

LIGA DE ENSINO DO RIO GRANDE DO NORTE
FACULDADE NATALENSE PARA O DESENVOLVIMENTO DO RIO GRANDE DO
NORTE

RAPHAELA PRISCILA SILVA DAMASCENO

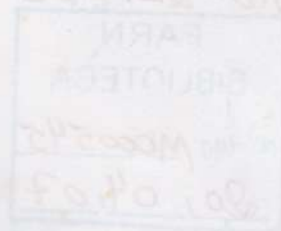
O PARADIGMA DA EMPREGABILIDADE: UM ESTUDO DE CASO NO BANCO DO
O PARADIGMA DA EMPREGABILIDADE: UM ESTUDO DE CASO NO BANCO
DO BRASIL S.A.

Monografia apresentada ao Curso de
Administração com Habilitação em
Marketing da Faculdade Natalense para o
desenvolvimento do Rio Grande do Norte,
como requisito obrigatório para obtenção do
Título de Bacharel em Administração com
habilitação em Marketing.

Orientador: Carlos Antônio da Lima
Moreira, M. Sc.

NATAL
2006

RAPHAELA PRISCILA SILVA DAMASCENO



O PARADIGMA DA EMPREGABILIDADE: UM ESTUDO DE CASO NO BANCO DO BRASIL S.A.

O PARADIGMA DA EMPREGABILIDADE: UM ESTUDO DE CASO NO BANCO DO BRASIL S.A.

Monografia apresentada ao Curso de Administração com Habilitação em Marketing, da Faculdade Natalense para o desenvolvimento do Rio Grande do Norte, como requisito obrigatório para obtenção do Título de Bacharel em Administração com habilitação em Marketing.

Orientador: Carlos Antônio de Lima
Moreira, M. Sc.

NATAL
2006

RB-29.163

FARN
BIBLIOTECA
Nº reg <u>M000545</u>
<u>20</u> / <u>04</u> / <u>07</u>

M

331.5

D122p

2006

ex. 01

Catálogo na Publicação – Biblioteca da FARN
Setor de Processos Técnicos

Damasceno, Raphaela Priscila Silva

O paradigma da empregabilidade: um estudo de caso no Banco do Brasil S. A. /
Raphaela Priscila Silva Damasceno. – Natal: FARN, 2006.
34f.

Orientador: Carlos Antônio de Lima Moreira (M.Sc.)

Monografia (Bacharelado em Administração com Habilitação em Marketing) –
Faculdade Natalense para o Desenvolvimento do Rio Grande do Norte.

1. Empregabilidade – Monografia. 2. Mercado de Trabalho – Monografia.
3. Setor Bancário – Monografia. I. Título.

RN/FARN/BC

CDU 331.5

NATAL
2006

RAPHAELA PRISCILA SILVA DAMASCENO

O PARADIGMA DA EMPREGABILIDADE: UM ESTUDO DE CASO NO BANCO DO
BRASIL S.A.

Monografia apresentada ao Curso de Administração com Habilitação em Marketing da Faculdade Natalense para o desenvolvimento do Rio Grande do Norte, e aprovado em ____ de _____ de _____, pela banca examinadora composta pelos seguintes membros.

Carlos Antônio de Lima Moreira, M. Sc
Orientador

Catarina da Silva Souza, M. Sc
Membro Examinador

AGRADECIMENTOS

Ao Senhor meu Deus, meu pai, meu tudo por me guiar e iluminar meus passos com sabedoria. Agradeço pela oportunidade de transformar esse sonho em realidade, um momento inesquecível em minha vida. Obrigado por me dar não o que peço, mas sim o que realmente preciso. Tudo o que tenho, tudo o que sou, tudo que vier a ser vem de ti Senhor.

Aos meus Pais Artur e Rosa, pelo apoio incondicional, pela compreensão e reconhecimento, base de toda minha vida. Pelo imenso amor e apoio a mim dedicado e, sobretudo, pela educação deles recebida. Obrigado por me conduzirem por sábios caminhos. Cada vitória minha certamente vocês estarão por trás dela, como sempre estiveram. A vocês dedico o meu eterno amor e gratidão.

Aos meus irmãos Rhuane e Artur, pelo apoio e incentivo que recebi em todos os projetos de minha vida, compartilhando sempre juntos momentos de alegrias e tristezas transmitindo sempre confiança um no outro.

Aos amigos André, Bernardo, Dailana, Diogo e Mariana, guardarei sempre em meu coração os momentos inesquecíveis que passamos juntos nesses 4 anos de curso: os sorrisos, as lágrimas, as noites mal dormidas devido a trabalhos de última hora, mas que no final dava tudo certo (mes), as apresentações de seminários, as trancadeiras, os estresses e muitos outros momentos que passamos juntos. Nesse tempo a amizade evoluiu nos tornando grandes amigos, existindo uma amizade verdadeira que o tempo jamais vai apagar.

Agradeço em especial as minhas grandes amigas Dailana e Mariana, que sempre estiveram presentes comigo em todo esse tempo, me incentivando em tudo o que eu fazia e me ajudando sempre. A essas amigas dedico o meu eterno amor e gratidão. A essas amigas dedico o meu eterno amor e gratidão.

À minha família, base de toda minha estrutura.

A minha amiga de infância Luciene, pela força não só nessa jornada mas em todos os aspectos de minha vida.

A amiga Pei, sempre preocupada com o andamento de minha monografia, me incentivando e ajudando na realização de conteúdo desse projeto.

Ao meu Orientador Carlos Antônio de Lima Moreira, pela orientação, dedicação, incentivo e pela enorme paciência com que transmitiu seus conhecimentos, me guiando na construção do saber. A você Carlos meu carinho e reconhecimento.

Ao professor Marcella, meu orientador estatístico, que se mostrou sempre prestativo e paciente, me tranquilizando nos momentos difíceis na concretização deste trabalho, contribuindo de forma relevante neste projeto.

Aos colegas de trabalho que com sua disposição me transmitiram confiança na aplicação da pesquisa para a conclusão dessa tarefa.

Aos colegas de turma, pelo companheirismo, amizade e excelente convivência, proporcionando momentos inesquecíveis.

A todos que fazem a FARN, em especial aos professores do meu curso, sempre dispostos a orientar seus alunos, transmitindo valiosos conhecimentos. Sentirei saudades...

