

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS
Faculdade de Ciências Econômicas
Curso de Especialização em Gestão Estratégica - CEGE

Raquel de Paula Faria

**A PERCEPÇÃO DE APRENDIZADO DAS GERAÇÕES BABY BOOMERS, X, Y, Z
E O USO DAS NOVAS TECNOLOGIAS NO TREINAMENTO E
DESENVOLVIMENTO: Desafios e estratégias para a educação corporativa na
atualidade**

Belo Horizonte

2020

Raquel de Paula Faria

**A PERCEPÇÃO DE APRENDIZADO DAS GERAÇÕES BABY BOOMERS, X, Y, Z
E O USO DAS NOVAS TECNOLOGIAS NO TREINAMENTO E
DESENVOLVIMENTO: Desafios e estratégias para a educação corporativa na
atualidade**

Monografia de pós-graduação apresentada ao Curso de Especialização em Gestão Estratégica do Departamento de Ciências Administrativas da Faculdade de Ciências Econômicas da UFMG como requisito parcial à obtenção do título de Especialista em Gestão Estratégica.

Orientador: Prof. Dr. Victor Natanael Schwetter
Silveira

Belo Horizonte

2020

Ficha catalográfica

F224p
2020

Faria, Raquel de Paula.
A percepção de aprendizado das gerações Baby Boomers, X,Y,Z e o uso das novas tecnologias no treinamento e desenvolvimento [manuscrito]: desafios e estratégias para a educação corporativa na atualidade / Raquel de Paula Faria . – 2020.
50 f.

Orientador: Victor Natanael Schwetter Silveira.
Monografia (especialização) – Universidade Federal de Minas Gerais, Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração.
Inclui bibliografia (f. 48-49).

1. Administração. I. Silveira, Victor Natanael Schwetter. II. Universidade Federal de Minas Gerais. Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração. III. Título.

CDD: 658



Universidade Federal de Minas Gerais
Faculdade de Ciências Econômicas
Centro de Pós-Graduação e Pesquisas em Administração
Curso de Especialização em Gestão Estratégica

ATA DA DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO da Senhora **RAQUEL DE PAULA FARIA**, REGISTRO N° **2016716066**. No dia 22/09/2020 às 17:00 horas, reuniu-se em sala virtual, a Comissão Examinadora de Trabalho de Conclusão de Curso - TCC, indicada pela Coordenação do Curso de Especialização em Gestão Estratégica - CEGE, para julgar o Trabalho de Conclusão de Curso intitulado "**A PERCEPÇÃO DE APRENDIZADO DAS GERAÇÕES BABY BOOMERS, X, Y, E Z, E O USO DAS NOVAS TECNOLOGIAS NO TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO: DESAFIOS E ESTRATÉGIAS PARA A EDUCAÇÃO CORPORATIVA NA ATUALIDADE**", requisito para a obtenção do Título de Especialista. Abrindo a sessão, o orientador e Presidente da Comissão, Professor Victor Natanael Schwetter Silveira, após dar conhecimento aos presentes do teor das Normas Regulamentares de apresentação do TCC, passou a palavra à aluna para apresentação de seu trabalho. Seguiu-se a arguição pelos examinadores, seguido das respostas da aluna. Logo após, a Comissão se reuniu sem a presença da aluna e do público, para avaliação do TCC, que foi considerado:

APROVADO

NÃO APROVADO

75 pontos (setenta e cinco pontos) trabalhos com nota maior ou igual a 60 serão considerados aprovados.

O resultado final foi comunicado publicamente a aluna pelo orientador e Presidente da Comissão. Nada mais havendo a tratar, o Senhor Presidente encerrou a reunião e lavrou a presente ATA, que será assinada por todos os membros participantes da Comissão Examinadora. Belo Horizonte, 22/09/2020.

Prof. Victor Natanael Schwetter Silveira
(UFMG - Orientador)

Prof^a. Renata Simões Guimarães e Borges
(CAD/UFMG)

Dedico este trabalho a todos que contribuíram direta e indiretamente em minha formação acadêmica e trajetória profissional.

AGRADECIMENTOS

Agradeço a todos que contribuíram no decorrer desta jornada, em especial, à Deus, a quem devo minha vida e a minha família, que sempre me apoiou nos estudos e nas escolhas tomadas.

Aos professores do curso e colegas de jornada profissional, que tiveram papel fundamental na contribuição do conhecimento e que foram fundamentais para a elaboração deste trabalho.

Aos meus colegas pelo companheirismo e disponibilidade para me auxiliar em vários momentos.

Aos funcionários do Cege, pelo apoio com as questões administrativas.

Aos profissionais que participaram da minha pesquisa.

A todos que não foram nominalmente mencionados, mas, que, de alguma forma, me apoiaram no decorrer da minha trajetória.

Somos o que fazemos, mas somos, principalmente, o que fazemos para mudar o que somos.

Eduardo Galeano

RESUMO

Este estudo teórico-empírico teve com objetivo geral compreender qual é a percepção de aprendizado e de uso das novas tecnologias pelos indivíduos das gerações *baby boomers*, X, Y, e Z no seu treinamento e desenvolvimento. Para o desenvolvimento desta pesquisa, utilizou-se como metodologia a pesquisa qualitativa, baseada em um questionário com questões estruturadas e opções de resposta do tipo múltipla escolha, aplicado a uma amostra de 315 indivíduos, de diversas faixas etárias, residentes na região Metropolitana de Belo Horizonte, Minas Gerais. O instrumento foi baseado no *Google Forms*, e o *link* para acesso *on-line* foi disponibilizado nos meses de novembro de 2019 a maio de 2020. Os dados coletados foram organizados, de forma descritiva e, em seguida, foram verificadas as frequências das respostas, utilizando o Microsoft Excel. Como conclusões, esse estudo permitiu identificar as principais influências e percepções sobre o aprendizado e o acesso às tecnologias por parte de diferentes grupos geracionais pesquisados. Ainda sim, pôde-se identificar e refletir sobre as possíveis necessidades, oportunidades e limitações existentes no meio organizacional quando o assunto é treinamento e desenvolvimento de pessoas na utilização de diferentes recursos e metodologias de ensino para diferentes gerações.

Palavras Chave: Gerações no trabalho. Educação Corporativa. Treinamento e Desenvolvimento. Aprendizagem Organizacional. Recursos de Aprendizagem.

ABSTRACT

This theoretical-empirical study aimed to understand the perception of learning and use of new technologies by individuals of baby boomers, X, Y, and Z generations in their training and development. For the development of this research, it's used as methodology qualitative research, based on a questionnaire with structured questions and multiple choice response options, applied to a sample of 315 individuals, of different age groups, living in the Metropolitan Region of Belo Horizonte, Minas Gerais. The instrument was based on Google Forms, and the link for online access was made available from November 2019 to May 2020. The collected data were organized descriptively and then the frequencies of the answers were checked using Microsoft Excel. In conclusions, this study showed that identification of the main influences and perceptions on learning and access to technologies by different generational groups surveyed. Still, it was possible to identify and reflect on the possible needs, opportunities and limitations existing in the organizational environment when it comes to training and developing people in different generations.

Keywords: Corporate Education. Training and Development organizational learning. theory of generations. Learning resource

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Figura 1 - Gênero	33
Figura 2- Faixa Etária	33
Figura 3- Escolaridade	34
Figura 4- Escolaridade das Mulheres	34
Figura 5 - Escolaridade dos Homens	35
Figura 6- Modalidade de Ensino.....	36
Figura 7- Renda Familiar.....	36
Figura 8- Renda e Escolaridade.....	37
Figura 9 - Ferramentas de Aprendizagem.....	37
Figura 10 - Recursos de Melhor Entendimento	38
Figura 11 - Ferramenta de Aprendizagem de Preferência dos usuários	39
Figura 12 - Modalidade de Ensino de preferência dos usuários.....	39
Figura 13 - Atividade Profissional.....	40
Figura 14 - Participação em Treinamento Organizacional.....	40
Figura 15- Recursos de Treinamento mais utilizados pelas Empresas	41
Figura 16 - Ferramentas de treinamento mais utilizado pelas Empresas.....	42
Figura 17- Hábitos de Leitura	43
Figura 18- Tempo de Conexão e Uso de Rede Social	43
Figura 19 – Principais interesses no uso das Redes Sociais	44

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Características de Aprendizagem por Geração.....	29
---	----

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 PROBLEMA DE PESQUISA	15
3 OBJETIVOS	16
3.1 Objetivo Geral	16
3.2 Objetivos Específicos.....	16
4 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA	16
5 REFERENCIAL TEÓRICO	17
5.1 Teorias da Aprendizagem	17
5.1.5 Aprendizado Tradicional – Modelo Fordista e Taylorista	21
5.3 As Gerações	23
5.3.1 <i>Baby Boomers</i>	24
5.3.2 A GeraçãoX.....	25
5.3.3 A Geração Y.....	26
5.3.4 A Geração Z.....	27
5.3.5 As formas de aprendizado das gerações	28
6 METODOLOGIA.....	30
6.1 Caracterização da pesquisa.....	30
6.2 População e amostra da pesquisa	30
6.3 O instrumento de coleta de dados	31
6.4 O tratamento dos dados.....	32
7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS	32
7.1 Caracterizações do perfil da amostra.....	32
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS	44
8.1 Limitações do estudo	46
8.2 Recomendações para estudos futuros.....	47
REFERÊNCIAS	48
APÊNDICES.....	50
Apêndice A – Questionário da pesquisa	50

1 INTRODUÇÃO

A época e o momento na sociedade em que uma geração se desenvolve têm influência direta na forma como seus indivíduos se relacionam, aprendem, e constituem seus valores e crenças. Se há algumas décadas atrás os grupos geracionais eram compostos por períodos maiores de desenvolvimento no tempo, atualmente percebemos mudanças nítidas de uma geração para outra em períodos menores, quase que de uma década para outra.

As influências comportamentais adquiridas por cada geração implicam diretamente na forma como as pessoas se comportam, relacionam, trabalham e aprendem, refletindo diretamente na organização do capital intelectual das empresas, no desenvolvimento educacional exercido nas escolas, faculdades e no padrão de consumo e relacionamento presente na sociedade.

O único meio de nossa sociedade manter sua vitalidade no ambiente turbulento em que vivemos, é através de um constante e renovado processo de aprendizagem. (CARVALHO, 1999. p.57).

Um dos maiores desafios da contemporaneidade no que tange o desenvolvimento de pessoas está atualmente em alinhar as diferenças entre os indivíduos, de forma a compreender quais as principais características de adultos, jovens e crianças e, como ambos se relacionam diretamente com o aprendizado, as experiências, a percepção e a captação do conhecimento.

A forma de aprendizado de um adulto de 60 anos e os recursos instrucionais utilizados por este é diferente da forma de aprendizado estabelecida por um jovem de 18 anos por exemplo. Os recursos de aprendizado disponíveis e populares a uma determinada geração podem ter influência completamente diferente a outro grupo de faixa etária distinta. Conseguimos perceber esta afirmação com mais nitidez quando relacionamos, por exemplo, o uso de livros impressos se comparados aos livros

tecnológicos e digitais, como o Kindle¹. Ou até mesmo a relação entre a máquina datilográfica ao *smartphone* ou a Internet.

Na atualidade, para que uma organização empresarial tenha êxito no desenvolvimento de pessoas e conhecimento, a área de treinamento e educação corporativa precisa estar cada vez mais atenta às características de aprendizado dos indivíduos que trabalham com ela, de forma que, a organização seja capaz de inovar e atualizar os seus recursos de treinamento e suas ferramentas para aquisição do conhecimento.

Os desafios para a capacitação profissional e o desenvolvimento de pessoas do século XXI estão, principalmente, correlacionado sem ser capaz de alinhar expectativas e diferenciadas necessidades de aprendizado, a fim de que todos estejam engajados e conectados no mesmo propósito (OLIVEIRA, 2009, p. 51).

Com o passar das décadas e o advento de novas tecnologias, tornou-se cada vez mais comum perceber as transformações na sociedade, bem como as trocas de informações entre os indivíduos. A forma de pensar, se comportar, agir e interagir mudou, e continua em ritmo crescente de constante de mudança.

Cenas como adolescentes inquietos digitando mensagens em seu telefone celular, enquanto ouvem música, tiram fotos e se deslocam ao mesmo tempo, têm se tornado comuns. Crianças que dominam habilidades no *videogame*, configuração de televisores *Smart TV*², habilidades na transmissão de arquivos digitais pela Internet, interação em redes sociais são comportamentos muito comuns dos jovens na atualidade.

Assim, a forma com a qual as pessoas interagem e se relacionam se transformou com o passar das décadas. Conseqüentemente, a forma de aprender também sofreu alterações.

Modelos mentais de ensino e aprendizagem, pautados em décadas passadas, numa pedagogia obsoleta, não alcançam mais as necessidades de uma

¹Kindle é um leitor de livros digitais desenvolvidos pela subsidiária da Amazon, que permite aos usuários comprar, baixar, pesquisar e, principalmente, ler livros digitais, jornais, revistas, e outras mídias digitais via rede sem fio. Disponível em Amazon.com

²Smarttv: Televisores inteligentes, capazes de captar o sinal wifi e se conectar à internet. Disponível em: www.samsung.com.br

sociedade jovem, que entende e interage com o mundo de uma forma dinâmica, diversa, interativa e conectada.

