



**A GERAÇÃO Y NO AMBIENTE DE TRABALHO: UM DESAFIO PARA A GESTÃO
EM UMA EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÃO DE IMPERATRIZ-MA**

**The Y GENERATION IN THE WORKPLACE: A CHALLENGE FOR THE
MANAGEMENT COMPANY OF EMPRESS-MA TELECOMMUNICATION**

Sandna Nolêto de Araújo¹
Wanderson Wendel Noronha Lô²
Janara Pereira dos Santos Borges³
Marilsa de Sá Rodrigues⁴

RESUMO:

O presente estudo teve como finalidade expor a importância da geração Y no ambiente de trabalho apontando os desafios que a mesma apresenta para a gestão em uma empresa de telecomunicação. Visou ainda explicitar, as dificuldades de relacionamento entre gestor e colaboradores, as percepções positivas e negativas da geração Y bem como as suas competências comportamentais e a facilidade de imersão desta geração na era digital. Participaram da pesquisa 10 colaboradores e um 01 gestor. A pesquisa foi realizada a partir da coleta de dados feita através de um questionário aberto, destacando assim o paradigma qualitativo.

Palavras chave: Geração Y. Relacionamento. Organizações. Telecomunicação.

ABSTRACT:

This study aimed to expose the importance of Gen Y at work pointing out the challenges it presents for the management of a telecommunications company. It also aimed to explain the difficulties of the relationship between manager and staff, positive and negative perceptions of Generation Y and their behavioral skills and the ease of this generation of immersion in the digital age. Participated in the survey 10 employees and 01 manager. The survey was conducted from the data collection done by an open questionnaire, thus underscoring the qualitative paradigm.

Keywords: Generation Y, Relationship, Organizations, Telecommunications.

¹ Graduada em Administração. sandna-@hotmail.com

² Professor Orientador. Mestrando em Educação (UCB). Especialista em Didática Universitária e Gestão escolar. Licenciado em Filosofia, Pedagogia e Teologia.

³ Universidade Estadual do Maranhão- janara_borges@hotmail.com

⁴ Universidade Estadual do Maranhão

Araújo, S.M.; Lô, W.W.N.; Borges, J.P.S.; Rodrigues, M.S.; A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA. Revista de Empreendedorismo e Gestão de Micro e Pequenas Empresas V.1, N°4, p.156-175, Jul./Ago.2016. Artigo recebido em 01/08/2016. Última versão recebida em 28/08/2016. Aprovado em 07/09/2016.

1 INTRODUÇÃO

Atualmente o mercado de trabalho está se adequando a um novo perfil de profissionais, que costumam andar sempre conectados e imersos na era digital, não havendo como separar o uso da tecnologia tanto no âmbito pessoal quanto no profissional. Eles geralmente são dinâmicos, criativos, imediatistas, individualistas, gostam de ser valorizados, pois para alguns o dinheiro não é o fator predominante, são considerados relapsos e nem sempre apreciam a burocracia.

Diante de uma oportunidade melhor de emprego, os integrantes da geração Y não pensam duas vezes antes de mudar de trabalho, eles acreditam que se é para uma ascensão profissional por que desperdiçar?

A verdade é que estes profissionais estão provocando mudanças expressivas dentro das organizações, e inseri-los no ambiente corporativo com caráter tradicional é uma tarefa difícil e desafiadora para os profissionais de RH que procuram uma maneira de compreendê-los e motivá-los.

Nesse sentido, a difusão da geração Y nas corporações pode acarretar em um clima organizacional conturbado com relação às outras gerações. Todavia, a heterogeneidade de pensamentos, comportamentos e idéias contribuem para o desenvolvimento e sucesso da empresa. Haja vista que é preciso que toda organização comunguem de um mesmo objetivo para que possam caminhar rumo ao êxito e a excelência de mercado.

Vale ressaltar que os indivíduos da geração Y possuem características atípicas das outras gerações e por esse motivo a convivência com as gerações antecessoras torna-se muito complicada, mas isso não significa dizer que essas não possam se relacionar e trabalharem juntas. Embora fatores contraproducentes entre as gerações existam, é importante lembrar que sempre haverá dois lados (prós e contra) que podem ser aproveitados contribuindo assim para um melhor desempenho organizacional.

Diante de um cenário bastante competitivo, a pesquisa teve como ponto de partida o seguinte problema: Como a geração Y no ambiente de trabalho se torna um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz - MA? A pesquisa teve como objetivo a intenção de investigar de que forma a geração Y no ambiente de trabalho se torna um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz - MA.

Na primeira parte aborda-se esta introdução que é uma breve apresentação de todo

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

o trabalho ora contemplado.

