

# **ANÁLISE DA SATISFAÇÃO DOS ESTAGIÁRIOS DO CURSO DE ADMINISTRAÇÃO E CIÊNCIAS CONTÁBEIS QUANTO À RELAÇÃO ESTÁGIO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL**

Emerson Felipe da Rosa

Universidade Estadual do Oeste do Paraná

emersonferosa@gmail.com

Germano de Paula

Universidade Estadual do Oeste do Paraná

germano5043@hotmail.com

Silvana Anita Walter

Universidade Estadual do Oeste do Paraná

silvanaanita.water@gmail.com

Suziméri Vilas Bôas Pescador

Universidade Estadual do Oeste do Paraná

suzivilasboas@gmail.com

[doi.org/10.23925/2595-4865.2022v1n16.58555](https://doi.org/10.23925/2595-4865.2022v1n16.58555)

## **Resumo**

O acesso ao mercado de trabalho é um desafio para muitos, ainda mais quando não há um conjunto de experiências. Dessa forma, para os entrantes nesse âmbito, existe o estágio que visa ao público de estudantes, sobretudo, universitários. Pensando nesse público, este artigo busca relatar e entender como os estagiários do curso de Administração e Ciências Contábeis avaliam o desenvolvimento profissional enquanto estagiários vinculados à Associação Empresarial e Comercial de Toledo - ACIT Estágios, em Toledo-PR. Para alcançar os objetivos propostos neste estudo, foi utilizada a técnica de levantamento de dados por meio de questionários estruturados, seguido do tratamento quantitativo dos resultados e de sua análise descritiva. Dessa forma, o procedimento de pesquisa se classifica como levantamento e o universo pesquisado se enquadra como censo. Por meio desta pesquisa, foi possível observar que, de modo geral, a intermediadora de estágios e a empresa contratante atendem

a satisfação do estagiário, no entanto, existem pontos a serem melhorados, sobretudo no clima organizacional da empresa contratante, que foi o tópico o qual apresentou a menor média em comparação as demais questões abordadas.

**Palavras-chave:** Aprendizagem profissional. Estágio remunerado. Satisfação dos Estagiários.

### **Abstract**

Access to the job market is a challenge for many, even more so when there is no set of experiences. Thus, for those entering this field, there is an internship aimed at students, especially university students. Thinking about this audience, this article seeks to report and understand how interns of the Administration and Accounting Sciences course evaluate professional development as interns linked to the Business and Commercial Association of Toledo - ACIT Estágios, in Toledo-PR. To achieve the objectives proposed in this study, the technique of data collection was used through structured questionnaires, followed by the quantitative treatment of the results and their descriptive analysis. In this way, the research procedure is classified as a survey and the researched universe is classified as a census. Through this research, it was possible to observe that, in general, the internship intermediary and the contracting company meet the intern's satisfaction, however, there are points to be improved, especially in the organizational climate of the contracting company, which was the topic which presented the lowest average compared to the other issues addressed.

**Keywords:** Professional learning. Paid internship. Trainee satisfaction.

## **INTRODUÇÃO**

No dia 24 de outubro de 1945, posteriormente a Segunda Guerra Mundial, foi fundada a Organização das Nações Unidas – ONU, uma organização intergovernamental, com a finalidade de proteger as gerações futuras dos conflitos internacionais. A fim de cumprir com esse objetivo, a ONU publicou a Declaração Universal dos Direitos Humanos na qual afirma que todo cidadão possui o direito ao trabalho e a livre escolha de emprego (ONU, 1948).

No cenário global, entretanto, sobretudo no Brasil, há uma lacuna no que diz respeito a esse assunto, haja vista que os jovens enfrentam dificuldades para a inserção no mercado de trabalho. Ainda durante o período de formação profissional, ao buscar oportunidades no mercado de trabalho, as pessoas veem a necessidade de conciliar estudo e atividade profissional como um dos principais obstáculos (GONÇALVES; MONTE, 2008).

Segundo dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas – IBGE, relatados por Silveira (2018), os trabalhadores entre 18 e 24 anos apresentam a taxa de desemprego maior que o dobro da taxa da população em geral. Ao passo que a taxa geral ficou em 12,4% no segundo trimestre de 2018, entre os jovens esse percentual extrapola para 26,6%.

É válido ressaltar, a princípio, que existem mecanismos e ferramentas que auxiliam o indivíduo recém inserido no âmbito profissional – ou até mesmo que podem ser usados como preparação para, posteriormente, exercer funções profissionais propriamente ditas. Menciona-se, como exemplo, a atividade profissionalizante de Jovem Aprendiz – uma iniciativa do governo que possui o intuito de diminuir os níveis de desocupação entre os jovens de 14 a 24 anos (MATSUZAKI, 2011),

Por um lado, a pessoa contratada recebe oportunidade de iniciar atividades profissionais com uma jornada de trabalho reduzida, podendo, assim, conciliar com cursos profissionalizantes, técnicos ou graduações. Para o contratante, por outro lado, existem benefícios e incentivos, como redução do Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) para 2%, dispensa do aviso prévio remunerado, isenção de multa rescisória, entre outros (SILVA, 2019).

A fim de facilitar a interação entre os estagiários e as empresas, existem as entidades intermediadoras dos estágios, como é o caso da Associação Comercial e Empresarial de Toledo – ACIT, que oferece este serviço, chamado ACIT Estágios.

Sendo assim, com base no contexto apresentado, o objetivo geral desta pesquisa é avaliar a percepção dos estagiários quanto ao desenvolvimento do estágio na formação e desempenho do profissional em Administração e Ciências Contábeis. Para isso, classificam-se como objetivos específicos: 1. verificar a qualidade dos serviços prestados pela intermediadora de estágios na percepção do estagiário; 2. identificar a satisfação do estagiário em relação à qualidade do estágio, abordando o clima organizacional, a liderança, a oportunidade de ser efetivado, a qualidade de vida no trabalho, o relacionamento com os colaboradores e gestores, e o treinamento e

desenvolvimento; 3. analisar a relação teoria e prática entre o estágio e a área de formação do estagiário, na percepção deste.