Diante das novas formas de comportamento que influenciam diretamente no modelo de aprendizado, estabelece-se como um novo desafio para as organizações, tanto no meio educacional quanto o profissional, a adaptação às novas necessidades de ensino, metodologias de desenvolvimento e aplicação do conhecimento.

Torna-se relevante tentar identificar o perfil de comportamento e aprendizagem das gerações *baby boomers*, X, Y e Z, assim como as principais limitações e desafios enfrentados pelas organizações, em suas respectivas áreas de treinamento e desenvolvimento, na realização de suas práticas de treinamento organizacional e da construção de capital intelectual.

Novos recursos de aprendizagem passaram a se tornar ferramentas mais atuais e usuais para o dia-a-dia, e, uma dúvida comum, envolve questionar: como considerá-las e introduzi-las no contexto de aprendizagem, para atenderem eficazmente às necessidades da sociedade e das organizações contemporâneas? Como envolver, treinar e desenvolver pessoas utilizando meios que façam sentido aos treinandos do século XXI? Se a forma de aprender mudou, a sala de aula e seus respectivos recursos não podem ser os mesmos de décadas atrás.

2 PROBLEMA DE PESQUISA

Diante do contexto enunciado acima, propõe-se, como problema de pesquisa a seguinte questão: *qual é a percepção de aprendizado e de uso das novas tecnologias pelos indivíduos das gerações baby boomers, X, Y, e Z no seu treinamento e desenvolvimento? Quais as implicações e desafios do perfil apresentado na realidade Organizacional das Empresas?*

3 OBJETIVOS

3.1 Objetivo Geral

O presente estudo tem como objetivo geral compreender qual é a percepção de aprendizado e de uso das novas tecnologias pelos indivíduos das gerações *baby boomers*, X, Y, e Z no seu treinamento e desenvolvimento.

3.2 Objetivos Específicos

Visando atingir o objetivo principal, alguns objetivos específicos foram definidos:

- a) Caracterizar as diferentes gerações;
- b) Identificar os principais meios de aprendizagem, utilizados pelos indivíduos das diferentes gerações, no seu treinamento e desenvolvimento;
- c) Identificar as principais tecnologias, utilizadas pelos indivíduos das diferentes gerações, no seu treinamento e desenvolvimento;
- d) Relacionar as diferentes gerações com as suas respectivas preferências de meios de aprendizagem e de tecnologias, no seu treinamento e desenvolvimento.

4 JUSTIFICATIVA E RELEVÂNCIA

Este trabalho tem sua relevância, primeiramente, do ponto de vista acadêmico, uma vez que estudos abordando as diferentes gerações ainda são relativamente escassos na literatura, o que demanda mais contribuições para o desenvolvimento deste tema.

Além disso, o comportamento das diferentes gerações é diferente e, da mesma forma, a sua forma de aprender é diferente, principalmente, em função do avanço das novas tecnologias, o que vai requerer ajustes, por parte da gestão de pessoas nas organizações, privilegiando os meios e as tecnologias mais adequadas a cada geração, elevando a eficácia das organizações em atuar para melhorar as

capacidades dos indivíduos e, conseqüentemente, elevar sua produtividade e seus resultados no trabalho.

Torna-se um constante desafio para o ambiente organizacional ser capaz de equiparar e alinhar as diferenças de comportamento, percepção e aprendizado das gerações que compõem o ambiente profissional. Colocar os diversos perfis cognitivos e geracionais engajados com foco na entrega e no mesmo propósito requer das empresas um constante olhar de transformação de seus próprios recursos e processos.

Dessa forma, percebe-se a relevância de se desenvolver análises e estudos acadêmicos que colaboram para uma melhor compreensão dos fatores envolvidos na aprendizagem das pessoas de diferentes gerações, assim como torna-se relevante evidenciar as transformações dos meios de treinamento e desenvolvimento que estão ao dispor das pessoas e das organizações.

Portanto, este estudo justifica-se pela tentativa de compreender as diferenças entre os indivíduos oriundos de épocas diferentes, e sua relação com as novas tecnologias e o aprendizado, favorecendo a efetividade das novas possibilidades abertas pelas novas tecnologias para que possamos utilizar deste conhecimento na contribuição da redução de dificuldades de aprendizagem no contexto organizacional.

5 REFERENCIAL TEÓRICO

5.1 Teorias da Aprendizagem

O processo de aprendizagem e as formas de captação do conhecimento é um modelo bem estudado e explorado por vários autores e correntes de pensamento, quando refletimos sobre a teoria das Organizações e a Teoria da Aprendizagem. No âmbito da Teoria da Aprendizagem, podemos entender que cada corrente de pensamento e estudo procura analisar e interpretar como se estabelecem as dinâmicas do ensinar e aprender entre os homens, bem como sua evolução cognitiva.

Dentre as várias teorias estudadas ao longo das décadas, podemos citar várias abordagens que procuraram entender e teorizar o processo de aprendizado. Dentre as mais conhecidas e exploradas temos: a teoria Behaviorista, a Epistemologia Genética de Jean Piaget, as teorias construtivistas, a teoria da Gestalt, as teorias cognitiva, humanistas entre outros.

5.1.1 Abordagem Behaviorista

Para a abordagem Behaviorista, oriunda no início do século XX, a partir das abordagens de um pesquisador russo e de um norte-americano, o comportamento humano seria influenciado e estimulado pelo meio, numa relação de estímulo-resposta, e não por algum esquema mental interno, contrapondo-se à teoria da Psicanálise, de Sigmund Freud que estava em ascensão naquela época.

Como representantes desta corrente há, como iniciadores dessa abordagem, o russo Ivan Pavlov (1849-1936), que estudou o comportamento em animais, na sua relação com os estímulos de alimento, salivação e estímulo sonoro.

Nos EUA, John B. Watson (1878-1958) iniciou a chamada Psicologia Behaviorista, no início de 1913, e foi amplamente utilizado na Administração a partir da década de 1930 e, principalmente, após a II Guerra Mundial, com B. F. Skinner.

A teoria do behaviorismo concentra-se no estudo dos comportamentos que podem ser observados, a partir das reações do indivíduo aos estímulos do meio. A mente é vista como uma “caixa preta”, porque responde a estímulos que podem ser observáveis, ignorando totalmente a possibilidade de influência de processos mentais internos.

Em função da resposta (comportamento) dada pelo indivíduo — certa ou errada —, é gerado um reforço, ou uma punição pela sua resposta.

O behaviorismo busca prever o comportamento dos indivíduos atuando nos estímulos e nas consequências do comportamento, afetando a probabilidade de ocorrência da resposta a partir de então.

Dê-me uma dúzia de crianças saudáveis, bem formadas, e meu próprio mundo especificado para fazê-los crescer e, garanto, qualquer um que eu pegue ao acaso posso treiná-lo para se transformar em qualquer tipo de especialista que eu poderia escolher - médico, advogado, artista, o comerciante-chefe e, sim, até mesmo mendigo e ladrão, independentemente dos seus talentos, inclinações, tendências, habilidades, vocações e raça dos seus antepassados (OSTERMANN; CAVALCANTI, 2011, *apud* WATSON, 1930).

Segundo Ostermann e Cavalcanti (2011), o modelo Behaviorista teve grande influência na educação, principalmente em uma pedagogia tecnicista, sendo representado por Frederick Skinner (1904-1990).

A concepção skinneriana de aprendizagem está relacionada a uma questão de modificação do desempenho: o bom ensino depende de organizar eficientemente as condições estimuladoras, de modo a que o aluno saia da situação de aprendizagem diferente de como entrou. (OSTERMANN; CAVALCANTI, 2011, p.21)

Para Fleury e Fleury (1997, p.19) o foco principal do modelo behaviorista é o comportamento, pois é mensurável e passível de observação. Dessa forma, partindo do princípio da análise, o comportamento ao aprender implicaria em um estudo das reações e eventos estimuladores que podem produzir respostas e consequências no processo de aprendizado.

Ainda segundo Fleury e Fleury (1997, p. 29) a aprendizagem é um processo de constante mudança, e resulta da prática e da vivência ou experiência anterior. Para o autor, no ambiente organizacional há duas vertentes teóricas de maior influência que geralmente costumam ilustrar e sustentar os modelos de aprendizagem, representado pelo modelo Behaviorista e o modelo cognitivo.

5.1.2 Modelo Cognitivista

O modelo cognitivo tem uma abordagem do comportamento mais abrangente que o modelo behaviorista, pois explicaria melhor fenômenos de ordem mais complexa,

aprendizagem de conceitos e solução de Problemas. A corrente cognitivista enfatiza principalmente o processo de cognição, através do qual a pessoa atribuiria significados conforme à realidade em que se encontra.

Dentre os principais representantes da corrente cognitivista, temos Jerome Bruner (1915), que aborda em sua teoria que, o aprendizado é um processo interno e não um fruto do ambiente ou de fatores externos a quem está no papel de aprendiz. E Jean Piaget com uma abordagem do desenvolvimento mental e cognitivo.

Para Piaget (2007, p. 15) o desenvolvimento cognitivo da criança se daria através dos processos de assimilação e acomodação e por meio do desenvolvimento de etapas de mudança e transformação.

Para Ostermann e Cavalcanti (2011) na Teoria Cognitivista:

[...] o processo de cognição, através do qual a pessoa atribui significados à realidade em que se encontra. Preocupa-se com o processo de compreensão, transformação, armazenamento e uso da informação envolvido na cognição e procura regularidades nesse processo mental. (OSTERMANN; CAVALVANTI, 2011, p.31)

A teoria da Gestalt, que foi precursora do Cognitivismo no campo da teoria da Aprendizagem procura abordar o processo de absorção do conhecimento através de *Insights*. De acordo com Fleury e Fleury (1997, p.20, *apud* Hill, 1991) “o indivíduo que tem um *insight* vê uma situação de uma nova maneira, maneira esta que inclui compreensão das relações lógicas ou percepção das conexões entre meios e fins”.

5.1.3 Modelo Humanista

Na Abordagem Humanista o foco aborda o desenvolvimento do ser humano, e teve como principal representante o teórico Carl Rogers (1902-1987). Segundo Ostermann e Cavalcanti (2011) para o pensador Carl Rogers:

[...] seu objetivo não é o controle do comportamento, o desenvolvimento cognitivo ou a formulação de um bom currículo e sim o crescimento pessoal

do aluno. Essa abordagem considera o aluno como pessoa e o ensino deve facilitar a sua autorrealização, visando à aprendizagem “pela pessoa inteira”, que transcende e engloba as aprendizagens afetiva, cognitiva e psicomotora. (OSTERMANN; CAVALVANTI,2011, p.37)

5.1.4 Teorias Sócio Culturais

Dentre os autores mais conhecidos da abordagem sócios Cultural podemos destacar Paulo Freire (1921-1997), conhecida, sobretudo pelo modelo de alfabetização de Jovens e Adultos e que tinha como principal pilar a discussão sobre as experiências de vida do aluno e utilização de recursos de aprendizado que utilizassem da visão de mundo do aluno.

Segundo Ostermann e Cavalvanti (2011, p. 44) a grande originalidade do trabalho de Paulo Freire estava no fato de considerar a educação como ferramenta de libertação. Essa é a ideia básica que foi trabalhada em seu mais famoso livro, conhecido em todo o mundo: *Pedagogia do Oprimido* (FREIRE, Paulo. 1987).

5.1.5 Aprendizado Tradicional – Modelo Fordista e Taylorista

O modelo de Produção Taylorista originário do século XX, cuja teoria foi consolidada pelo Engenheiro Americano Frederick W. Taylor (1856-1915) se concentrou, sobretudo, no modelo fabril de produção cujo objetivo era máxima racionalização das operações, o aumento produtivo e de seu lucro. Taylor, para o desenvolvimento do modelo de Produção Taylorista constatou que os trabalhadores deveriam se organizar de forma sistematizada e em hierarquia no desenvolvimento da atividade de forma específica.

Conseqüentemente o modelo de Produção Taylorista fortaleceu a ideia de que o funcionário deveria apenas desenvolver sua tarefa e não necessitaria de entender ou conhecer de forma aprofundada o desenvolvimento das atividades e suas técnicas ou conhecimentos agregados. Segundo, Fleury e Fleury (1997, p.43) a elaboração conceitual de um modelo de aprendizado, focava basicamente os sistemas de produção orientados pela manufatura.

O Modelo Taylorista de Produção na época intensificou o processo de divisão do trabalho e conseqüentemente do conhecimento que na época era de responsabilidade do gerente além de sua fiscalização. O modelo Taylorista teve influência direta na escola e na forma de aprendizado, pois consistia na dissociação da forma de trabalhar em meio as especialidades dos trabalhadores. O trabalho acontecia independente do conhecimento dos trabalhadores, da tradição e das habilidades, pois negava ao trabalhador qualquer manifestação subjetiva além do trabalho processual e técnico.