Desse modo, o trabalho foi construído de maneira que no Capítulo II tratou-se sobre a definição da geração Y, na sequência destacaram-se as diferenças entre as gerações anteriores e no terceiro momento falou-se da geração Y e os desafios para os gestores.

O capítulo III foi dedicado ao referencial metodológico que guiaram a pesquisa, expondo a população, amostra e critério de seleção, o tipo de pesquisa, o instrumento para a coleta dos dados e os procedimentos bem como a estratégia de análise de dados.

No capítulo IV traz as análises e discussão dos resultados. Em seguida o quinto capítulo tem-se as considerações e recomendações finais que faz uma síntese de todo o estudo ora apresentado.

2 REVISÃO DA LITERATURA

2.1 Quem é a geração Y

São conhecidos como *Millennials* ou a geração da internet que segundo alguns estudiosos surgiram após a década de 80 chegando até os anos 90. Esse período foi marcado por muitos avanços, tecnológicos, políticos e sociais, na verdade trata-se de uma geração de filhos programados e resguardados por uma sociedade preocupada com o bem estar e a segurança.

No entanto, o LAB SSJ (2010) mostra que esses fatores que compõem os nascidos da geração Y cresceram exercendo diversas atividades ao mesmo tempo além de terem tido pais super protetores, o que supõe dizer que essa geração acabou sendo caracterizada por uma geração exigente, audaciosa e auto-centrada.

Obviamente que a rapidez das mudanças vividas pela geração Y está atrelada as transformações sofridas por seus pais desde a sua criação. Por isso, é inadmissível, por exemplo, um Y falar para um membro da geração X (a qual trataremos mais adiante), que recusou uma oferta de emprego com um elevado salário porque o trabalho não iria lhe proporcionar uma maior qualidade de vida (LOMBARDIÁ, 2008).

Outra particularidade da geração Y é o imediatismo. Pois os Y utilizam muito da internet como o principal meio de pesquisa, no entanto, isso pode ser explicado sobe a luz de alguns acontecimentos históricos. As pessoas nascidas desta geração foram concebidas na Era do Conhecimento que foi sucedida pela Era Industrial que perdurou até meados de 2000, onde predominou a informação. E posteriormente a chamada Era das conexões, onde a importância está na capacidade de se conectar das mais variadas formas (FERREIRA, 2010).

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

Prova disso, têm-se hoje cada vez mais usuários Y em redes sociais e de relacionamentos como: *Facebook, Orkut, Twitter, My Space*, entre outros. No entanto, o mais interessante é a maioria dos usuários utilizam essas ferramentas não apenas para se relacionar, mas como ferramenta de trabalho que aperfeiçoa de alguma forma os processos internos das empresas. Isso mostra que esses ‘jovens adultos’ estão tomando um espaço significativo na sociedade e dentro das organizações, ganhando notoriedade e ascensão profissional. Ressalta-se ainda que muitos aspectos da geração Y foram adquiridos com a geração X e ao longo dos anos ela foi se remodelando e ganhando um novo conceito.

2.2 Diferenças entre as gerações

Para compreender e vislumbrar as gerações antecedentes a geração Y é necessário que se faça um preâmbulo das suas características. Nos últimos 60 anos três importantes gerações marcaram a sociedade na maneira de agir e pensar e afetaram consideravelmente o mercado de trabalho. Saiba mais sobre essas gerações:

Os *Babys Boomers* que são os profissionais de 50 a 69 anos aproximadamente colocam o trabalho como prioridade e são muito disciplinados e comprometidos, se dedicam ao máximo a carreira profissional e são fieis à empresa. E não é incomum deparar-se com um profissional *Baby Boomers* que tenha permanecido na mesma organização por mais de 10 anos. (FGV, 2011 [Online]).

Por conseguinte, encontram-se os profissionais da geração X, que são os de 30 a 49 anos, estes possuem maior maturidade e estão em busca do equilíbrio entre o pessoal e profissional, e estão constantemente se aperfeiçoando profissionalmente.

Após a geração X tem-se a geração Y que é o objeto de estudo desta pesquisa, a qual é formada por profissionais de 18 a 29 anos, que abrange desde os que estão em busca de um ensino superior até os já formados. Essa geração é conhecida como a que está em busca do reconhecimento profissional, que almeja novas experiências e não vive sem se conectar, isto é são dependentes da tecnologia.

Levando-se em consideração todas as gerações ora apresentadas percebe-se que o convívio dessas gerações pode se tornar um desafio para a gestão das organizações, assunto este que será abordado adiante.

