

EXCLUSÃO SOCIODIGITAL DE PESSOAS COM MAIS DE 50 ANOS NO MUNDO CORPORATIVO

Hellen Cristiane Soares Santiago Guimarães

Izadora Cristina Alves dos Santos Fogaça

Kaike de Góis Souza Guerra

Letícia Ferreira Cottes

Mileny Valéria Lucisano dos Santos

Profa. Esp. Daniela Bonifacio Scaleão

Profª Ma. Carla Alessandra Branca Ramos Silva Aguiar

RESUMO: Exclusão sociodigital de pessoas com mais de 50 anos no mundo corporativo” é muito relevante e atual, principalmente em um contexto onde a transformação digital está cada vez mais presente nas organizações. Dessa forma investigar os desafios enfrentados por estes indivíduos no mundo corporativo, em particular no que se refere à aprendizagem e utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) e da internet, é de suma importância. A exclusão sociodigital, caracterizada pela dificuldade de acesso, uso e aproveitamento pleno dessas tecnologias, representa um obstáculo significativo para essa faixa etária, especialmente em um ambiente de trabalho cada vez mais digitalizado. A pesquisa explora fatores como a falta de familiaridade com ferramentas digitais, preconceitos etários no mercado de trabalho e dificuldades de adaptação às rápidas inovações tecnológicas. Através de uma análise das barreiras enfrentadas, busca-se compreender o impacto da exclusão sociodigital na produtividade, na confiança e nas oportunidades de crescimento profissional dessas pessoas. Além disso, o estudo discute possíveis estratégias para promover a inclusão digital e fomentar a participação ativa desses trabalhadores em um contexto corporativo em constante transformação.

Palavras-chave: literacia digital; tecnologia da informação; baby boomers; geração X; inclusão sociodigital.

1. INTRODUÇÃO

Por conta da evolução da *web* e das tecnologias de informação e comunicação (TIC), a vida mudou e por consequência as organizações também. Documentos importantes, antes impressos e arquivados em espaços físicos, agora são organizados e armazenados nas nuvens, reuniões podem acontecer por salas virtuais com integrantes em todos os lugares do mundo, informações são disseminadas de forma extremamente veloz e quase simultânea para todos os lugares por meio da internet.

Pode-se dizer então que o mundo corporativo e o mundo digital estão intensamente conectados. Mas será que todos os colaboradores acompanharam essas mudanças? Pessoas acima de 50 anos viram a criação e evolução do *cyber* espaço, entretanto é interessante questionar e averiguar se dentro das empresas essas pessoas ainda enfrentam dificuldades para se adaptar e integrar definitivamente a nova realidade do ambiente organizacional.

As tendências sociais indicam que a cada ano um número maior de colaboradores mais velhos passará a integrar o mercado de trabalho e, assim, serão indispensáveis estratégias para maximizar a produtividade, saúde, segurança e o bem-estar desses trabalhadores. A ausência de planejamento apropriado, em um futuro próximo, poderá resultar em escassez de mão de obra e de habilidades. (Czaja, Sharit, Charness, & Schmidt, 2015)

A evolução do século XXI, as mudanças rápidas, tem exigido dentro do ambiente de trabalho, novas habilidades e requisitos, principalmente aos trabalhadores de maior idade, onde surge a dificuldade em se adaptar à nova realidade, tema que será trabalhado ao longo desta revisão.

Dentro de nossa pesquisa, cabe também a importância em abordar a respeito do perfil do profissional de mais idade, que por muitas vezes possui um conhecimento mais amplo, com estudos e vivências, trazendo uma bagagem de suma importância ao ambiente corporativo, agregando ferramentas e soluções dentro da organização.

Um dos grandes entraves a serem quebrados nas organizações, é o olhar a esse profissional, acreditar nas potencialidades e habilidades possíveis, isso tanto para profissionais que já estão dentro da organização, como em processos de contratação, onde cada vez menos o nicho de idade tem espaço no mercado de

trabalho. Considerando a evolução da tecnologia mudou-se as exigências de qualificação das organizações, onde muitos necessitam que habilidades de tecnologia para executar o seu trabalho, excluindo ainda mais o mercado 50+.

