

**UNIVERSIDADE DO VALE DO RIO DOS SINOS - UNISINOS
UNIDADE ACADÊMICA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
CURSO DE ESPECIALIZAÇÃO EM GESTÃO DE COOPERATIVAS DE CRÉDITO**

NATHANA TOTTENE PINTO

**PROGRAMA JOVEM APRENDIZ
na Viacredi Alto Vale**

**Rio do Sul
2019**

NATHANA TOTTENE PINTO

PROGRAMA JOVEM APRENDIZ

**Uma análise da expectativa dos jovens aprendizes contratados pela Viacredi
Alto Vale em relação a primeira experiência no mercado de trabalho**

Trabalho de Conclusão de Curso de
Especialização apresentado como
requisito parcial para obtenção do título de
Especialista em Gestão de Cooperativas
de Crédito, pelo Curso de Gestão de
Cooperativas de Crédito da Universidade
do Vale do Rio dos Sinos – UNISINOS

Orientador(a): Prof(a).:Dra. Cláudia de Salles Stadtlober

RIO DO SUL

2019

Dedico este trabalho ao meu pai Acir, meu marido Rodrigo e meu filho Artur que são minhas fontes de inspiração, amor e lealdade.

RESUMO

O Programa Jovem Aprendiz capacita e educa os jovens para o mercado de trabalho desde cedo, sendo inseridos em empresas no qual aprendem a ter responsabilidades, estimula os estudos e que eles se capacitem cada vez mais para conseguirem um bom lugar no mercado de trabalho. O Programa Jovem Aprendiz surgiu na Cooperativa de Crédito Viacredi Alto Vale em 2018, com a contratação de sete jovens aprendizes que trabalham tanto nos Postos de Atendimento e na Sede Administrativa. Diante disto, o presente trabalho tem como seu objetivo geral: analisar as expectativas dos jovens aprendizes em relação a primeira experiência no mercado de trabalho. A pesquisa tem como objetivos específicos: descrever o programa Jovem Aprendiz e como os participantes foram inseridos no programa, descrever as expectativas que estão ou não sendo atendidas perante tal oportunidade e com isso, sugerir melhorias para as próximas edições do programa na cooperativa. Para construir o referencial teórico buscou-se diversos trabalhos escritos sobre o jovem aprendiz (o programa e a lei), a satisfação no ambiente de trabalho e finalizando, o cooperativismo. A metodologia de pesquisa baseou-se em questionário aplicado e observação presencial do trabalho realizado por eles nos Postos de Atendimento. Analisou-se integralmente o perfil destes jovens assim como a satisfação deles estarem e continuarem seu trabalho na cooperativa. Por fim, pode-se concluir que os jovens inseridos no programa da Viacredi Alto Vale estão satisfeitos com a primeira oportunidade no mercado de trabalho e que esperam continuar suas carreiras profissionais na cooperativa.

Palavras-chave: Programa Jovem Aprendiz. Cooperativismo. Viacredi Alto Vale. Mercado de trabalho.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	5
1.1	Situação problemática e pergunta de pesquisa	6
1.2	Objetivos	7
1.2.1	Objetivo Geral	7
1.2.2	Objetivos Específicos	7
1.2	Justificativa	7
2	FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	9
2.1	Jovem Aprendiz	9
2.2	Satisfação no Ambiente de Trabalho	15
2.3	Cooperativismo	19
2.3.1	Cooperativismo no Brasil	19
2.3.2	Cooperativismo em Santa Catarina	23
3	METODOLOGIA	26
4	APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	29
4.1	Expectativa dos jovens aprendizes em relação ao primeiro emprego X questionário aplicado	30
4.2	Mapa de acompanhamento das atividades	32
4.3	Observação presencial das atividades executadas pelos Jovens Aprendizes	34
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS	36
	REFERÊNCIAS	39
	APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO	43
	ANEXO – RELAÇÃO DE ATIVIDADES QUE PODEM E NÃO SEREM FEITAS PELO JOVEM APRENDIZ	45

1 INTRODUÇÃO

Cada vez mais cedo os jovens buscam seu lugar no mercado de trabalho, através de seus estudos e por terem grandes sonhos não medem esforços para que, cada vez mais precocemente saiam de casa para trabalhar. Acontece que nem sempre eles encontram oportunidades disponíveis que gostariam, o que acaba muitas vezes gerando frustração e os desestimulam em busca dos seus objetivos.

O programa jovem aprendiz surgiu para dar oportunidade para esses jovens dentro de empresas renomadas no mercado, onde eles aprendem rotinas importantes, auxiliam em serviços administrativos e tem contato com público o que abre mais portas para seu futuro.

Conforme Batista (2018) o programa Jovem aprendiz trabalha em conjunto com a educação, onde esses jovens que são inseridos no programa, obrigatoriamente necessitam estar matriculados e frequentando um curso superior além de, terem boas notas. No caso dos jovens inseridos na Viacredi Alto Vale, todos estudam e participam semanalmente do curso técnico no Senac para capacitação, além da cooperativa acompanhar mensalmente seus desempenhos escolares.

A autora, Batista (2018) ressalta que, 30% dos jovens entre 14 e 17 anos estão desempregados, por isso o Programa Jovem Aprendiz é uma boa oportunidade para inserir este público no mercado de trabalho. No questionário aplicado através desta pesquisa, constatou-se que é a primeira oportunidade no mercado de trabalho, estão satisfeitos com o que conquistaram até então e pretendem seguir carreira no ramo financeiro.

No caso da Viacredi Alto Vale, o programa Jovem Aprendiz veio para oportunizar aos jovens uma primeira oportunidade em contato com o mercado de trabalho, além de, oportunizar conversas sobre suas expectativas antes de iniciar o programa, como está o andamento dele e o que esperam após o término, além de suas frustrações com relação a esta experiência.

Com o resultado dessa análise ainda, o trabalho apresenta ações para serem introduzidas na cooperativa Viacredi Alto Vale para melhorar o programa dentro da instituição. Analisou-se o ambiente de trabalho e as atividades desempenhadas pelos aprendizes, sendo que, conclui-se que os mesmos fazem atividades que não são permitidas como acessar eventualmente contas dos

cooperados para redirecionar documentos e correspondências. Mesmo nesse caso, e através da análise realizada pelo questionário que responderam e observação ocular, os mesmos sentem que podem contribuir mais e até gera o sentimento de 'frustração' porque desejarem estar mais perto e presente na rotina do posto de atendimento e não conseguirem, devido limitações de suas atividades.

1.1 Situação problemática e pergunta de pesquisa

A Lei 10.097/2000 do Jovem Aprendiz relata que, os jovens introduzidos no programa têm a oportunidade de inclusão social com o primeiro emprego e de desenvolver competências para o mundo de trabalho.

A cooperativa Viacredi Alto Vale aderiu ao programa Jovem Aprendiz em 2018, com base em demandas da comunidade, divulgação em escolas e eventos do Progrid gerando assim maior oportunidade aos jovens aprendizes. Foram 7 contratações das quais os jovens estão atuando entre áreas administrativas e postos de atendimentos realizando diversas atividades que auxiliam a rotina e eficiência operacional das equipes em geral.

Segundo o jornal Diário Catarinense (2018), Santa Catarina contratou 16.643 jovens aprendizes no primeiro semestre do ano. O estado foi um dos que mais contratou e aparece na quinta posição, atrás de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais e Rio Grande do Sul. No total, foram 227,6 mil jovens admitidos.

A lei da Aprendizagem foi idealizada para solucionar uma importante questão social: proporcionar um caminho mais seguro para a inserção dos jovens no mercado de trabalho e combater o trabalho infantil. Consiste em oferecer um processo educacional aos jovens intercalando entre atividades teóricas e práticas voltadas para o desenvolvimento profissional. (EMPRESA EM FOCO, 2018).

Essas contratações são de grande responsabilidade da Viacredi Alto Vale pois, além de tratar-se de uma nova experiência para a instituição, pode gerar sentimentos positivos e negativos nesses jovens, que irão levar para todo o resto de suas experiências profissionais e até mesmo pessoais.

Diante disto, têm-se como questão central dessa pesquisa:

Quais as expectativas dos jovens aprendizes contratados na Viacredi Alto Vale em relação a primeira oportunidade no mercado de trabalho?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo Geral

Analisar as expectativas dos jovens aprendizes contratados na Viacredi Alto Vale em relação a primeira oportunidade no mercado de trabalho.

1.2.2 Objetivos Específicos

Tem-se os seguintes objetivos específicos:

- a) Descrever o programa jovem aprendiz;
- b) Descrever de que forma os jovens foram inseridos no programa;
- c) Identificar as expectativas em relação a primeira oportunidade no mercado de trabalho;
- d) Descrever as expectativas que não estão sendo atendidas dentro da instituição;
- e) Apresentar possíveis ações para serem introduzidas para melhorar o programa dentro da Viacredi Alto Vale.

1.2 Justificativa

A falta de oportunidade de trabalho procurada pelos jovens desde cedo muitas vezes os frustram, pois, mesmo matriculados em uma faculdade em um curso da área, não conseguem a oportunidade de trabalho que almejam. Pela condição financeira da família, cada vez mais cedo os jovens necessitam iniciar no mercado de trabalho para auxiliar nas despesas de casa, sendo assim, tal oportunidade como o programa Jovem Aprendiz veio para auxiliá-los em tal processo e reconhecimento no mercado de trabalho desde cedo.

A cooperativa de crédito Viacredi Alto Vale iniciou o programa Jovem Aprendiz em 2018, com a contratação de 7 jovens que foram designar os mais diversos serviços dentro dos postos de atendimento e sede administrativa.

Como trata-se de um programa novo implantado na cooperativa, a ideia de análise deste fator é de suma importância para a instituição, visto que, pode-se observar pontos que devem ser reforçados, que são positivos perante a percepção dos aprendizes e também pontos que podem ser melhorados para as próximas implantações e contratações de novos aprendizes, assim, gerando maior positividade e contentamento por parte deste público que está iniciando sua carreira, podendo até ser contratados na instituição, fazendo carreira na mesma.

As vantagens do empregador de contratar jovens aprendizes acontecem em diferentes âmbitos. Conforme Empresa em Foco (2018), perante a visão negócio é benéfica a possibilidade de ‘moldar’ um colaborador dentro do perfil mais adequado e de acordo com a cultura organizacional da empresa, visto que ainda não há formação deste profissional e vícios inapropriados trazidos junto com a bagagem de carreira.

Por ser um programa novo inserido na Cooperativa o estudo faz-se importante para averiguar se as expectativas dos jovens estão sendo atendidas, além de, como eles enxergam essa primeira oportunidade no mercado de trabalho.

Para tanto, o interesse dessa pesquisa é averiguar o quanto os jovens aprendizes inseridos na cooperativa Viacredi Alto Vale estão satisfeitos com a primeira experiência no mercado de trabalho, além de avaliar possíveis frustrações e apresentar possíveis melhorias para o programa, visto que, na cooperativa, trata-se da primeira experiência,

Após ter apresentado a problemática e os objetivos dessa pesquisa, nos capítulos seguintes apresenta-se as metodologias utilizadas e análise dos dados. Diante dos objetivos específicos, a seguir apresenta-se revisão teórica dos principais pontos para realização e conclusão do trabalho.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

A seguir, apresenta-se a fundamentação teórica deste trabalho, onde serão explanados os temas Jovem Aprendiz, satisfação no ambiente de trabalho e cooperativismo.

