



De 11 a 14 - NOVEMBRO DE 2024

**Inteligência Artificial
na Gestão de Operações:**
Limitações e possibilidades



REVISÃO SISTEMÁTICA DA LITERATURA SOBRE SATISFAÇÃO LABORAL E PERFIS GERACIONAIS

MAYRA RESENDE MENDES DE OLIVEIRA SILVA -

mayramendes@estudante.ufscar.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS - UFSCAR - SOROCABA

RICARDO COSER MERGULHÃO - mergulhao@ufscar.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS - UFSCAR - SOROCABA

PATRÍCIA SALTORATO - saltorato@ufscar.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SÃO CARLOS - UFSCAR - SOROCABA

ÁREA: 6. ENGENHARIA ORGANIZACIONAL

SUBÁREA: 6.1 - ENGENHARIA ESTRATÉGICA E ORGANIZACIONAL

RESUMO: A PRESENTE ANÁLISE BIBLIOMÉTRICA PROCUROU EXPLORAR A LITERATURA EXISTENTE E AS LACUNAS A RESPEITO DA RELAÇÃO ENTRE A SATISFAÇÃO LABORAL E OS PERFIS GERACIONAIS FRENTE A UM PARADIGMA QUE INFLUENCIA NO DESENVOLVIMENTO DE NOVAS FERRAMENTAS DE GESTÃO DE PESSOAS E RECURSOS HUMANOS. OS ARTIGOS REVISADOS FORAM OBTIDOS POR MEIO DE BUSCA NAS PLATAFORMAS WEB OF SCIENCE E SCOPUS EM MAIO DE 2024 SEM RESTRIÇÃO DE LÍNGUA OU DATA DE PUBLICAÇÃO. UTILIZOU-SE O SOFTWARE VOSVIEWER PARA APOIO NO DESENVOLVIMENTO E ANÁLISE DOS CONSTRUCTOS. OBTIVEMOS UM TOTAL DE 615 ARTIGOS NAS DUAS BASES, SENDO O ANO DE 2022 O QUE APRESENTOU O MAIOR NÚMERO DE PUBLICAÇÕES EM TODA A SÉRIE HISTÓRICA ENCONTRADA (1968 A 2024) COM 10,1% DOS ARTIGOS PUBLICADOS. OS PAÍSES COM MAIOR NÚMERO DE OCORRÊNCIAS FORAM RESPECTIVAMENTE EUA (27%), AUSTRÁLIA (6%) E CHINA (6%) E A PALAVRA-CHAVE MAIS REPRESENTATIVA APÓS A ANÁLISE DE CONCORRÊNCIA FOI SATISFAÇÃO NO TRABALHO. DADA A NATUREZA DOS DADOS BIBLIOMÉTRICOS ENCONTRADOS VERIFICAMOS QUE O ASSUNTO É AMPLAMENTE ESTUDADO, TÊM INTERESSE NACIONAL E SEU ESTUDO DESTINA-SE FOCALMENTE À PAÍSES DESENVOLVIDOS.

PALAVRAS-CHAVES: SATISFAÇÃO NO TRABALHO; PERFIS GERACIONAIS; GERAÇÕES

1. INTRODUÇÃO

Com o avanço tecnológico, aumento dos perfis de trabalho praticados (sejam eles assalariados, autônomos e demais variações) e a inserção de diferentes gerações no mercado de trabalho, faz-se necessário um olhar cada vez mais focal sobre qual a tendência destes perfis geracionais (Baby boomers, Geração X, Geração Y e Geração Z) e suas preferências dentro das posições exercidas dentro das organizações quanto à busca de aspectos ligados ao conceito de satisfação no trabalho.

A existência de diferentes publicações em áreas acadêmicas multidisciplinares (sociologia, psicologia, economia e gestão) demonstram o interesse a respeito desta relação e dos conflitos relacionados à coexistência geracional no mesmo ambiente laboral. Isso advém, segundo estudos, das diferentes formas de percepção do local do trabalho e o fato de serem influenciados tanto por aspectos organizacionais quanto pessoais. (Matveychuk et al, 2019).

Com a crescente diversidade geracional no local de trabalho, é essencial entender como as preferências e necessidades variam entre diferentes grupos etários. Estudos recentes indicam que a satisfação no trabalho e a forma como os trabalhadores percebem suas carreiras variam significativamente entre gerações. Por exemplo, uma pesquisa realizada por Miller e Sabbath (2017) destaca que condições psicossociais do trabalho, como suporte de colegas/supervisores e flexibilidade no trabalho, são valorizadas de maneira diferente por diferentes gerações de trabalhadores da saúde, influenciando sua satisfação no trabalho.