Nesse sentido, tem-se como pergunta norteadora de pesquisa: **Como os estagiários do curso de Administração e Ciências Contábeis avaliam o desenvolvimento profissional enquanto estagiários vinculados à ACIT Estágios?**

O presente artigo está estruturado em 5 seções: a introdução, em que são apresentados o tema, a contextualização, o problema, os objetivos e a justificativa; o referencial teórico, que apresenta o contexto sobre a importância de programas para oportunidade do primeiro emprego para o jovem, aprendizagem profissional e o histórico da legislação de estágios tanto no Brasil como no exterior; a metodologia que será utilizada para o desenvolvimento da pesquisa; apresentação dos resultados e suas respectivas análises; e por fim, as considerações finais juntamente com sugestões de melhorias.

## **REFERENCIAL TEÓRICO**

O trabalho é uma atividade que o homem exerce desde os primórdios das civilizações. A sua sobrevivência e de sua família, nas diferentes fases de evolução da humanidade, requereu esforços tanto físicos quanto técnicos e mentais para dominar a natureza e extrair dela os produtos para sua sobrevivência (FERREIRA; KALAKUN; SCHEIFLER, 2018).

De acordo com Pereira (2012), na antiguidade Grega e Romana o homem denominava o trabalho como uma maneira de se adaptar à natureza. Ainda segundo a autora, os proprietários de terras não trabalhavam por não depender disso para sobreviver, pois pertenciam à classe burguesa, dona dos meios de produção e do capital, tanto investido quanto lucrado. Havia, contudo, os trabalhadores, que forneciam mão de obra bruta em troca de salários.

O advento da Revolução Industrial, o desenvolvimento tecnológico e as máquinas fabris, proporcionaram maior rendimento do trabalho e, conseqüentemente, aumento da produção. Com isso, houve um aumento da divisão do trabalho, no qual o artesanal passou a ser substituído por trabalhos fracionados, em que cada pessoa possuía uma função especializada, por meio de máquinas (OLIVEIRA, 2004).

As dificuldades e obstáculos que os jovens enfrentam ao buscar chances de ingressar no mercado de trabalho é um tema corriqueiro na sociedade. Indivíduos que transitam pela fase da universidade na busca pelo emprego na área pretendida também sofrem com isso, mas não tanto quanto aqueles que não possuem oportunidades de estudo, seja parcial ou não, devido a condições sociais, culturais e econômicas (OLIVEIRA; RETOUR, 2010).

Santos e Gimenez (2015) afirmam que essa dificuldade para ser empregado e inserido civil e educacionalmente no ambiente social não é nova. Ainda, segundo o autor, o Brasil, desde a República Velha, era considerado um país repleto de jovens, no entanto, com muita pobreza. Segundo o IBGE (1941), com dados do Censo de 1920, em uma população de 30,6 milhões de habitantes, 21,9 milhões de pessoas (71,5%) possuíam até 29 anos, mais de 13 milhões (41,1%) tinham até 14 anos, enquanto 6,4 milhões (20,9%) possuíam até seis anos de idade.

Nessas condições, em meio à pobreza, as famílias não conseguiam oferecer um sistema educacional de qualidade para seus entes, logo, as escolas acabam limitando-se às elites e às classes médias. Assim, grande parte dos jovens eram forçados a exercer atividades no meio rural e urbano, com extensas jornadas de trabalho, arduamente em atividades precárias, além dos elevados índices de acidentes de trabalho nas atividades agrícolas, comércios informais e afins (SANTOS; GIMENEZ, 2015).

Nesse sentido, surgem maneiras eficazes de combater essa adversidade. Uma das alternativas é a aprendizagem profissional, que tem por finalidade auxiliar o desenvolvimento e preparação do jovem para a fase adulta, minimizando os trabalhos infantis e a taxa de desemprego dos adolescentes e jovens, por meio de atividades de estágios e programas do Sistema “S” Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (Senai), Serviço Social do Comércio (Sesc), Serviço Social da Indústria (Sesi), Serviço Nacional de Aprendizagem do Comércio (Senac), Serviço Nacional de Aprendizagem Rural (Senar), Serviço Nacional de Aprendizagem do Cooperativismo (Sescoop) e Serviço Social de Transporte (Sest) (PNDDT, 2018).

Para Medeiros (2015), o conhecimento sobre o desenvolvimento humano, assim como Aristóteles enfatizava, é um estudo antigo. Ainda, a riqueza não é algo procurado, inicialmente pelos indivíduos, prioriza-se, no caso, escolhas que vão além do bem-estar econômico, por exemplo: saúde, conhecimento, qualidade de vida,

liberdade e outros prazeres humanos que não dependem exclusivamente de renda (HAQ, 2008).

No que diz respeito à qualificação do indivíduo, as pessoas jurídicas estão cada vez mais interessadas em investir no desenvolvimento humano dos seus colaboradores, pois se trata de uma mão de via dupla, no qual o atributo gera valor para as pessoas, ao passo que as pessoas geram retorno para a empresa (DUTRA, 2009).

Oliveira e Retour (2010) defendem o vínculo dos estágios para com as instituições de ensino e os enquadram como uma forma crucial para a inserção profissional organizada. Os autores ainda abordam a etapa de estágios como central para os jovens terem uma experiência profissional relacionada ao seu curso de formação, podendo testar seus conhecimentos e aptidões, além da conciliação da teoria com a prática.

## APRENDIZAGEM PROFISSIONAL

Gonçalves (2014) discute a importância da lei da aprendizagem profissional, assim como a garantia de um contrato formal de trabalho, de até dois anos, a adolescentes e jovens com idade entre 14 e 24 anos, com o intuito de oferecer oportunidades de crescimento e desenvolvimento técnico-profissional no mercado de trabalho. Ainda, segundo a autora, no art. 429 da Consolidação das Leis do Trabalho, no que diz respeito à aprendizagem, prioriza-se o aspecto formativo em detrimento do produtivo.

Nesse sentido, além da necessidade de o jovem gozar de plenos direitos e oportunidades, existem outros fatores, externos ao âmbito profissional, no entanto, que motivam e satisfazem o jovem que procura adquirir renda para sobrevivência própria e/ou familiar ou acesso aos bens de consumo impostos pela sociedade. Assim, faz-se necessária a oportunidade para o trabalho decente aos jovens, conceito abordado no documento Agenda Nacional de Trabalho Decente para a Juventude (ANTDJ) (ONU, 2011), sintetizado em quatro pontos-chaves: 1) mais e melhor educação; 2) conciliação de estudos, trabalho e vida familiar; 3) inserção ativa e digna no mundo empresarial; e 4) diálogo social (GONÇALVES, 2014).