AGRADECIMENTOS

Ao Senhor meu **Deus**, meu pai, meu tudo por me guiar e iluminar meus passos com sabedoria. Agradeço pela oportunidade de transformar esse sonho em realidade: um momento inesquecível em minha vida. Obrigado por me dar não o que peço, mas sim o que realmente preciso. "Tudo o que tenho, tudo o que sou, e o que vier a ser vem de ti Senhor".

Aos meus Pais **Artur e Rosa**, pelo apoio incondicional, pela compreensão e reconhecimento, base de toda minha vida. Pelo imenso amor e apoio a mim dedicado e, sobretudo, pela educação deles recebida. Obrigado por me conduzirem por sábios caminhos. Cada vitória minha certamente vocês estarão por trás dela, como sempre estiveram. A vocês dedico o meu eterno amor e gratidão.

Aos meus irmãos **Rhuama e Artur**, pelo apoio e incentivo que recebi em todos os projetos de minha vida, compartilhando sempre juntos momentos de alegrias e tristezas transmitindo sempre confiança um no outro.

Aos amigos **André, Bernardo, Daliana, Diogo e Mariana**, guardarei sempre em meu coração os momentos inesquecíveis que passamos juntos nesses 4 anos de curso: os sorrisos, as lágrimas, as noites mal dormidas devido a trabalhos de última hora, mas que no final dava tudo certo (risos), as apresentações de seminários, as brincadeiras, os estresses, e muitos outros momentos que passamos juntos. Nesse tempo a afinidade evoluiu nos tornando grandes amigos, existindo uma amizade verdadeira que o tempo jamais vai apagar.

Agradeço em especial as minhas grandes amigas **Daliana e Mariana**, que sempre estiveram presentes comigo em todo esse tempo, me incentivando em tudo e muitas vezes como elas sempre dizem, agüentando meus estresses. A nossa amizade é para sempre.

A minha amiga de infância **Luciene**, pela força não só nesse projeto mais em todos os aspectos de minha vida.

A amiga **Peu**, sempre preocupada com o andamento da minha monografia, me incentivando e ajudando na realização do conteúdo desse projeto.

Ao meu Orientador **Carlos Antônio de Lima Moreira**, pela orientação, dedicação, incentivo e pela enorme paciência com que transmitiu seus conhecimentos, me guiando na construção do saber. A você Carlão meu carinho e reconhecimento.

Ao professor **Marcílio**, meu orientador estatístico, que se mostrou sempre prestativo e paciente, me tranquilizando nos momentos difíceis na concretização deste trabalho, contribuindo de forma relevante neste projeto.

Aos colegas de trabalho, que com sua disposição me transmitirão confiança na aplicação da pesquisa para a conclusão dessa tarefa.

Aos colegas de turma, pelo companheirismo, amizade e excelente convivência, proporcionando momentos inesquecíveis.

A todos que fazem a **FARN**, em especial aos professores do meu curso, sempre dispostos a orientar seus alunos, transmitindo valiosos conhecimentos. Sentirei saudades...

RESUMO

O presente trabalho objetiva abordar como funciona a questão da empregabilidade com os funcionários do Banco do Brasil, na preparação profissional para enfrentar as novas exigências do mercado de trabalho, seguindo padrões de um serviço competente, e a utilização de ferramentas e atividades para aumentar sua capacidade de se tornar empregável, analisando se possuem empregabilidade suficiente para permanecerem no mercado de trabalho. Os resultados foram obtidos através de pesquisa descritiva na forma de estudo de caso, utilizando-se do questionário como instrumento de coleta de dados, aplicado junto aos 55 funcionários presentes nas duas agências onde foi realizada a pesquisa no mês de Outubro de 2006, tabuladas no Excel e analisadas no Word. A partir dos dados coletados, verificou-se que o Banco do Brasil está preparando seus funcionários de acordo com a realidade exigida no mercado atual, possuindo os funcionários do Banco do Brasil perfis adequados para acompanhar a evolução do cenário do mercado de trabalho. Os funcionários estão planejando seu futuro profissional, buscando a educação permanente, com o objetivo de obter conhecimento e está preparado para o mercado de trabalho.

Palavras-Chave: Empregabilidade. Mercado de Trabalho. Futuro Profissional.

LISTA DE TABELAS

ABSTRACT

The present work has as objective to make an approach on the question of the *empregabilidade* with the employees of the Banco do Brasil, in the professional preparation to face the new requirements of the labor market, following patterns of a competent service, and the use of tools and activities to increase its capacity of becomes employable, analyzing if possess *empregabilidade* enough to remain in the labor market. The results were obtained through descriptive research in the form of case study, being used questionnaires as instrument of collection of data, applied to 55 employees in the two agencies where the research was accomplished in the month of October of 2006. From the collected data, it was verified that the Banco do Brasil is preparing its employees in accordance with the reality demanded in the current market, possessing the employees of the Banco do Brasil profiles adapted to follow the evolution of the scenery of the labor market. The employees are planning its professional future, looking for the permanent education, with the objective to get knowledge and to be prepared for the labor market.

Tabela 10 – Sexo 25

Palavras-Chave: Empregabilidade. Market of Work. Professional Future 26

Tabela 12 – Estado Civil 26

Tabela 13 – Grau de Escolaridade 27

Tabela 14 – Tempo que trabalha no Banco 27

Tabela 15 – Cargo que ocupa 28

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Quanto à valorização pelo trabalho.....	21
Tabela 2 – Quanto à segurança no emprego.....	21
Tabela 3 – Quanto à frequência de reciclagem	22
Tabela 4 – Quanto à rede relacionamentos	22
Tabela 5 – Oportunidades de aperfeiçoamento	23
Tabela 6 – Opinião acerca da Empregabilidade	23
Tabela 7 – Se consideram empregável no mercado.....	24
Tabela 8 – Satisfação quanto ao salário recebido	24
Tabela 9 – Possui diferenciais no mercado	25
Tabela 10 – Sexo	25
Tabela 11 – Faixa-Etária.....	26
Tabela 12 – Estado Civil	26
Tabela 13 – Grau de Escolaridade	27
Tabela 14 – Tempo que trabalha no Banco	27
Tabela 15 – Cargo que ocupa	28
3.1 TIPOLOGIA DE PESQUISA	19
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA	19
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	20
3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS	20
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	21
4.1 DADOS AVALIATIVOS	21
4.2 PERFIL DO ENTREVISTADO	25
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	29
5.1 CONCLUSÕES	29
5.2 RECOMENDAÇÕES	30
REFERÊNCIAS	31
APÊNDICE	33