Além disso, a pesquisa de Cucina et al. (2018) sugere que, embora existam diferenças estatisticamente significativas nas atitudes de trabalho entre as gerações, essas diferenças não são suficientemente grandes para serem consideradas de efeito médio ou alto, indicando que as gerações são mais similares do que diferentes em suas atitudes no trabalho. Por fim, Stiglbauer et al. (2022) desenvolveram a Nova Escala de Valores de Trabalho (NWVS) e descobriram que valores relacionados ao desenvolvimento organizacional sustentável e às necessidades básicas eram altamente semelhantes entre as gerações, com diferenças significativas apenas em aspectos como clareza, dinheiro e desenvolvimento de carreira. Essas descobertas sublinham a importância de adaptar as estratégias de gestão para atender às necessidades específicas de cada grupo, promovendo um ambiente de trabalho inclusivo e motivador.

Esta necessidade advém da problemática encarada pelas empresas de Recursos Humanos e dos Gestores de grandes empresas em reter seus talentos, oferecer-lhes uma melhor qualidade de vida, maior produtividade e diminuir os custos com rotatividade.

Para tanto, o objetivo deste trabalho foi explorar a literatura existente sobre o tema, avaliar o estado da arte sobre os dois constructos mencionados (satisfação laboral e perfis geracionais) através do desenvolvimento de uma análise bibliométrica e a partir disso, obter uma visão geral sobre essa relação impressa em trabalhos científicos desenvolvidos na academia, promover o conhecimento e divulgação de informações relevantes sobre o tema disponibilizadas nas bases de dados *Web of Science* e *Scopus* e observar as lacunas que ainda pairam sobre estes estudos.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 Os Perfis Geracionais

Geração é um determinado grupo de pessoas, que pode ser distinguido por indicadores como: ano de nascimento e idade, experiência associada à educação em condições sociais, econômicas e políticas. Kirchmayer e Fratričová (2017) complementam, dizendo que além de partilharem estes aspectos, tendem a ter semelhantes crenças, atitudes, comportamentos e valores (Ver Tabela 1).

Salienta-se, no entanto, que as definições dos limites de geração são problemáticas, principalmente porque a definição é baseada em países anglo-saxões e que seguem padrões demográficos semelhantes como a participação na Segunda Guerra Mundial, mudanças sociais e econômicas, níveis crescentes de mudança tecnológica e comunicação. (Cenamo e Gardner, 2008)

Como é esperada, a interação dentro dessa diversidade de gerações convivendo em um mesmo ambiente laboral gera conflitos e aprendizagens para todos os grupos. Os *Boomers*, que normalmente estão em posições de liderança e hierarquia superior, podem questionar o compromisso e a dedicação dos *Millennials* (geração Y) à organização e mesmo tempo, e como parte integrante do processo de negociação de adesão os colegas de trabalho mais jovens podem inspirar os seus líderes *boomers* a avaliar seus próprios valores e seus extensos sacrifícios realizados em prol de uma desequilibrada relação entre suas vidas pessoais e empregatícias. (Myers e Sadaghiani, 2010)

TABELA 1: Nomenclatura, Faixa Temporal e Características das Gerações Boomers, X e Y

GERAÇÃO	FAIXA	CARACTERÍSTICAS
<i>Baby Boomers</i>	1946-1964	Batizados com o nome do <i>boom</i> nas taxas de natalidade do pós-guerra, os <i>Baby Boomers</i> cresceram em tempos otimistas e positivos. A “carreira” desempenha um papel significativo em suas vidas e é um componente essencial de suas identidades. Eles valorizam o estatuto e as recompensas extrínsecas como reconhecimento pela lealdade e compromisso e pode ter dificuldade em equilibrar trabalho e família.
X	1965-1979	Esta geração cresceu durante uma rápida evolução tecnológica e social. Globalmente, o retrato da Geração X pintado pelos meios de comunicação social é muitas vezes negativo, mas o que pode ser visto como “egoísmo” também pode ser visto como independência e autonomia. Podem ter mais compromisso com as suas próprias carreiras do que com as suas organizações.
Y	1980-2000	A experiência mais marcante para este grupo é o crescimento da Internet e da tecnologia. O trabalho é visto como ferramenta para apoiar o estilo de vida que desejam. Tendem a comunicar interesse em planos de carreira flexíveis porque a sua prioridade é o equilíbrio entre vida pessoal e profissional.

Fonte: Adaptado de Matveychuk et al. (2019), Myers e Sadaghiani (2010) e Cenamo e Gardner(2008).

Em um estudo realizado em Bangladesh, AKMM Bahar et al. (2022) evidenciou que os gestores responsáveis pelos recursos humanos enfrentam desafios com a retenção de funcionários da geração Y e que um em cada quatro funcionários desta geração deverá deixar o cargo. Adicionando-se a isso, em 2025, prevê-se que os *millennials* sejam os mais numerosos no local de trabalho, agravando ainda mais o problema e fazendo deste tema algo imperativo na retenção destes jovens funcionários.

