



Percepções geracionais sobre as TIC em ambiente de trabalho: um estudo na Udesc, *Campus I*

Generational perceptions of ICT in the workplace: a study at Udesc, Campus I

Tatyane Cristina Sousa de Souza de Carvalho 

Mestra em Gestão da Informação

Universidade do Estado de Santa Catarina, Brasil

tatycarvalho1997@gmail.com

Ana Paula Grillo Rodrigues 

Doutora em Administração

Universidade do Estado de Santa Catarina, Brasil

agrillorodrigues@gmail.com

Resumo

Em um cenário marcado pela convivência multigeracional, no qual cada geração apresenta formações e valores distintos, as tecnologias da informação e comunicação configuram-se como um desafio tanto no uso quanto na acessibilidade, dentro e fora do ambiente universitário. Este trabalho teve como objetivo analisar como trabalhadores de diferentes gerações percebem as TIC no contexto laboral. Para tanto, utilizou-se uma abordagem qualitativa, por meio de revisão bibliográfica, entrevistas semiestruturadas com treze participantes das gerações *Baby Boomer*, X, Y e Z, codificação manual dos dados e análise temática conforme Braun e Clarke (2006). Os resultados indicam consenso sobre a centralidade das tecnologias no desempenho institucional, ainda que cada geração evidencie percepções específicas. Os Baby Boomers apresentaram posturas proativas, em contraste com estereótipos de resistência tecnológica. A Geração X ressaltou dilemas éticos associados à intensificação do trabalho. A Geração Y demonstrou fluência digital, mas destacou entraves institucionais à inovação. Já a Geração Z revelou inseguranças diante das TIC, sobretudo em relação a distrações e ao papel crescente da inteligência artificial. Além disso, emergiram questões como sobrecarga de trabalho, ausência de políticas que regulem o uso de aplicativos fora do expediente e dificuldades de acessibilidade para trabalhadores com deficiência visual. Observou-se também que, embora muitas percepções dialoguem com a literatura, existem percepções que se desviam do padrão por serem influenciadas por contextos específicos, como o ambiente universitário e trajetórias individuais. Os achados fortalecem o debate sobre inclusão digital e gestão intergeracional no uso das TIC no espaço de trabalho e nas universidades.

Palavras-chave: gerações; tecnologias da informação e comunicação; ambiente universitário; inclusão digital; percepção intergeracional.

Abstract

In a scenario marked by multigenerational coexistence, where each generation presents distinct backgrounds and values, information and communication technologies emerge as a challenge in terms of both use and accessibility, within and beyond the university environment. The objective of this work was to analyze how workers from different generations perceive ICT in the workplace context. To this end, a qualitative approach was employed, combining a literature review, semi-



doi: [10.28998/cirev.2026v13e19720](https://doi.org/10.28998/cirev.2026v13e19720)

Este artigo está licenciado sob uma [Licença Creative Commons 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Submetido em: 02/06/2025

Aceito em: 05/11/2025

Publicado em: 28/01/2026

structured interviews with thirteen participants from the Baby Boomer, X, Y, and Z generations, manual data coding, and thematic analysis following Braun and Clarke (2006). The results indicate consensus regarding the centrality of technologies in institutional performance, even though each generation reveals specific perceptions. Baby Boomers demonstrated proactive attitudes, contradicting stereotypes of technological resistance. Generation X highlighted ethical dilemmas linked to work intensification. Generation Y exhibited digital fluency but emphasized institutional barriers to innovation. Generation Z, in turn, revealed insecurities related to ICT, particularly concerning distractions and the growing role of artificial intelligence. Additional issues also emerged, including work overload, the lack of policies regulating the use of applications outside working hours, and accessibility challenges faced by visually impaired workers. It was also observed that, while many perceptions align with the literature, deviations arise, influenced by specific contexts such as the university environment and individual trajectories. The findings contribute to advancing the debate on digital inclusion and intergenerational management of ICT in the workplace and academic settings.

Keywords: generations; information and communication technologies; university environment; digital inclusion; intergenerational perception.

1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação (CI), conforme Araújo (2013), dedica-se ao estudo da criação, organização, armazenamento, recuperação e disseminação da informação, ao transformar dados em conhecimento útil. As tecnologias da informação e comunicação (TIC), por suas vezes, desempenham um papel fundamental nesse processo, atuando na criação, organização e disseminação de dados. Pode ser observada, assim, uma interdependência intrínseca entre CI e TIC, na medida em que a primeira oferece base conceitual e analítica para compreender e qualificar o uso da segunda.

No contexto universitário, as TIC têm revolucionado as práticas pedagógicas e administrativas. Rangel-Pérez *et al.* (2021) assinalam que a pandemia de Covid-19 acelerou sua adoção, mas evidenciou desafios prementes, como a sobrecarga de trabalho e a imperatividade da capacitação contínua. Sum e Oancea (2022) argumentam que, para maximizar os benefícios das TIC, é essencial alinhá-las a princípios de humanização e ética para garantir que atendam às demandas de todos os interagentes.

Um fator relevante nesse cenário é a diversidade geracional. De acordo com Lyons e Kuron (2013), diferentes gerações possuem experiências e habilidades distintas em relação às TIC. Enquanto a Geração Z, por exemplo, intrinsecamente nativa digital, percebe as TIC como extensões naturais de seu cotidiano, gerações mais antigas, como os Baby Boomers, podem defrontar-se com barreiras adaptativas (Tishman; Van Looy; Bruyère, 2012). Essa disparidade pode impactar significativamente a eficácia das políticas institucionais e a coesão no ambiente de trabalho.

Nesse contexto, a Universidade do Estado de Santa Catarina (Udesc), *campus* I, foi escolhida como campo empírico por reunir características institucionais que favorecem a investigação proposta. Embora a presença de uma força de trabalho multigeracional seja comum a diversas organizações, o ambiente universitário apresenta especificidades relevantes, como seu papel central na produção de conhecimento e na constante interação com as TIC. A Udesc, nesse sentido, configura-se como um microcosmo¹ que reflete desafios amplos de adaptação tecnológica e gestão intergeracional, permitindo a obtenção de

¹ “Versão menor, abreviada, de algo maior.” (Dicio, 2025a).

insights que podem subsidiar políticas institucionais voltadas à inclusão e à acessibilidade, com potencial de aplicação para além da instituição estudada.

Diante do exposto, este estudo buscou responder à seguinte questão de pesquisa: como os trabalhadores das gerações *Baby Boomer*, X, Y e Z percebem as TIC disponíveis na Udesc, *campus I*?

E teve como objetivo analisar como trabalhadores das gerações *Baby Boomer*, X, Y e Z percebem as TIC no contexto de trabalho do *campus I* da Udesc.

Os objetivos específicos que guiaram esta investigação incluíram: (a) caracterizar as gerações conforme a literatura especializada; (b) mapear o uso das TIC no período de 2024 a 2025 entre os colaboradores; e (c) analisar as percepções geracionais quanto ao uso e à adaptabilidade às TIC.

A relevância desta pesquisa justifica-se pela urgência em desenvolver estratégias que equilibrem inovação e inclusão, conforme destacado por Navimipour *et al.* (2023), além de alinhar-se às diretrizes institucionais da Udesc.

Metodologicamente, adotou-se uma abordagem qualitativa, que combinou revisão bibliográfica e análise de dados. Os resultados visam subsidiar a formulação de políticas institucionais que considerem as particularidades geracionais, que tal como proposto por Serrat (2023) promove a eficiência na gestão da informação e a humanização do uso tecnológico.

O presente artigo estrutura-se em cinco seções: introdução, fundamentação teórica, metodologia, análise dos resultados e considerações finais. Espera-se que esta pesquisa não apenas enriqueça o debate sobre TIC e gerações, também ofereça *insights* práticos para organizações que buscam harmonizar tecnologia e diversidade em seus ambientes de trabalho.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção integra contribuições de autores como Rezende (2008), Castells (1996), Tapscott (1999) e Holtz (2020), que destacam as características distintivas das gerações *Baby Boomers*, X, Y e Z no que tange ao uso das tecnologias da informação e comunicação.