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 CARACTERIZAÇÃO DO PROBLEMA.....	10
1.2 CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....	10
1.3 OBJETIVOS.....	11
1.3.1 Objetivo Geral.....	11
1.3.2 Objetivos Específicos.....	12
1.4 JUSTIFICATIVA.....	12
2 REFERENCIAL TEÓRICO	13
2.1 AS ORGANIZAÇÕES NA ATUALIDADE	13
2.1.1 Um cenário em transformação.....	14
2.2 EMPREGABILIDADE.....	15
2.2.1 O avanço da Tecnologia.....	16
2.2.2 Mercado de Trabalho	16
2.3 O PERFIL DE EMPREGABILIDADE.....	17
3 METODOLOGIA	19
3.1 TIPOLOGIA DE PESQUISA	19
3.2 UNIVERSO E AMOSTRA	19
3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS	20
3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS	20
4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	21
4.1 DADOS AVALIATIVOS.....	21
4.2 PERFIL DO ENTREVISTADO.....	25
5 CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	29
5.1 CONCLUSÕES.....	29
5.2 RECOMENDAÇÕES.....	30
REFERÊNCIAS	31
APÊNDICE	33

1.2 CARACTERIZAÇÃO DO BANCO DO BRASIL S.A E SEU AMBIENTE

Criado em 1808, o Banco do Brasil é hoje a maior instituição bancária do país. Nos últimos anos, tornou-se uma empresa ágil, moderna e competitiva, ainda mais

1 INTRODUÇÃO

1.1 CONTEXTO E COLOCAÇÃO DO PROBLEMA

Sabe-se que o mercado de trabalho apresenta uma forte tendência geral de enxugar os empregos, ampliar os outros modos de trabalhar e exigir mais educação de todos, ou seja, exigir mais capacitação dos indivíduos. A tecnologia vem fazendo com que os trabalhadores mudem seus hábitos e sua forma de comportamento em seus empregos, ampliando seus conhecimentos, se empenhando e buscando mais informações a respeito de suas atividades. Se antes as máquinas ajudavam nos trabalhos mais pesados do ser humano, hoje em dia, elas o substituem com inúmeras vantagens. Cada inovação traz um aumento de produtividade. No entanto, tem colocado à margem do trabalho milhares de operários cujas funções seriam redundantes com o avanço da tecnologia.

A empregabilidade consiste no conjunto de conhecimentos, habilidades, comportamentos e relações que tornam o profissional necessário não apenas para uma, mas para toda e qualquer organização. Trata-se de um tema emergente em nossos dias, referindo-se a capacidade humana de gerir o próprio destino e prover meios para sua sobrevivência. Os avanços e a modernização do mercado profissional exige uma postura do indivíduo. Com isso, a capacidade de estar empregado e conquistar seu espaço dependerá da força de vontade e da determinação empreendida. Ser empregável, atualmente depende de uma série de requisitos que não eram exigidos no passado, mesmo havendo postos de trabalho, a sociedade necessita de pessoas preparadas para preenchê-los.

Com base no exposto, apresenta-se, pois, o seguinte problema de pesquisa:

Até que ponto os funcionários do Banco do Brasil, agência, Presidente Bandeira e Alecrim, possuem empregabilidade suficiente para permanecerem no mercado de trabalho?

1.2 CARACTERIZAÇÃO DO BANCO DO BRASIL S.A E SEU AMBIENTE

Criado em 1808, o Banco do Brasil é hoje a maior instituição bancária do país. Nos últimos anos, tornou-se uma empresa ágil, moderna e competitiva, ainda mais

comprometida com o desenvolvimento econômico e social do Brasil. São 12.382 pontos de atendimento distribuído por todo o Brasil, sendo 3.155 agências e 9.227 postos de atendimento diversos, realizando em tempo real todos os serviços e operações bancárias. Expressiva quantidade de agências (95%) com salas de auto-atendimento que funcionam além do expediente bancário, oferecendo comodidade e segurança para seus clientes. O Banco do Brasil possui a maior base de clientes e a maior rede própria de atendimento do Sistema Financeiro Nacional. Diferencia-se pela capacidade de atender segmentos do mercado com produtos, serviços e soluções em negócios, sem descuidar do papel social de fomentador de programas, projetos e iniciativas que reafirmam os mais autênticos valores brasileiros.

A preocupação social, sempre presente na cultura do banco, tomou contornos expressivos com a Fundação Banco do Brasil, em 1988, reforçada em 2003 pela criação de uma área específica para gestão da responsabilidade sócio-ambiental nos negócios da organização. À marca BB são vinculados atributos indispensáveis para as instituições que atuam no mercado financeiro: tradição, confiança e solidez. Esses atributos permitiram ao banco a conquista, pelo 13º ano consecutivo, do prêmio *Top of Mind*, concedido pelo Instituto Data Folha a rede de distribuição do banco também é fator determinante para o sucesso de estratégias de negócios, na medida em que proporciona grande capacidade para colocação e venda de produtos e serviços, posicionando a empresa à frente de diversos concorrentes. A cultura interna do Banco do Brasil é voltada para o desenvolvimento de novas formas de relacionamentos com parceiros e clientes, novos produtos e serviços e novos processos, o que confere a organização vantagem competitiva pela constante renovação de seus negócios. Para finalizar o Banco do Brasil tem por missão: "Ser a solução em serviços e intermediação financeira, atender às expectativas de clientes e acionistas, fortalecer o compromisso entre os funcionários e a empresa e ser útil à sociedade" (BANCO DO BRASIL S. A, 2006).

1.3 OBJETIVO

1.3.1 Objetivo Geral

Analisar se os funcionários do Banco do Brasil possuem empregabilidade suficiente para permanecerem no mercado de trabalho.

1.3.2 Objetivos Específicos

- a) Identificar o grau de escolaridade dos funcionários;
- b) Conhecer a opinião dos funcionários acerca da formação de uma rede de relacionamentos;
- c) Identificar a frequência com que os funcionários reciclam seus conhecimentos.