2.2 Satisfação do Trabalho

A satisfação do Trabalho é um dos construtos mais estudados na ciência empresarial e no comportamento organizacional, segundo AKMM Bahar et al.(2022) e conceitua-se como a expressão dos funcionários sobre seu trabalho e as expectativas do trabalho, que é um resultado desejado dos funcionários para seu envolvimento na organização. A definição deste tema de enorme importância advém de Locke; este, a descreve como “*um estado emocional prazeroso ou positivo resultante da avaliação do trabalho ou da experiência profissional*”.

De acordo com Matveychuk et al, (2019), a satisfação no trabalho é um dos construtos lógicos amplamente estudados nas ciências sociais. Existem muitos estudos sobre a satisfação no trabalho e o seu impacto no envolvimento dos funcionários, rotatividade e absenteísmo de

pessoal, eficiência do trabalho e até mesmo a saúde e o bem-estar do funcionário.

Se os funcionários gostarem de seu trabalho, também encontrarão prazer em suas vidas; afinal os dois fatores convencionais da vida adulta são ter um emprego estável e estabelecer-se com uma família. Assim, é necessário que as organizações que pretendam reter seus talentos garantam isto através do emprego. Tratando-se especialmente dos membros da geração Y, os chamados *millennials*, estudos apontam que eles são mais inclinados a atividades com flexibilidade suficiente para equilibrar a sua vida pessoal. Em contrapartida a empresa recebe destes, aumento da produtividade, satisfação no trabalho e a retenção. (AKMM Bahar et al., 2022)

Estes aspectos ligados ao capital humano nas organizações se tornam cada vez mais ponto chave na produção de vantagem competitiva; afinal, o desempenho individual dos colaboradores tem influência no desempenho geral da organização. São assim, os principais recursos na dinâmica de mercado. (Rubel e Kee, 2014)

Sanar as diferenças entre expectativa e realidade do colaborador emerge como um valioso aspecto para impedir a insatisfação com a vida profissional. Afinal, sabe-se que membros mais jovens esperam mais do que o capital financeiro para aumentarem seu senso de pertencimento e ligação com as empresas em que desempenham suas atividades e esta percepção tem influência significativa com o nível de satisfação. (Rubel e Kee, 2014)

3. METODOLOGIA

O desenvolvimento de uma revisão bibliométrica da literatura tem sido concebida como um método para permitir aos investigadores mapearem o território intelectual existente e trata-se de um processo replicável e transparente. São capazes de apoiar práticas baseadas em evidências e são consideradas como uma “atividade científica fundamental” em muitas disciplinas, especialmente ciências sociais.

Neste trabalho considera-se apenas trabalhos publicados em revistas indexadas na *Web of Science* (2008-presente) e *Scopus* (1823-presente) para a pesquisa destes artigos em maio de 2024. O critério para esta revisão segue o *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA). O PRISMA (Liberati et al., 2009) se trata de um protocolo para conduzir revisões sistemáticas composto por um checklist de 27 itens e um diagrama de fluxo de quatro fases, que foi desenvolvido na área médica por um grupo de 29 estudiosos com a intenção de aumentar a transparência e a precisão das revisões da literatura.

A estratégia de busca consistiu inicialmente em definir em dois grandes grupos. Esse processo tem extrema importância; sendo, por isso, realizadas sucessivas análises de viabilidade, sinônimos e afins constatando-se no final do estudo preliminar que a melhor delimitação do tema seria a seguinte: *Satisfação Laboral & Gerações*.

Utilizamos durante as buscas nas bases supracitadas os artigos publicados em periódicos contendo os termos "*work satisfaction*", "*job satisfaction*", "*employment satisfaction*" e "*generation*" em seus títulos ou resumos e não aplicamos restrições de data ou de idioma. Salienta-se que em ambas as bases utilizamos os mesmos termos de busca a fim de dar maior robustez aos resultados obtidos. (Ver tabela 2)

Todos os dados disponíveis nas bases de dados dentro dos parâmetros mencionados acima foram exportados tanto para um arquivo do tipo *.RIS* quanto em formato de planilha do *Microsoft Excel 2010 Corporation* aplicando-se todos os dados possíveis disponibilizados em cada uma das bases quando selecionada a opção *exportar*. Um revisor examinou os artigos por título e resumo utilizando a ferramenta *Rayyan* e assim, foram excluídos os artigos duplicados e os que claramente não se adequam ao objetivo da pesquisa.

TABELA 2: Apresentação dos termos de busca utilizados em ambas as bases.