A pesquisa será desenvolvida a partir desses desafios brevemente apresentados, com foco em um processo de incentivo e integração desses profissionais, para que possam vencer os desafios da tecnologia.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 Exclusão Digital

Gonçalves (2013) define o conceito de exclusão digital como a falta de acesso à tecnologia digital, que pode se caracterizar pelo acesso a dispositivos eletrônicos e à internet, além de considerar também a capacidade de fazer uso de forma capaz e eficiente de todas as ferramentas disponibilizadas pela web. E, como explicado por Silveira (2008), o conceito de exclusão foi disseminado na Sociedade da Informação para dar voz à parcela da população que não tem acesso à comunicação e utilização das redes informacionais.

Como apontado por Sorj (2003), existe uma significativa ligação entre a exclusão digital e as demais desigualdades sociais, na maioria dos casos, as áreas de baixa renda apresentam maiores taxas dessa desigualdade. O sociólogo Sorj também aponta que essa exclusão com a utilização dos meios de comunicação não ocorre apenas no acesso aos equipamentos - celular, televisão, computador -, existe também a falta de instrução ou conhecimento para que se possa fazer máximo proveito da capacidade oferecida por cada tecnologia de comunicação e informação.

Sendo assim, como explicado por Picazio, Sanches e Júnior (2022) a exclusão digital pode ser dividida em três diferentes grupos, cada um com características próprias que inibem o acesso de determinados usuários. São elas:

a) Exclusão de acesso: essa é a mais comumente relacionada ao termo exclusão digital, está associada à situação socioeconômica do usuário, em outros termos, um indivíduo com pouco poder aquisitivo. Alguém que nem ao menos pode comprar ou financiar um equipamento eletrônico, como *smartphone*, *notebook* ou *tablet*; esses são os indivíduos que ficam à margem da era da informação, isso não

significa que essas pessoas não tenham contato, em geral, são seres humanos em total estado de vulnerabilidade social, por exemplo, pessoas em situação de rua ou em estado de miserabilidade, que se encontram em áreas tão carentes que não há infraestrutura para a tecnologia nem recursos suficientes para alcançá-la;

b) Exclusão de uso: essa é a marginalização da utilização da internet causada pela falta de compreensão do mundo digital, sem o conhecimento técnico necessário para a utilização de todas as ferramentas e instrumentos disponíveis *online*, algumas pessoas podem até utilizar dispositivos eletrônicos, mas não fazem pleno uso, pois falta conhecimento técnico; é o caso, por exemplo, de algumas pessoas da terceira idade que sabem ligar o celular, mas não sabem utilizar os aplicativos disponíveis nele ou que sabem escrever um e-mail, mas não sabem anexar um arquivo ou indicar o destinatário correto;

c) Exclusão de qualidade de uso: esse é o caso onde o indivíduo possui boa instrução e conhecimento técnico, além de equipamentos tecnológicos, mas não pode usufruir livremente do mundo virtual por conta de má qualidade de conexão, como sinal de internet de baixa qualidade ou ausência de banda larga ou *Wi-fi*.

Ainda nos valendo das palavras de Picazio, Sanches e Júnior (2022): "O problema da exclusão são seus efeitos na sociedade. Nos dias atuais, uma pessoa sem acesso ao mundo digital encontra inúmeras barreiras para se integrar à sociedade." Vale salientar que a sociedade atual vive um momento único da história, nos encontramos na chamada "Era da Informação".

Sendo assim, o produto de maior valor atual é o saber e verdade seja dita, o conhecimento é obtido muito mais facilmente através da internet. Pierre Levy (1999, p. 238) avisa que "o excluído está desconectado. Não participa da densidade relacional e cognitiva das comunidades virtuais e da inteligência coletiva". Como muito bem explicado por Silveira (2009) a argumentação de Levy gera o entendimento de que a inclusão digital é uma necessidade das comunidades atuais porque ela proporciona o acesso a novos métodos de conhecimento, que resultam em redes de informações até então distintas, alterando as formas e características como as pessoas se relacionam.

Além disso, atualmente tem se presenciado cada vez mais a automação e digitalização de serviços. A questão que persiste é que a efetividade desse tipo de

iniciativa só será completa quando toda a população tiver acesso e instrução suficiente para utilizar a internet de forma plena, é nisso que se baseia a importância de fazer com que essa problemática seja resolvida.