1.4 JUSTIFICATIVA

Do ponto de vista teórico, justifica-se a presente proposta de estudo, como sendo um importante registro para a organização se preocupar com a preparação de seus funcionários perante as mudanças que vêm ocorrendo constantemente num mundo cada vez mais globalizado, qualificando cada vez mais seus funcionários, dotando-os de competência, bom relacionamento em seu ambiente de trabalho, comprometimento com suas atividades e alinhados de acordo com as exigências do mercado. A proposta é de grande importância, pois se torna necessário que o profissional perceba e persiga o desenvolvimento intelectual, emocional e físico, mantendo-se sempre atualizado no mercado para não perder seu espaço. Hoje as empresas de sucesso requerem qualidade, velocidade e flexibilidade. As demais buscam em seus colaboradores essas características visando excelentes resultados para a organização.

Por sua vez, do ponto de vista prático, justifica-se a realização do estudo pelo fato de permitir que a organização tome conhecimento do grau de empregabilidade dos seus profissionais. Os recrutadores, além de procurar em um candidato que sabe fazer, estão atrás do que o mesmo é capaz de aprender. Para isso, o empregado deve se preocupar em, cada vez mais, manter-se atualizado. O bom profissional é aquele que, antes de tudo, deve possuir autopercepção e objetivos profissionais e pessoais pré-estabelecidos. Deve-se ter sempre em mente que as pessoas são eternos aprendizes, adquirindo sempre novos conhecimentos, a fim de manter a competitividade no mercado de trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 AS ORGANIZAÇÕES NA ATUALIDADE

Sabe-se que o homem é um ser social e, portanto, existe a necessidade de socialização. Além disso, o ser humano possui suas limitações e para garantir o cumprimento dos objetivos, os indivíduos são forçados a cooperarem entre si. Dessa interação do homem com outros indivíduos, surgem as organizações. Organização é uma associação de pessoas caracterizadas por ter a função de produzir bens, prestar serviços à sociedade e atender necessidades de seus próprios participantes. Uma organização é formada pela soma de pessoas, máquinas e outros equipamentos, recursos financeiros, etc. A organização, então, é o resultado da combinação de todos estes elementos orientados a um objetivo comum.

Segundo Chiavenato (1998, p.23),

A organização é um sistema de atividades conscientemente coordenadas de duas ou mais pessoas. A cooperação entre elas é essencial para a existência da organização. Uma *organização* somente existe quando: 1. há pessoas capazes de se comunicarem e que 2. estão dispostas a contribuir com ação conjunta, 3. a fim de alcançarem um objetivo comum.

Conforme Etzione (1972, p.7), "As organizações são unidades sociais (ou agrupamentos humanos) intencionalmente construídas e reconstruídas, a fim de atingir objetivos específicos". Percebe-se, pois que a organização deve ser vista como uma unidade social que procura atingir objetivos específicos, sendo estruturada para tal.

As três funções centrais de qualquer organização são:

- a) *Função de Marketing*: que é responsável por comunicar os produtos ou serviços de uma empresa para seu mercado, de modo a gerar pedidos de serviços e produtos por consumidores;
- b) *Função de Desenvolvimento de Produto ou Serviços*: responsável por criar novos produtos ou serviços ou modificá-los, de modo a gerar solicitações futuras de consumidores por produtos e serviço; e

c) *Função de produção*: responsável por satisfazer às solicitações de consumidores por meio da produção e entrega de produtos e serviços, desempenhada pela gerência de operações.

De acordo com Chiavenato (1998, p.46),

De um modo geral, a organização procura satisfazer simultaneamente, problemas relacionados com sua racionalidade técnica, econômica, social, política, legal, etc. Contudo, muitas vezes o atendimento de um destes aspectos pode prejudicar a satisfação dos demais.

Pode-se observar que as organizações vêm buscando, cada vez mais, a satisfação do seu público interno e externo. Ademais um setor da organização não corresponde aos resultados da empresa, isso prejudica os demais setores, passando uma imagem negativa da instituição. Deve-se estabelecer um sistema eficiente de avaliação que lhes permita corrigir rumos e adaptar ações e estratégias, identificando uma organização socialmente responsável e transparente.

2.1.1 Um cenário em transformação

Durante muitos anos o emprego por longo tempo foi à base segura para assentarmos a nossa vida. Era comum a pessoa ingressar em uma empresa e só sair dela para a aposentadoria. A cada dia essa realidade está ficando mais distante. O tempo de permanência em uma empresa diminui e aumenta a rotatividade.

Conforme Minarelli (1995, p.17), "os empregos para toda a vida não mais existem. Os períodos de permanência nas empresas ficam cada vez mais curtos, enquanto aumentam as exigências em termos de profissionalismo".

As empresas para sobreviverem à crise, reestruturam processos, eliminam cargos, enxugam as suas operações e redimensiona a sua estrutura. Em consequência, as pessoas convivem constantemente com o fantasma das demissões.

Com as transformações tecnológicas estabeleceram o sistema de produção automatizado, robotizado e informatizado, não dependendo do trabalho humano, a produtividade nos serviços não mais depende de pessoas, em consequência disso

diminuindo cada vez mais os empregos. Desta forma os empregos começam a desaparecer e junto a eles os benefícios e a carreira profissional.

De acordo com Motta (2001, p.22) "carreira significará administrar a própria vida pessoal e profissional, cuidando do auto-aperfeiçoamento, dos relacionamentos profissionais e da vida financeira com poupança adequada ao trabalho intermitente".

2.2 EMPREGABILIDADE

O mundo moderno está sendo marcado por uma profunda revolução no campo da empregabilidade, onde ser empregável depende de uma série de requisitos que não eram exigidos no passado.

Hoje em dia, ter segurança profissional é obter a condição de conseguir trabalho e remuneração, independente da idade e de estar ou não empregado. É o que se chama de empregabilidade.

Segundo Minarelli (1995, p. 11),

Empregabilidade é a condição de ser empregável, isto é, de dar ou conseguir emprego para os seus conhecimentos, habilidades e atitudes intencionalmente desenvolvidos por meio de educação e treinamento sintonizados com as novas necessidades do mercado de trabalho.