<i>Web of Science</i>	$(TI= ("work\ satisfaction" OR "Job\ satisfaction" OR "employment\ satisfaction") AND TI= ("generation*")) OR (AB= ("work\ satisfaction" OR "Job\ satisfaction" OR "employment\ satisfaction") AND AB= ("generation*"))$
<i>Scopus</i>	$(TITLE ("work\ satisfaction" OR "Job\ satisfaction" OR "employment\ satisfaction") AND TITLE (generation*)) OR (ABS ("work\ satisfaction" OR "Job\ satisfaction" OR "employment\ satisfaction") AND ABS (generation*))$

Fonte: Autores.

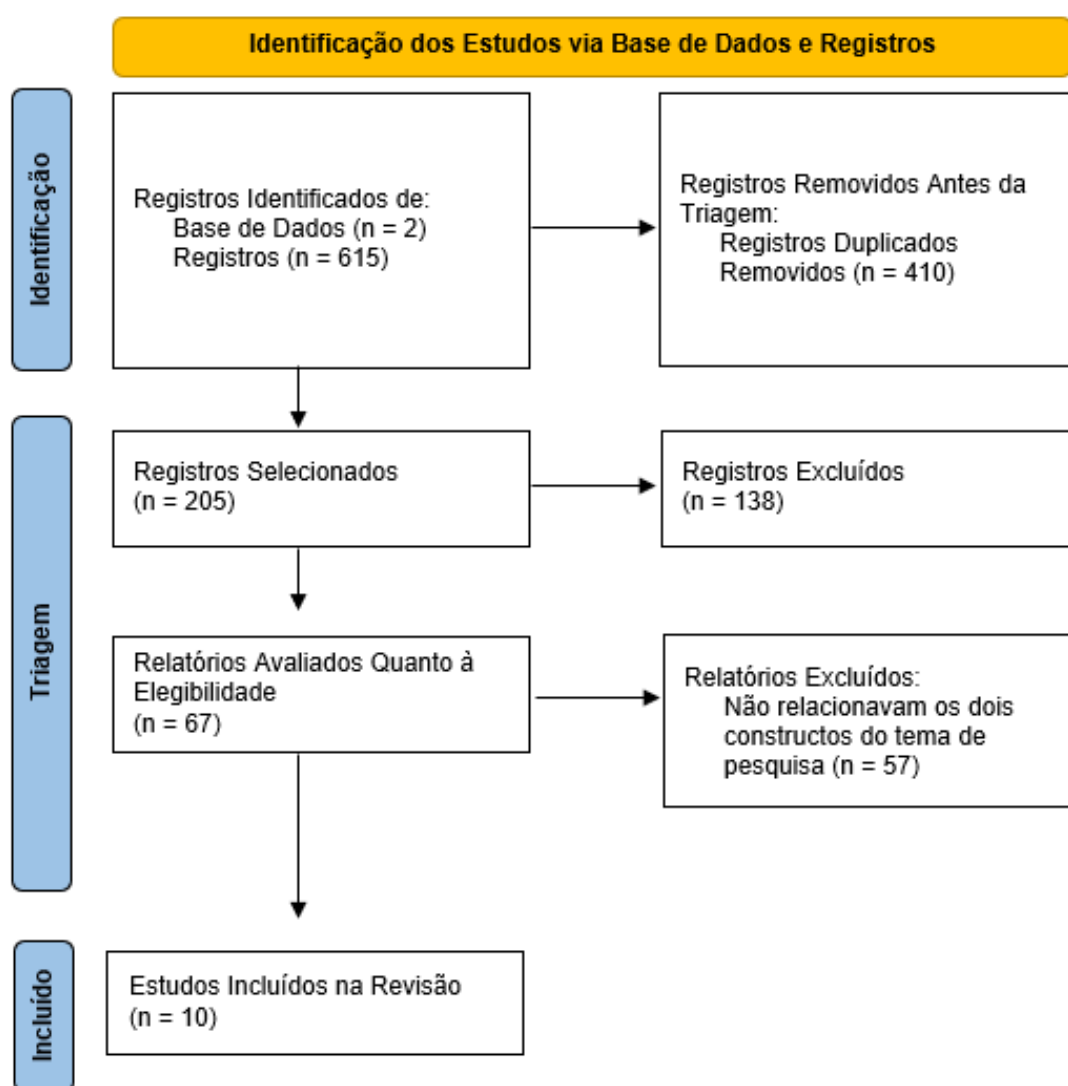
Observe-se que foi utilizado o título e o resumo através do operador booleano *OR*. Isso ocorreu porque ao realizarmos a busca com Título/Resumo conjuntamente, resultou em uma quantidade exagerada de artigos e que não atendiam aos requisitos definidos de contexto e tema buscados. Da forma apresentada, felizmente, o retorno foi extremamente mais plausível e atendem melhor ao contexto estudado.