2.1 Tecnologias da informação e comunicação e sua evolução

As tecnologias da informação e comunicação (TIC) são definidas por Rezende (2008) como recursos computacionais utilizados para produzir, armazenar e disseminar informações, e abarcam *hardware*, *software*, sistemas de telecomunicação e gestão de dados. Rodrigues (2016) complementa que as TIC englobam todas as tecnologias que facilitam a produção, o acesso e a propagação da informação, além de viabilizar a comunicação entre indivíduos.

A evolução das TIC remonta às décadas de 1940 e 1950, como apontado por Schwartz *et al.* (2006), quando surgiram os primeiros computadores de grande porte, a exemplo do ENIAC, empregado para cálculos balísticos durante a Segunda Guerra Mundial.

Sobre as décadas subsequentes, Betker, Fernando e Whalen (1997) afirmam que a transição para transístores e microprocessadores impulsionou o desenvolvimento de computadores pessoais (PC) e tornou a tecnologia mais acessível. A partir dos anos 2000, Souza, Almeida e Baracho (2015) declaram que a conectividade global, impulsionada por

dispositivos móveis, redes sociais e inteligência artificial, transformou as TIC em elementos centrais da vida cotidiana e organizacional.

A *World Wide Web* (WWW), parte essencial da *internet*, evoluiu desde a Web 1.0 – caracterizada por conteúdos estáticos e consumo passivo – até a Web 4.0, que prioriza interações inteligentes e contextualizadas (Decarli, 2023; Miranda, 2007). Enquanto a Web 2.0 introduziu a interatividade e a criação colaborativa de conteúdo (O'Reilly, 2004), a Web 3.0, conforme Bento (2017), busca estruturar informações de forma mais eficiente e integra dados semânticos e aplicativos abertos.

Castells (1996) destaca o papel das TIC na transição para uma sociedade em rede, em que a informação e a comunicação reconfiguram estruturas econômicas, políticas e sociais. Demo (2000) ressalta que, embora as TIC promovam a democratização do conhecimento, também exacerbam desigualdades, criam uma divisão digital entre aqueles com acesso à tecnologia e os excluídos. Werthein (2000) reforça que a inclusão digital transcende o mero acesso físico e exige habilidades críticas para o uso produtivo das ferramentas tecnológicas.

A pandemia de Covid-19 acelerou a adoção das TIC e revelou sua importância para a comunicação e o trabalho remoto (Santos; Gomes, 2023). Contudo, o uso eficaz dessas tecnologias demanda o desenvolvimento de competências digitais que abrangem aspectos técnicos, cognitivos e socioemocionais.

2.2 Gerações no ambiente de trabalho

O conceito de geração, conforme Mannheim (1928), refere-se a grupos que compartilham experiências históricas e culturais, influenciando seus valores e comportamentos. No contexto organizacional, as gerações são categorizadas da seguinte maneira:

- **Baby Boomers (1946-1964):** marcados pelo otimismo pós-guerra, valorizam hierarquia, estabilidade e reconhecimento profissional (Kupperschmidt, 2000). Zemke, Raines e Filipczak (2000) afirmam que, embora possam demonstrar certa resistência a mudanças tecnológicas, são leais às organizações e atuam como mentores experientes.
- **Geração X (1965-1980):** cresceram em um cenário de incertezas econômicas, desenvolvendo autonomia e ceticismo em relação a estruturas hierárquicas (Coupland, 1991). Smola e Sutton (2002) indicam que são pragmáticos, buscam equilíbrio entre vida pessoal e profissional e foram pioneiros na adoção de tecnologias digitais.
- **Geração Y (1981-1999):** também chamados de *Millennials*, são nativos digitais que buscam propósito, flexibilidade e *feedback* constante no trabalho (Tapscott, 1999). Elmore (2010) reitera que são colaborativos e inovadores, desafiam normas tradicionais e priorizam o crescimento pessoal.
- **Geração Z (2000-2010):** verdadeiros nativos digitais, são multitarefas, valorizam diversidade e sustentabilidade e preferem comunicação instantânea (Berkup, 2014). Holtz (2020) sugere que sua proficiência tecnológica é acompanhada por uma preferência por ambientes de trabalho dinâmicos e flexíveis.

Na Ciência da Informação, estudos como os de Santos e Lisboa (2013) e Mesquita, Oliveira e Munhoz (2020) abordam as diferenças geracionais na apropriação das TIC e

evidenciam como os nativos digitais (gerações Y e Z) apresentam maior fluência tecnológica, enquanto gerações anteriores enfrentam barreiras adaptativas. Esses estudos reforçam a importância de compreender as dinâmicas intergeracionais para promover inclusão informacional.

Deste modo, as diferenças geracionais influenciam significativamente a percepção e o uso das TIC. Conforme Lyons e Kuron (2013), enquanto os Baby Boomers podem enfrentar dificuldades de adaptação, as gerações Y e Z as assimilam naturalmente. Enquanto os mais jovens esperam ferramentas digitais ágeis e integradas, os trabalhadores mais experientes podem necessitar de treinamentos adaptados e processos de transição gradual (Navimipour *et al.*, 2023). O quadro 1, a seguir, apresenta um breve perfil comparativo das gerações para uma melhor visualização.

Quadro 1 – Comparativo das gerações

Característica	Boomers	Geração X	Geração Y	Geração Z
Valores	Hierarquia, lealdade	Autonomia, equilíbrio	Propósito, flexibilidade	Diversidade, inovação
Estilo de trabalho	Tradicional	Pragmático	Colaborativo	Criativo, independente
Relação com a TIC	Resistente	Adaptável	Nativos digitais	Alta proficiência
Comunicação	Formal, presencial	<i>E-mail</i> , direta	Redes sociais	Mensagens instantâneas

Fonte: adaptado de Berkup (2014), Tapscott (1999) e Holtz (2020).

Essas diferenças podem gerar desafios específicos no ambiente organizacional. Comazzetto *et al.* (2016) destaca que os **conflitos intergeracionais** frequentemente emergem justamente da discrepância na fluência tecnológica e nas expectativas sobre o uso das TIC.

Essa dinâmica é particularmente relevante no contexto universitário, em que as TIC são essenciais para a gestão acadêmica, o ensino e a pesquisa. Compreender essas dinâmicas é importante para promover métodos inclusivos e eficazes no uso de tecnologias, alinhados às necessidades de cada geração.

Importa enfatizar que as categorias geracionais funcionam como constructos² analíticos úteis para identificar tendências socioculturais, mas não devem ser tratadas como determinantes automáticos do comportamento individual. Há variação intrageracional significativa e intersecções com fatores como classe, escolaridade, função ocupacional e deficiência, o que exige cautela na interpretação dos perfis geracionais e reforça a importância de abordagens que considerem a complexidade dos sujeitos envolvidos.

3 METODOLOGIA

A presente investigação adota uma abordagem metodológica que visa aprofundar a compreensão das percepções geracionais sobre as TIC no ambiente universitário.

² Conforme o Dicio (2025b), constructos são modelos mentais desenvolvidos a partir da análise de dados simples e observações concretas, utilizados por especialistas para interpretar aspectos específicos de uma teoria. Na Psicologia, o termo também se refere à forma como uma pessoa compreende a realidade com base em suas percepções e experiências individuais, sejam elas anteriores ou atuais.

3.1 Abordagem e delineamento do estudo

Este estudo adotou uma abordagem qualitativa de caráter exploratório com o objetivo de analisar as percepções de trabalhadores multigeracionais sobre as TIC na Udesc, *campus* I. A natureza exploratória é justificada, conforme Zikmund (1996), pela busca por investigar situações, observar novas ideias e obter soluções que possam esclarecer a natureza do problema e subsidiar futuros trabalhos científicos.

A pesquisa qualitativa, segundo Minayo (2007), permite compreender as experiências subjetivas e os significados atribuídos pelos participantes, sendo adequada para investigar diferenças geracionais no uso e na adaptação às TIC.