De acordo com Motta (2001, p.22),

A empregabilidade centraliza a responsabilidade pelo emprego no indivíduo e não na empresa. Segurança de emprego estará na autoconfiança, na própria capacidade de aprendizado constante, na habilidade de desempenhar novas tarefas e na adaptação à variação do mercado. Nesse sentido, empregabilidade reforça a visão da competência permanente, atualizada e de responsabilidade da própria pessoa.

Além disso, o profissional dos novos tempos precisa tomar a iniciativa de oferecer e vender os seus serviços, em vez de ficar à espera das demandas. Isto é, precisa empresariar o seu talento.

O trabalhador nos dias de hoje, necessita reciclar seus conhecimentos, se aperfeiçoando de acordo com as exigências do mercado de trabalho. As

oportunidades só vão surgir para quem tem competência, garra, pontualidade, qualidade e bom relacionamento com os colegas de trabalho e os tomadores de seus serviços.

2.2.1 O avanço da Tecnologia

Não há dúvidas de que a tecnologia provoca, no mercado, profundas modificações nas organizações. O trabalho sofre transformações em seu processo onde os homens são substituídos por máquinas, resultando em maiores benefícios para a organização. Conforme Milkovich; Boudreau (2000, p.68), "A tecnologia pode ser definida como o conjunto de processos e técnicas usado para a produção de bens e serviços".

A tecnologia torna a produção mais rápida e maior, e ainda assim, o resultado final é um produto/serviço mais barato e com maior qualidade. Em contrapartida a tecnologia gera muitos desempregos, com o uso intensivo das máquinas. Este tipo de desemprego, no qual o trabalho do homem é substituído pelo trabalho das máquinas, denomina-se desemprego estrutural.

De acordo com Vico Manhães (2001, p.93),

Hoje, quando o mundo se alterna em soluções rápidas para sair da recessão, as esperanças acabam se voltando para os microprocessadores que devem resolver não só os problemas econômicos de uma sociedade cujas fontes de energia estão se esgotando, mas devem realizar, além de seus anseios materialistas, os mais nobres como realização pessoal e melhoria da qualidade de vida.

De acordo com Motta (2001, p.10), "a maioria das inovações melhora a qualidade de produtos e serviços, aumenta a eficiência empresarial e, portanto, atrai e acena com a possibilidade de maior universalização do bem-estar".

2.2.2 Mercado de Trabalho

Sabe-se que a competição no mercado de trabalho é hoje cada vez mais acirrada. Além do grande número de profissionais que disputam as vagas existentes, anualmente a concorrência se expande com novos profissionais recém-formados

procurando o seu lugar ao sol, sem muita experiência, mas com muitos cursos na bagagem e vontade de crescer. Acima de tudo é importante manter-se informado, ampliando seus horizontes.

Atualmente a exigência do mercado por trabalhadores qualificados (com níveis mediano e alto de instrução), aliada à escassez do emprego formal, vem acarretando significativas mudanças no mercado de trabalho.

Alguns postos de trabalho deixam de existir, enquanto outros são criados, gerando insegurança nas pessoas em função dos índices de desemprego e das desigualdades sociais, enxugando cada vez mais os empregos.

A insegurança dos indivíduos no mercado decorre de fatores como: a terceirização, enxugando as equipes de trabalho com objetivo de reduzir os custos da empresa; a falta de estabilidade dos rendimentos, ocasionada em disparidades salariais e as condições de trabalho impostas pelo empresariado, enfraquecendo nos canais de negociação dos trabalhadores.

Segundo Rifkin (1995, p.13),

Trabalhadores com anos de estudo, habilidades e experiência enfrentam a perspectiva muito real de serem declarados excedentes pelas novas forças da automação e informação. Eles se perguntam se serão os próximos a serem substituídos pelas máquinas inteligentes.

2.3 O PERFIL DE EMPREGABILIDADE

Para se ter empregabilidade, torna-se necessário estar afinado com as exigências das empresas. As palavras-chave das empresas de sucesso são: qualidade, velocidade e flexibilidade. Nos dias atuais, o mercado de trabalho está se tornando cada vez menos benevolente e cada vez mais rigoroso com as pessoas. Demonstrar vontade de trabalhar está se tornando um traço fundamental para se conseguir uma oportunidade no mundo do emprego.

A empregabilidade requer que os profissionais estejam aptos do ponto de vista técnico, gerencial, intelectual, humano e social para solucionarem com rapidez problemas cada vez mais sofisticados e específicos.

Conhecimentos atualizados, múltiplas habilidades e boa reputação são o grande capital das pessoas que vendem o próprio trabalho. O futuro pertence às pessoas que usam a cabeça e conhecem as tecnologias mais recentes. Informação e conhecimento são vitais.

Da mesma maneira que as qualificações técnicas, as questões éticas e comportamentais também são fatores essenciais na colocação profissional e na manutenção do emprego. As atitudes no local de trabalho e, principalmente, a forma de se relacionar com todos dentro da organização são hoje fatores de diferenciação profissional para muitas empresas. Sendo assim, o melhor investimento que um profissional pode fazer para seu trabalho é investir em si mesmo, na sua carreira, no seu potencial, nas suas relações e na sua plenitude enquanto ser humano.

Conforme Boudreau; Milkovich (2000, p. 261)

Empresa enxuta, estrutura mínima, corte de gorduras, programas de aposentadoria antecipada – essas expressões têm-se tornado cada vez mais familiares à medida que as empresas em todo o mundo se sentem pressionadas a reduzir seus custos.

O modelo da competência confere grande importância aos atributos pessoais de um indivíduo, ou seja, na sua capacidade de agir, intervir e decidir em situações imprevistas. Para isso é necessário que o trabalhador possua inúmeras qualidades pessoais como: o trabalho em equipe se identificando com os objetivos da empresa; a responsabilidade, cumprindo com os compromissos assumidos; autonomia, intensificando seu próprio ritmo de trabalho; ter iniciativa; ser comunicativo, facilitando na troca de idéias e opiniões; ser flexível, mudando hábitos previstos; e ter interesse e atenção nas atividades que serão desempenhadas. De acordo com Minarelli (1995, p.69), “quem conhece pessoas adquire informações e quem tem informações tem acesso. Acesso e informações são a garantia de um diálogo mais produtivo e de um provável negócio”.

De acordo com Lakatos, Marconi (1992, p. 106).

A delimitação do universo consiste em explorar que pontos ou coisas, fenômenos, etc. serão pesquisados, estabelecendo suas características comuns, como por exemplo, em uma certa organização a que pertencem, comunidade onde vivem etc.