Foram levadas em consideração aspectos como: utilização dos termos sinônimos agrupados e compatíveis em língua inglesa, a saber, *Work*, *Job* e *Employment* em forma conjunta com o termo *Satisfaction*. E além disso, a adição de variações do segundo construto "*generation*", tanto variando em número (*generations*) quanto em forma, como em *generational* e afins.

Todos os materiais publicados como artigos foram elegíveis para inclusão, sem limites de idioma ou ano de publicação. Encontramos na base *Web of Science* um total de 213 artigos e na base *Scopus* um total de 402 artigos. Desta forma, os 615 trabalhos obtidos das duas bases foram avaliados com o auxílio do aplicativo *Rayyan*, resultando na remoção de 410 artigos duplicados, finalizando com um total de 205 artigos para avaliação posterior de conteúdo.

A etapa seguinte consistiu na leitura preliminar de título e resumo destes artigos a fim de obtermos uma quantidade viável para leitura de conteúdo na íntegra. Para esquematizar todo este processo utilizamos o diagrama PRISMA. (Ver Figura 1)

FIGURA 1: Diagrama PRISMA representando o processo de busca e seleção dos artigos envolvidos na análise.



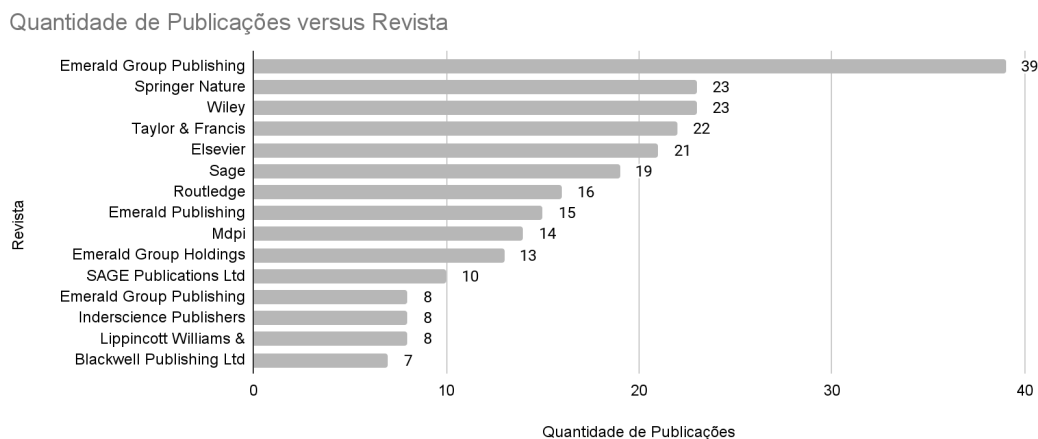
Fonte: Adaptado de Page (2020) e Haddaway (2022)

4. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Tendo em vista que a análise bibliométrica é um processo que busca evidenciar os dados estatísticos de uma seleção de artigos a fim de trazer apontamentos de teor informacional e desenvolver conhecimento a respeito do tema estudado; sabe-se que, temos como principais parâmetros de resultados esperados as suas referências, autores, citações, periódicos relevantes e palavras-chave. (MALINOSKI e CARVALHO, 2018)

Observamos que dentre um total de 178 revistas envolvidas nas publicações destes trabalhos, a revista com maior número de publicações é a *Emerald Group Publishing* com um total de 39 artigos publicados que relacionam o tema satisfação laboral e perfis geracionais no período histórico abrangido pelas bases (Ver figura 2).

FIGURA 2: Gráfico representando a quantidade de artigos encontrados e a revista relacionada à sua publicação.

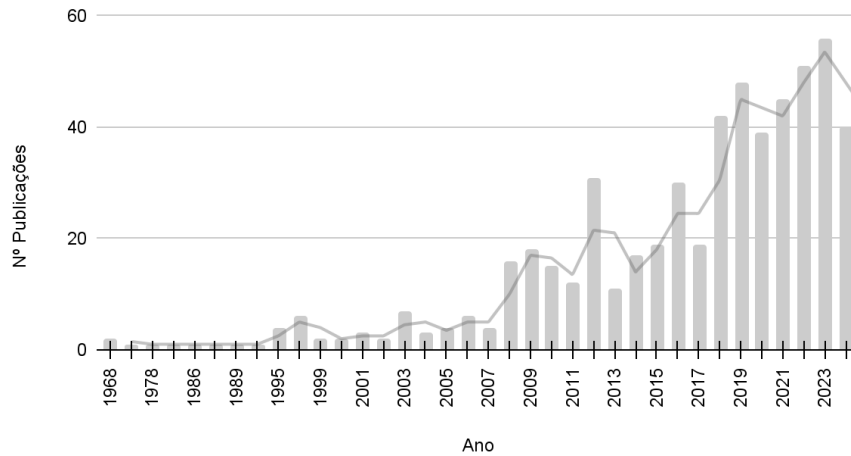


Fonte: Autores.