2.3 A geração Y X Desafio para os gestores

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

A priori para entender e obter bom relacionamento com a geração Y é necessário compreender o ‘universo’ em que vivem. É importante interrogar-se sobre: Qual o perfil dessa geração? Por que eles são ligados em tecnologias e como isso pode ajudar a organização a se desenvolver mercadologicamente?

É importante para os gestores ter o *feeling* apurado para perceber os reais objetivos e motivações que norteia essa geração marcada por tempos velozes e que é altamente motivada por desafios, criatividade e inovação.

Para tanto Portugal (2011, [Online]) menciona que as empresas que desejam atingir um maior desempenho devem desenvolver junto ao RH ferramentas que auxiliam as mudanças provocadas pela geração Y, de forma a estimular a adaptação das mudanças para um novo ambiente mais eficiente e colaborativo, oferecer melhores salários, investir em tecnologia utilizando de redes sociais nos processos internos e externos para que venha atrair mais talentos, desenvolver capacidades analíticas e ainda oferecer ferramentas de treinamentos e desenvolvimento de carreira.

Logo, existem peculiaridades e valores Y que podem de alguma forma dificultar a relação entre líder e liderado, como também podem ser benéficas para o desenvolvimento organizacional. Por isso cabe ao gestor saber lidar com essas diferenças e aproveitar da melhor maneira possível os talentos e habilidades dessa geração, visando sempre o presente e futuro da empresa.

Todavia com os novos perfis de pessoas dentro das empresas, forçam e induzem de certa maneira as empresas a repensarem sobre modelos de gestão que otimizem as relações internas, bem como os processos decisórias. Pois o choque das gerações podem se transformar em grandes ensejos de novas visões, anseios e possibilidades, transformando assim as ameaças em oportunidades.

3 NATUREZA DA PESQUISA E REFERENCIAL METODOLÓGICO

3.1 Natureza da pesquisa

3.1.1 Justificativa

Não é de hoje que se fala em geração Y, porém atualmente esse assunto tem ganhado destaque dentro das organizações, uma vez que cada vez mais as empresas estão

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

preocupadas em ingressar e dar oportunidades a esses profissionais jovens, dinâmicos, criativos e empreendedores.

Periscinoto (2011, [Online]) diz que: “Trabalhar com jovens é um desafio constante. Cada geração é fruto da educação que recebeu de seus pais e também da interação com o ambiente e a sociedade”. Lidar com esses profissionais requer não só habilidade, mas conhecimento das suas características comportamentais que influenciam diretamente na gestão organizacional.

Observa-se que essa é uma geração que ascendeu em um período de alto desenvolvimento tecnológico e econômico. Por consequência disso, apreenderam a desenvolver várias funções ao mesmo tempo, a mesma é tida ainda como uma geração multitarefa ou multifacetada. Embora já tenham sofrido acusações de que são distraídos, folgados, insubordinados e até egocêntricos, os nascidos entre 1978 e 1990 estão crescendo cada vez mais dentro das empresas assumindo papéis funcionais e cargos importantes como de gerência.

A grande novidade é que esses ‘jovens adultos’ estão aprendendo rapidamente com esses fatores comportamentais supracitados por isso não podem ser considerados completamente negativos, pois diferentemente das demais essa é uma geração que almeja a auto-realização. Mesmo que esse discurso seja considerado meio retrógrado, para eles é um fator preponderante. Ainda que para muitos a realização pessoal ou auto-realização seja um mero conceito, os profissionais da geração Y acreditam que esse objetivo pode ser indubitavelmente alcançado (LOIOLA, 2011).

A mesma Loiola (2011) diz que essa geração não é insurgente, uma vez que possui valores éticos muito fortes, priorizam o aprendizado e as relações humanas. O que a autora afirma é que apesar de algumas atitudes e valores um tanto distintos da geração anterior, isto é, geração X eles são indispensável para as empresas, pois são habilidosos, gostam de se relacionar, possuem alto conhecimento tecnológico entre outras características relevantes para o bom desenvolvimento da organização.

3.1.2 Problema

Como a geração Y no ambiente de trabalho se torna um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz - Ma?

3.1.3 Objetivos

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

3.1.3.1 Geral

Investigar de que forma a geração Y no ambiente de trabalho se torna um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz – Ma.

3.1.3.2 Específico

- Identificar características de colaboradores que fazem parte da geração Y;
- Identificar junto a colaboradores da geração Y como é desenvolvida a relação com os gestores;
- Identificar junto a colaboradores da geração Y se existe dificuldade de relacionamento;
- Identificar junto ao gestor como é desenvolvida a relação com colaboradores da geração Y.

