

# Programa de Aprendizagem: Imagem e Satisfação na Visão dos Aprendizes

**Suzete Antonieta Lizote**  
lizote@univali.br  
UNIVALI

**Miguel Angel Verdinelli**  
nupad@univali.br  
UNIVALI

**Elisa Couto Laurentino**  
elis.laurentino@gmail.com  
UNIVALI

**Luana da Silva Santos**  
luana.santos@gmail.com  
UNIVALI

**Thaís Cristina Melim Petrelli**  
thais.petrelli@gamil.com  
UNIVALI

**Resumo:** A formação técnico-profissional de jovens é importante para sua inserção no mercado de trabalho. A associação da experiência profissional ao estudo representa para muitos deles o caminho para a melhoria das condições de vida. Diante deste contexto, este estudo, caracterizado como levantamento, analisou a imagem e satisfação dos aprendizes do Instituto Crescer sobre o programa de aprendizagem. Segundo a sua natureza, esta pesquisa classificou-se como aplicada e, em relação ao seu objetivo, descritiva. Pelos métodos de análise, a abordagem foi quantitativa. A população foi composta por duas turmas de aprendizes, uma delas compreende os que ingressaram recentemente ao curso e possuem aulas diárias e a outra, composta pelos jovens que já ingressaram no mercado de trabalho. Os dados foram obtidos através de um questionário de autopreenchimento. Além das informações pessoais e de suas expectativas com o trabalho, o bloco de imagem e satisfação foi dividido em três categorias: ensino, instituição promotora e desenvolvimento pessoal. Os resultados apontaram que, nas médias da imagem sobre o ensino o valor mínimo foi 25,26 e para a satisfação 24,96. Para o instituto os mínimos foram 26,21 e 25,5 para a imagem e satisfação respectivamente. Quanto à expectativa de desenvolvimento pessoal a imagem teve uma média mínima de 35,00 enquanto o valor para a satisfação foi de 35,20. Confirma-se, portanto que as respostas dos aprendizes são muito favoráveis ao desenvolvimento do programa.

**Palavras Chave:** Aprendiz - Aprendizagem - Imagem - Satisfação -

## 1. INTRODUÇÃO

O trabalho, durante toda a história da sociedade capitalista, é um meio necessário para o homem promover o autosustento e amparar financeiramente uma família inteira. Nesse contexto, o jovem, frente aos baixos salários pagos aos seus pais, vê-se obrigado a entrar no mercado de trabalho precocemente por necessidade de sobrevivência.

O ideal seria que o jovem não trabalhasse, pois muitas vezes o labor pode atrapalhar a aquisição de conhecimentos e desenvolvimento de habilidades pertinentes a este período de formação do adulto. A solução encontrada para esta adversidade foi a criação de um contrato de aprendizagem, onde ele é inserido no mercado de trabalho de maneira a preservar o tempo reservado para o estudo e ainda conciliar o trabalho com uma formação técnica.

Os programas de qualificações começaram a ser reformulados somente no final dos anos 1990, principalmente através dos Programas de Geração de Empregos e Formação Profissional, quando novas visões acerca dos jovens foram surgindo, considerando-os como protagonistas e responsáveis pelo futuro (FREITAS; PAPPAS, 2008; CRISPIM; GODOY, 2010). Considera-se protagonismo juvenil, segundo Silveira (2013), o processo no qual o jovem deve participar como ator principal, exercendo ações que não envolvam somente sua vida privada, afetiva ou familiar, mas sim a questões relativas ao bem comum, no seio da sociedade (escola e comunidade, por exemplo).

A ponte do conhecimento necessário para desempenhar as funções do Contrato de Aprendizagem vem das Escolas de Aprendizagem ou dos Serviços Sociais de Aprendizagem, nos quais os jovens são matriculados por conta própria ou pela empresa contratante. Nesse local, o jovem recebe instruções básicas necessárias para que realize o serviço ao que é contratado, complementando o aprendizado da escola regular em seu contra turno.

De acordo com o Manual da Aprendizagem (2009), a aprendizagem no Brasil, regulamentada pela Consolidação das Leis do Trabalho (BRASIL, 1943), no capítulo referente ao trabalho do menor, passou por um processo de modernização pela Lei nº 10.097/00 (BRASIL, 2000), e pela Lei nº 11.180/05 (BRASIL, 2005). Esta última responsável por estender até 24 anos a faixa etária dos aprendizes. Assim, pode ser aprendiz o adolescente ou jovem com idades entre 14 e 24 anos, que esteja matriculado e frequentando a escola, caso não tenha concluído o ensino médio, e, deve estar inscrito em um programa de aprendizagem.

O processo de aprendizagem visa preparar o jovem para desempenhar atividades profissionais e ter capacidade de discernimento para lidar com diferentes situações no universo corporativo. Neste sentido, esta pesquisa buscou a resposta ao seguinte questionamento: *Qual a imagem e a satisfação que tem os aprendizes atendidos pelo Instituto Crescer a respeito do programa de formação para o trabalho?*

No intuito de responder ao questionamento proposto o objetivo geral deste estudo foi analisar a imagem e satisfação dos aprendizes do Instituto Crescer sobre o programa de aprendizagem. Para seu alcance, definiram-se os seguintes objetivos específicos: investigar a percepção de imagem e satisfação dos aprendizes em relação aos aspectos do ensino, da instituição promotora e do desenvolvimento pessoal.

Salienta-se a relevância desta pesquisa ao destacar que, a necessidade do jovem assumir compromissos colocando-se diante à vida adulta expressa significativa mudança de seu papel na sociedade, pois à medida que tem oportunidades, poderá decidir por uma profissão de seu interesse e compatível com suas aptidões. Percebe-se, deste modo, que o desenvolvimento pessoal, tem relação direta com a escolha vocacional, em conjunto com os interesses e habilidades do adolescente.

Por outro lado, é preciso estudar e elaborar as políticas públicas da juventude de maneira integrada com outros setores da sociedade. Ou seja, as ações devem ser divididas entre o poder do governo, das entidades sem fins lucrativos e das empresas privadas. Entre aquelas, destaca-se a oferta de educação com qualidade, a qual aliada ao aproveitamento dos jovens nas escolas de aprendizagem possibilita a este segmento da população o desenvolvimento do capital humano, favorecendo assim sua empregabilidade futura.

Após esta introdução, a estrutura do estudo compreende o aporte teórico necessário à compreensão dos itens a serem estudados quais sejam: aprendiz, contrato de aprendizagem, satisfação e imagem. Na seção seguinte se relacionam os procedimentos metodológicos, seguidos da descrição e análise dos dados, onde se mostram os resultados obtidos. Por último, são apresentadas as considerações finais da pesquisa e é disponibilizado o referencial teórico.

## **2 REFERENCIAL TEÓRICO**

### **2.1 APRENDIZ**

Aprendiz é o jovem com idade entre 14 e 24 anos, que esteja cursando a escola regular, até a conclusão do ensino médio e esteja inscrito em um curso de aprendizagem (art. 428, caput e § 1º, da CLT). Dentre estes, adolescentes entre 14 e 18 anos possuem a prioridade no momento da contratação para o cargo de aprendiz.