3.2 Participantes e amostragem³

A amostra pretendida reuniu 16 trabalhadores do *campus* I da Udesc, distribuídos em quatro grupos geracionais (Baby Boomers, X, Y e Z), com quatro representantes de cada geração. A seleção utilizou amostragem intencional não probabilística (André, 2017; Silva; Gobbi; Simão, 2005), considerando os seguintes critérios de inclusão:

- faixa etária conforme delimitações geracionais (Baby Boomers: 1946-1964; X: 1965-1980; Y: 1981-1999; Z: 2000-2010);
- vínculo empregatício ativo na instituição;
- representatividade de diversos setores administrativos e acadêmicos.

Dos 16 participantes inicialmente previstos, apenas 13 compuseram a amostra final. A redução deveu-se à dificuldade de localizar e obter adesão de indivíduos da geração *Baby Boomer*. Além disso, houve uma limitação de mobilidade da pesquisadora durante o período de coleta, o que restringiu o alcance presencial. Os meios digitais utilizados para recrutamento também se mostraram pouco eficazes para identificar perfis geracionais específicos.

3.3 Instrumentos e procedimentos de coleta de dados

Os dados foram coletados por meio de dois instrumentos principais:

- **entrevistas semiestruturadas:** realizadas individual e presencialmente, com duração média de 20 minutos cada. Utilizou-se um roteiro que abordou os seguintes aspectos:
 - frequência e tipos de uso das TIC no ambiente de trabalho;
 - percepções sobre a utilidade e a facilidade de uso das ferramentas tecnológicas;
 - impacto das TIC nas rotinas de trabalho;

³ O presente estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Udesc (Parecer nº 7.418.793) e seguiu rigorosamente as diretrizes da Resolução CNS 466/2012. Todos os participantes assinaram o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), garantindo: anonimato e confidencialidade das informações; voluntariedade da participação; direito de desistência a qualquer momento da pesquisa; acesso aos resultados do estudo.

- desafios e necessidades de adaptação relacionados ao uso das TIC.
- **análise bibliográfica:** teve como propósito verificar como cada geração de trabalhadores percebe as TIC por meio da leitura e sistematização de literatura especializada que relacionasse as gerações e as TIC.

3.4 Método de análise de dados

A pesquisa utilizou o método de análise temática, conforme Braun e Clarke (2006). Este método foi escolhido por sua flexibilidade e capacidade de identificar, analisar e reportar padrões (temas) dentro dos dados. O processo analítico seguiu as seis etapas sistematizadas por Braun e Clarke:

- **familiarização com os dados:** leitura e transcrição das entrevistas.
- **geração de códigos iniciais:** atribuição de códigos aos segmentos de falas relevantes.
- **busca por temas:** agrupamento dos códigos em temas potenciais.
- **revisão dos temas:** análise dos temas para garantir que representam os dados de forma precisa.
- **definição e nomeação dos temas:** formulação de um nome e uma descrição para cada tema.
- **produção do relatório:** escrita final da análise.

A análise foi conduzida manualmente com apoio de planilhas para organização dos dados, sem uso de *softwares* específicos, a fim de manter o controle direto sobre o processo interpretativo. A triangulação com a análise bibliográfica contribuiu para a validação dos achados e para o aprofundamento da discussão.

3.5 Validade e confiabilidade

Para garantir o rigor metodológico e a credibilidade dos achados, foram adotadas as seguintes estratégias:

- **triangulação de técnicas:** integração de entrevistas, observação e análise bibliográfica para corroborar os dados;
- **revisão por pares:** discussão e validação das interpretações dos dados por pesquisadores experientes na área;
- **checagem de membros:** os participantes tiveram a oportunidade de validar as interpretações dos pesquisadores sobre suas falas;
- **registro detalhado:** manutenção de um registro minucioso do processo decisório em todas as etapas da pesquisa.

Dessa forma, a combinação entre abordagem qualitativa, análise temática e estratégias de validação assegurou a consistência metodológica necessária para compreender as percepções geracionais sobre as TIC no contexto investigado.

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

A análise das percepções geracionais sobre as TIC no ambiente de trabalho da Udesc, *campus I*, revelou uma complexidade de interações moldadas por fatores geracionais, funcionais e individuais. Houve dificuldades metodológicas, como a restrição na participação da geração *Baby Boomer* (apenas dois aceitaram participar da pesquisa) e a concisão nas respostas de gerações mais jovens (participantes da geração Y e Z tenderam a responder de forma mais vaga). A amostra de 13 participantes, cobrindo todas as quatro gerações, permitiu uma rica exploração das dinâmicas intergeracionais com as TIC.

Os dados demográficos dos entrevistados, que incluem idade, geração, função e tempo de vínculo com a instituição, foram organizados para fins de anonimato e identificação dos participantes por um código sequencial (ex.: P1, P2, P3...), como demonstrado no Quadro 2.

Quadro 2 – Perfil dos participantes

Participante	Idade	Geração	Cargo/Função	Tempo na Udesc
P1	51	Geração X	Técnico administrativo	11 anos
P2	47	Geração X	Professora associada	11 anos
P3	24	Geração Z	Bolsista de mestrado	4 anos
P4	34	Geração Y	Bolsista de mestrado	7 meses
P5	24	Geração Z	Bolsista de mestrado	1,5 ano
P6	50	Geração X	Analista de sistemas	16 anos
P7	61	<i>Boomer</i>	Professor/diretor de ensino	30 anos
P8	65	<i>Boomer</i>	Recepcionista	4 anos
P9	24	Geração Z	Porteiro	1 ano
P10	54	Geração X	Técnico universitário (biblioteca)	11 anos
P11	44	Geração Y	Técnico universitário (secretaria)	13 anos
P12	38	Geração Y	Bibliotecária	12 anos
P13	42	Geração Y	Professora efetiva	9 anos

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A análise temática, ancorada nas diretrizes de Braun e Clarke (2006), estruturou-se em cinco eixos centrais e permitiu a compreensão das percepções em face de suas condições materiais e simbólicas: (1) apropriação tecnológica geracional; (2) centralidade e dependência das TIC; (3) dificuldades estruturais e técnicas; (4) dilemas éticos e sobrecarga de trabalho; e (5) estratégias de adaptação e aprendizagem.

4.1 Apropriação tecnológica geracional

A apropriação das TIC varia significativamente entre as gerações, mas sempre com o reconhecimento da intrínseca dependência dessas ferramentas nas atividades diárias.

Os **Baby Boomers** demonstram uma relação de conforto e proatividade com as TIC. O Participante 7 (P7, 61 anos) se descreve como “confortável” com as tecnologias e um “bom usuário do *WhatsApp*”, tendo lidado com tecnologia desde jovem, o que ele considera um “ponto fora da curva” para sua geração. Ele vê as TIC como um fator que “ampliam demasiadamente a produtividade”, mas ressalta a “dispersão” e “multiplicidade informacional” como dificuldades.

A Participante 8 (P8, 65 anos) relata que, mesmo após um período de aposentadoria, sempre manteve contato com a área de tecnologia da informação, sentindo-se “bem à frente” e proativa na busca por aprendizado. Ela afirma que as TIC “melhoram bastante” o trabalho e o torna “mais claro, mais rápido” e otimiza o tempo.

Essa percepção da P8 contrasta parcialmente com o perfil atribuído aos Baby Boomers por Zemke, Raines e Filipczak (2000), que os associam à resistência tecnológica. A curiosidade e o esforço adaptativo observados reforçam que as categorias geracionais funcionam como referências interpretativas úteis para identificar tendências, mas não determinam comportamentos de forma absoluta, permitindo variabilidade individual no domínio e no uso das TIC.

A **Geração X** apresenta domínio intermediário e postura crítica. O P1 (51 anos) se percebe “meio termo” diante das tecnologias: “não sou tão leigo, não sou tão *expert*”. Ele reconhece dificuldades com novos sistemas, mas crê na aprendizagem com um bom curso e prática. As TIC, para ele, “melhoram” a produtividade, porém a agilidade do *WhatsApp* dificulta o “desligamento” do trabalho, pois “quando a gente recebe no *WhatsApp* mensagem, a gente não consegue só responder amanhã, é hoje ainda”.