Seguindo a mesma linha, também no século XX, tivemos o Fordismo, que foi difundido por Henry Ford no qual a principal característica de produção era a fabricação em massa, cujo sistema de Produção era pautado, sobretudo na linha de montagem. No Taylorismo o produto era conduzido por uma esteira rolante e cada funcionário executava uma pequena tarefa, não sendo necessário sair de seu local de trabalho ou posição.

Dessa forma, podemos perceber que nos primórdios do século XX, a forma como o conhecimento era disseminada nas organizações foi bastante influenciado por um modelo de divisão entre tarefas manuais e intelectuais sem grande estímulo ao desenvolvimento e aprendizagem contínua.

5.2 Gestão de Pessoas e Treinamento e Desenvolvimento

Com o advento das novas tecnologias, da globalização e competitividade de mercado, as organizações empresariais se vêm cada vez mais envolvidas no propósito de tornarem-se inovadoras e serem qualificadas. Para isso é necessário investir em tecnologias, e em seu capital intelectual, que é representado pela soma das habilidades, da Inteligência e dos conhecimentos humanos.

Diante de um novo cenário propício ao conhecimento, gestão de pessoas e habilidades, as empresas passaram a cada vez mais investir na gestão do conhecimento e na capacitação de seus talentos, visando à retenção de profissionais, clientes, fornecedores e sua respectiva diferenciação e competitividade no mercado. (LEITE *et al.* 2006).

Neste cenário, a área de Gestão de Pessoas, passa a adquirir relevância no cenário organizacional, pois deixa de ser uma área de recursos que somente executa e, passa a se tornar um parceiro estratégico no desenvolvimento de competências, habilidade, conhecimento e atividades, pontos primordiais para fortalecer a estratégia das empresas e sua competitividade no mercado.

Segundo Ivancevich (2011p.393):

A área de Treinamento e desenvolvimento desenvolve processos que têm como objetivo proporcionar aos funcionários informação, capacitação e compreensão da organização e suas metas. Além disso, treinamento e desenvolvimento destinam-se a ajudar o funcionário a continuar contribuindo de forma positiva, com um bom desempenho.

Para Eboli (2001, p. 7)

[...] adotar um sistema de Educação Estratégica, nos moldes de uma Universidade Corporativa (UC), é condição essencial para que as empresas desenvolvam com eficácia seus talentos humanos. O impacto positivo nos resultados do negócio decorrente da adoção desses Sistemas Educacionais Estratégicos e Competitivos sem dúvida é o principal fator que tem incentivado um interesse crescente pelo tema, no mundo corporativo e na academia. ()

A partir ideia de se desenvolver competências organizacionais, a Educação Corporativa e a área de Treinamento organizacional tem se firmado cada vez mais como uma necessidade e atuação estratégica, no sentido de promover e desenvolver o conhecimento organizacional, sustentar um novo modelo de gestão flexível e acompanhar as mudanças cognitivas da sociedade.

5.3 As Gerações

A noção de Geração tem sido abordada ao longo dos anos por diversos autores, sobretudo, nos estudos sociológicos. Segundo Zygmund Bauman (2007) ao citar o conceito de gerações dos sociólogos José Ortega y Gasset (Ortega y Gasset, 1923; Mannheim, 1928) afirma que:

[...] assim como os conceitos de "nação" ou "classe", o termo geração é uma expressão "performativa" (que cria uma entidade para nomeá-la) - uma chamada ou convocação para uma batalha nas fileiras do imaginário, ou mais precisamente postulado, da comunidade. (BAUMAN, 2007, p. 370)

Segundo o Dicionário Houaiss (2012, *apud* ANDRADE *et al.*, 2012) o significado de geração é definido como o espaço de tempo que corresponde ao intervalo que separa cada um dos graus de uma filiação, e que geralmente é percebida em períodos que envolvem cerca de 25 a 25 anos”.

Dentre as várias definições do conceito “Geração”, estudar as características de cada faixa etária se torna um tema diverso, visto que existem muitas teorias e linhas de pensamento diferentes com relação à definição sobre o início e fim de cada geração. Embora haja divergências entre as datas de início e fim, percebe-se um consenso entre os autores sobre a percepção das principais características e formas de se comportar de cada grupo etário.

A caracterização por alguns autores acerca da similaridade da forma de se comportar por parte dos grupos etários tem seguido predominantemente a influência de classificação das linhas cronológicas por serem mais usuais, porém não podemos esquecer que muitos acontecimentos históricos, culturais, sociais e políticos também contribuem para a construção dos hábitos e características que foram o perfil de geração.

Para este trabalho de conclusão de curso, trabalharemos com os principais conceitos de geração abordados pelos autores Sidney Oliveira (2010), Nicole Lipkin e April Perrymone (2010) e Borges e Silva (2013).

Destaca-se, entre a visão dos autores mencionados, a definição de quatro perfis das gerações mencionadas a seguir: *Baby Boomers*, Geração X, a Geração Y e a Geração Z bem como sua relação com o aprendizado.

5.3.1 *Baby Boomers*

Esta geração foi marcada, principalmente, pelos acontecimentos históricos como a Guerra Fria, a luta pelos direitos iguais e de gênero. Imersos em contextos históricos

relevantes, esta geração, crescida no pós-guerra se desenvolveu de forma idealista e direcionada em causar impacto na sociedade.

No contexto nacional, os nascidos entre os anos 1940 e 1960 viveram o período da Ditadura militar. Esta geração foi educada com rigidez e tem como orientação seguir regras de forma disciplinada. Nesta mesma época, surgiu o *Rock & Roll*, onde a tendência à rebeldia apareceu nas letras de músicas e estilo.

No trabalho, os nascidos da geração *baby boomers* valorizam a liderança e respeitam os aspectos de controle. Possuem foco para os resultados e trabalham orientados para a missão da empresa. Por terem nascido numa época em que as grandes transformações não eram tão frequentes, estes profissionais valorizam a estabilidade de um emprego para a vida toda, bem como a ascensão profissional dentro de uma mesma organização, seguindo uma longa carreira profissional.

5.3.2 A Geração X

Segundo algumas bibliografias de diversos autores acerca do tema, relata-se que, o nome de Geração X foi dado à aqueles que nasceram no período da Guerra do Vietnã, em meados dos anos 1960 e final dos anos 1980.

A geração X nasce numa época em que os recursos tecnológicos tiveram uma popularização no acesso e alcance à população, e foi permeada por episódios como a vinda da Internet e o computador pessoal, a popularização dos jogos de videogame, o surgimento do videocassete entre outros. Os nascidos da geração X também presenciaram momentos históricos importantes e foram marcados por movimentos revolucionários, como, por exemplo, a chegada do homem à Lua (1969).

Na vida profissional uma das grandes influências dos nascidos nas décadas de 60 a 80 é permeada pela valorização da vida profissional e a estabilidade financeira.

Em meio a tantas mudanças e avanços tecnológicos, a geração X tem sido uma das principais gerações a se verem na necessidade de acompanhar os constantes processos de transformação ocorridos na sociedade. Por terem vivenciado o início da evolução tecnológica e seus primórdios, a geração X é caracterizada pela necessidade de adaptação à sua utilização, ou seja, nasceram numa época em que

a tecnologia estava em início de seu desenvolvimento e tiveram de acompanhar os processos de mudança.

Segundo Lipkin e Perrymore (2010, p.51) a geração X se vê bastante pressionada profissionalmente a se adaptar a competitividade estabelecida pela geração Y. A necessidade de ter uma vida profissional estável e segura faz com que muitos profissionais da geração X tenham medo de fracassar, além do receio de perderem seus empregos ou espaço para a Geração Y que chega ao mercado de forma competitiva e com sua facilidade de lidar com tecnologias.

5.3.3 A Geração Y

A geração Y compreende os nascidos entre os anos 1980 a 2000. Esta geração é influenciada e caracterizada, sobretudo pelo seu desenvolvimento na época de grande avanço e prosperidade da economia, informação e tecnologia.

Os nascidos da geração Y tiveram a oportunidade de ter acesso a muitos recursos que seus pais da geração X e avós não tiveram. Se os nascidos entre os anos 1960 a 1980 tiveram a oportunidade de conhecer os primeiros passos tecnológicos, a geração Y se desenvolveu num momento que os recursos já tinham sido amplamente difundidos e desenvolvidos.

Segundo Lipkin e Perrymore (2010) a geração Y cresceu, sobretudo influenciada pelo desejo de seus pais da Geração X em exercer uma paternidade voltada para o espírito de recompensas, facilidades e desenvolvimento da autoestima. Este tipo de criação, advinda dos pais da Geração X, teve influência, sobretudo, no desejo destes pais em oferecer condições de vida melhores do que aquelas que tiveram.

De acordo com Lipkin e Perrymore (2010, p. 72) a criação dos filhos da geração Y foi permeada pelo sentimento de autovalorização e autoestima que trouxe aos nascidos desta geração características que soam como benéficas e ao mesmo tempo desafiadoras à nova forma de trabalho dentro das organizações. Segundo os autores, o excesso de confiança em si mesmo faz com que os indivíduos desta geração tenham percepções distanciadas da realidade.

Os nascidos da geração Y possuem em suas características comportamentais e relacionamento a capacidade de resolver várias tarefas ao mesmo tempo, se envolvem em várias atividades enquanto conversam ao telefone, digitam mensagens, respondem e-mails, visualizam notícias e interagem nas redes sociais.

Na visão profissional, os nascidos da Geração Y buscam principalmente o trabalho como fonte de satisfação e aprendizado, bem como vêem sentido no desenvolvimento de uma vida profissional que seja equilibrada a vida pessoal.

Segundo Oliveira:

Esta geração é movida por causas, porque se preocupa mais consigo mesma. Ela adere às causas sociais, por exemplo, porque está preocupada com o mundo em que ela vai viver no futuro. Agora, na questão do autoconhecimento, ela tem falhas sim, porque são, desde cedo, estimuladas a serem vencedoras, sempre ganhar, sempre ter sucesso, sempre tirar notas altas, ou seja, é a geração do videogame. Nos jogos, você nunca perde; na pior das hipóteses, pode joga-lo e pegar outro. Não há modelo de perda e isto causa uma situação estranha para esta geração, porque como ela não lida muito com perdas, começa a adiar outro processo que é o de escolha. (OLIVEIRA, 2010, p. 57).

5.3.4 A Geração Z

Os integrantes da geração Z compreendem principalmente aqueles nascidos entre o início dos anos 1990 e final dos anos 2010. Esta geração é marcada, principalmente, por membros considerados os “novos nativos digitais”, ou seja, já nasceram familiarizados com todas as possibilidades da era tecnologia e global.

Os nascidos a partir dos anos 1990 são exímios usuários das ferramentas tecnológicas, e compreendem o funcionamento desta melhor do que qualquer outra geração. A geração Z não conhecem o mundo sem a presença dos computadores, *tablets* e celulares com pacote de dados. Não vivenciaram a era das fitas cassete, a Internet discada e a troca de cartas por correio convencional. Desde muito pequenos adquiriram o hábito e o manuseio de diversos dispositivos tecnológicos, aprendendo com facilidade o seu respectivo funcionamento e domínio.

Sobre a perspectiva de carreira e vida profissional, a geração Z é inovadora e busca sentido no que fazem. Querem na maioria das vezes serem empreendedores e não acreditam na ideia de exercer apenas uma função durante toda a sua carreira profissional. Espera-se desta geração um modelo mental pautado na flexibilidade e no dinamismo das relações de trabalho, com fortes influências acerca do modelo de produção conectado à velocidade e tecnologia.

Segundo Borges e Silva (2013) as principais características da geração Z são permeadas pela ansiedade extrema, desapego às fronteiras geográficas e maior relação com o conceito de globalização, menos relações sociais presenciais e mais interação virtual, exposição de opinião e busca de sentido no que fazem. Ainda segundo o autor, em virtude da geração Z ter nascido em um cenário amplamente conectado, essa geração trás consigo um conceito de mundo sem nenhum limite temporal o geográfico.

[...] tem muita facilidade e domínio das novas tecnologias e senso de urgência em conhecer e se conectar a todas as possibilidades de intercâmbio virtual. Com toda esta interação tecnológica a Geração Z passa boa parte do tempo encerrada em seu mundo particular, muitas vezes sem conversar com ninguém, nem mesmo com os pais, o que causa carência dos benefícios decorrentes das relações interpessoais (BORGES; SILVA, 2013, p. 04).

Segundo Castells (1996), a geração Z desenvolve uma nova forma de relação da sociedade, onde tudo é hiper-conectado e interligado, desenvolvendo assim o com o conceito de sociedade em rede. Segundo o autor, estamos vivendo uma revolução na forma de se relacionar, aprender e desenvolver, baseada nas tecnologias da informação, processamento e comunicação. As pessoas, sujeitos deste processo complexo, utilizam-se da internet para se conectar ao mundo. Ligam-se e se desligam de diferentes comunidades virtuais de acordo com seus interesses.

5.3.5 As formas de aprendizado das gerações

Cada grupo geracional possui suas características próprias de se relacionar com os recursos de aprendizagem e de aquisição do conhecimento, pode-se perceber isso

devido ao nível de contato que cada faixa etária estabeleceu com os recursos de ensino.

