.
- Caged, Cadastro Geral de Empregados e Desempregados. (2021a). *Perfil do Município*. [https://bi.mte.gov.br/bgcaged/caged\\_perfil\\_municipio/index.php](https://bi.mte.gov.br/bgcaged/caged_perfil_municipio/index.php)
- Caged, Cadastro Geral de Empregados e Desempregados. (2021b). *Painel de Informações do Novo Caged*. [https://bi.mte.gov.br/bgcaged/caged\\_perfil\\_municipio/index.php](https://bi.mte.gov.br/bgcaged/caged_perfil_municipio/index.php)
- Costa, S. S. (2020). Pandemia e Desemprego no Brasil. *Revista de Administração Pública*, 54 (4), 969-78.
- Costa, D. H. R (2021). Avaliação preliminar dos efeitos do Paycheck Protection Program (PPP) no desemprego dos EUA. (Dissertação mestrado profissional MPEB. Fundação Getúlio Vargas – FGV. Brasília, Brasil.
- Ferreira, F. S.; Vargas, E.C. (2015). A Importância Do Processo de Recrutamento e Seleção de Pessoas No Contexto Empresarial. *Estação Científica (UNIFAP)*, 4(2), 21–39.
- Governo Federal do Brasil. (2021a). *Mapa de Empresas*. <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/mapa-de-empresas/boletins/mapa-de-empresas-boletim-do-3o-quadrimestre-de-2020.pdf>
- Governo Federal do Brasil. (2021b). *Economia*. <https://www.gov.br/casacivil/pt-br/assuntos/noticias/2021/junho/confira-as-principais-medidas-economicas-do-governo-federal-de-combate-pandemia-de-covid-19#:~:text=Aux%C3%ADlio%20Emergencial%202021,Emergencial%20fo%20retomado%20em%202021.&text=Ou%20seja%2C%20a%20medida%20vai.pleno%20respeito%20C3%A0s%20contas%20p%C3%BAblicas>.
- Hammes, I.C.; Nuernberg, A.H. (2015). A inclusão de pessoas com deficiência no contexto do trabalho em Florianópolis: relato de experiência no sistema nacional de emprego. *Psicologia: Ciência e Profissão*, 35(3), 768–80.
- Ibge, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2019). *Panorama*. <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/suzano/panorama>
- Ibge, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2020a). *Indicadores IBGE*. Medidas de Subutilização da Força de Trabalho no Brasil. [https://ftp.ibge.gov.br/Trabalho\\_e\\_Rendimento/Pesquisa\\_Nacional\\_por\\_Amostra\\_de\\_Domicilios\\_continua/Trimestral/Novos\\_Indicadores\\_Sobre\\_a\\_Forca\\_de\\_Trabalho/pnadc\\_202003\\_trimestre\\_novos\\_indicadores.pdf](https://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Nacional_por_Amostra_de_Domicilios_continua/Trimestral/Novos_Indicadores_Sobre_a_Forca_de_Trabalho/pnadc_202003_trimestre_novos_indicadores.pdf)
- Ibge, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2020b). *Indicadores IBGE*. Medidas de Subutilização da Força de Trabalho no Brasil. [https://ftp.ibge.gov.br/Trabalho\\_e\\_Rendimento/Pesquisa\\_Nacional\\_por\\_Amostra\\_de\\_Domicilios\\_continua/Trimestral/Novos\\_Indicadores\\_Sobre\\_a\\_Forca\\_de\\_Trabalho/pnadc\\_201904\\_trimestre\\_novos\\_indicadores.pdf](https://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Nacional_por_Amostra_de_Domicilios_continua/Trimestral/Novos_Indicadores_Sobre_a_Forca_de_Trabalho/pnadc_201904_trimestre_novos_indicadores.pdf)
- Ibge, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2021a). *Indicadores IBGE*. Medidas de Subutilização da Força de Trabalho no Brasil. [https://ftp.ibge.gov.br/Trabalho\\_e\\_Rendimento/Pesquisa\\_Nacional\\_por\\_Amostra\\_de\\_Domicilios\\_continua/Trimestral/Novos\\_Indicadores\\_Sobre\\_a\\_Forca\\_de\\_Trabalho/pnadc\\_202103\\_trimestre\\_novos\\_indicadores.pdf](https://ftp.ibge.gov.br/Trabalho_e_Rendimento/Pesquisa_Nacional_por_Amostra_de_Domicilios_continua/Trimestral/Novos_Indicadores_Sobre_a_Forca_de_Trabalho/pnadc_202103_trimestre_novos_indicadores.pdf)
- Ibge, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2021b). *Painel de Indicadores*. <https://www.ibge.gov.br/indicadores.html?view=default>
- Ibge, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2021c). *Panorama*. <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/suzano/panorama>
- Ibge, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2021d). *Desemprego recua para 13,9% no 4º tri, mas taxa média do ano é a maior desde 2012..* <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-noticias/2012-agencia-de-noticias/noticias/30130-desemprego-recua-para-13-9-no-quarto-trimestre-as-e-o-maior-para-o-ano-desde-2012>
- Ipea, Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada. (2021). *11% dos trabalhadores estiveram em trabalho remoto em 2020 no Brasil*. [https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com\\_content&view=article&id=38263](https://www.ipea.gov.br/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=38263)
- Ilo, International Labour Organization (2021). *Unemployment and labour underutilization*. <https://ilostat.ilo.org/topics/unemployment-and-labour-underutilization/>
- Koche, José Carlos. (2015). *Fundamentos de metodologia científica: teoria da ciência e iniciação à pesquisa*. 34 ed. Rio de Janeiro: Vozes.
- Lima, A. V.; Freitas, E.D.A. (2020). A pandemia e os impactos na economia brasileira. *Boletim Economia Empírica*. 1(4).
- Lodi, J. B. (1966). Agências de emprego: uma avaliação crítica. *Revista de Administração de Empresas (RAE)*. 6 (21), 97-128
- Martins, G. P. (2006). *Desemprego estrutural na era da globalização*. (Trabalho de conclusão de curso). Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, Florianópolis, Brasil.
- Moretto, A. J.; Proni, M. W. (2011). O desemprego no Brasil: análise da trajetória recente. *Economia e Desenvolvimento*. 10 (1):7-35.
- Oit, Organização Internacional do Trabalho (2020). *As normas da OIT e a COVID-19 (coronavírus)*. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilia/documents/publication/wcms\\_745248.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---ilo-brasilia/documents/publication/wcms_745248.pdf)