2.1 Jovem Aprendiz

Oliveira (2018) explica que, o Programa Jovem Aprendiz é uma iniciativa do governo federal que propõe medidas para incentivar a inserção dos jovens no mercado de trabalho. O programa trata-se de um contrato especial de trabalho por tempo determinado. A autora Oliveira (2018) explica que, ao ser contratado como aprendiz, o jovem deve cumprir carga horária estipulada e frequentar regularmente o curso de capacitação profissional gratuito que deve ser concluído até o fim do contrato da empresa. A idade máxima de 24 anos não se aplica no caso do Jovem aprendiz possuir alguma deficiência, ou seja, não há limite de idade para contratação neste caso.

Para Andrade, Jesus e Santos (2016), o programa de aprendizagem é uma iniciativa do Governo Federal edificado por meio de políticas públicas e principalmente incentivos, o que vem fazendo com que um grande número de empresas contratem esses jovens para instruí-los juntamente com instituições responsáveis pela aprendizagem, cumprindo com sua obrigação social e contribuindo com o desenvolvimento econômico do país. Para os autores, o programa Jovem Aprendiz visa proporcionar aprendizagem aos indivíduos, além de inseri-los no mercado de trabalho, abrindo caminhos para que os jovens obtenham o seu primeiro emprego, o qual é regido por direitos previstos em leis trabalhistas, assegurando-lhes deveres e garantias tanto para o empregador quanto para o empregado.

A lei da Aprendizagem foi idealizada para solucionar uma importante questão social: proporcionar um caminho mais seguro para a inserção dos jovens no mercado de trabalho e combater o trabalho infantil. Consiste em oferecer um processo educacional aos jovens intercalando entre atividades teóricas e práticas voltadas para o desenvolvimento profissional. (EMPRESA EM FOCO, 2018).

Para o desenvolvimento adequado, Andrade, Jesus e Santos (2016) citam a intensa fiscalização por meio do Ministério Público do Trabalho, por meio de Delegacias Regionais, garantindo os direitos dos aprendizes e não prejudicando as empresas em questões de onerosidade.

De acordo com MTE (2006, p.14), é assegurada a contratação de adolescentes com faixa etária entre 14 e 18 anos prioridade na contratação para o exercício da função de aprendiz, salvo quando:

- As atividades práticas de aprendizagem ocorrerem no interior do estabelecimento, sujeitando os aprendizes a insalubridade ou a periculosidade, sem que se possa ilidir o risco ou realiza-la integralmente em ambiente simulado;
- A lei exigir, para o desempenho das atividades práticas, licença ou autorização vedada para pessoa com idade inferior a 18 anos; e
- A natureza das atividades práticas for incompatível com o desenvolvimento físico, psicológico e moral dos adolescentes aprendizes (art.11, incisos I, II e III, do Decreto nº 5.598/05)

Conforme o site Aprendiz Legal (2019) a lei que assegura o programa Jovem Aprendiz é a 10.097/2000 que afirma que as empresas de médio e grande porte devem contratar jovens com idade entre 14 e 24 anos como aprendizes. A lei nasceu para formalizar os princípios e regras normatizados no Decreto Lei nº4.481 e no Decreto Lei nº8.622, aperfeiçoando-os. Sendo assim, conforme descrito pelo site Aprendiz Legal (2019), a Lei do Aprendiz alterou os dispositivos que constavam na CLT, para a inserção de normas protetoras ao menor de 18 anos, necessárias a sua capacitação profissional e obtenção de sua primeira experiência no mercado de trabalho. O contrato de trabalho, conforme o site Aprendiz Legal (2019), pode durar até dois anos e, durante esse período, o jovem é capacitado na instituição formadora e na empresa, conforme formação teórica e prática.

O jovem aprendiz assina o contrato de aprendizagem contendo também seus deveres, exigências advindas desse tipo de trabalho. Nele, o jovem aprendiz se compromete a executar com zelo e diligência as tarefas necessárias a essa formação, com observância aos seguintes princípios: garantia de acesso e frequência obrigatória ao ensino fundamental, horário especial para o exercício das atividades e capacitação profissional adequada ao mercado de trabalho. Assim sendo, é nítido a preocupação entre a formação concomitante de um profissional e

cidadão responsável, isso em uma fase marcante na fase de um jovem. (ANDRADE; JESUS; SANTOS, 2016).

Conforme MTE (2006, p. 24) o contrato de aprendizagem não pode ser prorrogado, pois trata-se de contrato com prazo determinado, e neste caso, é de natureza especial. A duração do contrato está vinculada à duração do curso de aprendizagem, cujo conteúdo é organizado em grau de complexidade progressiva, conforme previsão em programa previamente elaborado pela entidade formadora e validado no Cadastro Nacional de Aprendizagem, o que é incompatível com a prorrogação.

Outra alteração importante da CLT, trazida pela Lei da Aprendizagem, foi a inclusão do Art. 429, onde:

Os estabelecimentos de qualquer natureza são obrigados a empregar e matricular nos cursos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem o número de aprendizes equivalente e cinco por cento no mínimo e quinze por cento, no máximo, dos trabalhadores existentes em cada estabelecimento, cujas funções demandem formação profissional.

O programa Jovem Aprendiz, conforme Nogueira (2017), tem carteira assinada, com direito a décimo terceiro e férias. Costuma ter vale transporte e vale refeição. Para estimular os empregados a contratarem aprendizes, a legislação prevê algumas vantagens para a empresa. Como por exemplo, conforme Nogueira (2017) a contribuição para o FGTS neste caso é de apenas 2% e não 8%. A ainda, em caso de dispensa, não há multa rescisória.

As vantagens do empregador de contratar jovens aprendizes acontecem em diferentes âmbitos. Conforme Empresa em Foco (2018), perante a visão negócio é benéfica a possibilidade de ‘moldar’ um colaborador dentro do perfil mais adequado e de acordo com a cultura organizacional da empresa, visto que ainda não há formação deste profissional e vícios inapropriados trazidos junto com a bagagem de carreira.

Já socialmente, para Empresa em Foco (2018), as vantagens também trazem recompensas. Em alguns casos, os jovens participantes são ‘resgatados’ de más condições culturais relacionados à qualidade de vida. Um bom trabalho de desenvolvimento de aprendizes também tem o poder de colaborar na construção da personalidade moral e cultural deles, sendo que estimula valores como responsabilidade, cidadania e integridade.

Há também de se considerar a importância de introduzir na organização jovens dentre os mais antigos. De acordo com Albuquerque e Benevento (2014), o profissional mais velho, mesmo com sua característica conservadora precisa compreender as qualidades, a energia e a habilidade do novo, e vice e versa, já que as gerações precisam trabalhar lado a lado.

Para Albuquerque e Benevento (2014):

Hoje o mercado de trabalho está absorvendo as gerações Y e Z com suas qualidades e restrições. Através da geração empregos e oportunidades que vão muito além dos lucros ou cumprimento das leis, mas em contribuir com o crescimento de um ser humano mais digno e integrante dessa sociedade. E também, não menos importante, é compreender estas novas gerações e suas expectativas, adequando-as nas organizações e nos benefícios da legislação vigente de aprendizagem dos jovens.

A iniciativa deste trabalho é fruto da Lei 10.097/2000 da Aprendizagem, que afirma no artigo 428 que:

Contrato de aprendizagem é o contrato de trabalho especial, ajustado por escrito e por prazo determinado, em que o empregador se compromete a assegurar ao maior de quatorze e menor de dezoito anos, inscrito em programa de aprendizagem, formação técnico profissional metódica, compatível com seu desenvolvimento físico, moral e psicológico e o aprendiz, ao executar, com zelo e diligência, as tarefas necessárias a essa formação.

Ainda assim, em alguns casos, o contrato de aprendizagem pode ser extinto, conforme MTE (2006, p. 28):

- Término do prazo de duração do contrato – máximo dois anos;
- Quando o aprendiz chegar a idade limite de 24 anos, salvo nos casos de aprendizes com deficiência;
- Ou antecipadamente, nos seguintes casos:
 1. Desempenho insuficiente ou inadaptação do aprendiz;
 2. Falta disciplinar grave (art. 482 da CLT);
 3. Ausência injustificada a escola que implique perda do ano letivo;
 4. A pedido do aprendiz.

Para Araujo (2008), o embasamento legal do Programa de Aprendizagem pode ser assim considerado e modificado:

- Decreto Lei nº 01/05/1943 – que aprova a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT);
- Decreto Lei nº 8.621 de 01/01/1946, que dispõe sobre a criação do SENAC (Serviço de Aprendizagem Comercial);
- Decreto nº 31.546 de 06/10/1962, revogado pelo Decreto nº 5.598 de 1 de dezembro de 2005 – que dispõe sobre o conceito de aprendiz;
- Emenda Constitucional nº 20, de 15/12/1998 – Modifica o sistema previdenciário social, estabelece normas de transição, altera o XXXIII do art. 7º da Constituição Federal – com a proibição do trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de 18 anos e de qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo condição de aprendiz, a partir de 14 anos;
- Lei nº 10.097 de 19/12/2000 – que altera dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto Lei nº 5.542, de 01/05/1943;
- Portaria MTE nº 702 de 16/12/2001 – que estabelece normas para avaliação da competência das entidades sem fins lucrativos que tenham por objetivo a assistência ao adolescente e à educação profissional, e que se proponham a desenvolver Programas de Aprendizagem nos termos do art. 430 da Consolidação das Leis de Trabalho (CLT), revogada pela portaria MTE nº 615, de 13/12/2007, que cria o Cadastro Nacional de Aprendizagem;
- Instrução Normativa SIT/MTE nº 26, de 20/12/2001 – que baixa instruções para orientar a fiscalização das condições de trabalho no âmbito dos programas de Aprendizagem;
- Lei nº 10.748/2004 – que cria o Programa Nacional de Estímulo ao Primeiro Emprego para Jovens (PNPE) e acrescenta dispositivo a Lei nº 9.608 de 18/02/1998;
- Lei nº 11.180/2005, de 23/09/2005 – que institui o Projeto Escola de Fábrica, autoriza a concessão de bolsas de permanência a estudantes beneficiários do Programa Universidade para Todos (ProUni), institui o Programa de Educação Tutorial (PET), altera a

Lei nº 5.537, de 21/11/1968, e a Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo decreto Lei nº 5.452, de 01/05/1943;

- Decreto nº 5.598, de 01/12/2005 – que regulamenta a contratação de aprendizes;
- MTE – Portaria nº 615/2007 – que cria o Cadastro Nacional de Aprendizagem, destinado à inscrição das entidades qualificadas em formação técnico-profissional metódica.

O site Aprendiz Legal (2019) assegura que, através do programa, os jovens têm a oportunidade de inclusão social com o primeiro emprego e de desenvolver competências para o mundo do trabalho, enquanto os empresários têm a oportunidade de contribuir para a formação dos futuros profissionais do país, difundindo os valores e cultura de sua empresa.

Para Nogueira (2017) o mercado de trabalho já está difícil para as pessoas que estão graduadas, imagine para os que não têm experiência. Para a autora, o programa Jovem Aprendiz objetiva conciliar estudo e trabalho, e é um caminho citado por especialistas como ideal para aspirantes ao primeiro emprego.

Batista (2018) cita, conforme Pesquisa Nacional por Amostras de Domicílios (PNAD), no Brasil o desemprego é maior entre os jovens. O estudo apresentado pela autora Batista (2018) diz que 30% dos jovens entre 14 a 17 anos estão desempregados. Entre 18 e 24 anos, a desocupação ainda é grande em cerca de 25% dessa faixa etária da população. Por isso, o Programa Jovem Aprendiz é uma boa oportunidade para inserir esse público no mercado de trabalho.