Ele sugere que, antes de implementar um sistema, seria melhor que houvesse participação no desenvolvimento. A P2 (47 anos) se diz “à vontade com as tecnologias e me sinto num nível mediano de letramento”, com busca no aprimoramento em inteligência artificial. Ela percebe que as TIC tanto “melhoram ou dificultam” a produtividade e que depende do planejamento.

Uma de suas principais críticas é a “exploração da força de trabalho” decorrente do uso excessivo e da cobrança fora do expediente, o que corrobora com a busca por equilíbrio entre vida profissional e pessoal da Geração X (Conger, 1998). O P6 (50 anos), analista de sistemas, não se considera um “fanático pelas tecnologias”, tendo se “desintoxicado” das redes sociais e mantendo somente *e-mail* e celular.

Ele prefere que novas tecnologias “amadureçam” antes de adotá-las, mas reconhece que as TIC “melhoram a comunicação, é mais rápido”. Sua principal dificuldade é a “resistência das pessoas em adotar as ferramentas” já disponíveis. O P10 (54 anos) se sente “tranquilo” e se relaciona “bem com as tecnologias”. Ele afirma que as TIC “melhoram muito” sua produtividade e agilidade.

A maior dificuldade encontrada é a “manutenção desse sistema”, pois “demora-se muito para resolver isso aí”. Suas soluções também vão de acordo com a literatura, em que Wallace (2006), Smola e Sutton (2002) e Southard e Lewis (2004) descrevem habilidades como: resolução de problemas, criatividade, inovação, competências técnicas e adaptabilidade.

A **Geração Y** demonstra alta adaptabilidade e uso intensivo. A P4 (34 anos) diz que se “dá bem com tecnologia” e “adora entender a tecnologia”. Ela acredita que as TIC “melhoram” a produtividade, pois “ajudam a otimizar o tempo”. A única dificuldade é quando o sistema “cai”. O que corrobora com Comazetto *et al.* (2016), em afirmar que essa geração é multifacetada, enérgica e altamente conectada, e Xavier (2011), ao apontá-los como nativos digitais.

O P11 (44 anos) é “bastante receptivo” às tecnologias, que “melhora bastante” sua produtividade, especialmente pela funcionalidade de ampliação de tela, que o auxilia em sua limitação visual. No entanto, ele expressa dificuldade quando são inseridas novas tecnologias que não consideram acessibilidade, o que pode “dificultar bastante” a

produtividade e gerar um sentimento de exclusão, pois “dá a impressão que eles não querem abraçar essa turma”.

A P12 (38 anos) “assimila” e se “adapta bem ao uso das tecnologias”. Para ela, as TIC “melhoram” a produtividade porque “torna-se mais prático a realização das tarefas”. Sua dificuldade é a “adaptação, quando é incorporado uma nova TIC” e a dependência delas, pois, na ausência, “a gente não sabe o que fazer ou como lidar”.

A P13 (42 anos) considera as tecnologias “fundamentais” para o seu trabalho, especialmente por lecionar disciplinas de tecnologia. Ela afirma que as TIC “só melhoram” sua produtividade, pois “facilitam e agilizam” suas tarefas. Sua visão é que é preciso ter “curiosidade e não ter resistência no sentido de querer aprender”.

A **Geração Z**, embora nativa digital, enfrenta desafios de foco e autogestão. A P3 (24 anos) se percebe como alguém que “dá conta das coisas que precisam” em relação às tecnologias no trabalho. No entanto, ela afirma que as TIC “dificultam” sua produtividade, pois podem levar à distração ou tornar o processo “mais preguiçoso”. Ela demonstra receio em relação ao uso da inteligência artificial e acredita que “existe ainda muito a ser estudado sobre elas”.

A P5 (24 anos) acredita que, no geral, se “dá bem com as tecnologias do tipo usar o computador ou *hardware* e *software*”, tendo “bastante facilidade com mídias sociais, tecnologias emergentes”. Ela considera que as TIC “melhoram muito nosso trabalho” pela agilidade na comunicação e pesquisa. Contudo, ela reconhece que as tecnologias “atrapalham um pouco na questão do foco e da atenção” devido à facilidade de distração com mídias sociais.

O P9 (24 anos) se sente “familiarizado” com as tecnologias, mas percebe que está “ficando atrasado também” em relação às novas atualizações, pois “tem coisa que já tá se atualizando de uma forma que eu não consigo acompanhar”. Ele percebe que o celular “atrapalha bastante” fora do expediente. No trabalho, a facilidade está em “fazer um registro mais fácil para não precisar anotar tudo na mão”, mas a dificuldade é a “dispersão do foco”. Ele adota novas tecnologias “Se é algo que progride no jeito que a gente trabalha”, mas “se é só burocracia, fico com o pé atrás”.

É pertinente que, ao mesmo tempo que ressaltam a importância das TIC e a apreciam, algo que está conforme a literatura e com os apontamentos em relação a sentirem as tecnologias como parte essenciais de suas vidas (Berkup, 2014; Rothman, 2016), essa geração se mostra mais autocrítica também. E confirmam os dizeres de Santos e Lisboa (2013) e de Mesquita, Oliveira e Munhoz (2020) em que os *Millennials* costumam iniciar várias tarefas, mas com dificuldades de concluir, de se concentrar e até vícios nos dispositivos eletrônicos.

4.2 Centralidade das TIC no cotidiano profissional

Há um consenso entre todas as gerações sobre a centralidade e a dependência das TIC para o desempenho das funções institucionais na Udesc. Essa naturalização das TIC como **infraestruturas sociotécnicas** centrais vai de acordo com a visão de Castells (1996; 1997), que destaca que as TIC deixaram de ser apenas ferramentas e passaram a operar como tais à vida contemporânea.

Para os **Baby Boomers**, as TIC são ferramentas que aprimoram e otimizam. O P7 utiliza o computador “70% do tempo” e afirma que as TIC “Ampliam demasiadamente a

produtividade. Antigamente, imagina, para a pessoa escrever um livro precisava de uma equipe, hoje uma pessoa sozinha escreve um livro com o Word”.

Essa percepção sinaliza como o participante associa o ganho de autonomia às ferramentas digitais ainda que, em termos históricos, já fosse possível a produção individual em *softwares* de edição desde a década de 2000. O ponto central, entretanto, é a valorização subjetiva da autonomia que ele percebe ter conquistado com as TIC em sua prática cotidiana.

A P8 também demonstra alta dependência das TIC em seu trabalho diário. Para ela, o uso do celular e do WhatsApp é intenso, sendo utilizado “o tempo todo” em seu expediente de 6 horas.

A **Geração X** demonstra uma forte dependência das TIC e as considera indispensáveis para a realização das atividades profissionais. O P1 declara que “Todas” as suas atividades diárias no trabalho dependem diretamente das TIC. Ele utiliza “muitos *e-mails*”, o sistema SGP-E e o WhatsApp como ferramentas primordiais.

A P2 afirma que “Todas as atividades” em seu trabalho dependem das TIC, desde a preparação de aulas até o uso de bases de dados e redes sociais, utilizando-as “O dia todo”. O P6, mesmo com aversão pessoal às tecnologias, confirma a dependência no trabalho, utilizando *e-mail* e ferramentas Microsoft⁴ por “Umas 6 horas” do seu dia. O P10 destaca a “total dependência” das TIC e afirma que “Todo o atendimento dos alunos ali necessita da tecnologia” e, sem o sistema Pergamum, o trabalho na biblioteca “para”.

A **Geração Y** demonstra uma integração profunda e intrínseca com as TIC no ambiente profissional. A P4 afirma que seu trabalho depende “Totalmente” das TIC, com uso de plataformas *online*⁵. O P11 revela uma dependência funcional de “praticamente 100% ou 95%” do expediente devido à sua limitação visual e frisa o recurso de ampliação de tela como essencial, pois “se eu não tivesse isso, eu nem conseguiria enxergar”.