No que se refere ao primeiro ponto, é preciso que o aprendiz esteja matriculado em uma instituição de ensino - salvo se já concluído o Ensino Médio, fator este primordial e que age em conjunto para resultados positivos e acessibilidade de um trabalho com qualidade. Pensando nisso, surgiu o Plano de Desenvolvimento da Educação (PDE), com a finalidade de suprir a demanda da educação superior e desenvolver os acadêmicos, zelando os princípios de: 1) expansão da oferta de vagas; 2) garantia de qualidade; 3) promoção de inclusão social pela educação; 4) ensino de fácil acesso às regiões; e 5) desenvolvimento econômico e social (BRASIL, 2008 *apud* Schlickmann *et al.*, 2009).

Para o segundo ponto, no entanto, existem lacunas que dificultam a conciliação dos três pilares do jovem acadêmico: estudo, trabalho e vida social/familiar. É preciso uma jornada de trabalho a qual respeite e permita atividades livres, como culturais ou esportivas, geralmente quatro horas diárias para adolescentes, de seis horas para jovens, podendo ser estendida para oito horas caso haja necessidade de conciliar teoria com prática (GONÇALVES, 2014).

No que diz respeito ao terceiro ponto, Gonçalves (2014) destaca a importância da inserção ativa do jovem no mercado, isso é, qualificadamente por meio do emprego formal, com Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) (BRASIL, 2021) devidamente assinada e com os direitos trabalhistas e previdenciários vigentes.

Por fim, para questões de diálogo social, destaca-se o relacionamento de negociação, processo pelo qual os parceiros interagem, geralmente com colaboração do governo, para desenvolver questões relacionadas ao trabalho e sustentabilidade dos territórios (ABRAMO, 2013).

## LEGISLAÇÃO DE ESTÁGIOS NO BRASIL

Para Colombo e Ballão (2014), um dos fatores que distinguem as classes sociais dos indivíduos é o nível de instrução. Comparando-se com a Grécia Antiga, por exemplo, as pessoas que dedicavam aos estudos não eram as mesmas responsáveis pelos serviços braçais. Os escravos trabalhavam, ao passo que o estudo pertencia aos senhores de elite (MACHADO, 1997 *apud* COLOMBO; BALLÃO, 2014).

Com a chegada da Família Real no Brasil, em 1808, também não foi diferente. A partir daí, implantaram-se os primeiros cursos superiores, dando importância, dessa

forma, ao estudo formal para um posto de trabalho (COLOMBO; BALLÃO, 2014). Concluiu-se, então, que para adquirir um bom emprego é preciso estudar arduamente, frequentar escolas, universidades, realizar estágios.

Desde a década de 1940, diversas tentativas de normas legais foram pensadas a fim de regulamentar o estágio no Brasil. Entretanto, apenas no final da década de 1960, o estágio escolar foi regulamentado e instruído nas instituições de ensino, quando o Ministério do Trabalho e Previdência Social aprovou a portaria N° 1.002, a qual abordava a importância do estágio para a construção e aperfeiçoamento do ensino técnico e aproximação das escolas e empresas (COLOMBO; BALLÃO, 2014).

No que tange a esse assunto, no entanto, é importante reforçar que a prática do estágio não se compara com mão de obra barata nas empresas (COLOMBO; BALLÃO, 2014). A Lei N° 11.788, de 25 de setembro de 2008, apresenta juridicamente bases para que o estágio fique vinculado ao processo de aprendizado e, portanto, educativo (BRASIL, 2008).

Quanto às classificações, o estágio obrigatório refere-se àquele projetado na grade curricular do curso, cuja carga horária é um requisito para aprovação do curso. Já o estágio não obrigatório, é desenvolvido de forma opcional, adicionada a carga horária regular e obrigatória (BRASIL, 2008).

Segundo a lei, podem oferecer estágios: pessoas jurídicas de direito privado (empresas, associações civis, entre outros); órgãos da administração pública direta, autárquica e fundacional de qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios; e profissionais liberais de nível superior, desde que estejam registrados em seus respectivos conselhos de fiscalização profissional (CORREIA, 2008). Além do método convencional em que as empresas privadas e públicas buscam recrutar estagiários, por meio de divulgações e solicitações de currículos para avaliação e entrevistas, também existem serviços de empresas que formalizam essas etapas e servem como intermediário do relacionamento entre o contratado (estagiário) e o contratante (empresa), como é o caso da ACIT Estágios.

## QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

Com o passar dos anos e devido à constante evolução do mercado de trabalho, os trabalhadores acabaram sendo afetados quanto às exigências. Nesse sentido, se

o indivíduo não se adaptar às mudanças aceleradas, ao desenvolvimento da tecnologia, às formas do quadro de organização e configuração empresarial, acaba perdendo espaço para outra pessoa que possui essas capacitações e que está disposta a acrescentar (CHIAVENATO, 2014).

Para melhores rendimentos da empresa, a qualificação ao trabalhador passou a ser aplicada nas organizações, com a finalidade de aumentar a capacidade do funcionário e, conseqüentemente, os resultados da empresa. Então, passaram-se a aplicar treinamentos, pois as empresas não possuem a opção de escolher se podem treinar ou não seus empregados, haja vista que as pessoas são contratadas com qualificações genéricas e cada empresa possui sua personalidade. É nesse momento, então, que as empresas possuem espaço para trabalhar em cima dessas competências a fim de melhorá-las (LACOMBE, 2011).

Quanto às formas de buscar essas qualificações, Vidigal e Vidigal (2012) enfatizam três pontos importantes: educação formal, por meio de instituições educacionais, como escolas e universidades, cuja atuação é de forma intencional. Por outro lado, há a informal, adquirida por meio de observações, de acordo com a vivência da pessoa, fora do sistema formal de ensino; cursos profissionalizantes e técnicos, como uma forma de qualificação de curta duração e de rápido preparo, com o objetivo de aprender a lidar em áreas específicas e; treinamento dentro das empresas tanto para os entrantes quanto para os já alocados.

Dessa forma, treinamentos e desenvolvimento são exemplos de competências que auxiliam na formação profissional do indivíduo e que proporcionam qualidade nas atividades.

## COMPETÊNCIAS PARA FORMAÇÃO PROFISSIONAL DO ESTAGIÁRIO

O conceito de competência não é algo recente, já a reconceituação e revalorização dessa palavra, no entanto, vem sendo estudada e aplicada nas organizações (SANT'ANNA, 2008 *apud* MURARI; HELAL, 2010).