A inserção destes jovens em cursos de aprendizagem, segundo Frigotto (2002), lhes influenciam em explorar seus interesses por meio da educação, envolvendo-se em atividades que contribuem para solucionar problemas existentes e que ultrapassem os limites pré-estabelecidos pelo ambiente em que ele está inserido.

De modo geral, o adolescente procura o primeiro emprego por necessidade, para prover a si e contribuir com o orçamento doméstico, logo, a realidade de empregar-se como jovem aprendiz lhe favorece suprir esta necessidade de forma licita, evitando que este se perca nas drogas ou entre para o crime (MANUAL DA APRENDIZAGEM, 2009).

Antes da Lei nº 10.097/2000, que altera os dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho à contratação de aprendizes, as empresas contratavam estes jovens para realização de pequenos trabalhos. Raramente existia vínculo empregatício reconhecido e a contratação era feita de forma precária não havendo assinatura na carteira de trabalho do jovem. Para Santos (2003, p. 18)

O adolescente não se qualificava para ofício algum, dada a simplicidade das tarefas que executava. Tinha poucos direitos de natureza trabalhista e nenhum previdenciário. Para trabalhar, deixava de estudar ou tinha prejudicado o aproveitamento escolar, o que comprometia sua manutenção no mercado de trabalho. Aos 18 anos de idade, surpreendia-se desempregado, desqualificado e desamparado. Além disso, se fosse perspicaz, perceberia que fora explorado: prestava serviços como qualquer empregado (talvez até tomando o posto de trabalho de um pai de família) e não usufruía os direitos correspondentes. Havia sido objeto do oportunismo de algum empresário ávido de lucro.

Com o advento da referida Lei, a inserção destes jovens como aprendizes no mercado de trabalho, conforme enfatiza Ferraz (2006), influencia na sua maturação, adquirindo responsabilidade de forma a integrá-los com a sociedade, capacitando-os na vida profissional e lhes dando um diferencial entre a população de trabalhadores desempregados ou desqualificados.

Porém, esta inserção segundo Macedo (2006) não se trata da possibilidade das empresas alcançarem seu objetivo econômico por meio de uma mão-de-obra barata. Segundo o autor, os benefícios, na qualificação dos jovens também tem impacto no desenvolvimento

econômico do país, uma vez que formam trabalhadores melhores e mais competitivos, influenciando assim na qualidade dos produtos nacionais.

Nesta linha de pensamento Josviak (2009) coloca que a ideia de proporcionar ao aprendiz o direito ao início de uma formação profissional, garantindo desenvolvimento intelectual, atribui à educação um papel fundamental. Visto que os processos educacionais, sendo ou não escolares, traduzem-se em práticas sociais mediadoras e formadoras da sociedade.

## 2.2 CONTRATO DE APRENDIZAGEM

Publicada no ano de 2.000, a Lei nº 10.097 estabelece as regras aplicáveis para contratação de jovens aprendizes. Com ela houve a alteração também da menoridade do trabalhador de 12 para 14 anos, definindo ainda o limite para contratação como aprendiz, passando de 16 para 24 anos, afirmando ainda que os empregadores de qualquer natureza devem, além de contratar, matricular o jovem em cursos dos Serviços Nacionais de Aprendizagem, ou em outras entidades qualificadas em formação técnico-profissional na hipótese da anterior não possuir vagas.

A Lei supracitada também passou a obrigar os estabelecimentos de qualquer natureza (excluindo-se as microempresas e empresas de pequeno porte e as entidades sem fins lucrativos) a empregar e matricular nos cursos e Instituições formadoras número de aprendizes equivalente a 5%, no mínimo, e 15%, no máximo, dos trabalhadores existentes em cada estabelecimento, cujas funções demandem formação profissional.

A Instrução Normativa SIT n.º 26 (BRASIL, 2001), dispõe:

Para a definição das funções que demandam formação profissional deverão ser considerados a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO) e os seguintes fatores:  
I - o nível das capacidades profissionais e dos conhecimentos técnico-teóricos requeridos para o exercício da atividade profissional;  
II - a duração do período de formação necessário para a aquisição das competências e habilidades requeridas; e  
III - a adequação da função às necessidades da dinâmica de um mercado de trabalho em constante mutação.

Neste sentido, argumenta Soares (2007, p. 17) “Há uma grande dificuldade por parte das empresas da área de comércio de bens e serviços de entender a forma de aplicação da Lei nº 10.097/00, que determina que elas devam cumprir um sistema de cotas para a contratação de menores aprendizes, pois, para o setor industrial, essa matéria já é corriqueira há décadas”

Com a lei da aprendizagem, veio à obrigatoriedade na contratação de forma lícita, ou seja, com a assinatura na carteira de trabalho do jovem, por meio de um contrato de aprendizagem. Com base no Manual da Aprendizagem (2009), formulado pelo Ministério do Trabalho e Emprego, o contrato de aprendizagem é ajustado por escrito e por prazo determinado, em que o empregador se compromete a assegurar ao aprendiz inscrito em programas de aprendizagem, formação técnico-profissional metódica, compatível com seu desenvolvimento físico, moral e psicológico. E o aprendiz, por sua vez, se compromete a executar, com zelo e diligência, as tarefas necessárias a essa formação.

Sendo assim, conclui-se que a introdução do jovem no mercado de trabalho passa a ocorrer da forma menos prejudicial possível, obtendo a oportunidade de receber um salário pelo serviço prestado, com o apoio de todos os direitos trabalhistas e previdenciários, lhe aproximando sempre dos estudos, pois outra exigência é que o jovem deve frequentar, ao longo do contrato, escola regular e ensino técnico profissionalizante.

### 2.3 SATISFAÇÃO E IMAGEM

A concorrência, seja acirrada ou não, estimula às organizações a inovar seus produtos e serviços tendo como foco o atendimento às necessidades do consumidor. Conforme colocava McKenna (1992), para a empresa o decisivo é o que o cliente pensa ao seu respeito, ou seja, para que a organização desenvolva um trabalho que atenda as expectativas de sua clientela é imperativo conhecer suas verdadeiras necessidades e desejos.

Desta forma, são necessárias algumas medidas para avaliar as suas satisfações. Segundo Kotler (1998), a satisfação é o sentimento de desapontamento ou prazer resultante da comparação do desempenho esperado de um produto ou serviço em relação às expectativas da pessoa. De Toni (2005) assinala que um bom programa de estudo da satisfação permite monitorar o desempenho da empresa em relação aos seus concorrentes, compreender os aspectos de maior impacto na percepção dos consumidores, analisar a sintonia entre a direção da empresa e a expectativa dos seus clientes, entre outros argumentos. Para Churchill e Peter (2003), ao desenvolver um processo de avaliação da satisfação do cliente, as empresas obtêm um panorama da opinião deles em relação ao desempenho, indicando caminhos para as decisões futuras de aperfeiçoamento nas diretrizes organizacionais.

