



**FUNDAÇÃO EDSON QUEIROZ
UNIVERSIDADE DE FORTALEZA – UNIFOR
VICE-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO – VRPPG
MESTRADO EM PSICOLOGIA**

MARIA NORMA REBOUÇAS DA SILVA

**PROGRAMA DE APRENDIZAGEM PROFISSIONAL: A
PERCEPÇÃO DO AMBIENTE PELOS ADOLESCENTES**

Fortaleza – Ceará

2008

Livros Grátis

<http://www.livrosgratis.com.br>

Milhares de livros grátis para download.

MARIA NORMA REBOUÇAS DA SILVA

**PROGRAMA DE APRENDIZAGEM PROFISSIONAL: A
PERCEPÇÃO DO AMBIENTE PELOS ADOLESCENTES**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Psicologia da Universidade de Fortaleza – UNIFOR, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Psicologia.

Área de concentração: Psicologia, Sociedade e Cultura

Orientadora: Profa. Sylvia Cavalcante
Universidade de Fortaleza

Fortaleza
Universidade de Fortaleza – UNIFOR



FUNDAÇÃO EDSON QUEIROZ
UNIVERSIDADE DE FORTALEZA – UNIFOR
VICE-REITORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO – VRPPG
MESTRADO EM PSICOLOGIA

Dissertação intitulada “*Programa de Aprendizagem Profissional: A Percepção do Ambiente pelos Adolescentes*”, de autoria da mestranda Maria Norma Rebouças da Silva, aprovada pela banca examinadora constituída pelos seguintes professores:

Profa. Dra. Sylvia Cavalcante – UNIFOR – Orientadora

Profa. Dra. Tereza Gláucia Rocha Matos – UNIFOR

Profa. Dra. Zulmira Áurea Cruz Bonfim – UFC

Prof. Dr. HENRIQUE FIGUEIREDO CARNEIRO

Coordenador do Programa de Pós-graduação em Psicologia – UNIFOR

Fortaleza, 12 de dezembro de 2008

DEDICATÓRIA

A minha família e em especial a meus filhos, Leandro, Leonardo e Leon, pelo carinho, apoio, compreensão, amizade e força constante no dia-a-dia para a consecução deste trabalho.

AGRADECIMENTOS

À Deus, que nos momentos mais difíceis sempre me fortaleceu na construção deste trabalho e nos demais projetos da minha vida;

À minha orientadora Prof^a Sylvia Cavalcante pela paciência comigo, ajuda, atenção e ainda pelos momentos de sabedoria que pude desfrutar em sua companhia;

Às Prof^{as} Tereza Gláucia e Zulmira Bonfim pelas contribuições, e por aceitarem prontamente o convite para fazer parte da Banca de Qualificação e Defesa;

Ao Banco do Nordeste do Brasil pelo apoio em minha formação profissional e por acreditar no talento de seus funcionários;

Aos meus amigos do Banco do Nordeste e em especial a Rosana Aquery, pelo incentivo e apoio na idéia de cursar o Mestrado;

Aos meus amigos do Mestrado, em especial a Lana, Danise e Verônica, pela construção de nossa amizade, com carinho;

Agradeço, ainda a todos os amigos que direta ou indiretamente me ajudaram nesta empreitada, seja através de uma palavra, de um sorriso, de uma dica, ou indicação de uma leitura para que este trabalho fosse concluído.

Agradeço de coração!

RESUMO

Os programas de aprendizagem profissional para adolescentes são obrigatórios em todas as empresas e constituem uma forma de oferecer às famílias em condição de vulnerabilidade social, um aumento de suas rendas e ainda oportunidade de profissionalização. O adolescente ao ingressar no mercado de trabalho sofre um processo de mudança de comportamento devido aos compromissos assumidos de forma prematura, onde a informalidade, própria de seu comportamento natural na família, na escola, dá origem à um estilo de vida que envolve a interação no mundo organizacional, associada a responsabilidade de ajudar no sustento de suas famílias. Ao ingressar no ambiente organizacional há dificuldades de adaptação às regras vigentes, aos valores e a cultura da empresa. Por outro lado a empresa ainda não assimilou como deve ser feita a inserção deste aprendiz no ambiente organizacional, ocorrendo dificuldades em dispor de pessoas treinadas e sensíveis na missão de orientar os aprendizes. A pesquisa foi realizada num banco do governo federal e utilizados como instrumento de coleta de dados a aplicação de questionários e grupos focais com a participação de aprendizes e orientadores (funcionários). Os resultados demonstram que há um estranhamento do jovem ao ambiente organizacional, permeado por inseguranças, indiferenças e falta de conhecimento na utilização de equipamentos de trabalho. Portanto, o ambiente, envolvendo pessoas e componentes físicos precisam ser mais adequados, a fim de promover um maior êxito no processo de aprendizagem profissional, nas empresas.

PALAVRAS-CHAVE: AMBIENTE - APRENDIZAGEM PROFISSIONAL – ADOLESCENTES – LEI DA APRENDIZAGEM PROFISSIONAL

ABSTRACT

Professional learning programs that are focused on teenagers are mandatory in all companies and constitute a way of offering the families in social vulnerability an increase of their income and yet the opportunity of professionalization for the youngster. The teenager, when entering the work force, suffers a process of behavioral change due to commitments taken in a premature way, where the informality, used on his behavior within his/her family, or at school, gives place to a life style that involves the interaction in the organizational world, associated to the responsibility of helping their families financially. When entering the company environment, there is a process of strangeness to the ongoing rules, as well as to the values and culture of the company. On the other hand, the company hasn't yet assimilated how the insertion of the teenager should be done within the company environment, occurring therefore difficulties in offering trained and sensible people in the mission of guiding the teenage learners. The research took place in a Federal Government Bank and it was used as data instruments the application of questionnaires and focal groups with the participation of teenage learners and their guides (employees). The results demonstrate that there is a strangeness of the youngster to the company environment, that is surrounded by insecurities and the lack of knowledge in the use to work equipments. Therefore, the environment, involving people and physical components need to be more suitable, in order to promote more effect in the teenager professional learning inside companies.

Key-words: Environment - Professional learning - Teenagers - Professional Learning

Law

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	11
2 DESCRREVENDO O PROGRAMA JOVEM APRENDIZ	13
2.1 Caracterização do Programa Jovem Aprendiz	14
2.2 Conceitos: Psicologia Ambiental, Ambiente, Ambiente Organizacional e Percepção Ambiental.....	17
3 ESTRANHAMENTO	25
4 OBJETIVOS	30
4.1 Objetivo Geral	30
4.2 Objetivos Específicos	30
5 MÉTODO	31
5.1 Sujeitos.....	31
5.2 Questionário	32
5.3 Grupos Focais	33
5.4 Questões Éticas	36
6 RESULTADOS E DISCUSSÕES	37
6.1 Perfil dos aprendizes.....	37
6.2 Descrição do Ambiente Organizacional.....	40
6.3 Grupos focais.....	47
6.3.1 Percepção do ambiente	48

6.3.2 Integração no ambiente da organização.....	55
6.3.3 Acolhimento pelo ambiente.....	63
6.3.4 Percepção do orientador	71
7 CONCLUSÕES.....	80
8 BIBLIOGRAFIA.....	85
9 ANEXOS	88

1 INTRODUÇÃO

A motivação para realizar esta pesquisa surgiu a partir de minha experiência pessoal de vida e de trabalho, como estagiária na mesma empresa onde ocorre essa investigação, onde ingressei aos 16 anos como bolsista de nível médio. Esse estágio era oferecido aos melhores alunos do ensino médio, estudantes de Escolas Públicas e eu estava lá entre os selecionados. Foi essa a minha primeira experiência de trabalho, que influenciou todo meu o percurso profissional.

Os anos de 1980 a 1984 se caracterizaram como um período de vida em que fiz muitas coisas ao mesmo tempo. Foram muitos desejos: eu “caçava” estágios, concursos e logo os projetos fluíam e tomavam forma na mente da adolescente que era e que tinha como meta principal a vontade de trabalhar. Pela manhã, era estudante na Escola Técnica Federal do Ceará; à tarde, estagiava no Banco onde trabalho até hoje, e, à noite, cursava o ensino médio no Colégio João Pontes. Aos 18 anos fiz um concurso para ingresso na Instituição e também na mesma época prestei vestibular para o Curso de Serviço Social, na Universidade Estadual do Ceará.

Assim, os sonhos prosseguiram e passei a acreditar que uma oportunidade faz uma grande diferença na vida de um adolescente pobre. No trabalho, enquanto funcionária da empresa onde estou até hoje, sempre procurei estimular estágios de qualificação profissional. Essa crença sempre esteve presente comigo, quando implantei e acompanhei em 1994 e 1995 programas similares, relacionados a adolescentes que atuavam como jovens guias de turismo nas cidades de Beberibe-CE, Natal-RN e Maceió-AL. Eu atuava na seleção e acompanhamento dos projetos.

Atualmente coordeno na empresa pesquisada o Programa Jovem Aprendiz (PJA) e o contato no dia-a-dia com esses adolescentes levou-me a querer investigar como eles vivenciam e compreendem este período de estágio.

A minha curiosidade em pesquisar este tema também foi motivada pelas queixas dos orientadores, pelo silêncio dos aprendizes e por minha percepção, no convívio no dia-a-dia com os adolescentes, como coordenadora do programa. Através da observação de dificuldades dos jovens inseridos no PJA, de convivência no ambiente de trabalho, assimilação de tarefas, isolamento, mau uso de equipamentos, reprovação nos cursos teóricos, distanciamento de seus orientadores etc., percebi um “estranhamento” do grupo nesse novo ambiente. “Estranhamento” foi conceituado nessa pesquisa como um desassossego na convivência com essas dificuldades. A sensação de que algo não vai bem e de que eu precisaria descortinar esse ambiente, conhecendo mais de perto os adolescentes e as influências no processo de formação profissional dos aprendizes.

Nesse sentido, o objetivo geral desta pesquisa é conhecer a ambiência em que ocorre a experiência de estágio, a partir da percepção do adolescente, analisando o impacto do lugar em seu comportamento. Como o estagiário percebe e se integra ao ambiente organizacional e como este ambiente acolhe o estagiário.

A pesquisa tem como objetivos específicos: conhecer o perfil psicossocial do aprendiz inserido no PJA, investigando suas dificuldades de adaptação ao ambiente de trabalho; analisar a relação entre aprendiz e orientador; identificar as práticas que possibilitam a inclusão/exclusão do adolescente no ambiente organizacional e conhecer os sentimentos de inclusão/exclusão dos aprendizes em relação ao ambiente.

2 DESCRREVENDO O PROGRAMA JOVEM APRENDIZ

O Programa Jovem Aprendiz (PJA) é uma política pública do Governo Federal vinculada ao Ministério do Trabalho e Emprego, que tem como objetivo estimular as empresas e estabelecimentos de qualquer natureza a contratarem adolescentes em situação de vulnerabilidade, com a finalidade de promover a inclusão social por meio de sua qualificação profissional, facilitando a sua inserção no mercado de trabalho.

Todas as empresas são obrigadas por lei (Lei da Aprendizagem Profissional Nº 10.097, de 19 de dezembro de 2000) a contratarem aprendizes, com exceção das microempresas, empresas de pequeno porte, e das entidades sem fins lucrativos, sob pena de sofrerem notificações e pagamentos de multas. As fiscalizações são realizadas pela Delegacia Regional do Trabalho em articulação com o Ministério do Trabalho em todos os estados do país para que ocorram as contratações de aprendizes, no intuito de promover a inserção do jovem pobre no mercado e sua conseqüente qualificação.

Segundo a Lei da Aprendizagem Profissional, as empresas devem cumprir cotas entre 5% e 15% do número de funcionários existentes no estabelecimento, podendo apenas ser excluídos deste cálculo os empregados que exercem função gerencial ou funções que exijam formação de nível superior. Constituem também exceção aquelas atividades realizadas em locais que possam causar prejuízos ao desenvolvimento pessoal do adolescente, e atividades que possam ser consideradas insalubres.

Para ter acesso à experiência do primeiro emprego, o jovem precisa estar na faixa etária de 14 a 24 anos, estar matriculado no ensino fundamental ou médio de uma escola pública e pertencer a família de baixa renda, isto é, aquela cuja renda per-capita não ultrapasse meio salário mínimo. Essa condição é um dos critérios básicos para ingresso no PJA.

A contratação do aprendiz pode ocorrer de duas maneiras: diretamente, através da própria empresa, ou através de uma ONG, na modalidade “terceirização”, que recrutará e selecionará o candidato, tendo sido esta a opção escolhida pela empresa pesquisada.

A ONG terceirizada tem que estar apta pelo Conselho Nacional de Assistência Social a fornecer capacitação profissional e realizar acompanhamento dos adolescentes, sendo vários os documentos exigidos dos jovens quanto da própria empresa, que precisam ser apresentados no ato de assinatura do contrato, passíveis também de fiscalização pela Delegacia Regional do Trabalho.

2.1 Caracterização do Programa Jovem Aprendiz

Os adolescentes que estudaremos participam do Programa Jovem Aprendiz (PJA) operacionalizado por um Banco Oficial do Governo, na cidade de Fortaleza. Sua primeira turma foi implantada em 2004 e atualmente o programa está na terceira turma, iniciada em outubro de 2007.

Anteriormente à obrigatoriedade da lei, no período de 1994 a 1997, a empresa operacionalizou programas semelhantes – Programa Jovem Aprendiz e

Programa Aprendiz do Futuro – contratando diretamente os adolescentes por um prazo de (dois) anos e se responsabilizando integralmente pela capacitação profissional e acompanhamento das famílias.

Hoje o programa funciona de forma diferente, pois a contratação dos aprendizes é feita através de uma ONG. Para isso existe um trâmite que tem a duração de cerca de dois meses. Durante este período, é feita uma “tomada de preços”, quando são pesquisadas, no mercado, Instituições ou ONGs passíveis de parceria. Escolhida a ONG, o Banco firma um contrato com a Instituição, que terá a responsabilidade de recrutar, selecionar, contratar e acompanhar os adolescentes, pelo prazo de 18 meses.

A seleção dos aprendizes é realizada na comunidade em que a ONG presta assistência social que é também o local onde os adolescentes moram. Por ocasião da seleção, são realizadas visitas às famílias para que possam ser conhecidas de perto suas necessidades e comprovadas as condições exigidas pelo projeto, pois a ONG deve elaborar relatórios sociais sobre a situação social e econômica das famílias selecionadas, verificando sua situação de vulnerabilidade. Geralmente são muitos os programas sociais executados pelas ONGs nas comunidades em que atuam. Este é também o caso da ONG contratada para operacionalizar o PJA atual. Ela mantém outros programas que buscam envolver todos os membros das famílias, inclusive uma creche que abriga crianças de 02 a 05 anos, para que as mães possam trabalhar fora de casa. Os adolescentes contratados já são acompanhados pela ONG na medida em que fazem parte de outros programas promovidos pela Instituição.

O Banco exige que sejam providenciados documentos admissionais ao estágio e eles são organizados durante a seleção, para serem apresentados no primeiro dia de trabalho.