Nessa direção, Steffen (1999) disserta que a competência é entendida de forma diferente, havendo uma combinação entre as correntes comportamentalista, funcionalista e construtivista. A primeira, também chamada de behaviorista, é de origem americana e destaca a definição dos atributos que permitem alcançar o

desempenho superior. A segunda, por sua vez, é de origem inglesa e destaca a construção de perfis ocupacionais como algo primário para definição de programas de formação e avaliação de competências. Por fim, a corrente construtivista, francesa, destaca o processo de aprendizagem como mecanismo para o desenvolvimento de competências profissionais.

De acordo com Murari e Helal (2010), os níveis de competências podem ser classificados em: individual ou profissional, gerencial e organizacional. No caso da pesquisa, espera-se que o estagiário desenvolva essas qualificações no sentido de que ele possa se transformar em um trabalhador eficiente e eficaz no mercado de trabalho.

A competência profissional é uma responsabilidade do colaborador em expor aquilo que é capaz de fazer de forma espontânea, criativa, com atitude para responder problemas quando necessário, além da determinação e vontade de querer aprender mais, buscando, dessa forma, progresso e reconhecimento profissional (ZARIFIAN, 2001). Por outro lado, Ropé e Tanguy (2004), entretanto, afirmam que a competência profissional está no indivíduo, ou seja, é preciso saber o que fazer e o que não fazer em determinadas situações. Esses autores ainda argumentam que não basta apenas ter os diplomas de aprendizado, é necessário demonstrar evolutivamente que é capaz de resolver os problemas de diferentes formas. Outra competência crucial para o colaborador nas organizações é a gerencial. Trata-se de um conjunto de conhecimento (saber fazer), habilidades (saber como fazer), e atitudes (querer fazer) no qual o indivíduo precisa ter para ser eficaz enquanto profissional (DURAND, 1998). Por fim, tem-se a competência organizacional, a qual pode ser entendida como um conjunto de fatores que tornam uma instituição única, formando sua personalidade e identidade como organização em meio ao segmento que atua (LEMOS; ANDRADE; 2013).

Assim, conclui-se que essas fases de treinamento devem ser seguidas por qualquer colaborador, inclusive, estagiários, para que eles possam adquirir, desenvolver habilidades com o contexto básico da profissão e se tornar um profissional efetivo (CIEE, 2013).

Passar pela fase de estágio é importante para que o jovem possa assimilar a teoria com a prática, além da jornada de trabalho ser reduzida, proporcionando maior facilidade para conciliar trabalho com estudo. Dessa forma, aprender a teoria em uma instituição de estudo e aplicar a prática na empresa torna o aprendizado mais eficaz,

do qual extrai-se mais do aprendizado do que lendo ou ouvindo, visto que a prática proporciona conhecimentos e resultados com eficiência (PINHEIRO, 2009).

## DELINEAMENTO METODOLÓGICO

Esta pesquisa foi realizada na intermediadora de estágios chamada ACIT Estágios – Associação Comercial e Empresarial de Toledo, na cidade de Toledo, Paraná. Quanto à abordagem do problema, este estudo se caracteriza como quantitativo e tem como característica transformar opiniões e números em informações para elaborar classificações e análises. Quanto aos objetivos, esta pesquisa se caracteriza como descritiva. Quanto aos procedimentos, classifica-se como levantamento (RAUPP; BEUREN, 2009).

Quanto ao universo pesquisado, classifica-se como censo. Segundo o IBGE (2022), o censo é um estudo estatístico que possibilita recolher características dos habitantes, com o objetivo de produzir informações, análise de dados e auxilia na definição de políticas públicas e tomadas de decisões. O público-alvo é toda população, no entanto, nesta pesquisa, obteve-se apenas 15 respondentes de um total de 24 pessoas, sendo nove do curso de Administração e seis de Ciências Contábeis. Essa relação está exposta na Tabela 1.

**Tabela 1 – Relação dos respondentes**

Curso	Contratos ativos	Respondentes
Administração	13 ou 54,16%	9 ou 60%
Ciências Contábeis	11 ou 45,84%	6 ou 40%
Total	24 ou 100%	15 ou 100%

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022).

Quanto à perspectiva temporal, classifica-se como transversal, na qual a coleta é feita em um determinado momento (HAIR JR *et al.*, 2005). Nesse caso, os respondentes colaboraram entre o período correspondido de 20 de março a 20 de abril de 2022. Devido à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), conceituada pelo Ministério da Cidadania como responsável pela proteção dos direitos fundamentais de liberdade, privacidade e a livre formação de personalidade de cada indivíduo, a intermediadora de Estágios ACIT não pode divulgar o contato dos

estagiários. Dessa forma, ficando esta como responsável pelo envio dos questionários para os respondentes. Segundo Chaer *et al.* (2011), existem limitações ou fatores que prejudicam o retorno dos respondentes, como a forma atraente, de abordagem, a extensão e o prazo. A Tabela 1 apresenta que de uma amostra de 100%, 37,5% não responderam.

Este levantamento foi aplicado por meio de um questionário estruturado via *Google Forms*, dividido em seis seções, classificadas em: primeiro, cabeçalho com introdução e apresentação; segundo, perfil socioeconômico; terceiro, a satisfação dos estagiários quanto à ACIT Estágios; quarto, a satisfação dos estagiários quanto à empresa contratante; quinto, a satisfação dos estagiários quanto à qualidade do estágio; e por último, agradecimentos finais. Os indicadores foram avaliados em uma escala Likert de 1 a 5, onde 1 significa Totalmente Insatisfeito; 2 Insatisfeito; 3 Nem Insatisfeito, Nem Satisfeito; 4 Satisfeito; e 5 Totalmente Satisfeito.

Quanto à clareza dos questionários, foi feito um pré-teste deste e observado que os respondentes não apresentaram dificuldades, aumentando, dessa forma, a eficiência e eficácia da pesquisa.

## ANÁLISE DOS DADOS E RESULTADOS

Na análise do papel do estagiário, buscou-se entender o nível de satisfação quanto aos seguintes quesitos: satisfação quanto à ACIT Estágios, à empresa contratante, à qualidade do estágio e também foi feita uma questão aberta solicitando sugestões para possíveis melhorias, caso julgassem necessário. Além disso, dados básicos de perfil também foram indagados. Na Tabela 2, é possível identificar os cursos que os estagiários respondentes frequentam.