Neves e Ramos (2002) por sua vez, argumentam que a satisfação tem um efeito direto e significativo na imagem, ou seja, alto nível de satisfação do consumidor lida com uma imagem positiva por parte do cliente. O conceito de imagem conforme destacam Schuler e de Toni (2004) envolve emoções, percepções, impressões, suposições e também expectativas. Sampaio (1999, p. 248) já argumentava que “a imagem é o conceito que as pessoas têm ou formam sobre as coisas e querendo ou não, gostem ou não, tudo e todos passam uma imagem, inclusive a respeito de si próprios”.

Na concepção de De Toni, Milan e Schuler (2005) a imagem é capaz de influenciar e direcionar o comportamento das pessoas, pois se constitui em um dos componentes intelectuais mais importantes do ser humano na vida em sociedade. Desta forma, pode-se inferir que o processo de construção de imagem de uma empresa envolve a relação direta do indivíduo com os seus produtos ou serviços, informações transmitidas pela organização através do seu processo de comunicação, os contatos com os membros da organização, influência de opiniões de terceiros, entre outros.

### 3 METODOLOGIA

O tipo de pesquisa utilizado para elaboração do artigo foi a forma descritiva, pois busca conhecer situações e suas relações sem a interferência do pesquisador. Cervo e Bervian (2003, p. 66) lecionam que “A pesquisa descritiva observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos (variáveis) sem manipulá-los.”

Pelos métodos de análise a abordagem é quantitativa, pois se levantaram dados que possibilitaram mensurar variáveis para testar hipóteses e generalizar resultados, o que se corresponde a uma avaliação quantitativa. O que para Martins e Theóphilo (2009) implica em organizar, sumarizar, caracterizar e interpretar os dados numéricos coletados.

A população foi composta por duas turmas de aprendizes, uma delas compreende os que ingressaram recentemente ao curso e possuem aulas diárias. Eles totalizam sessenta jovens. A outra turma são os aprendizes que já estão inseridos no mercado de trabalho e frequentam às aulas do programa quinzenalmente. Estão incluídos neste grupo quarenta e cinco jovens.

Embora se tenha procurado realizar um censo os dados obtidos corresponderam a cinquenta e seis respondentes da turma de ingressantes ao programa e de trinta e cinco aprendizes que já estavam trabalhando. Esses números constituíram a população acessível,

pois todos os aprendizes colaboraram respondendo o instrumento de pesquisa empregado. Isto é, os dados da presente pesquisa de *survey* (BABBIE, 2003) foram obtidos através de um questionário de autopreenchimento aplicado aos jovens aprendizes atendidos pelo Instituto Crescer quando eles participavam das aulas.

O instrumento de pesquisa aplicado, possui três blocos. No primeiro bloco recolhem-se as informações do respondente. O segundo refere-se às expectativas em relação à aprendizagem, à empresa onde o aprendiz poderia trabalhar e ao mercado de trabalho em geral. Finalmente, o último bloco contempla os aspectos centrais do trabalho, isto é a imagem e a satisfação que os aprendizes possuem do ensino, da instituição promotora da aprendizagem e de suas expectativas de desenvolvimento pessoal.

Nesse terceiro bloco dispuseram-se dez aspectos do programa a serem avaliados numa escala intervalar de dez pontos, estabelecendo uma nota para a imagem e outra para a satisfação. Considerou-se a imagem como um componente emocional que se corresponde aos sentimentos de simpatia ou rejeição que algo ocasiona e a satisfação foi entendida como uma medida de que as necessidades foram atendidas ao se considerar o que se está avaliado. As três primeiras frases referiam-se ao ensino, as três seguintes à instituição promotora da formação e as quatro últimas às expectativas que o aprendiz tem sobre seu desenvolvimento pessoal.

Os dados coletados foram organizados numa planilha Excel®, onde fez-se o pré-tratamento dos mesmos. Inicialmente se sinalizaram os dados faltantes e constatou-se que tinha cinquenta e quatro células com ausência de dados para o terceiro bloco, representando 3,07% do total. Três respondentes foram excluídos porque apresentavam mais que 50% das questões sem responder, restaram então quatorze células não respondidas, que foram preenchidas com o valor da mediana da questão.

Com relação a primeira parte do questionário, informações pessoais e expectativas, foram feitas análises descritivas utilizando planilhas eletrônicas Excel. As informações foram separadas por categorias e posteriormente calculadas as devidas porcentagens para apresentar os resultados.

Os dados levantados com o terceiro bloco foram importados ao *software* Statistica® para fazer as análises da imagem e satisfação que os aprendizes manifestam. Os aspectos considerados, ensino, instituição e expectativa de desenvolvimento pessoal, foram trabalhados a partir do valor médio das somativas das pontuações atribuídas. Deste modo, a imagem ou satisfação com o ensino e a instituição, que são mensuradas por três frases, pode atingir na soma um valor mínimo de 3, caso o aprendiz assinale 1 para todas elas, ou um máximo de 30, se a pontuação dada for 10. Para o terceiro aspecto, que se avalia com quatro frases, os valores mínimos e máximos podem ser 4 e 40 respectivamente.

Os contrastes das médias foram feitos em três condições diferentes. A primeira entre os ingresantes e os que já estão inseridos no mercado de trabalho, a seguir entre os que têm até dezesseis anos comparados aos maiores dessa idade e, finalmente, entre os aprendizes de gênero feminino e masculino.

As comparações de médias para amostras independentes pelo teste t foram feitas após avaliar os pressupostos de normalidade e homogeneidade da variância. Quando o teste de Levene, que mede este último aspecto, mostrou heterogeneidade se fez o calculou o valor t com estimativas separadas de variância. Utilizou-se 5% para o nível de significância ( $\alpha = 0,05$ ), ou seja que caso a significância do resultado, o valor-p, fosse menor que 0,05 se admitia que as diferenças entre as médias ocorrem com 95% de confiança no resultado. Todas as comparações efetuadas foram ilustradas em figuras onde se exibem os intervalos de confiança, ao 95%, das médias.

## **4 RESULTADOS**

### **4.1 OBJETO DO ESTUDO: INSTITUTO CRESCER**

O estudo teve como universo de pesquisa a totalidade dos Jovens Aprendizes inscritos no Instituto Crescer-Movimento, Cidadania e Juventude, localizado no Centro de Itajaí/SC. Uma de suas atividades é o Projeto Crescer, que proporciona aos adolescentes condições de participação na sociedade como profissionais, viabilizando sua formação para inserção no mercado de trabalho como menores aprendizes.

Este instituto tem como missão promover o exercício pleno da cidadania, da ética e da responsabilidade, através da aprendizagem profissional, para a inserção de jovens e adolescentes no mercado de trabalho. Contribui para que os jovens se tornem cidadãos socialmente proativos, o projeto desenvolve habilidades técnicas e pessoais nos jovens, que resultam em uma maior capacidade de conseguir seu primeiro emprego.

O Instituto comporta tanto os jovens que ainda não estão inseridos no mercado de trabalho, proporcionando um curso preparatório com duração de 10 meses, quanto os jovens que já estão inseridos no mercado de trabalho, disponibilizando aulas quinzenais.