Na figura abaixo (Ver figura 3), é apresentado o gráfico que demonstra que o número de publicações ao longo dos anos a respeito da relação entre a satisfação laboral e o estudo dos perfis geracionais tem se intensificado. O marco com maior número de publicações se deu em 2023, com 56 publicações sobre este tema.

FIGURA 3: Representação gráfica do número de publicações realizadas ao longo dos anos.

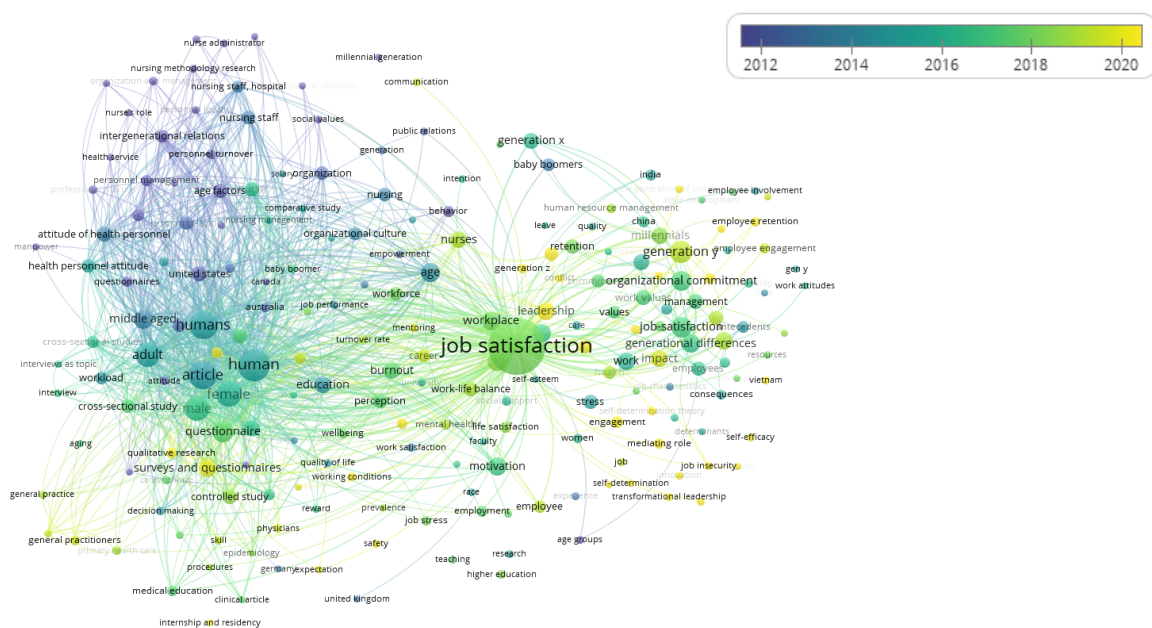
Nº Publicações versus Ano



Fonte: Autores.

Também utilizamos a ferramenta VOSviewer a fim de realizarmos análise das palavras-chave mais utilizadas em relação ao ano de publicação (Ver figura 4). Observa-se a ocorrência de cinco *clusters* definidos a partir da coocorrência de palavras-chave. Utilizando uma resolução de 0.5 obtivemos dois cluster principais, a saber *job satisfaction* e *humans*, sendo o de maior relevância *job satisfaction* com maior número de publicações em meados de 2018.

FIGURA 4: Apresentação das palavras-chaves ao longo dos anos (VOSviewer)



Fonte: Autores.

Ao verificarmos a região em que estes estudos foram realizados, salientamos que as bases apresentam nomenclatura diferentes e que este parâmetro pode ser confundido dependendo da forma como as informações foram coletadas e disponibilizadas nas bases. Na base *Web of Science* utilizamos o filtro “*countries/regions*” e na base *Scopus* o filtro utilizado foi “*country or territory*”. Destaca-se também a contribuição do Brasil em relação ao número de trabalhos desenvolvidos, salientando a necessidade pujante de mais estudos nesta área para o mercado nacional (Ver tabela 3).

TABELA 3: *Ranking* dos 5 países com maior número de publicações.