No início do estágio, os aprendizes devem cumprir quatro horas diárias de treinamento. Nesta ocasião, é oferecido pela empresa um Seminário de Integração promovido pela equipe técnica, composta por uma assistente social e uma estagiária, com a duração de vinte dias, durante os quais são repassadas informações sobre o funcionamento da empresa e sua cultura organizacional, para que os aprendizes a conheçam mais de perto. Durante este período, também são ministrados cursos nas áreas de marketing, segurança da informação e informática, pelos técnicos do banco. Eles realizam palestras, fornecendo informações sobre a postura profissional a ser mantida, o uso obrigatório do fardamento, a qualidade no atendimento a clientes, a segurança bancária etc., visando sempre uma melhor aproximação entre o aprendiz e a nova realidade.

Depois do seminário de integração, os aprendizes são lotados nas áreas de trabalho e passam a permanecer no banco durante cinco horas, sendo uma hora para estudos e quatro para a atividade profissional, isto é, realizam tarefas de apoio, sob a supervisão de um funcionário – orientador.

Ao aprendiz será concedido o registro profissional em carteira logo no início do estágio, recebendo um salário-mínimo, vale-transporte, vale-refeição, dois fardamentos por semestre trabalhado, fazendo jus aos direitos enquanto trabalhador formal: férias, décimo - terceiro e demais benefícios da legislação trabalhista.

A Delegacia Regional do Trabalho recomenda que a empresa repasse aos adolescentes tarefas de maior complexidade, evitando que se ocupem apenas

de entregar documentos ou realizar favores pessoais, como compra de lanches ou outras tarefas que ferem a filosofia do programa.

O estágio pode vir a ser rescindido, caso ocorra uma das seguintes hipóteses previstas no contrato:

- Desempenho insuficiente ou inadaptação do aprendiz;
- Falta disciplinar grave;
- Ausências injustificadas à escola que implique perda do ano letivo;
- A pedido do aprendiz;
- A critério da empresa.

2.2 Conceitos: Psicologia Ambiental, Ambiente, Ambiente Organizacional e Percepção Ambiental

A Psicologia Ambiental é uma disciplina relativamente nova, e, como área de conhecimento, ainda está engatinhando (Pinheiro, 2004). Somente a partir da crise ecológica mundial que hoje vivemos, se tomou consciência da situação e se passou a observar, discutir e levar em consideração que o homem não pode viver sem interagir com o seu ambiente.

O interesse pelos estudos na disciplina surge após a Segunda Guerra Mundial, a partir da preocupação da sociedade por temas ambientais na década de 60, e tem como berço os Estados Unidos (Rivlin, 2003). Os estudos iniciam-se em setores psiquiátricos de hospitais, quando os estudiosos ficaram impressionados

com a aplicabilidade do que estavam fazendo e passou-se a generalizar para um universo mais amplo (Rivlin, 2003).

A partir dos estudos da interação do homem com o ambiente, surgiram pesquisas, artigos, publicações em revistas científicas dedicados a uma compreensão acerca da experiência ambiental humana. Conforme Carvalho (1993), a Psicologia Ambiental passou a comportar aspectos mais amplos, inovadores, no sentido de que apontavam para a possibilidade de conhecer e relacionar novas características intrínsecas e extrínsecas à natureza humana e a convivência em sociedade, num complexo interligado e interdisciplinar acerca das relações homem e ambiente.

Diz Pinheiro (2004, p. 7) que a psicologia ambiental “se interessa pelos efeitos das condições do ambiente sobre os comportamentos individuais tanto quanto como o indivíduo percebe e atua em seu entorno. Os efeitos dos fatores físicos e sociais estão associados à percepção que se tem deles, e, neste sentido, estudam-se as interações. Tem sido considerada como Psicologia do Espaço, analisando percepções, atitudes e comportamentos de indivíduos e comunidades em estreitas relações com o contexto físico e social”, sendo, portanto, a disciplina uma forma mais completa de entender o homem e o ambiente.

Também Carvalho (1993, p. 436) nos mostra que a Psicologia Ambiental tem focalizado uma pluralidade de problemas, sendo constituída por vários domínios de pesquisa, orientados tanto para a resolução de problemas ambientais como para o desenvolvimento de conceituações sobre o intercâmbio homem-ambiente.

Mas o que significa ambiente? Atualmente é um termo bastante utilizado na mídia, nos meios educacionais e políticos, ganhando espaços a cada dia. Para

nós ele é especificamente importante, pois, a partir daí, buscaremos a compreensão das relações dos aprendizes com seu novo ambiente.

O conceito de “ambiente”, conforme nos ensina Carvalho (1993, p. 437), está relacionado à idéia de que todo e qualquer contexto ambiental pode ser visto como um sistema de inter-relações ou de interdependências entre os vários componentes físicos e humanos, que participam do contexto. A característica da interdependência implica em influências recíprocas entre os seus componentes, não envolvendo uma seqüência direta e sim um “feedback” recíproco ou circular.

Além dessa característica de interdependência, Carvalho (1993) aponta a bidirecionalidade ou transacionalidade da relação homem-ambiente, significando que se deve levar em conta não somente o impacto de dimensões do ambiente sobre as pessoas, mas também a ação e reação destas sobre o ambiente, inclusive modificando-o através de suas ações.

O sentido que nos interessa nesse trabalho é o ambiente visto nessa perspectiva ampla, a partir dos estudos da Psicologia Ambiental, disciplina que tem por objeto as inter-relações entre a pessoa e o ambiente e suas influências recíprocas (Carvalho, 1993), não um ou outro dos termos desta relação, mas a relação em si.

Como nos esclarece Carvalho (1993), não é possível dissociar o homem de seu meio, o local onde ocorre sua experiência, pois o homem só pode ser compreendido inserido em um contexto: o homem vive a experiência no ambiente, em um processo de troca, não havendo dicotomia entre esses dois elementos.

Portanto, os estudos da Psicologia Ambiental levam o pesquisador a fazer reflexões sobre a condição de troca contínua entre o ambiente e o indivíduo (Rivlin, 2003), na qual a experiência precisa ser vista de forma holística. Segundo Rivlin

(2003, p. 217), “a experiência é holística por natureza, vivida pelas pessoas como um todo”.

Segundo Aragonés e Amerigo (1998), o binômio pessoa-ambiente tem caráter sistêmico e pode ser conceituado como “visión del mundo organísmica”, sendo a que está mais próxima dos objetivos da Psicologia Ambiental.

Altman y Rogoff (citado por Aragonês e Amerigo, 1998, p. 33) afirmam que:

Se entiende la psicología como el estudio de la dinámica y sistemas psicológicos holísticos en los que los componentes persona y ambiente presentan relaciones e influencias recíprocas y complejas.

A partir dessa concepção holística, podemos pensar sobre a pluralidade de fatores convergentes, internos e externos ao campo da psicologia, que nos conduzem à Psicologia Ambiental. A característica “holística” para os estudos da psicologia ambiental nos leva às reflexões acerca da sua relevância nos estudos pessoa-ambiente e ainda sobre a compreensão mais nítida de aspectos da realidade, devido às várias influências, relações e reações a que estão dispostas as pessoas, em interação com o ambiente.

A amplitude da ação da Psicologia Ambiental nos leva à reflexão em torno do próprio conceito da disciplina e da forma como o ambiente vem sendo construído, utilizado e percebido pelos homens. Conforme Carvalho (1993, p. 438), “o contexto ambiental entra necessariamente na análise de um fenômeno estudado”, através das influências que podem causar modificações nos comportamentos. O comportamento pode ser definido como uma expressão da atividade humana observável (Heimstra; McFarling, 1978, p. 5), estando “de muitas formas relacionado

com os atributos do ambiente físico e com as atitudes, valores, convicções e reações afetivas dos indivíduos e mais ou menos fortemente definidas, com relação ao seu ambiente”. Complementa Heimstra e McFarling (1978) que os indivíduos desenvolvem diversas formas de afastamento e adaptação às condições ambientais.

Ainda com relação ao comportamento, Carneiro (1997) complementa que existem padrões de comportamentos a serem esperados, aguardados, a partir da interação do homem em determinados locais: com o ambiente, o lugar onde se está interagindo; com fatores além dos espaços físicos. Para a autora, a ação do homem é influenciada pelos contextos espaciais nos quais se encontra, sendo que para cada tipo especial de contexto existirá um modelo adequado de comportamento correspondente. Para tanto, a autora lança mão do conceito de “Behavior Setting” como um fenômeno que estuda os “acontecimentos da vida diária”. Tendo como referência este conceito, compreender-se-ia que o comportamento de uma criança não poderia ser gerado somente a partir de suas necessidades individuais e metas correspondentes, como geralmente é aceito pela Psicologia, mas que a ação parece influenciada, essencialmente, pelos contextos especiais nos quais a criança se encontra. Uma mesma criança se comportaria de maneira diferente em uma aula de matemática e em um jogo de futebol (Carneiro, 1997, p. 365).

Os ‘behavior setting’ são entendidos ainda como unidade ou conjuntos naturais, limitados concretamente no tempo e no espaço, nos quais certos modelos de comportamento ou ação – que ocorrem dentro de um ‘milieu’ (ou meio) mais ou menos específico – aconteceram sempre de forma semelhante. Por ‘milieu’ se entende as condições físicas e sociais imediatamente periféricas ao acontecimento. É fundamental estar atento ao fato de que o indivíduo no ‘behavior setting’ não está somente em inter-relação com o ‘milieu’ não-humano (i.e, físico ou material-espacial)

mas também com os outros participantes do 'behavior setting'. Isso significa que os participantes do 'behavior setting' são 'milieu' uns para os outros, e não ocorre especialmente através de suas atividades. Entre o 'milieu' físico e o social e o modelo de comportamento correspondente existe, via de regra, um ajustamento, uma congruência essencial [...] (Carneiro, 1997, p. 366)

Este entendimento até aqui é fundamental para a compreensão da inter-relação de comportamentos nos ambientes, seja através de padrões esperados em determinados ambientes, gerando modelos de comportamentos ou ainda para que se lance um olhar atento para as influências que o ambiente vem a exercer na vida das pessoas.

Proshansky, Itelson, & Rivlin¹ (citado por Carvalho, 1993, p. 438) afirmam que:

...a participação individual (ou de um grupo) em determinado ambiente físico é influenciada não só pelo espaço físico e suas propriedades, mas também pelas pessoas que aí estão, seus papéis e atividades, definidas pelo contexto social no qual está inserido aquele ambiente físico. Ademais, a maneira como as pessoas percebem este ambiente, suas experiências anteriores em outros ambientes e suas expectativas a respeito da situação atual, também influenciam seus comportamentos.

Também é importante refletir sobre as influências do ambiente em relação ao mundo das organizações empresariais, concebidas "como sistemas vivos, que existem em um ambiente mais amplo do qual dependem em termos de satisfação das suas várias necessidades." (Morgan, 1996, p. 43). São necessidades

¹ Proshansky, H. M.; Itelson, W. H.; Rivlin, I (1970). *Environmental psychology: Man and his psysical settings*. New York: Holt, Rinehart & Winston.

de adaptação aos ambientes, os ciclos de vida organizacionais, os fatores que influenciam a saúde organizacional, bem como a relação entre as diferentes espécies de organização, para que possam sobreviver no ambiente (Morgan, 1996).

Neste sentido, o ambiente organizacional de uma empresa, compreendido por fatores de natureza mais geral (Chiavenato, 1991), também é influenciado e precisa estar sempre se ajustando em relação à sua natureza: estratégias, tecnologias, pessoas que são contratadas, sobre a cultura ou costumes dominantes na organização, a fim de que possa atender aos desafios e oportunidades colocados pelo ambiente (Morgan, 1996).

Essas idéias nos remetem às reflexões sobre a intervenção do homem no ambiente, não apenas nos referindo às questões físicas – objetos, equipamentos, características espaciais –, mas também às questões sociais – pessoas que participam do contexto, com seus papéis, atividades, valores e cultura – e às questões psicológicas – as expectativas, experiências e percepção do ambiente (Carvalho, 1993).

Portanto a percepção do ambiente está relacionada às experiências do indivíduo e é formada a partir de uma sucessão de vivências, gerando novas percepções, num “ processo ativo no qual o indivíduo está por inteiro implicado: percebendo o ambiente, o indivíduo o constrói e o resultado desta elaboração perceptiva é particular a cada um. A percepção ambiental não é somente função das informações contidas no ambiente, mas é igualmente função do indivíduo e de sua relação com o ambiente” (Lévy-Leboyer, 1980; Jun Okamoto, 2002).

O indivíduo nessa relação com o ambiente constrói sua própria percepção em relação a tudo que existe; essa percepção acontece em função da observação da realidade, através de nossos sentidos comuns (visão, olfato, paladar,

audição e tato) como importantes meios de compreensão e relacionamento com o ambiente.

O caminho para conhecer a realidade do meio ambiente é a participação direta e intensa do corpo/mente como um todo, da mesma maneira que fazem as crianças no processo cognitivo inicial. Utilizando o conhecimento abstrato e simbólico, é possível construir-se a própria visão do mundo, com seu significado. Na fase do processo cognitivo por intermédio do corpo e da mente, utilizam-se todos os sentidos, internos ou externos (Okamoto, 2002, p.111)

No processo de percepção da realidade, o indivíduo faz uso de todos os sentidos, no ambiente real, utilizando ainda elementos abstratos e simbólicos, isto é, pensamentos, mitos, símbolos, cada um pode construir a sua própria visão de mundo.

Complementa Sanabra (1991) que o processo de percepção do ambiente compreende três partes: um ambiente real; um organismo animal dotado de informações complexas capazes de armazenar dados e imaginar situações e comportamentos, que busquem alcançar eficiência e competência suficiente em suas relações com o meio; e um ambiente simbolizado, fruto da atividade cognitiva do indivíduo, que constitui um modelo subjetivo do ambiente real, modificado por suas experiências. Afirma o autor que há problemas intrínsecos em estabelecer relações legais entre essas três partes, a fim de averiguar como se formam e modificam na mente de um indivíduo, quando há estudiosos que dedicam grande quantidade de esforços para desmistificar esse problema.

3 ESTRANHAMENTO

Segundo Cavalcante (2000, p.118), uma pesquisa nasce quando sentimos um mal-estar que nos faz parar para pensar:

Mal-estar é o sentimento que nos desestabiliza, é aquele desassossego que incomoda ao percebermos que algo não anda bem, mesmo que não saibamos, muitas vezes, identificar o que seja. Em todo caso, ele detém nossa atenção e faz-nos parar para refletir (Cavalcante, p.118).

Conforme a autora, “o mal-estar é inspirador”, porque dá origem às nossas inquietações e reflexões sobre problemas com os quais nos deparamos no dia-a-dia, podendo nos levar a um processo de investigação. Foi o que aconteceu conosco frente ao PJA: percebemos problemas de convivência associadas à rotina dos adolescentes, dificuldades que nos remeteram às reflexões sobre as pessoas e o ambiente organizacional. Dificuldades de adaptação às regras de trabalho, divergências nos hábitos da vida cotidiana, como uso de banheiros, higiene pessoal etc., uso de equipamentos de trabalho e problemas de assimilação de tarefas.