2.2 O uso da internet no mundo corporativo

É importante contextualizar o conceito abordado por Alves (2013) que define tecnologia da informação (TI) como: "conjunto de todas as atividades e soluções providas por recursos de computação". Beal (2009) destaca que durante um período bem longo TI foi considerada um centro de custo que no primeiro momento não produziu nenhum resultado na organização, pois eram valores altos pagos em equipamentos que pouco eram usados.

Entretanto, Beal (2009) explica que com o passar do tempo houve a redução do custo desses equipamentos e, somado a isso, houve também o aumento da acessibilidade e facilidade para utilização desses eletrônicos, esses foram fatores que contribuíram para que as instituições passassem a possuir uma infraestrutura de TI, cada vez mais funcional e que foi responsável pelo processamento de dados e informações, automação de tarefas e serviços, comunicação de pessoas, funções, escritórios e organizações e controle de equipamentos nos processos de trabalho.

Ainda analisando o que diz Beal (2009) percebe-se que a TI é responsável pelo enriquecimento de todo o processo produtivo, já que propicia a otimização de atividades, facilita e agiliza a comunicação dentro da empresa e aperfeiçoa o processo decisório, já que as informações são mais eficazes e eficientes.

Por meio das TIs e do uso da *web*, sistemas de informação têm cada vez mais reconhecimento na gestão estratégica, como um novo fator para garantir a competitividade de organizações. O espaço virtual tornou-se um recurso estratégico, onde organizações podem divulgar seu trabalho e galgar posições em novos mercados. É nítido que os negócios digitais mudaram a economia, a política e a sociedade. Sendo essa a principal razão pela qual existe hoje uma forte concorrência entre empresas que devem sempre se manter atentas e conscientes das necessidades de seus compradores (Aguiar; Maciel; Lienveski, 2019).

Beal (2009) argumenta que a informação tem o poder de agregar valor à organização. Dessa forma, é imprescindível utilizar recursos de TI, como

ferramentas, aplicativos, sistemas ou outros meios, apropriadamente para fazer dessas informações um diferencial competitivo.

Também é de suma importância buscar resoluções para gerar resultados satisfatórios, utilizando a menor quantidade de recursos financeiros possíveis. Vale ressaltar que não existe uma "receita pronta" para definir qual a melhor forma de utilizar os meios digitais e de TI, nem as informações que advém de ambos. Em cada caso, vale analisar especificamente o mercado, a cultura organizacional, o segmento e outras características ligadas à empresa e ao ramo em que ela opera. Caso contrário, existe a grande possibilidade de haver gastos dispensáveis ou então perda de competitividade, eficácia e desempenho.

A TI e a internet não baseiam sua importância apenas na facilidade que trouxeram para a comunicação, também são tidas como uma maneira de inovar modelos de negócios, gerando transformações positivas e mudando seu desenvolvimento.

Alves (2013) alerta que as instituições precisam ser competitivas neste mercado que se altera constantemente, precisam se adaptar às mudanças dos ambientes interno e externo. Relacionada a essas mudanças está a tecnologia, que no cotidiano se torna sempre mais inovadora. As empresas precisam saber utilizá-la de forma efetiva, se não irão perder seu espaço no mercado. Os gestores da atualidade têm uma função de exímia importância, que é analisar as reais necessidades de sua organização e detectar qual é a tecnologia adequada para atender a essas necessidades. É necessário salientar que a implementação de novas tecnologias por vezes mudará toda a cultura organizacional, inclusive a qualificação profissional dos colaboradores, sendo assim é imprescindível realizar um planejamento estratégico para implementar qualquer tipo de tecnologia da informação.

2.3 Baby Boomers e Geração X

Segundo a DOT digital group (2019) as gerações possuem particularidades e maneiras singulares de aprender algo novo. Além de cada uma apresentar um tipo de relacionamento diferente com a tecnologia, o que gera impacto nas preferências de ferramentas para obter e reter informações e aprendizados.