Para algumas gerações o livro físico esteve mais presente no processo de aprendizado. Em contrapartida, para as gerações mais recentes, os recursos eletrônicos, bem como a tecnologia são mais presentes na sua formação e cotidiano.

Conhecer as diferentes formas de aprender e as peculiaridades de cada geração é extremamente relevante no ambiente profissional, pois permite que a organização possa direcionar suas estratégias de desenvolvimento de pessoal a fim de obter melhores resultados. Por sua vez, o desconhecimento das características de cada grupo pode trazer retrabalho no processo de desenvolvimento, ou a má utilização de ferramentas a fim de alcançar resultados assertivos e estratégias competitivas com a necessidade do mercado.

Quando pensamos em estratégias de educação corporativa que sejam assertivas a cada geração, é necessário compreender que, uma organização real recebe diferentes perfis de trabalho. As formas de desenvolvimento escolhidas podem estimular ou inibir o desempenho de todos os envolvidos no processo de ensino e capacitação.

Conforme cada geração apresentada segue abaixo quadro comparativo com as principais características das gerações no ambiente de trabalho, quando o assunto é recursos de aprendizado e ensino.

Tabela 1 - Características de Aprendizagem por Geração

GERAÇÃO	PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS DE APRENDIZADO
<i>Baby Boomer</i> (1940 – 1960)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ São apegados a recursos tradicionais, preferem ler e seguir o ritmo de aprendizado tradicional. ▪ Possuem Raciocínio Linear e focam na aprendizagem com início, meio e fim. ▪ Como tiveram relacionamento tardio com a Internet, estabelecem uma relação de novidade com novas tecnologias
Geração X (1961 a 1980)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Valorizam a Estabilidade ▪ Tiveram de aprender a usar a internet. Não são Nativos Digitais, mas são experientes e dedicados. ▪ Adaptaram-se aos recursos digitais, mas prezam pelo consumo de informação de forma híbrida (<i>online</i> e <i>off-line</i>) ▪ Valorizam a flexibilidade e a aprendizagem colaborativa, e o envolvimento de

	<p>peças por meio de interação e comentários.</p>
<p>Geração Y (1981 a 1995)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ São autônomos, tem múltiplas carreiras e são conhecidos pelo potencial de inovação. ▪ São informais e imediatistas e possuem alta capacidade de fazer várias tarefas simultaneamente sem perder o foco. ▪ Acostumados ao volume e fluxo, consomem informações com rapidez e facilidade. ▪ Gostam de aprendizado informal.
<p>Geração Z (1996 a 2010)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recém-chegados ao mercado de trabalho são desapegados das fronteiras geográficas. ▪ Nativos Digitais / Tecnologia Inata. ▪ Consomem Informação, principalmente via smartphones e tem preferência por conteúdos curtos (vídeo, jogo, foto) ▪ Aprendizado Multifocal que diverge em diferentes formas e plataformas. ▪ Tendem a ser autodidatas e buscam as informações que não conhecem na internet. ▪ Preferem conteúdos visuais a escritos.

Fonte: E-book Digital Group. (2019). Disponível em <https://dotgroup.com.br/ebook/e-book-as-geracoes-e-suas-formas-de-aprender/>

6 METODOLOGIA

São apresentados e descritos, nesse capítulo, os critérios e padrões metodológicos utilizados para conduzir a pesquisa objeto deste estudo.

6.1 Caracterização da pesquisa

Este estudo se baseou em uma pesquisa do tipo descritiva, a partir de uma abordagem qualitativa, baseando-se em uma amostra de indivíduos (GIL, 2019).

6.2 População e amostra da pesquisa

Como população a ser pesquisada foi considerado indivíduos de múltiplas faixas etárias que residem ou trabalham na região metropolitana de Belo Horizonte.

Essa população compreendeu um total de abordagem de 320 indivíduos considerados como população nesta pesquisa

Como amostra de pesquisa foram selecionados, pelos critérios de acessibilidade e intencionalidade — sendo definida como amostragem não probabilística por conveniência - um grupo de indivíduos de 315 respondentes, cujas respostas foram

elegíveis ao processo de análise desta pesquisa. Os indivíduos considerados como amostra tiveram a liberdade de participarem, ou não, da pesquisa, conforme seu próprio arbítrio. Para serem incluídos na amostra, os indivíduos tiveram que contemplar os seguintes quesitos: ser alfabetizado, responder todas as 16 questões apresentadas como obrigatórias ao questionário, bem como ter marcado a opção de consentimento e uso das respostas obtidas em pesquisa para realização deste trabalho.

Os indivíduos convidados a participarem desta pesquisa que não preencheram todas as questões necessárias ao processo de análise ou, que não consentiram o uso de suas respostas, tiveram os dados excluídos da análise deste trabalho, totalizando um total de 5 entrevistas desconsideradas.

6.3 O instrumento de coleta de dados

Como instrumento de coleta de dados, foi utilizado um questionário qualitativo, contendo 16 questões, baseadas em perguntas estruturadas, com opções de resposta do tipo múltipla escolha, nas quais o respondente escolhe uma dentre as opções disponibilizadas em cada questão.

As cinco primeiras questões abordaram o perfil do respondente, considerando aspectos como gênero, faixa etária, grau de escolaridade/grau de instrução, se frequenta algum curso regular atualmente, e a sua renda familiar.

Após estas cinco questões, seguiram-se 11 questões abordando os meios de aprendizagem mais utilizados, as tecnologias mais usadas para obter conhecimentos, os recursos instrucionais mais utilizados, a modalidade de ensino (presencial/ à distância) preferida, se a empresa fornece treinamentos, os recursos de aprendizagem mais utilizados pelas empresas, hábitos de leitura, e padrões de uso da Internet e das redes sociais. (ver Apêndice A)

Utilizando o *Google Forms* como *link* de instrumento de coleta de dados, juntamente com o convite, e o termo de consentimento livre e esclarecido para participação na

pesquisa; foram disponibilizados, nos meses de novembro de 2019 a maio de 2020, aos indivíduos pré-selecionados como amostra, para que, espontaneamente, fizessem o acesso e o preenchimento *on-line*.

Ao término do processo de coleta de dados, foi contemplada uma amostra final de 320 indivíduos respondentes. Cabe notar que 5 respondentes foram eliminados da amostra, por não cumprirem os requisitos definidos, totalizando 315 respondentes válidos na pesquisa.

6.4 O tratamento dos dados

Para o tratamento dos dados foi realizada uma análise descritiva dos dados, com o objetivo de descrever o perfil amostral, assim como se realizou uma análise descritiva e qualitativa dos dados, e a verificação das frequências das respostas, buscando-se identificar aqueles itens (questões) que mais impactaram na percepção dos indivíduos respondentes.

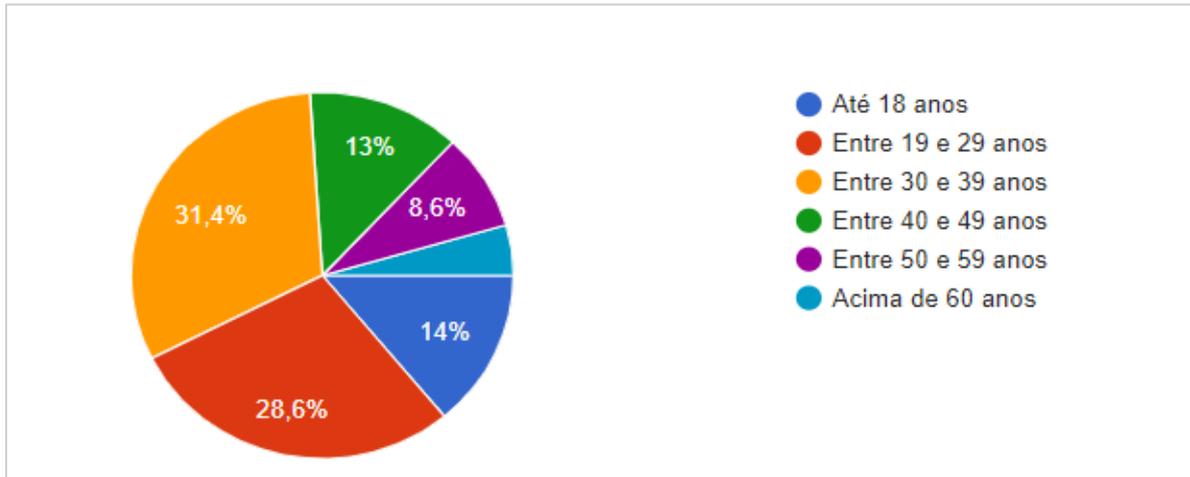
7 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

Nessa parte serão apresentados e analisados os dados coletados da amostra de pesquisa.

7.1 Caracterizações do perfil da amostra

Primeiramente, com relação ao gênero dos participantes, dos 315 respondentes, 66% deles, ou aproximadamente 208 pessoas, se declararam do sexo feminino, e 34% do sexo masculino (107 respondentes).

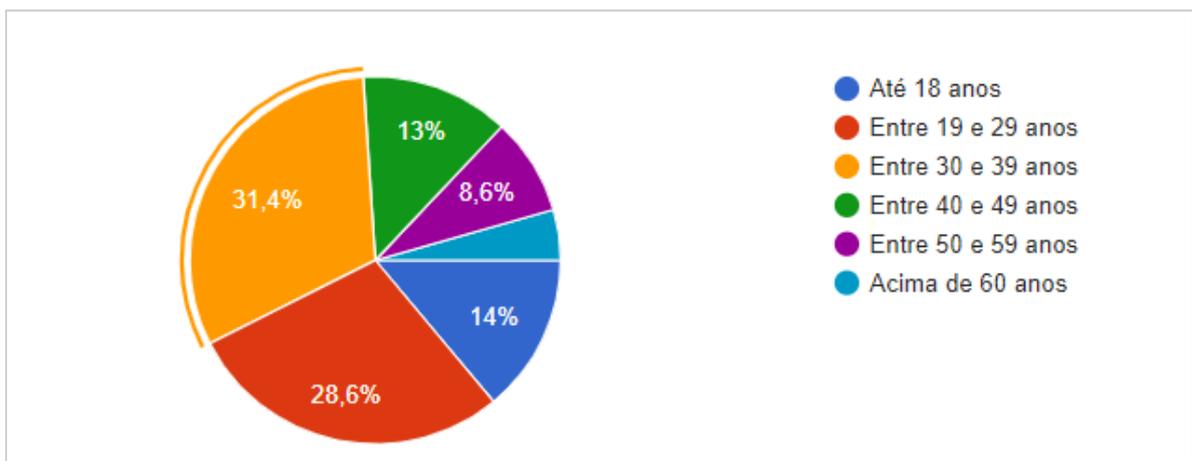
Figura 1 - Gênero



Fonte: elaborado pela autora.

Com relação às faixas etárias dos respondentes, 31,4% declararam ter entre 30 e 39 anos (99 respondentes), seguidos de 28,6% entre 19 e 29 anos (90 respondentes). 14% declararam ter até 18 anos (44 respondentes). 13% declararam ter entre 40 e 49 anos (41 respondentes). 8,6% declararam ter entre 50 e 59 anos (27 respondentes). 4,4% declararam ter acima de 60 anos (14 respondentes).

Figura 2- Faixa Etária

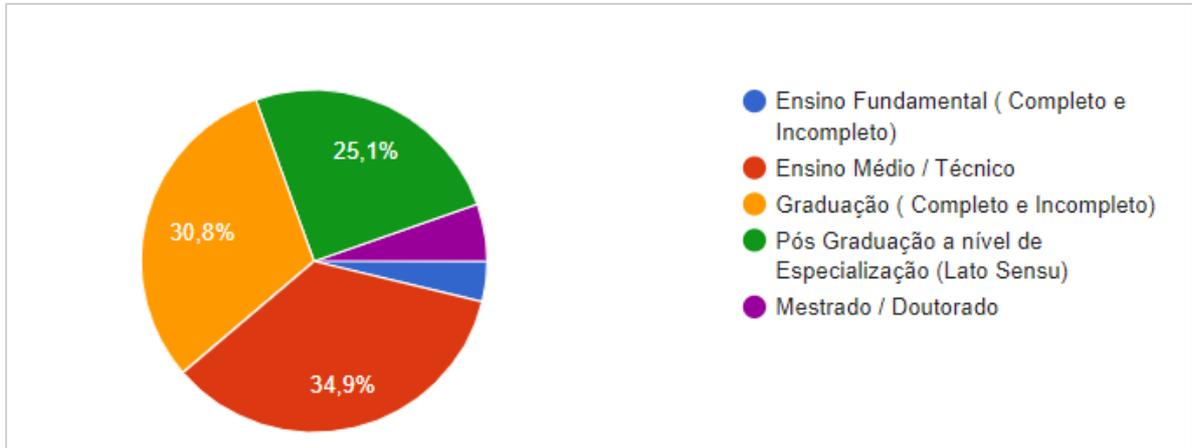


Fonte: elaborado pela autora.

Com relação à escolaridade, 34,9% dos participantes, ou 110 respondentes, declararam ter o ensino médio e técnico como escolaridade, seguidos de 30,8% da amostra com curso de graduação completo ou incompleto (97 respondentes). Já

25,1% da amostra declarou possuir curso de pós-graduação completo ou incompleto.