### **4.2 ANÁLISE DESCRITIVA**

Os questionários, como já mencionado anteriormente, foram aplicados de forma individual, aos alunos que estão iniciando no Instituto Crescer e os que já estão inseridos no mercado de trabalho. Dos 91 questionários considerados válidos, 61 foram respondidos por mulheres e 30 por homens.

Das 61 mulheres respondentes, 36 estão iniciando na escola de aprendizagem e 25 já estão trabalhando. Já com relação aos homens, 20 estão na categoria de iniciantes e 10 já estão trabalhando. Com relação à idade dos jovens que responderam o questionário, 17 possuem 15 anos de idade, 28 tem 16, com 17 anos há 27 jovens, 14 possuem 18 anos, com 19 há 4 aprendizes e só 1 completou a idade de 20 anos. Nota-se que os jovens de 15 anos estão todos na categoria de ingressantes, onde o aluno mais velho possui 18 anos. Dentre os jovens que já estão no mercado de trabalho o menor tem 16 anos e o maior 20.

Com relação às informações pessoais dos menores, constatou-se que 74,72% deles moram em casa própria, 19,78% em alugada, 1,10% em financiada e 4,40% em vivendas emprestadas. Acerca dos residentes numa mesma casa 1,10% dos jovens declararam morar com apenas 1 pessoa, 2,20% com 2 pessoas, com 3 a porcentagem chega a 19,78%, morando com 4 pessoas há 42,86% dos jovens, 20,88% o faz com 5 pessoas, com 6 moram 7,69% dos aprendizes e 5,49% com mais 7 moradores.

Quando questionados sobre quantas pessoas contribuem para a renda familiar, 45,05% dos jovens responderam que são duas pessoas. A renda familiar total dos jovens varia entre um e seis ou mais salários-mínimos, sendo que apenas 7,69% dos jovens estão nesta última condição.

O grau de escolaridade dos jovens varia entre ensino fundamental incompleto, comportando 2,20% deles, ensino fundamental completo, com 5,49% dos jovens, ensino médio incompleto, com 72,53% e ensino médio completo, 19,78%. Percebe-se que a grande maioria dos jovens possui ensino médio incompleto.

Sobre a importância dos cursos desenvolvidos, relacionados à formação para o trabalho, 76,92% dos alunos entendem ser alta, 21,98% consideraram como média e 1,10% preferiu não responder o questionamento.

Relacionando as aulas lecionadas e a definição de uma carreira profissional. 70,33% dos jovens afirmam que as aulas ajudam na escolha profissional, 28,57% entendem que ajudam de forma intermediária e 1,10% que não ajudam. Ainda acerca da escola de aprendizagem, os jovens esperam primordialmente adquirir novos conhecimentos e como última opção conhecer pessoas e fazer novas amizades.

Quanto aos potenciais empregadores dos aprendizes, 63,74% dos jovens entendem que o trabalho a ser executado pode ajudar a definir uma carreira profissional que queira seguir, 26,37% acreditam que apenas de forma intermediária, 6,59% acreditam que não ajuda e 3,30% não responderam.

Acerca da lei de aprendizagem, 41,76% dos jovens entendem mesmo sem lei, conseguiriam estar trabalhando com a sua idade, 52,75% acreditam que não conseguiram estar trabalhando sem o advento da lei e 5,49% abstiveram-se de responder.

Dos 91 respondentes, 89 tem interesse em fazer um curso superior, ou seja, quase a totalidade dos jovens. Dentre os cursos escolhidos, os que prevalecem são Direito e Psicologia, sendo que 16 jovens ainda estão em dúvida em mais de um curso.

A grande maioria dos jovens (96,70%) acredita que ser aprendiz é importante para sua experiência profissional, de modo que posteriormente serão admitidos em outros empregos com mais facilidade. E finalizando as expectativas do jovem no mercado de trabalho, 67 jovens esperam forma-se na universidade e exercer uma profissão.

#### 4.3 ANÁLISE DA IMAGEM E SATISFAÇÃO

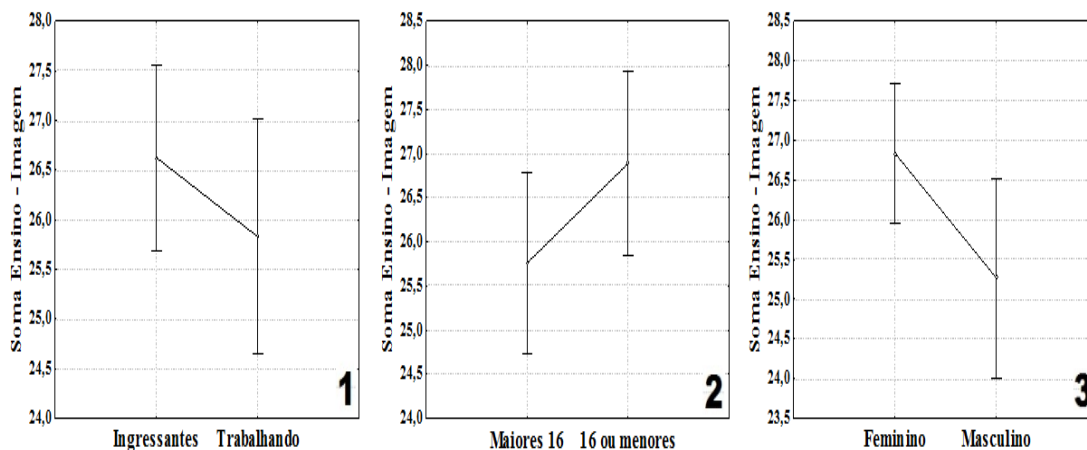
No que concerne à imagem e satisfação, as três frases relacionadas ao ensino abordaram os seguintes temas: disciplinas oferecidas pelo programa, os professores que lecionam e as instalações e localização aonde se realizam os estudos. As comparações sempre foram feitas considerando três condições: a de iniciante no programa contra os que já estão trabalhando; os que têm até 16 anos confrontados aos maiores dessa idade; e, os de sexo feminino comparados aos de sexo masculino.

Na Figura 1 se exibem as comparações das notas médias da imagem a respeito do ensino, calculadas a partir da soma das pontuações dadas às três frases. No Gráfico 1, se apresenta a comparação dos valores médios dados pelo grupo de alunos que está iniciando o curso de aprendizagem com as do grupo de aprendizes que já estão inseridos no mercado de trabalho. A média obtida para as respostas dos iniciantes foi de 26,63 e dos que estão trabalhando 25,83. No contraste avaliado pelo teste t confirma-se que não há diferença significativa entre essas médias ( $p = 0,297$ ).

No Gráfico 2, se mostram as médias calculadas para os aprendizes de até dezesseis anos confrontada com a opinião média dos jovens maiores dessa idade. Os valores comparados foram de 26,89 para os primeiros e de 25,76 para os maiores. Neste caso também não existiu diferença significativa, sendo o valor da significância do resultado maior do que 0,05 ( $p = 0,128$ ).