Para Oliveira (2009) os Baby Boomers correspondem à geração nascida entre 1940 a 1960, atualmente possuem entre 64 e 84 anos. São vistos como

pessoas otimistas, motivadas e workaholics (pessoas viciadas em trabalho). O período de nascimento dos Baby Boomers foi de crescimento econômico, afinal eles presenciaram o fim e o pós da Segunda Guerra Mundial, com isso eles tinham o ideal de participar ativamente na construção de um novo mundo.

Para Santos et al (2011), os Baby Boomers se mostram centrados, desenvolvem projetos e trabalho de forma linear e pontual visando o crescimento da empresa, entretanto, apresentam resistência dos mais variados tipos, inclusive às mudanças que podem ser vistas como necessárias para aumentar a competitividade. Também é a geração que consegue ver de forma mais nítida a divisão geracional, fazendo análises criteriosas sobre isso. Por fim, Santos et al (2011) ainda ressalta que colaboradores da geração Baby Boomers dão valor ao sentimento de identificação que sentem para com o trabalho de uma maneira menos dependente das possibilidades de ascensão profissional que as demais gerações.

Oliveira (2009) diz que a geração X é a dos nascidos entre 1961 e 1980, que atualmente possuem entre 44 e 63 anos, e salienta que as pessoas dessa geração foram influenciadas por programas de televisão, o que resultou em um aumento de apelos consumistas, influenciando diretamente no modo de viver e agir das pessoas.

Essa influência leva a geração X a valorizar a estabilidade financeira e buscar o sucesso profissional, entretanto essa geração também deseja o sucesso na vida pessoal, tendo como características o desejo de constituir família e a preocupação com a qualidade de vida. “Essa geração é marcada pelo pragmatismo e autoconfiança nas escolhas, e busca promover a igualdade de direitos e de justiça em suas decisões” (Oliveira, 2009, p.63).

Abordando o que foi escrito por Cosme (2016), a geração X é formada por profissionais independentes, conservadores, impacientes, multitarefas, que precisam de motivação e reconhecimento, prezam pela liberdade para desenvolver suas tarefas e ao mesmo tempo, tem certo apreço por procedimentos e regras. Já os Baby Boomers, podem ser considerados conservadores e dependentes em relação a sua vida profissional. Cosme (2016) também aconselha que as empresas devem criar meios de reter profissionais da geração X, já que esses profissionais não têm o hábito de se fidelizar a empresas já que buscam estar em crescimento pessoal constante. E alerta que é interessante manter Baby Boomers por perto já

que são profissionais que tendem a vestir a camisa da empresa e ter muito respeito para com seus superiores.

A DOT digital group (2019) ressalta que podem existir diversos perfis distintos dentro de uma só organização, portanto a verdadeira questão a se analisar é a busca pela conciliação e respeito destes perfis, já que cada geração possui sua forma de aprender e lidar com desafios e problemáticas.

Para que isso seja efetivo, existem alguns instrumentos que podem ajudar a gerência e setores responsáveis a compreender melhor cada colaborador, como a big data e a inteligência artificial (DOT digital group, 2019).

No mais, é importante frisar o planejamento de estratégias que respeitem as características de cada geração, levando em consideração fatores e motivações das pessoas, tendo consciência do que cada uma delas acredita, sabendo sobre seus comportamentos e modos de aprendizagem. Por fim, salienta-se que é importante planejar e realizar mudanças da força de trabalho do futuro.

3. METODOLOGIA

Para a elaboração desse trabalho foi utilizado o método de revisão bibliográfica para constituir o referencial teórico e toda a argumentação da pesquisa teórica, já para a pesquisa prática foi escolhida como objeto de estudo uma empresa de médio porte do ramo de administração pública, no município de Populina, São Paulo. Essa empresa conta com 200 funcionários, dos quais 12 têm mais de 50 anos. A escolha da empresa se deu pelo fato de ser o ambiente de trabalho de uma das pesquisadoras, o que facilitou o acesso às informações e a execução da pesquisa.

Para a coleta de dados, optou-se pela aplicação de um questionário composto por 10 perguntas, elaborado pelos graduandos. O questionário foi aplicado de forma presencial na primeira quinzena de setembro de 2024 e entregue diretamente aos colaboradores com mais de 50 anos. A entrega presencial visa a otimização do tempo dos participantes, proporcionando uma interação mais ativa e uma coleta de dados eficiente. As perguntas foram elaboradas para obter informações claras e específicas sobre os desafios enfrentados pelos funcionários na aprendizagem e utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação

(TICs) e da internet no contexto corporativo.