3.2 Referencial Metodológico

3.2.1 Participantes: População, amostra e critérios de seleção.

O universo da pesquisa foi uma empresa de telecomunicação na cidade de Imperatriz– MA. Sobre o universo Lakatos (2008) diz que é onde se passa os fenômenos e todos os alarmantes condizentes ao problema. Deste universo participaram 10 colaboradores e 01 gestor. No que diz respeito à amostra dos participantes foi utilizado o critério de acessibilidade que segundo Gil (2008) não tem muito rigor por não obter alto índice de precisão. Mas que para Vergara (2009) a precisão é existente, pois esse critério visa obter informações pelo o livre acesso aos participantes não interferindo no resultado da pesquisa.

3.2.2 Abordagem/Tipo de pesquisa

O tipo de pesquisa mais adequado para o fenômeno em tela foi à pesquisa qualitativa e de caráter exploratório, que objetivou investigar e explorar fenômenos decorrentes da problemática.

Nesse sentido Gil (2008) menciona que a pesquisa exploratória visa o

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

desenvolvimento e facilita a compreensão, tornando os conceitos e idéias bem mais nítidos. Entende-se que as pesquisas exploratórias têm por finalidade proporcionar um entendimento geral sobre determinado fenômeno, no qual o resultado desse processo ocasiona um problema mais forte e propenso a investigações.

E a finalidade da pesquisa qualitativa de acordo com Bauer e Gaskell (2003), é explorar vários pensamentos e opiniões, visando uma descoberta e embasamentos mais amplos.

3.2.3 Instrumentos para coleta ou geração dos dados

Foram aplicados questionários com perguntas abertas envolvendo gestor e colaboradores. Nesse sentido Lakatos e Marconi (1999) mencionam que tanto métodos quanto técnicas de pesquisa devem adequar-se ao problema a ser estudado. Assim, procurou-se adequar a investigação dentro dos aspectos supracitados, levando em consideração cada característica da pesquisa para que os métodos fossem aplicados de forma coesa.

3.2.4 Procedimentos

A construção dos dados se deu no próprio ambiente da empresa. Inicialmente foi esclarecido sobre a intenção da pesquisadora, bem como o tema e o objetivo da pesquisa e cada um dos participantes teve que assinar o termo de consentimento livre e esclarecido para dar mais seguridade à pesquisa.

Os questionários foram aplicados dia 21 de outubro de 2011 e recolhidos no dia 24 de outubro de 2011, prazo mais que suficiente para obter as informações necessárias para fomentar a pesquisa.

3.2.5 Estratégia de Análise dos Dados

As estratégias utilizadas para analisar os dados foram por análise de conteúdo. Na visão de Marconi e Lakatos (2008) a análise de dados está pautada à inter-relação dos fenômenos existentes com outras variáveis que influenciam de alguma forma esses fenômenos, isto é uma atividade que avaliam as respostas relacionando-as com outros eventos.

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

Sobre a análise de conteúdo Moraes (1999) diz que se constitui numa metodologia de pesquisa utilizada para descrever e explicar o conteúdo dos documentos e textos, conduzindo as descrições de maneira sistemática, qualitativa ou quantitativas, auxiliando um entendimento maior de uma leitura comum.

Logo, percebe-se que esse tipo de metodologia constitui mais do que uma mera técnica de análise de dados, pois busca juntar as partes teóricas e práticas dando um significado maior no campo das investigações. Para a identificação dos participantes da pesquisa, foi adotada incógnita para que as suas identidades pudessem ser preservadas, sendo utilizado para o colaborador C1 referente ao colaborador 1 e G ao gestor, distinguindo assim as falas de cada participante.

4 ANÁLISES E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A pesquisa foi realizada através de questionários abertos envolvendo gestor e colaboradores. O gestor participante foi identificado por código denominado de G sendo aplicada a mesma regra para os colaboradores utilizando a sequência de C1, C2, C3, entre outros.

4.1 Categorias e análises do gestor

Para se ter um vislumbre melhor quanto aos resultados da pesquisa aplicada ao gestor a análise foi dividida em oito categorias também chamada de aspectos:

1. Características do gestor;
2. Percepções sobre os profissionais Y;
3. Crescimento da empresa;
4. Habilidades;
5. Geração Y dentro da empresa;
6. Trabalho em equipe;
7. Competências comportamentais;
8. Desafio para o gestor.

4.1.1 Primeira Categoria – Características do gestor

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

No que diz respeito à primeira categoria será apresentado um quadro 1 com as características do gestor participante.

Nome	Gênero	Idade	Estado Civil	Profissão	Função	Tempo de trabalho
G	M	47	Casado	Contador e MBA	Diretor Comercial	14 anos

Quadro 1: Características do gestor

Fonte: A própria autora

De acordo com o quadro acima o G é responsável pelo setor comercial da empresa a qual o mesmo se submeteu a responder questões relacionadas à sua caracterização profissional.