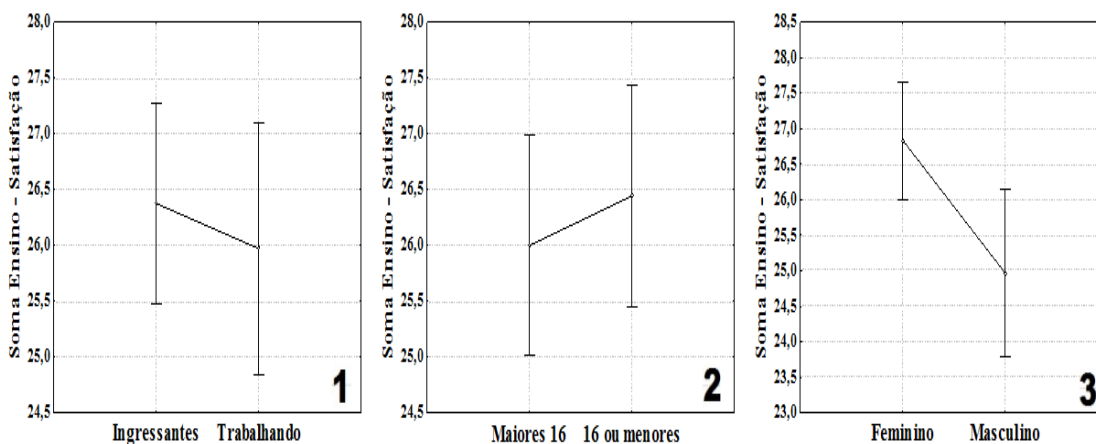
O Gráfico 3, representa a análise feita entre os respondentes do sexo feminino e os do sexo masculino. As médias para eles foram de 26,84 e 25,27 respectivamente. Quando avaliada a homogeneidade da variância pelo teste de Levene verificou-se que a mesma era heterogênea e, portanto o teste t se fez com estimativas de variância separadas para os gêneros. Com tal configuração as médias não podem ser consideradas diferentes com 5% de significância. Entretanto, observando o valor-p pode-se afirmar que com uma confiança de 90% elas podem sim ser avaliadas como estatisticamente diferentes ( $p = 0,080$ ).





**Figura 1:** Gráficos de variação da imagem com relação ao ensino.

Na Figura 2, o Gráfico 1 expõe a comparação das notas médias para a satisfação com o ensino atribuídas pelo grupo de alunos ingressantes ao curso de aprendizagem e pelo grupo de alunos inserido no mercado de trabalho. Os valores calculados foram muito próximos, alcançando 26,38 para o primeiro grupo e 25,97 para o segundo. Os teste t indica que não existe diferença entre elas ( $p = 0,580$ ).



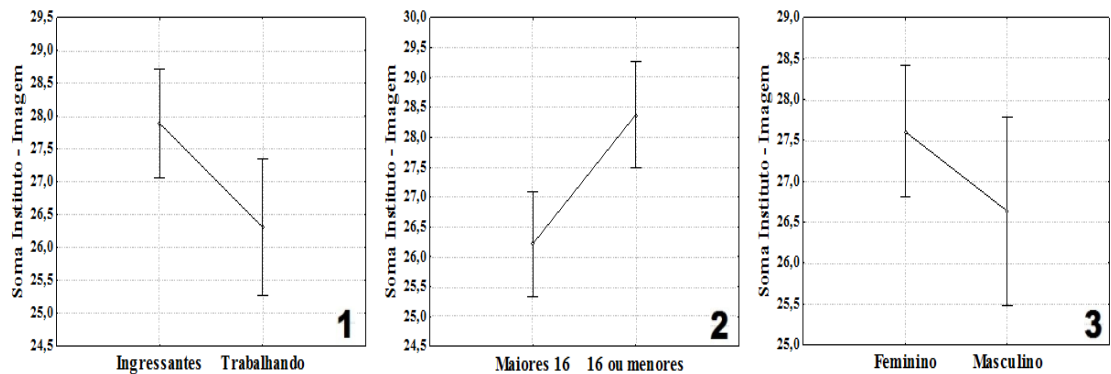
**Figura 2:** Gráficos da variação de satisfação com relação ao ensino.

No Gráfico 2, quando a condição utilizada para efetuar os contrastes foi a idade, colocada a média da opinião dos aprendizes com idade igual ou inferior a dezesseis anos em avaliação frente à dos maiores, também não existiu diferença significativa entre elas. Os valores foram 26,44 e 26,00 respectivamente, e o valor-p 0,53.

O Gráfico 3, representa a comparação feita entre as médias dos respondentes do sexo feminino e os do sexo masculino, e ao igual do que aconteceu em relação a avaliação da imagem houve que fazer o teste t com estimativas de variância separadas devido à falta de homogeneidade da mesma segundo o teste de Levene. Ainda assim o teste t mostrou que a média de 26,84, calculada para as mulheres, foi significativamente maior ( $p = 0,035$ ) do que 24,97, o valor médio para o gênero masculino.

No que tange à instituição que proporciona o curso, os jovens foram questionados acerca da atuação do Instituto Crescer quanto à seleção dos alunos, sua atuação no

acompanhamento dos alunos e respeito da sua relação com empresas parceiras. Os resultados das análises realizadas se apresentam na Figura 3.



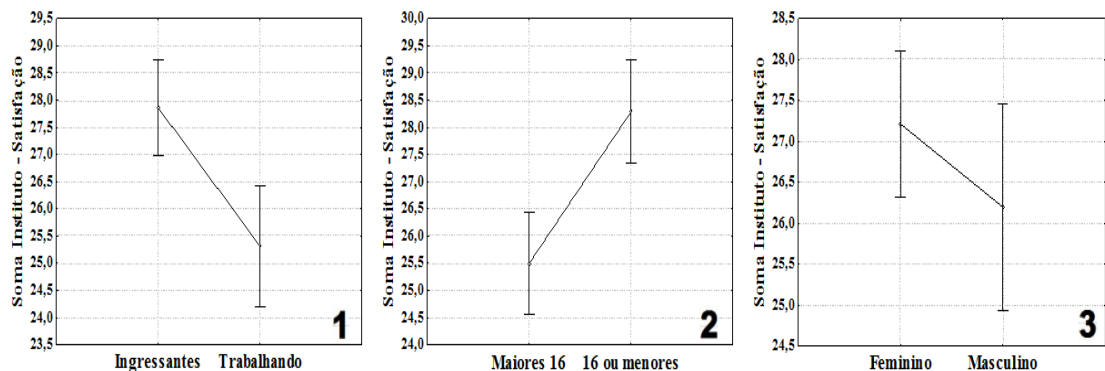
**Figura 3:** Gráficos da variação da imagem com relação ao instituto.