**Tabela 2 – Seleção de Curso**

Curso	Quantidade	Percentual
Administração	9	60%
Ciências Contábeis	6	40%
Total	15	100%

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022).

De acordo com a Tabela 2, percebe-se que houve uma presença maior de respondentes do curso de Administração, representando 60% da pesquisa, enquanto

o curso de Ciências Contábeis obteve 40% das respostas. Segundo a pesquisa do Censo de Educação Superior, realizada anualmente pelo Inep – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, em 2017, houve 682.555 matrículas no curso de Administração e 362.042 em Ciências Contábeis (INEP, 2017). Assim, nota-se que esse resultado também reflete nos dados da pesquisa deste artigo, visto que a procura pelo curso de Administração é maior, conseqüentemente, são ocupadas mais vagas.

**Tabela 3 – Seleção de Escolaridade**

<b>Escolaridade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Ensino Superior em	15	100%

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022).

Quanto à escolaridade, não houve respondentes que cursam o Ensino Médio ou Ensino Técnico, sendo, portanto, 100% dos estagiários matriculados no Ensino Superior, conforme mostra a Tabela 3.

**Tabela 4 – Seleção de Sexo**

<b>Sexo</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
Feminino	10	66,66%
Masculino	5	33,33%
Total	15	100%

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022).

Segundo Guedes (2008), a distribuição de contingente de formandos da população de 20 a 29 anos no curso de Administração é de 54% para o sexo feminino, ao passo que o sexo masculino representa 46%. Por outro lado, no curso de Ciências Contábeis essa discrepância diminui, sendo 51% para o sexo feminino e 49% para o masculino. Esse embasamento se confirma nos dados apresentados na Tabela 4, onde 10 dos estagiários respondentes são do sexo Feminino, equivalentes a 66,66% e os outros cinco são do sexo Masculino, representando os 33,33% restantes.

**Tabela 5 – Seleção de Idade**

<b>Idade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Percentual</b>
17 anos	1	6,7%
18 anos	2	13,3%

19 anos	5	33,33%
20 anos	4	26,7%
21 anos	2	13,3%
24 anos ou mais	1	6,7%
Total	15	100%

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022).

De acordo com Gonçalves (2014), a aprendizagem educacional é um fator predominante para qualificar jovens para o mercado de trabalho. Nesse sentido, as pessoas estão cada vez mais procurando por estágios como sua primeira atividade no ramo profissional para adquirir conhecimento, informações e posteriormente ser contratado como um colaborador efetivo. Na Tabela 5, é possível confirmar essa teoria, no qual a maior parte dos estagiários possui 19 anos, representando um percentual de 33,33%, na sequência os de 20 anos, com 26,7%.

**Tabela 6 – Satisfação dos Estagiários quanto à ACIT Estágios**

<b>Bloco 1 – Satisfação dos Estagiários</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Tot</b>	<b>Médi</b>
1. De modo geral, qual seu grau de				9	6	66	4,4
2. De modo geral, qual seu grau de			1	8	6	65	4,33
3. Qual seu grau de satisfação quanto à relação entre a teoria estudada no curso			1	8	6	65	4,33
4. Qual seu grau de satisfação geral quanto à ACIT Estágios?				7	8	68	4,53
5. Quanto ao seu relacionamento com a ACIT Estágios, qual seu grau de	-	-	-	-	-	-	
5.1 Confiabilidade			5	6	4	59	3,93
5.2 Empatia			3	9	3	60	4
5.3 Forma de contato e divulgação de		1	5	6	3	51	3,4
5.4 Garantia		1	2	10	2	58	3,86
5.5 Prontidão (presteza e agilidade)			2	12	1	59	3,93
5.6 Tangibilidade (ambiente físico, instalações e aparência de contato			2	9	4	62	4,13

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022).

De acordo com a Tabela 6, a maior média foi de 4,53, representada pela quarta questão: “Qual seu grau de satisfação geral quanto à ACIT Estágios?”. Isso significa dizer que de forma geral o desempenho percebido pelos estagiários está sendo positivo em relação às expectativas (KOTLER, 2000). No entanto, na tabela

mencionada, percebe-se que existem médias menores e que precisam de melhorias. A menor média foi de 3,4, com o terceiro subtópico denominado “Forma de contato e divulgação de vagas”, na quinta questão. Dessa forma, justifica-se que apenas manter os clientes satisfeitos de forma geral não é o suficiente, é preciso encantá-los e surpreendê-los (COBRA, 1997). Assim sendo, é preciso melhorar a forma de contato e divulgação de vagas, com anúncios mais frequentes nas redes sociais ou até mesmo com divulgações em universidades, onde estão concentrados os estagiários corriqueiramente.

**Tabela 7 – Satisfação dos Estagiários quanto à empresa contratante**

<b>Bloco 2 – Satisfação dos Estagiários</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Tot</b>	<b>Médi</b>
1. Qual seu grau de satisfação quanto ao				3	12	72	4,8
2. Qual seu grau de satisfação quanto ao				4	11	71	4,73
relacionamento com os elaboradores de							
3. Qual seu grau de satisfação geral					15	75	5
quanto à empresa contratante?							
4. Qual seu grau de satisfação quanto ao	-	-	-	-	-	-	
ambiente interno da empresa contratante,							
4.1 Limpeza		1	1	6	7	64	4,26
4.2 Luminosidade		1		9	5	63	4,2
4.3 Organização		1	1	8	5	62	4,13
4.4 Temperatura		1	3	6	5	60	4

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022).

Buscar a satisfação dos estagiários em relação à empresa contratante, é importante para um bom relacionamento entre as três vias: estagiário, empresa contratante e a intermediadora de estágio. Na Tabela 7, verifica-se que o atributo com maior nota foi a terceira questão: “Qual seu grau de satisfação geral quanto à empresa contratante?”, com nota máxima, de 5 pontos. Desse modo, entende-se que todas as pessoas avaliadas estão totalmente satisfeitas de forma geral, no entanto, em todo ambiente existe algo a ser melhorado e isso está explícito nos demais atributos que tiveram variância nas médias. Por outro lado, nota-se que é o atributo agravante é a temperatura do ambiente da empresa contratante, com a menor média, de 4 pontos, localizada no quarto subtópico, da quarta questão. Segundo Medeiros e Oliveira (2016), a Qualidade de Vida no Trabalho é a preocupação com o bem-estar e saúde dos colaboradores durante o desempenho de suas atividades. Quando identifica a

temperatura do ambiente como um ponto fraco da organização, a saúde, conforto e produtividade do estagiário pode ser influenciada de forma negativa. Assim, manter condições ambientais e agradáveis em um local são fatores predominantes na satisfação do indivíduo (LOMINGI-FRANÇA, 2014).