A coordenação do programa sempre é procurada e escuta queixas: *o adolescente não sabe usar o banheiro? Não possui hábitos de higiene? Por que não usa desodorante e nem corta as unhas? É preciso conversar com eles!*

Conforme “queixas” dos orientadores, é comum os adolescentes ficarem brincando, passando mensagens uns para os outros, com frases curtas, como se fosse um MSN particular. Paralelamente, observamos que os adolescentes fazem constantes visitas uns aos outros e às vezes concentram-se nas estações de

trabalho de um colega, lá permanecendo por tempo indefinido. É necessário sempre chamar a atenção dos aprendizes para que diminuam estes “passeios”, pois trazem prejuízos, principalmente porque atrapalham e chamam a atenção dos funcionários, que se incomodam de ver os adolescentes “circulando” e jogando conversa fora, quando deveriam estar trabalhando.

Há queixas dos orientadores que dizem perder muito tempo ensinando uma rotina bancária pelo fato de o processo de aprendizagem ser lento. Há prejuízos também pelo fato de não utilizarem os horários de estudo, que é de uma hora diária, ficando dispersos, pois não possuem disciplina para cursos auto-instrucionais e nem recebem cobrança de orientadores para que estudem diariamente. Sem cobranças, são os aprendizes que têm que se organizar por eles mesmos, o que é muito difícil para um jovem, principalmente para este que ainda está em fase de adaptação a um novo ambiente.

Apresentamos, como exemplo, as diferenças individuais de percepção do ambiente pelos aprendizes e demais colaboradores. Rivlin (2003), através do sexto pressuposto básico acerca das inter-relações pessoa-ambiente, afirma que é preciso levar em conta que o ambiente ‘observado’ não é necessariamente o ambiente ‘real’. Sobre essas dificuldades e diferenças, a autora apresenta, em seus estudos sobre as influências geradoras de diferentes percepções sobre o ambiente, que a personalidade, o background étnico, a crença religiosa, ou simplesmente o humor do momento têm impacto sobre o que é observado.

Complementa a autora sobre outras influências adicionais a esse processo, tais como, gênero, idade, status socioeconômico e bagagem cultural, estando todas as variáveis interligadas. O espaço físico é também um espaço

psicológico, simbólico e social de cada indivíduo. Cada pessoa possui uma visão única do que é observado e experimentado.

A reflexão sobre todas essas variáveis nos levou a uma inquietação e a supormos que o adolescente possa ser passível de uma sensação de “estranhamento” que estaria relacionada ao contato do adolescente com o novo ambiente, um ambiente organizacional permeado por regras e contextos, que é diferente do contexto da família, da escola que frequenta.

Conforme Chiavenato (1991), o ambiente organizacional pode ser definido como o cenário em que a organização opera junto às demais instituições e ainda em relação a todos os recursos necessários ao seu funcionamento, desde informações para tomada de decisões à concretização de seus negócios, incluindo os seus recursos financeiros e humanos. Por “contextos”, conforme Chanlat (1996), seriam os esquemas cognitivos que cada pessoa utiliza para compreensão dos acontecimentos ao seu redor.

Esse estado de “estranhamento” ou estranho necessita ser investigado, a fim de que possamos reunir as propriedades de pessoas, coisas, impressões sensórias, experiências e situações que despertam em nós o sentimento de estranheza, e inferir, então, a natureza desconhecida do estranho (Freud 1919).

Por isso o presente estudo busca compreender o “estranhamento” do adolescente ocasionado pela vivência em um ambiente diferente gerando dificuldades de adaptação ao ambiente da organização, ao iniciar um estágio profissionalizante. Buscamos respostas para algumas inquietações: o que significa para um jovem aprendiz a vivência desta experiência? Como o adolescente percebe o ambiente e as pessoas a sua volta? Quais as dificuldades encontradas na

interação com o novo entorno e que significado o ambiente de estágio tem para sua vida?

Supõe-se que o choque de ambientes é o principal fator que dificulta o processo de aprendizagem profissional dos Jovens Aprendizes, uma vez que o ambiente não é somente o espaço físico, mas também o contexto cultural, econômico e social (Rivlin, 2003; Carvalho, 1993).

Como já foi dito, os adolescentes vêm de uma realidade cultural, econômico e social diferente e, ao iniciar sua atividade profissional, eles encontram um ambiente organizacional com regras rígidas, com relações de trabalho até então desconhecidas por eles. O ambiente de trabalho é permeado por reuniões formais; a linguagem utilizada é desconhecida; entram em cena novos valores, enfim, há um novo ambiente que emerge e uma nova cultura a ser conhecida, a partir do ingresso na empresa. Conforme Schein (1988), podemos definir a cultura de empresa como um:

modelo de presunciones básicas – inventadas, descubiertas o desarrolladas por um grupo dado al ir aprendiendo a enfrentar com sus problemas de adaptación externa e integración interna hayan ejercido la suficiente influencia como para ser consideradas válidas y, em consecuencia, ser enseñadas a los nuevos miembros como El modo correcto de percibir, pensar y sentir esos problemas.

Essa forma de perceber, pensar e sentir o ambiente vem ocasionar um choque, são diferenças de ambiente que causam, por sua vez, no adolescente, uma inadaptação ao novo lugar, levando a problemas de isolamento do contexto organizacional, falta de iniciativa, dificuldade de assimilação de tarefas, afastamento

e exclusão. Como afirma Wanderley (2004, p.17), “excluídos são todos aqueles que são rejeitados de nossos mercados materiais ou simbólicos, de nossos valores”.

Complementa Wanderley (2004, p.17) que os excluídos não são simplesmente rejeitados física, geográfica ou materialmente, não apenas do mercado e de suas trocas, mas de todas as riquezas espirituais; seus valores não são reconhecidos, ou seja, há também uma exclusão cultural. O indivíduo sofre, porém esse sofrimento não tem a gênese nele, e sim em intersubjetividades delineadas socialmente (Sawaia, 2004).

Segundo Sawaia (2004, p. 9), há uma “dialética inclusão/exclusão que gesta subjetividades específicas que vão desde o sentir-se incluído até o sentir-se discriminado ou revoltado.”

Ante o exposto, a partir das dificuldades percebidas no programa pela pesquisadora, propomos, neste trabalho, identificar as influências do ambiente nesse processo de aprendizagem profissional de adolescentes carentes, inseridos no Programa Jovem Aprendiz, a partir da percepção dos próprios jovens. A análise será fundamentada a partir de conceitos de ambiente, psicologia ambiental e percepção ambiental.

Buscando analisar essas inter-relações, os aspectos objetivos e subjetivos presentes na relação pessoa-ambiente, é nosso objetivo verificar como os aprendizes reagem ao contexto em que acontece a relação de aprendizagem, analisando os impactos em seus comportamentos, a partir dos conceitos apresentados e das relações entre aprendiz e orientador, atentando para as influências no processo de aprendizagem profissional, dos adolescentes, inseridos no Programa Jovem Aprendiz.

4. OBJETIVOS

4.1 Objetivo Geral

Caracterizar a ambiência do estágio do PJA a partir da percepção do adolescente inserido no programa, analisando os impactos em seus comportamentos.

4.2 Objetivos Específicos

1. Identificar o perfil psicossocial do adolescente;
2. Conhecer as dificuldades do adolescente na vivência do programa;
3. Identificar as práticas que possibilitam a inclusão/exclusão do adolescente no ambiente organizacional;
4. Conhecer os sentimentos de inclusão/exclusão do adolescente em relação ao ambiente.

5 MÉTODO

Na realização desta pesquisa e visando atender aos objetivos propostos, utilizou-se uma abordagem quali-quantitativa, por apresentar a característica de apreensão da realidade que mais atendia ao estudo de caso aqui proposto. Segundo Minayo (1999), a pesquisa qualitativa se preocupa com um nível de realidade que não pode ser quantificado - elucidação de questões subjetivas e o quantitativo coloca em questão o tema da objetividade, produzido através de instrumentos padronizados.

A coleta de dados teve como instrumentos a aplicação de questionários e a realização de grupos focais, além de dados relativos à observação da pesquisadora, em virtude do contato direto com os sujeitos. Este conjunto de instrumentos possibilitou reunir os conteúdos necessários para análise dos aspectos objetivos e subjetivos dos itens pesquisados.

Todas as atividades de coleta de dados foram realizadas dentro das instalações da própria empresa.

5.1 Sujeitos

Quarenta e oito jovens aprendizes e vinte orientadores. Dentre os quarenta e oito adolescentes inseridos no PJA, quinze já tiveram uma experiência profissional antes do Banco e eles estão lotados na direção geral da empresa e

agências de negócios, localizadas em diversos bairros de Fortaleza, sendo nestes lugares desenvolvidas as práticas profissionais. O estágio dessa turma finaliza em maio/2009.

Os orientadores foram incluídos na amostra com a finalidade de conhecermos a sua percepção sobre o adolescente inserido no programa e a sua experiência no acompanhamento dos aprendizes. Entre os orientadores participantes na pesquisa seis eram do sexo feminino e um do sexo masculino.

5.2 Questionário

O questionário, contendo questões abertas e fechadas, foi estruturado visando conhecer mais detalhadamente a realidade socioeconômica dos aprendizes – idade, vida escolar, renda familiar, moradia, participação em grupos, lazer etc.

A escolha deste instrumento de coleta foi determinada, principalmente, pela possibilidade de atingir a todos os adolescentes, de forma mais rápida e prática: foi aplicado em grupo e conseguimos “abordar” 100% de nossos sujeitos, isto é, os quarenta e oito participantes. Antecedente a este momento, encaminhamos uma mensagem aos adolescentes solicitando sua participação na pesquisa, explicando os objetivos desta, o método utilizado e explicando-lhes sobre a importância de sua participação no preenchimento do questionário e garantindo a confidencialidade dos dados.

5.3 Grupos Focais

Para Powell & Single² (citado por Gatti, 2005, p. 7), um grupo focal “é um conjunto de pessoas selecionadas e reunidas por pesquisadores para discutir e comentar um tema, que é objeto de pesquisa, a partir de sua experiência pessoal”. Assim, realizamos um total de três grupos focais: dois com os jovens aprendizes, visando captar com mais detalhes a sua realidade subjetiva em relação ao programa e ao novo ambiente no qual estão inseridos e um com funcionários-orientadores do programa, buscando conhecer a sua percepção e experiência no acompanhamento dos aprendizes.

Os grupos focais aconteceram com a participação de seis adolescentes – grupo da manhã e dez adolescentes no grupo da tarde, em virtude de esses turnos corresponderem aos seus horários de estágio. Realizamos também um grupo com os orientadores, no qual obtivemos a participação de quatro funcionários e dois contratados. Em relação aos participantes dos três grupos, mantivemos o critério de adesão à pesquisa a partir de disponibilidade e interesse em participar como voluntário. Foram preenchidos os termos de consentimento, sendo garantidos a confidencialidade e o anonimato dos participantes.

Iniciando o processo de apresentação dos dados relativos aos grupos focais, seria interessante relatar que, na mobilização do grupo, couberam à pesquisadora algumas reflexões, no que tange ao número de aprendizes que foram voluntários a participarem desta pesquisa: dos quarenta e oito adolescentes, apenas doze responderam prontamente que participariam e dois disseram que não estavam

² POWELL, R. A.; SINGLE, H. M. (1996). Focus groups. *International Journal of Quality in Health Care*, 8(5), p. 499-504.

interessados. Os demais, trinta e quatro aprendizes, não forneceram respostas sobre a possibilidade de participar ou não. A surpresa deve-se ao fato de imaginarmos um número bem maior de voluntários, portanto, houve dificuldades em reunir o grupo.

Inicialmente, planejamos o funcionamento de dois grupos de aprendizes pela manhã e dois à tarde, no entanto, devido ao número reduzido de adesões, foi decidido manter um grupo de aprendizes em cada turno.

Em relação ao grupo de aprendizes, conduzimos as discussões na perspectiva de colhermos informações sobre a percepção da ambiência, sentimentos de inclusão/exclusão em relação ao grupo, reconhecimento de autoridade do orientador para repasse de conhecimentos, tomada de iniciativa no estágio, integração ao ambiente da organização e a relação com o orientador no processo de aprendizagem profissional. Vale registrar que, no início, eles apresentaram dificuldades em compreender o funcionamento do grupo, porém, aos poucos foram interagindo.

No grupo formado com os orientadores, objetivamos, principalmente, investigar a sua percepção quanto às dificuldades de adaptação do aprendiz ao ambiente e conhecer os sentimentos diante da experiência em acompanhar o estágio dos aprendizes.

A realização dos grupos focais com os aprendizes e orientadores foram planejados a partir de um roteiro composto de três momentos definidos pelas perguntas:

Como você percebe o ambiente?

- Quais os sofrimentos que tenho quando estou neste lugar?
- O que verifico de positivo e negativo nesta ambiência?

Como você se integra no ambiente da organização?

- Sinto-me participante deste ambiente (desta organização)?
- O que entendo do ambiente no qual estou inserido? O que não entendo?

Como o ambiente acolhe o estagiário?

- Quais os meus sentimentos em relação a este ambiente?
- Que dificuldades encontro para realizar o que me pedem?
- O que mais gosto e o que menos gosto no lugar em que estou trabalhando?

5.4 Questões Éticas

O Projeto foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa – COÉTICA, da Universidade de Fortaleza – UNIFOR, atendendo aos requisitos da Resolução 196/96, do Conselho Nacional de Saúde, tendo sido aprovado através do Parecer nº 304/2008, em 30/09/2008, sob o registro 08-310, CAAE: 313.

6 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Apresentaremos a seguir os dados coletados na pesquisa referente aos grupos focais, através dos questionários, dos grupos focais, além de dados relativos à observação da pesquisadora, durante o estágio dos aprendizes, bem como a análise desses resultados. Iniciaremos pela exposição das principais características sociais e econômicas do estagiário, a partir de dados do questionário e observações da pesquisadora, compondo o perfil dos aprendizes, seguido pela descrição do seu ambiente de trabalho. Em seguida, apresentaremos os resultados e análises obtidos através da aplicação dos grupos focais com aprendizes e orientadores.

6.1 Perfil dos aprendizes

Dentre os aprendizes participantes do PJA, isto é, 48 adolescentes, 25 (52%) são do sexo feminino e 23 (48%) do sexo masculino; a maioria está entre 16 e 17 anos de idade, isto é, 38 (79%); Há uma concentração de 33 (68%) dos aprendizes cursando o segundo ano do ensino médio; 7 (15%) estão cursando o primeiro ano e somente 8 (17%) estão cursando o terceiro ano, todos em escola pública. Com relação à repetência escolar, 40 (85%) dos adolescentes não viveram essa experiência, enquanto que 7 (15%) já foram reprovados.

Ao indagarmos aos adolescentes se gostavam de estudar, 42 (89%) responderam que sim e 6 (11%) que não gostavam de estudar. Em relação a planos

para o futuro, dos 48 integrantes do programa jovem aprendiz, 46 (98%) responderam que pretendem cursar uma faculdade e apenas 2 (2%) responderam que não. Estes dados podem significar que o adolescente, apesar de trabalhar desde cedo, gosta de estudar e tem o projeto de cursar uma faculdade, sendo esse o sonho da grande maioria do grupo, podendo representar uma alternativa para conseguir um trabalho com boa remuneração.

Dos pesquisados 44 (93%) moram com seus pais e, quando indagados em relação ao número de irmãos, 30 (63%) do grupo responderam que possuem de 1 a dois irmãos, seguindo a tendência social atual de família com poucos filhos; apenas 12 (26%) afirmaram ter na família entre três e cinco irmãos e mais de 6 irmãos apenas 9% do grupo.