Para a autora Batista (2018) vale a pena para todo o jovem participar do programa jovem aprendiz, pois, é uma oportunidade incrível de inserção no mercado de trabalho. No entanto, para a autora, é imprescindível que o jovem fique atento às regras de cada empresa para se enquadrar nos requisitos e participar das seleções.

Silva (2018) relata que o menor aprendiz é uma iniciativa inspiradora e que transforma a realidade de milhões de brasileiros em busca de emprego. Iniciativas assim precisam sempre ser divulgadas e promovidas, pois o emprego e a educação são agentes capazes de transformar a vida dos jovens, diz Silva (2018).

A seguir, apresenta-se a pesquisa bibliográfica referente satisfação no ambiente de trabalho.

2.2 Satisfação no Ambiente de Trabalho

A satisfação no trabalho não pode ser confundida com a motivação, embora relacionados, tratam-se de conceitos e aplicabilidade diferentes.

Para Teixeira (2002, apud COSTA, 2016) motivar significa proporcionar um motivo a uma pessoa ou a um grupo para que ela se comporte de forma considerada ideal para o exercício de uma tarefa ou função. Maximiano (2005 apud COSTA, 2016) explica, motivação não significa entusiasmo ou disposição elevada, significa apenas que todo comportamento sempre tem uma causa.

Satisfação no trabalho é um fenômeno de difícil definição, pois é um estado subjetivo, que varia de pessoa para pessoa, uma vez que diferentes pessoas perante situações identificadas reagem e valorizam aspectos diferentes. (MARTINEZ; PARAGUAY, 2003). Para Gil (2001 apud LOPES, 2005, p.23) a satisfação do funcionário é um fator essencial para o bom desempenho das suas atividades, sendo que, os administradores de recursos humanos não podem considerar os empregados com meros recursos de que a organização pode dispor a seu prazer. Precisam tratá-los como pessoas que impulsionam a organização, como parceiros que nela investem seu capital humano e que têm a legítima expectativa em retorno de seu investimento.

Para Locke (1969 apud BALIEIRO; BORGES, 2015, p. 4) satisfação no trabalho é o resultado da avaliação que o trabalhador tem sobre o seu trabalho ou a realização de seus valores por meio dessas atividades, sendo uma emoção positiva de bem-estar. Ou seja, para o autor, a satisfação no trabalho é um estado de emoção pelo qual o trabalhador passa, que pode ser influenciado por fatores internos e externos, tais fatores então podem levar tanto satisfação quanto insatisfação.

Há autores, porém, que não caracterizam satisfação no trabalho com um único adjetivo. Siqueira (2008 apud BALIEIRO; BORGES, 2015, p. 4):

A satisfação no trabalho adentra o século XXI, como um dos múltiplos conceitos que abordam no ambiente de trabalho ou mais especificadamente como um vínculo afetivo do indivíduo com seu emprego, sendo apontada como um dos três componentes psicossociais do conceito de bem-estar no trabalho, ao lado de envolvimento e comprometimento organizacional afetivo.

De acordo com Shein (1982 apud LOPES, 2005, p. 22), o fator principal dos indivíduos é o “contrato psicológico” entre a organização e seus funcionários. Tal contrato trata de um conjunto de expectativas não escritas, operando constantemente entre os membros da organização e os que representam a organização ou, ainda, expectativas implícitas, tais como lealdade e comprometimento. Essas expectativas podem ser negociadas durante a evolução da carreira do indivíduo. De acordo com o autor, a auto realização é a forma mais elevada da necessidade humana, superando as satisfações econômica e social.

Para Kanaane (2011 apud TONETTO, 2013, p.17), do ponto de vista psicológico, o trabalho provoca diferentes graus de motivação e satisfação no trabalhador, principalmente quanto a sua forma e ao meio pelo qual desempenha sua tarefa. Ou seja, o conceito de satisfação está ligado ao quanto o trabalhador está feliz e realizado dentro de suas atividades e o meio profissional no qual está inserido.

Diante de um autor mais conceitual e objetivo como Ferreira (1999 apud TONETTO, 2013, p. 18), satisfação é o ato ou efeito de satisfazer (-se); contentamento, alegria, deleite e aprazimento. Satisfeito para o autor Ferreira (1999 apud TONETTO, 2013, p. 18) é o indivíduo saciado, repleto, farto, que se satisfaz. Alegre, prazenteiro e contente.

Segundo Tamayo (2000 apud LOPES, 2005, p. 63), as definições de satisfação no trabalho organizam-se em duas diferentes abordagens, chamadas: unidimensional e a multidimensional. Unidimensional é defendida pela maioria dos autores, como Davis e Newstrom (2004 apud LOPES, 2005, p. 63) que consideram a satisfação no trabalho como uma atitude global ou um estado emocional ou afetivo em relação ao trabalho. Enquanto Harpaz (1983 apud LOPES, 2005, p. 63) considera que a atitude do empregado não é diante do trabalho como um todo, perante o trabalho e diversos aspectos a ele relacionados, tais como salário, colegas, gestão, oportunidades de promoção, benefícios, condições de trabalho, natureza do trabalho, progresso na carreira, estabilidade no trabalho, desenvolvimento pessoal e quantidade de trabalho.

No Brasil, há estudos recentes sobre a satisfação dos trabalhadores com o uso da EST – Escala de Satisfação no Trabalho. Schroder (2012 apud PAULA; QUEIROGA, 2015) conduziu uma pesquisa com servidores públicos de um município do Rio Grande do Sul, utilizou a EST e obteve como resultado maiores

índices de Satisfação com os colegas. Também verificou bons índices de Satisfação com a chefia e com a Natureza do trabalho. Em outra pesquisa feita por Melo (2011 apud PAULA; QUEIROGA, 2015) que relaciona Qualidade de Vida no Trabalho (QVT) com satisfação, o autor utilizou uma amostra de 159 funcionários de uma rede de supermercados e obteve bons índices de satisfação com os colegas e com a chefia, e indiferença de salário, a natureza do trabalho e as promoções. O autor ressalta a importância de melhorar os modelos de gestão, pois eles são determinantes para a satisfação no trabalho e a QVT dos trabalhadores e, conseqüentemente, para um melhor desempenho no trabalho.

Por outro lado, a insatisfação no trabalho pode gerar grandes transtornos a organização e aos trabalhadores. Hollenbeck (2000 apud PAULA; QUEIROGA, 2015) relata que o efeito da insatisfação no trabalho pode produzir nas organizações efeitos que não devem ser negligenciados, entre os quais se incluem elevação dos custos de assistência médica, rotatividade e até mesmo violência no local de trabalho. A insatisfação, para o autor, é uma das principais razões de demissão, além de tornar-se um problema organizacional. Como sugestão de melhoria, o autor aponta as técnicas de intervenção como o enriquecimento do trabalho, o desenvolvimento de habilidades e o rodízio de cargos e atividades.

Wallerstein (2018), explica a importância da missão da empresa estar conectada com os interesses pessoais da pessoa. Para que haja satisfação no local de trabalho essas coisas precisam estar alinhadas. A autora considera importante um ambiente de trabalho que lhe traz motivação, se os valores da empresa também são os valores do colaborador. O cenário ideal seria acordar de manhã e se sentir motivado a enfrentar o trânsito porque o ambiente de trabalho é agradável e o trabalho traz satisfação pessoal, não apenas o dinheiro que pagará as contas.

O site GoConqr (2016) defende que o segredo para garantir a satisfação e a felicidade do trabalhador no ambiente de trabalho é cuidar de seu “salário emocional”. Para o site GoConqr (2016), “salário emocional” é uma referência direta às diferentes formas em que uma empresa pode criar sensação de pertencimento de seus contribuidores e prover um cenário de desenvolvimento pessoal e profissional. O site também lista 5 formas de aumentar a satisfação no trabalho:

1. Senso de propósito: para criar este senso, a empresa deve começar pela proposta de valor do produto da empresa até um ciclo de feedback constante – para que consiga não apenas melhorar sua

performance, mas também conectar o seu trabalho com seus valores pessoais;

2. Oportunidades de desenvolvimento: oferecer oportunidades de desenvolvimento dentro da empresa ou estímulo para cursos externos é um excelente caminho para retenção de equipe. Uma cultura organizacional colaborativa faz com que a rede de funcionários não esteja apenas para benefício do negócio, mas por se sentir parte de uma comunidade que compartilha conhecimento e cresce junto;
3. Liberdade traz realização: Ter a liberdade para o funcionário gerenciar suas metas através de suas habilidades e iniciativas é fundamental no desenvolvimento de confiança e competências;
4. Coerência e consistência nos valores da empresa: está diretamente relacionada à geração de propósito e esse momento pode ser um divisor de águas. Transparência na comunicação e honestidade é sempre o melhor caminho. Colaboradores não esperam uma empresa infalível, mas sim um lugar onde a busca por soluções está alinhada em valores consistentes;
5. Conexão e comunicação interna: Conexão com os colegas de trabalho e sinergia entre times é um elemento crucial para a satisfação no trabalho pois envolve não somente a satisfação pessoal, como o aumento da produtividade. Ter abertura para expor suas ideias, canais claros de comunicação, a possibilidade de compartilhar recursos e trabalhar em equipe ajuda a criar um senso de comunidade e propósito.

Diversos autores citam formas de uma equipe ser satisfeita. É papel do líder então, deixar seus colaboradores cada vez mais felizes no ambiente de trabalho. Marques (2013) defende as cinco formas abaixo de satisfazer uma equipe de trabalho:

1. Formar: um bom líder incentiva e facilita para que o colaborador estude. No dia a dia faz com que os integrantes da equipe ganhem experiências relevantes;
2. Informar: o líder mantém cada um informado sobre seus objetivos e meios, a qualidade do trabalho feito e o que é preciso mudar;

3. Delegar: permite que os integrantes da equipe assumam novas responsabilidades e desafios adequados;
4. Defender: assume responsabilidades e mostra-se parte da equipe frente à empresa e aos superiores;
5. Animar: mantém um ambiente leve e animado. Age com educação e atenção real às necessidades de cada integrante da equipe.

Por fim, acredita-se que um colaborador motivado e satisfeito, reconhecido pelo seu líder é muito mais realizado em seu ambiente de trabalho. A satisfação como um todo reflete em um ambiente amistoso e feliz de trabalho e conseqüentemente, uma maior produtividade. É esse engajamento que as organizações estão em busca nos colaboradores. (MARQUES, 2013).

A seguir, tem-se a explanação bibliográfica referente ao cooperativismo no Brasil e em Santa Catarina, fatos históricos e números atualizados.

2.3 Cooperativismo

A seguir, apresenta-se a história do cooperativismo no Brasil e em Santa Catarina devidamente referenciado por diversos autores.

2.3.1 Cooperativismo no Brasil

Segundo o Portal do Cooperativismo (2011), historiadores defendem que o cooperativismo no Brasil chegou pelas mãos dos jesuítas e citam suas missões no sul do país como exemplo de sociedade solidária, fundamentada no trabalho coletivo, com o objetivo de promover o bem-estar comum. Esse movimento teria ocorrido por volta do ano 1610 nos municípios de Guaira e Vila Rica. Mas, foi somente em 1847 que começou de fato o movimento cooperativista brasileiro, com a fundação da Colônia Tereza Cristina, no Paraná, pelo francês Jean Maurice Faivre.

Para o sistema OCB (2018), no Brasil, a cultura da cooperação é observada desde a época da colonização portuguesa, estimulada por funcionários públicos, militares, profissionais liberais, operários e imigrantes europeus. Oficialmente, o movimento cooperativista no Brasil teve início em 1889, em Minas Gerais, com a fundação da Cooperativa Econômica dos Funcionários Públicos de Ouro Preto –

cujo foco era o consumo de produtos agrícolas. Depois dela, surgiram outras cooperativas em Minas e também nos estados de Pernambuco, Rio de Janeiro, São Paulo e Rio Grande do Sul. Para o Portal de Cooperativismo (2011) foi em 1887 que surgiu a primeira cooperativa no Brasil, denominada Cooperativa de Consumo dos Empregados e Companhia Paulista, em Campinas, São Paulo.