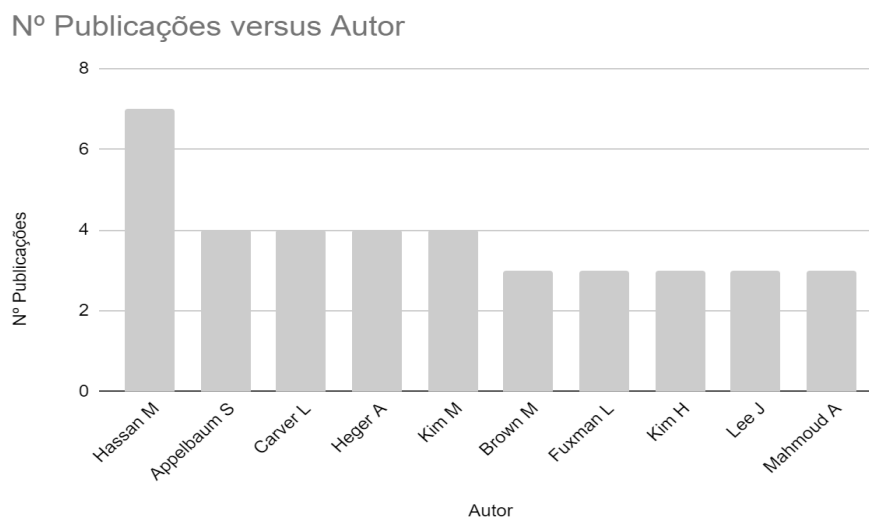
<i>Ranking</i>	País	Percentual
1º	United States	27%
2º	Austrália	7%
3º	Germany	5%
4º	India	4%
5º	China	4%
25º	Brazil	1%

Fonte: Autores.

Observamos a partir desta representação gráfica que o autor Hassan M. Apresenta o maior número de publicações dentre todo o conjunto encontrado (Ver figura 5). No entanto, quando verificamos os autores com maior número de citações temos, sucessivamente, em ordem de maior número de citações: Orth U., Cennamo L., Shader K., Costanza DP. e Kowske BJ. Isso demonstra que a relação entre número de trabalhos publicados não foi diretamente proporcional ao número de citações desses autores ranqueados neste artigo; pois, o autor com maior número de publicações tinha apenas 36 citações na base de dados *Scopus*; ou seja, 14 vezes menos citações que o autor mais citado na mesma base, com 514 citações.

Analisando a consistência entre os periódicos e autores com maior número de publicações e citações, verifica-se a adequação dos critérios de seleção dos artigos para leitura na íntegra.

FIGURA 5 : Gráfico com os 10 autores mais publicados encontrados durante a busca.



Fonte: Autores.

A última análise realizada teve como ferramenta o aplicativo VOSviewer e nos apresenta a visão clusterizada das palavras-chaves dos artigos encontrados nas duas bases de dados (Ver tabela 4). Como a aplicação dos arquivos .RIS das bases culminou em cluster com quantidade de itens desproporcionais (clusters com mais de cem itens e outros com menos de 20 itens). A fim de melhorarmos a visualização e análise dos dados, alteramos o parâmetro de número mínimo de ocorrência de palavras-chaves para 10, resolução do cluster em 0.5 e isso culminou em 88 itens coincidentes.

TABELA 4: Apresentação dos dois clusters e as principais palavras-chaves encontradas.

Cluster 1 (48 itens)	Cluster 2 (40 itens)
<i>job satisfaction</i>	<i>human</i>
<i>generation y</i>	<i>humans</i>
<i>organizational commitment</i>	<i>article</i>
<i>gender</i>	<i>female</i>
<i>burnout</i>	<i>questionnaire</i>
<i>motivation</i>	<i>adult</i>
<i>generational differences</i>	<i>age</i>
<i>leadership</i>	<i>middle aged</i>

Fonte: Autores.

5. CONCLUSÕES

A partir dos dados obtidos através da análise bibliométrica do tema de interesse, obtivemos uma visão ampla a respeito do tema, dos autores mais citados daqueles ligados a um maior número de publicações. Além disso, foi possível observar o crescente número de trabalhos desenvolvidos ao longo dos anos, com um aumento expressivo especialmente nos últimos 10 anos.

Esta contribuição é valiosa para estudos futuros nos campos sociais e de negócios, especialmente em relação à satisfação no trabalho e aos perfis geracionais, fornecendo uma base promissora para aprofundamentos e novas pesquisas.

A leitura dos artigos permitiu uma exploração mais detalhada do tema, sugerindo a necessidade de mais pesquisas focadas em países em desenvolvimento, como o Brasil. A robustez e a relevância do tema mostraram-se vitais para o incremento na qualidade de vida dos trabalhadores e para a vantagem competitiva de negócios de variados portes. A aplicação prática dessas descobertas pode ajudar empresas a desenvolver estratégias de gestão mais eficazes e inclusivas.