Sobre o relacionamento familiar, 36 (78%) afirmaram ser ótimo e 12 (22%) bom, sendo o relacionamento com os irmãos considerado em sua maioria, 25 (54%), ótimo, e 21 (46%) bom.

Quando indagamos em relação à atividade profissional de seus pais, obtivemos como resposta que 38 (86%) estão com ocupação e 10 (14%) não estão trabalhando. Entre os pais que trabalham, 33 (68%) têm trabalhos fixos e 15 (32%) trabalham de forma avulsa; em relação às mães, 25 (54%) trabalham fora de casa. Estes dados indicam que a família pertence ao modelo patriarcal, pela presença marcante da figura paterna no sustento das famílias, pois é o pai que possui trabalho fixo em sua maioria.

A renda familiar se concentra em até R\$400,00, quando podemos considerar que são adolescentes com uma renda familiar baixa, menor do que o salário mínimo vigente, que é R\$415,00. Com relação à renda familiar dos aprendizes, 18 (38%) responderam que corresponde a até R\$400,00, ficando 16 (34%) para a renda entre

R\$401,00 e R\$700,00, 10 (21%) para aqueles que têm renda entre R\$701 e R\$1.000,00 e acima de R\$1.000,00 corresponde a apenas 4 (7%) do grupo. Nesses dados não está sendo considerado o salário do aprendiz, apenas a renda de seus pais.

De acordo com os dados, 43 (90%) dos adolescentes residem em imóvel quitado e os outros 4 (8%) possuem casa alugada e 1 (2%) não apresentou a condição de sua morada; as casas possuem, em média, cinco cômodos e lá moram com outros membros da família, além dos pais. Ainda sobre o imóvel em que residem, a maioria absoluta informou ter a sua casa mais de cinco compartimentos, representando 38 (78%) do total, e 10 (22%) informaram que a casa possui de um a quatro cômodos.

Quando perguntados sobre a quantidade de pessoas que residem com eles, a maioria 29 (61%) relatou que mora com uma a quatro pessoas, enquanto que 15 (32%) dos participantes residem com cinco a sete pessoas, e os demais, 4 (7%), afirmaram que moram em residências com mais de 7 pessoas. Essa situação pode significar que, mesmo o núcleo familiar – pais e filhos – sendo considerado pequeno, os adolescentes residem com mais membros da família: avós, tios, primos etc.

De acordo com os dados coletados, todos os adolescentes participam de grupos estudantis, religiosos, esportivos ou comunitários: 23 (42%) dos pesquisados participam em sua maioria de grupos estudantis; 13 (23%) de grupos religiosos; 17 (30%) de grupos esportivos e 3 (5%) de grupos comunitários. Estes dados podem significar que os adolescentes participam, em sua maioria, dos movimentos promovidos pela própria escola, que se localiza no seu bairro, seguido de grupos esportivos, o que nos leva a crer que o aprendiz encontra tempo para desenvolver atividades físicas, apesar de trabalhar e estudar.

Em relação ao ambiente de moradia dos aprendizes, são todos habitantes do bairro “Campus do Pici”, do lugar conhecido como “Comunidade da Lua”, que era de propriedade da União, ocupado na década de 90 por parte das famílias que aí residem. Caracterizado como um local onde as residências foram construídas muito próximas umas das outras, não há existência de muros. Percebe-se que muitas pessoas convivem em um mesmo espaço, as ruas são estreitas, de barro, com esgotos a céu aberto, e as casas são pequenas e construídas sem ordenamento urbano. Muitas pessoas transitam nas ruas ou ficam em frente as suas casas, parecendo ociosos, sem trabalho. Segundo informações prestadas por técnicos da ONG, o local torna-se bastante “agitado” nos finais de semana ou feriados, devido à violência.

6.2 Descrição do Ambiente Organizacional

Atualmente, inúmeros são os adolescentes inseridos em programas de aprendizagem profissional no Brasil, que buscam uma qualificação visando uma oportunidade no mercado de trabalho. Dentre eles, vimos destacar os adolescentes que atuam no Banco onde se realizou a pesquisa, que teve como objetivo investigar como o ambiente vem influenciar no processo de aprendizagem profissional de jovens trabalhadores.

A organização é um banco estatal de desenvolvimento regional, com sede na cidade de Fortaleza, e possui agências localizadas em toda a região nordeste,

norte de Minas Gerais, norte do Espírito Santo, além de unidades extra-regionais, localizadas em São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília e Belo Horizonte.

Os aprendizes participantes desta pesquisa são lotados no Centro Administrativo (C.A) e agências de Fortaleza. No C.A, trabalham cerca de 1.796 colaboradores entre funcionários, terceirizados, aprendizes e bolsistas. O Centro possui uma estrutura organizacional com diversas esferas hierárquicas, compostas pela Presidência, Diretorias, Superintendências, Gerências, além de agências de negócios, Direção Geral. Há presença de hierarquias em todos os níveis envolvendo gestores e funções técnicas.

Em relação ao terreno onde foi construído, o CA, dispõe de uma área de, aproximadamente, de 52.919,21 m²...,sendo que vinte e seis hectares constituem jardins e áreas arborizadas. Suas instalações são em concreto armado, comendo esquadrias em alumínio e vidro fumê. Os escritórios foram construídos de forma planejada e padronizada, dispostos em salas amplas separadas por divisórias de vidro e madeira, incluídas aí diversas salas para reuniões e grupos de trabalho. Há também grandes salões abertos, não limitados por divisórias, onde muitos trabalham. Os ambientes de escritórios possuem separações denominadas "ilhas", comendo as bancadas de serviços que conjugam os profissionais por equipe, com acesso a computador, telefones, fax, impressoras e demais instrumentos necessários ao trabalho. Existem copas e banheiros. Os recintos possuem ventilação e iluminação natural, assim como artificial. Existe um Centro de Treinamento. Uma biblioteca moderna, com possibilidade de empréstimos de livros e DVDs. Na área de lazer, existem mesas para jogos de xadrez, sinuca e local para assistir TV. Existe também campo de futebol, que serve à pratica de voley. Compõem ainda o ambiente do

Banco amplos jardins, serviço de restaurante e lanchonete, além de um posto médico.

O ambiente organizacional é composto por parcerias e relações mantidas com órgãos do governo, uma vez que se trata de uma Instituição estatal. O ambiente interno é compreendido pela atuação de seus colaboradores junto às áreas de planejamento e negócios focados no desenvolvimento regional com clientes pertencentes aos ramos da indústria, comércio e serviços, além de fornecedores.

Além disso, o ambiente organizacional é composto por gestores e técnicos que valorizam a formação profissional, a realização de cursos de extensão, como mestrados etc., sendo um princípio de excelência no trabalho o crescimento pessoal e profissional, através dos estudos. O estilo de liderança na organização é rígido, com normas de funcionamento que valorizam a obediência, a pontualidade, a disciplina.

No C.A estão atualmente inseridos 32 adolescentes do PJA distribuídos em áreas administrativas, técnicas e operacionais, e os outros 15 aprendizes que fazem parte desta turma estão lotados nas agências de negócios da capital.

Os 32 aprendizes que prestam serviços no C.A estão lotados nos seguintes setores: Ambiente de Recursos Humanos, Educação Corporativa, Produtos e Serviços Bancários, Comunicação Social, Microfinanças, Gestão do Patrimônio, Políticas, Produtos de Crédito Especializado, Gráfica, Cliente Consulta, Jurídico, Gestão de Recursos de Terceiros e no Posto Bancário.

Os demais, 15 aprendizes que atuam nas agências bancárias (unidades de negócios), estão localizados nos bairros: Centro, Aldeota, Montese e Bezerra de Menezes.

Ao ingressarem no ambiente profissional, todos os aprendizes participam de um Seminário de Integração, com o qual se formaliza o início da aprendizagem profissional realizada pelo Banco e pela entidade parceira em seus ambientes respectivos: nas instalações do Banco, a prática profissional, e, nas instalações da ONG, cursos diversos que visam à formação do jovem enquanto cidadão. São cursos de Ética e Cidadania, realizados através de ciclos de palestras, seminários e orientações, e de Educação Básica, através de aulas de nivelamento nas disciplinas básicas do ensino fundamental – português e matemática. As aulas acontecem uma vez por semana, ministradas por seus próprios técnicos.

A integração do aprendiz com o novo ambiente é uma das preocupações da equipe técnica, tendo em vista o objetivo primordial do projeto – preparar o adolescente para o trabalho. Busca-se evitar que fique ocioso, o que contrariaria o objetivo do projeto.

No Banco, além das tarefas relativas à prática profissional, há treinamentos realizados nas modalidades presencial (em sala de aula) e auto-instrucional, isto é, conduzidos, pelo próprio aprendiz, através do computador, com a supervisão do orientador. Os treinamentos são diversos e divididos em módulos: Conheça a Empresa - palestras sobre a estrutura organizacional, a localização das áreas e o modelo de funcionamento da direção geral e agências; Microinformática Básica - ensinamentos em windows, word, excell e correio eletrônico; Qualidade no Atendimento, sobre uso de roupas, atendimento telefônico e postura profissional no trabalho; Curso básico de contabilidade bancária; Noções de português; Noções básicas de direito; Noções de matemática.

Inicialmente, as principais atividades realizadas pelo Jovem Aprendiz são:

- Transporte de documentos entre unidades internas.
- Arquivamento de documentos e processos;
- Manuseio, estocagem e reposição de material de expediente para uso de funcionários, clientes e consumidores;
- Reposição de suprimentos e operação de equipamentos de pequeno porte, tais como impressoras, copiadoras de documentos, aparelhos de fac-símile, fragmentadoras de papéis;
- Expedição e recebimento de correspondências e malotes internos;
- Serviços diversos em aplicativos de informática e sistemas internos;
- Atividades de recepção e secretaria.

Estas atividades são as mais simples e comuns; no entanto, os estagiários podem realizar trabalhos de maior complexidade, como é o caso dos aprendizes que trabalham na área de informática e que são considerados bons. Nestes casos, geralmente, há a possibilidade de contratação ao final do estágio para darem continuidade às tarefas iniciadas durante o estágio.

O trabalho realizado pelos adolescentes é supervisionado por um funcionário – orientador, que tem o papel de acompanhar o adolescente em seu dia-a-dia, repassando tarefas e observando seu desenvolvimento. O funcionário orientador fica responsável por:

1. Repassar conhecimentos sobre o trabalho na área, notadamente sobre os objetivos do trabalho que está realizando;
2. Acompanhar a realização das atividades do jovem aprendiz, atentando para a qualidade e organização;

3. Ser um elo entre a coordenação do programa e o aprendiz, bem como facilitar a integração do aprendiz com o ambiente e as pessoas;
4. Atentar para o comparecimento do aprendiz ao local de trabalho, verificando a folha de frequência e o uso do fardamento;
5. Orientar o aprendiz para que realize os cursos e treinamentos programados para sua formação profissional.

Pode-se dizer que ele tem o papel de um treinador; no entanto não existem regras/funções definidas para seu desempenho: o funcionário precisa apenas ser detentor dos conhecimentos do trabalho em sua área, aceitar o convite e ter boa – vontade. A idéia é que o adolescente aprenda fazendo, tendo um modelo ao qual possa recorrer. Como diz Bourdieu (1998, p.21)

Não há outra maneira de adquirir os princípios fundamentais de uma prática – e a prática científica não é exceção – que não seja a de praticar ao lado de uma espécie de guia ou de treinador, que protege e incute confiança, que dá o exemplo e que corrige ao enunciar, *em situação*, os preceitos diretamente aplicados *ao caso particular*.

Assim, a indicação dos orientadores é feita pelas chefias. No início da turma é realizado um “levantamento de demandas” sobre a disponibilidade das áreas em receber aprendizes, e a solicitação do nome daqueles que possam ser responsáveis pelo acompanhamento do adolescente. É comum não recebermos respostas às solicitações, nem sabermos da indisponibilidade em receber estagiários no ambiente, o que causa preocupação aos técnicos responsáveis que se vêm

impelidos a realizarem um trabalho de convencimento sobre a importância social do programa.

No ambiente profissional, o aprendiz é alguém que precisa de atenção e que vai depender de um outro – um orientador – para que suas atividades sejam realizadas a contento. Observamos que os orientadores não se engajam nesta tarefa por sobrecarga de trabalho, falta de interesse, falta de disponibilidade de tempo e de paciência para ensinar.

No que diz respeito ao relacionamento dos aprendizes com seus orientadores no ambiente profissional, a maioria, 36 (76%) dos aprendizes, afirmou ser ótimo; 9 (19%) informaram ser bom e 3 (5%), regular. Quando indagados se gostavam de seu ambiente de trabalho, 48 (100%) dos pesquisados responderam que sim; registre-se que 40 (85%) afirmaram que se sentem parte do seu grupo de trabalho e 8 (15%) responderam que não se sentem.

Em relação às demais pessoas do ambiente, que trabalham em sua volta, a maioria, 29 (60%), afirmou serem ótimas; 18 (38%) disseram serem bons e 1 (2%) afirmou ser regular. Todos os aprendizes afirmaram no questionário que gostam de seu ambiente de trabalho. Quando comparamos esses com as suas opiniões manifestadas durante o grupo focal, há relatos de dificuldades de integração, com sentimentos de inferioridade por parte dos aprendizes. A situação se repete, ainda, quando o adolescente afirma que se sente parte de seu grupo trabalho, apesar das dificuldades encontradas, o que pode significar que o adolescente sente-se excluído do local de trabalho.

Registramos que os aprendizes utilizam pouco os ambientes da empresa. Notadamente os serviços de restaurante e lanchonete, uma vez que suas refeições são realizadas, em sua maioria, em casa, correspondendo a 42 (90%) do grupo.

Apenas 3 (6%) das refeições são realizadas no restaurante da empresa e 2 (4%) em outros lugares. Observamos que tal fato pode restringir a adaptação do aprendiz aos ambientes da empresa, ocasionando um distanciamento dos demais funcionários, uma vez que se trata de um momento de integração.

Dos 48 adolescentes inseridos no Programa Jovem Aprendiz, 40 (85%) não possuem computador em casa e apenas 8 (15%) possuem. Este resultado pode significar o motivo da curiosidade e uso indevido do equipamento nas instalações da empresa, quando são utilizados com muita frequência, segundo informações dos orientadores, para manter arquivos pessoais armazenados. Importante acrescentar que 31 (66%) dos adolescentes não possuem telefone em casa e todos têm dificuldades para ler e escrever.

Com relação ao aspecto de já terem tido outras experiências de trabalho, 32 (68%) dos aprendizes responderam que não e 15 (32%) responderam que sim. A partir desses dados, podemos considerar que significativo número de aprendizes já tiveram uma experiência de trabalho antes de ingressarem na empresa pesquisada, o que denota que o aprendiz, desde muito cedo, buscou uma fonte de renda, para complementar a renda da família.

6.3 Grupos focais

Como já explicamos, apresentaremos, a seguir, os resultados obtidos nos grupos focais, como uma técnica para aprofundar a investigação, por fornecer informações qualitativas capazes de favorecer a uma maior compreensão dos

aspectos subjetivos relacionados às influências do ambiente no processo de aprendizagem profissional de adolescentes, de forma a atender aos objetivos desta pesquisa.