4.1.2 Segunda Categoria - Percepções sobre os profissionais Y

A segunda categoria dá destaque às percepções do gestor sobre os profissionais Y bem como as características positivas e negativas dessa geração. De acordo com o G as percepções positivas incluem: *“Habilidade com novas tecnologias, disposição para aprender, bem informados e pouco preconceituosos.”* Já as negativas é que *“São imediatistas, tem ansiedade para crescerem, fazem somente o que gostam [...]”*

Nota-se que o G tem uma boa concepção acerca dos profissionais Y e que sabe exatamente sobre suas particularidades, o que para a organização é fator significativo, uma vez que o líder conhece seus liderados.

4.1.3 Terceira Categoria – Crescimento da empresa

A terceira categoria apresenta as características consideradas mais importantes para o crescimento da empresa e quais precisam ser melhores trabalhadas. Ao ser questionado o G afirma que: *“No caso específico do nosso negócio, classifico a qualidade, credibilidade, participação de mercado e o profissionalismo como fundamentos para o crescimento de nossa empresa.”*

Percebe-se que o gestor detectou pontos cruciais dentro da organização a serem aperfeiçoados, entende-se então que o G precisa direcionar os seus esforços para o alcance dessas melhorias.

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

4.1.4 Quarta Categoria – Habilidades

Na quarta categoria segundo a alocução do **G** foi questionado se os colaboradores da geração Y são mais habilidosos do que os da geração anterior. Como resposta a essa indagação o mesmo respondeu: *“Não diria mais habilidosos, diria mais atentos as novas tecnologias e com mais fácil assimilação das mudanças impostas pela competitividade de mercado.”*

Observa-se que o gestor deu ênfase à destreza dos profissionais Y com a tecnologia e a absorção de mudanças, mas não desvalorizou as gerações anteriores dizendo que estes seriam menos habilidosos.

4.1.5 Quinta Categoria - Geração Y dentro da empresa

Referente à quinta categoria interrogou-se se os colaboradores da geração Y teriam muito a acrescentar dentro da empresa. O **G** redarguiu dizendo: *“Sim. Além da facilidade com novas tecnologias, eles têm uma visão de mundo [...] e tendem a receber informações novas. A informação junto ao campo humano é o maior patrimônio de uma empresa.”*

Veja que o gestor foi conexo na sua resposta, pois foi ao encontro do que a geração Y representa para o mercado de trabalho.

4.1.6 Sexta Categoria - Trabalho em equipe

A sexta categoria está relacionada ao exercício do trabalho em equipe dentro da organização. Com relação a isso o **G** disse que: *“[...] O ponto crucial na minha visão é delegar poderes e responsabilidades, e dentro dessa filosofia criamos o fundamento de um bom trabalho em equipe, com uma palavra chave: comprometimento [...].”* O mesmo continua dizendo que: *“Se todos estiverem comprometidos com os mesmos objetivos, temos grandes chances de alcançá-los.”*

Esse questionamento procurou descobrir se de fato a organização desenvolve o trabalho em equipe e quais estratégias seriam utilizadas. O que foi percebido é que o gestor deixou explícito que utiliza o trabalho em equipe para o alcance de metas. Embora ele não tenha dito que forma delega tais poderes e responsabilidades.

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

Assim, Boog (1999) orienta que o treinamento profissional visa adaptar o homem ao trabalho em determinada organização, preparando-o de maneira apropriada para o desempenho de determinada função podendo ser aplicado a todos os níveis e setores da empresa.

4.1.7 Sétima Categoria - Competências comportamentais

No que tange a sétima categoria foi relacionada às principais competências comportamentais que a empresa busca nos profissionais da geração Y. A isso o **G** respondeu dizendo que são: “*Curiosidade em aprender o novo, viver respeitando as diferenças, comprometimento, ambição [...].*” Isto é, buscam habilidades comportamentais que impulsionem o crescimento do profissional e da organização.

4.1.8 Oitava Categoria - Desafio para o gestor

Concernente a oitava categoria que pergunta se o perfil da geração Y desafia o gestor a repensar sobre um novo modelo de gestão, o **G** disse que: “*Não só em função da geração Y, pois os gestores têm que estarem se reinventando diariamente [...] todos os dias surgem situações novas [...].*” Isso que dizer que é preciso atualizar-se constantemente para acompanhar a velocidade frenética dessa geração.