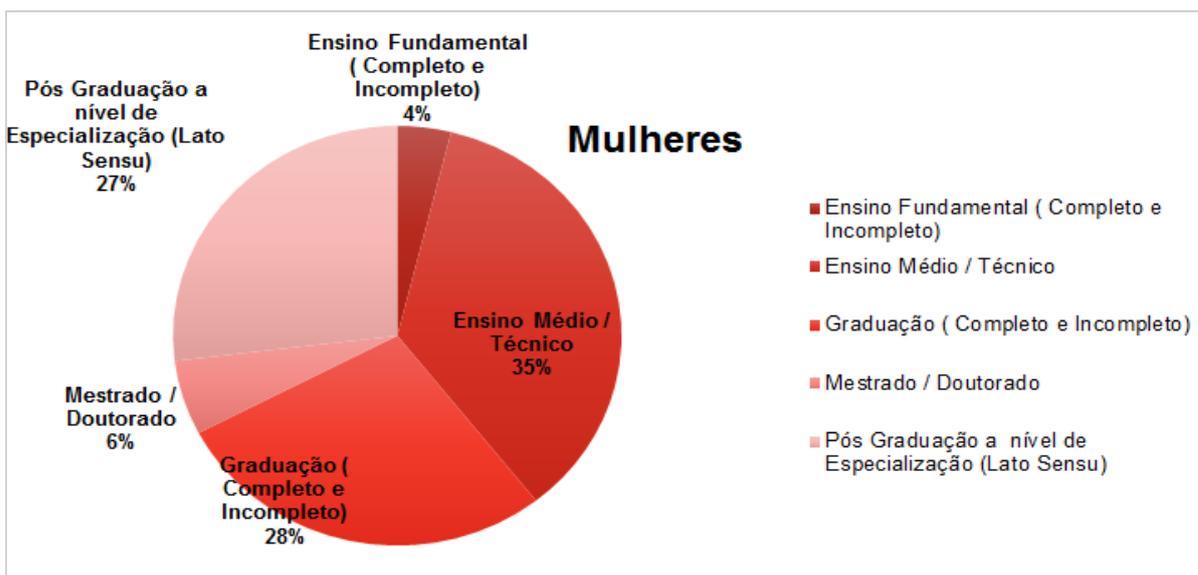
Figura 3- Escolaridade



Fonte: elaborado pela autora.

Quando se compara o gênero e a escolaridade da amostra, 6% das mulheres declararam ter mestrado e doutorado. No nível de especialização, 27% das mulheres informaram ter curso de especialização Lato Sensu concluída ou em andamento. 35% das mulheres das mulheres entrevistadas informaram ter Ensino médio ou técnico concluídos ou em andamento, seguidos de 4% que possuem ensino fundamental.

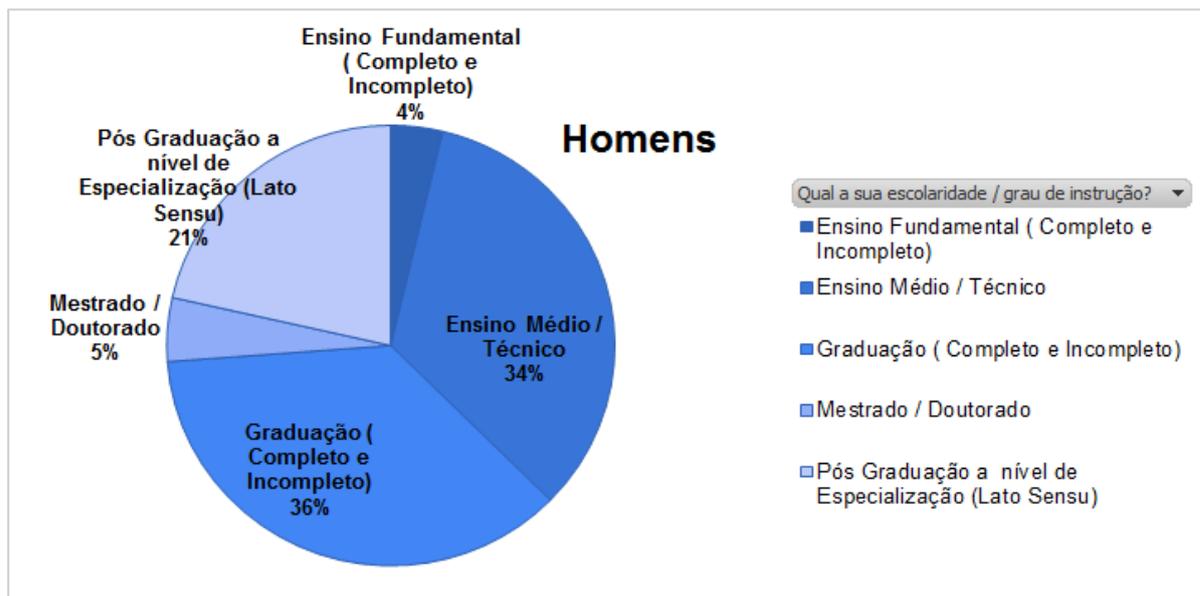
Figura 4-Escolaridade das Mulheres



Fonte: elaborado pela autora.

Quanto à escolaridade dos homens, percebe-se que, 5% declararam ter mestrado e doutorado, 1% a menos que as mulheres. Em nível de especialização, 21% declararam ter especialização *Lato Sensu* concluída ou em andamento. 34% dos homens entrevistados informaram ter Ensino médio ou técnico, seguidos de 4% que possuem ensino fundamental.

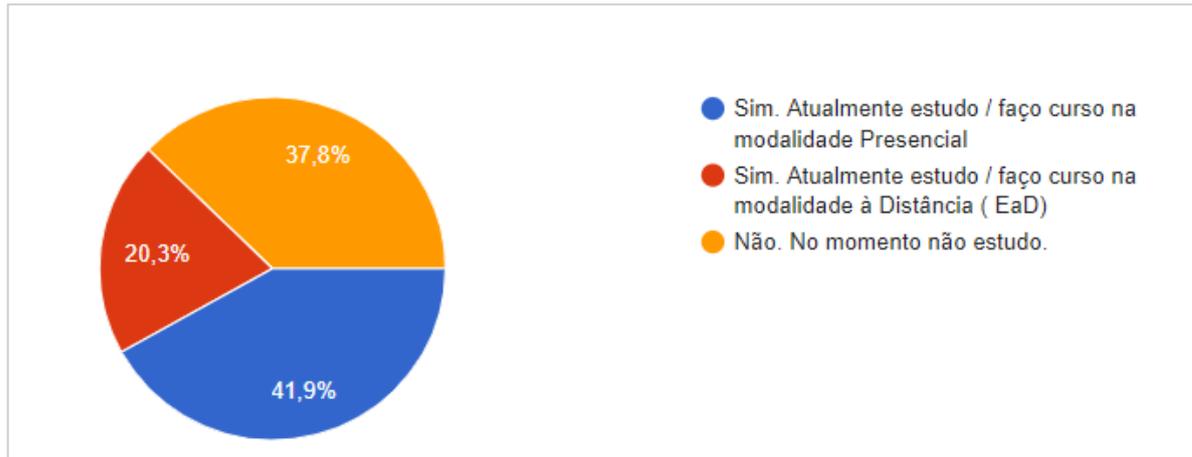
Figura 5 - Escolaridade dos Homens



Fonte: elaborado pela autora.

Com relação às modalidades de ensino utilizadas pelos respondentes, 41,9% deles declararam estar estudando no momento um curso na modalidade presencial (132 respondentes). 20,3% fazem algum tipo de curso na modalidade à distância –EAD (64 respondentes). 37,8% dos indivíduos declararam não estar estudando no momento.

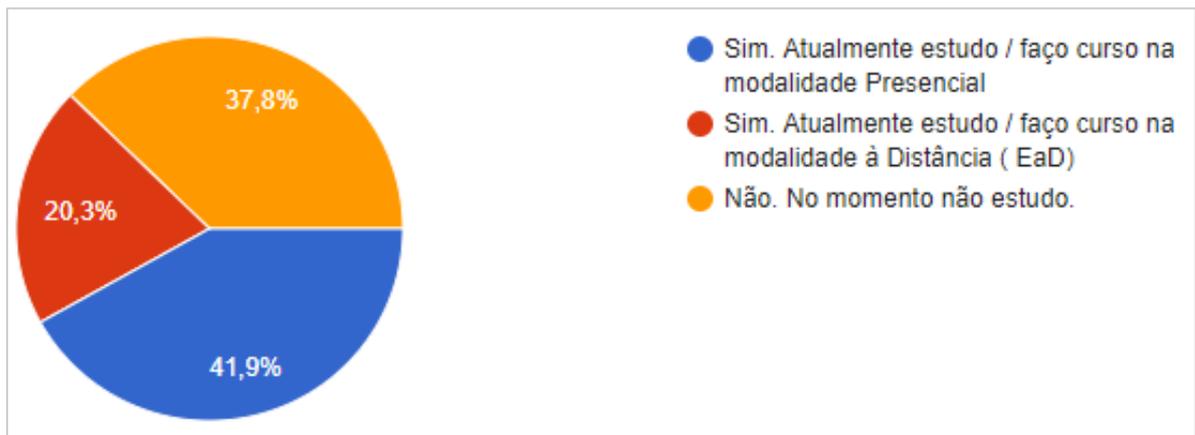
Figura 6- Modalidade de Ensino



Fonte: elaborado pela autora.

Quanto à renda familiar dos indivíduos, 31,7% da amostra, ou 100 respondentes, declararam ter renda entre 2 a 4 salários mínimos, seguidos de 31,4% da amostra, que declarou ter renda mensal entre 5 a 10 salários mínimos (71 respondentes). Já 22,5% da amostra informaram ter renda mensal de até dois salários.

Figura 7- Renda Familiar

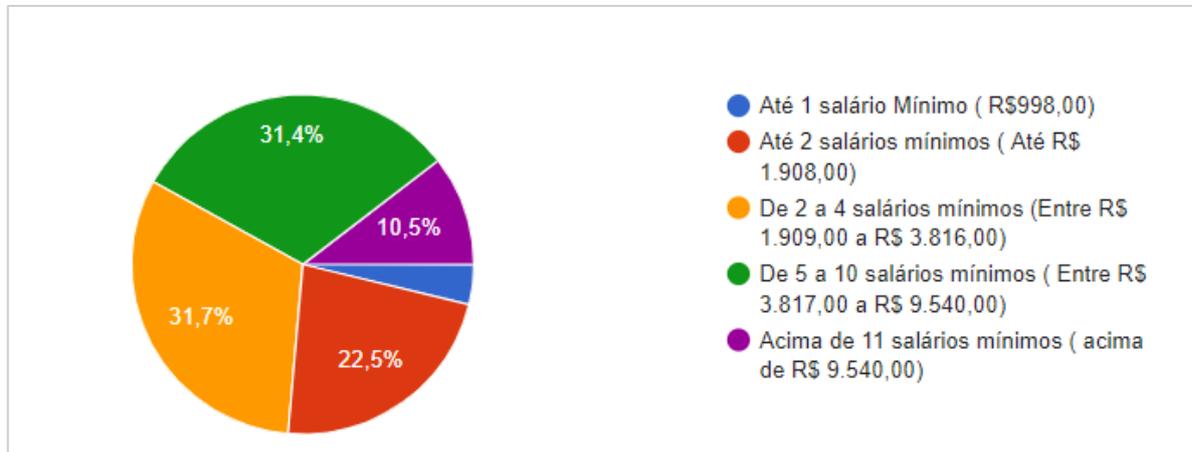


Fonte: elaborado pela autora.

Quando de análise a relação entre renda e escolaridade, observou-se que, quanto maior a escolaridade informada, maior a renda declarada. 83% dos participantes que informaram ter renda igual ou superior a 5 salários mínimos também informaram

possuir maior nível de escolaridade, com formação acima de pós graduação, mestrado e doutorado.

Figura 8- Renda e Escolaridade

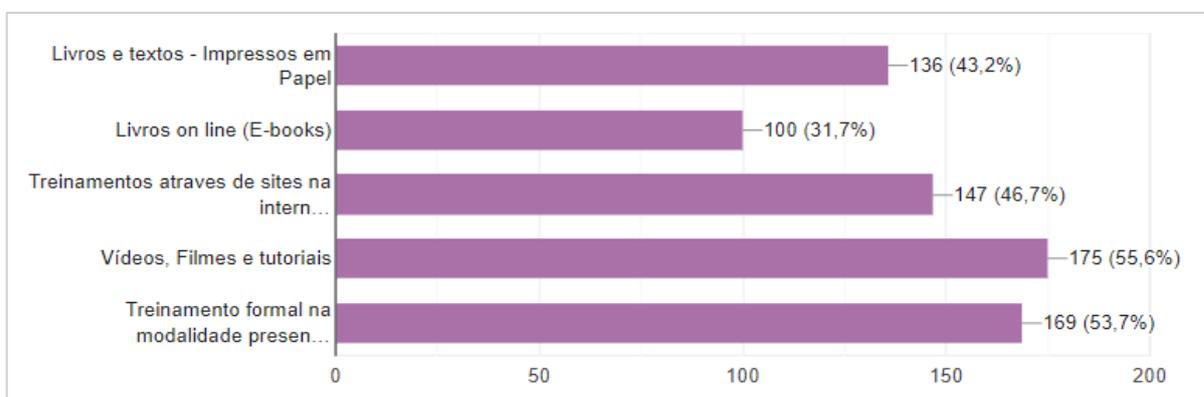


Fonte: elaborado pela autora.