Assim criamos frases que nortearam as discussões em grupo, facilitando a compreensão e organização das falas apresentadas nos grupos. Esse procedimento auxiliou o funcionamento da pesquisa, guiando-nos na investigação a partir da principal pergunta de partida: Como o estagiário percebe e se integra ao ambiente organizacional e como este ambiente acolhe o estagiário?

Assim, desdobramos essa pergunta em três temas e realizamos o agrupamento dos relatos, facilitando a compreensão dos resultados das discussões e, ainda, permitindo que as reflexões sobre esses pensamentos ficassem mais acessíveis, conforme apresentamos a seguir:

6.3.1 Percepção do ambiente

Este item teve o propósito de conhecer como o adolescente percebe o ambiente em que trabalha e como ocorrem as relações com as pessoas com quem convive, e, ainda, objetivamos captar a subjetividade que permeia essas relações.

- **Quais os sentimentos que tenho quando estou neste lugar**

Percebemos nos adolescentes fortes sentimentos de alegria e orgulho por estarem tendo uma experiência de trabalho, prevalecendo um sentimento de realização por estarem no ambiente da Instituição, sentindo-se valorizados, inclusive por seus familiares e pessoas do bairro onde moram.

...se você chegar para um amigo e dizer que você trabalha no Banco...você se sente importante...até na nossa família você se sente melhor, nossa! F.H

Segundo os adolescentes, eles passam a ser vistos na comunidade com outros olhos, pois saem da condição de “moleque de rua” para a de “jovem querendo se esforçar para subir na vida”. Nos adolescentes participantes deste grupo, percebemos uma vontade em trabalhar, de conseguir autonomia e reconhecimento na sociedade. São sentimentos de orgulho, de realização em estar convivendo no ambiente do Banco, que para eles é uma família. Há uma referência “melancólica” em relação ao lugar onde moram:

Sentimento de realização, o programa pode ajudar na nossa vida profissional, como nós somos jovens que infelizmente a sociedade não passa confiança em nossa vida profissional, de onde a gente veio, né?. A.C.

O ambiente a gente sente como uma família. A.C.

Há uma expressão de felicidade, quando, constatam que são valorizados, acolhidos pelas pessoas ao seu redor, e valorizados, também, pela capacidade de aprendizagem de cada um.

Eu me sinto com muita alegria lá no Banco, pois teve um dia, que um bolsista novo entrou e eu já estava há 4 meses na área . O gerente operacional me colocou para eu ensinar o meu trabalho para ele? Passei vários dias ensinando para ele. Ensinar, foi uma alegria imensa. R.R

Vale registrar que há relato de aprendizes que se sentem estranhos nos primeiros dias de trabalho, percebendo indiferença de alguns funcionários em relação a eles. Percebem-se nas relações estabelecidas ambigüidades.

É por que eu não conhecia ninguém, né, achava tudo estranho... C.F.

Eu me sinto totalmente adaptado. W.A

O “estranho” nessa expressão parece confirmar a hipótese do sentimento de exclusão percebida pelo adolescente em relação ao lugar e às pessoas. Se por um lado, o aprendiz sente-se numa grande família, por outro, também se percebem, a partir dos relatos, sentimentos de inferioridade, exclusão e insegurança quando se visualizam num contexto organizacional, em que precisam ser assimilados valores, comportamento e prática profissional que lhes assegurem um saber para ingresso no mercado profissional. O adolescente parece adotar na organização um comportamento informal, devido a sua pouca experiência, pois ora não sabe como se comportar, ora sofre o temor de ser chamado para alguma atividade sobre a qual não possui domínio, ora teme contrariar as regras vigentes do ambiente.

Ai meu deus! vão pedir coisas que eu não sei fazer... e se eu não conseguir fazer, embora a gente não queira, tem uma pressão psicológica com a gente mesmo.

- **O que é positivo neste ambiente**

Dentre os aspectos mais colocados na discussão, evidencia-se o valor “confiança” como algo muito positivo para o grupo.

...pensei que fosse diferente são pessoas muito legais, que dá oportunidade para nós, tem um funcionário que confia em nós, como se a gente fosse um funcionário. Um dia conversando comigo, falou para mim que foi igual a eu, morou no subúrbio e venceu na vida. Eles apóiam mesmo. ... lá é uma família mesmo, uns ajudam uns aos outros....

R.R

Eles colocam muita confiança na gente, muita confiança mesmo. R.R

O valor “confiança” é confirmado através da oportunidade de assumir uma experiência nova ou uma tarefa confiada a ele, que demanda conhecimento e responsabilidade, como se fosse um funcionário, denotando que o adolescente deseja um tratamento de igual para igual, como se fosse ele também um funcionário.

O desejo de tratamento igual pode ser representado também, através do não uso do fardamento, que é rejeitado pelo grupo, uma vez que sempre usam peças diferentes do fardamento estabelecido pelo banco, composto por uma camiseta gola polo branca, um jeans azul e um tênis preto. Essa situação poderá significar que o aprendiz não gosta de ser reconhecido na empresa, a partir do grupo ao qual pertence. Todavia, há um processo a ser percorrido no uso de trajes semelhantes ao novo grupo ao qual pertence, uma vez que utilizam, no início,

roupas inadequadas ao local de trabalho, como trajes curtos, cabelos coloridos de forma extravagante e sandálias rasteiras.

W. A. falou que os funcionários são pessoas cultas e que, ao chegar ao banco, não sabia se expressar, pois tinha receios, e que hoje é prazeroso e se sente em família como "parte principal do corpo". Além do sentimento de ser tratado como um "igual", percebe-se que o adolescente esforça-se por adotar a linguagem e valores pertencentes ao ambiente.

Quando uma pessoa tem confiança em você, sente-se motivado, sempre você acha que pode melhorar. A confiança é um estímulo para nós que estamos começando agora...É importante mesmo. A.C

Em relação ao ambiente, foram utilizadas expressões "confiança" com muita frequência, considerado como um aspecto positivo forte, associado à vontade de ter o seu esforço reconhecido, no grupo. O aprendiz deseja ter a sua própria experiência, pois, a partir dela, sente-se estimulado para vencer na vida, a partir de um referencial profissional.

Aqui eu vejo como um lugar importante para a gente aprender. A gente quer um dia vencer, por isso queremos saber como se venceu na vida, a pessoa passa a experiência, mas a gente quer ter a nossa própria experiência. A.C.

- **O que é negativo**

Depois de muito silêncio, o grupo conseguiu falar algumas frases soltas, como

se tivessem com receio e timidez:

No meu ambiente não tem nada negativo. A.C

Tirando muito trabalho, tem nada não. R.R

Foi comentado no grupo que hoje os funcionários têm confiança neles, mas, no começo, tinham um olhar estranho, talvez por eles serem pessoas “simples”.

Eu não gostava do jeito das pessoas. D.Q

A discussão sobre o “negativo” no ambiente não foi tão fluente. Em muitos momentos silenciavam. Esta reação pode significar algo que não possa ser dito ou o receio de expressar algo que possa não agradar, confirmando “insegurança” na possibilidade de emitir uma opinião.

No começo eu, quando eu cheguei aqui, eu fiquei um pouco assustada, por que não se conhece bem as pessoas, você fica com medo de errar, não aprender direito, mas depois vai passando, agora já estou bem esforçada... C.F

Alguns deles confirmaram não terem acesso ao computador ou ainda dividirem o equipamento de trabalho com um funcionário, e essa situação incomoda muito ao grupo.

Não tem computador. (todos)

Eu divido o computador com um funcionário. G.S

O jovem aprendiz não tem acesso a nada

O acesso restrito aos sistemas do banco gera um sentimento de afastamento e parece ser percebido como uma forma de exclusão. Entretanto, a partir de seu desempenho, poderá ter autorização para acessos, com apoio de seu orientador. Esse fato significa um reconhecimento de esforço, do aprendiz. O acesso ao computador significa também atribuições de novos afazeres e um aumento de responsabilidade, ocasionando um sentimento de orgulho e pertença ao ambiente. Verifica-se, através de suas expressões, que é exatamente a delegação de responsabilidade que faz o aprendiz sentir-se participante do ambiente. Percebemos um sentimento de realização quando essa situação ocorre, pois ele se sente capaz.

Também outro aspecto é quanto ao medo de errar e vir a dar prejuízos à empresa, motivado por uma “pressão” exercida no ato da aprendizagem, para que as atividades sejam perfeitamente executadas; portanto há um sentimento de preocupação por parte do adolescente, em saber executar o que se pede e ainda que a tarefa desempenhada tenha êxito.

Eu tinha muito medo de errar...de dar prejuízo para o Banco... um dia um funcionário chegou e disse que se eu não fizesse aquilo certo, com mínimos cuidados poderia dar prejuízo, prejuízo para o banco, né? C.S.

A ONG responsável por sua inserção no estágio exige que freqüentem a escola à noite, o que, segundo eles, prejudica o processo de aprendizagem. Essa

exigência é feita para facilitar o cumprimento dos horários no banco e na própria ONG, uma vez que ocorrem capacitações durante os dias úteis da semana.

O horário do colégio à noite... a aula acaba 10 horas da noite e quando tem aula. R.S

O estudo no turno da noite pode representar um fato concreto em relação à passagem à condição de adulto: a convivência com pessoas de idades diferentes, mais maduras, bem como à assunção pelos aprendizes, de responsabilidades, que é uma realidade. Também, pode se associar que a qualidade do ensino à noite sofreria prejuízos, devido às pessoas dividirem seu tempo entre estudos e trabalhos, ainda mais, quando se tratam de adolescentes, quando os interesses seriam diferentes dos adultos.

6.3.2 Integração no ambiente da organização

Neste item, buscou-se verificar como ocorre o processo de integração do aprendiz ao ambiente, conhecendo as estratégias adotadas pelos aprendizes para sentirem-se membros da organização.

- **Sinto-me participante deste ambiente (desta organização)**

Os aprendizes demonstram uma forte vontade de serem reconhecidos como participantes do trabalho ou ainda como um indivíduo com igual competência intelectual, no que tange a sua capacidade de contribuir no ambiente de trabalho. Nas expressões abaixo, se percebe um esforço em realizar trabalhos que possam destacá-los no grupo, almejando um reconhecimento como um diferente e não apenas como um aprendiz:

Eu preparei uma planilha que todos estão usando... e quando eu entrei na sala, todos me olharam com um olhar estranho: é um funcionário, é um técnico de informática? Rapaz é um jovem aprendiz! Ai eles não sabiam e eu ajudei, até hoje olham para mim com olhos estranhos. W.A

Por falar em confiança, lá na agência, tem umas metas, tinha uma operação lá, se eu não me engano, de 700 bilhões de reais, foi umas das maiores da Super-CE, todos estavam trabalhando desde o começo do ano. Foi contratada agora a pouco, foi a mais alta do Ceará, teve uma festa na agência, foi a maior contratação entre as agências... e lá na agência tem um problema: São poucos funcionários para muito trabalho. Aí teve um dia lá eu cheguei na área, tava só o bolsista, o contratado e o gerente operacional. Eu sentei na cadeira, ele trouxe o cadastro dos clientes para eu fazer... Tem certeza que quer eu faça?... tenho pode fazer! Fiz os cadastros dessa contratação que era tão importante para a agência, né, é uma confiança enorme... a pessoa fica com mais vontade de trabalhar, e melhor ainda, eu fiz e outra pessoa conferiu, e ela disse que não tinha nenhum erro. Desde esse dia ele tem a maior confiança em mim... quando eu chego, ele diz: você mesmo! Quando chego lá, todos me olham com outros olhares, eu sento todo pessoal que passa já fala. R.R

É interessante registrar que os próprios aprendizes são muito exigentes com

eles mesmos, não lembram que são adolescentes e estão em fase de aprendizado. Também percebemos nos relatos a vontade de crescimento pessoal e profissional, quando há uma urgência em aprender, e essa situação confirma a ansiedade em ter a confiança conquistada e ser reconhecido.

Quando uma pessoa tem confiança em você, você se sente motivado, sempre você acha que pode melhorar. A confiança é um estímulo para nós que estamos começando agora...É importante mesmo. A.C

Em relação ao ambiente do Banco, há afirmativas do grupo de que a sociedade os vê diferentes, como adolescentes de periferia. Assim, se sentem diferentes e enxergam que suas condições de crescimento são menores, em virtude de sua realidade sócioeconômica:

Eu escuto brincadeiras: ei macho tu não mora não tu se esconde! (risadas geral) – no lugar onde eu moro rola assalto, tráfego, tiro, ontem mataram uma pessoa (risada geral), ontem mataram uma pessoa em frente a casa do G. R.R.

Nós viemos da comunidade, da periferia, realmente, eu reconheço o lugar onde eu moro. A.C

Os adolescentes sentem o preconceito das pessoas no ambiente do banco, por eles morarem numa comunidade carente, e isso incomoda muito o grupo. Há sentimentos de que as pessoas em geral menosprezam quem mora na periferia. Afirmaram várias vezes nas discussões que moram num lugar perigoso onde a violência é grande, e, ao falarem desse assunto, ocorre uma catarse grupal: todos

riem muito.

Ao analisarmos as expressões em relação ao sentimento de inferioridade, constatamos que este se refere, num primeiro momento, à idéia do aprendiz de que seriam mal recebidos na empresa pelo fato de morarem num bairro violento e onde as pessoas têm muitas dificuldades econômicas. Ocorreria um preconceito por parte do próprio aprendiz, podendo representar que o afastamento no ambiente possa ser motivado pelas reações dos próprios adolescentes, em relação às pessoas a sua volta.

O sentimento de inferioridade também pode ser reforçado pelos próprios orientadores, através das “brincadeiras” em relação ao assunto, ou, ainda, pela condição real de serem adolescentes que moram num bairro de periferia, com violência diária, ausência de oportunidades, onde prevalece a ociosidade, inclusive para muitos de seus pais.

- **O que entendo do ambiente no qual estou inserido**

As frases utilizadas pelos adolescentes em seus relatos confirmam o entendimento dos aprendizes de que os contratados são as pessoas que podem lhes acompanhar e repassar tarefas, uma vez que os funcionários são muito ocupados. E ainda por que determinadas tarefas cabem aos funcionários, e outras, aos contratados.

Lá na agência quando eu entrei, o meu orientador era o gerente administrativo e ele não tem muito contato com os aprendizes. Ele colocou uma contratada para ficar

com a gente, pois ela tem menos trabalho. Aí eu me identifiquei com a área operacional e lá tinha um contratado e eu me espelhei nele na hora que eu entrei, ele me ajudou direto. Tudo que ele sabia, eu posso dizer que eu sei... eu já sei o que rola nas operações, nos cadastros...em termos de cadastro. R.R

Verificamos, a partir daí, que os orientadores precisam internalizar e aprofundar os conhecimentos sobre o PJA, compreendendo a missão de acompanhar os aprendizes, pois muitos não a têm como obrigação, ou apenas realizam o acompanhamento se sobrar tempo, ou ainda não se interessam pelo assunto, deixando os aprendizes sem o treino e ou acompanhamento necessário para o padrão de aprendizagem esperado, comprometendo, assim, os resultados do programa. Essa situação causa um distanciamento entre aprendizes e orientadores, uma vez que é delegado ao contratado a responsabilidade de acompanhar o aprendiz, pois o funcionário não se sente disponível para a tarefa.

Outro aspecto a ser considerado nessa situação: a curiosidade em aprender tarefas de um contratado pode representar para o aprendiz, também, uma contratação, ao término de seu estágio, dependendo de seu desempenho.