4.2 Categorias de análise dos colaboradores

Com relação aos resultados da pesquisa aplicada aos colaboradores foi utilizada realizado o mesmo critério. A análise foi dividida em 3 categorias obtendo assim uma maior precisão e um aprofundamento das respostas:

1. Características dos colaboradores;
2. Relação com o gestor;
3. Dificuldade de relacionamento.

4.2.1 Primeira Categoria – Características dos colaboradores

As características dos colaboradores foram representadas na primeira categoria na estrutura do Quadro 2 com o intuito de assimilar de maneira adequada as informações

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

relacionadas aos perfis de cada colaborador questionado.

Nome	Gênero	Idade	Estado Civil	Profissão	Função	Tempo de trabalho
C1	F	26	Casada	Assistente Social	Executiva de contas	6 anos
C2	F	25	Casada	Auxiliar de escritório	Programador	6 anos
C3	F	30	Divorciada	Publicitária	Vendedora	6 anos e 5 meses
C4	F	30	Divorciada	Auxiliar Administrativo	Roteirista	12 anos
C5	M	27	Solteiro	Jornalista	Repórter	3 anos
C6	F	20	Solteira	Estudante de Administração	Estagiária assistente	3 meses
C7	F	27	Solteira	Assistente Administrativo	Encaixe de mídia	5 anos
C8	F	21	Casada	Jornalista	Apresentadora e repórter	6 meses
C9	M	24	Solteiro	Radialista	Programador musical	5 anos
C10	F	26	Casada	Jornalista	Apresentadora	5 anos

Quadro 2 – Características dos colaboradores

Fonte: A própria autora

4.2.2 Segunda Categoria – Relação com gestor

Em relação à segunda categoria foi perguntado se o gestor desenvolve o trabalho em equipe dentro da empresa. Assim o **C1** respondeu dizendo que: “*Sim. Fazendo reuniões semanais e contando com a ajuda de toda equipe [...]*”. Já para o **C2** isso ocorre através de: “[...] *treinamentos e palestras.*” O **C5** falou que: “*Sim, pois o formato do jornal exige que*

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

todo o trabalho seja desenvolvido em equipe.” Todavia o **C10** indagou que: *“Não é muito desenvolvido. E quando acontece é por causa de ordens superiores, ou quando tem algum interesse pessoal”*.

Do ponto de vista do **C1** percebe-se que o trabalho em equipe é fomentado proporcionando o envolvimento de toda a equipe, embora o colaborador tenha respondido um tanto timidamente, pode-se compreender a sua concepção. O **C2** foi bastante objetivo e mencionou que o gestor desenvolve o trabalho em equipe através de palestras e treinamentos, pois para o seu líder isso contribui para a interação entre colaboradores. O **C5** respondeu que sim, porém não especificou e nem deixou claro de que forma esse trabalho em equipe é desenvolvido. Já o **C10** respondeu negativamente, uma vez que para ele o gestor não aplica esse trabalho de forma eficaz e quando aplicado é por questões motivacionais.

Para isso Tachizawa, Ferreira e Fortuna (2001) mencionam que para lapidar profissionais é necessário adquirir novas habilidades e novos conhecimentos modificando comportamentos e atitudes.

Ainda nesta categoria foi questionado sobre as percepções dos colaboradores sobre as características dos profissionais da geração Y. Neste sentido o **C6** fala que: *“São bons profissionais, mas faltam ainda ter relacionamento e espírito de equipe, contato mais humano [...]”*. O **C7** expõe que: *“[...] essa geração procura mais conhecimentos técnicos, capacitação profissional e mobilidade [...] buscando novos planos de carreira.”*

Veja que tanto o **C6** quanto o **C7** possuem entendimentos distintos sobre os profissionais Y e as suas características, mas foram coerentes em suas concepções, uma vez que essas se encaixam perfeitamente dentro da temática ora trabalhada.

4.2.3 Terceira Categoria - Dificuldade de relacionamento

Relativo à terceira categoria indagou-se sobre as dificuldades de relacionamento entre gestor e colaborador. Segundo o **C3**: *“Não existe nenhuma dificuldade, pois o mesmo sempre está disposto a ajudar.”* **C3** menciona ainda que um dos fatores que podem atrapalhar essa relação é: *“Se o gestor não gostar de trabalhar em equipe, ai ele acaba criando uma barreira”*. Para o **C4**: *“A minha comunicação com o meu superior é ótima e não tenho o que falar”*.

Nota-se que o **C3** e **C4** deram opiniões semelhantes, e que para ambos não existe dificuldade de relacionamento entre líder e liderado. Ressaltando que **C4** foi mais sucinto em sua fala, restringindo maiores informações. O **C8** trazer à baila que o fator que pode dificultar

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

a relação entre gestor e colaborador dentro da empresa é: *“A falta de liberdade para discutir falhas”*. Por conseguinte, o **C9** relata que: *“A falta de [...] atenção prejudica bastante o elo entre colaborador/gestor, que não é o meu caso”*. O mesmo **C9** continua: *“O meu superior é uma pessoa muito aberta e temos total liberdade para nos relacionar [...] ele dá absoluta autonomia aos colaboradores para o desenvolvimento de suas atividades”*. Analisando o discurso do **C9** para uma dúvida quanto a esse grau de autonomia. Entende-se que todos os colaboradores fazem o que querem, não obtendo assim uma delegação de tarefas.