A P12 descreve que “Praticamente todos os serviços” dependem das TIC, que “melhoram porque torna-se mais prático a realização das tarefas”. A P13 enfatiza a centralidade das TIC em “Basicamente todas” as suas atividades, desde o Moodle até *softwares* específicos, e reitera que “Sem a tecnologia eu não iria conseguir executar as tarefas” de forma efetiva, eficiente e eficaz.

Para a **Geração Z**, as TIC são uma parte inerente e fundamental do cotidiano profissional. A P3 declara que “Praticamente todas” as suas atividades diárias dependem das TIC, em que usa *software* e plataformas por “umas 4 a 5 horas” diárias. A P5 relata o uso de tecnologia “o tempo todo” em seu trabalho⁶. O P9 demonstra a centralidade das TIC em suas funções como porteiro, com atividades como “O registro das chaves das salas da Faed, consulta de qual aula que vai ter em cada sala” e depende do computador por “6 horas” diárias.

Esses excertos evidenciam que, independentemente da geração, há um consenso com relação à centralidade das TIC para o desempenho das funções institucionais. Essa percepção é reforçada por relatos que situam a tecnologia não somente como ferramenta auxiliar, mas como estrutura de base das práticas acadêmicas e administrativas, sendo que, para P2 (Geração X), “Tudo, para mim, depende de tecnologia”.

⁴ Power BI, Excel, Forms.

⁵ Como o Sucupira, tabelas em Excel e a *internet*.

⁶ E inclui WhatsApp, *e-mail*, Teams e plataforma Sucupira.

Essa transversalidade do discurso sobre a indispensabilidade das TIC sugere um processo de institucionalização da tecnologia, que a transforma de recurso opcional em elemento estruturante da cultura organizacional.

Mesmo entre os que expressam resistência ou limitações, o discurso da inevitabilidade tecnológica é recorrente e demonstra uma naturalização do uso das TIC. A presença das TIC como base de apoio à docência e à pesquisa também está alinhada com Latorre-Coscolluela *et al.* (2023), que destacam sua eficácia nos processos de ensino-aprendizagem e na gestão da informação institucional.

4.3 Dificuldades estruturais e técnicas

As barreiras técnicas são transversais, com destaque para limitações de infraestrutura, instabilidade de redes, obsolescência de equipamentos e ausência de suporte.

Para os **Baby Boomers**, as dificuldades são mais ligadas à sobrecarga de informações e adaptação a novos paradigmas. O P7 menciona a “multiplicidade informacional” que o “trava” e dificuldades com a organização de informações em redes sociais, como Instagram e X. Ele também aponta a necessidade de *softwares* de inteligência artificial para detecção de plágio, que a universidade não oferece. A P8, embora não relate dificuldades técnicas diretas, aponta problemas administrativos que impactam a agilidade, como a burocracia para solicitar recursos, e a faz sentir-se “impotente”.

A **Geração X** enfrenta desafios de adaptação a novos sistemas, problemas de infraestrutura e sobrecarga. O P1 relata dificuldades com a implementação de novos sistemas e sugere a participação dos usuários no desenvolvimento. A P2 aponta que as TIC podem dificultar a produtividade se mal planejadas. Sua crítica mais severa é à exploração da força de trabalho no *home office*, que leva a longas jornadas, custos não cobertos pela Udesc (*internet*, luz, equipamentos) e problemas de saúde.

O P6 evita tecnologias estressantes, como videoconferências, devido à complexidade e falta de treinamento. Ele também destaca a “falta de adoção” das ferramentas existentes pelos usuários. O P10 aponta a dificuldade com a manutenção de sistemas alugados e a obsolescência de equipamentos na biblioteca.

A **Geração Y** aponta falhas pontuais em sistemas e infraestrutura. A P4 menciona que a “única dificuldade é quando o sistema Sucupira cai”. O P11 expressa preocupação com a implementação de sistemas que não consideram acessibilidade para limitações visuais, o que “diminui a produtividade” e o faz sentir-se “excluído”. A P12 destaca a “adaptação, quando é incorporado uma nova TIC” como principal dificuldade. A P13, por sua vez, não identifica dificuldades significativas e elogia a “boa infraestrutura e bom treinamento” da Udesc.

Para a **Geração Z**, as dificuldades estão mais ligadas à infraestrutura de rede e à distração. A P3, curiosamente, sente que as TIC “dificultam” a produtividade ao “distrair” e salienta a “ausência de um livre acesso” a *softwares* pagos. Ela também tem receio com a IA não estudada profundamente.

A P5 reconhece que as tecnologias “atrapalham um pouco na questão do foco e da atenção” devido à distração com mídias sociais. Ela sugere uma “rede *Wi-Fi* mais estável” e fornecimento de equipamentos próprios para bolsistas. O P9 descreve que a falta de *internet* ou computador dificulta o trabalho e a “dispersão do foco” é um problema.

Esses fatores, aliás, dificultam a apropriação plena das TIC, com críticas à falta de planejamento e suporte institucional, e reforça a necessidade de investimentos estruturais e capacitações contínuas. As limitações técnicas mencionadas alinham-se com a visão de Rezende (2008) e Demo (2000) sobre a inclusão digital incompleta.

4.4 Dilemas éticos e sobrecarga de trabalho

A relação entre tempo de trabalho e tempo de vida, assim como os dilemas éticos das TIC, é abordada de forma mais acentuada em algumas gerações do que em outras.

Os **Baby Boomers** percebem essa questão, mas talvez de forma menos intrusiva, na vida pessoal. P7 não discute diretamente a sobrecarga de trabalho, mas levanta a questão ética do plágio por IA em trabalhos acadêmicos e chega a comprar um “antiplágio” por conta própria. A P8 se concentra na agilização do trabalho e na otimização do tempo, não abordando dilemas éticos das TIC em si, mas sim burocracias administrativas.

A **Geração X** demonstra maior consciência dos impactos negativos das TIC. O P1 expressa dificuldade em se desligar do trabalho devido à agilidade do WhatsApp e sente a invasão do tempo pessoal. A P2 aprofunda-se nos dilemas e afirma que as tecnologias “colaboram para exploração da força de trabalho”.

Ela relata cobranças via WhatsApp às “11 horas da noite”, aumento de horas no *home office*, custos de infraestrutura não cobertos e problemas de saúde, como *burnout*. Ela enfatiza a necessidade de “regulação” das TIC para um “uso justo”. O P6 menciona a ansiedade gerada pela rapidez das TIC e admite responder a demandas fora do horário de trabalho, e que sai dos grupos de WhatsApp da empresa durante as férias. O P10 não discute dilemas éticos ou sobrecarga.

A **Geração Y** apresenta percepções variadas. P4 e P13 focam na melhoria da produtividade e otimização do tempo. P11 concentra-se nas dificuldades de acessibilidade. P12 foca na facilidade e agilidade.

Para a **Geração Z**, os dilemas estão mais ligados à distração e manipulação da informação. A P3 sente “receio sobre o uso de inteligência artificial” por possíveis manipulações de algoritmos. Ela também percebe as tecnologias como distrativas e torna o trabalho “mais preguiçoso”. A P5 aponta a distração com mídias sociais como causa de perda de foco e produtividade. O P9 também expõe a “dispersão do foco” como uma dificuldade, que o leva a “se distrair do que realmente queria fazer”.

Os relatos indicam o uso indiscriminado de aplicativos de mensagens como mecanismos de cobrança fora do expediente, que contribui para exaustão e perda de autonomia sobre o tempo. A saúde mental, embora não explicitamente nomeada, emerge como preocupação.

A percepção da intensificação do ritmo de trabalho e diluição dos limites entre vida pessoal e profissional é forte na Geração X e em alguns da Y. As falas denunciam descompassos entre exigências tecnológicas e condições de uso, com críticas à limitação de equipamentos, lentidão de sistemas e ausência de formação.

4.5 Estratégias de adaptação e aprendizagem

As estratégias de adaptação e aprendizagem variam de acordo com as experiências pregressas, proatividade e abordagens institucionais.