**Tabela 8 – Satisfação dos Estagiários quanto à Qualidade do Estágio**

<b>Bloco 3 – Satisfação dos Estagiários</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>Tot</b>	<b>Médi</b>
1. Qual seu grau de satisfação quanto ao seu desenvolvimento profissional a partir				9	6	66	4,4
2. Qual seu grau de satisfação quanto à qualidade do estágio, no que diz respeito	-	-	-	-	-	-	
2.1 Clima Organizacional			2	8	5	63	4,2
2.2 Liderança			2	7	6	64	4,26
2.3 Oportunidade de ser efetivado			3	5	7	64	4,26
2.4 Qualidade de Vida no Trabalho			1	8	6	65	4,33
2.5 Relacionamento com os			2	7	6	64	4,26
2.6 Relacionamento com os gestores			2	7	6	64	4,26
2.7 Treinamento e Desenvolvimento			2	7	6	64	4,26

**Fonte:** Dados da pesquisa (2022).

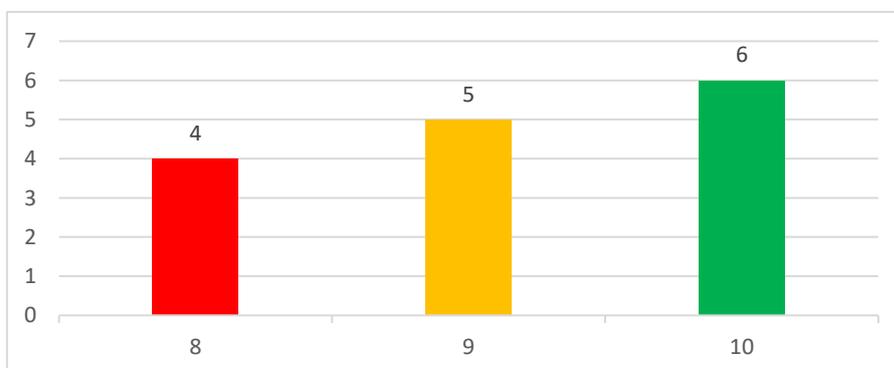
Para VandenBos (2010), desenvolvimento profissional é a “educação ou treinamento continuado que é esperado ou requerido de pessoas empregadas em uma profissão”. Na avaliação do estagiário quanto à qualidade do estágio, vê-se a questão com maior nota foi de 4,4, representada pela pergunta: “Qual seu grau de satisfação quanto ao desenvolvimento profissional a partir do Estágio?”. Assim, a satisfação dos estagiários significa que o advento dessa oportunidade de estagiar proporcionou melhores conhecimentos e competências para a atuação profissional e reflete na prática e interações sociais. De forma geral, a qualidade do estágio foi avaliada acima de 4 pontos, ou seja, essa nota demonstra que a qualidade e a satisfação durante o estágio estão com boas médias, no entanto, alguns atributos

como liderança, oportunidade de ser efetivado, relacionamento com colaboradores, com gestores e treinamento e desenvolvimento são os pontos que menos se destacaram na pesquisa, com média de 4,26.

Barçante e Castro (1995, p. 16) definem clima organizacional como “uma atmosfera resultante das percepções que os funcionários tem dos diferentes aspectos que influenciam seu bem-estar e sua satisfação no dia-a-dia de trabalho”. Por isso, melhorar esses aspectos proporcionará um impacto positivo nos processos de comunicação, produtividade, solução de problemas, manejos de conflitos e tomadas de decisões (SILVA, 1994).

Segundo o dicionário (RIBEIRO, 2019), avaliação é o ato de avaliar, de mensurar ou determinar o valor de algo. Durante uma atividade ou após o término, é interessante avaliá-la para demonstrar se há necessidade de melhorias. No Gráfico 1, demonstra-se a opinião dos estagiários em relação à avaliação do programa de estágio.

**Gráfico 1 – Avaliação do programa de estágio**



**Fonte:** Dados da pesquisa (2022).

Os resultados foram positivos, visto que quatro estagiários atribuíram nota 8, cinco avaliaram com nota 9 e seis deram nota máxima. Para Fischer e Silva (2004), esses resultados servem como base para decisões administrativas e aumentam a possibilidade de que a qualidade seja percebida pela empresa prestadora de serviços, além de valorizada, o que abre imagem para novas pessoas estagiarem em busca de uma aprendizagem profissional no mercado de trabalho.

Quanto à questão aberta sobre sugestões de melhorias recomendadas pelos estagiários respondentes, apenas um dos 15 respondentes apresentou sugestões. A sugestão dada é a utilização de assinaturas digitais nas documentações, pois é muito burocrático coletar assinaturas à caneta de pessoa por pessoa.

Dessa forma, percebe-se que, de forma geral, os estagiários estão satisfeitos em relação aos atributos que foram avaliados durante a pesquisa. Algumas questões apresentaram notas menores, apresentando alguma insatisfação, mas mesmo assim bem próxima da média, o que significa a necessidade de poucas alterações para buscar corrigir essas falhas ou pontos fracos.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A presente pesquisa teve como objetivo geral avaliar a percepção dos estagiários quanto ao desenvolvimento do estágio na formação e desempenho do profissional de Administração e Ciências Contábeis, por meio de um questionário com elementos acerca do perfil social e profissional dos respondentes.

Diante disso, foi possível perceber que 60% dos estagiários entrevistados são curso de Administração, isso se justifica devido a maior quantidade de inscrições neste curso, segundo dados do Inep (2017). Percebe-se, também, que o público feminino sobressai em relação ao masculino, com um percentual de 66,66% e isso condiz com os dados do Inep (2017) até os dias atuais, quando as mulheres representam a maior parte nos formandos do curso de Administração e Ciências Contábeis, no entanto, essa diferença é pequena no segundo curso em questão. Outro ponto importante é que todo o público entrevistado está cursando o ensino superior.