Quando perguntando sobre a acessibilidade e as preferências quanto às ferramentas e recursos de aprendizagem, certa de 55,6% (175 respondentes) alegaram preferir recursos áudio visuais, como vídeos, filmes e tutoriais.

Além do mais, 53,7% informaram preferir treinamentos na modalidade formal, por meio de treinamentos presenciais, seguidos de 46,7% treinamentos através de plataformas EAD e sites na Internet. Um percentual de 43,2% afirmou preferir o acesso ao conhecimento por meio de livros e textos impressos em papel. Dos recursos apresentados, apenas 31,7% registraram utilizar livros online (*e-books*).

Figura 9 - Ferramentas de Aprendizagem



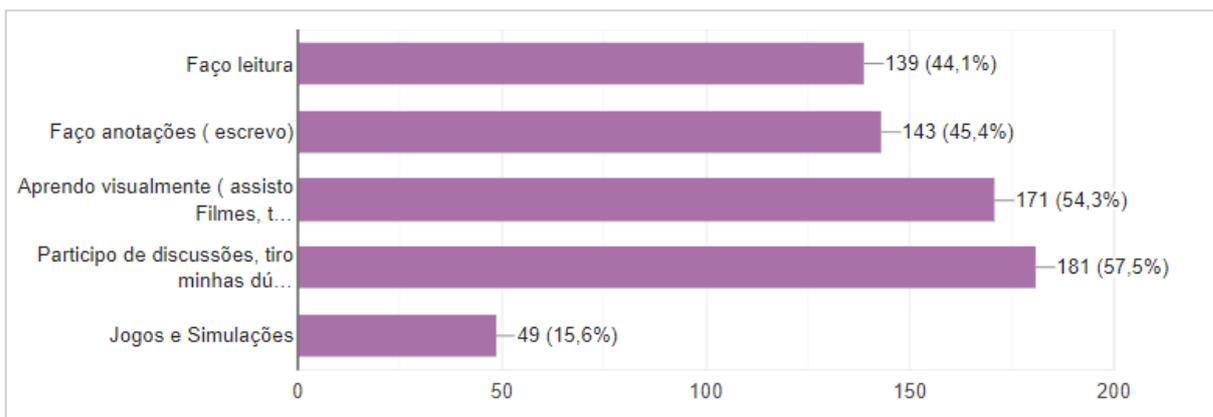
Fonte: elaboradopela autora.

Quando perguntado aos participantes sobre os recursos de aprendizagem que lhe fornecem maior entendimento e compressão, 57,5% da amostra, ou 181 respondentes, alegaram compreender melhor por meio de discussões dialogadas, na quais há a oportunidade de interação e comunicação com outros membros. Já 54,3% da amostra, ou 171 respondentes, alegaram aprender visualmente, por meio de vídeos, filmes, tutoriais e demais materiais de orientação visual.

Observou-se que 45,4% da amostra, ou 143 respondentes, informaram que compreendem melhor quando fazem anotações e escrevem. Já 44,1% da amostra, ou 139 respondentes, afirmaram aprender melhor através da leitura, seja por meios digitais (*e-books*) quanto analógicos (livros impressos em papel).

Opções por jogos e simulações (*Gamification*) foram consideradas preferenciais por apenas 15,6% da amostra, ou 49 respondentes.

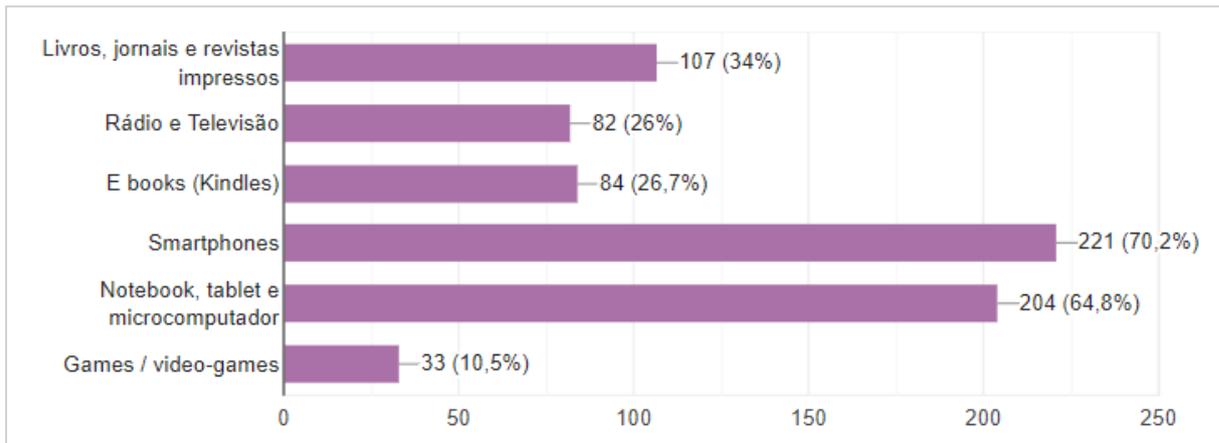
Figura 10 - Recursos de Melhor Entendimento



Fonte: elaborado pela autora.

Quando perguntado aos participantes sobre quais recursos estão mais disponíveis para o seu acesso no aprendizado do dia a dia, 70,2% da amostra mencionou acesso aos aparelhos de *smartphone*. Já 64,8% da amostra, ou 204 respondentes, mencionaram ter maior acessibilidade por meio de recursos como *notebook, tablet* e microcomputador (PC). Outros 34,0% da amostra informaram utilizar livros, jornais e revistas, seguidos de 26,7% que utilizam livros eletrônicos, rádio e televisão.

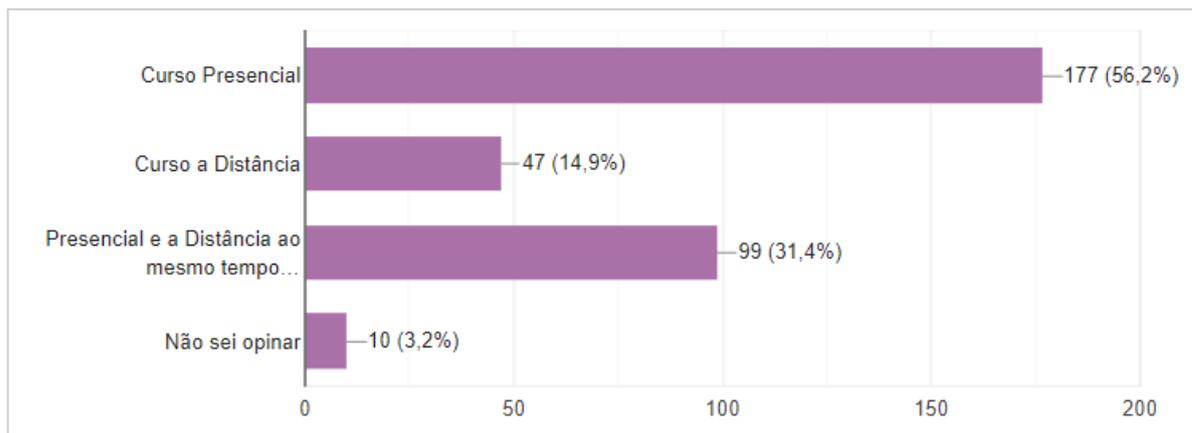
Figura 11 - Ferramenta de Aprendizagem de Preferência dos usuários



Fonte: elaborado pela autora.

Quando perguntado aos entrevistados sobre a modalidade preferida para realização de um curso ou treinamento, 56,2% da amostra, ou 177 respondentes, informaram preferir a realização de cursos na modalidade presencial. Já 31,4% da amostra informaram gostar da modalidade *Brended Learning*, ou seja, encontros presenciais e *online*, simultaneamente. Finalmente, 14,9% da amostra, ou 47 respondentes, informaram preferir realizar cursos na modalidade à distância.

Figura 12 - Modalidade de Ensino de preferência dos usuários

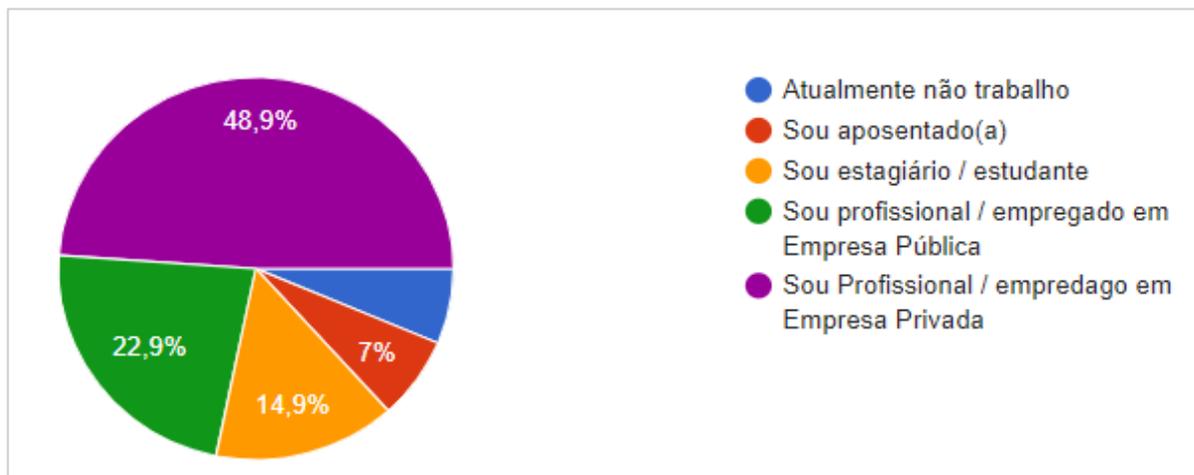


Fonte: elaborado pela autora.

Com relação à atividade profissional da amostra 48,9%, ou 154 respondentes, informaram ser profissionais contratados de empresa privada (empreendedores também foram correlacionados a esta categoria). Já 22,9%, ou 72

respondentes, informaram ser profissionais da rede pública ou contratados prestadores de serviços em rede pública. Além do mais, 14,9%, ou 47 respondentes, declararam ser estudantes e/ou estagiários, seguidos de 7% que informaram estar aposentados (22 respondentes).

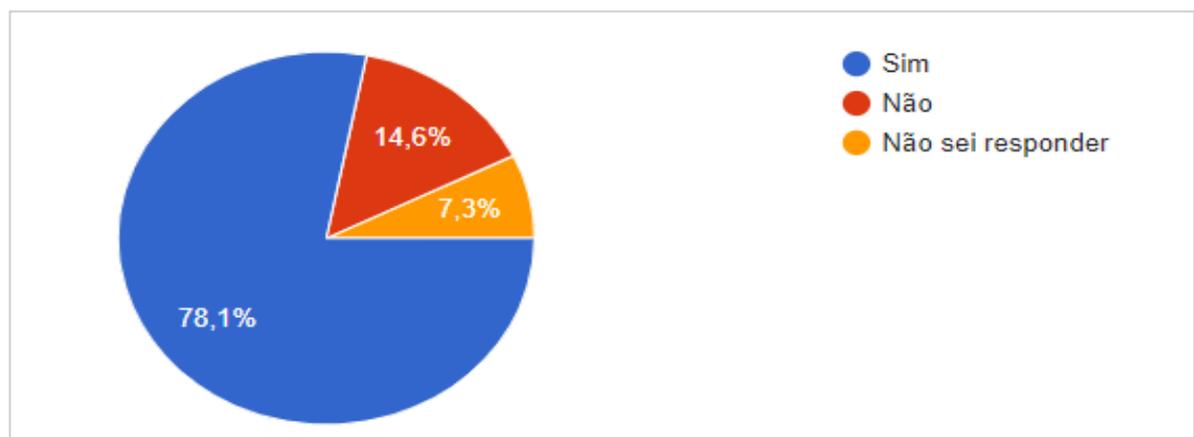
Figura 13 - Atividade Profissional



Fonte: elaborado pela autora.

Quanto à participação em treinamentos na organização, 78,1% dos indivíduos da amostra, ou 246 respondentes, informaram já terem participado de alguma de treinamentos organizacionais proporcionados pela empresa em que trabalham atualmente, ou já trabalharam. Além disso, 14,6% (46 respondentes) informaram nunca terem participado de cursos ou treinamentos proporcionados pela empresa e, 7,3% informaram não saber responder (23 respondentes).

