



XXV ENCONTRO DE JOVENS PESQUISADORES

VII MOSTRA ACADÊMICA DE INOVAÇÃO E TECNOLOGIA



BIC-UCS FELIPE VICARI, PATRÍCIA SARAIVA SEBEN, FABIANO LARENTIS (ORIENTADOR)

APRENDIZAGEM INDIVIDUAL E GRUPAL EM SERVIÇOS EMPRESARIAIS INTENSIVOS EM CONHECIMENTO

OBJETIVOS

- ANALISAR COMO OCORRE A APRENDIZAGEM INDIVIDUAL E GRUPAL;
- IDENTIFICAR AS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUAIS FACILITADORAS PARA A APRENDIZAGEM GRUPAL;
- DESCREVER O DESENVOLVIMENTO DE PROCESSOS FORMAIS E INFORMAIS PARA A APRENDIZAGEM;
- IDENTIFICAR OS RESULTADOS DA MUDANÇA DE APRENDIZAGEM DOS AGENTES DE ORIENTAÇÃO EMPRESARIAL;
- ANALISAR COMO AS CARACTERÍSTICAS DOS SERVIÇOS EMPRESARIAIS INTENSIVOS DE CONHECIMENTO INTERFEREM NOS PROCESSOS FORMAIS E INFORMAIS DE APRENDIZAGEM.

METODOLOGIA

PESQUISA QUALITATIVA, EXPLORATÓRIA E DESCRITIVA. A ESTRATÉGIA É O ESTUDO DE CASO MÚLTIPLO E ENTREVISTAS EM PROFUNDIDADE. FOI REALIZADA A TRIANGULAÇÃO DE DADOS POR MEIO DE OBSERVAÇÃO, ANÁLISE DOCUMENTAL, ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA A INTEGRANTES DE CARGOS DIFERENTES DA EQUIPE ESTUDADA.

RESULTADOS

OS RESULTADOS DA APRENDIZAGEM PODEM SER ORIGINADOS EM PROCESSOS FORMAIS, EXPERIÊNCIA ANTERIOR, EXPERIMENTAÇÃO E DÚVIDAS, PODEM PASSAR PELA INTERAÇÃO PARA O COMPARTILHAMENTO E PODE SER IDENTIFICADO POR MUDANÇA DE COMPORTAMENTO, DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS E CONSTRUÇÃO DE RELACIONAMENTOS

RESULTADOS DE APRENDIZAGEM INDIVIDUAL

Categoria	Resultados
Experiência anterior	Desenvolver melhor suas atividades, ao abordar, escolher melhor horário para visitas. Calma, paciência, parceria, empatia.
Outros indivíduos (fora do ambiente profissional)	Análise e reflexão sobre maneiras corretas de gestão. Conhecimento sobre outras áreas.
Aprendizado formal	Aplicação prática da teoria, motivação, relacionamento da academia com a gestão empresarial.
Busca	Agilizar o trabalho, construir mapas mentais.
Análise	Entender o trabalho e aperfeiçoar o trabalho.
Reflexão	Aprendizado por aprender com os erros e se adaptar.
Empresários	Aprendizado por interação e compartilhamento.
Experimentação	Aprender com a prática, tentativa e erro, dia a dia, desenvolver as próprias técnicas de trabalho, levar para as empresas o conhecimento acadêmico e vice-versa.

RESULTADOS DE APRENDIZAGEM GRUPAL

Categoria	Resultados
Transferência do conhecimento dos agentes mais antigos para os novos	Melhorar a abordagem aos empresários, ampliar o poder de convencimento. Promover trabalho mais produtivo. Aprendizado de todos os envolvidos.
Primeiras visitas com acompanhamento de agente mais experiente	Melhorar a abordagem aos empresários. Melhorar as estratégias de atendimento diárias. Aprendizado de todos os envolvidos.
Compartilhamento de experiências nas reuniões e treinamentos	Analisar experiências. Melhorar a motivação. Interatividade para melhor desenvolvimento do trabalho.
Troca de ideias e pela discussão	Melhorar a abordagem aos empresários, ampliar o poder de convencimento. Promover trabalho mais produtivo. Aprendizado de todos os envolvidos.
Conversas com os colegas sobre as dificuldades e dúvidas encontradas	Promover trabalho mais produtivo. Aprendizado de todos os envolvidos.
Conversas com colegas em deslocamentos para outras cidades	Melhorar a abordagem aos empresários. Promover trabalho mais produtivo. Aprendizado de todos os envolvidos.
Atendimento realizado por dois ou três agentes para observação e análise	Melhorar a abordagem aos empresários. Promover trabalho mais produtivo. Aprendizado de todos os envolvidos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

FORAM IDENTIFICADAS AS CATEGORIAS DA APRENDIZAGEM INDIVIDUAL: EXPERIÊNCIA ANTERIOR; APRENDIZADO FORMAL; APRENDIZADO COM OUTROS; APRENDIZADO COM EMPRESÁRIOS; BUSCA; ANÁLISE; REFLEXÃO; E EXPERIMENTAÇÃO.

FORAM IDENTIFICADAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUAIS FACILITADORAS DA APRENDIZAGEM GRUPAL QUE POR SUA VEZ TEM BASE NA INTERAÇÃO E COMPARTILHAMENTO, DA QUAL EMERGIRAM SITUAÇÕES FORMAIS E INFORMAIS.

COMO RESULTADOS, O DESENVOLVIMENTO DO AGENTE É PERCEBIDO POR SUA MUDANÇA DE COMPORTAMENTO; DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS E CONSTRUÇÃO DE RELACIONAMENTOS.

UMA LIMITAÇÃO FOI O FATO DO TRABALHO DO AGENTE DE ORIENTAÇÃO EMPRESARIAL SER UM TRABALHO ESPECÍFICO, ASSOCIADO A DETERMINADAS INSTITUIÇÕES DE ENSINO SUPERIOR E EM UM CONTEXTO DETERMINADO.

ALÉM DISSO, NÃO SE IDENTIFICARAM MAIS CLARAMENTE RELAÇÕES DE PODER, ASSIM COMO NÃO SE APROFUNDARAM AS RELAÇÕES COM A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.

SUGERE-SE REALIZAR FUTUROS ESTUDOS EM OUTROS CONTEXTOS, COMO EM RELAÇÕES DE PODER E INFLUÊNCIA DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL. APRESENTA-SE COMO SUGESTÃO A REPLICAÇÃO DE PESQUISA DE CUNHO QUANTITATIVO PARA IDENTIFICAR A RELAÇÃO ENTRE A APRENDIZAGEM INDIVIDUAL E GRUPAL E O DESEMPENHO ORGANIZACIONAL.

BIBLIOGRAFIA

ARGYRIS, C.; SCHÖN, D. A. **On organizational learning: theory, method, and practice.** Reading, Massachusetts: Addison-Wesley, 1996. v. 2.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo.** Lisboa: Edições 70, 2011.

BLOCK, P. **Consultoria: o desafio da liberdade.** São Paulo: Makron Books, 1991.

OLIVEIRA, D. P. R. de. **Manual de consultoria empresarial.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 2004.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social: métodos e técnicas.** 2. Ed. São Paulo: Atlas, 1989.

TAKAHASHI, A. R. W. **Competências, Aprendizagem Organizacional e Gestão do Conhecimento.** Curitiba: InterSaberes, 2015.