Outro aspecto colocado pelo grupo é o entendimento de que o ambiente da empresa é um lugar muito diferente do lugar de sua morada, sendo necessário da parte deles um equilíbrio em relação a essa condição, no que diz respeito às diferenças entre os ambientes – o ambiente de casa e o ambiente de trabalho – o primeiro ambiente caracterizado por uma realidade difícil, com dificuldades, principalmente devido à violência, e o ambiente de trabalho, em que há um sentimento de se sentir no “céu”.

vou falar... é como se a gente tivesse no céu mesmo, porque quando a gente volta para nossa casa, volta para uma realidade que a gente vive, se você não souber viver, você num chega lá não! A.E.

Portanto, a empresa também passa a ser considerada uma “fuga” às dificuldades em sua realidade violenta. O sentir-se bem neste ambiente pode ser considerado como a criação de uma nova realidade, momentânea.

Que são pessoas que já estão fazendo faculdade e aí eles já dão incentivo porque eles já tão num lugar assim... por que eles já fizeram de tudo para estar naquele lugar e conseguiram. A.E

Registre-se que as pessoas à sua volta parecem exercer uma referência, um caminho a ser percorrido, para quem pretende “chegar lá”, que pode significar cursar uma faculdade, crescer profissionalmente ou vir a passar num concurso público, desejo confirmado também nos resultados obtidos nos questionários aplicados junto ao grupo.

- **O que não entendo**

As expressões registradas nestes relatos demonstram que os aprendizes se utilizam da prerrogativa de perguntar sobre algo que não conhecem e não entendem; no entanto, em algumas áreas, essa curiosidade não é suprida. É o caso de R.S., que se sente excluído, pois não lhe são fornecidas as informações sobre o trabalho da área à qual pertence:

Na minha área, os funcionários trabalham com fundo de investimento, eu não entendo nada do que eles fazem, eu só trabalho no arquivo, alguém me explica o que é isso? Eu já pedi mil vezes a um contratado para me explicar, a muita gente para me explicar o que é isso...Eu não estou aprendendo nada... o contratado me disse que eu tenho chance, mas até agora ele não me explicou. R.S.

Essa situação pode significar para o orientador que o aprendiz ainda não está preparado para entender a rotina, apesar de seu desejo de aprender, ou ainda que o orientador não lhe fornece a atenção necessária, induzindo o adolescente a um sentimento de incapacidade de aprender e exclusão do ambiente.

O sentimento de exclusão está presente no aprendiz quando ele não recebe a confiança para receber os ensinamentos necessários para o desempenho da atividade, não recebe informações sobre as atividades de sua área e quando não recebe a atenção necessária para o suprimento de suas curiosidades em relação ao trabalho.

...inferior né? quem não tem capacidade...Assim lá na célula onde estou às vezes eu...estavam acontecendo uns trabalhos, eu queria muito poder ajudar, eram muitas coisas para as meninas fazerem e eu vi que eram muitas coisas para ela e eu quis ajudar e elas disseram que eu não podia pois não tinha acesso e você fica com sentimento de inferioridade...Já tem os complexos.... complexos próprios da adolescência. A.C.

Por não entenderem o funcionamento de suas áreas, lançam perguntas questionadoras, visitam outras áreas e lá permanecem, a fim de entenderem o que

acontece ao seu redor e em outras áreas.

Porque é amplo, uma agência daquelas tem diversas coisas para fazer, se a pessoa somente trabalha num canto, fica a curiosidade, não pode porque trabalha naquele canto, mas, devemos, perguntar, sei lá...tem coisa que a outra área faz que eu não sei...O Banco ele restringe muita coisa para o aprendiz, na área operacional, o gestor, ele trabalha com sistema que é restrito para o jovem aprendiz. R.R.

Outro ponto da confiança. O jovem aprendiz não tem acesso a nada. R.R.

Os participantes do grupo foram unânimes em afirmar a restrição de acesso aos sistemas do Banco, prejudicando o conhecimento e a prática de atividades, sendo muito restritas as atividades designadas ao aprendiz, isto é, pode significar que o aprendiz não possui a liberdade para aprender os conteúdos necessários ao processo de formação, devido à limitação de acesso promovida pela empresa.

Eu não entendia, mas eu tipo assim, tudo o que acontece o gerente geral fala com o gerente operacional, e o gerente operacional é do meu lado. Eles ficam conversando, quando ele sai, eu pergunto para ele algumas coisas e quando eu falo ele me responde, na boa, ele vê aquilo que a pessoa está interessada, eu pergunto mesmo, na lata, não tô nem vendo. R.R.

A percepção do aprendiz acerca da situação de alguns funcionários não falarem diretamente com eles e sim com um contratado pode representar uma falta de apoio e indiferença ao processo de formação do adolescente como pessoa e profissional.

O relato abaixo pode significar que o aprendiz tem o desejo de saber, apresenta iniciativa sobre as tarefas que não conhece; no entanto, infere que não será atendido em suas necessidades.

...tenho vontade de aprender sobre o que os outros fazem, mas não pergunto. M.A.

A linguagem utilizada no ambiente organizacional pode constituir-se um entrave à integração do adolescente, constituindo-se uma dificuldade para entendimento das atividades e sobre o funcionamento do ambiente.

O que foi mais difícil foi o linguajar daqui, porque tem uns artigos...que foi difícil no começo, o linguajar... M.A.

6.3.3 Acolhimento pelo ambiente

Neste item, buscamos conhecer como ocorre o acolhimento dos aprendizes em relação ao ambiente, às pessoas, considerados como recursos necessários para o desenvolvimento de seus estágios:

- **Quais os meus sentimentos em relação a este ambiente**

Sentem um estranhamento ao ambiente: em relação ao que nunca tinham feito, ao que não conhecem, incluindo as pessoas, definindo “tudo estranho”. Também o adolescente sente receio de que as pessoas os estranhem. Foi informado que, com apoio do pessoal que começou a ensinar, a ajudar e incentivar, a situação mudou, pois o aprendiz conseguiu crescer e sentir-se mais seguro.

...quando eu entrei eu pensava que os funcionários, iam estranhar assim a gente e não iam receber bem, por que a gente morava num lugar assim, menosprezando, foi totalmente diferente, a pessoa já acolheu com alegria. Exatamente no que dizem respeito a nossa morada, que é inferior a deles, eles poderiam tratar a gente mal.... e isso não acontece. R.R.

As expressões utilizadas em relação ao estranhamento podem confirmar que o adolescente se reconhece diferente no ambiente e pode confirmar um sentimento de inferioridade, em relação às pessoas, ao trabalho e ao lugar.

Estranho é...uma coisa que eu nunca tinha feito, aí eu comecei a melhorar, o pessoal começou a me ensinar, ajudar e incentivar, aí fui crescendo... C.F.

é porquê eu não conhecia ninguém, né, achava tudo estranho... C.F.

Neste item, dois aprendizes relataram que algumas pessoas não os cumprimentam quando passam por eles. É como se não existissem.

Eles também se sentem indefesos, com medo de os funcionários colocarem a culpa neles, se alguma rotina sair errada, pois como "mais fraco" ninguém iria acreditar neles.

...tenho uma experiência, eu fiz um trabalho e disseram tá tudo errado! Qualquer coisa que der errado dizem foi o jovem aprendiz. G.S.

Você fica com um sentimento de inferioridade, porque não conhece. W.S.

Três aprendizes falaram do receio de dizer “não”, quando lhes pedem para fazer alguma coisa, mesmo que estejam ocupados em outra tarefa. Todos concordaram que se sentem inferiores na relação que estabelecem no ambiente de trabalho com os funcionários, por serem subordinados a eles e, principalmente, pelo motivo de não conhecerem o ambiente e suas atividades.

Eu não tenho coragem de dizer um não. R.R

Os aprendizes relatam que há situações de acolhimento por parte de funcionários que os recebem com alegria e sem distinções, fazendo com que seus receios sejam infundados. Os aprendizes expressaram um sentimento de realização profissional por estarem participando nesse momento da experiência de aprendizagem profissional.

Sentimento de realização, o programa pode ajudar na nossa vida profissional, como nós somos jovens que infelizmente a sociedade não passa confiança em nossa vida profissional. A.C.

- **Que dificuldades encontro para realizar o que me pedem**

Quando lhes foi perguntado sobre "que dificuldade encontram para realizar o que pedem para fazer", houve um silêncio e trocas de olhares entre alguns dos jovens. Afirmaram que não tem dificuldade nenhuma, mas falaram com receio e medo de se expor.

Uma coisa que eu não gosto, por exemplo, eu tô ali fazendo um trabalho, né, muita coisa mesmo, aí um funcionário vem olha assim na área e vai direto a mim, vendo o que eu tô fazendo e fica assim a inferioridade mesmo vê que a pessoa tá fazendo aquele trabalho que ali, é para fazer ali, naquele dia, naquela hora, você vai fazer uma coisa que não tem nada a ver manda eu fazer... então eu páro e vou fazer o que ele quer. R.R.

A expressão acima pode traduzir que o aprendiz esforça-se no cumprimento de sua jornada, confirmando que suas rotinas são muito dispersas, podendo desenvolver vários trabalhos pontuais.

Também pode registrar uma falta de autonomia do aprendiz, quando um funcionário pode lhe pedir uma outra tarefa, e ele sentir-se na obrigação de parar o seu trabalho, para ajudar ao outro. Novamente aparece o sentimento de "inferioridade", devendo envidar esforços para ocupar o seu espaço profissional.

As atividades de comprar lanches e favores pessoais não são permitidas aos aprendizes, sendo uma determinação do PJA. Também é percebido que os adolescentes não se sentem confortáveis nessa tarefa, bem como nas atividades relacionadas à entrega de documentos:

Não tem os contínuos? Porque mandam os aprendizes? R.S.

No entanto, a atividade de entrega de documentos nos locais é desenvolvida pelos aprendizes e com muita frequência, apesar de ser realizada a contra-gosto. O adolescente, por timidez, não diz “um não”.

Foi relatado por aprendizes que, em alguns casos, o orientador não fala diretamente com ele e sim com outro funcionário para pedir para ele fazer as tarefas e isso causa um sentimento de tristeza ao aprendiz.

O orientador não fala diretamente comigo, fala com um funcionário e ele fala comigo...contratado também. W.A.

Este aspecto vem confirmar que não há uma adesão à filosofia do programa pelos colaboradores do banco e também que o programa precisa ser mais adequadamente divulgado, principalmente em suas especificidades, uma vez que o desenvolvimento de adolescentes não é tarefa fácil e precisa da sensibilidade das pessoas.

- **O que mais gosto**

As expressões revelam uma contradição com o item anterior, quando são significativos os sentimentos de inferioridade e timidez. Neste momento, sobre o que mais gosta, verifica-se a sensação de felicidade por retorno ao ambiente de trabalho, que para o aprendiz é como se fosse uma família. Também pode significar um estágio de adaptação positivo às atividades desenvolvidas.

Da convivência na agência, a gente conversa, não é só computador, é como se fosse uma família, quando vou para casa que volto, meu pensamento é voltar rápido. R.R

Confiança. R.R.

Também é revelado que, à medida que a experiência e o convívio vão se expandindo, fica mais fácil aprender e se sentir acolhido, pois surgem sentimentos de descontração, respeito e paciência, mesmo sabendo de suas dificuldades, enquanto aprendizes.

O respeito que as pessoas têm no ambiente que eu estou, eles me respeitam muito! D.Q.

Percebem-se acolhidos pelas pessoas ao seu redor quando são chamados pelos nomes e não por “aprendiz”, um gesto simples, podendo representar uma forma de aproximação e de estima no ambiente.

“Sinto-me acolhido quando sou chamado pelo nome e não como “aprendiz”...R.R

“A gente vai sentindo agora, depois de alguns meses, que é mais acolhida pelos funcionários, por isso ficamos descontraídos, sem perder o foco que é trabalhar e aprender.” R.S

Percebem-se falas contraditórias: pois, se em alguns momentos se sentem curiosos, por não serem repassadas informações, em outros, há expressões que relatam as diversas atividades realizadas e a satisfação por aprenderem coisas

novas todos os dias. Talvez pelo ambiente constituir-se numa situação muito rica de detalhes, contrastes, novidades, o aprendiz aos poucos vai conceituando os símbolos, criando mitos, construindo realidades sobre o local onde está interagindo.

Todo dia eu aprendo coisa nova. B.H.

- **E o que menos gosto no lugar em que estou trabalhando**

Percebeu-se que os aprendizes não estavam se sentindo à vontade para se exporem. Tímidos e apreensivos, diante das opiniões que pudessem colocar em relação ao que menos gostam no lugar em que trabalham, pareceu ser mais fácil falar o que gostam, podendo significar uma falta de confiança em expor os problemas.

A respeito do que não gostam ficou evidente que os aprendizes se sentem desconfortáveis quando são requisitados pelos funcionários para as atividades mais banais, como a entrega de documentos em outra área, uma vez que devem abandonar o que estão fazendo.

Às vezes eu tô no meu trabalho ocupado, ele olha para todo mundo e me escolhe e me pede alguma coisa, eu vou parar uma coisa que eu estou fazendo para ajudar ele, ele podia pedir a outra pessoa e vem direto para mim....todos os ambientes têm contínuo!
B.H.

Percebe-se pela análise das falas do adolescente o sentimento de que algumas atividades somente podem ser desempenhadas pelo aprendiz, como se fossem aquelas que ninguém quer realizar, como atender ao telefone, deslocar-se até ao arquivo para buscar um documento, controlar o material de expediente, entrega de documentos em outra área etc.

Por exemplo, se o telefone tiver tocando, toca, cinco toques, ninguém atende, tem que ser o jovem aprendiz... Se a gente não atender, eles dizem ave-maria.....não serve nem para atender um telefone. R.S.

A expressão acima pode significar o sentimento de discriminação sofrido pelo aprendiz, tanto percebido por ele, como pelas pessoas ao seu redor.

Trabalho sob pressão, não fico tranquilo, fico nervoso. B.H.

O aprendiz se coloca como aquele sempre disponível, aquele que tudo pode fazer para todos. Percebe-se uma reivindicação de respeito em relação às suas atividades e ao momento em que está ocupado, numa tarefa que lhe cause mais conforto e aprendizagem. Essa situação significa um sofrimento pelo aprendiz no dia-a-dia, que não possui a segurança e as habilidades necessárias ao ambiente de trabalho. Também, devido à rigidez e a formalidade imposta pelo ambiente, o que não é facilmente adaptável para o adolescente, podendo traduzir em sensações de nervosismo, por temer desagradar, caso não atenda às expectativas das pessoas em seu ambiente:

Da atitude de alguns funcionários. Sentem-se superior a nós. J.M.

Novamente surgiu nas discussões em grupo a expressão que aponta o sentimento de inferioridade em relação às pessoas do convívio no trabalho:

6.3.4 Percepção do orientador

Este item teve a finalidade de investigarmos como os orientadores percebem a experiência no acompanhamento dos aprendizes.

- **Como você percebe o ambiente que recebe o jovem aprendiz?**

Os orientadores acreditam que o ambiente do banco é uma escola para a vida dos aprendizes e que eles darão um “salto cultural”, durante sua permanência na empresa. Sentem-se participantes da formação pessoal e profissional desses aprendizes; responsáveis pelo aprendizado dos jovens e se sentem comprometidos com a proposta do projeto.