O uso de questionários como instrumento de coleta de dados é uma abordagem que facilita a quantificação das percepções dos participantes e permite obter uma visão detalhada de suas experiências com a exclusão digital. De acordo com Lakatos e Marconi (2010, p. 123), “o questionário é um instrumento de pesquisa composto por perguntas ordenadas que o informante responde por escrito”. Essa técnica foi escolhida por ser um método direto e eficiente de capturar as respostas do grupo treinado.

Dessa forma há elementos importantes para entender como a exclusão sociodigital impacta os funcionários com mais de 50 anos em um ambiente corporativo de médio porte no ramo da administração pública, localizado no interior de São Paulo. Identificando quais são os desafios enfrentados por funcionários com mais de 50 anos na aprendizagem e utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) em seu ambiente de trabalho.

3.1 QUESTIONÁRIO

1 - Qual é a função que desempenha na empresa?

2 - Qual é a sua idade?

3 - Qual é, na sua opinião, a importância da internet no mundo corporativo hoje?

4 - Com que frequência você utiliza a internet para assuntos profissionais?

() Diariamente

() Poucas vezes na semana

() Muitas vezes na semana

() Raramente

5 - Teve ou tem dificuldade com algo relacionado a tecnologia ou internet no seu trabalho? Se sim, descreva, por favor.

6 - A sua empresa oferece cursos ou treinamentos sobre uso da informática, tecnologia ou segurança na *web*?

() Não oferece

() Raramente oferece

() Ofereceu algumas vezes

() Oferece Periodicamente

7 - Na sua opinião, dentro do ambiente de trabalho, quais são os pontos negativos do uso da internet?

8 - Na sua opinião, dentro do ambiente de trabalho, quais são os pontos positivos do uso da internet?

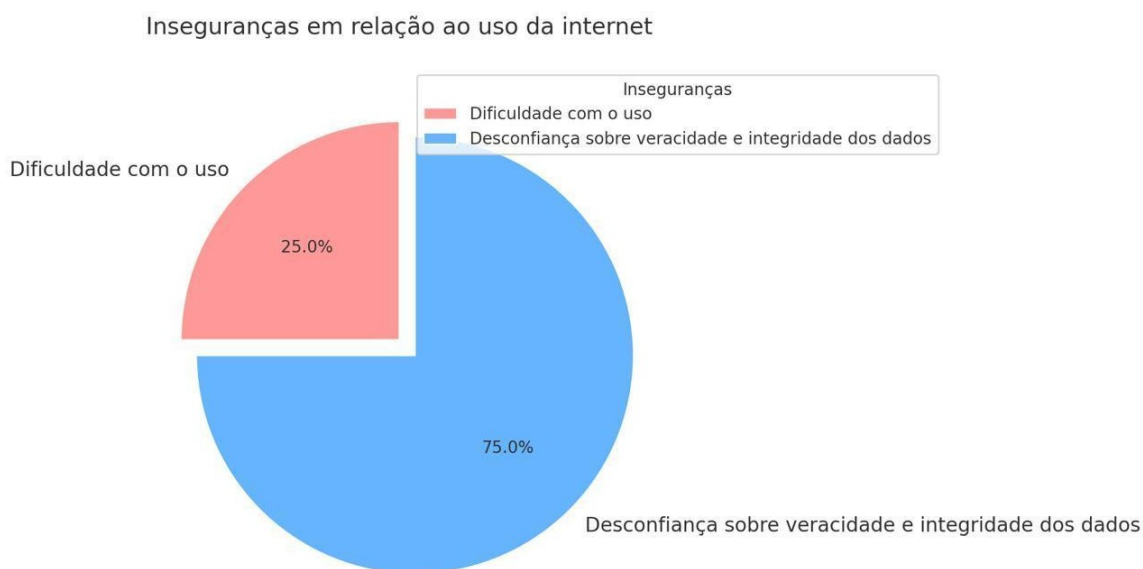
9 - O que mais lhe gera dúvida ou insegurança em relação à internet?