Foi também nos anos 70 e 80, conforme o site o Seu Dinheiro Vale Mais (2015), mais precisamente em 1971, que a Lei 5.764/71 foi instituída. Essa lei disciplinou a criação de cooperativas no País. Porém a legislação também limitou autonomia dos cooperados, interferindo na criação funcionamento e fiscalização das instituições. O que só foi resolvido com a Constituição de 1988, que coibiu a interferência do Estado e deu as cooperativas o poder de autogestão. Afinal, naquela época as cooperativas já tinham uma organização própria que as defendesse.

Conforme o Portal do Cooperativismo (2011), na segunda metade do século que começaram a aparecer em todo o país iniciativas semelhantes ao movimento cooperativista. Aos poucos, a partir de então, o cooperativismo foi se dividindo e passou a abranger quase todos os setores da sociedade.

A seguir deste período então, seguiram-se a abertura de mais cooperativas. Conforme o Portal do Cooperativismo (2011):

- 1889, Sociedade Econômica dos Funcionários Públicos de Minas Gerais, criada em Ouro Preto;
- 1891, Associação Cooperativa Telefônica de Limeira, São Paulo;
- 1894, Cooperativa Militar de Consumo do Distrito Federal, criada no Rio de Janeiro;
- 1895, Cooperativa de Consumo de Camaragibe, Pernambuco;
- 1902, Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Pioneira Serra Gaúcha, atual Sicredi Pioneira RS, de Nova Petrópolis no Rio Grande do Sul, por orientação do Padre Jesuíta Theodor Amstad.

No ramo de cooperativas de crédito, criada em 1902 pelo padre jesuíta Theodor Amstad, a Sicredi Pioneira é a mais antiga ainda em funcionamento. Conforme o Sistema OCB (2018), a cooperativa foi uma solução encontrada pelo padre Amstad para melhorar as vidas dos moradores do município, que até então

não contava com nenhuma instituição financeira. Na época, conforme cita o site Portal do Cooperativismo de Crédito (2019), o padre mal poderia imaginar que 117 anos depois, esse modelo de negócios baseado na cooperação entre as pessoas seria considerado uma das ferramentas mais eficazes de transformação socioeconômica em todas as partes do país.

É por isso que o padre Theodor Amstad deve receber, com validação do Congresso Nacional, o título de patrono do Cooperativismo Brasileiro. No dia 27 de março de 2019, a comissão de Constituição e Justiça da Câmara dos Deputados aprovou o PL 4.280/2012 que confere o título ao religioso visionário. O autor da proposição é o deputado Giovani Cherini (RS), integrante da diretoria da Frente Parlamentar do Cooperativismo (Frencoop). (PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO, 2019).

Em 1951, conforme relata o site Portal do Cooperativismo (2018), a Lei .412 transforma a Caixa de Crédito Cooperativo (criada em 1943) no Banco Nacional de Crédito Cooperativo (BNCC), com o objetivo de promover assistência e amparo às cooperativas. O BNCC possibilitava, com exclusividade, a participação indireta das cooperativas de crédito que captassem depósitos a vista na Câmara de Compensação de Cheques. O BNCC era controlado pela União, que inicialmente participava com 60% do seu capital, sendo que os 40% restantes subscritos pelas cooperativas legalmente constituídas e em funcionamento.

Nos anos que ficaram conhecidos como ditadura militar, conforme Portal do Cooperativismo (2018) mais precisamente em 1962, foram retiradas das cooperativas parte das suas condições de faturamento. As mesmas foram impedidas de captar recursos em depósito a prazo (aplicações) e seus empréstimos tinham taxas de juros controladas.

Em 1980 houve um pulo sobre o setembro negro do cooperativismo de crédito brasileiro, que compreende a segunda metade dos anos 60 até o início dos anos 90, testemunha a busca da recriação das cooperativas de crédito rural. Neste ano também. (PORTAL DO COOPERATIVISMO FINANCEIRO, 2018)

Com o sucesso das cooperativas brasileiras, em 1995, conforme relata o site Sistema OCB (2018), ganhou o reconhecimento internacional. Roberto Rodrigues, ex presidente da Organização das Cooperativas Brasileiras, foi eleito o primeiro não europeu a presidir a Aliança Cooperativista Internacional (ACI). Tal fato também contribuiu para o desenvolvimento das cooperativas brasileiras.

Posteriormente, em 2012, o CMN através da Resolução 4.150/12 criou a obrigatoriedade das cooperativas de crédito contribuírem para seu próprio Fundo Garantidor, o FGCoop, o Fundo Garantidor do Cooperativismo de Crédito. As primeiras contribuições para o fundo ocorreram em abril/2014. Através dessa resolução, o CMN admitiu a possibilidade dos sistemas publicarem um balancete combinado, elaborado com base em informações financeiras das instituições integrantes do sistema cooperativo ao qual se refere, como se esse sistema representasse uma única entidade econômica. (PORTAL DO COOPERATIVISMO, 2018).

Uma das modalidades de cooperativas que mais cresce no Brasil é a financeira. Afinal, em tempos de crise econômica, o brasileiro tem zelo por suas finanças. (COOPERATIVA EM PAUTA, 2018).

Conforme relatado por Castro (2018), os números do cooperativismo de crédito referente 2017 mostram a participação cada vez mais expressiva em todos os agregados do Sistema Financeiro Nacional (SFN):

A carteira de crédito apresentou crescimento de 15% em 2017, superando o crescimento observado em 2016, na ordem de 10%, e manteve-se como principal componente do ativo do segmento. Entre o número de cooperados o crescimento foi de 8%, alcançando a marca de 9,6 milhões de cooperados, com destaque para o forte crescimento, de 19%, em pessoas jurídicas.

O site Cooperativas em Pauta (2018) relata que, em 2017, o Brasil possuía em torno de 6,6 mil cooperativas, distribuídas nos treze ramos existentes. Juntas, possuíam mais de 13,2 milhões de associados e que geraram mais de 376 mil empregos formais. O ramo que mais possui associados, conforme divulgado pelo site Cooperativas em Pauta (2018), é o agropecuário, que em 2017 possuía 1.555 cooperativas agropecuárias, com mais de um milhão de associados e 188.777 empregados. Já, o ramo com menor representatividade é o de Turismo e Lazer, que em 2017 possuía apenas 23 cooperativas no Brasil.

Conforme Portal do Cooperativismo Financeiro (2019) em entrevista ao atual presidente do Banco Central do Brasil Roberto Campos Neto:

A maior transparência das ações do pequeno poupador e do grande empresário depende da educação financeira, dimensão na qual o país precisa avançar é o cooperativismo. As cooperativas de crédito, por trazerem os cooperados para dentro das decisões, criam um ambiente para

troca de experiências, que promovem a consolidação do espírito empreendedor e de importantes conceitos financeiros.

Roberto Campos Neto, relatado pelo Portal do Cooperativismo Financeiro (2019), ressalta o papel do cooperativismo na democratização do crédito, educação financeira e fortalecimento do espírito empreendedor, dentre outros benefícios.

2.3.2 Cooperativismo em Santa Catarina

Conforme Jungblut (2000, apud MICHELS, 2017) a primeira cooperativa de crédito no estado de Santa Catarina surgiu de um empreendedorismo de colonização efetuado pela entidade filantrópica Volksverein (filantropia criada em 1912, no Rio Grande do Sul, tinha por objetivo reunir os alemães para preservar os bons costumes e a religião católica) financiada pelo banco Sparkasse (Nome dado às cooperativas de crédito dos colonos do Rio Grande do Sul), a partir de 1926, sendo data de fundação do atual município de Itapiranga.

Depois disso, em 1932 surgiu a Caixa Rural Popular de Porto Novo, distrito de Chapecó, atualmente município de Itapiranga, e depois alterada para a cooperativa de Crédito Rural Itapiranga Ltda. Apesar de a pioneira ser datada 1932, as cooperativas de Alto Bela Vista em Concórdia, Mondaí, São Carlos entre outras cidades do oeste catarinense, existem desde 1926. (MICHELS, 2017).

COOPER (2008 apud MICHELS, 2017) explica que o movimento cooperativista teve sua representatividade oficializada no estado em 1º de agosto de 1964, na cidade de Blumenau, quando foi instituída a Associação das Cooperativas de Santa Catarina – ASCOOP. Nesta reunião, foram traçados os passos iniciais para a uniformidade do cooperativismo no Estado. Sete anos depois, em 28 de agosto de 1971 foi constituída a Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina – OCESC, órgão que vigora até hoje.

Conforme o site OCESC (2019), o órgão foi criado em 1971 e após sua oficialização, passou a representar efetivamente o Sistema Cooperativo Catarinense, para criação e registro de cooperativas singulares, centrais e federações, já se encarregando gradativamente dos serviços anteriores a cargo de órgãos governamentais, coordenando o encaminhamento da documentação

correspondente à OCB, aos órgãos normativos estatais e a Junta Comercial do Estado de Santa Catarina – JUCESC.

Conforme o site SC Rural (2016), a OCESC é o órgão que reúne todos os ramos das atividades cooperativistas e é o órgão que representa a organização das cooperativas brasileiras em Santa Catarina. Dedicase a realizar estudos e proposição de soluções; promoção de divulgação da doutrina cooperativista; fomento e criação de novas cooperativas e estímulo ao fortalecimento do sistema de representação do cooperativismo. Proporciona ainda, serviços de ordem técnica em nível de direção, funcionários e associados às cooperativas filiadas; promoção em congressos, encontros, seminários e ciclos de estudo.

O ano de 2016 foi marco para o cooperativismo em meio ao caos da economia. O ramo cresceu acima da média, especialmente com relação à participação do número de associados nas cooperativas. Somente em 2015, o cooperativismo catarinense cresceu 12,96%. A expressão do setor é reconhecida nacionalmente: as 260 cooperativas do Estado reúnem 1,908 milhão de famílias associadas, mantem 56.311 empregos diretos, faturam mais de R\$ 27 bilhões de reais por ano e representam 11% do PIB catarinense. (SC RURAL, 2016).

Conforme o site Portal do Cooperativismo Financeiro (2016), no ano de 2016 as cooperativas de crédito consistiam no sexto maior banco do país e estava entre os setores menos afetados pela recessão econômica no ano. Dentre esse marco ainda, Santa Catarina ocupou a liderança no modelo financeiro proporcionalmente à população. Atuam no estado os sistemas Sicoob, Ailos, Unicred, Cresol e Sicredi, que marcavam presença em 98% dos municípios.

Santa Catarina tem a maior taxa de adesão ao cooperativismo no Brasil: mais da metade da população está vinculada a essas organizações humanas. Os 2,2 milhões de associados, consideradas as famílias, representam mais de 4,5 milhões de catarinenses. A Organização das Cooperativas do Estado de Santa Catarina (OCESC) informou que o cooperativismo catarinense cresceu 36,54% no quadriênio 2014-2017, mantendo uma média de 9,1% ao ano no período em que a economia brasileira sofreu forte recessão. As 263 cooperativas catarinenses faturaram R\$ 32,6 bilhões de reais o último ano. (OCB, 2018).