Para os **Baby Boomers**, a adaptação é marcada pela proatividade individual. O P7 demonstra uma longa trajetória, tendo feito diversas formações em tecnologia. Sua principal estratégia é não temer a tecnologia, vendo-a como aliada. A P8 não possui formação específica, mas sua aprendizagem é pautada pela “vontade própria” e curiosidade, o que a mantém atualizada pela convivência com alunos.

A **Geração X** combina autodidatismo e cursos específicos. O P1 utiliza a aprendizagem informal, com auxílio de colegas e do filho de 13 anos, e reconhece o YouTube como fonte de aprendizado. A P2 busca aprimoramento em IA e fez “cursinhos” em sistemas de informação, com a adaptação facilitada pela intuição das ferramentas modernas. O P6, embora não “fanático”, possui pós-graduações em áreas de tecnologia e aprende por necessidade no trabalho. O P10 possui formação técnica em manutenção de computadores e TI, o que facilita seu relacionamento com as TIC.

A **Geração Y** valoriza a curiosidade e capacitações institucionais. A P4 “adora entender a tecnologia” e se mostra aberta a inovações, tendo feito um curso de informática na adolescência. O P11 é “bastante receptivo” e valoriza tecnologias que otimizam processos e aproveita cursos da Udesc para progressão de carreira. A P12 “assimila” e “se adapta bem”, prioriza a familiarização e o benefício da ferramenta. A P13 tem formação em tecnologia e procura aprimoramento constante, com destaque para “curiosidade e não ter resistência”. Ela elogia a Udesc por disponibilizar treinamentos e acesso a ferramentas.

Para a **Geração Z**, as estratégias são intrínsecas ao ambiente digital. A P3, sem formação específica, “dá conta” pela criatividade para contornar a ausência de *softwares* pagos. A P5 tem facilidade em aprender novas tecnologias por meio de tutoriais e manuais, com noções básicas de Office da graduação. O P9 aprendeu por um curso preparatório como menor aprendiz, o que lhe deu “boa percepção” sobre o Office e computação no trabalho.

Mesmo com desafios, o autodidatismo e a aprendizagem entre pares são estratégias proeminentes, especialmente nas gerações Y e Z. A adaptação dos mais experientes revela uma “modernização defensiva”. As estratégias de aprendizagem e cooperação são consistentes com os achados de Ricoy e Couto (2014) sobre engajamento com as TIC, e, conforme Silva e Meneses (2012), a promoção da aprendizagem intergeracional é essencial para evitar exclusões.

Quanto à diversidade de percepções sobre o uso das TIC, vai desde conforto a insegurança e críticas para melhor uso.

- **Baby Boomers:** uso funcional⁷, resistência a redes sociais. Desafios na adaptação a novos sistemas⁸. Sugestões de treinamentos prévios à implementação.
- **Geração X:** críticos ao excesso de conectividade e falta de regulação. Desafios com sobrecarga de trabalho e sistemas mal planejados⁹. Sugestões de políticas para limitar cobranças após o horário.
- **Geração Y:** uso intensivo para ensino/pesquisa¹⁰. Desafios no equilíbrio entre produtividade e dispersão. Sugestões de ampliar acesso a *softwares* de IA.
- **Geração Z:** nativos digitais, mas com dificuldade de foco. Desafios na distração por redes sociais durante tarefas. Sugestões de melhoria da infraestrutura¹¹.

Enquanto Baby Boomers demonstram adaptação inicial e preocupações com a sobrecarga de informações, a Geração X enfrenta a necessidade de atualização e busca por equilíbrio. A Geração Y lida com instabilidade e dependência, e a Geração Z, mesmo autônoma, se depara com distração e passividade.

Esses achados revelam que os Baby Boomers, embora associados à resistência tecnológica (Zemke; Raines; Filipczak, 2000), demonstraram curiosidade e esforço adaptativo. A Geração X confirmou o perfil pragmático e autodidata (Smola; Sutton, 2002). A Geração Y mostrou fluência digital e abertura à inovação (Tapscott, 1999), enquanto a Z, altamente proficiente (Berkup, 2014), enfrenta desafios de foco. As estratégias convergem na valorização da aprendizagem informal, de modo a contrariar estereótipos e reforçar a diversidade intrageracional.

Nesse cenário, é evidente que, embora cada geração adote estratégias distintas de adaptação às TIC, há pontos de convergência, como o autodidatismo e a aprendizagem entre pares. Tais práticas confirmam os perfis geracionais descritos por autores como Kopperschmidt (2000), Smola e Sutton (2002) e Berkup (2014), e reforçam a importância de abordagens intergeracionais que considerem tanto as especificidades socioculturais quanto a diversidade de trajetórias individuais no ambiente universitário.

4.6 Considerações transversais

A análise das percepções geracionais sobre as TIC na Udesc, *campus I*, revelou um panorama complexo e multifacetado. Ficou evidente a centralidade das TIC para o desempenho das atividades profissionais em todas as gerações, o que as transforma de meras ferramentas em infraestruturas sociotécnicas essenciais.

As gerações mais jovens (Y e Z) demonstram uma alta adaptabilidade e proficiência tecnológica, embora enfrentem desafios relacionados à distração e à sobrecarga informacional. Os Baby Boomers e a Geração X demonstram proatividade na aprendizagem e reconhecimento dos benefícios das TIC para a produtividade.

As dificuldades estruturais e técnicas, como a instabilidade de redes, obsolescência de equipamentos e a ausência de suporte adequado, são transversais a todas as gerações. Além disso, a pesquisa destacou dilemas éticos e a sobrecarga de trabalho, especialmente

⁷ Excel, *e-mail*.

⁸ Ex.: SIGAA.

⁹ SGPE.

¹⁰ Moodle, Teams.

¹¹ *Wi-Fi*, computadores.

evidenciados pela Geração X, que percebe a invasão do tempo pessoal e a intensificação do ritmo de trabalho em decorrência do uso indiscriminado das TIC.

As estratégias de adaptação e aprendizagem variam desde o autodidatismo e a busca individual por conhecimento até a valorização de capacitações institucionais. Em suma, os resultados apontam para a necessidade de políticas institucionais que promovam a inclusão digital, aprimorem a infraestrutura tecnológica e ofereçam suporte contínuo e ético, em consideração às particularidades de cada geração.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo revelou a complexidade das percepções geracionais sobre o uso das TIC no ambiente universitário da Udesc, *campus* I. A partir da análise de 13 entrevistas distribuídas entre as gerações Baby Boomer, X, Y e Z, foi possível identificar que, embora cada geração possua características próprias no que tange ao uso e adaptação às TIC, há um consenso quanto à centralidade dessas ferramentas na execução das atividades laborais, que as configura como verdadeiras infraestruturas sociotécnicas nas práticas institucionais.

As contribuições dos participantes permitiram compreender não só os níveis de domínio e as estratégias de aprendizagem, mas os desafios vivenciados no cotidiano profissional. A pesquisa evidenciou que os Baby Boomers, muitas vezes estigmatizados por sua resistência à tecnologia, apresentaram perfis proativos e autônomos e rompem com os estereótipos geracionais clássicos.

Já os integrantes da Geração X destacaram dilemas éticos relevantes, como a intensificação do trabalho e a diluição dos limites entre tempo pessoal e tempo profissional, sendo emblemática, nesse sentido, a denúncia da participante P2 quanto à sobrecarga no regime remoto, à falta de compensação pelos custos e aos impactos negativos à sua saúde física e mental.

A Geração Y demonstrou alta fluência tecnológica, também apontou limites institucionais que dificultam a experiência de inclusão plena. Nesse grupo, merece destaque a fala do participante P11, que trouxe à tona a ausência de acessibilidade em novas tecnologias e sistemas. Sua experiência evidencia que o discurso institucional de inovação tecnológica nem sempre contempla a diversidade funcional dos trabalhadores, o que pode acentuar a exclusão de profissionais com deficiência visual. Esse aspecto é particularmente sensível no contexto da Ciência da Informação, cujo compromisso ético deve incluir a equidade no acesso à informação e às ferramentas digitais.