3 METODOLOGIA

3.1 TIPOLOGIA DE PESQUISA

A presente proposta de estudo envolve uma pesquisa descritiva na forma de estudo de caso.

Sabe-se que a pesquisa descritiva é feita com o intuito de recolher informações e conhecimentos prévios relacionados a um problema para o qual se procura resposta. Segundo Barros; Lehfeld (1976, p.90), pesquisa descritiva “É aquela em que o pesquisador observa, registra, analisa e correlaciona fatos ou fenômenos variáveis sem manipulá-los”.

De acordo com Gil (1996, p.46), “As pesquisas descritivas têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis”.

O estudo de caso foca-se num caso que esteja ocorrendo na vida real, para descrever a totalidade do contexto onde se dão as relações, privilegiando o processo em detrimento dos resultados, na tentativa de captar a evolução do programa estudado (MARION; DIAS; TRALDI, 2002, p.62).

Finalmente, o estudo de caso retrata o dinamismo de uma situação numa forma muito próxima de como ela acontece na realidade.

3.2 UNIVERSO E AMOSTRA

O universo pesquisado abrange os 55 funcionários do Banco do Brasil presentes nas agências Alecrim e Presidente Bandeira, localizadas num mesmo prédio.

Segundo Barros; Lehfeld (1996, p.105), “O universo da pesquisa significa o conjunto, a totalidade de elementos que possuem determinadas características, definidas por um estudo”.

De acordo com Lakatos; Marconi (1992, p.108),

A delimitação do universo consiste em explicitar que pessoas ou coisas, fenômenos, etc. serão pesquisadas, enumerando suas características comuns, como por exemplo, sexo, faixa etária, organização a que pertencem, comunidade onde vivem etc.

No que concerne à pesquisa, realizou-se um estudo censitário, ou seja, optou-se por aplicar o questionário com todos os funcionários do Banco do Brasil presentes nas 2 agências.

Conforme Lakatos; Marconi (1992, p.108) "A pesquisa censitária abrange a totalidade dos componentes do universo".

3.3 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS

Para a realização da pesquisa, foi utilizado como instrumento de coleta de dados o questionário.

De acordo com Marconi; Lakatos (1999, p.10), o questionário é "Um instrumento de coleta de dados, constituídos por uma série ordenada de perguntas que devem ser respondidas por escrito e sem a presença do entrevistado".

Conforme Barros; Lehfel'd (1986, p.108),

O questionário é o instrumento mais usado para o levantamento de informações. O pesquisador deve ter como preocupação ao elaborar o seu instrumento de investigação, determinar o tamanho, o conteúdo, a organização e clareza de apresentação das questões a fim de estimular o informante a responder. Pode possuir perguntas fechadas ou perguntas abertas e ainda a combinação dos dois tipos.

3.4 TRATAMENTO PARA ANÁLISE DOS DADOS

Após a coleta dos dados, foi realizado a contagem e os cálculos necessários. Na sequência os resultados foram organizados em tabelas através dos programas *Word* e *Excel*, seguindo-se critérios de interpretação e análise.

Para Vergara (1998, p.57), "Tratamento dos dados refere-se aquela seção na qual se explica para o leitor como se pretende tratar a coleta, justificando por que tal tratamento é adequado aos propósitos do projeto".

Segundo Barros; Lehfel'd (1986, p.113), "A análise evidenciará as relações existentes entre os dados conseguidos e o fenômeno estudado. O pesquisador aprofunda-se nos dados decorrentes do tratamento estatístico".

4 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

4.1 DADOS AVALIATIVOS

Tabela 01- Valorização pelo trabalho que realiza no Banco do Brasil

Respostas	Nº de entrevistados	%
Sim	22	40
Não	11	20
Em Parte	22	40
Total	55	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Outubro/2006.

Observa-se, na Tabela 1, que 40% dos entrevistados se sentem valorizados pelo trabalho que desempenham no Banco do Brasil. Ademais, verifica-se, ainda, que 40% dos entrevistados se sentem valorizados parcialmente.

Tabela 02- Segurança no emprego com relação à carreira profissional

Respostas	Nº de entrevistados	%
Sim	27	49
Não	6	11
Em Parte	22	40
Total	55	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Outubro/2006.

Verifica-se, na Tabela 02, que 49% dos entrevistados se sentem seguros quanto a sua carreira profissional no banco, importa registrar ainda que 40% deles se sentem seguros parcialmente.

Tabela 03- Frequência de reciclagem

Respostas	Nº de entrevistados	%
Uma vez por ano	7	13
Duas vezes por ano	3	5
Três vezes por ano	2	4
Mais de três vezes por ano	14	25
Quando há necessidade	10	18
Não tem frequência certa	19	35
Total	55	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Outubro/2006.

Constata-se, na Tabela 03, que 35% dos entrevistados não tem frequência certa para reciclar seus conhecimentos, importa registrar ainda que 25% reciclam seus conhecimentos mais de três vezes por ano, por último, percebe-se que 18% responderam que reciclam seus conhecimentos quando há necessidade.

Tabela 04- Rede de Relacionamento

Respostas	Nº de entrevistados	%
Grande e diversificada	30	55
Grande e não diversificada	14	25
Restrita a colegas de trabalho	3	5
Limitada à família	8	15
Não cultiva relacionamentos	0	0
Total	55	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Outubro/2006.

Verifica-se, na Tabela 04, que 55% dos entrevistados consideram grande e diversificada a rede de relacionamentos, em contrapartida 25% consideram possuir uma rede de relacionamentos grande e não diversificada.

Tabela 05- Oportunidades de aperfeiçoamento oferecidas

Respostas	N° de entrevistados	%
Sim	27	49
Raramente	5	9
Às vezes	22	40
Nunca	1	2
Total	55	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Outubro/2006.

Verifica-se, na Tabela 05, que 49% dos entrevistados afirmam que o banco oferece meios de atualizar os conhecimentos de seus funcionários, ademais 40% deles responderam isso acontecer às vezes.

Tabela 06- Opinião acerca da **EMPREGABILIDADE**

Respostas	N° de entrevistados	%
Ferramenta indispensável para o profissional no mercado	43	78
Teoricamente parece bom, mais não funciona na prática	7	13
Já ouvi falar mais não sei o que significa	4	7
Não tenho nenhuma informação	1	2
Total	55	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Outubro/2006.