No geral, percebe-se que as médias atribuídas pelos respondentes são altas e isso se correlaciona com o conceito de satisfação, pois segundo Schmitt (2004, p. 23),

[...] uma atitude orientada para o resultado emanada de clientes que compraram o desempenho do produto com suas respectivas expectativas a respeito dele. Se o produto ficar abaixo dessas expectativas, os clientes estão insatisfeitos; se estiver acima, estão satisfeitos. O modelo de satisfeito do cliente se preocupa muito mais com a funcionalidade do produto que com a experiência do cliente.

Os pontos agravantes desta pesquisa estão concentrados no clima organizacional da empresa contratante dos estagiários, onde representa as menores médias de notas. O clima organizacional reflete o universo da empresa, dos tipos de pessoas que a organização atrai, de processo de trabalho, modalidades de comunicação. As organizações possuem padrões de sentimentos e comportamento distintos que são transmitidos aos colaboradores. A percepção destes referentes a esse clima produz a imagem na mente e reflete nos comportamentos, decisões e desempenho, por isso merece uma atenção maior, dado os resultados que um bom clima organizacional representa para uma empresa (GOMES, 2002).

As limitações identificadas na pesquisa estão relacionadas, principalmente, na forma da coleta de dados, devido à LGPD, o autor da pesquisa não pode entrevistar os estagiários, ficando sob responsabilidade apenas da empresa concedente desta pesquisa.

## REFERÊNCIAS

ABRAMO, Laís. **Trabalho decente e juventude no Brasil: a construção de uma agenda**. IPEA, Mercado de Trabalho, 2013. Disponível em: <[http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/3800/1/bmt55\\_politicaemfoco\\_trabalho.pdf](http://repositorio.ipea.gov.br/bitstream/11058/3800/1/bmt55_politicaemfoco_trabalho.pdf)>

Acesso em: 29 maio 2022.

BARÇANTE, L. C., CASTRO, G. C. **Ouvindo a voz do cliente interno**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 1995.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Lei 11788**, de 25 de setembro de 2008. Dispõe sobre o estágio de estudantes e dá outras providências. Diário Oficial da União. Brasília, 26 de set. 2008. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/l11788.htm)> Acesso em: 13 jul. 2021.

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. **Lei 14197**, de 1 de setembro de 2021. Acrescenta o Título XII na Parte Especial do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940. Diário Oficial da União. Brasília, 01 de set. 2021. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2019-2022/2021/Lei/L14197.htm#art4](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2019-2022/2021/Lei/L14197.htm#art4)> Acesso em: 29 maio 2022.

CHAER, Galdino; DINIZ, Rafael; RIBEIRO, Elisa. **A técnica do questionário na pesquisa educacional**. Evidência, Araxá, v. 7, n. 7, p. 251-266, 2011.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4 ed. São Paulo: Manole, 2014.

CIEE, Centro de Integração Empresa-Escola. **Manual Estágios**. Belo Horizonte: CIEE, 2013.

COBRA, Marcos. **Marketing básico: uma abordagem brasileira**. Atlans, 1997.

COLOMBO, Irineu; BALLÃO, Carmen. Histórico de aplicação da legislação de estágio no Brasil. **Educar em Revistar**, Editora UFPR, Curitiba, Brasil, n. 53, p. 171-186, jul./set. 2014.

CORREIA, Henrique. A nova lei do estágio. Estágio na Administração Pública. Atuação do Ministério Público do Trabalho. **Boletim Científico**, n. 28 e n. 29, jul./dez. 2008.

DURAND, Thomas. Forms of incompetence. In: **Proceedings Fourth International Conference on Competence-Based Management**. Oslo: Norwegian School of Management. 1998.

DUTRA, Joel. **Gestão de Pessoas: Modelo, Processos, Tendências e Perspectivas**. São Paulo: Atlas, 2009.

FERREIRA, Adriana; KALAKUN, Jacqueline; SCHEIFLER, Anderson Barbosa. **Trabalho e Sociabilidade**. Porto Alegre. SAGAH, 2018. [RECURSO ELETRONICO – MINHA BIBLIOTECA].

FISCHER, A. L.; SILVA, N. B. **Os programas de melhoria contínua como processos de aprendizagem organizacional: o caso de uma indústria de produtos alimentícios**. Anais do Encontro Nacional da Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Administração, Curitiba, PR, Brasil, 28, set. 2004.

GOMES, F. R. Clima organizacional: um estudo em uma empresa de telecomunicações. **RAE-Revista de Administração de Empresas**, [S. l.], v. 42, n. 2, p. 95–103, 2002. Disponível em:  
<https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rae/article/view/37588>.  
Acesso em: 30 maio 2022.

GONÇALVES, Ana. **Aprendizagem profissional: trabalho e desenvolvimento social e econômico**. Ministério do Trabalho e Emprego, Brasília, Distrito Federal, Brasil, 2014. Disponível em: < <https://doi.org/10.1590/S0103-40142014000200013>>  
Acesso em: 29 maio 2022.

GONÇALVES, Michelle; MONTE, Paulo. **Admissão por primeiro emprego e reemprego no mercado formal do Nordeste: Um estudo mesorregional**. In VI Encontro Nacional de Estudos Populacionais, Caxambu. 2008. Disponível em:  
<<http://www.abep.org.br/publicacoes/index.php/anais/article/view/3370/3229>>  
Acesso em: 20 maio 2022.

GUEDES, Moema de Castro. A presença feminina nos cursos universitários e nas pós-graduações: desconstruindo a idéia da universidade como espaço masculino. **História, Ciências, Saúde** – Manguinhos, Rio de Janeiro, v. 15, supl., p. 117-132, jun. 2008.

HAIR JR, J. F. *et al.* **Fundamentos de métodos de pesquisa em administração.** Porto Alegre: Bookman, 2005.

HAQ, M. **O Paradigma do Desenvolvimento Humano.** IN: Curso: Introdução ao Desenvolvimento Humano: Conceitos básicos e mensuração. PUC Minas Virtual, 2008.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Anuário Estatístico do Brasil.** Ano V, 1941. Rio de Janeiro. Disponível em: [https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv17983\\_v1.pdf](https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv17983_v1.pdf) Acesso em: 30 maio 2022.

IBGE, Instituto Brasileiro de Geografia e Estatísticas. **População: Censo Demográfico.** 2022. Disponível em: <<https://ces.ibge.gov.br/apresentacao/portarias/200-comite-de-estatisticas-sociais/base-de-dados/1146-censo-demografico>> Acesso em: 30 maio 2022.