Em 2017, as cooperativas catarinenses recolheram R\$ 2 bilhões R\$ 555 milhões de reais em tributos. Foram investidos R\$ 29 milhões de reais para ações de formação profissional, promoção social entre outras atividades. O movimento

econômico mais expressivo é gerado pelas cooperativas de seis ramos. As 51 cooperativas agropecuárias representam cerca de 63% do movimento econômico de todo o sistema cooperativista catarinense. No conjunto, essas cooperativas mantêm um quadro social de 71.648 cooperados e um quadro funcional de 39.883 empregados. O faturamento anual no ramo agropecuário totalizou \$20 bilhões. Os demais ramos em importância são: crédito (61 cooperativas, 1,5 milhão de cooperados); saúde (30 cooperativas e 11.909 associados); transporte (45 cooperativas, 7.592 cooperados); infraestrutura (34 cooperativas, 327.817 associados) e consumo (12 cooperativas e 306.364 associados). (OCB, 2018).

Conforme Almeida (2018) se o faturamento das cooperativas em Santa Catarina cresceu pouco, o número de cooperados mostra que o setor aumenta a cada ano no estado. No ano de 2017, 294,7 mil pessoas entraram para o cooperativismo, aumento de 8,59% ante 2016. Em 2018, são 2,3 milhões de associados em 263 cooperativas espalhadas em Santa Catarina.

Outro dado que demonstra o desempenho positivo do setor em Santa Catarina, conforme explica Almeida (2018), é o número de empregos gerados. Em 2017, o setor tinha 60,5 mil empregados, alta de 5% na comparação com 2016.

Para o site Jornalismo Digital (2019) mesmo com a greve dos caminhoneiros e as dificuldades enfrentadas pela economia brasileira, as cooperativas catarinenses cresceram 7,22% em 2018, no comparativo com 2017. Com esse desempenho, o setor mantém os bons resultados registrados nos anos anteriores, com crescimento em receita e empregos mesmo diante da retração da economia em 2015 e 2016.

Luiz Vicenzi Suzin (atual presidente da OCESC), relata ao site Jornalismo Digital (2019), que a profissionalização dos dirigentes e dos colaboradores das cooperativas é um dos motivos que explica o crescimento do setor, apesar das dificuldades. A diversificação dos produtos oferecidos pelas cooperativas também é um diferencial que justifica esse desempenho:

O resultado não foi como esperado, em função de muitos fatores, principalmente no agronegócio, com a greve dos caminhoneiros, por exemplo. Mas ainda se tem um trabalho longo pela frente junto aos associados, com o jovens e mulheres que fez a diferença em 2018 e terá que continuar ao longo dos anos. É um trabalho que dá credibilidade ao sistema cooperativista.

O número de cooperados também aumentou em 2018. Relata o site Jornalismo Digital (2019) que este número fechou o ano com 7,41% de aumento em relação à 2017 representando pouco mais de 2,461 milhões de catarinenses. O mesmo ocorreu com os empregos diretos, que atingiram mais de 63 mil postos de trabalho. Desde 2015 o cooperativismo catarinense gerou quase 7 mil empregos diretos, apesar da crise econômica.

Em 2019, as perspectivas são ainda melhores. O setor cooperativista espera crescer em torno de 10% no ano através do agronegócio, crédito sustentável e abertura de novos mercados. (JORNALISMO DIGITAL, 2019).

Desta maneira, conclui-se então o referencial teórico desta pesquisa que foi devidamente referenciada conforme autores citados. A seguir, apresenta-se a metodologia aplicada para o presente trabalho.

3 METODOLOGIA

Para que um estudo possa ser considerado científico, é necessário identificar o método que possibilitou chegar a tal resultado. Assim, pode-se definir método científico como o conjunto de procedimentos e técnicas utilizados para chegar ao objetivo proposto. (GIL, 2006).

A metodologia estuda os meios ou métodos de investigação do pensamento, visando delinear um determinado problema, analisar e desenvolver observações, critica-las e interpretá-las a partir das relações de causa e efeito. (OLIVEIRA, 1997).

Segundo Moretti (2018) e função da metodologia do trabalho é bem simples: descrever o tipo de pesquisa e como ela será aplicada. É nessa parte do trabalho que o aluno precisa falar sobre os procedimentos de coleta de dados, bem como as diferentes técnicas e abordagens.

A utilização de métodos traz ao pesquisador formas de garantir a objetividade e a precisão na elaboração de seus estudos. A pesquisa social, como a que se insere este trabalho, visa orientar a realização da pesquisa, considerando a obtenção, o tratamento e a validação dos dados obtidos em relação à problemática proposta (GIL, 2006).

Moretti (2018) relata que, não basta somente definir qual o tipo de pesquisa, também é fundamental mencionar as ferramentas que serão usadas para coletar as informações, como por exemplo, questionários.

Quanto à classificação da pesquisa, ela é qualitativa, onde pelo questionário aplicado, traduz o caráter exploratório, que segundo Gil (2007), é aquela que visa proporcionar maior familiaridade com o problema com visitas a torna-lo explícito e construir hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Logo com base em bibliografia, levantando informações pertinentes sobre o programa Jovem Aprendiz, satisfação no ambiente de trabalho e cooperativismo.

A coleta de dados do presente trabalho ocorreu através de questionário aplicado aos jovens aprendizes e delimitação do mapa das atividades realizadas por eles em seu ambiente de trabalho (postos de atendimento ou sede administrativa), sendo de caráter descritivo. As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis. São inúmeros os estudos que podem ser classificados sob este título e uma de suas características mais significativas está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática. (GIL, 2007).

Outro método utilizado para a pesquisa foi a observação ocular direta das atividades dos jovens, chamada por Gil (2007) de observação participante:

Diversamente das pesquisas elaboradas segundo o modelo clássico da investigação científica em que as técnicas se caracterizam pela padronização, a observação participante tende a adotar preferencialmente procedimentos mais flexíveis.

No caso de observação participante, ao longo do processo de pesquisa, os objetos são constantemente redefinidos, sobretudo a partir das decisões do seminário. Isso pode implicar, por exemplo, mudanças significativas no conteúdo do questionário ou mesmo em sua substituição por outra técnica. Trabalhar somente com questionário fechado pode proporcionar informações de baixo nível argumentativo dificultando o trabalho interpretativo. (GIL, 2007).

O método dessa pesquisa é o estudo de caso de caso realizado na Viacredi Alto Vale com os Jovens Aprendizes contratados em julho de 2018 e utiliza as seguintes técnicas de coleta de dados (detalhados):

- a) Questionário aplicado junto à 7 jovens aprendizes contratados enviado por e-mail que tiveram duas semanas para responder;

- b) Mapa de acompanhamento de atividades da introdução do programa Jovem Aprendiz na cooperativa;
- c) Observação ocular direta realizada nas duas primeiras semanas de outubro de 2018 das atividades dos menores aprendizes nos Postos de Atendimento.

O processo de análise de dados envolve diversos procedimentos: codificação de respostas, tabulação de dados e cálculos estatísticos. Após, ou juntamente com a análise, pode ocorrer também a interpretação dos dados, que consiste, fundamentalmente em estabelecer a ligação entre os resultados obtidos com outros já conhecidos, que sejam derivados de teorias, quer sejam de estudos realizados anteriormente. (GIL, 2007).

Analisou-se os dados coletados deste trabalho de forma qualitativa e todos consolidados em planilhas para então apresentar-se os resultados da pesquisa. Segundo Goldenberg (1997 apud SILVEIRA; CÓRDOVA, p.2), a pesquisa qualitativa não se preocupa com representatividade numérica, mas, sim, com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, etc. Os pesquisadores que adotam a abordagem qualitativa opõem-se ao pressuposto que defende um modelo único de pesquisa para todas as ciências, já que as ciências sociais têm sua especificidade, o que pressupõe uma metodologia própria.

Conforme Frankethal (2016) a pesquisa qualitativa vai sempre seguir um guia semiestruturado para garantir que todos os tópicos considerados serão abordados, mas os participantes são estimulados a explicar as motivações e razões por trás do seu comportamento, o que pode revelar outras barreiras e problemas estruturais que não haviam sido considerados antes. Tais problemas citados pela autora são muito válidos para a pesquisa como um todo, pois, podem trazer à tona questões importantes para a reflexão no resultado final do trabalho.

A seguir, apresenta-se a análise dos dados desta pesquisa para obtenção das respostas dos objetivos específicos, sendo feitos através de questionário aplicado, mapa de acompanhamento das atividades e observação ocular direta das atividades.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

A seguir, apresenta-se a análise dos dados levantados na pesquisa, sendo o questionário que os jovens aprendizes responderam, o mapa de acompanhamento das atividades e a observação ocular direta das atividades.

O local de estudo deste trabalho foi a cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Alto Vale do Itajaí – Viacredi Alto Vale. A cooperativa é fiscalizada pelo Banco Central e autorizada a atuar nos 28 municípios da região do Alto Vale do Itajaí – Santa Catarina.

A Cooperativa de Crédito de Livre Admissão do Alto Vale do Itajaí – Viacredi Alto Vale, foi constituída em Assembleia Geral na data de 13 de fevereiro de 2012, é uma sociedade cooperativa de crédito, de natureza civil, de responsabilidade limitada, sem fins lucrativos e não sujeita à falência.

A cooperativa comemorou em 2018, 30 anos de atuação no Alto Vale do Itajaí, sendo que, antes da sua consolidação, estava presente através da cooperativa Viacredi, pertencente ao mesmo sistema, de nome Ailos.

Conforme o site da cooperativa Viacredi Alto Vale (2019), em 2019:

- Possui 17 postos de atendimento espalhados em 11 cidades do Alto Vale do Itajaí;
- Mais de 59 mil cooperados;
- 219 colaboradores;
- Administra mais de R\$ 470 milhões de ativos;

Além de seguir à risca a missão, a visão, o propósito, os princípios e dar primordial importância aos valores, a Viacredi Alto Vale caminha sempre ao lado de seus compromissos para poder cumpri-los. Conforme o site da Viacredi Alto Vale (2019):

- Missão: Gerar desenvolvimento econômico e social no Alto Vale, oferecendo soluções financeiras que fazem a diferença na vida das pessoas;
- Visão: Atingir 80 mil cooperados, de forma sustentável, até 2020;
- Propósito: Fazer a diferença na vida das pessoas.

A cooperativa Viacredi Alto Vale pensa na saúde financeira e educacional de seus cooperados através de programas como o Progrid (Programa de Integração e

Desenvolvimento de Cooperados e da Comunidade) totalmente gratuitos e que podem ser feitos de forma presencial ou online.

Inserida no mercado financeiro com grande solidez e transparência, possui seus diferenciais competitivos bem reconhecidos pelos seus cooperados. Sendo eles o relacionamento próximo, ser de fato cooperativa e agilidade e simplicidade. (VIACREDI ALTO VALE, 2019).

Assim, por ser uma instituição financeira consolidada e bem reconhecida pelos seus mais de 59 mil cooperados, os jovens aprendizes inseridos no programa da cooperativa buscam seu desenvolvimento e reconhecimento profissional, além de realizações pessoais através da educação cooperativista e sua transformação social e econômica na região em que atua.

4.1 Expectativa dos jovens aprendizes em relação ao primeiro emprego X questionário aplicado

Em janeiro de 2019, foi enviado via e-mail corporativo para os sete jovens aprendizes (sendo este o total de jovens contratados para o programa) um questionário (*vide apêndice*) contendo oito questões com múltiplas respostas, dando aos mesmos, duas semanas para retornarem via e-mail com o questionário respondido. As perguntas em geral se relacionavam à experiência dos jovens com a Cooperativa Viacredi Alto Vale no âmbito de primeiro contato com o mercado de trabalho, suas expectativas e frustrações com essa experiência que, para alguns realmente é o primeiro contato com o mercado de trabalho e outros não, mas unanimemente é início de uma jornada de trabalho para todos no mundo financeiro.