A Geração Z, mesmo que nativa digital, revelou certa ambivalência em relação ao uso das TIC. Questões como distração, passividade e receios frente às inteligências artificiais foram recorrentes e desafiam a ideia de um domínio absoluto das novas tecnologias entre os mais jovens.

Os resultados apontam para a urgência de políticas institucionais mais sensíveis às necessidades geracionais, com atenção especial à infraestrutura, à acessibilidade, à capacitação contínua e à regulação do uso das TIC fora do horário de trabalho. Além disso, é imperativo que os discursos de modernização tecnológica estejam alinhados a princípios de inclusão, bem-estar e justiça informacional, de modo a evitar que a inovação reforce desigualdades ou invisibilize sujeitos.

A análise das entrevistas revelou que, embora as TIC sejam indispensáveis no cotidiano institucional, sua apropriação é marcada por desigualdades geracionais, estruturais e subjetivas. Os relatos evidenciam que essas tecnologias não operam de forma

neutra, mas sim em contextos que demandam políticas institucionais sensíveis às especificidades de cada geração. Assim, promover um ambiente de trabalho mais justo, ético e inclusivo requer ações concretas que considerem essas nuances, conforme apontado pelos próprios trabalhadores da Udesc.

Este estudo apresenta limitações que devem ser consideradas: amostra intencional e reduzida (n=13) em um único *campus*, participação menor que a prevista de Baby Boomers e a natureza autodeclarativa das entrevistas. Ainda assim, por sua abordagem qualitativa e pelo uso da análise temática, o trabalho oferece evidências ricas e contextuais que contribuem para a compreensão de lacunas institucionais, como a ausência de políticas de acessibilidade e a regulação de comunicações fora do expediente.

Para pesquisas futuras, recomenda-se ampliar a amostra por múltiplos *campi*, incluir diferentes perfis ocupacionais e combinar métodos qualitativos e quantitativos para triangulação adicional e maior robustez dos achados.

Espera-se que os resultados contribuam para o desenvolvimento de políticas institucionais mais sensíveis às especificidades geracionais, promovendo ambientes de trabalho mais justos, éticos e inclusivos.

REFERÊNCIAS

ANDRÉ, G. P. **Teoria de amostragem e Teoria de estimação**. Lichinga, Moçambique: [s. n.], 2017.

ARAÚJO, C. A. A. O que é Ciência da Informação? **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 1, p. 1-30, 2013. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/15958/14205>. Acesso em: 27 ago. 2024.

BENTO, P. **Uma realidade desconhecida que conhecemos muito bem**: os desafios do marketing futuro à luz da web 3.0. 2017. 169 f. Dissertação (Mestrado em Publicidade e Marketing) – Instituto Politécnico de Lisboa, Escola Superior de Comunicação Social, Lisboa, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ipl.pt/entities/publication/377c48f6-04f6-4d4e-a034-0e95f9d2a783>. Acesso em: 10 nov. 2023.

BERKUP, S. B. Working with Generations X and Y in Generation Z period: management of different generations in business life. **Mediterranean Journal of Social Sciences**, London, v. 5, n. 19, p. 218-229, Aug. 2014. Disponível em: <https://www.richtmann.org/journal/index.php/mjss/article/view/4247>. Acesso em: 1 nov. 2023.

BETKER, M. R.; FERNANDO, J. S.; WHALEN, S. P. The History of the Microprocessor. **Bell Labs Technical Journal**, [New York], v. 2, n. 4, p. 29-56, 1997. Disponível em: https://memorial.bellsystem.com/pdf/bell_labs_journals/bell_labs_technical_journal_autumn_1997_3.pdf. Acesso em: 25 maio 2024.

BRAUN, V.; CLARKE, V. Using thematic analysis in psychology. **Qualitative Research in Psychology**, London, v. 3, n. 2, p. 77-101, 2006. Disponível em:

<https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1191/1478088706qp063oa>. Acesso em: 8 jun. 2024.

CASTELLS, M. **A Sociedade em Rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

CASTELLS, M. **O Poder da Identidade**. São Paulo: Paz e Terra, 1997.

COMAZZETTO, L. R.; VASCONCELLOS, S. J. L.; PERRONE, C. M.; GONÇALVES, J. A Geração Y no Mercado de Trabalho: um Estudo Comparativo entre Gerações. **Psicologia: Ciência e Profissão**, [Brasília], v. 36, p. 145-157, jan./mar. 2016. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/pcp/a/sMTpRhKxjvNjr7wQV9wFksH/?lang=pt&format=pdf>.

Acesso em: 16 nov. 2023.

CONGER, J. Quem é a geração X. **Hsm management**, [São Paulo], v. 11, n. 1, p. 128-138, 1998. Disponível em: <https://encurtador.com.br/dnpEG>. Acesso em: 16 nov. 2023.

COUPLAND, D. **Generation X: Tales for an Accelerated Culture**. New York: St. Martin's Press, 1991.

DECARLI, G. C. **Diagramando a Web pragmática**. São Paulo: Unesp, 2023.

DEMO, P. Ambivalências da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 37-42, maio 2000. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/ci/a/797VnWgmBHvsnvbJJytzKnP/#>. Acesso em: 10 ago. 2024.

DICIO. *Constructos*. **Dicio** – Dicionário Online de Português. Disponível em:

<https://www.dicio.com.br/constructos/>. Acesso em: 19 set. 2025.

DICIO. *Microcosmo*. **Dicio** – Dicionário Online de Português. Disponível em:

<https://www.dicio.com.br/microcosmo/>. Acesso em: 19 set. 2025.

ELMORE, T. **Generation iY: our last chance to save their future**. Atlanta: Poet Garden, 2010. 228 p.

HOLTZ, T. D. **Geração Z: novos consumidores do mercado e a equidade de gênero nas campanhas publicitárias, no mercado de Portugal e do Brasil**. 2020. 74 f. Dissertação (Mestrado em Design e Publicidade) – Universidade Europeia, Faculdade de Design, Tecnologia e Comunicação, [Lisboa], 2020. Disponível em:

<https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/31253/1/Gera%c3%a7%c3%a3o%20Z.pdf>.

Acesso em: 15 dez. 2023.

KUPPERSCHMIDT, B. Multigeneration Employees: Strategies for Effective Management. **The Health Care Manager**, California, v. 19, n. 1, p. 65-76, Sep. 2000. Disponível em:

https://journals.lww.com/healthcaremanagerjournal/abstract/2000/19010/multigeneration_employees_strategies_for.11.aspx. Acesso em: 8 dez. 2023.

LATORRE-COSCULLUELA, C.; SIERRA-SÁNCHEZ, V.; RIVERA-TORRES, P.; LIESA-ORÚS, M. ICT efficacy and response to different needs in university classrooms: effects on attitudes and active behaviour towards technology. **Journal of computing in higher education**, [s. l.], p. 1-18, jan. 2023. Disponível em: <https://link.springer.com/content/pdf/10.1007/s12528-023-09357-2.pdf>. Acesso em: 24 maio 2024.

LYONS, S.; KURON, L. Generational differences in the workplace: A review of the evidence and directions for future research. **Journal of Organizational Behavior**, [S.l.], p. S139-S157, 2013. Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.1913>. Acesso em: 8 dez. 2023.

MANNHEIM, K. Kölner Vierteljahrshefte für Soziologie, Das Problem der Generationen. **100[0] Schlüssel documente**, p. 157-185/309-330, 1928. Disponível em: [https://www.1000dokumente.de/Dokumente/Volltext:Karl Mannheim, %27%27Das Probl em der Generationen%27%27](https://www.1000dokumente.de/Dokumente/Volltext:Karl_Mannheim,%27%27Das_Problem_der_Generationen%27%27). Acesso em: 19 set. 2025.

MESQUITA, A. D.; OLIVEIRA, L. C.; MUNHOZ, G. S. A atuação dos integrantes da geração Z nas organizações. **Cadernos de Gestão e Empreendedorismo**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p. 104-118, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://periodicos.uff.br/cge/article/view/40102/23992>. Acesso em: 19 set. 2025.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**: pesquisa qualitativa em saúde. 10. ed. São Paulo: Editora Hucitec, 2007.