INEP, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. **Censo da educação superior 2017:** divulgação dos principais resultados. 2017. Disponível em: <[http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=97041-apresentac-a-o-censo-superior-u-ltimo&Itemid=30192](http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=97041-apresentac-a-o-censo-superior-u-ltimo&Itemid=30192)> Acesso em: 20 maio 2022.  
KOTLER, Philip. **Marketing para o século XXI.** São Paulo: Futura, 2000.

LACOMBE, Francisco José M. **Recursos Humanos:** Princípios e Tendências. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2011.

LEMOS, Bruna; ANDRADE, Antonio. Estudo de Competências Gerenciais em Organizações Orientadas por Processos. **Gestão e Tecnologia para Competitividade**, out. 2013.

LIMONGI-FRANÇA, Ana Cristina. **Qualidade de Vida no Trabalho**: conceitos e práticas nas empresas da sociedade pós-industrial. São Paulo: Atlas, 2014.

MATSUZAKI, H. H. **O desafio da lei do aprendiz: um estudo da aplicação da lei 10.097/00 como política pública na inclusão de jovens no mercado de trabalho**. Orientadora: Graziella Maria Comini. 2011. 155 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Departamento de Administração da Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2011. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/12/12139/tde-01122011185435/publico/HugoHidemiMatsuzaki.pdf> Acesso em: 20 maio 2022.

MEDEIROS, Lea. Reflexões sobre o desenvolvimento humano na educação superior. **Cairu em Revista**, v. 5, p. 18-31, jan./fev. 2015.

MEDEIROS, Luciano; OLIVEIRA, Gleyson. Qualidade de vida no trabalho: fatores que influenciam as organizações. **Revista Campo do Saber** – ISSN 2447-5017, v. 2, n. 2, jul/dez de 2016.

MURARI, Juliana; HELAL, Diogo. O Estágio e o Desenvolvimento de Competências Profissionais em Estudantes de Administração. **XXXIV Encontro da ANPAD**, Rio de Janeiro, set. 2010.

OLIVEIRA, Elisângela. Transformações no mundo do trabalho, da revolução industrial aos nossos dias. **Caminhos de Geografia**, Minas Gerais, Uberlândia, v. 5, n. 11, fev/2004. Disponível em: <<http://www.seer.ufu.br/index.php/caminhosdegeografia/article/view/15327>> Acesso em: 06 jul. 2021.

OLIVEIRA, Sidnei; RETOUR, Didier. Estágios e inserção profissional: as trajetórias dos estudantes de Administração em Porto Alegre. **XXXIV encontro da ANPAD**, Rio de Janeiro, set. 2010.

ONU, Organização das Nações Unidas. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, 1948.

ONU, Organização das Nações Unidas. **Lançada Agenda Nacional de Trabalho Decente para Juventude**. 2011. Disponível em: <<https://nacoesunidas.org/lancada-a-agenda-nacional-de-trabalho-decente-para-a-juventude/>> Acesso em: 08 jul. 2021.

PEREIRA, Andréa Renê. **Evolução do Trabalho e o Trabalho em Tempos Globalizados**. 2012. Disponível em: <<http://www.estudosdotrabalho.org/anais6seminariodotrabalho/andrearenepereira.pdf>> Acesso em: 06 jul. 2021.

PINHEIRO, A. M. **A importância do estágio**. [s.l.]; [2009]. Disponível em: <

PNDT, Portal Nacional do Direito do Trabalho. **Empresas pernambucanas oferecem oportunidades a adolescentes resgatados**. 2018. Disponível em: <https://pndt.jusbrasil.com.br/noticias/594966585/empresas-pernambucanas-oferecem-oportunidades-a-adolescentes-resgatados> Acesso em: 10 jan. 2022.

RAUPP, F. M.; BEUREN, I. M. **Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2009.

RIBEIRO, Débora. **Significado de Avaliação**. Dicionário Online de Português, 2019. Disponível em: <<https://www.dicio.com.br/avaliacao/>> Acesso em: 30 maio 2022.

ROPÉ, F.; TANGUY, L. (orgs.). **Saberes e Competências**. Campinas, SP: Papirus, 2004.

SANTOS, Anselmo; GIMENEZ, Denis. Inserção dos jovens no mercado de trabalho. **Estudos avançados**. São Paulo, v. 29, n. 85, 2015.

SCHLICKMANN, R. **Administração universitária: em busca de uma epistemologia**. In: Colóquio Internacional sobre Gestão Universitária da América do Sul, 9., 2009, Florianópolis. Anais eletrônicos [...]. Florianópolis: INPEAU/UFSC, 2009. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/39578>> Acesso em: 29 maio 2022.

SCHMITT, Bernd. **Gestão da experiência do cliente: Uma revolução no relacionamento com os consumidores**. Porto Alegre: Bookman, 2004.

SILVA, Maria. **Medida Provisória N° 889, de 2019**. Disponível em: <<https://www2.camara.leg.br/atividade-legislativa/estudos-e-notas-tecnicas/notas-descritivas-sobre-medidas-provisorias/2019/nota-descritiva-da-medida-provisoria-no-889-de-2019-da-consultora-legislativa-maria-auxiliadora-da-silva/@@display-file/arquivo>> Acesso em: 29 maio 2022.

SILVA, M. **Intervención sobre el clima organizacional**. Em: PEIRÓ, J. M. Organizaciones: nuevas perspectivas psicosociológicas. Barcelona: PPU, 1994.

SILVEIRA, Daniel. **Desemprego entre os jovens é superior ao dobro da taxa geral, aponta IBGE**. 17 ago. 2018. G1. Disponível em: <<https://g1.globo.com/economia/noticia/2018/08/17/desemprego-entre-os-jovens-e-superior-ao-dobro-da-taxa-geral-aponta-ibge.ghtml>> Acesso em: 20 maio 2022.

STEFFEN, I. **Modelos de Competência Profissional**. (s.l.mimeograf.), 1999.

VANDENBOS, Gary. **Dicionário de Psicologia da American Psychological Association**. Porto Alegre: Artmed, 2010.

VIDIGAL, Cláudia B. R.; VIDIGAL, Vinícius G. **Investimento na qualificação profissional: uma abordagem econômica sobre sua importância**. 2012.

ZARIFIAN, P. **Objetivo Competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.