Figura 14 - Participação em Treinamento Organizacional

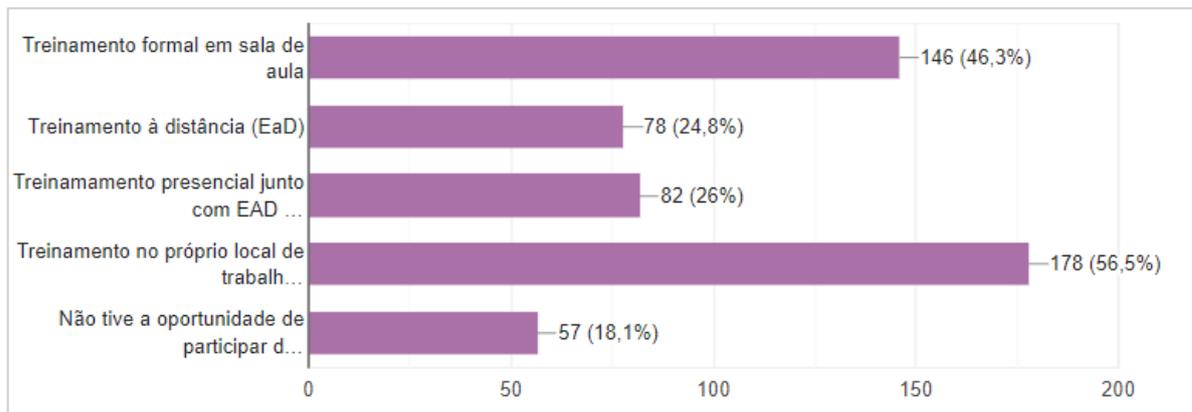


Fonte: elaborado pela autora.

Quando perguntado aos entrevistados sobre, quais os principais recursos utilizados pelas empresas que eles (ou elas) tiveram a oportunidade de participar, 56,5% dos respondentes, ou 178 indivíduos, afirmaram participar de treinamentos realizados no próprio exercício do trabalho, chamados de *On the Job Training*³.

Observou-se que 146 respondentes, ou 46,3% da amostra, informaram ter participado de treinamentos formais, em sala de treinamento. Já 26,0% da amostra, representado por 82 respondentes, disseram ter participado de treinamentos organizacionais proporcionados por ambientes *online* e presencial, chamado de *Blended Learning*⁴. Outros 24,8% da amostra, ou 78 respondentes, informaram ter participado de treinamentos na modalidade à distância. Finalmente, 18,1% dos respondentes informaram não ter participado de treinamentos ou cursos no ambiente organizacional.

Figura 15- Recursos de Treinamento mais utilizados pelas Empresas



Fonte: elaborado pela autora.

Quando perguntado aos participantes sobre as principais ferramentas de treinamento que tiveram a oportunidade de vivenciar, dentro do ambiente organizacional, a maioria, 75,6% da amostra, ou 238 respondentes, informou que o

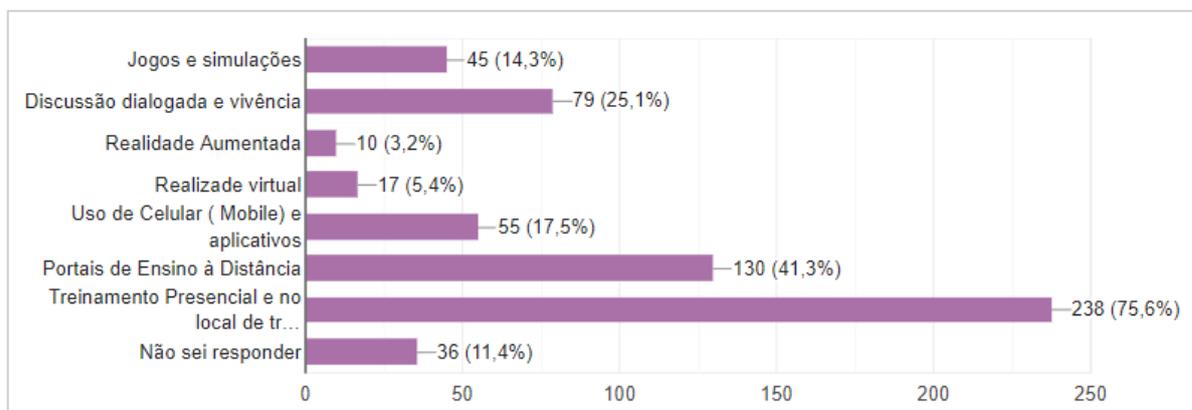
³O treinamento *onthe job* pode ser definido como um treinamento que acontece no próprio ambiente de trabalho. O objetivo de realizar esse tipo de ação é observar como os colaboradores se portam diante dos desafios cotidianos da empresa, bem como alinhá-los com o método de trabalho da organização. (FARIA, 2020)

⁴O *blendedlearning*, ou *b-learning*, é um derivado do *e-learning*, e refere-se a um sistema de formação no qual a maior parte dos conteúdos é transmitida em curso à distância, normalmente pela Internet. Entretanto, inclui necessariamente situações presenciais, daí a origem da designação *blended*, algo misto, combinado. (FARIA, 2020)

treinamento no local de trabalho (*On The Job Training*) são os recursos mais vivenciados dentro do ambiente organizacional. Já 41,3% da amostra, ou 130 respondentes, afirmaram ter a oportunidade de se capacitar dentro da empresa utilizando uma plataforma de ensino à distância (EAD). Finalmente, 25,1% da amostra informou que utiliza discussão dialogada e vivência como ferramentas e recursos de treinamentos.

Diante de recursos tecnológicos, 17,5% da amostra, ou 55 respondentes, afirmaram já terem usado em treinamentos aparelhos de celular e aplicativos de interação didática, como ferramentas de aprendizagem. Apenas 5,4% da amostra ou 17 respondentes, informaram já ter utilizado recursos como realidade virtual, proporcionados por interação tecnológica. Finalmente, 3,2% da amostra, ou 10 respondentes, disseram já ter participado de curso ou treinamento com a presença de realidade virtual.

Figura 16 - Ferramentas de treinamento mais utilizado pelas Empresas

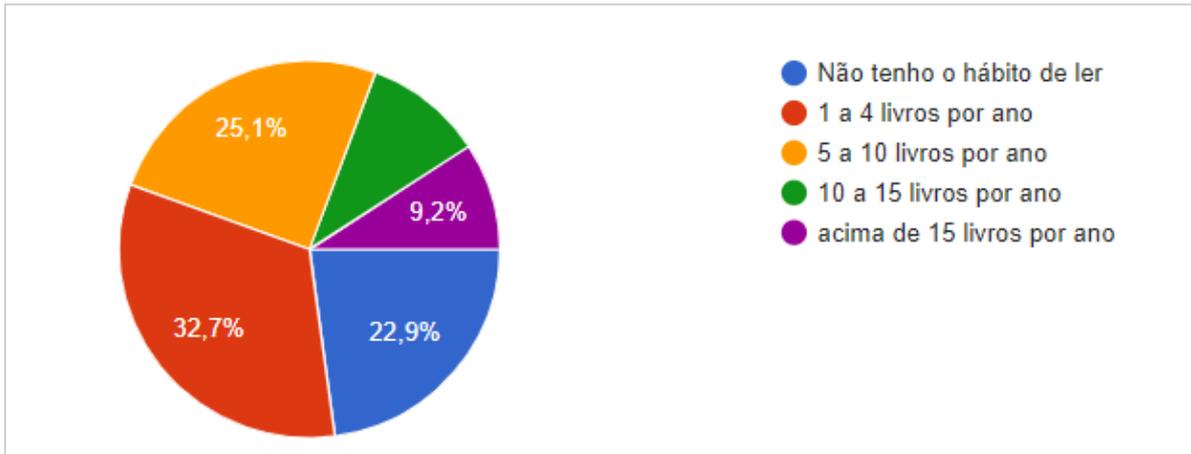


Fonte: elaborado pela autora.

Quando perguntado aos participantes sobre os seus respectivos hábitos de leitura, assim como sobre a sua frequência de leitura durante o ano, 32,7% dos entrevistados, aproximadamente 103 respondentes, informaram lerem entre 1 a 4 livros por ano. 25,1%, ou 79 respondentes, informaram ter o hábito de ler durante o ano entre 5 a 10 livros.

Já 22,9% dos participantes, ou 72 indivíduos, informaram não ter o hábito de leitura. Outros 10,2% dos respondentes informaram ler entre 10 a 15 livros por ano, seguidos de 9,2% daqueles que informaram lerem acima de 15 livros por ano.

Figura 17- Hábitos de Leitura

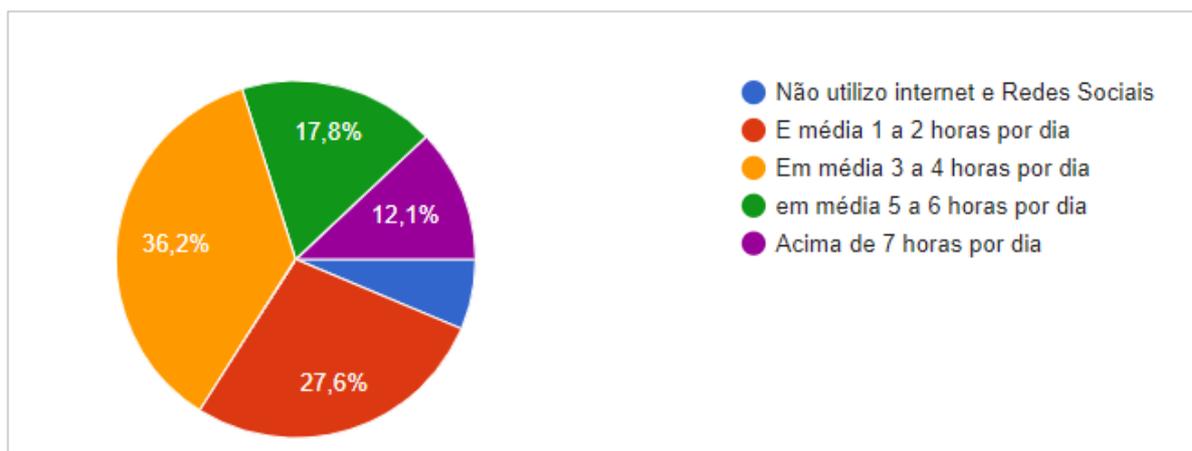


Fonte: elaborado pela autora.

Quando perguntado aos respondentes sobre os seus respectivos hábitos de uso das redes sociais, assim como a frequência com a qual ficavam conectados, 36,2% dos participantes, ou 114 respondentes, informaram ficar conectados, em média, de 3 a 4 horas por dia. Já 27,6% da amostra, ou 87 respondentes, informaram utilizar a Internet e as redes sociais, cerca de 1 a 2 horas por dia.

Além do mais, 17,8% dos participantes, ou 56 respondentes informaram ficarem conectados à Internet e às redes sociais, em média, por 5 a 6 horas por dia. Já 12,1% da amostra, ou 38 participantes, informaram ficar conectados às redes sociais, em média, acima de 7 horas por dia. Finalmente, 6,3% da amostra, ou 20 respondentes, informaram não ter o hábito de utilizar redes sociais.

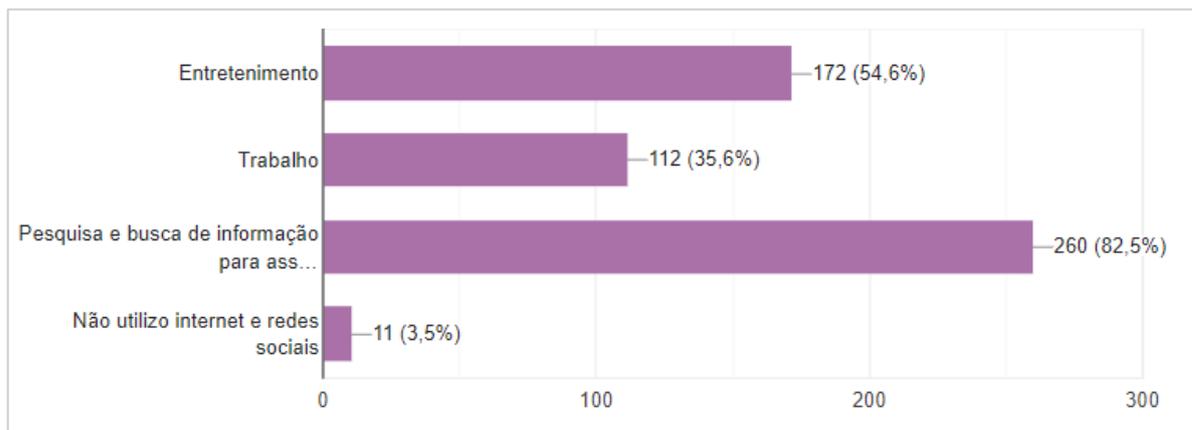
Figura 18- Tempo de Conexão e Uso de Rede Social



Fonte: elaborado pela autora.

Quando perguntado aos participantes sobre os principais objetivos de procura das redes sociais, assim como a sua permanência na utilização, a maioria (260 respondentes), ou 82,5% da amostra, informaram utilizar as redes, principalmente, para a busca de informações e pesquisa. Já para 54,6% da amostra, ou 172 respondentes, utilizar a Internet é uma opção de entretenimento, como, por exemplo, o acesso a jogos, perfis de interação social, filmes, séries, etc.