10 - Existe algo que você acha que a sua empresa poderia fazer para tornar o uso da internet mais fácil para você? Se sim, por favor exemplifique.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Como muito bem colocado por Albertin (2008) TI é uma das partes mais significativas do ambiente empresarial e as organizações brasileiras têm feito uso amplo e massivo de tecnologia, que impactam tanto no âmbito operacional quanto no estratégico. Esse uso da tecnologia viabiliza oportunidades e benefícios para as empresas que obtêm um aproveitamento expressivo.

A aplicação do questionário foi muito esclarecedora, através da pergunta cinco ficou nítido que a maior parte dos entrevistados apresentam ou apresentavam dificuldades no uso de tecnologia, destacando aqueles cujo os cargos são operacionais, fato que foi notado por meio da primeira pergunta. Deles, pouco se usa a internet para assuntos profissionais. Em contrapartida, constatou-se com a aplicação da questão de número quatro que os respondentes que ocupam cargos administrativos e jurídicos usam diariamente.



Constatou-se, por intermédio da pergunta nove, que cerca de 25% dos entrevistados têm como insegurança a dificuldade de usar a internet. O restante, revelou que possuem dúvidas da veracidade e integridade dos dados expostos, sejam eles pessoais ou não.

Essa insegurança em relação aos dados virtuais tem embasamento, pois como notificado pelo Anuário Brasileiro de Segurança Pública (2023) foram denunciados 235.393 casos de estelionato por meio eletrônico apenas em 2023. É válido refletir sobre o que foi dito por Poiares (2019) já que o autor explica que existe um desafio securitário em relação ao cibercrimes com mais de 60 anos, pois algumas dessas pessoas estão mais vulneráveis a serem vítimas de cibercrimes por falta de literacia digital. É interessante frisar que Poiares (2019) instruí que a instrução, sensibilização e moralização são meios de combate aos crimes cibernéticos, principalmente no caso de pessoas com idade avançada que estão mais expostas a essa problemática.

A maioria dos questionados, por volta de 85%, informou através da questão seis que a referida empresa não os capacita para o uso de novas tecnologias e aproximadamente 35% dos entrevistados acham que, conforme informado na décima e última pergunta, precisariam de capacitação por parte da empresa para tornar o uso da internet mais fácil. Oliveira e Cassiano (2023) enfatizam que os funcionários são o fator que move a empresa e para garantir uma performance ágil e eficaz é de suma importância que os colaboradores tenham o devido preparo e instrução, para que possuam o conhecimento para cumprir suas tarefas com proeminência.

Portanto, os autores reforçam que capacitação e treinamento são os responsáveis pelo aprimoramento contínuo dos funcionários de uma organização, repercutindo em uma maior qualidade nos processos e trazendo melhores resultados junto a clientes e maior lucro.

Segundo Aquino (1980), o treinamento visa fornecer ao empregado, melhores conhecimentos, habilidades, para que o colaborador compreenda as mudanças tecnológicas que são aplicadas também nas suas atividades. Os resultados colhidos vão desde o aumento da produtividade, o aumento da satisfação profissional, a melhor qualidade do trabalho, a retenção de talentos, o trabalho em equipe, um maior engajamento dos colaboradores, o clima organizacional, e garante uma maior vantagem competitiva.

Algo que foi informado durante a aplicação do questionário é que, em um caso específico, um colaborador foi realocado e precisou abdicar de um cargo administrativo para assumir um operacional, pois não possuía as aptidões necessárias e nem foi instruída pela empresa para utilizar as ferramentas tecnológicas exigidas na função.

Cabe também abordar sobre a retenção de talentos dentro da organização. Tendo em vista a alta competitividade do mercado, como também a escassez de mão de obra qualificada, é importante dentro da organização a identificação de talentos e desenvolver as habilidades. Dessa forma, além de treiná-los, capacitá-los, as organizações também precisam identificar estratégias de reter os colaboradores ao longo do tempo. Quando isso não é bem desenhado na organização, acarreta em altos níveis de rotatividade.

Cabe ressaltar sobre a importância dos benefícios gerados ao colaborador dentro da organização, o clima organizacional influencia diretamente no interesse do colaborador para com o trabalho, na sua produtividade e satisfação.