No Gráfico 1, da Figura 3, se exhibe a comparação das notas médias, no que diz respeito a imagem, atribuídas pelo grupo de alunos que está iniciando o curso de aprendizagem e o grupo que já trabalha. A média do primeiro grupo foi 27,89 e do segundo 26,31. No teste t se comprovou a diferença significativa que há entre esses valores ( $p = 0,020$ ) confirmando que a percepção da imagem dos aprendizes que tem ingressado recentemente no programa do Instituto é maior do que os mais antigos.

No Gráfico 2, foram colocadas em comparação a opinião dos aprendizes com idade igual ou inferior a dezesseis anos com a dos maiores dessa idade. Igual que na condição anterior existiu diferença significativa entre as notas médias, embora neste caso as estimativas fizeram-se com variâncias separadas, pois o teste de Levene foi significativo. Os mais jovens tiveram uma média de 28,38 que foi maior ( $p = 0,00$ ) do que 26,22, o valor que teve a média para os maiores.

No Gráfico 3, se representa a comparação feita entre os respondentes do sexo feminino e do masculino. Para esta condição a imagem com relação ao Instituto não denota diferença significativa entre as médias ( $P = 0,170$ ). Os valores foram para o sexo feminino 27,61 e para o masculino 26,63.

Seguidamente realizaram-se as comparações das satisfações médias a respeito do Instituto Crescer considerando as três condições trabalhadas. Os gráficos dos resultados se mostram na Figura 4.



**Figura 04:** Gráficos da variação da satisfação com relação ao instituto.

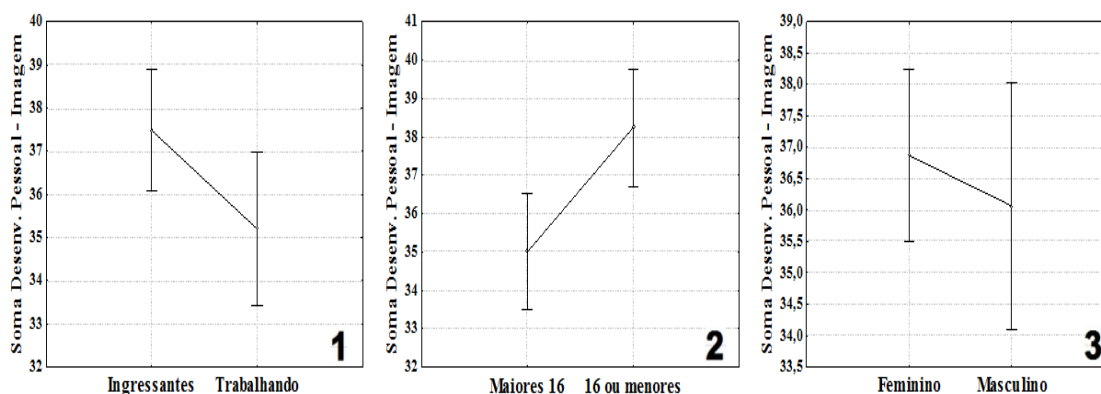
O Gráfico 1, da Figura 04, mostra a comparação das notas médias atribuídas pelo grupo de alunos ingressantes no curso de aprendizagem e o grupo que já está inserido no mercado de trabalho. A média das respostas dos iniciantes foi 27,86 e para os que já estão trabalhando 25,31. Falta de homogeneidade da variância, comprovada pelo teste de Levene, fez com que fossem comparadas as médias com estimativas de variância separadas. O valor-p de 0,001 demonstrou que existe diferença significativa entre as médias.

A comparação entre a opinião dos jovens maiores de dezesseis anos com a dos aprendizes com idade igual ou inferior é exibida no gráfico 2 da Figura 4. As médias obtidas para esta comparação foram de 25,50 para o primeiro grupo e 28,29 para o segundo, representando também uma diferença significativa entre as médias, onde p foi igual a 0,00. O teste de Levene tinha mostrado heterogeneidade da variância e por isso o teste t se realizou com estimativas separadas de variância.

No Gráfico 3, expõe-se a relação entre as notas dos respondentes do sexo feminino e do sexo masculino, o valor-p encontrado foi 0,19, o qual indica que não existe diferença significativa entre as médias. Assim o valor 27,21 para o sexo feminino e 26,20 para o sexo masculino são estatisticamente iguais.

No tocante ao desenvolvimento pessoal dos aprendizes, os dados levantados provêm das expectativas que eles manifestam para quatro assuntos: com o programa ao ingressar; com o programa na atualidade; a respeito do crescimento pessoal; e, com suas expectativas de crescimento profissional. Assim sendo, as médias tem valores maiores que para os temas antes analisados, que foram avaliados pelas notas dadas a três frases.

Na Figura 5 são apresentados os resultados para as condições definidas para o estudo a respeito da imagem percebida. Assim, no Gráfico 1 se representa a comparação das notas médias referidas ao desenvolvimento pessoal, atribuídas pelo grupo de alunos que está iniciando o curso de aprendizagem e o grupo de alunos que está trabalhando. A média obtida das respostas dos iniciantes foi 37,48 e dos que já estão trabalhando 35,20. O teste t mostra que existe diferença significativa entre as médias ( $p = 0,049$ ).



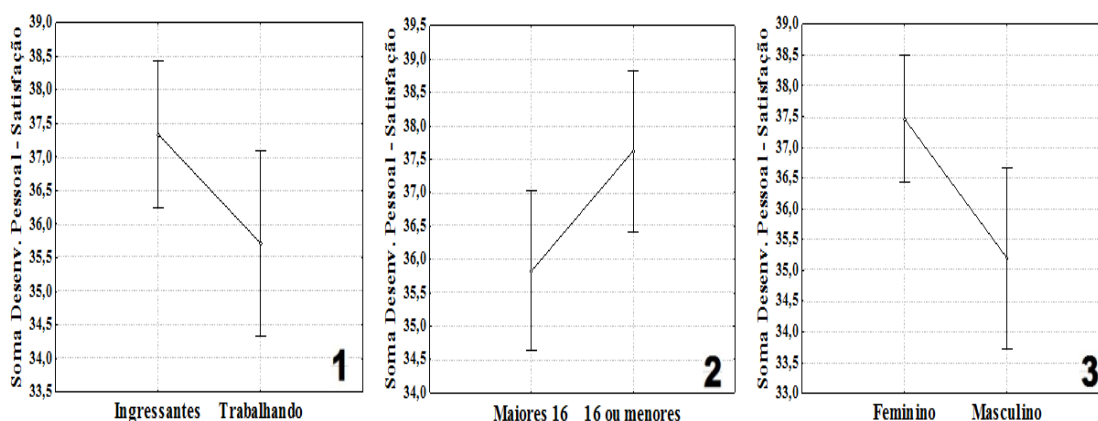
**Figura 5:** Gráficos da variação da imagem com relação ao desenvolvimento pessoal do jovem.

No gráfico 2, foram colocadas em contraste a opinião dos jovens maiores de dezesseis anos com as dos que têm idade igual ou inferior a ela. Nesta condição também existiu diferença significativa entre as notas médias, que foram 35,00 para os maiores e 38,24 para os menores ( $p = 0,004$ ). O teste t teve que ser feito com estimativas de variância separadas para os grupos, uma vez que o resultando do teste de Levene mostrou que as variâncias eram heterogêneas.