Os jovens aprendizes estão divididos em sede administrativa e postos de atendimento, dois e cinco respectivamente. Tratam-se de duas meninas e cinco meninos de idade entre 16 e 20 anos. Na pergunta que diz respeito a como tomaram ciência da vaga de jovem aprendiz na Viacredi Alto Vale, quatro foram pelas redes sociais, um jovem pela divulgação em jornais locais e revistas e dois tiveram conhecimento da vaga através de amigos e/ou familiares.

Quando fala-se no principal motivo que os levaram a procurar a cooperativa para se inscrever no programa, cinco relatam que foi pela visibilidade que a Viacredi Alto Vale tem na região, um apenas foi por influência de familiares e um jovem

complementou escrevendo que o propósito da cooperativa condiz com o seu, que é fazer a diferença na vida das pessoas, ajudar e resolver problemas. O entrevistado 1 relata:

Vontade de fazer a diferença na vida das pessoas, de poder dar um motivo para o cooperado sorrir enquanto fala de nossa cooperativa, a ideia de poder aprender enquanto ajudo as pessoas me encantou.

Na sequência, pergunta-se como que ele foi recebido na cooperativa em sua primeira semana de trabalho: seis relatam o acolhimento, sentimento de pertencimento à aquele grupo e organização e um fala de se sentir deslocado, alegando que necessita de muito aprendizado ainda para se desenvolver e se sentir parte do todo. O site GoConqr (2016) defende que o segredo para garantir a satisfação e a felicidade do trabalhador no ambiente de trabalho é cuidar de seu “salário emocional”. Para o site GoConqr (2016), “salário emocional” é uma referência direta às diferentes formas em que uma empresa pode criar sensação de pertencimento de seus contribuidores e prover um cenário de desenvolvimento pessoal e profissional.

Quando pergunta-se diretamente porque eles gostam de trabalhar na Viacredi Alto Vale, todos responderam que gostam e se identificam com o ramo do cooperativismo, sentem que aqui são felizes.

Na pergunta que condiz com o título desse trabalho, expectativa dos jovens em relação à primeira experiência no mercado de trabalho, cinco responderam que gostariam de ser efetivados como funcionários da cooperativa e dois terem maior visibilidade no mercado de trabalho em futuras oportunidades de emprego. Para Gil (2001 apud LOPES, 2005, p.23) a satisfação do funcionário é um fator essencial para o bom desempenho das suas atividades, sendo que, os administradores de recursos humanos não podem considerar os empregados com meros recursos de que a organização pode dispor a seu prazer. Precisam trata-los como pessoas que impulsionam a organização, como parceiros que nela investem seu capital humano e que têm a legítima expectativa em retorno de seu investimento.

O entrevistado 1 complementou a resposta:

Minha maior expectativa é aprender sobre taxas, processos e principalmente sobre o atendimento. Já fiz vários cursos sobre atendimento, vejo que um dos principais motivos que o cooperado vem fechar negócio conosco é a confiança que tem com nossos colaboradores.

Conforme Wallerstein (2018) o cenário ideal seria acordar de manhã e se sentir motivado a enfrentar o trânsito porque o ambiente de trabalho é agradável e o trabalho traz satisfação pessoal, não apenas o dinheiro que pagará as contas. Relatando frustrações que podem aparecer com essa experiência, seis jovens responderam que sentem que podem ser mais úteis aos colegas, que suas atividades são limitantes e um respondeu que quando os cooperados lhe perguntam algo e ele não sabe responder, fica triste.

Falando sobre futuro, os jovens responderam uma pergunta sobre como se veem daqui a 5 anos, unanimemente, todos querem estar trabalhando na cooperativa em um cargo de responsabilidade e confiança. Por fim, pergunta-se se eles indicariam a cooperativa para seus colegas, todos responderam que sim, porque sentem-se valorizados como profissionais e pessoas, além de possibilidade de desenvolvimento.

Através do questionário, constatou-se que os jovens se sentem satisfeitos em estar na cooperativa e que seus valores condizem com o que a empresa espera deles como profissionais e pessoas. Além de, todos esperam continuar trabalhando na cooperativa e se veem em cargos de confiança na organização. De modo geral, suas frustrações podem ser trabalhadas, através de capacitação e coleguismo.

4.2 Mapa de acompanhamento das atividades

Verificou-se então, que hoje, a cooperativa não possui nenhum documento formal que descreva as atividades e o acompanhamento destas pelos gestores dos jovens aprendizes. Porém, no primeiro dia de integração desses jovens foi apresentado à eles e seus respectivos gestores as atividades permitidas e contribuições que podem ser feitas dentro do ambiente de trabalho que cada um foi designado (postos de atendimento ou Sede administrativa).

Para Gil (2001 apud LOPES, 2005, p.23) a satisfação do funcionário é um fator essencial para o bom desempenho das suas atividades, sendo que, os administradores de recursos humanos não podem considerar os empregados com meros recursos de que a organização pode dispor a seu prazer. Precisam trata-los como pessoas que impulsionam a organização, como parceiros que nela investem seu capital humano e que têm a legítima expectativa em retorno de seu investimento. Como citado, a cooperativa não possui o mapa de atividades de

desempenho, o que pode afetar a satisfação dos mesmos em relação ao primeiro contato com a empresa e a forma no qual serão inseridos no ambiente de trabalho.

A apresentação foi feita no primeiro dia de integração dos jovens na cooperativa, onde, foi falado sobre o cooperativismo, o que é uma cooperativa, seus princípios, a Central Ailos, a Cooperativa Viacredi Alto Vale, sua área de atuação, como está organizada a cooperativa, missão e visão, seu propósito, diferenciais competitivos, o que é o Progrid e comitê educativo.

Logo após a apresentação do que é o Progrid (Programa de Integração e Desenvolvimento de Cooperados e Comunidade), apresentou-se a plataforma EAD de capacitação e treinamento de colaboradores, chamada SOL, onde, os jovens tem o prazo de três meses para realizar obrigatoriamente os cursos de prevenção e lavagem de dinheiro, atitude e conduta ética, atendimento ao cooperado e capacitação de novos colaboradores do Sistema Ailos. Além destes, os jovens aprendizes possuem uma trilha de aprendizagem formada para o cargo deles, onde, em qualquer lugar e hora podem realizar os cursos de forma gratuita.

No fim, apresentou-se os benefícios que os jovens aprendizes têm direito na cooperativa (registro na carteira de trabalho, salário, vale alimentação, seguro de vida, PPR semestral, vale transporte sem desconto em folha, FGTS, 13º salário e férias), além de, informações importantes sobre a jornada de trabalho:

- A carga horária é de 80 horas mês;
- Não podem ser realizadas horas extras;
- Horário de trabalho é das 09h às 13h (segundas, terças, quartas e sextas);
- Nas quintas feiras os jovens terão curso profissionalizante no CIEE na cidade de Rio do Sul.

Após a integração com a área de Gestão de Pessoas, os jovens já foram direcionados aos seus locais de trabalho onde o gestor fez a apresentação da equipe e a explicação sobre suas atividades.

Em comparação com os trabalhadores adultos que já se estabeleceram no mercado de trabalho, os jovens são mais sensíveis aos ciclos profissionais. Quando os jovens não conseguem fazer uma transição relativamente rápida para o mercado de trabalho depois de concluírem os seus estudos, isso pode inibir a acumulação do capital humano, social e económico que os ajudaria a desenvolver as suas carreiras; e quanto maior for o período de desvinculação do mercado de trabalho (ou

educação), maior o risco de exclusão social e económica. (DIREITO DE APRENDER, 2017).

O medo do desconhecido, portanto, a forma que não é claro para o jovem como será o acompanhamento de suas atividades, pode gerar frustração. O empregado precisa saber o que a organização espera dele e se ele está respondendo a esta expectativa desde o primeiro contato com a empresa. De outra forma, através de erros de comissão ou de omissão poderá impedir a satisfação de suas próprias necessidades. Conhecer é poder, principalmente porque diminui a dependência no desconhecido e no imprevisível. (MIRANDA, 2009).

Como mencionado anteriormente, os jovens não possuem nenhum documento formal com a descrição de suas atividades, porque depende muito da realidade e necessidade de cada posto de atendimento ou sede. Porém, foi elaborado pela Central Ailos slides (*vide anexo*) com as atividades que o aprendiz poderá e não poderá realizar.

4.3 Observação presencial das atividades executadas pelos Jovens Aprendizes

Tanto em termos de competências e capacidades adquiridas como em termos de emprego, a aprendizagem baseada no trabalho na forma de estágios acadêmicos/profissionais e voluntariado proporcionam um caminho que facilita a transição do mundo da educação para o mundo do trabalho. (DIREITO DE APRENDER, 2017)

Assim que iniciaram suas atividades, para maior coleta e análise dos dados desta pesquisa e verificação se as atividades dos jovens aprendizes estão de acordo com o proposto pela Central Ailos (*vide anexo*) iniciou-se a coleta de dados in loco nos Postos de Atendimento em que os jovens foram designados a trabalhar.

Observação participante, ao longo do processo de pesquisa, os objetos são constantemente redefinidos, sobretudo a partir das decisões do seminário. Isso pode implicar, por exemplo, mudanças significativas no conteúdo do questionário ou mesmo em sua substituição por outra técnica. Trabalhar somente com questionário fechado pode proporcionar informações de baixo nível argumentativo dificultando o trabalho interpretativo. (GIL, 2007).

Para Proença (2007), observação participante consiste num excelente recurso metodológico para pesquisa de campo pelo fato de possibilitar inserção mais densa nas práticas e representações vivenciadas pelas respectivas expressões dos participantes. É através deste método que o pesquisador acompanha de modo mais próximo o evento de sua investigação para a pesquisa.

Foram observados o trabalho dos jovens nos Postos de Atendimento de Ibirama e Presidente Getúlio durante as duas primeiras semanas do mês de outubro de 2018 em dias alternados de movimento e grande fluxo de cooperados e dias sem muito fluxo, maior concentração de atividades internas.

Nos dias de maior movimento, observou-se os dois jovens aprendizes atentos ao telefone, atendiam sempre até o terceiro toque direcionavam as ligações conforme as demandas. Caso o colaborador não pudesse atender a ligação, o aprendiz anotava e repassava prontamente o recado. Uma atividade de grande relevância e responsabilidade que ambos executam é o recebimento de malotes e correspondências via correio, direcionando os documentos. Em dias de grande fluxo, os jovens ficam na gestão do atendimento distribuindo senhas e direcionando os cooperados nas filas, além de auxiliar no caixa eletrônico.

Antes do Posto de Atendimento abrir, os jovens revisam se todas as mesas possuem os materiais de expediente. No posto de atendimento de Ibirama, o jovem deixa nas mesas água para seus colegas.

Outra atividade que independe do fluxo de movimento é a digitalização de documentos e cheques. Neste caso é uma atividade frequentemente monitorada pelos demais colegas, pois trata-se de documentos que possuem dados sigilosos dos cooperados.

Em dias de menor fluxo de cooperados, os aprendizes ficam na maior parte do tempo concentrados na retaguarda fazendo o trabalho de arquivo de documentos do PA, além de verificar o estoque de materiais se não há necessidade de efetuar pedido para a Sede Administrativa. Atendem o telefone direcionando as ligações e, quando solicitados, vão ao caixa eletrônico auxiliar os cooperados.