Observa-se que o **C3**, **C4**, **C8** e **C9** se promulgaram de forma distintas, mas de forma positiva em relação ao gestor, haja vista que a liberdade e o bom clima organizacional favorecem aos membros da empresa maior acessibilidade à alta cúpula, sendo que para muitas empresas hoje isso é um problema, pois ainda são poucas que descentralizam poderes.

Respectivo a isso, Carvalho (1995) diz que a interação entre colaborador/empresa aumentam a probabilidade de ganhos qualitativos. Havendo essa interação, ocorrerá uma redução de desperdícios e o retrabalho será reduzido a uma expressão mínima.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS E RECOMENDAÇÕES

Neste artigo foi abordado sobre a geração Y no ambiente de trabalho e o desafio para o gestor de uma empresa de telecomunicação de Imperatriz - MA, e que foi ao encontro do problema da pesquisa.

O trabalho alcançou também os objetivos específicos que foram: (i) identificar características de colaboradores que fazem parte da geração Y; (ii) identificar junto a colaboradores da geração Y como é desenvolvida a relação com os gestores; (iii) identificar junto a colaboradores da geração Y se existe dificuldade de relacionamento; (iv) identificar junto ao gestor como é desenvolvida a relação com colaboradores da geração Y.

A pesquisa contribuiu significativamente para a identificação das condições de relacionamento entre gestor e colaboradores bem como as suas dificuldades, proporcionando um maior embasamento para a correção de falhas. Embora poucos pontos negativos sobre relacionamento interpessoal tenham sido apontados pelos os colaboradores da geração Y, esses aspectos não podem ser considerados inaudíveis.

Assim, a pesquisa verificou que existe uma relação favorável entre líder e liderado, e que o gestor faz o possível para que haja uma boa comunicação, interação e acessibilidade aos níveis mais altos.

Notou-se que a empresa desenvolve o trabalho em equipe investindo em

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

capacitação profissional para que os colaboradores possam desempenhar suas funções com maior desenvoltura e eficiência.

Constatou ainda que os impactos causados pela geração Y dentro do âmbito organizacional são ínfimos e que não dificulta o relacionamento interno, haja vista que esses profissionais contribuem para a troca de conhecimento, fomentando o crescimento de ambas as partes, isto é empresa/colaborador.

Dado o exposto, a pesquisadora não teve a intenção de encerrar a discussão sobre a temática trabalhada, pelo contrário, a mesma teve como objetivo estender esse debate em trabalhos futuros seguindo essa linha de pensamento quanto ao que se refere ao choque de gerações.

REFERÊNCIAS

BAUER, Martin W. e GASKELL, George (ed.). **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**. Tradução de Pedrinho A. Guareschi. 2 ed. Petrópolis-RJ: Vozes, 2003.

BOOG, Gustavo Gruneberg. **Manual de treinamento e desenvolvimento**. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

CARVALHO, A. V. **Administração de recursos humanos**. 2 ed. São Paulo: Pioneira, 1995.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000.

FERREIRA, Leonardo. **Monografia: O consumo de marcas no twitter pela geração Y**. Olinda, 2010.

FGV. Disponível no Site: <<http://fgv-easp.blogspot.com/2011/04/as-geracoes-profissionais-baby-boomers.html>> Acesso: 29/09/11

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LAB SSJ. **Geração Y, Perspectivas sobre o ambiente multigeracional**. Pocket Learning 4. s/1, 2010. Disponível em: <<http://tinyurl.com/y9qvjwn>>. Acesso em: 17 de outubro 2011.

LAKATOS, Eva Maria; Marina de Andrade Marconi. **Fundamentos de metodologia científica**. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2008.

_____. **Técnicas de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 1999.

LOIOLA, Rita. Geração Y. **Revista Galileu**, Copyright © 2011 - Editora Globo S.A.

LOMBARDÍA, Pilar García. **Quem é a geração y**. Revista HSM Management, 70, Ano 12, Outubro, p. 52 - 60, 2008.

MORAES, Roque. Análise de conteúdo. **Revista Educação**. Porto Alegre, p. 32, 1999.

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

PERISCINOTO, Alexandra. Disponível no Site: <www.administradores.com.br> Acesso: 10/10/2011.