Oit, Organização Internacional do Trabalho (2021). *OIT: Monitor OIT – 7ª edição. OIT: Recuperação incerta e desigual é esperada após crise sem precedentes no mercado de trabalho*. [https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS\\_767317/lang--pt/index.htm](https://www.ilo.org/brasilia/noticias/WCMS_767317/lang--pt/index.htm)

Oshiro, F. Marques, R. M. (2016). O conceito de desemprego e sua medição no século XX. *Textos e Contextos*, 15 (2), 293-307.

Prefeitura Municipal de Suzano (2020). *Saspe abre 75 vagas para nova edição do curso de Informática Básica no Boa Vista*. <https://www.suzano.sp.gov.br/web/saspe-abre-75-vagas-para-nova-edicao-do-curso-de-informatica-basica-no-boa-vista/>

Prefeitura Municipal de Suzano (2021a). *Saspe, Serviço de Ação Social e Projetos Especiais: Missão*. <https://www.suzano.sp.gov.br/web/orgaos-publicos/servico-de-acao-social-e-projetos-especiais/missao/>

Prefeitura Municipal de Suzano (2021b). *Saspe, Serviço de Ação Social e Projetos Especiais*. <https://www.suzano.sp.gov.br/web/saspe/sobre/?saspe=saspe>

Prefeitura Municipal de Suzano (2021c). *Suzano Mais Emprego*. <https://www.suzano.sp.gov.br/web/desenvolvimento-economico-e-geracao-de-emprego/suzano-mais-emprego/>

Reinert, J. N. (2001). *Desemprego: causas, consequências e possíveis soluções*. Revista de Ciência da Administração. <https://periodicos.ufsc.br/index.php/adm/article/view/8065/7448>

Santos, S. S.; Lima, T. B. (2018). A relação da tecnologia com o processo de recrutamento e seleção de pessoal a partir da visão de gestores de três hotéis de João Pessoa, Paraíba/PB, Brasil. *Turismo e Sociedade* 11(2):217–35.

Sebrae, Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas (2020a). *Coronavírus: o impacto nas vendas online*. <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/coronavirus-o-impacto-nas-vendas-online,ed84f8e520f71710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Sebrae, Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas (2020b). O impacto da pandemia de coronavírus nos pequenos negócios. <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/o-impacto-da-pandemia-de-coronavirus-nos-pequenos-negocios,192da538c1be1710VgnVCM1000004c00210aRCRD>

Sebrae, Serviço Brasileiro de Apoio às Micros e Pequenas Empresas (2021). *Como montar uma agência de empregos*. <https://www.sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/ideias/como-montar-uma-agencia-de-empregos,33687a51b9105410VgnVCM1000003b74010aRCRD#apresentacao-de-negocio>

Susin, A. A.; Castilhos, A. S.; Ribas, F. T. T. (2016). Implantação de um sistema estruturado de recrutamento e seleção em uma agência de empregos domésticos. *IV Congresso de Pesquisa e Extensão da FSG*, 518-37.