De acordo com Cunha e Martins (2015) é fundamental proporcionar razões e motivações para que os colaboradores permaneçam nas empresas, como a criação de planos de carreira, desenvolvimento de programas, incentivos, além de desenvolvimento profissional e pessoal.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa abordou como a exclusão sociodigital atua no mundo corporativo e demonstrou a diferença entre as gerações e sua relação com a tecnologia, o uso da internet no âmbito corporativo, os diferentes tipos de exclusão digital e como elas operam. Para os principais pontos foram utilizados como materiais de pesquisa, a revisão bibliográfica e entrevista com alguns funcionários de uma empresa pública em Populina.

O objetivo deste trabalho era analisar as dificuldades apresentadas por pessoas com mais de 50 anos em utilizar as tecnologias sociodigitais e a internet dentro do ambiente corporativo e trazer sugestões de para a resolução dessas dificuldades. Com a aplicação do questionário, foi possível perceber que as maiores dificuldades eram a falta de conhecimento técnico e compreensão sobre o mundo virtual, a insegurança em relação à exposição de dados na rede e

cibercrimes como o estelionato. Além dessas dificuldades, também foi possível notar certa desatenção da empresa em relação ao treinamento e instrução das pessoas na faixa etária estudada.

É válido ressaltar que a melhor proposta para a resolução dessa problemática é a promoção de treinamentos, palestras e cursos por meio da empresa. As corporações são órgãos que têm direta influência sobre a vida e rotina da comunidade onde está inserida e, principalmente, de seus colaboradores. Assim sendo, é relevante que as empresas se mantenham atentas a essa necessidade de seus funcionários e ao perceber que existe uma exclusão de uso ou insegurança, sejam sensíveis para ajudar e fornecer informações e conhecimento para aqueles que precisem.

A retenção de talentos dentro da organização também beneficia os colaboradores com oportunidades de crescimento dentro da organização, um profissional qualificado, trabalhando a contento, se torna cada vez mais produtivo, incentivando os colaboradores internos também a melhorar.

É importante que as organizações tenham um olhar sobre todo o contexto da própria equipe, sobretudo a respeito dos colaboradores com idade superior, a fim de resgatar, motivar, para que eles se sintam cada vez mais pertencentes ao meio.

Diante das novas necessidades do mercado, como fatores tecnológicos principalmente abordados em nosso trabalho, as organizações precisam investir em seus colaboradores, tornando-os profissionais cada vez mais qualificados para enfrentar as adversidades diárias de uma empresa.

Para concluir, é interessante frisar que apesar de ter alguns casos individuais, o estudo feito nos ajuda a compreender e como lidar com a exclusão digital, nos permitindo ter uma base inicial para pesquisas futuras. Portanto, esperamos que este trabalho possa auxiliar na área de gestão empresarial, sirva como apoio para novos estudos e motive a criação de novas aplicações práticas.

Referências

AGUIAR, Antonio Ravilson; MACIEL, Daniel; LIENVESKI, Luana. **A importância da informação e da internet no ambiente de negócios: uma revisão de literatura.** TCC Final, Unicentro, 2019. Disponível em: <https://sguweb.unicentro.br/app/webroot/arquivos/atsubmissao/Tcc_Final_P_8.pdf>. Acesso em: 10 jun. 2024.

ALMEIDA, Virgílio; GAETANI, Francisco. **Novas dimensões da exclusão digital.** Academia Brasileira de Ciências. 2022. Disponível em: <<https://www.abc.org.br/2022/10/03/novas-dimensoes-da-exclusao-digital>>. Acesso em: 4 jun. 2024.

ALVES, Christiane Amanda Lima. **A importância da tecnologia da informação nas empresas.** Faculdade Integrada Ipiranga – Belém, Pará, 2013. Disponível em: <<https://semanaacademica.org.br/system/files/artigos/artigosistemadeinformacaonasempresas.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2024.

AQUINO, Cleber. **Administração de recursos humanos.** São Paulo: Atlas, 1980.

BEAL, Adriana. **O sistema de informação como estratégia empresarial.** São Paulo:Atlas, 2001.