Observou-se que em alguns momentos com baixo fluxo de atendimento eles estavam um tanto quanto ociosos, o que pode conforme o passar dos dias gerar insatisfação e desmotivação. A motivação do ser humano está intimamente relacionada com os gostos de cada um, mantendo uma distinção de cada ser. Cada pessoa gosta de fazer atividades distintas que se diferem de pessoa para pessoa,

por isto uma atividade organizacional pode ser uma fonte de motivação para alguém e por outro lado, pode ser uma fonte de desmotivação para outrem. Por este motivo é necessária uma compreensão mútua entre as atividades da organização e a compreensão de quais atividades lhe faz se sentir mais realizado. (MARIOTO, 2012)

De maneira geral, porém, observou-se que os jovens atendem as atividades que lhe foram propostas e não executam o que não é permitido. Tem-se um cuidado especial para que não tenham acesso a conta de cooperados, que não façam trabalhos que não são de sua responsabilidade, não façam horas extras (casos extremos são acordados com o gestor e hora é compensada na mesma semana) e que não saiam das dependências do Posto de Atendimento durante o expediente.

A seguir, tem-se as considerações finais do trabalho em relação aos objetivos específicos, limitações do estudo, sugestões para trabalhos futuros e revisão ampla do tema central do trabalho.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo principal analisar a expectativa dos jovens aprendizes contratados na Viacredi Alto Vale em relação a sua primeira experiência no mercado de trabalho.

Por ser a primeira inserção do programa Jovem Aprendiz na Cooperativa Viacredi Alto Vale, houve um cuidado especial na admissão desses colaboradores, que foram acolhidos na sede da cooperativa durante um dia para que fosse absorvido o maior número de informações sobre sua rotina de trabalho. O que, pelo ponto de vista da pesquisadora é favorável, pois deixa os colaboradores mais 'a vontade' e 'acolhidos', assim como eles descreveram no questionário aplicado. Com isso, responde-se a outro objetivo específico do trabalho, no qual descreve-se de que forma que os jovens foram inseridos no programa.

A expectativa em relação a primeira experiência no mercado de trabalho foi respondida no questionário e também na observação ocular. Jovens aprendizes estão motivados e sentem-se satisfeitos em estar integrando o quadro de colaboradores da cooperativa, no questionário inclusive, há relatos da vontade dos mesmos de seguirem carreira na cooperativa.

Observou-se através da coleta de dados e a observação ocular e análise a satisfação em todos eles, porém, sentem que podem ser mais 'uteis' no ambiente de

trabalho, o que muitas vezes pode ocasionar sentimento de frustração e desgaste emocional. Conforme objetivo específico, o sentimento de inutilidade pode ser uma frustração e uma expectativa que não foi atendida, uma vez que, o jovem espera estar sendo o mais útil possível para sua equipe e cooperativa.

A cooperativa preocupa-se com a educação destes jovens e exige que os mesmos estejam cursando ensino superior e participem do curso técnico uma vez por semana, além de que eles devem apresentar seu desempenho a área de gestão de pessoas mensalmente.

Não há hoje na cooperativa um mapa de atividades específico para os jovens aprendizes. Entende-se que a realidade de posto de atendimento e sede são diferentes, porém, caso tivesse algo subscrito, poderia nortear os mentores destes jovens num apanhado geral de suas atividades na cooperativa. Assim, atendendo outro objetivo específico, como sugestão de melhoria no processo, têm-se o desenho de um mapa de atividades iniciais para o ingresso do jovem aprendiz na cooperativa.

Através da visita ocular, pode-se perceber ociosidade em alguns momentos que, no caso de haver um mapa de atividades, os jovens teriam melhor norte para o que fazer e como contribuir no dia a dia do posto de atendimento ou sede. Mesmo neste caso, observa-se que os mesmos têm interesse em aprender e estar próximos das atividades mesmo que não sejam de sua competência.

Conforme demonstrado no resultado do questionário, os jovens aprendizes têm interesse em continuar suas carreiras na cooperativa ou no âmbito financeiro, é de extrema importância que mesmo limitados, demonstrem interesse nas atividades do Posto de Atendimento e Sede, afim de contribuir aos poucos e mostrar polivalência se assim forem contratados após o prazo final do contrato.

O referencial teórico no campo de jovens aprendizes inseridos em cooperativas de crédito é algo limitante para a pesquisa, pois, não se encontra trabalhos publicados na área ou programas de jovens aprendizes incluídos exclusivamente em cooperativas de crédito.

Assim, sugere-se que os trabalhos futuros nesta área sejam referentes aos grandes funcionários de cooperativas que começaram suas carreiras como jovens aprendizes, ou ainda, grandes empreendedores que foram felizes em suas carreiras iniciadas como jovem aprendiz.

Os jovens aprendizes caso se destaquem em suas atividades e estejam satisfeitos com seu desempenho dentro do programa, terão após o término do contrato, oportunidade de seguir carreira na cooperativa. A Viacredi Alto Vale conta com o trabalho desses jovens através de motivação, energia, novas ideias, engajamento e relacionamento com o cooperado. A pesquisadora pôde observar que de maneira geral, todos estão satisfeitos com a oportunidade e que, suas expectativas são otimistas em relação a permanecer na cooperativa se desenvolvendo e evoluindo profissionalmente.

Por fim, conclui-se que o objetivo central do trabalho foi atendido e que, os próximos programas deste tipo inseridos na cooperativa Viacredi Alto Vale serão ainda de grande valia para o desenvolvimento social e econômico da comunidade em que ela está inserida, trabalhando em prol dos princípios cooperativistas através de seus valores e diferenciais competitivos.

REFERÊNCIAS

16,6 MIL JOVENS APRENDIZES SÃO CONTRATADOS EM SC. **Diário Catarinense**. Disponível em: <<http://dc.clicrbs.com.br/sc/noticias/noticia/2018/08/16-6-mil-jovens-aprendizes-sao-contratados-em-sc-10538087.html>>. Acesso em 14 set.2018

ALBUQUERQUE, A.; BENEVENTO, C.T. **Jovens no mercado de trabalho: importância e benefícios da legislação relativa à aprendizagem**. Disponível em: <<https://www.efdeportes.com/efd193/jovens-no-mercado-de-trabalho-beneficios.htm>> Acesso em 02 de abr.2019

ALMEIDA, Jacson. **Cooperativas de SC alcançam desempenho recorde**. Disponível em: <<http://dc.clicrbs.com.br/sc/noticias/noticia/2018/04/cooperativas-de-sc-alcancam-desempenho-recorde-10324928.html>> Acesso em 23 de abr.2019

ANDRADE, J.M. de.; JESUS, G.S. de.; SANTOS, K. K. dos. **O programa Jovem Aprendiz e sua importância para os Jovens Trabalhadores**. Disponível em: <<https://periodicos.set.edu.br/index.php/direito/article/view/2742/1628>> Acesso em 02 abr.2019

APRENDIZ LEGAL. **A lei**. Disponível em: <<http://site.aprendizlegal.org.br/lei>>. Acesso em 28 mar.2019.

ARAUJO, Maria Dalvaneide de Oliveira. **O programa de Aprendizagem: um estudo da formação do Jovem Aprendiz no SENAC/PE**. Disponível em: <https://repositorio.ufpe.br/bitstream/123456789/4366/1/arquivo3645_1.pdf>. Acesso em 02 abr.2019.

BALIEIRO, S.S.; BORGES, L.C. **Satisfação no trabalho**. Disponível em: <http://www.inovarse.org/sites/default/files/T_15_165.pdf> Acesso em 08 de abr.2019

BATISTA, Pollyana. **Como funciona o Jovem Aprendiz**. Disponível em: <<https://www.estudopratico.com.br/como-funciona-o-jovem-aprendiz/>>. Acesso em 20 nov.2018

CASTRO, Fabrício de. **Participação de Cooperativas de crédito cresce nos agregados do SFN**. Disponível em: <<https://economia.uol.com.br/noticias/estado-conteudo/2018/08/06/bc-participacao-de-cooperativas-de-credito-cresce-nos-agregados-do-sfn.htm>> Acesso em 16 de abr.2019

COOPERATIVA EM PAUTA. **Cooperativismo no Brasil: dados e números que impressionam**. Disponível em: <<https://cooperativaempauta.com.br/cooperativa-no-brasil-dados-e-numeros-que-impressionam/>> Acesso em: 17 de abr.2019

COSTA, Jane Kelly Santos. **A importância da Motivação no Trabalho**. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/academico/a-importancia-da-motivacao-no-trabalho/98375/>> Acesso em 10 de abr.2019

DIREITO DE APRENDER. **Aprendizagem no local de trabalho.** Disponível em: <<https://www.direitodeaprender.com.pt/artigos/aprendizagem-no-local-de-trabalho>> Acesso em 23 de abr.2019

EMPRESA EM FOCO. **A importância e vantagens de se contratar aprendizes.** Disponível em: <<https://www.catho.com.br/empresa-em-foco/a-importancia-e-vantagens-de-contratar-aprendizes/>>. Acesso em 02 abr.2019

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DOS BANCOS. **Canais de Atendimento.** Disponível em: <<https://portal.febraban.org.br/pagina/3055/30/pt-br/canais-de-atendimento>>. Acesso em 11 ago.2018

FRANKENTHAL, Rafaela. **Pesquisa quantitativa e qualitativa: qual é a melhor opção?** Disponível em: <<https://mindminers.com/pesquisas/pesquisa-qualitativa-quantitativa>>. Acesso em 28 out.2018

GIL, Antonio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa.** 7 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e Técnicas de Pesquisa Social.** 6ª ed. São Paulo: Atlas, 2006.

GOCONQR. **5 Formas de Aumentar a Satisfação no ambiente de trabalho.** Disponível em: <<https://www.goconqr.com/pt-BR/blog/5-formas-de-aumentar-a-satisfacao-no-ambiente-de-trabalho/>> Acesso em: 08 de abr.2019

JORNALISMO DIGITAL. **Cooperativismo catarinense registra crescimento superior a 7% em 2018.** Disponível em: <[https://www.jmais.com.br/cooperativismo- catarinense-registra-crescimento-superior-a-7-em-2018/](https://www.jmais.com.br/cooperativismo- Catarinense-registra-crescimento-superior-a-7-em-2018/)> Acesso em 23 de abr.2019

LOPES, Ana Lúcia Vitoriano. **Satisfação e Insatisfação no ambiente de trabalho e sua forma de expressão: o caso dos servidores técnico-administrativos da Universidade Federal do Ceará.** Disponível em: <http://www.ppac.ufc.br/images/Corpo_Discente_-_Mestrado_Profissional/ana_lucia_vitoriano_lopes_2005.pdf>. Acesso em 08 de abr.2019

MARIOTO, Leonardo. **Motivação e desmotivação no trabalho.** Disponível em: <<http://www.gpportal.com.br/2012/05/motivacao-e-desmotivacao-no-trabalho.html>> Acesso em 23 de abr.2019

MARQUES, José Roberto. **Satisfação no Trabalho – o desafio de integrar toda a equipe.** Disponível em: <<https://www.ibccoaching.com.br/portal/lideranca-e-motivacao/satisfacao-trabalho-desafio-integrar-toda-equipe/>> Acesso em 10 de abr.2019

MARTINEZ, M.C.; PARAGUAY, A.I.B.B. **Satisfação e saúde no trabalho – Aspectos conceituais e metodológicos.** Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v15n4/v15n4a04.pdf>> Acesso em 04 de abr.2019

MICHELS, Flávia Kuerten. **Evolução das Cooperativas de Crédito em Santa Catarina e por Microrregião do Estado.** Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/184987/Monografia%20da%20Flavia%20Kuerten.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em: 20 de abr.2019

MIRANDA, Cely. **O desafio em manter funcionários motivados: Os fatores motivacionais para o trabalho.** Disponível em: <<https://www.esab.edu.br/wp-content/uploads/monografias/cely-miranda.pdf>> Acesso em 01 de maio 2019.