PORTUGAL, Guilherme. Disponível no Site <<http://revistavocerh.abril.com.br>> Acesso: 22/10/11

TACHIZAWA, Takeshy; FERREIRA, Victor Cláudio Paradela; FORTUNA, Antônio Alfredo Mello. **Gestão com pessoas: uma abordagem aplicada às estratégias e negócios**. 2 ed. São Paulo. FGV 2011.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração**. 11 ed. São Paulo: Atlas, 2009.

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

APÊNCIDE A: Questionário com perguntas abertas - Gestor

Local: _____ . **Data:** ____/____/____. **Hora:** _____.

I - Caracterização do (a) gestor (a):

1. Nome: _____
2. Gênero: M () F ()
3. Idade: _____
4. Estado civil: _____
5. Grau de escolaridade: _____
6. Função: _____
7. Profissão: _____
8. Tempo de empresa: _____

II – Aspectos conceituais

1. Quais as percepções positivas e negativas que você tem dos profissionais da geração Y?
2. Quais as características que você considera importantes para o crescimento da empresa e quais precisam ser melhores trabalhadas?
3. Você considera os colaboradores da geração Y mais habilidosos do que o da geração anterior? Por quê?
4. Em sua opinião, você acredita que os colaboradores da geração Y têm muito a acrescentar dentro da empresa? Explique.
5. Como gestor, você desenvolve o trabalho em equipe na organização? De que forma?
6. Quais as principais competências comportamentais que a empresa busca nos profissionais da geração Y?
7. Em sua opinião, o perfil da geração Y desafia você gestor a repensar sobre novos modelos de gestão? Justifique.

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

APÊNCIDE B: Questionário com perguntas abertas- Colaboradores

Local: _____ . Data: ____/____/____. Hora: _____ .

I – Caracterização do (a) entrevistado (a):

1. Nome: _____
2. Gênero: M () F ()
3. Idade: _____
4. Estado civil: _____
5. Grau de escolaridade: _____
6. Função: _____
7. Profissão: _____
8. Tempo de empresa: _____

II – Aspectos conceituais:

2ª Categoria – Relação com gestor

1. O gestor desenvolve o trabalho em equipe dentro da empresa? De que forma?
2. Você já ouviu falar da geração Y que é a geração a qual você pertence? Justifique.
3. Qual a sua percepção sobre as características dos profissionais da geração Y que também é conhecida como a geração da internet?

3ª Categoria – Dificuldade de relacionamento

1. Como colaborador você sente alguma dificuldade de se relacionar com o seu superior? Justifique.
2. Você se sente a vontade para falar com o seu gestor sobre assuntos pertinentes a empresa, ou existe alguma barreira? Explique.
3. No seu ponto de vista o que pode dificultar ou atrapalhar a relação entre gestor e colaborador dentro de uma empresa de telecomunicação? Justifique.
4. Existe algum tipo de treinamento para qualificar os profissionais da geração Y? Se existe, qual?

A Geração Y no Ambiente de Trabalho: um desafio para a gestão em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz-MA

ANEXO: Termo de Consentimento Livre e Esclarecido

Você está sendo convidado a participar de uma pesquisa da Universidade Estadual do Maranhão - UEMA cujo tema desse artigo refere-se: “Endomarketing como diferencial competitivo em uma empresa de telecomunicação de Imperatriz - Ma”. Leia, cuidadosamente, o que segue e quaisquer dúvidas serão respondidas prontamente. Este estudo será conduzido pela UEMA e contará com a colaboração indireta de um professor orientador.

.O instrumento de coleta de dados implica o preenchimento de uma escala específica sobre o tema de estudo, além de algumas questões sobre a caracterização do participante. Se concordar em participar do estudo, seu nome e identidade serão mantidos em sigilo. Somente o pesquisador terá acesso a suas informações para verificar dados do estudo.

As perguntas ou os problemas referentes ao estudo poderão ser questionados ao pesquisador. Qualquer outra dúvida relativa a essa pesquisa poderá ser respondida pelo professor orientador da pesquisa Wanderson Wendel Noronha Lô, no telefone 99 – 2101-6000. Sua participação no estudo é voluntária. Você pode escolher não fazer parte dele, ou desistir a qualquer momento. Você poderá ser solicitado a sair do estudo se não cumprir os procedimentos previstos ou atender as exigências estipuladas. Você receberá uma via assinada deste termo de consentimento.

“Declaro que li e entendi o formulário de consentimento, sendo minhas dúvidas esclarecidas e que sou voluntário a tomar parte neste estudo”.

Imperatriz, _____ de _____ de 2011.

Assinatura do participante

Assinatura do (a) Pesquisador (a)