CETIC.BR; NIC.BR. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nas organizações sem fins lucrativos brasileiras - TIC OSFIL 2022.** CETIC.BR. 2023. Disponível em:<<https://cetic.br/pt/publicacao/pesquisa-sobre-o-uso-das-tecnologias-de-informacao-e-comunicacao-nas-organizacaoes-sem-fins-lucrativos-brasileiras-tic-osfil-2022>>. Acesso em: 4 jun. 2024.

CUNHA, Norival Carvalho; MARTINS, Sthefânia Magalhães. **Retenção de talentos frente às mudanças no mercado de trabalho: uma pesquisa bibliográfica.** Revista Gestão Tecnologia e Ciência - GETEC, Monte Carmelo, v. 4, n. 8, p. 90-103, 2015. Disponível em: <<https://revistas.fucamp.edu.br/index.php/getec/article/view/705>>. Acesso em: 14 de novembro de 2024.

Czaja SJ, Sharit J, Charness N, Schmidt AC. **The implications of changes in job demands for the continued and future employment of older workers.** In: Finkelstein LM, Truxillo DM, Fraccaroli F, Kanfer R. Facing the challenges of multi-age workforce: a use-inspired approach. New York: Routledge; 2015. p.159-79.

DOT digital group. **As gerações e suas formas de aprender.** Ebook, 2019. Disponível em: <https://www.fatecsp.br/dti/pdf/geracao_z.pdf>. Acesso em: 11 jun. 2024.

Fórum Brasileiro de Segurança Pública (FBSP). **Anuário brasileiro de segurança pública: 2024.** São Paulo: Fórum Brasileiro de Segurança Pública, ano 18, 2024. ISSN 1983-7364. Disponível em: <<https://publicacoes.forumseguranca.org.br/handle/123456789/253>>. Acesso em: 02

nov. 2024.

COSME, Natália Monteiro. **Comportamento das gerações baby boomers, X e Y no ambiente de trabalho**. Faculdade Norte Capixaba de São Mateus, 2016. Disponível em: <<https://multivix.edu.br/wp-content/uploads/2019/04/revista-mundo-academico-v12-n17-artigo-04.pdf>>. Acesso em: 11 jun. 2024.

HETKOWSKI, Tânia Maria; SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Políticas públicas & inclusão digital**. EDUFBA, 2008. Disponível em: <<https://repositorio.ufba.br/handle/ufba/202>>. Acesso em: 08 jun. 2024.

Lakatos, EM; Marconi, MA. **Fundamentos de metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 2010.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999. Disponível em: <https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4707826/mod_glossary/attachment/27300/Cibercultura_Pierre%20Levy.pdf>. Acesso em: 9 jun. 2024.

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

PICAZIO, Joseph Rodrigo Amorim; SANCHES, Samyra Haydêe Dal Farra Naspolini; JÚNIOR, Irineu Barreto. **A exclusão digital na sociedade da informação e da cidadania**. REVISTA JURÍDICA DIREITO & PAZ. ISSN 2359-5035, 2023. P. 215 a 233. Disponível em: <<https://revista.unisal.br/lo/index.php/direitoepaz/article/view/1648>>. Acesso em: 08 jun. 2024.

REZENDE, L. V. R. **O processo de alfabetização em informação inserido em projetos de inclusão digital: uma análise crítica**. 2005. Dissertação (Mestrado Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2005. Disponível em: <<http://www.realp.unb.br/jspui/handle/10482/17344>>. Acesso em: 10 jun. 2024.

SANTOS, Cristiane Ferreira dos; ARIENTE, Marina; DINIZ, Marcos Vinicius Cardoso; DOVIGO, Aline Aparecida. **O processo evolutivo entre as gerações X, Y e baby boomers**. XIV SemeAd. Seminários em Administração. ISSN 2177-3866, 2011. Disponível em: <<https://originaconteudo.com.br/arquivos/Artigo-geracoes-X-Y-e-Baby-boomers.pdf>>. Acesso em: 14 jun. 2024

POIARES, Nuno. **Cibersegurança, literacia e resiliência digital dos idosos**. Anuário Janus 19, 118-119, 2019. Disponível em: <<https://repositorio.ipbeja.pt/bitstream/20.500.12207/4871/1/Cibserguranaliteraciaeresilinciadigitaldosidosos.pdf>>. Acesso em: 02 nov. 2024.