Por fim, no Gráfico 3, está representada a comparação entre os respondentes do sexo feminino e os do sexo masculino. A nota média nas respostas de ambos os sexos são muito

próximas, com 36,87 para o gênero feminino e 36,07 para o masculino. O teste t confirma a igualdade dessas médias, com um valor-p de 0,50.

Quanto à satisfação dos aprendizes com seu desenvolvimento pessoal os resultados obtidos são expostos na Figura 6, que mostra no Gráfico 1 a comparação das médias para a condição de alunos ingressantes e dos que trabalham. Os valores calculados foram 37,34 e 35,71 respectivamente e o teste t efetuado resultou em que não se pode rejeitar a igualdade ( $p = 0,070$ ) dessas médias para a significância adotada.



**Figura 06:** Gráficos da variação da satisfação com relação ao desenvolvimento pessoal do jovem.

No Gráfico 2, as médias que se compraram são as calculadas para os aprendizes maiores de dezesseis anos com a obtida para os que têm idade igual ou inferior. Os valores foram 35,83 e 37,62 respectivamente. O resultado do teste de Levene indicou que as variâncias não foram homogêneas e, portanto o teste t foi desenvolvido com estimativas de variância separadas. O valor-p obtido foi de 0,039, o que implica em que essas médias são estatisticamente diferentes.

No Gráfico 3, relativo à comparação entre as médias dos respondentes do sexo feminino e masculino, os valores médios foram 37,46 e 35,20 respectivamente para tais categorias. Como no contraste pela condição idade do aprendiz, também houve que fazer o teste t com estimativas de variância separadas uma vez que não houve homogeneidade da variância para os grupos. O resultado do contraste teve significância ( $p = 0,036$ ) demonstrando que as satisfações médias são diferentes conforme o sexo do aprendiz.

Os resultados apresentados sobre as comparações de médias, segundo todas as condições estabelecidas, são expostos na Tabela 1.

Soma para Ensino	Imagem	Condição	Média Ingres.	Média Trabalha	t calc.	gl	Valor-p	t var. sep.	Valor-p	Nº Ingres.	Nº Trabalha	DesvPad Ingres.	DesvPad Trabalha	Variância F calc.	Levene Valor-p	F calc.	Valor-p	
		Valores	> 16	= ou < 16							> 16	= ou < 16	> 16	= ou < 16				
Soma para Ensino	Imagem	Condição	Ingres.	Trabalha						Ingres.	Trabalha	Ingres.	Trabalha					
		Valores	26,62500	25,82857	1,049	89	0,297	1,053	0,296	56	35	3,539710	3,493572	1,027	0,952	0,153	0,697	
		Condição	> 16	= ou < 16						> 16	= ou < 16	> 16	= ou < 16					
		Valores	25,76087	26,88889	-1,538	89	0,128	-1,544	0,127	46	45	4,001026	2,893741	1,912	0,033	3,323	0,072	
		Condição	Fem.	Masc.						Fem.	Masc.	Fem.	Masc.					
Soma para Ensino	Satisfação	Condição	Ingres.	Trabalha						Ingres.	Trabalha	Ingres.	Trabalha					
		Valores	26,37500	25,97143	0,556	89	0,580	0,606	0,546	56	35	3,783036	2,560856	2,182	0,017	2,000	0,161	
		Condição	> 16	= ou < 16						> 16	= ou < 16	> 16	= ou < 16					
		Valores	26,00000	26,44444	-0,630	89	0,531	-0,630	0,530	46	45	3,444803	3,286028	1,099	0,755	0,270	0,605	
		Condição	Fem.	Masc.						Fem.	Masc.	Fem.	Masc.					
Soma p. Instituto	Imagem	Condição	Ingres.	Trabalha						Ingres.	Trabalha	Ingres.	Trabalha					
		Valores	27,89286	26,31429	2,367	89	0,020	2,327	0,023	56	35	3,007134	3,233751	1,156	0,621	1,007	0,318	
		Condição	> 16	= ou < 16						> 16	= ou < 16	> 16	= ou < 16					
		Valores	26,21739	28,37778	-3,436	89	0,001	-3,456	0,001	46	45	3,693316	2,059224	3,217	0,000	5,452	0,022	
		Condição	Fem.	Masc.						Fem.	Masc.	Fem.	Masc.					
Soma p. Instituto	Satisfação	Condição	Ingres.	Trabalha						Ingres.	Trabalha	Ingres.	Trabalha					
		Valores	27,85714	25,31429	3,581	89	0,001	3,398	0,001	56	35	2,981327	3,747716	1,580	0,129	4,030	0,048	
		Condição	> 16	= ou < 16						> 16	= ou < 16	> 16	= ou < 16					
		Valores	25,50000	28,28889	-4,118	89	0,000	-4,147	0,000	46	45	4,135215	1,902417	4,725	0,000	11,355	0,001	
		Condição	Fem.	Masc.						Fem.	Masc.	Fem.	Masc.					
Soma p. des. Pess.	Imagem	Condição	I	T						I	T	I	T					
		Valores	37,48214	35,20000	1,999	89	0,049	1,801	0,078	56	35	4,173471	6,733586	2,603	0,002	3,558	0,063	
		Condição	> 16	= ou < 16						> 16	= ou < 16	> 16	= ou < 16					
		Valores	35,00000	38,24444	-2,997	89	0,004	-3,025	0,004	46	45	6,931410	2,186275	10,052	0,000	14,560	0,000	
		Condição	Fem.	Masc.						Fem.	Masc.	Fem.	Masc.					
Soma p. des. Pess.	Satisfação	Condição	I	T						I	T	I	T					
		Valores	37,33929	35,71429	1,835	89	0,070	1,788	0,078	56	35	3,927881	4,389636	1,249	0,455	2,340	0,130	
		Condição	> 16	= ou < 16						> 16	= ou < 16	> 16	= ou < 16					
		Valores	35,82609	37,62222	-2,096	89	0,039	-2,105	0,039	46	45	4,808808	3,185827	2,278	0,007	4,705	0,033	
		Condição	Fem.	Masc.						Fem.	Masc.	Fem.	Masc.					
Soma p. des. Pess.	Satisfação	Condição	I	T						I	T	I	T					
		Valores	37,45902	35,20000	2,503	89	0,014	2,166	0,036	61	30	3,344517	5,208746	2,425	0,004	10,113	0,002	

Tabela 1: Comparações das médias.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo proposto de investigar a percepção de imagem e satisfação dos aprendizes com relação ao ensino, a instituição que abriga o programa de aprendizagem e seu desenvolvimento pessoal foi alcançado pela análise dos dados obtidos com o questionário aplicado. A caracterização dos participantes no programa realizada a partir da parte inicial do instrumento de coleta de informações confirma a função social do programa de aprendizagem.

Constatou-se que a maioria dos jovens aprendizes considera ser significativo iniciar sua vida profissional como aprendizes, pois esta experiência auxiliará sua inserção no mercado de trabalho, de modo que também contribui para definir a carreira profissional que este deseja seguir, além disto, influencia á cursar ensino superior visando sempre aprimorar seus conhecimentos profissionais.