Identifica-se, na Tabela 6, que 78% dos entrevistados afirmam ser empregabilidade uma ferramenta indispensável para o profissional no mercado atual. Foi constatado que mais de 78% dos entrevistados sabe que a empregabilidade consiste na condição de ser empregável, dar ou conseguir emprego de acordo com seus conhecimentos, habilidades e atitudes desenvolvidas por meio de educação e treinamento sintonizados com as novas necessidades do mercado.

Tabela 07- Fora do banco, se considera uma pessoa empregável no mercado

Respostas	N° de entrevistados	%
Sim	36	66
Não	7	13
Ultrapassado para o que o mercado exige	9	16
Outros	3	5
Total	55	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Outubro/2006.

Verifica-se, na tabela 7, que 66% dos funcionários se consideram empregáveis no mercado de trabalho, resultando num aspecto positivo, visto que, tendo essa característica tem ele um diferencial em relação a outros candidatos no surgimento das oportunidades que o mercado de trabalho certamente irá oferecer.

4.2 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Tabela 08- Grau de satisfação com relação ao salário recebido no Banco do Brasil

Respostas	N° de entrevistados	%
Muito Satisfeito	0	0
Satisfeito	23	42
Insatisfeito	27	49
Muito Insatisfeito	5	9
Total	55	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Outubro/2006.

Verifica-se, na Tabela 8, que 49% afirmam insatisfação com o salário que recebem no banco.

Tabela 09- Diferenciais na experiência profissional que poucos possuem

Respostas	N° de entrevistados	%
Não tenho diferenciais	21	38
Tenho diferenciais que poucos possuem	24	44
Não sei	10	18
Total	55	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Outubro/2006.

Observa-se, na Tabela 9, que 44% dos entrevistados afirmam possuir diferenciais no mercado que poucos possuem. Os diferenciais que cada um possui é importante, na medida que, proporcionará ao indivíduo novas oportunidades de mercado.

4.2 PERFIL DOS ENTREVISTADOS

Tabela 10- Sexo

Respostas	N° de entrevistados	%
Masculino	41	75
Feminino	14	25
Total	55	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Outubro/2006.

Constatou-se, na Tabela 10, que 75% dos funcionários são do sexo Masculino.

Tabela 11- Faixa-Etária (em anos)

Respostas	Nº de entrevistados	%
18 a 25	4	7
26 a 33	10	18
34 a 41	12	22
acima de 41	29	53
Total	55	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Outubro/2006.

Identifica-se, na Tabela 11, que os funcionários acima de 41 anos estão presentes em maior número com cerca de 53%.

Tabela 12- Estado Civil

Respostas	Nº de entrevistados	%
Solteiro(a)	8	14
Casado(a)	46	84
Divorciado(a)	1	2
Viúvo(a)	0	0
Total	55	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Outubro/2006.

Observa-se, na Tabela 12, que 84% dos entrevistados, enquadra-se na categoria "Casado(a)".

Tabela 13- Grau de escolaridade

Respostas	Nº de entrevistados	%
2º grau completo	7	13
3º grau incompleto	13	24
3º grau completo	23	41
Pós- graduação	11	20
Outros	1	2
Total	55	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Outubro/2006.

No que concerne à escolaridade, constata-se, na Tabela 13, que 41% dos funcionários apresentam nível superior completo.

Tabela 14- Há quanto tempo trabalha no Banco (em anos)

Respostas	Nº de entrevistados	%
Até 5 anos	14	25
6 a 10 anos	8	15
11 a 15 anos	5	9
16 a 20 anos	4	7
acima de 20 anos	24	44
Total	55	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Outubro/2006.

Identifica-se, na Tabela 14, que 44% dos entrevistados declaram estar a mais de 20 anos no banco.

Tabela 15- Cargo que ocupa no Banco do Brasil

Respostas	Nº de entrevistados	%
Caixa	8	15
Posto Efetivo/ Escriturário	15	27
Assistente de Negócios	14	25
Gerente	18	33
Total	55	100

Fonte: Pesquisa de Campo, Outubro/2006.

Observa-se, na Tabela 15, que 33% dos cargos são ocupados por gerentes, na medida em que estão classificados em 4 níveis: Gerente de Agência, Gerente Administrativo, Gerente de Expediente e Gerente de contas.

5 CONCLUSÕES e RECOMENDAÇÕES

5.1 CONCLUSÕES

Sabe-se as mudanças nas relações de trabalho exigem cada vez mais dos funcionários a sua capacidade de adquirir novos conhecimentos capazes de adaptá-los às mudanças atuais.

O mercado, em constantes mudanças, e cada vez mais competitivo, leva os profissionais a exercerem uma postura mais inovadora para estarem preparados, qualificados, valorizados e motivados, tendo assim mais condições de enfrentar novos desafios e oportunidades.

Conclui-se, pois, que a maioria dos entrevistados afirma estar satisfeitos com a função que desempenham, se adequando no perfil de uma pessoa empregável, onde é necessário ter motivação e prazer para trabalhar.

Em relação à segurança no emprego a maioria dos funcionários do Banco do Brasil responderam de forma afirmativa quando indagados sobre a garantia de emprego em sua carreira profissional.

No que concerne à rede de relacionamentos, verificou-se, grande interesse dos funcionários em cultivar uma rede de relacionamentos grande e diversificada. Sendo essa uma ferramenta importante no caso de recolocação no mercado de trabalho.

Quanto à frequência dos funcionários em cursos e palestras oferecidas pela empresa, constatou-se o interesse deles em se atualizarem, acompanhando as exigências do mercado, estando o banco oferecendo-lhes meios para se aperfeiçoarem, incentivando o crescimento pessoal e, conseqüentemente profissional dos seus funcionários.

Conclui-se, ainda, que a maioria dos entrevistados é do sexo masculino, a faixa-etária predomina os que têm acima de 41 anos, a maioria possuem formação acadêmica ou estão caminhando para isso. Ademais, a grande maioria dos entrevistados é composta por pessoas casadas. Vale comentar, ainda, que grande parte deles declaram ter mais de 20 anos na empresa, evidenciando estabilidade, fato raro no mercado atual.