MORETTI, Isabella. **Metodologia de pesquisa do TCC: conheça os tipos e veja como definir.** Disponível em: <<https://viacarreira.com/metodologia-de-pesquisa-do-tcc-110040/>>. Acesso em 27 out.2018

MTE, Ministério do Trabalho. O que é preciso saber para contratar o aprendiz. **Revista Manual da Aprendizagem**, Brasília, 4.ed., 80pag., 2009. Disponível em: <https://www.chegadetrabalho infantil.org.br/wp-content/uploads/2017/02/aprendizagem_pub_manual_aprendiz_.pdf>. Acesso em 2 abr. 2019

NOGUEIRA, Danielle. **Programa Jovem Aprendiz ajuda a conciliar trabalho e estudo.** Disponível em: <<https://extra.globo.com/emprego/programa-jovem-aprendiz-ajuda-conciliar-estudo-emprego-21007443.html>>. Acesso em 01 abr.2019

OCB SEESCOOP/SC. **Orgulho Nacional: Santa Catarina líder no cooperativismo brasileiro.** Disponível em: <<http://www.sescoopsc.org.br/noticia/13031>> Acesso em 23 de abr.2019

OCESC. **A OCESC – História.** Disponível em: <<http://www.ocesc.org.br/secao/institucional>> Acesso em 20 de abr.2019

OLIVEIRA, Adrielle. **Como trabalhar no programa Jovem Aprendiz?** Disponível em: <<https://www.educamaisbrasil.com.br/educacao/noticias/como-trabalhar-no-programa-jovem-aprendiz>> Acesso em 28 mar.2019

OLIVEIRA, S.L. **Tratado de Metodologia Científica.** São Paulo: Pioneira, 1997.

PAULA, Alexandre P. V. de; QUEIROGA, Fabiana. **Satisfação no Trabalho e Clima Organizacional: A relação com auto avaliações de desempenho.** Disponível em: <<http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpot/v15n4/v15n4a04.pdf>> Acesso em 08 de abr.2019

PORTAL DO COOPERATIVISMO. **Dados Consolidados Cooperativas Brasileiras.** Disponível em: <<https://cooperativismodecredito.coop.br/cenario-mundial/cenario-brasileiro/dados-consolidados-dos-sistemas-cooperativos/>> Acesso em: 16 de abr.2019

PORTAL DO COOPERATIVISMO. **Câmara aprova Padre Theodor Amstad como patrono do cooperativismo.** Disponível em: <<https://cooperativismodecredito.coop.br/2019/04/camara-aprova-padre-theodor-amstad-como-patrono-do-cooperativismo/>> Acesso em 16 de abr.2019

PORTAL DO COOPERATIVISMO. **Cooperativas de crédito quase imunes a crise.** Disponível em: <<https://cooperativismodecredito.coop.br/2016/04/cooperativas-de-credito-quase-imunes-a-crise/>> Acesso em: 23 de abr.2019

PORTAL DO COOPERATIVISMO. **História do Cooperativismo de Crédito no Brasil.** Disponível em: <<https://cooperativismodecredito.coop.br/cooperativismo/historia-do-cooperativismo/historia-no-brasil/>> Acesso em 16 de abr.2019

PORTAL DO COOPERATIVISMO. **Novo Presidente do Banco Central destaca a importância do cooperativismo.** Disponível em: <<https://cooperativismodecredito.coop.br/2019/03/novo-presidente-do-banco-central-destaca-a-importancia-do-cooperativismo/>> Acesso em 17 de abr.2019

PROENÇA, Wander de Lara. **O método da observação participante: contribuições e aplicabilidade para pesquisas no campo brasileiro.** Disponível em: <https://www.unicamp.br/~aulas/Conjunto%20III/4_23.pdf> Acesso em 01 de maio 2019.

SC Rural. **A importância dos pioneiros no cooperativismo.** Disponível em: <<http://www.scrural.sc.gov.br/?p=17570>> Acesso em 20 de abr. 2019

SEU DINHEIRO VALE MAIS. **História do Cooperativismo no Brasil.** Disponível em: <<https://www.oseudinheirovalemmais.com.br/historia-do-cooperativismo-no-brasil/>> Acesso em 16 de abr.2019

SILVA, Waldecyr Bezerra. **Entenda a importância do programa Menor Aprendiz.** Disponível em: <<https://consulex.com.br/entenda-a-importancia-do-programa-menor-aprendiz/>> Acesso em: 02 de abr.2019

SILVEIRA, D. T.; CÓRDOVA, F. P. **A pesquisa científica.** Disponível em: <http://www.cesadufs.com.br/ORBI/public/uploadCatalogo/09520520042012Pratica_de_Pesquisa_I_Aula_2.pdf> Acesso em 10 de abr.2019

SISTEMA OCB. **História do Cooperativismo.** Disponível em: <<https://www.ocb.org.br/historia-do-cooperativismo>> Acesso em: 16 de abr.2019

TONETTO, Rosana Cristina Zambom. **A satisfação no Trabalho: Um estudo com os servidores públicos estaduais do Poder Judiciário de Catuípe – RS.** Disponível em: <<http://bibliodigital.unijui.edu.br:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/1944/Rosana%20Tonetto%20-%20TCC%20FINAL.pdf?sequence=1>> Acesso em: 08 de abr.2019

UMA LEI SOBRE OPORTUNIDADES. **Aprendiz Legal.** Disponível em: <<http://site.aprendizlegal.org.br/lei>>. Acesso em 14 set.2018

VIACREDI ALTO VALE. **Sua cooperativa.** Disponível em: <<https://www.viacredialtovale.coop.br/sua-cooperativa/a-cooperativa>> Acesso em 23 de abr.2019

VILELA, Ruth Beatriz V. **Manual de Cooperativas.** Brasília: Fundalc, 2001.

WALLERSTEIN, Lilian França. **Como promover satisfação no Ambiente de trabalho?** Disponível em: <<https://presentedesaude.com.br/como-promover-a-satisfacao-no-ambiente-de-trabalho/>> Acesso em 08 de abr.2019

APÊNDICE – QUESTIONÁRIO APLICADO

Questionário aplicado exclusivamente para o trabalho de conclusão de Pós-graduação em Gestão de Cooperativas de Crédito aos Jovens Aprendizes da Cooperativa de Crédito Viacredi Alto Vale.

Obs: nenhum dado pessoal assim como, nenhuma resposta será divulgada.

Nome do Aprendiz: _____

Local de Trabalho: _____

Idade: _____ Sexo: _____

Escolaridade: _____

- 1) Como você conheceu o Programa Jovem Aprendiz na Viacredi Alto Vale?
 - a) () Divulgação nas Mídias Sociais;
 - b) () Divulgação em jornais locais, revistas ou faculdade;
 - c) () Amigos e/ou familiares;
 - d) () Outro? Descreva:

- 2) Qual o principal motivo que o levou procurar a Viacredi Alto Vale para se inscrever no Programa Jovem Aprendiz?
 - a) () Influência dos familiares;
 - b) () Indicação de amigos que trabalham na instituição;
 - c) () Empresa bem reconhecida na região;
 - d) () Outro? Descreva:

- 3) Como você se sentiu recebido na Cooperativa em sua primeira semana de trabalho por seus colegas?
 - a) () Acolhido, sentimento de pertencimento;
 - b) () Um pouco deslocado, tenho muito que aprender com a equipe;
 - c) () Senti um clima amistoso, em que todos querem me ensinar algo;
 - d) () Tímido, não consegui interagir muito com a equipe.

- 4) Porque você gosta de trabalhar na Viacredi Alto Vale?
- a) Posso aprender todos os dias uma coisa nova;
 - b) Gosto do ramo do cooperativismo e sinto que aqui sou feliz;
 - c) Estou aqui porque consigo associar meu curso de graduação com o emprego;
 - d) Sinto que não estou me identificando com o perfil da empresa.
- 5) Qual sua maior expectativa em relação a esta primeira experiência de trabalho?
- a) Ser efetivado como funcionário da cooperativa;
 - b) Ter maior visibilidade – “portas abertas” em próximas oportunidades de emprego;
 - c) Tenho certeza que será uma experiência passageira e que seguirei outro rumo em minha carreira;
 - d) Outra? Descreva:
-
- 6) Nem todos os dias são flores no ambiente de trabalho. O que te faz ficar frustrado dentro de suas atividades?
- a) Sinto que posso ser mais útil aos meus colegas;
 - b) Como minhas atividades são limitadas, fico com tempo ocioso;
 - c) Quando os cooperados me questionam algo e eu não consigo auxiliar, me sinto triste;
 - d) Meus colegas de trabalho não contribuem para que eu consiga aprender mais (ocultam coisas de mim).
- 7) Diante dessa oportunidade de trabalho, como você se vê daqui há 5 anos?
- a) Trabalhando na Viacredi Alto Vale em um cargo de responsabilidade e confiança;
 - b) Trabalhando em uma Instituição Financeira bancária;
 - c) Não irei seguir carreira financeira;
 - d) Outro? Descreva:
-
- 8) Você indicaria a cooperativa Viacredi Alto Vale para seus colegas?
- a) Sim, por que aqui eu me sinto valorizado e posso me desenvolver como profissional;
 - b) Sim, por que a empresa oferece vários benefícios;
 - c) Não, pois não me sinto útil à empresa;
 - d) Não, pois não sou feliz aqui.

ANEXO – RELAÇÃO DE ATIVIDADES QUE PODEM E NÃO SEREM FEITAS PELO JOVEM APRENDIZ

ATIVIDADES QUE PODEM SER EXECUTADAS:

1. Deslocar documentos entre as áreas internas da cooperativa;
2. Receber e distribuir documentos e correspondências;
3. Arquivar documentos;
4. Repor material de expediente;
5. Apoiar a realização de eventos, organizando ambientes e separando apostilas e materiais diversos;
6. Verificar equipamentos/materiais conforme o solicitado;
7. Manter arquivos ordenados e atualizados;
8. Executar serviços em meios eletrônicos como: elaborar planilhas e apresentações, digitar informações e contatar por mensagens eletrônicas os clientes internos;
9. Realizar serviços reprográficos (cópias);
10. Instalar aparelhos de multimídia;
11. Puxar ligações e anotar recados quando outros profissionais estiverem em atendimento;
12. Auxiliar na entrega de senhas e organização de filas, fornecendo informações necessárias ou encaminhando os cooperados conforme solicitado;
13. Controlar e despachar materiais por malote entre as cooperativas;
14. Realizar conferência de documentos e materiais diversos;
15. Abastecer envelopes para depósitos no autoatendimento;
16. Organizar panfletos, cartazes e banners na cooperativa;
17. Entregar panfletos de campanhas para captação aos cooperados, quando solicitado;
18. Atualizar cadastros de fornecedores e prestadores de serviços;
19. Organizar e controlar materiais de estoque.

ATIVIDADES QUE NÃO PODEM SER REALIZADAS:

1. Carregar peso;
2. Manipular numerários;
3. Atender ligações telefônicas em nome da cooperativa;

4. Realizar atendimento ao cooperado sem instrução e orientação devida;
5. Realizar trabalhos em horário extraordinário;
6. Realizar serviços externos;
7. Trabalhar em horário noturno;
8. Realizar trabalhos considerados perigosos ou insalubres;
9. Realizar serviços de copa e limpeza, bem como serviços particulares (mercados, lojas, serviços de loteria etc.) a qualquer empregado;
10. Ter acesso a conta de cooperados.