Ao considerar os valores mínimos e máximos que as percepções sobre a imagem e a satisfação podem atingir, conforme o aspecto que se considere, percebe-se que os valores foram altos. Nas médias da imagem sobre o ensino o valor mínimo foi 25,26 e para a satisfação 24,96. Para o instituto os mínimos foram 26,21 e 25,5 para a imagem e satisfação respectivamente. Quanto à expectativa de desenvolvimento pessoal a imagem teve uma média mínima de 35,00 enquanto o valor para a satisfação foi de 35,20. Confirma-se, portanto que as respostas dos aprendizes são muito favoráveis ao desenvolvimento do programa.

Nas análises mais detalhadas, quando contrastadas as condições definidas para a análise alguns padrões puderam ser reconhecidos. Excluindo os casos em que não pode ser descartada a igualdade das médias, os aprendizes ingressantes atribuem maiores pontuações para a imagem e satisfação. Do mesmo modo, verificam-se médias mais elevadas para os aprendizes de menor idade quando comparados aos maiores. E são as mulheres as que têm valores médios mais altos que os homens.

Algumas limitações deste artigo podem ser mencionadas, dentre elas o fato de se tratar apenas das expectativas dos aprendizes matriculados em uma única instituição, o Instituto Crescer. Outro aspecto limitante é não ter avaliado os jovens que tendo feito um contato de aprendizagem já foram absorvidos pelas empresas, isto é, que foram efetivados nos cargos. Assim sendo, propõem-se para pesquisas futuras dar continuidade aos estudos sobre a aprendizagem considerando os aspectos não abordados. Por outra parte, sugere-se que também sejam trabalhados a parte legal e contábil da contratação dos aprendizes.

## REFERÊNCIAS

- ANDRADE, M. M.** Introdução à metodologia do trabalho científico. 4ª Edição. São Paulo: Atlas, 1999.
- BABBIE, E.** Métodos de pesquisa de survey. Belo Horizonte: UFMG, 2003.
- BRASIL.** Decreto-lei nº 5.452, de 1 de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho.
- BRASIL.** Instrução Normativa SIT n.º 26, 20 de dezembro de 2001. Baixa instruções para orientar a fiscalização das condições de trabalho no âmbito dos programas de aprendizagem.
- BRASIL.** Lei nº 10.097, de 19 de dezembro de 2000. Altera dispositivos da Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.
- BRASIL.** Lei nº 11.180, de 23 de setembro de 2005. Institui o Projeto ... e altera a Lei 5.537 ... e a Consolidação das Leis do Trabalho – CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.
- CERVO, A. L. & BERVIAN, P. A.** Metodologia científica: para uso dos estudantes universitários. 5ª Edição. São Paulo: Prentice Hall, 2003.
- CHURCHILL, G. A. Jr. & PETER, P. J.** Marketing criando valor para os clientes. 2ª Edição. São Paulo: Saraiva, 2003.
- CRISPIM, K. S. & GODOY, J. H. A.** Juventude e a questão social no contexto das políticas públicas de trabalho e emprego. Revista Eletrônica de Ciências Sociais. n. 4, v. 9, 2010, pp. 134-149.
- DE TONI, D.** Administração da imagem de produtos: desenvolvendo um instrumento para a configuração da imagem de produto. 2005, 268 f. Tese (Doutorado em Administração) – Escola de Administração Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2005.
- DE TONI, D.; MILAN, G. S. & SCHULER, M.** Configuração de imagens de serviços: um estudo aplicado aos serviços de fisioterapia disponibilizados por um plano de saúde. In: Anais do XXIV Encontro Nacional da Associação de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Brasília, 2005.
- FERRAZ, R.** Ensino médio e preparação da juventude para o mercado de trabalho: contradições. Dissertação (Mestrado em Educação: história, política e sociedade). Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2006.
- FREITAS, M. V. & PAPA, F. C.** Políticas públicas: juventude em pauta. São Paulo: Cortez, 2008.
- FRIGOTTO, G.** A dupla face do trabalho: criação e destruição da vida. In: **FRIGOTTO, G. & CIAVATTA, M.** (Orgs.). A experiência do trabalho e a educação básica. Ed. DP&A, 2002.
- JOSVIK, M.** Políticas públicas e aprendizagem: a participação do Ministério Público do Trabalho na construção de políticas públicas para profissionalizar jovens no Paraná. In: **JOSVIK, M. & BLEY, R.B.** (orgs.). Ser aprendiz! Aprendizagem profissional e políticas públicas: aspectos jurídicos, teóricos e práticos. São Paulo: LTr, 2009.
- KOTLER, P.** Administração de marketing. 5ª Edição. São Paulo: Atlas, 1998.

**MACEDO, O. J. V.** O sentido da formação para o trabalho e as expectativas em relação ao futuro por parte dos adolescentes aprendizes. Dissertação de Mestrado – Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2006.

**MANUAL DA APRENDIZAGEM.** O que é preciso saber para contratar o jovem aprendiz. Brasília: SPPE, 2009.

**MARTINS, G. A & THEÓPHILO, C. R.** Metodologia da investigação científica para ciências sociais aplicadas. 2ª Edição. São Paulo: Atlas, 2009.

**McKENNA, R.** Marketing de relacionamento: estratégias bem-sucedidas para a era do cliente. 15ª Edição. São Paulo: Campus, 1992.

**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO.** Consulta ao Cadastro Nacional da Aprendizagem. Disponível em: [http://www3.mte.gov.br/politicas\\_juventude/](http://www3.mte.gov.br/politicas_juventude/). Acesso em: 09 ago. 2013.

**NEVES, A. B & RAMOS, C. F.** A imagem das Instituições de Ensino Superior e a qualidade do ensino de graduação: a percepção dos acadêmicos do curso de administração. Revista de Economia e Administração, v. 1, n. 1, 2002, pp. 75-84.

**PARO, V. H.** Escola e formação profissional: um estudo sobre o sistema regular de ensino e a formação de recursos humanos no Brasil. São Paulo: Cultrix, 1983.

**SAMPAIO, R.** Propaganda de A a Z: como usar a propaganda para construir marcas e empresas de sucesso. Rio de Janeiro: Campus, 1999.

**SANTOS, C. F.** Contrato de emprego do adolescente aprendiz. Curitiba: Juruá Editora, 2003.

**SCHULER, M. & DE TONI, D.** Imagem de produto e comportamento do consumidor: explorando o processo de formação de imagens. In: Anais do XXVIII Encontro Nacional da Associação de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Curitiba, 2004.

**SILVEIRA, B.** Protagonismo juvenil. Disponível em: [www.icebrasil.org.br](http://www.icebrasil.org.br). Acesso em: 14 ago. 2013.

**SOARES, L. S.** Menor aprendiz: obrigação de contratação limites legais. Revista IOB, IOB Trabalhista e Previdenciária, v. 17, n. 214, 2007, pp. 16-19.