Com relação à satisfação com o salário recebido, a maioria deles se dizem insatisfeitos com o salário que ganham, sendo isso incompatível com os esforços que realizam para a empresa.

Dessa forma, fica claro que o Banco do Brasil estimula a empregabilidade de seus funcionários, sabendo ele que ao fortalecer a sua empregabilidade, alcançará com mais facilidade seus objetivos profissionais.

5.2 RECOMENDAÇÕES

Recomenda-se a empresa que continuem buscando formas de aperfeiçoar os conhecimentos dos seus funcionários, oferecendo a eles ferramentas que possam enriquecê-los como profissional nos dias de hoje.

Sabe-se, ainda, que o profissional motivado produz muito mais para a organização, resultando em uma otimização dos seus serviços, recomenda-se também a empresa que esteja sempre melhorando a sua política de cargos e salários, oferecendo benefícios que motivem ainda mais os funcionários, se preocupando com seu bem - estar social.

ETZIONI, A. Organizações complexas. São Paulo: Atlas, 1982.

GIL, Antônio Carlos. Como elaborar projetos de pesquisa. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

MANAS, Antônio Vico. Gestão de Tecnologia e Inovação. 3. ed. São Paulo: Érica, 2001.

MARCONI, Marina de A.; LAKATOS, Eva M. Metodologia do trabalho científico. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992.

MARION, João Carlos; DIAS, Reinaldo; TRALDI, Maria Cristina. Monografia para os cursos de administração, contabilidade e economia. São Paulo: Atlas, 2002.

REFERÊNCIAS

- MINARELLI, José Augusto. *Emprego: caminho das pedras*. São Paulo: Gente, 1995.
- BANCO DO BRASIL S.A. Disponível em: < [http:// www.bancodobrasil.com.br](http://www.bancodobrasil.com.br) > Acesso em: 20 de Mar. 2006.
- MOTTA, Paulo Roberto. *Transformação Organizacional - a teoria e a prática da*
- BARROS, Aidil Jesus da Silveira; LEHFELD, Neide Aparecida de Souza. **Fundamentos de metodologia científica**. 2.ed. São Paulo: Pearson Educacion do Brasil, 1976.
- RIFKIN, Jeremy. *O fim dos empregos*. São Paulo: Makron Books, 1993.
- BOUDREAU, John W; MILKOVICH, George T. **Administração de recursos humanos**. São Paulo: Atlas, 2000.
- CERVO, A. L; BERVIAN, P. A. **Metodologia científica**. 4. ed. São Paulo: Makron Books, 1996.
- CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de pessoas**. Rio de Janeiro: Campus, 1999.
- _____, Idalberto. **Recursos humanos**. Ed. Compacta. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2002.
- ETZIONI, A. **Organizações complexas**. São Paulo: Atlas, 1982.
- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.
- MANÁAS, Antônio Vico. **Gestão de Tecnologia e Inovação**. 3. ed. São Paulo: Érica, 2001.
- MARCONI, Marina de A; LAKATOS, Eva M. **Metodologia do trabalho científico**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 1992.
- MARION, José Carlos; DIAS, Reinaldo; TRALDI, Maria Cristina. **Monografia para os cursos de administração, contabilidade e economia**. São Paulo: Atlas, 2002.

MINARELLI, José Augusto. **Empregabilidade: o caminho das pedras**. São Paulo: Gente, 1995.

MOTTA, Paulo Roberto. **Transformação Organizacional - a teoria e a prática de inovar**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2001.

RIFKIN, Jeremy. **O fim dos empregos**. São Paulo: Makron Books, 1996.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

APÊNDICE

Questionário

1 - Você se sente valorizado pelo trabalho que realiza no Banco do Brasil?

☐ Sim ☐ Não ☐ Em parte

2 - Você se sente seguro em sua empresa, com relação a sua carreira profissional?

☐ Sim ☐ Não ☐ Em parte

3 - Com que frequência recorre seus conhecimentos (cursos, palestras, graduações, etc.)?

☐ Uma vez por ano ☐ Duas vezes por ano ☐ Três vezes por ano ☐ Mais de três vezes por ano☐ Quando há necessidade ☐ Não tem frequência certa

4 - Sua rede de relacionamento é:

☐ Grande e diversificada ☐ Grande e não diversificada ☐ Restrita a colegas de trabalho
☐ Limitada a família ☐ Não cultiva relacionamentos

5 - O banco oferece oportunidades de aperfeiçoamento (livros, revistas especializadas, jornal personalizado, seminários, palestras, mini-cursos, reunião, estudo de viagem, etc.)

☐ Sim ☐ Raramente ☐ Às vezes ☐ Nunca

6 - Na sua opinião EMPREGABILIDADE é:

☐ É uma ferramenta indispensável para o profissional no mercado atual
☐ Teoricamente parece bom, mas não faz sentido
☐ Há muito falar mas não sei o que significa
☐ Não tenho nenhuma informação

APÊNDICE

7 - Fora do banco, você se considera uma pessoa empregável no mercado?

☐ Sim ☐ Não ☐ Ultrapassando para o que o mercado exige ☐ Outros _____

8 - Qual o seu grau de satisfação com relação ao salário recebido no Banco do Brasil?

☐ Muito Satisfeito ☐ Satisfeito ☐ Insatisfeito ☐ Muito Insatisfeito

9 - Você tem diferencial na sua experiência profissional que poucos possuem?

☐ Não tenho diferencial ☐ Tenho diferencial que poucos possuem ☐ Não sei10 - Sexo ☐ Masculino ☐ Feminino

11 - Faixa Etária (em anos)

☐ 18 a 25 ☐ 26 a 33 ☐ 34 a 41 ☐ acima de 41

12 - Estado Civil

☐ Solteiro (a) ☐ Casado (a) ☐ Divorciado (a) ☐ Viúvo (a)

13 - Grau de Escolaridade

☐ 2º grau completo ☐ 3º grau incompleto ☐ 3º grau completo ☐ Pós-graduação
☐ Outros _____

14 - Há quanto tempo você trabalha no Banco (em anos)?

☐ Até 5 anos ☐ 6 a 10 ☐ 11 a 15 ☐ 16 a 20 ☐ Mais de 20

15 - Qual o Cargo / Função que desempenha no Banco do Brasil?

☐ Caixa ☐ Posto E/Ativo/Escriturário ☐ Assistente de Negociação ☐ Outros _____