Este estudo apresenta algumas limitações. A revisão sistemática da literatura depende da qualidade e abrangência das bases de dados utilizadas, Web of Science e Scopus, o que pode excluir estudos relevantes não indexados. O uso do software VOSviewer pode não capturar todas as nuances qualitativas dos artigos. Além disso, a aplicação do protocolo PRISMA pode ter introduzido vieses na seleção de artigos. Recomenda-se que estudos futuros incluam mais bases de dados e métodos complementares, como entrevistas ou questionários, para uma compreensão mais aprofundada das diferenças geracionais na satisfação laboral.

REFERÊNCIAS

AKMM, B.; ISLAM, A.; HAMZAH, A.; NUSHRAT, S.; REAZ, MD. **The efficacy of work-life balance for young employee retention: a validated retention model for small private industries**, 2022, International Journal of Process Management and Benchmarking, vol. 12, no 3, pp.367–394. Disponível em:<https://doi.org/10.1504/IJPMB.2022.122202>.

CUCINA, J. M.; BYLE, K. A.; MARTIN, N. R.; PEYTON, S. T.; GAST, I. F. **Generational differences in workplace attitudes and job satisfaction: Lack of sizable differences across cohorts**. Journal of Managerial Psychology, v. 33, n. 3, p. 246-264, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/JMP-03-2017-0115>.

KIRCHMAYER, Z.; FRATRIČOVÁ, J. **On the Verge of Generation Z: Career Expectations of Current University Students**, 2017, 29th International Business Information Management Association Conference. International Business Information Management Association (IBIMA). ISBN: 978-0-9860419-7-6.

CENAMO L.; GARDNER D. **Generational Differences in Work Values, Outcomes and Person-Organization Values Fit**, 2008, Journal of Managerial Psychology , Vol. 23 No 8, 2008, p. 891-906. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/02683940810904385>.

HADDAWAY, N.; PAGE, M.; PRITCHARD, C.; MCGUINNESS, L. **PRISMA 2020: An R package and Shiny app for producing PRISMA 2020-compliant flow diagrams, with interactivity for optimised digital transparency and Open Synthesis Campbell Systematic Reviews**, 2022, 18, e1230. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/cl2.1230>.

KIM, E.; KIM, H.; LEE, T. **How are new nurses satisfied with their jobs? From the work value perspective of Generations Y and Z nurses**, 2024, BMC Nursing. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s12912-024-01928-7>.

MALINOSKI G.; CARVALHO M. **Análise bibliométrica e sistêmica sobre a biomimética no desenvolvimento de produtos**, 2018, XXV SIMPEP - Simpósio de Engenharia de Produção: Inovação e Sustentabilidade na gestão de processos de negócios.

MATVEICHUK, W.; VORONOV, V.; SAMUEL, J. **Determinants of Job Satisfaction of Workers from Generations X and Y: Regional Research**, 2019, vol. 12, pp. 225-237. Disponível em: <https://doi.org/10.15838/esc.2019.2.62.14>.

MILLER, J.; SABBATH, E. **Job satisfaction and psychosocial work conditions: Generational differences among healthcare workers**. Innovation in Aging, v. 1, n. suppl_1, p. 143, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1093/geroni/igx004.572>.

MYERS K.; SADAGHIANI K. **Millennials in the Workplace: A Communication Perspective on Millennials' Organizational Relationships and Performance**, 2010, J Bus Psychol (2010) 25:225–238. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s10869-010-9172-7>.

PAGE, M.; MCKENZIE, J.; BOSSUYT, P.; BOUTRON, I.; HOFFMANN, T.; MULROW, C.; SHAMSEER, L.; TETZLAFF, J.; AKL, E.; BRENNAN, S.; CHOU, R.; GLANVILLE, J.; GRIMSHAW, J.; HRÓBJARTSSON, A.; LALU, M.; LI, T.; LODER, E.; MAYO-WILSON, E.; MCDONALD, S.; MCGUINNESS, L.; MOHER, D. **The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews**, 2021, International Journal of Surgery, 88. Disponível em: <https://doi.org/10.1016/j.ijsu.2021.105906>.

PRADIPTO, YD.; NABILA. **The effect of work satisfaction on turnover intention in millennials generation in Indonesia Unicorn Company with work engagement as moderating variable**, 2021, IOP Conference Series: Earth and Environmental Science. Disponível em: <https://doi.org/10.1088/1755-1315/729/1/012091>.

RUBEL, M.; KEE, D. **Quality of Work Life and Employee Performance: Antecedent and Outcome of Job Satisfaction in Partial Least Square (PLS)**, 2014, World Applied Sciences Journal 31 (4): 456-467. Disponível em: <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2014.31.04.142>.

STIGLBAUER, B.; PENZ, M.; BATINIC, B. **Work values across generations: Development of the New Work Values Scale (NWVS) and examination of generational differences**. Frontiers in Psychology, v. 13, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.1028072>.