Figura 19– Principais interesses no uso das Redes Sociais



Fonte: elaborado pela autora.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante dos dados coletados em pesquisa, podemos confirmar algumas tendências e preferências conhecidas pelo grupo pesquisado que exemplificam e corroboram com algumas teorias apresentadas pelos autores citados neste trabalho que estudaram o conceito e características de cada geração.

Dentre os dados analisados, um fato relevante que pode ser observado na pesquisa, foi a transformação e adaptação de algumas gerações para o uso de novas tecnologias. Do grupo pesquisado, mais de 70% dos respondentes afirmaram usar *smartphone*, *tablet* e computador como recursos preferentes no dia a dia e nas formas de aprendizado. Dessa forma, podemos concluir que de fato as gerações *Baby Boomers* e *X* têm buscado se adaptar às novas formas de interação e

aprendizado. Pode-se perceber a presença do uso de tecnologias por parte do grupo geracional desta em algumas formas de uso e consumo.

No ambiente organizacional podemos observar que as empresas precisam avançar a ampliar suas ferramentas e formas de capacitação. A utilização de recursos de treinamento ainda é uma carência e precisa estar mais conectados com as tendências de utilização da sociedade. Menos de 20% do público pesquisado disse já ter tido contato com recursos tecnológicos ao participar de treinamentos organizacionais. Ferramentas tecnológicas como, realidade aumentada e realidade virtual são recursos que não foram vivenciados por 95% do público pesquisado.

De acordo com dados coletados pelo público pesquisado, ferramentas mais tradicionais como treinamento presencial no local de trabalho, o conhecido *On the Job*, ainda são mais presentes do que a modalidade híbrida de treinamento, onde se utiliza de ferramentas presenciais e ensino a distância, como o uso de aplicativos, portais de ensino EAD dentre outros. Diante dos dados estudados, podemos perceber e inferir que as empresas ainda não utilizam de recursos variados e tecnológicos para a capacitação de seus colaboradores e funcionários.

A transformação de alguns hábitos por parte de todos os grupos etários também foi um ponto observado em pesquisa. Cerca de 30% de todo o grupo pesquisado informou ficar mais de 5 a 7 horas conectado em algum aparelho eletrônico. Mais de 94% dos pesquisados informaram usar as redes sociais e a internet. As fontes de interesse estão principalmente ligadas à busca de informação e entretenimento. O grande desafio para a área de educação corporativa no meio organizacional é sem dúvida integrar essa nova forma de interação tecnológica, trazendo estes recursos para dentro das organizações. Pensar esta imersão de ferramentas se faz necessário e urgente, pois a relação com o aprendizado não linear, informal e dinâmico está cada vez mais presente na sociedade.

A leitura de livros impressos também foi outro ponto que se observou queda. Cerca de 55% do público pesquisado informou não ter o hábito de ler, ou lêem pouco (em média de 1 a 4 livros por ano). Em contrapartida é interessante observar que, quando o assunto é modalidade preferencial de ensino, a maioria dos entrevistados alegou preferir o modelo tradicional de ensino, com encontros presenciais ao invés de ensino à distância. Dessa forma, podemos observar que, embora as tecnologias e

diferentes formas de interação tenham se tornado presentes no dia a dia, quando o assunto é ensino, os membros pesquisados ainda possuem mais contato com meios mais formais de ensino.

De acordo com as análises realizadas, torna-se obvio a constatação que houve uma transformação muito relevante nos meios de interação e conseqüentemente na percepção de aprendizado por parte dos membros de cada geração. Diante de fatores tão dinâmicos, os profissionais da educação Corporativa, quanto as próprias empresas, precisam reconhecer a necessidade de adequação e melhoria das ferramentas de capacitação utilizadas frente a nova situação de desenvolvimento para fins de sobrevivência no mercado. Dessa forma podemos concluir que, se faz cada vez mais necessária o estudo constante e busca por formas de ressaltar os talentos e especificidades de cada geração, subtraindo delas as qualidades que melhor podem oferecer.

Por fim, os profissionais de desenvolvimento humano e educação precisam atuar na condição de agentes facilitadores para compreender que nesse ambiente dinâmico e competitivo, as pessoas deixaram de ser vistas como meros recursos das organizações, cedendo lugar ao conhecimento, fazendo com as que pessoas passam a ocupar um lugar de maior destaque nas empresas e organizações. A organização consciente e conectada, precisa ter o olhar para o mercado aberto, no sentido de entender as principais mudanças oriundas dos últimos anos para trazer para suas metodologias recursos também atual e que façam sentido para as pessoas.

8.1 Limitações do estudo

O estudo realizado apresentou limitações importantes quanto à sua população e amostra visto que, a definição de amostra é vista como fator limitante e não representante de toda a realidade. Por se tratar de coleta de dados aleatória, algumas percepções acerca do aprendizado e características da geração podem ser influenciadas por fatores diversos que não foram aprofundados nesta pesquisa como: subjetividade de seus indivíduos, condições econômicas e culturais, que influenciam diretamente na forma de mensuração dos resultados.

Dentre outros fatores, podemos destacar também a coleta de dados através de questões fechadas, que podem limitar os relatos e direcionar a abordagem. Caso a coleta de dados envolvessem o registro de entrevistas e questões abertas às manifestações poderiam fornecer resultados específicos ou diversificados.

8.2 Recomendações para estudos futuros

Tendo em vista que a sociedade e as diferentes faixas etárias continuam em constante processo de transformação em seus processos de interação e relação com o conhecimento, recomenda-se analisar e atualizar constantemente futuras mudanças, impactos e transformações nas formas de agir, pensar e aprender por parte dos indivíduos da sociedade contemporânea.

Questões econômicas e sociais, que impactam diferentemente na relação entre os membros da sociedade podem nos fornecer respostas e informações cada vez mais atualizadas sobre novas formas de agir, pensar e utilizar novos recursos.

REFERÊNCIAS

BORGES, Maria de Lourdes; SILVA, Adelina G. da. **Implicações de um cenário multigeracional no ambiente de trabalho: diferenças, desafios e aprendizagem.** 2013. br/noticias/negocios/conheca-as-caracteristicas-das-quatro-geracoes-que-convivem-notrabalho/32529/>. Acesso em: 14/06/2020.

CASTELS, Manuel. **A sociedade em rede.** São Paulo: Paz e Terra, 1996.

E-BOOK. **As gerações e suas formas de aprender.** DOT – Digital Group, 2019. Disponível em: <https://dotgroup.com.br/ebook/e-book-as-geracoes-e-suas-formas-de-aprender>. Acesso em 10/06/2020.

FLEURY, Afonso e FLEURY, Maria T. L. **Aprendizagem e Inovação Organizacional: As experiências de Japão, Coréia e Brasil.** 2. ed., São Paulo: Atlas, 1997.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** São Paulo: Atlas, 2019.

LIPKIN, Nicole; PERRYMORE, April. **A geração Y no trabalho: como lidar com a força de trabalho que influenciará definitivamente a cultura da sua empresa.** Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

MAMOMA, K , S. **Conheça as características das quatro gerações que convivem no trabalho.** Administradores Disponível em: <<http://www.administradores.com>.

BUNDE, Mateus. **Nativos digitais e imigrantes digitais.** 2019. Todo Estudo. Disponível em: . Acesso em: 09/06/2020

OLIVEIRA, Sidnei. **Geração Y: era das conexões: tempo dos relacionamentos.** Clube de Autores, 2009.

OLIVEIRA, Sidnei. **Geração Y: o nascimento de uma nova geração de líderes.** São Paulo: Integrare, 2010.

OSTERMANN, Fernanda; CAVALCANTI, Cláudio José de Holanda. **Teorias de aprendizagem: texto introdutório.** Porto Alegre. UFRGS, 2011.

PIAGET, Jean. **Seis estudos de Psicologia.** Rio de Janeiro. Forense Universitária., 2007.

PIAGET, Jean. **Para onde vai a educação?** Rio de Janeiro. Editora José Olímpio, 1977.

BAUMAN, Zygmund. **Modernidade Líquida.** Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2007.

Quem são os jovens da geração Z: Anseios, valores e características da Nova Força de Trabalho. AfferoLab (2017). Disponível em:
<<http://www.afferolab.com.br/publicacoes>> Acesso em: 14/06/2020.

Quem são os jovens da geração Z: anseios, valores e características da nova força de trabalho. AfferoLab (2017). Disponível em:
<<http://www.afferolab.com.br/publicacoes>> Acesso em: 14/06/2020.

APÊNDICES

Apêndice A – Questionário da pesquisa

1- Qual o seu gênero?

- a) Feminino
- b) Masculino

2- Qual sua faixa etária?

- a) Até 18 anos
- b) Entre 19 e 29 anos
- c) Entre 30 e 39 anos
- d) Entre 40 e 49 anos
- e) Entre 50 e 59 anos
- f) Acima de 60 anos

3- Qual a sua escolaridade / grau de instrução?

- a) Ensino Fundamental (Completo e Incompleto)
- b) Ensino Médio / Técnico
- c) Graduação (Completo e Incompleto)
- d) Pós Graduação no nível de Especialização (Lato Sensu)
- e) Mestrado / Doutorado

4- Atualmente você estuda ou frequenta algum curso regular (de longa ou curta duração) que lhe possibilite o contato com algum tipo de aprendizado?

- a) Sim. Atualmente estudo / Faço curso na modalidade Presencial
- b) Sim. Atualmente estudo / Faço curso na modalidade à Distância (EaD)
- c) Não, no momento não estudo.

5- Qual a sua renda familiar mensal (incluindo as pessoas que moram com você)?

- a) Até 1 salário Mínimo (R\$998,00)
- b) Até 2 salários mínimos (Até R\$ 1.908,00)
- c) Entre 2 a 4 salários mínimos (Entre R\$ 1.909,00 a R\$ 3.816,00)
- d) Entre 5 a 10 salários mínimos (Entre R\$ 3.817,00 a R\$ 9.540,00)
- e) Acima de 11 salários mínimos (acima de R\$ 9.540,00)

6- Quais os meios para obtenção de conhecimento e aprendizado você prefere ou tem mais acesso? Nesta questão é possível escolher mais de uma opção.

- a) Livros e textos - Impressos em Papel
- b) Livros *on-line*
- c) Treinamentos através de sites na internet / Portais de Ensino à distancia
- d) Vídeos, Filmes e tutoriais
- e) Treinamento formal na modalidade presencial (presença e instrutor / professor e sala de aula)

7- Eu aprendo, entendo melhor a informação, quando:

- a) Faço leitura
- b) Faço anotações (escrevo)
- c) Aprendo visualmente (assisto Filmes, tutoriais, vídeos e observo)
- d) Participo de discussões, tiro minhas dúvidas e pratico.
- e) Jogos e Simulações

8- Dos recursos listados abaixo, os que mais fazem parte do meu dia a dia são:

- a) Livros, jornais E revistas impressos
- b) Rádio e Televisão
- c) E-books (Kindles)
- d) Smartphones
- e) Notebook, tablet e microcomputador
- f) Games / videogames

9- Ao realizar um Curso ou treinamento, o que você prefere?

- a) Curso Presencial
- b) Curso a Distância
- c) Presencial e a Distância ao mesmo tempo
- d) Não sei opinar

10- Atualmente você exerce atividade Profissional?

- a) atualmente não trabalho
- b) sou aposentado (a)
- c) sou estagiário / estudante
- d) sou profissional / empregado em Empresa Pública
- e) sou profissional / empregado em Empresa Privada

11- A empresa que trabalho (ou já trabalhei) fornece treinamentos e cursos para o aprendizado e capacitação de seus funcionários?

- a) Sim
- b) Não
- c) Não sei responder

12- Dos treinamentos e Cursos que participei em ambiente organizacional (Empresarial), os principais recursos utilizados pela organização envolvem:

- a) Treinamento formal em sala de aula
- b) Treinamento à distância (EaD)
- c) Treinamento presencial junto com EAD (*blendedlearning*)
- d) Treinamento no próprio local de trabalho (aprender executando)
- e) Não tive a oportunidade de participar de Cursos / treinamentos

13- Dos recursos de aprendizagem citados abaixo, quais você teve a oportunidade de participar e que foram proporcionados pela empresa?

- a) Jogos e simulações (gamificação)
- b) Discussão dialogada e vivência
- c) Realidade Aumentada
- d) Realidade virtual
- e) Uso de Celular (Mobile) e aplicativos
- f) Portais de Ensino à Distância
- g) Treinamento Presencial e no local de trabalho. Formal
- h) Não sei responder

14- Você tem o hábito de ler? Quantos livros você lê ao ano?

- a) Não tenho o hábito de ler
- b) 1 a 4 livros por ano
- c) 5 a 10 livros por ano
- d) 10 a 15 livros por ano
- e) acima de 15 livros por ano

15- Qual seu tempo médio de conexão à internet e Redes Sociais?

- a) Não utilizo internet e Redes Sociais
- b) E média 1 a 2 horas por dia
- c) Em média 3 a 4 horas por dia
- d) Em média 5 a 6 horas por dia
- e) Acima de 7 horas por dia

16- Utilizo a internet e redes sociais como meio de:

- a) Entretenimento
- b) Trabalho
- c) Pesquisa e busca de informação para assuntos diversos
- d) Não utilizo internet e redes sociais