Aqui é uma escola... F.A

Em algumas expressões também percebemos um sentimento de culpa em relação a algo que possa não vir dar certo na relação de aprendizagem, principalmente quanto à assimilação de tarefas. O orientador reconhece que o aprendiz necessita de acompanhamento em relação às atividades que desenvolve, por isso se esforça em ensinar o que é permitido ou não no ambiente organizacional, em relação às regras gerais.

A gente tenta orientar, primeira coisa que a gente faz quando eles chegam, senta na mesa com eles, passa uma meia hora na mesa conversando, o que pode e o que não pode...nem todos assimilam tarefas, sempre um probleminha com um e com outro. Eles assimilam costumes, as meninas se integram muito bem.... L.S.

Os orientadores afirmaram que a integração do aprendiz ao ambiente irá depender do próprio aprendiz, pois há jovens que mostram interesse e têm boa vontade de aprender, e são de fácil convivência. Todavia há aprendizes que apresentam “probleminhas”, dificultando a integração. Esta expressão pode significar que o orientador acredita que o processo de aprendizagem depende apenas do aprendiz; percebe-se certa ausência na participação do referido processo.

“Eu acho que o Banco faz a parte dele, o Banco e o orientador tentam fazer a inclusão social. Vai depender muito deles.” L.S

Em relação ao desempenho de atividades e ao acompanhamento exercido pelo orientador, há um reconhecimento de que o Banco e o orientador fazem a sua parte. Reconhecem que sem acompanhamento o aprendiz fica solto e sem

atividades, sendo o funcionário responsável pelo bom resultado do aprendiz. Sobre este aspecto podemos assinalar uma preocupação dos orientadores em relação aos aprendizes:

mas há alguns funcionários que deixam as coisas muito frouxas: a aprendiz estava muito solta, sempre na recepção e diziam ela é do outro lado, não é de fulano?...

Depois fizemos uma permuta, agora está pronto! a menina é excelente. F.A.

Sobre a situação de aprendizes que ficam sem atividades nos locais, pode parecer ao orientador que o aprendiz não reúne condições para aprendê-las, uma vez que se torna difícil também para alguns funcionários, confirmando o aspecto de aprendizes solicitarem tarefas e não serem atendidos, devido a especificidades técnicas próprias da atividade. Pode significar que há áreas onde deveria ser repensada a presença de aprendiz, isto é, nas áreas que exigem conhecimento mais especializado e nas quais a presença de aprendizes não seja indicada.

No meu ambiente, você tem que ter um conhecimento especializado até mesmo para os funcionários e às vezes se torna difícil. A.A.

Outro aspecto levantado no grupo diz respeito ao número de reuniões entre a coordenação do programa e os orientadores que são em número reduzido, podendo este aspecto representar o motivo de muitos funcionários não aderirem ao PJA:

O banco deveria disseminar mais essa atitude. Dentro do banco deveria haver mais informação sobre o que é o programa. Tirando a gente que acompanha muitos

funcionários não sabem nem o que eles estão fazendo ali, não há essa disseminação da política do banco em relação ao programa: Deve haver mais informação, por que participa, por que o programa existe. A.A.

Esta situação ficou evidenciada dentre os que estavam presentes nas discussões do grupo focal, que desconheciam algumas informações do programa, tais como forma de recrutamento, acompanhamento das famílias dos aprendizes sobre as atividades que são feitas pela ONG, prazo de permanência no Banco e possibilidade de prorrogação do contrato do aprendiz etc.

- **Quais os sentimentos dos orientadores quando estão em contato com os aprendizes?**

Novamente apareceu nas discussões a falta de tarefas para os aprendizes como algo que incomoda muito os próprios orientadores:

Eu fico aguniada quando a pessoa não tem muita atividade para fazer....por que eu acho isso terrível... F.A.

A discussão acerca dos “sentimentos dos orientadores” foi permeada de ambigüidades, uma vez que há experiências boas e ruins em relação ao acompanhamento. Para alguns, há a sensação de afeto na relação entre orientadores e aprendizes, sendo comuns expressões como um “bem querer” muito grande ou ainda que tem um sentimento materno.

De minha parte é o bem querer, tá entendendo? Esse lado humano, uma pessoa que está precisando. F.A.

Nas discussões no grupo foi forte a afirmação de sentir-se mais humano, e do prazer de ensinar, todavia houve opinião contrária. Um membro do grupo afirmou que não acompanharia um novo aprendiz e, mesmo gostando de ensinar, se sentia sem paciência, uma vez que ensina uma tarefa e poucos dias depois o aprendiz já não lembra e tem que ser ensinada novamente.

Esta situação confirma o desconhecimento, por parte dos orientadores, da filosofia do PJA, uma vez que, sendo um programa de inclusão social, é possível que situações como essas ocorram. Sem dúvida, o desconhecimento do programa, por parte dos orientadores, acarreta falta de disponibilidade, sensibilidade e não envolvimento com o programa.

Outra forma de entendimento do desinteresse dos orientadores é que seria mais cômodo afirmar que não se conhece a filosofia do programa, com a intenção de levar a crer que a tarefa de ensinar uma prática profissional exige dedicação e vontade.

Tratamos com ele sem diferenças... M.A.

Paralelamente, há esforço por parte dos orientadores para que o aprendiz sinta-se integrado. Por exemplo, tentam incluir os aprendizes no ambiente, sempre procurando inseri-los em encontros e comemorações. Sabe-se que há aprendizes

que se negam em participar, comportamento que pode se traduzir no desejo de evitar um mal-estar do adolescente, nestas ocasiões;

Sempre convidamos os aprendizes para as festas de aniversário, no entanto F. não participa L.S.

- **Quais as dificuldades**

Quando solicitados a emitir opinião sobre as dificuldades que encontram em sua relação com os estagiários, recordaram que há ociosidade ou falta do que fazer dos aprendizes, pois nem sempre há tarefas para lhes delegar.

Tem algumas atividades do dia-a-dia que não dá para passar para eles, pela responsabilidade e grau de conhecimento deles. Aí eles ficam lá sem ter o que fazer.... é natural, se não tem o que fazer, são 4 horas... infelizmente, a gente não tem tanto serviço para eles fazerem, distribuí ali, mas realmente tem hora que a gente deixa ele na dele. A.A.

Conforme as discussões foram avançando, novamente a situação da ociosidade dos aprendizes apareceu nas discussões, nos levando a inferir que ela ocorre devido às características técnicas do trabalho. Especificamente as atividades desenvolvidas na direção geral podem exigir determinado grau de conhecimento e análise, que impossibilitaria os aprendizes de desenvolvê-las. Ademais, nesta área, as atividades de apoio requerem um acompanhamento sistemático.

Alguns orientadores afirmaram que os computadores são utilizados para finalidades diferentes, para não para aquelas requeridas ao desempenho das atividades do estágio. Por isso o acesso aos sistemas do Banco é restrito, cabendo muitas vezes ao funcionário realizá-lo e acompanhar a sua execução. Sobre essa situação, pode representar, por um lado, falta de confiança nos acessos por parte do banco, representando um entrave, uma vez que os aprendizes têm capacidade de realizar o trabalho, com acompanhamento.

Mas no meu computador... quando eu me mudei para lá, havia coisas absurdas no meu computador, que eles pegavam e jogavam na máquina... V.E.

O colega estava fazendo um trabalho, que eu deixei por que eu tenho acesso aos sistemas e ele não tem, mas são eles que usam, eu fico do lado deles... V.E.

Demonstram também compreender a relação dos aprendizes com o computador, quando comparam a prática de alguns funcionários:

A gente vê muito funcionário brincando no computador, deixando suas atividades de lado, imagine uma criança.... F.A.

- **O que mais gosto na experiência de acompanhar os aprendizes**

Há orientadores que apreciam participar do programa, assimilando a sua filosofia:

Gosto de ensinar as coisas, de passar coisas para eles, eu gosto de ensinar a parte profissional e pessoal também. A.A.

Eu gosto do contato com eles... eu acho gostoso... L.S.

- **e o que menos gosto**

Ao serem abordados sobre o que menos gostam, os orientadores indicaram aspectos relacionados à supervisão do comportamento do aprendiz no dia-a-dia, tais como: uso do fardamento, desempenho de atividades, etc.

O que eu não gosto é de ficar controlando farda e horário, ser fiscal, ainda mais que dentro do Banco não há essa cultura... poucos chefes se dão esse trabalho de ficar olhando o que o subordinado está fazendo... o que tá fazendo...? isso eu não gosto não existe essa cultura aqui dentro... A.A.

Percebe-se que a cultura presente na organização é aquela em que cada técnico se responsabiliza por suas rotinas sob a supervisão de um gestor que age pautado, principalmente, na confiança e liberdade. No entanto, essa política talvez não seja mais indicada, para que se obtenham bons resultados junto a esse público, uma vez que estão em formação, em aprendizado, e necessitam estabelecer uma disciplina em relação ao ambiente e às atividades de trabalho.

O que eu não gosto é de ficar no pé deles... L.S.

Em relação ao acompanhamento dos aprendizes, outro aspecto apresentado pelos orientadores diz respeito à obrigação dessa tarefa, que deve ser considerada como uma tarefa do funcionário e não como algo para realizar se sobrar tempo, uma vez que a própria gerência do ambiente diz aceitar a incumbência de treinar o aprendiz; portanto deve haver um compromisso maior.

o ambiente que aceita o jovem aprendiz, é o ambiente que diz que quer, a chefia designou uma pessoa para ficar acompanhando: aquilo é um serviço daquela pessoa dentro do banco não é coisa que você fazer se sobrar tempo, você faz isso!...tá dentro das atribuições daquele funcionário, ele tem que ter acompanhamento. A.A.

Percebe-se que essa experiência vivenciada pelo orientador é também um aprendizado; no entanto, percebe-se a ausência de uma formação voltada propriamente para essa atividade, pois o acompanhamento de aprendizes exige, além do sentimento de solidariedade, uma competência, uma vez que se trata de formação profissional.

A experiência de acompanhar os aprendizes, repleta de sentimentos de prazer, carinho e aprendizado, precisa ser vista como um trabalho e enfrentamento das dificuldades, que possam surgir no ato de ensinar tarefas e acompanhar a execução, próprias de um processo de formação profissional.

7 CONCLUSÕES

Os programas de aprendizagem profissional no Brasil têm sido incentivados pelo Governo Federal como uma alternativa para aumentar a renda das famílias mais vulneráveis, no sentido de que os seus filhos possam obter uma qualificação profissional. Essa situação fez com que o Governo iniciasse uma intensa fiscalização no sentido de que a Lei da Aprendizagem Profissional nº 10.097, de 19/12/2000 fosse cumprida. Ela obriga as empresas a contratarem aprendizes.

A empresa pesquisada, em cumprimento à Lei da Aprendizagem Profissional, implantou o Programa Jovem Aprendiz (PJA), estando em sua terceira turma em Fortaleza, conforme descrito ao longo deste trabalho.

No entanto, essa condição de obrigatoriedade, nos apresenta um cenário de duas faces, tanto em relação ao aprendiz, como em relação a empresa pesquisada. Para o adolescente em situação de vulnerabilidade social a primeira experiência de trabalho é um momento muito importante, pois vem repercutir em sua formação pessoal e profissional, com benefícios sociais garantidos e salários. Apresenta desvantagens o fato do jovem ter que enfrentar a adolescência com responsabilidade de adulto, pois o tempo de trabalho é subtraído de seu tempo de convívio com a família, os amigos e estudos, tempos necessários ao seu desenvolvimento emocional e intelectual.

Para a empresa, o programa também apresenta pontos ambíguos: ao receber uma determinação legal, em pouco tempo precisa criar as condições necessárias para receber o adolescente, inserido no ensino médio, com dificuldades de escrita e

leitura, necessitando de um acompanhamento especializado. Como pontos positivos, podemos evocar a participação da empresa na formação de adolescentes, o aumento da oferta de emprego e a sensibilização de seus funcionários para a prática de trabalhos voluntários.

A sensibilização dos funcionários e a criação de um ambiente propício para funcionamento do PJA é uma tarefa árdua, em que há dificuldades iniciais a serem superadas, onde o envolvimento e a determinação em criar um programa de aprendizagem profissional são elementos importantes no processo. A partir da experiência da pesquisadora na implantação e acompanhamento do PJA, surgiu essa pesquisa, que teve como idéias norteadoras investigar como o aprendiz percebe e se integra ao ambiente organizacional e como este ambiente acolhe o estagiário.

Num primeiro momento a pesquisa nos revelou o perfil do jovem inserido no PJA: são jovens na faixa etária entre dezesseis e dezessete anos, moram com suas famílias, pretendem continuar a trabalhar e a estudar, desejam ingressar na Universidade; em relação ao seu momento atual, buscam o aprendizado e se sentem realizados, apesar de suas dificuldades no estágio.

Ao se deparar com o ambiente organizacional com suas normas e rotinas fixas o adolescente enfrenta dificuldades de interação seja em relação aos componentes físicos – equipamentos, arranjos espaciais, - seja em relação aos componentes humanos, bem diferentes daqueles do ambiente em que está habituado. São percepções e comportamentos, ora de distanciamento, ora de aproximação, caracterizando uma vivência complexa em um ambiente estranho para

um adolescente. Ao iniciarem o programa, os adolescentes no início do PJA, desejam ser considerados como um “igual” no ambiente novo, o que não é possível, pois falta-lhes formação. Apesar de cursarem o ensino médio apresentam problemas de escrita. Tem dificuldade de assimilação de tarefas, pois as rotinas bancárias, por demais fixas, são incompreensíveis principalmente por causa da linguagem técnica. Devido à qualidade de sua escolaridade lhes são atribuídas tarefas mais simples tais como entrega de documentos, arquivamento, apoio, etc. O aprendiz demonstra desinteresse e se sente desprestigiado em cumprir tarefas que considera “menores”, ocasionando comportamentos de apatia.

As diferenças de idade, interesses e saberes entre os adolescentes e os funcionários da Instituição estão relacionadas aos valores destes grupos sociais, denotados por sua linguagem, roupa, posturas e comportamento. Há ainda as exigências de alguns orientadores que os aprendizes apresentem a maturidade, o conhecimento e a produção equivalente a um profissional, sem levar em conta a sua condição de adolescente, de aprendiz.

Observamos que o aprendiz tem suas vulnerabilidades e precisa encontrar um ambiente mais preparado para recebê-lo. Para isso é necessário uma maior divulgação do programa na empresa e um melhor investimento na formação de orientadores, para que possam conhecer melhor o seu papel, acolhendo melhor o adolescente.

Vimos ainda a necessidade da criação de um sistema de capacitação para a formação dos aprendizes, mais adequado e mais acessível ao seu

conhecimento, o que possibilitaria um maior aprendizado e elevaria sua auto-estima por estar inserido num processo preparado para eles. Exemplo da inadequação do programa são os cursos auto-instrucionais, os quais os aprendizes tem obrigação de realizar, são preparados para funcionários e bolsistas, com conteúdos avançados, causando um índice alto de reprovação entre os adolescentes - em torno de 98%.

Em relação aos funcionários orientadores poderiam ser criados estímulos como prêmios por responsabilidade social, promoções, enfim formas de reconhecimento que levasse o próprio funcionário a se dedicar à tarefa de acompanhamento ao aprendiz, e não repassá-las a um contratado, pelo motivo deste não possuir a cultura da empresa e a formação técnica necessária.