MIRANDA, G. L. Limites e possibilidades das TIC na educação. **Sísifo: Revista de ciências da educação**, [Lisboa], n. 3, p. 41-50, maio/ago. 2007. Disponível em: <http://sisifo.ie.ulisboa.pt/index.php/sisifo/article/view/60/76>. Acesso em: 2 nov. 2023.

NAVIMIPOUR, N. J.; WAN, S.; PASUMARTI, S. S.; FAZIO, M. The role of new ICT- based systems in modern management special issue editors. **Journal of Management & Organization**, Cambridge, v. 29, n. 4, p. 609-613, June 2023. Disponível em: <https://www.cambridge.org/core/journals/journal-of-management-and-organization/article/role-of-new-ictbased-systems-in-modern-management-special-issue-editors/C2B731F75DDCBE981E8A8CC10F9FBA51>. Acesso em: 24 maio 2024.

O'REILLY, T. **O que é Web 2.0**: padrões de design e modelos de negócios para a próxima geração de software. [S.l.]: O'Reilly Media, Media Live International, 2004. Disponível em: <https://web.archive.org/web/20080725092148/http://www.oreillynet.com/go/web2>. Acesso em: 6 maio 2024.

RANGEL-PÉREZ, C.; GATO-BERMÚDEZ, M. J.; MUSICCO-NOMBELA, D.; RUIZ- ALBERDI, C. The Massive Implementation of ICT in Universities and Its Implications for Ensuring SDG 4: Challenges and Difficulties for Professors. **Sustainability, MDPI**, Madrid, v. 13, p. 2-14., Nov. 2021. Disponível em: <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/22/12871>. Acesso em: 24 maio 2024.

REZENDE, D. A.; ABREU, A. F. **Tecnologia da Informação Aplicada a Sistemas de Informações Empresariais**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

RICOY, M. C.; COUTO, M. J. V. S. As boas práticas com TIC e a utilidade atribuída pelos alunos recém-integrados na universidade. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 40, n. 4, p. 897-912, out./dez. 2014. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ep/a/s5nQDGLBdNYWpRZLFJhdsJy/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 20 jun. 2024.

RODRIGUES, R. B. **Novas Tecnologias da Informação e da Comunicação**. Recife: IFPE, 2016. Disponível em: https://www.ufsm.br/app/uploads/sites/413/2018/12/artes_tecnologias_informacao_comunicacao.pdf. Acesso em: 4 dez. 2023.

ROTHMAN, D. A Tsunami of Learners Called Generation Z. **Creative Education**, [s.l.], v. 11, n. 3, Marc. 2016. Disponível em: https://ce.wvu.edu/media/15624/needs-different_learning_styles.pdf. Acesso em: 28 fev. 2024.

SANTOS, M. R.; GOMES, M. M. F. Perfil das pessoas idosas no Brasil: um estudo sobre acesso à internet e habilidades digitais por gerações. **Caderno Pedagógico**, Curitiba, v. 20, n. 7, p. 2467-2495, 2023. Disponível em: <https://ojs.studiespublicacoes.com.br/ojs/index.php/cadped/article/view/1770/1582>. Acesso em: 6 jan. 2024.

SANTOS, W.; LISBOA, W. Características da Geração Z e suas Influências na Comunicação Organizacional. In: CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO SUDESTE, 18., 2013, São Paulo. **Anais** [...]. São Paulo: Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação, 2013. Disponível em: <https://portalintercom.org.br/anais/sudeste2013/resumos/R38-1244-1.pdf>. Acesso em: 19 set. 2025.

SCHWARTZ, J.; CASAGRANDE, L. S.; LESZCZYNSKI, S. A. C.; CARVALHO, M. G. Mulheres na informática: quais foram as pioneiras? **Cadernos Pagu**, Campinas, n. 27, p. 255-278, jul./dez. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cpa/a/6yHmd8vmB3gm9TxdjRS4Gm/?format=pdf&lang=pt>. Acesso em: 25 maio 2024.

SERRAT, O. Information and Communication Technology in Organizations: Impacts and Implications. In: SERRAT, O (Org.). **Digital Solutions: Reframing leadership**. Singapura: Palgrave Macmillan, p. 13-28, Dec. 2023. Disponível em: https://doi.org/10.1007/978-981-19-7253-9_2. Acesso em: 24 maio 2024.

SILVA, C. R.; GOBBI, B. C.; SIMÃO, A. A. O uso da análise de conteúdo como uma ferramenta para a pesquisa qualitativa: descrição e aplicação do método. **Organizações rurais & agroindustriais**, Minas Gerais, v. 7, n. 1, p. 70-81, 2005. Disponível em: <https://www.redalyc.org/pdf/878/87817147006.pdf>. Acesso em: 2 out. 2023.

SILVA, G. G.; MENESES, P. P. M. Necessidades de treinamento organizacional e motivação para trabalhar. **REAd. Revista Eletrônica de Administração**, Porto Alegre, v. 18, n. 1, p. 27-62, jan./abr. 2012. Disponível em:

<https://www.scielo.br/j/read/a/N5R7BvYd7Pqhwiw7MPWYgZn/?format=pdf&lang=pt>.

Acesso em: 6 jun. 2024.

SMOLA, K. W.; SUTTON, C. D. Generational differences: revisiting generational work values for the new millennium. **Journal of Organization Behaviour**, [s.l.], v. 23, p. 363-82, 2002.

Disponível em: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/job.147>. Acesso em: 5 nov. 2023.

SOUTHARD, G.; LEWIS, J. Building a workplace that recognizes generational diversity, **Public Management**, [s.l.], v. 86, p. 8-12, 2004.

SOUZA, R. R.; ALMEIDA, M. B.; BARACHO, R. M. A. Ciência da Informação em transformação: Big Data, Nuvens, Redes Sociais e Web Semântica. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 42, n. 2, p. 159-173, maio/ago. 2015. DOI: <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v42i2.1379>. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1379>. Acesso em: 25 maio 2024.

SUM, M.; OANCEA, A. The use of technology in higher education teaching by academics during the COVID-19 emergency remote teaching period: a systematic review. **International Journal of Educational Technology in Higher Education**, United Kingdom, v. 19, n. 59, 2022.

Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s41239-022-00364-4>. Acesso em: 24 maio 2024.

TAPSCOTT, D. **Grown Up Digital**: How the Net Generation is Changing your World. Nova York: McGraw Hill, 1999, 384 p.

TISHMAN, F. M.; VAN LOOY, S.; BRUYÈRE, S. M. Employer Strategies for Responding to an Aging Workforce. **The NTAR Leadership Center**, New Brunswick. p. 1-39, marc. 2012.

Disponível em: <https://hr.okstate.edu/site-files/equal-opportunity/14-aging.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2024.

WALLACE, J. E. Work commitment in the legal profession: a study of Baby Boomers and Generation Xers. **International Journal of the Legal Profession**, [s.l.], n. 2, v. 13, p. 138-150, July 2006. Disponível em:

<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/09695950600961293>. Acesso em: 20 set. 2023.

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 71-77, maio/ago. 2000. Disponível em:

<https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/889/924>. Acesso em: 4 set. 2023.

XAVIER, A. C. Letramento digital: impactos das tecnologias na aprendizagem da Geração Y. **Calidoscópio**, Vale do Rio dos Sinos, RS, v. 9, n. 1, p. 3-14, 2011. Disponível em:

<https://www.redalyc.org/pdf/5715/571561870002.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2023.

ZEMKE, R.; RAINES, C.; FILIPCZAK, B. **Generations At Work**: managing the clash of Veterans, Boomers, Xers, and Nexters in Your Workplace. New York: American Management Association, 2000. Disponível em: <https://www.hettler.com/AAHAM/GENERATIONS%20AT%20WORK%208-2000.htm>. Acesso em: 20 set. 2023.

ZIKMUND, W. G. **Business research methods** (The Dryden Press Series in Management). 6 ed. California: Harcourt Brace College Publishers, 1996.