Por outro lado, o ambiente é visto pelos adolescente como um local que os acolhe quando lhe são atribuídas responsabilidades e tarefas mais complexas, fazendo com que se sinta parte de uma empresa. Quando isso acontece, os adolescentes se sentem incluídos. A restrição de acesso a sistemas, a falta de respostas às muitas perguntas e ausência de acompanhamento faz com que o aprendiz se sinta excluído e isolado.

Há ocasiões que a empresa se apresenta para o aprendiz como uma família, um lugar onde pode se estabelecer um diálogo e ter o seu esforço reconhecido. A convivência nessa “família” traz uma inspiração, representa uma abertura para um cenário com experiências novas, capaz de mudar seu comportamento frente aos desafios vindouros.

Nosso olhar se voltou para o ambiente a partir do referencial teórico da Psicologia Ambiental e esperamos, a partir deste estudo, ter contribuído para uma reflexão sobre o Programa Jovem Aprendiz (PJA), de forma que se possa eliminar as situações que foram possíveis de ser identificadas, principalmente no contexto organizacional e contribuir para a criação de uma consciência na empresa capaz de estimular a inclusão.

8 BIBLIOGRAFIA

Aragonês, J.I., Américo, M. (1998). *Psicologia ambiental*. Madrid: Ediciones Pirâmide.

Bauer, M. W. (2002). *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: Um manual prático*. Petrópolis: Editora Vozes.

Bourdieu, P. (1998). Introdução a uma sociologia reflexiva. In: *O poder simbólico*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1998.

Carneiro, C. (1997). A Psicologia Ecológica e o estudo dos acontecimentos da vida diária. *Estudos de Psicologia*, 2(2), 363-376.

Carvalho, M. I. C. (1993). Psicologia ambiental: Algumas considerações. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 9(2), 435-447.

Cavalcante, F. S., Jr. (2003). *Por uma Escola do Sujeito: O Método (Con)textos de Letramentos Múltiplos*. Fortaleza: Edições Demócrito Rocha.

Cavalcante, S. (2005). O Método (Con)texto e a Psicologia Ambiental: Prosa e poesia em sala de aula. In F. S. Cavalcante Jr. (Org.) *LER... Caminhos de transformação*, (pp. 57-77). Fortaleza: Edições Demócrito Rocha

Cavalcante, S. (2000). Pesquisa e mal-estar. *Revista de Humanidades*, 15(12), 117-131.

Cavalcante, S. (2002). A psicologia ambiental na Universidade de Fortaleza – UNIFOR. *Revista Mal-Estar e Subjetividade*, 2(2), 161-187.

Chanlat, J-F. (Org.). (1996). *O indivíduo na organização – Dimensões esquecidas*, v.III. São Paulo: Atlas.

Claude, Lévy-Leboyer. (1980). *Psychologie et Environnement*. Paris: PUF.

Chiavenato, I. (1991). *Recursos Humanos na Empresa*. Volume II. São Paulo: Editora Atlas S.A.

Decreto n. 5.598. (2005, de 1 de dezembro). Regulamenta a contratação de aprendizes. Brasília, DF: Presidência da República.

Fontes, M. (1998). *Psicologia da vida cotidiana*. Editora Martins Fontes.

Freitas, I. C. M. (1999). *Projeto de Pesquisa: Da Periferia ao Palco – O Projeto EDISCA e a Dança pela Cidadania*. Fortaleza: EUFC.

Freud, S. *Edição standart brasileira das obras psicológicas completas de Sigmund Freud: História de uma neurose infantil e outros trabalhos*. Rio de Janeiro: IMAGO EDITORA LTDA.

Gatti, B. A. (2005). *Grupo focal na pesquisa em Ciências Sociais e Humanas*. Brasília: Liber Livro Editora.

Hall, E. T. (1977). *A dimensão oculta*. Rio de Janeiro: Livraria Francisco Alves Editora S/A.

Heimstra, N. W.; McFarling, L. H. (1978). *Psicologia ambiental*. São Paulo: Editora Universidade São Paulo.

Iniguez, L. (2000). *Pol. Enric, compiladores – Cognicion, Representación y Apropiación Del Espacio*. Universitat de les illes Balears. Publicacions Universitat de Barcelona, (pp. 4-5).

Josso, M-C. (2004). *Experiências de vida e formação*. São Paulo: Cortez Editora.

Lei n. 10.097, de 19 de dezembro de 2000. Dispõe sobre a Aprendizagem Profissional. *Diário Oficial da União*.

Minayo, M.C.S. (1999). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. Rio de Janeiro: Jucitec

Morgan, G. (1996). *Imagens da organização*. São Paulo: Editora Atlas S.A.

- Pinheiro, J.Q.; Günther, H.; Guzzo, R.S.L. (2004). *Psicologia Ambiental: entendendo as relações do homem com seu ambiente*. Campinas, SP: Editora Alínea.
- Okamoto, J. (2002). *Percepção Ambiental: visão holística da percepção ambiental na arquitetura e na comunicação*. São Paulo: Editora Mackenzie.
- Rivlin, L. G. (2003). Olhando o passado e o futuro: revendo pressupostos sobre as inter-relações pessoa-ambiente. *Estudos de Psicologia*.
- Sanabra, F.R. (1981). *Percepcion ambiental/Psicologia y medio ambiente*. Madrid: CEOTMA
- Sawaia, B. (2004). *As artimanhas da exclusão: Análise psicossocial e ética da desigualdade social*. Editora Vozes.
- Senge, P. (1997). *A quinta disciplina: estratégias e ferramentas para construir uma organização que aprende*. Rio de Janeiro: Qualitymark editora.
- Soczka, L. (2005). *Contextos humanos e psicologia ambiental*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.
- Sommer, R. (1973). *Espaço pessoal*. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo.
- Schein, E.H. (1988). *La cultura empresarial y el liderazgo: Uma visión dinámica*. Barcelona: Plaza&Janes Editores S.A.
- Spink, M. J. (Org.). (1995). *O conhecimento no cotidiano – As representações sociais na perspectiva da Psicologia Social*. Editora Brasiliense.
- Tuan, Y-F. (1983). *Espaço e lugar: a perspectiva da experiência*. (L. de Oliveira, trad.) São Paulo: DIFEL.
- Verdugo, V. C. (2005). *Psicologia ambiental: Objeto, realidades sócio-físicas e visões culturais de interações ambiente-comportamento*. México: Universidade de Sonora.
- Wanderley, M. B. (2004). Refletindo sobre a noção de exclusão. In B. Sawaia. (Org.) *As artimanhas da exclusão: análise psicossocial e ética da desigualdade social*, (pp. 16-26). Petrópolis: Vozes.

ANEXO 1

QUESTIONÁRIO PSICOSSOCIAL E ECONÔMICO

IDENTIFICAÇÃO

NOME: _____

DATA DE NASCIMENTO: ___/___/___

ENDEREÇO: _____

TELEFONE EM CASA? _____

COLÉGIO:: _____

CATEGORIA: () Público () Particular () Filantrópico

SÉRIE: _____ TURNO: _____

VOCÊ JÁ REPETIU O ANO ESCOLAR? () Sim () Não

A QUE VOCÊ ATRIBUI A REPETÊNCIA? _____

ASPECTOS SOCIAIS

PAI: _____

IDADE: _____ PROFISSÃO: _____

LOCAL DE TRABALHO: _____

VOCÊ MORA COM O PAI: SIM () NÃO ()

MÃE: _____

IDADE: _____ PROFISSÃO: _____

LOCAL DE TRABALHO: _____

VOCÊ MORA COM A MÃE: SIM () NÃO ()

RENDA FAMILIAR: _____

TEM IRMÃOS: SIM () NÃO () QUANTOS: _____

QUANTOS MORAM COM VOCÊ?

QUANTOS SÃO MAIS VELHOS QUE VOCÊ? _____ E MAIS NOVOS? _____

QUANTOS ESTUDAM EM COLÉGIO PÚBLICO? _____

QUANTOS ESTUDAM EM COLÉGIO PARTICULAR? _____

DOS QUE MORAM COM VOCÊ, QUANTOS TRABALHAM FORA? _____

EM QUE TRABALHAM: _____

ANTES DO BNB VOCÊ JÁ TRABALHOU? SIM () NÃO ()

SE POSITIVO ONDE? _____

RELACIONAMENTO COM A FAMÍLIA

CLASSIFIQUE COMO ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM O SEU RELACIONAMENTO COM OS SEGUINTE MEMBROS DA FAMÍLIA E JUSTIFIQUE:

PAI: ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM ()

MOTIVO: _____

MÃE: ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM ()

MOTIVO: _____

IRMÃOS: ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM ()

MOTIVO: _____

OUTROS FAMILIARES: ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM ()

Citar: _____

MOTIVO: _____

HÁBITOS E PARTICIPAÇÃO EM OUTROS GRUPOS

ONDE VOCÊ ALMOÇA? () EM CASA () NO BNB () OUTRO:

ESPECIFICAR: _____

COMO VOCÊ SE DIVERTE?

() COM AMIGOS () EM CASA COM A FAMÍLIA () FESTAS () OUTROS:

QUAIS GRUPOS PARTICIPA?

() ESTUDANTIL () RELIGIOSO () ESPORTIVO ()

() SÓCIO-COMUNITÁRIO () OUTROS – CITAR: _____

() CURSO DE LÍNGUA ESTRANGEIRA?

AMBIÊNCIA FAMILIAR

() CASA PRÓPRIA QUITADA () APARTAMENTO PRÓPRIO QUITADO

() CASA PRÓPRIA FINANCIADA () APARTAMENTO PRÓPRIO FINANCIADO

() CASA ALUGADA () APARTAMENTO ALUGADO

() OUTROS – ESPECIFICAR: _____

QUANTOS COMPARTIMENTOS? _____

TEM BANHEIRO? () SIM () NÃO QUANTOS BANHEIROS? _____

QUANTAS PESSOAS MORAM COM VOCÊ? _____

QUANTOS TRABALHAM? _____

VOCÊ AJUDA NAS TAREFAS

DOMÉSTICAS? _____

HÁ COMPUTADOR EM SUA CASA? _____

AMBIÊNCIA PROFISSIONAL

VOCÊ GOSTA DO SEU LOCAL DE TRABALHO: () SIM () NÃO

QUAL SUA OPINIÃO SOBRE OS INSTRUMENTOS DE TRABALHO (Computador, telefone, fax, disposição dos móveis, etc.) ?

CLASSIFIQUE COMO ÓTIMO, BOM, REGULAR, RUIM O SEU RELACIONAMENTO COM AS PESSOAS COM QUEM TRABALHA

ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM () QUAL MOTIVO? _____

E COM O SEU ORIENTADOR? ÓTIMO () BOM () REGULAR () RUIM () QUAL MOTIVO? _____

VOCÊ ESTÁ SENTINDO ALGUMA DIFICULDADE?

QUAIS? _____

QUAIS SÃO SUAS

TAREFAS? _____

VOCÊ SE SENTE PARTE DE SEU GRUPO DE TRABALHO? _____

ALGUMAS OBSERVAÇÕES PESSOAIS:

VOCÊ GOSTA DE ESTUDAR? _____

PRETENDE CONTINUAR ESTUDANDO APÓS CONCLUSÃO DO ENSINO MÉDIO? _____

PORQUE _____ VOCÊ _____ DECIDIU TRABALHAR? _____

COMO VOCÊ USA O SALÁRIO QUE GANHA?

QUE MUDANÇAS IDENTIFICA EM VOCÊ APÓS SEU INGRESSO NO ESTÁGIO? _____

_____ VOCÊ PODE IDENTIFICAR TRÊS HÁBITOS QUE VOCÊ ADQUIRIU APÓS O INGRESSO NO BNB?

QUAIS SEUS PLANOS PARA O FUTURO?

RELACIONADOS AO TRABALHO:

RELACIONADOS À VIDA PESSOAL:

RELACIONADOS AO ESTUDO:

Fortaleza, _____ de _____ de _____.

ANEXO 2

APLICAÇÃO DO GRUPO FOCAL

Sala 203 do Centro de Treinamento

Aprendizes

1º grupo: 23/09/2008 às 09h30

2º grupo: 23/09/2008 às 14h30

Orientadores

1º grupo: 26/09/2008 às 09h30

-Abertura

-Assinatura do termo de consentimento

-Apresentação do tema nº 01 para discussão

-Apresentação do tema nº 02 para discussão

-Apresentação do tema nº 03 para discussão

-Fechamento

Frase norteadora: Como o estagiário percebe e se integra ao ambiente organizacional e como este ambiente acolhe ao estagiário.

Tema nº 01: Como você percebe o ambiente?

- Quais os sentimentos que tenho quando estou neste lugar?
- O que é positivo neste ambiente?
- O que é negativo?

Tema nº 02: Como você se integra no ambiente da organização?

- Sinto-me participante deste ambiente (desta organização)?
- O que entendo do ambiente no qual estou inserido? O que não entendo?

Tema nº 03: Como o ambiente acolhe o estagiário?

- Quais os meus sentimentos em relação a este ambiente?
- Que dificuldades encontro para realizar o que me pedem?
- O que mais gosto e o que menos gosto no lugar em que estou trabalhando?

Livros Grátis

(<http://www.livrosgratis.com.br>)

Milhares de Livros para Download:

[Baixar livros de Administração](#)

[Baixar livros de Agronomia](#)

[Baixar livros de Arquitetura](#)

[Baixar livros de Artes](#)

[Baixar livros de Astronomia](#)

[Baixar livros de Biologia Geral](#)

[Baixar livros de Ciência da Computação](#)

[Baixar livros de Ciência da Informação](#)

[Baixar livros de Ciência Política](#)

[Baixar livros de Ciências da Saúde](#)

[Baixar livros de Comunicação](#)

[Baixar livros do Conselho Nacional de Educação - CNE](#)

[Baixar livros de Defesa civil](#)

[Baixar livros de Direito](#)

[Baixar livros de Direitos humanos](#)

[Baixar livros de Economia](#)

[Baixar livros de Economia Doméstica](#)

[Baixar livros de Educação](#)

[Baixar livros de Educação - Trânsito](#)

[Baixar livros de Educação Física](#)

[Baixar livros de Engenharia Aeroespacial](#)

[Baixar livros de Farmácia](#)

[Baixar livros de Filosofia](#)

[Baixar livros de Física](#)

[Baixar livros de Geociências](#)

[Baixar livros de Geografia](#)

[Baixar livros de História](#)

[Baixar livros de Línguas](#)

[Baixar livros de Literatura](#)
[Baixar livros de Literatura de Cordel](#)
[Baixar livros de Literatura Infantil](#)
[Baixar livros de Matemática](#)
[Baixar livros de Medicina](#)
[Baixar livros de Medicina Veterinária](#)
[Baixar livros de Meio Ambiente](#)
[Baixar livros de Meteorologia](#)
[Baixar Monografias e TCC](#)
[Baixar livros Multidisciplinar](#)
[Baixar livros de Música](#)
[Baixar livros de Psicologia](#)
[Baixar livros de Química](#)
[Baixar livros de Saúde Coletiva](#)
[Baixar livros de Serviço Social](#)
[Baixar livros de Sociologia](#)
[Baixar livros de Teologia](#)
[Baixar livros de Trabalho](#)
[Baixar livros de Turismo](#)